Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Kansen op de arbeidsmarkt: de regionale werkgevers-servicepunten aan zet

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Hoofdboodschap 5

Samenvatting 7

1 Inleiding 14
1.1 Toezicht Nederlandse Arbeidsinspectie 14
1.2 Wettelijk kader regionale werkgeversdienstverlening 14
1.2.1 Re-integratie: wisselwerking werkgevers-, werkzoekendendienstverlening en scholing 14
1.2.2 Regionale werkgeversdienstverlening volgens SUWI 15
1.2.3 Landelijke werkgeversdienstverlening 17
1.3 Opzet van het onderzoek 18
1.3.1 Onderzoeksvraag 18
1.3.2 Meten van doeltreffendheid 18
1.3.3 Onderzoeksopzet 19

2 Governance 22
2.1 Bestuurlijke aansturing 22
2.1.1 Aansturing door Regionaal Werkbedrijf of regionaal portefuillehoudersoverleg 22
2.1.2 Bredere governancestructuur regionaal arbeidsmarktbeleid vaak complex 23
2.2 Bestuurlijk draagvlak 24
2.2.1 Opstelling bestuur cruciaal 24
2.2.2 Lokale oriëntatie 24
2.2.3 Van lokaal naar regionaal: interne kracht als succesfactor 25
2.2.4 Van lokaal naar regionaal: externe stimulansen vanuit het rijk 25
2.3 Bestuurlijke aandachtspunten 27
2.4 Regierol centrumgemeente 28
2.5 Operationele aansturing van het werkgeversservicepunt 29
2.6 Planmatig werken 31
2.6.1 Uitvoeringsplan 31
2.6.2 Marktbewerkingsplan 31
2.6.3 Arbeidsmarktanalyse als basis voor werkgeversdienstverlening 31
2.6.4 Doelstellingen 32
2.6.5 Werkgeverstevredenheidsonderzoek 32

3 Vormgeving werkgeversdienstverlening van de werkgeversservicepunten 33
3.1 Organisatie 33
3.1.1 Regionale en subregionale werkgeversservicepunten 33
3.1.2 Argumenten voor een subregionale aanpak 35
3.1.3 Wat zien we in regio's met één regionaal werkgeversservicepunt? 36
3.1.4 Gemeenschappelijke gemeentelijke werkgeversdienstverlening 36
3.1.5 Brancheteams 36
3.2 Regio's voldoen grotendeels aan vindbaarheids- en toegankelijkheidseisen 37
3.3 Deelnemende partijen: niet alleen gemeenten en UWV 37
3.4 Samenwerking met andere partijen 37
3.5 Harmonisatie van instrumenten en voorzieningen 39

4 Uitvoering van de werkgeversdienstverlening in de regionale werkgeversservicepunten 42
4.1 Aangeboden diensten 43
4.2 Samenwerking in het werkgeversservicepunt 44
4.3 Matching 46
4.3.1 Spanning en mismatch op de arbeidsmarkt 46
4.3.2 Van matching op basis van hard skills naar matching op basis van soft skills 48
4.3.3 Samenwerking bij de matching binnen het werkgeversservicepunt 49
4.3.4 Nazorg na matching 50
4.3.5 Wisselwerking met de werkzoekendendienstverlening 50
4.3.6 Matchingssystemen 53
4.4 Werkgeverscontacten en marktpositie 54
4.5 Coronacrisis en regionale mobiliteitsteams 57

5 Landelijke werkgeversservicepunten 59
5.1 Samenwerking vanuit gescheiden loketten 59
5.2 Functies landelijke punten 59
5.2.1 Uniformeren regionale dienstverlening 59
5.2.2 Bemiddeling tussen landelijke werkgever en regio's 61
5.2.3 Innoveren 61
5.2.4 LWSP UWV als landelijk kenniscentrum 61
5.3 Doeltreffendheid 61

6 Ervaringen van werkgevers 63
6.1 Bekendheid met het werkgeversservicepunt 64
6.2 Werkgevers die gebruik maken van het werkgeversservicepunt 66
6.2.1 Vooral matching van vacatures 66
6.2.2 Ervaringen werkgevers met de regionale werkgeversservicepunten 68
6.3 Werkgevers die geen gebruik maken van het werkgeversservicepunt 70
6.4 Draagvlak voor het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking 71

7 Naschrift 74

Geraadpleegde bronnen 75

Bijlage 1 Vragenlijst arbeidsmarktregio's 78

Bijlage 2 Vragenlijst werkgevers 95

Bijlage 3 Bestuurlijke reacties 106

Voorwoord

Als onderdeel van het toezicht op de doeltreffendheid van de uitvoering van het stelsel van Werk en Inkomen – het zogenoemde SUWI-stelsel – heeft de Nederlandse Arbeidsinspectie in 2021 en 2022 onderzoek gedaan naar de werkgeversdienstverlening van de regionale werkgeversservicepunten. Dit rapport doet verslag van het onderzoek en de resultaten daarvan.

De Arbeidsinspectie dankt de vijfendertig arbeidsmarktregio's en de landelijke werkgeversservicepunten voor hun welwillende en enthousiaste deelname aan het onderzoek. Een speciaal woord van dank gaat uit naar de arbeidsmarktregio's Amersfoort, Foodvalley, Noordoost-Brabant en Rijk van Nijmegen die positief reageerden op het verzoek het onderzoek in hun regio te verdiepen.

Ook gaat een hartelijk woord van dank uit naar de werkgevers die deelnamen aan de werkgeversgesprekken of de online werkgeversenquête invulden.

De onderzoekers hebben gedurende de voorbereiding en uitvoering van het onderzoek van gedachten kunnen wisselen met een klankbordgroep. Deze groep bestond uit vertegenwoordigers van de arbeidsmarktregio's Noord-Holland Noord, Zuid-Holland Centraal, VNG, UWV, Divosa, Cedris, de Programmaraad Regionale Arbeidsmarkt en het ministerie van SZW. We zeggen de klankbordgroep hartelijk dank voor haar luisterend oor en inbreng in het onderzoek.

Hoofdboodschap

Werkgeversdienstverlening is een cruciaal instrument in de aanpak van arbeidsmarktvraagstukken en activerend arbeidsmarktbeleid. Het is de taak van de werkgeversdienstverlening om zicht te hebben op de behoeften van werkgevers en deze voor zover nodig samen met de werkzoekendendienstverlening, scholingsinstellingen, (de) werkgever(s) en/of andere partners te vertalen in mogelijkheden voor het arbeidsaanbod van gemeenten en UWV. Zelden was het belang van een doeltreffende dienstverlening aan werkgevers zo groot als nu. De krapte op de arbeidsmarkt biedt kansen voor grote groepen werkzoekenden om aan het werk te komen. De Nederlandse Arbeidsinspectie ziet daarbij een aantal aanknopingspunten voor de werkgeversdienstverlening:

1. Versterken van de samenwerking in de arbeidsmarktregio's
Een belangrijke voorwaarde voor een doeltreffende regionale werkgeversdienstverlening is een goede samenwerking tussen gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio's. In de afgelopen jaren is – voor een deel met behulp van subsidiegelden vanuit het rijk – in de arbeidsmarktregio's hard gewerkt aan intensivering van de regionale samenwerking. Desondanks constateert de Arbeidsinspectie dat in veel regio's nog steeds sprake is van een subregionaal of lokaal in plaats van een regionaal aangeboden werkgeversdienstverlening.

2. Versterken van de wisselwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening
Een doeltreffende regionale werkgeversdienstverlening veronderstelt naast samenwerking tussen gemeenten en UWV een goede wisselwerking met de werkzoekendendienstverlening. De werkzoekendendienstverlening is onder meer verantwoordelijk voor het ondersteunen en begeleiden van bij gemeenten en UWV ingeschreven werkzoekenden bij het vinden van werk. Uit het onderzoek blijkt dat werkgevers- en werkzoekendendienstverlening in een groot aantal regio's nog te veel gescheiden activiteiten zijn. Daarnaast wordt de wisselwerking nogal eens bemoeilijkt door een beperkt zicht op de werkzoekenden; bestanden zijn niet up-to-date en een regionaal overzicht ontbreekt.

3. Vergroten van het bereik van de werkgeversdienstverlening
Een voorwaarde voor een doeltreffende regionale werkgeversdienstverlening is ook dat werkgevers ermee bekend zijn en er gebruik van maken. Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid van de regionale werkgeversservicepunten onder werkgevers nog onvoldoende is. Een groot aantal werkgevers ziet zich geconfronteerd met vragen die aansluiten bij de diensten van de werkgeversservicepunten, maar maakt geen gebruik van de dienstverlening van deze punten.

De huidige krapte op de arbeidsmarkt biedt kansen voor de regionale werkgeversdienstverlening. De grote personeelsbehoefte maakt werkgevers steeds meer bereid te putten uit de bij gemeenten en UWV ingeschreven werkzoekenden. Tegen deze achtergrond ziet de Arbeidsinspectie kansen voor de arbeidsmarktregio's de ingeslagen weg naar meer onderlinge samenwerking van gemeenten en UWV door te zetten, de wisselwerking met de werkzoekendendienstverlening te versterken en actief te werken aan een grotere bekendheid van de werkgeversdienstverlening onder werkgevers. Het onderzoek heeft hiervoor een aantal werkende praktijken opgeleverd.

Werkgeversdienstverlening

Veel werkgevers hebben moeite om vacatures te vervullen. Tegelijkertijd zijn er nog veel werkzoekenden. UWV en gemeenten hebben de taak om werkgevers te ondersteunen bij het werven van personeel. Hiervoor werken gemeenten en UWV in elke arbeidsmarktregio samen in een regionaal werkgevers-servicepunt. Een goede samenwerking is van belang voor werkzoekenden en werkgevers.

De Nederlandse Arbeidsinspectie onderzocht hoe gemeenten en UWV in de regionale werkgeversservicepunten samenwerken bij het ondersteunen van werkgevers. Zij sprak daarvoor met UWV, gemeenten en werkgevers. Hieruit komen de volgende aanknopingspunten naar voren:

Goede ondersteuning van werkgevers vraagt om nog betere samenwerking tussen gemeenten en UWV

Voor matching van vraag en aanbod is betere wisselwerking nodig tussen werkgevers - en re-integratie-dienstverlening

Werkgeversservicepunten kunnen meer werkgevers bereiken

Een goede ondersteuning aan werkgevers is nu meer dan ooit van belang. Het onderzoek van de Nederlandse Arbeids-inspectie heeft een aantal werkende praktijken opgeleverd.

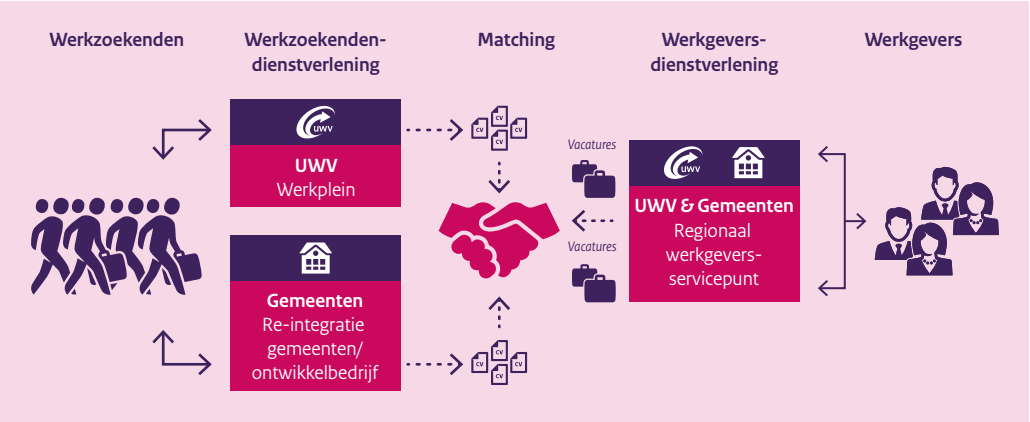
Samenvatting

Aanleiding

Als onderdeel van het toezicht op de doeltreffendheid van de uitvoering van het stelsel van werk en inkomen heeft de Nederlandse Arbeidsinspectie vanaf het voorjaar van 2021 tot en met de zomer van 2022 onderzoek gedaan naar de doeltreffendheid van de werkgeversdienstverlening zoals die vanuit de werkgeversservicepunten in de vijfendertig arbeidsmarktregio's wordt aangeboden.

De regionale werkgeversdienstverlening ondersteunt werkgevers bij het vervullen van vacatures door geschikte kandidaten aan te leveren uit het werkzoekendenaanbod van gemeenten en UWV. Voor het effectief vervullen van deze taak is een aantal voorwaarden van belang. Gemeenten en UWV dienen hun gezamenlijke dienstenaanbod aan te bieden vanuit één regionaal werkgeversservicepunt. Hiervoor is het noodzakelijk om zowel op bestuurlijk als uitvoerend niveau intensief met elkaar samen te werken. Ten tweede dienen de vanuit het werkgeverspunt aangeboden diensten aan te sluiten bij de denk- en leefwereld van werkgevers en in voldoende mate bekend te zijn bij werkgevers. Om werkgevers te kunnen voorzien van geschikte kandidaten is ten slotte de aansluiting met de werkzoekendendienstverlening een cruciale voorwaarde.

Regionale werkgeversdienstverlening als intermediair tussen de werkzoekendendienstverlening en werkgevers.



Samenwerking in de arbeidsmarktregio's verbetert maar blijft kwetsbaar

Voldoen de regio's aan de wettelijke vereisten?

De Nederlandse Arbeidsinspectie constateert dat de inrichting van de werkgeversdienstverlening in de regionale werkgeversservicepunten in hoge mate voldoet aan de formele vereisten van de Wet SUWI[1]. Nagenoeg alle regio's hebben één herkenbaar werkgeversservicepunt. In de praktijk is dit vaak virtueel: een website waarop de werkgever binnenkomt en vervolgens verder wordt geholpen. Ook bieden ze de diensten aan die de Wet SUWI voorschrijft[2]. Veel regio's doen bovendien meer dan formeel van hen wordt verwacht.

1 De formele vereisten zijn opgenomen in de Wet, het Besluit en de Regeling Structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI). Voor de leesbaarheid worden de Wet, het Besluit en de Regeling SUWI in het navolgende kortweg aangeduid met 'Wet SUWI'.

2 De diensten zijn per 1-1-2021 omschreven in Besluit SUWI.

Zo bieden ze diensten aan werkgevers op het gebied van *social return on investment*[3] en hebben ze actief hun rol genomen in de crisisdienstverlening tijdens de coronapandemie.

Samenwerking in praktijk nog niet altijd doeltreffend
Achter deze hoge mate van conformiteit met de Wet SUWI, ziet de Arbeidsinspectie in de praktijk een grote verscheidenheid aan regionale samenwerkingsvormen. Dit heeft te maken met grote onderlinge verschillen tussen en binnen regio's als gevolg van onder meer de autonomie van gemeenten, historisch gegroeide verhoudingen, verschillen tussen gemeenten onderling en tussen gemeenten en het landelijk aangestuurde UWV. Daardoor betekent het hebben van een gezamenlijk aanspreekpunt dat voldoet aan de eisen van de Wet SUWI nog niet altijd dat partijen daadwerkelijk effectief samenwerken. Zo is in veel regio's geen sprake van gemeenschappelijke doelstellingen voor de werkgeversdienstverlening.

Voorbeelden van verschillen in vormgeving zijn het al dan niet werken vanuit subregionale werkgevers-servicepunten, brancheteams en/of vanuit een gemeenschappelijke gemeentelijke uitvoeringsorganisatie. Tegenover arbeidsmarktregio's waarin sprake is van intensieve samenwerking in de werkgeversdienstverlening, staan regio's waarin samenwerking nog tamelijk los of beperkt is en de dienstverlening vooral lokaal of subregionaal is ingestoken. Daar tussenin bevinden zich regio's waarin men bezig is de samenwerking nader vorm te geven. De oplossingen zijn vanuit de bedoelingen van de Wet SUWI suboptimaal, maar gegeven de regionale kenmerken de best haalbare.

Op een enkele uitzondering na zijn de arbeidsmarktregio's van mening dat de samenwerking binnen hun werkgeversservicepunt de afgelopen vijf jaren is verbeterd. De Arbeidsinspectie herkent dit en ziet dat in veel regio's acties zijn ondernomen en lopen om de samenwerking naar een hoger plan te tillen. Tijdelijke financiele impulsen vanuit het Rijk droegen hieraan bij, hoewel deze volgens sommige regio's ook het risico op ad hoc beleid vergrootten.

Lokale gerichtheid van gemeenten
Van oudsher hebben gemeenten een lokale oriëntatie. In het geval van de Participatiewet hangt die samen met het feit dat gemeenten daar individueel financieel verantwoordelijk voor zijn. Gemeenten vinden dat hun belangen onvoldoende geborgd worden door intensief samen te werken met andere gemeenten en UWV. In het verlengde hiervan komt het voor dat gemeenten werkzoekenden van andere gemeenten en/of UWV als concurrenten zien van hun eigen werkzoekenden. Dit is één van de factoren die het lastig maakt om op bestuurlijk en uitvoerend niveau de handen voor intensieve regionale samenwerking op elkaar te krijgen. Daarnaast spelen ook andere factoren een rol.

Zo stellen kleinere gemeenten zich terughoudend op uit angst te worden overvleugeld door de centrum-gemeente. Ook zien kleinere gemeenten soms af van intensieve samenwerking vanwege de beperkte capaciteit, waardoor ze minder in de gelegenheid zijn deel te nemen aan de diverse overleggen die het samenwerken nu eenmaal met zich meebrengt.

Samenwerking in één regionaal werkgeversservicepunt effectiever
Het daadwerkelijk – dus niet slechts virtueel – aanbieden van de werkgeversdienstverlening vanuit één regionaal werkgeversservicepunt lijkt de doeltreffendheid te bevorderen. In arbeidsmarktregio's met één werkgeversservicepunt blijkt de bekendheid van het werkgeversservicepunt onder werkgevers groter te zijn dan in regio's met subregionale punten. Ook is het oordeel van de arbeidsmarktregio's over de onderlinge samenwerking positiever in regio's met één punt en is – opnieuw volgens de regio's zelf – vaker sprake van intensievere en effectievere samenwerking, bijvoorbeeld in de vorm van het bemiddelen van elkaars kandidaten door gemeenten en UWV, deskundigheidsbevordering van medewerkers en planmatige voorlichting aan werkgevers.

3 Social return on investment: contractuele verplichting voor aannemers van (overheids)opdrachten om een deel van de met de opdracht gemoeide loonsom te reserveren voor een stage- of arbeidsplaats voor iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Harmonisatie van instrumenten en voorzieningen deels gerealiseerd
Uit het onderzoek blijkt dat werkgevers groot belang hechten aan een uniform instrumentarium. Werkgevers geven daarbij aan dat het niet alleen om de instrumenten en voorzieningen voor het kunnen plaatsen van werkzoekenden zelf gaat, maar ook om de financieel- administratieve afwikkeling.

De Wet SUWI stelt de harmonisatie van instrumenten en voorzieningen van gemeenten en UWV niet verplicht. Dat kan ook niet vanwege de beleidsvrijheid van gemeenten. Aangezien de instrumenten en voorzieningen van UWV landelijk zijn bepaald, zou volledige harmonisatie betekenen dat gemeenten hun instrumenten en voorzieningen moeten aanpassen aan die van UWV. Toch zijn in meer dan de helft van de regio's de instrumenten en voorzieningen op enigerlei wijze geharmoniseerd. Vaak is dit nog in de vorm van overzichten van de instrumenten en voorzieningen van alle samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's. In een aantal regio's is dit overzicht opgenomen in de instrumentengids Dennis. Meerdere regio's gaven aan hun overzicht om te zetten naar Dennis dan wel hun instrumenten en voorzieningen hierin op te willen nemen.

Dergelijke overzichten stellen accountmanagers van de werkgeversdienstverlening in staat om werkgevers niet alleen voor te lichten over het instrumentarium van de eigen organisatie, maar ook over dat van de samenwerkingspartners. Bovendien kunnen de overzichten een belangrijke eerste stap zijn in de richting inhoudelijke uniformering van het instrumentarium. In een aantal regio's hebben gemeenten onderling de instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd. In enkele regio's hebben gemeenten en UWV (voor zover dat mogelijk is) instrumenten en voorzieningen op elkaar afgestemd.

Harmonisatie in de vorm van overzichten en het onder de aandacht brengen van het instrumentarium van samenwerkingspartners leidt niet automatisch tot harmonisatie van administratieve processen. Werkgevers zien zich dan alsnog geconfronteerd met verschillende processen en/of formulieren.

Rijksbrede subsidies vormen een impuls maar bevatten ook een risico
Subsidies in het kader van rijksbrede initiatieven als Perspectief op Werk en de regionale mobiliteitsteams zijn een belangrijke stimulans voor regionale samenwerking en het verbeteren van de werkgeversdienstverlening. Met rijksgelden zijn allerlei gezamenlijke projecten van gemeenten en UWV opgezet en is het arsenaal aan instrumenten en voorzieningen uitgebreid en/of geharmoniseerd.

De rijkssubsidies zijn vooral effectief in regio's waar al een uitgekristalliseerde (visie op de) samenwerking bestaat. Daar worden rijksgelden als het ware geïncorporeerd om de dienstverlening verder te verbeteren. In andere regio's hebben de gelden een impuls gegeven aan de samenwerking als zodanig. Maar in regio's waar de samenwerking nog niet is uitgekristalliseerd, leiden de subsidies nogal eens tot tijdelijke structuren naast de bestaande en/of tot ad-hoc projecten. Zeker gezien het tijdelijke karakter van de subsidies leiden ze dan niet zonder meer tot een structurele versterking van de regionale samenwerking in de arbeidsmarktregio's.

Regio's pleiten ervoor dat het Rijk de stimuleringsgelden inzet vanuit een meer structurele visie op de richting waarin werkgeversdienstverlening in de regio's zich moet ontwikkelen. Ook bepleiten zij het loskoppelen van budgetten van doelgroepen ('ontschotting)' zodat zij de betreffende gelden breder kunnen inzetten voor het oplossen van knelpunten op de arbeidsmarkt.

Wisselwerking met werkzoekendendienstverlening moet beter

Korte lijntjes en persoonlijk contact cruciaal bij matching
Een noodzakelijke voorwaarde voor een doeltreffende matching is een goede wisselwerking tussen werkgeversdienstverlening en werkzoekendendienstverlening. Het onderzoek laat zien dat deze wisselwerking lang niet in alle arbeidsmarktregio's goed is. Dit heeft er onder meer mee te maken dat de lokale werkzoekendendienstverlening van gemeenten en de regionale werkgeversdienstverlening vaak gescheiden activiteiten zijn en/of dat bij de werkzoekendendienstverlening regelmatig geen goed zicht is op de arbeidsmogelijkheden van ingeschreven werkzoekenden.

Een aantal regio's heeft het inzicht in de werkzoekendenbestanden verbeterd door – soms met gelden uit Perspectief op Werk – het gesprek aan te gaan met ingeschreven werkzoekenden en hun werkzoekendenbestanden te actualiseren. Daarnaast wordt de wisselwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening verbeterd door regelmatig overleg tussen accountmanagers van de werkgeversdienstverlening en klantmanagers van de werkzoekendendienstverlening. Het helpt sterk dat de verschillende dienstverleners korte onderlinge lijntjes hebben, bijvoorbeeld doordat ze een kantoor delen.

Persoonlijk contact is te meer van belang omdat geautomatiseerde matching van vacatures en kandidaten via informatiesystemen in beperkte mate plaatsvindt. Door de grote vraag naar personeel bestaat het werkzoekendenaanbod van gemeenten en UWV in toenemende mate uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het matchen van deze mensen vraagt om maatwerkoplossingen.

Huidige informatiesystemen kennen beperkingen
Geautomatiseerde informatiesystemen ondersteunen medewerkers bij het matchen door het ontsluiten van informatie over vacatures en kandidaten en het maken van voorselecties. Er zijn echter factoren die deze functionaliteiten beperken. In veel arbeidsmarktregio's worden de gemaakte afspraken over het gemeenschappelijk gebruik van de UWV-systemen WBS (werkgevers en vacatures) en met name Sonar (werkzoekenden) niet altijd nageleefd. Omdat gemeenten voor de registratie van werkzoekenden en het verstrekken van uitkeringen gebruik maken van eigen systemen, vergt het gebruik van Sonar een extra handeling die er nog wel eens bij inschiet. Ook zijn privacyregels veelvuldig genoemd als een belemmering voor het gebruik van een gemeenschappelijk werkzoekendenbestand. Omdat WBS en Sonar op termijn worden uitgefaseerd en vanwege het lopende project Verbeteren Uitwisselen Matchingsgegevens (VUM), is er in de arbeidsmarktregio's weinig animo systeemverbeteringen door te voeren en wacht men de ontwikkelingen af.

Beperkt bereik onder werkgevers

Bekendheid bij werkgevers moet omhoog
Uit het onderzoek blijkt dat er potentieel is om met een veel groter aantal werkgevers dan nu het geval is een relatie aan te gaan. Een derde van de werkgevers heeft vragen die aansluiten op het dienstenaanbod van de werkgeversservicepunten en een grote groep werkgevers zegt in principe bereid te zijn om iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt (61% van de werkgevers) of iemand met een arbeidsbeperking (43%) aan te nemen. Daar staat tegenover dat slechts zestien procent van de werkgevers het werkgeversservicepunt kent en acht procent gebruik maakt van de dienstverlening. Ook de arbeidsmarktregio's zelf zijn van mening dat de werkgevers beter moeten worden bereikt: slechts een vijfde vindt dat het regionaal werkgeversservicepunt voldoende bekend is onder werkgevers.

Om het bereik onder werkgevers te vergroten, zijn de werkgeversservicepunten in de eerste plaats zelf aan zet. Uit het onderzoek blijkt dat het eerste contact met de werkgever doorgaans tot stand komt op initiatief van het regionaal werkgeversservicepunt. Dat wijst erop dat het intensiveren van acquisitie kan bijdragen aan het vergroten van het bereik onder werkgevers. Daarnaast zijn werkgevers ook zelf aan zet om contact te zoeken met het werkgeversservicepunt. Door de krapte op de arbeidsmarkt hebben zij er steeds meer belang bij om mensen uit de doelgroepen van gemeenten en UWV in dienst te nemen en zich daarbij door de werkgeversdienstverlening te laten ondersteunen.

Werkgevers staan open voor dienstverlening...
Het zelfbeeld van de arbeidsmarktregio's is dat de werkgeversservicepunten veel energie steken in het onderhouden van bestaande en – iets minder – in het opbouwen van nieuwe werkgeverscontacten. Ondanks dat het bereik onder werkgevers nog onvoldoende is, zien zij ook op dit punt wel verbeteringen. Een ruime meerderheid van de regio's geeft aan dat de positie van het werkgeversservicepunt in de regionale vacaturemarkt de laatste jaren is versterkt (drie kwart van de regio's) en de bekendheid onder werkgevers is verbeterd (twee derde). Dit heeft niet alleen te maken met de voorlichtingsinspanningen maar ook met de markt: door de grote krapte op de arbeidsmarkt zouden werkgevers het werkgeversservicepunt vaker weten te vinden en nog langzaam maar zeker ook steeds meer openstaan voor onconventionele maatregelen als het aannemen van personeel dat (bij)scholing behoeft en het aanpassen van vacatures aan de mogelijkheden van de beschikbare werkzoekenden. De resultaten van de voor dit onderzoek uitgevoerde enquête onder werkgevers bevestigen dit beeld: veel werkgevers zien ruimte om (meer) mensen uit het werkzoekendenaanbod van gemeenten en UWV aan te nemen.

Uit de interviews onder werkgevers blijkt dat de meerderheid van de werkgevers die te maken hebben (gehad) met concrete dienstverlening door het regionaal werkgeverspunt waardering heeft voor de toegankelijkheid en benaderbaarheid van hun contactpersoon en diens bereidheid de klant van dienst te zijn. In het bijzonder hechten zij daarbij aan het hebben van één contactpersoon die de intermediair is tussen werkgever en de vaak voor werkgevers complexe organisatie van de werkgeversdienstverlening met zijn complexe instrumenten en voorzieningen.

... maar ervaren een complexe organisatie
Daarbij zien werkgevers ook een aantal verbeterpunten. Ondanks de inspanningen van de accountmanagers blijven veel werkgevers last hebben van de complexiteit van de organisatie en het versnipperde instrumentarium van de regionale werkgeversdienstverlening. Het eerste doet zich met name voor wanneer werkgevers te maken krijgen met individuele organisaties achter het werkgeversservicepunt. Ook het verschil in instrumenten en voorzieningen die voor verschillende doelgroepen van werkzoekenden worden gehanteerd wordt als problematisch ervaren. Tot slot wijzen werkgevers erop dat de begeleiding na plaatsing, met name in het geval van werknemers met een complexe persoonlijke situatie door bijvoorbeeld een jobcoach, nog niet altijd optimaal is. Zij verwachten op dit punt meer nazorg vanuit het werkgeversservicepunt.

Volgens het gewijzigde Besluit SUWI moeten de werkgeversservicepunten als onderdeel van de verwijzing van kandidaten op vacatures met ingang van 2021 aan nazorg doen. Dit betekent dat er terugkoppeling plaatsvindt met een werkgever bij zowel een geslaagde als niet geslaagde match. Uit het onderzoek blijkt dat van nazorg nog niet altijd sprake is. Het is voorstelbaar dat nazorg in de praktijk niet altijd nodig is, bijvoorbeeld (vanwege) andere afspraken met een werkgever, maar de cijfers wijzen erop dat hier mogelijkheden liggen voor een nog meer werkgeversgerichte invulling van de werkgeversdienstverlening.

Landelijke werkgeversservicepunten vormen een aanvulling op de dienstverlening vanuit de regio's

Landelijk opererende werkgevers hebben voor de invulling van hun personeelsbehoefte contact met meerdere arbeidsmarktregio's. Om te voorkomen dat zij met meerdere regio's apart afspraken moeten maken over de te ontvangen dienstverlening en inzet van instrumenten en voorzieningen, zijn twee landelijke werkgeversservicepunten in het leven geroepen: het Landelijk Werkgeversservicepunt Gemeenten (voorheen het Landelijk Schakelpunt Gemeenten) en het Landelijk Werkgeversservicepunt UWV. Hoewel de landelijke punten formeel geen onderdeel van de Wet SUWI zijn, heeft de Arbeidsinspectie hen in het onderzoek betrokken. De landelijke punten spelen namelijk een belangrijke rol bij het zoveel mogelijk uniformeren van de regelingen van verschillende arbeidsmarktregio's. Hiertoe stellen ze landelijke convenanten op voor landelijke werkgevers enerzijds en gemeenten en/of UWV in de arbeidsmarktregio's anderzijds, bemiddelen ze tussen landelijke werkgevers en regio's en ondersteunen ze landelijke werkgevers bij innoverende projecten.

De landelijk opererende werkgevers die de Arbeidsinspectie sprak ervaren een duidelijke meerwaarde van deze regio-overstijgende dienstverlening. De dienstverlening kent echter ook beperkingen. Doordat het primaat in de arbeidsmarktregio's en niet bij de landelijke werkgeversservicepunten ligt, kunnen de landelijke punten niet altijd alle regionale verschillen wegnemen. Evenals bij de regionale werkgeversdienstverlening wordt het bereik van de landelijke werkgeversdienstverlening beperkt door geringe bekendheid van de landelijke werkgeversservicepunten onder werkgevers.

Werkende praktijken

De Arbeidsinspectie heeft op basis van de inbreng van de arbeidsmarktregio's een aantal werkende praktijken opgetekend.

1. Dienstverlening vanuit één regionaal werkgeversservicepunt lijkt effectiever. Zo is de bekendheid van het werkgeversservicepunt onder werkgevers groter in regio's met één werkgeversservicepunt dan in regio's met meerdere subregionale punten. Verder is in arbeidsmarktregio's met één werkgeversservicepunt vaker sprake van het bemiddelen van elkaars werkzoekenden door gemeenten en UWV, planmatige voorlichting aan werkgevers, aandacht voor deskundigheidsbevordering van medewerkers en tevredenheid over de samenwerking binnen het werkgeversservicepunt.

2. Een proactieve houding van het werkgeversservicepunt naar werkgevers toe draagt bij aan een betere positionering van het werkgeversservicepunt en een groter bereik van werkgevers. Voor zover werkgevers contact hebben met het werkgeversservicepunt blijkt het initiatief voor dit contact vrijwel altijd van laatstgenoemde te zijn uitgegaan. Uit het onderzoek blijkt dat er potentieel is om met een veel groter aantal werkgevers een relatie aan te gaan dan nu het geval is.

3. Een stimulerende, regionaal georiënteerde rol van de centrumgemeente kan helpen om de regiogemeenten het gevoel te geven dat de centrumgemeente opereert vanuit het regionale en niet vanuit het eigen perspectief. In meerdere regio's vormt de centrumgemeente met UWV een tandem waarbij andere gemeenten kunnen aansluiten. Ook wanneer de samenwerking eenmaal op gang is blijft deze tandem vaak in stand als het motorblok van de regionale werkgeversdienstverlening.

4. Onderlinge samenwerking van alle of een deel van de regiogemeenten in een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie heeft een aantal voordelen. In de eerste plaats maken zowel werkgevers- als werkzoekendendienstverlening er dan deel van uit, hetgeen de wisselwerking tussen beide bevordert. In de tweede plaats kan een gezamenlijke gemeentelijke uitvoeringsorganisatie een uniformerende uitwerking hebben op het gemeentelijk beleid en instrumentarium van de regiogemeenten. In de derde plaats hoeft UWV zich in de regionale samenwerking niet te verhouden tot meerdere gemeenten, maar tot één partner namens deze gemeenten.

5. Lokale beleidsruimte binnen gemeenschappelijk regionaal beleid biedt gemeenten de mogelijkheid om te voldoen aan de specifieke plaatselijke behoeften van werkgevers, werkzoekenden en/of politiek. Het biedt een 'ventiel' waardoor de spanning tussen regionale en lokale wensen kan afvloeien en verlaagt voor gemeenten de drempel om hun beleid te regionaliseren.

6. Het samenwerken op één of enkele overkoepelende thema's kan de opmaat zijn voor een intensievere samenwerking. Voorbeelden hiervan zijn het opschalen naar de regio van vacatures die lokaal niet kunnen worden vervuld en samenwerking op specifieke projecten of voor grote regionale werkgevers.

7. Het belang van 'elkaar kennen' en 'korte lijnen' is veelvuldig genoemd als cruciale randvoorwaarde voor gezamenlijke dienstverlening. Als ideaal geldt het delen van een gezamenlijke huisvesting door de werkgeversdienstverlening van gemeenten en UWV en waar mogelijk de werkzoekendendienstverlening. Maar ook het organiseren van interne trainingen en projecten zoals het harmoniseren van instrumenten en voorzieningen bevordert de samenwerking. Een aantal arbeidsmarktregio's kent een overlegstructuur waarin alle accountmanagers van de werkgeversdienstverlening – en soms ook de klantmanagers van de werkzoekendendienstverlening – nauw met elkaar in contact staan. Voorbeelden zijn de brancheteams

waarin accountmanagers van de werkgeversdienstverlening en in een aantal regio's ook de klantmanagers van de werkzoekendendienstverlening nauw met elkaar samenwerken.

8. In een aantal arbeidsmarktregio's zijn niet alleen gemeentelijke instrumenten en voorzieningen maar ook die van gemeenten en UWV waar mogelijk inhoudelijk geüniformeerd. Dat draagt bij aan een meer eenduidige dienstverlening aan werkgevers.

9. In een aantal arbeidsmarktregio's is/wordt het werkzoekendenbestand geactualiseerd en onderscheid gemaakt tussen werkfitte en niet-werkfitte werkzoekenden. Dit bevordert de snelheid waarmee kandidaten bij een werkgever kunnen worden voorgedragen. Ook komen zo meer werkzoekenden in beeld om geplaatst te worden bij werkgevers.

10. In een aantal arbeidsmarktregio's is de ontwikkeling ingezet naar verbreding van de dienstverlening. Toegewerkt wordt naar één loket waar zowel werkgevers als werkzoekenden terecht kunnen met al hun vragen over werk en scholing.

1 Inleiding

1.1 Toezicht Nederlandse Arbeidsinspectie

Als onderdeel van het toezicht op de effectiviteit van de uitvoering van het stelsel van werk en inkomen[4] heeft de Nederlandse Arbeidsinspectie vanaf het voorjaar van 2021 tot en met de zomer van 2022 onderzoek gedaan naar de doeltreffendheid van de werkgeversdienstverlening zoals die vanuit de werkgeversservicepunten in de vijfendertig arbeidsmarktregio's wordt aangeboden. Daarbij heeft de Arbeidsinspectie specifiek gekeken naar de vraag in hoeverre regio's voldoen aan de per 1 januari 2021 gewijzigde SUWI-eisen[5] voor samenwerking tussen gemeenten en UWV.

1.2 Wettelijk kader regionale werkgeversdienstverlening

1.2.1 Re-integratie: wisselwerking werkgevers-, werkzoekendendienstverlening en scholing

In de Participatiewet en de Wet SUWI is vastgelegd dat gemeenten en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) de arbeidsinschakeling dienen te bevorderen van mensen aan wie zij een uitkering verstrekken en die om die reden bij UWV staan ingeschreven als werkzoekende. Gemeenten zijn daarnaast ook verantwoordelijk voor de re-integratie van mensen zonder uitkering die zich hebben ingeschreven als werkzoekende.

Een groot deel van de mensen die zijn ingeschreven als werkzoekende heeft een afstand tot de arbeidsmarkt. De ingeschrevenen kunnen worden onderscheiden in werkzoekenden zonder en met een arbeidsbeperking. Bij de eerste groep wordt de afstand tot de arbeidsmarkt niet alleen veroorzaakt door factoren als leeftijd, langdurige werkloosheid, verouderde ervaring, ontoereikende beroepskwalificaties, maar ook door bijvoorbeeld huiselijke problematiek, een verslaving en/of problematische schulden.

Mensen met een arbeidsbeperking hebben veelal een afstand tot de arbeidsmarkt als gevolg van ziekte, geestelijke of lichamelijke beperkingen. Een deel van de werkzoekenden met een arbeidsbeperking vormt de doelgroep van de in het kader van het Sociaal Akkoord van 2013 gemaakte banenafspraak. Volgens deze afspraak hebben reguliere werkgevers eind 2026 ten opzichte van 1 januari 2013 125.000 extra banen gecreëerd voor mensen met een arbeidsbeperking.
Het geheel aan ingeschreven werkzoekenden van gemeenten en UWV, dat wil zeggen werkzoekenden met en zonder arbeidsbeperking wordt doorgaans aangeduid met de term 'brede doelgroep'.

Bij zowel gemeenten als UWV vervullen twee organisatieonderdelen een belangrijke rol bij de re-integratie van werkzoekenden, te weten de werkgeversdienstverlening en werkzoekendendienstverlening. De werkzoekendendienstverlening heeft tot taak werkzoekenden te ondersteunen bij het wegnemen van belemmeringen om aan het werk te gaan en hen te begeleiden naar werk. Zo worden werkzoekenden die niet 'werkfit' zijn door persoonlijke problemen als een verslaving en problematische schulden, ondersteund bij het oplossen daarvan. Hiertoe werkt de werkzoekendendienstverlening samen met de GGZ en de schuldhulphulpverlening. Werkzoekenden voor wie een gebrek aan relevante ervaring of scholing hun

4 De Nederlandse Arbeidsinspectie houdt toezicht op de doeltreffendheid van de uitvoering van het stelsel van werk en inkomen. Deze toezichtstaak is verankerd in artikel 37 van de Wet Structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI). De Arbeidsinspectie volgt hiertoe trends en ontwikkelingen in de uitvoering en stelt waar nodig verdiepend onderzoek in. Hiermee biedt de Arbeidsinspectie onafhankelijk inzicht in de werking van het stelsel. In haar onderzoek richt de Arbeidsinspectie zich op kansen om de effectiviteit van de uitvoering te verbeteren: wat werkt voor wie, waar zitten de knelpunten en wat zijn werkende mechanismen? Op grond hiervan kunnen uitvoerders en beleidsmakers, waar nodig, verbeteringen doorvoeren.

5 De formele vereisten zijn opgenomen in de Wet, het Besluit en de Regeling Structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI). Voor de leesbaarheid worden de Wet, het Besluit en de Regeling SUWI in het navolgende kortweg aangeduid met 'Wet SUWI'.

deelname aan het arbeidsproces belemmert, worden ondersteund met trainingen, cursussen, opleidingen en/of werkervaringsplaatsen. Dit vereist nauwe samenwerking met regionale scholingsinstellingen.

De werkgeversdienstverlening ondersteunt werkgevers bij het vervullen van vacatures door in samenwerking met de werkzoekendendienstverlening geschikte werkzoekenden aan te leveren voor die vacatures. Wanneer een vacature niet zonder meer geschikt is voor een werkzoekende, ondersteunt de werkgeversdienstverlening werkgevers bij het aanpassen van de functie. Zo nodig wordt voor de arbeidsinschakeling van werkzoekenden gebruik gemaakt van instrumenten en voorzieningen.

Instrumenten en voorzieningen

Om de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, in het bijzonder van mensen met een arbeidsbeperking, te bevorderen kunnen gemeenten en UWV instrumenten en voorzieningen inzetten. Deze helpen de afstand van werkzoekenden tot de arbeidsmarkt te overbruggen, bijvoorbeeld doordat ze de werkgever tegemoet komen in een productiviteitstekort en/of de kosten van bijvoorbeeld begeleiding, scholing en aanpassing van de werkplek.
Instrumenten en voorzieningen van gemeenten zijn deels landelijk vastgelegd en deels in lokale verordeningen. Die van UWV zijn landelijk bepaald. Voorbeelden van dergelijke instrumenten en voorzieningen zijn de loonkostensubsidie (gemeenten) en loondispensatie (UWV) die de salariskosten voor de werkgever verlagen, een proefplaatsing (plaatsing bij een werkgever met behoud van uitkering), jobcoaching, financiering van scholing en het aanpassen van een werkplek.
Naast de instrumenten en voorzieningen van gemeenten en UWV is er een aantal fiscale instrumenten – het lage inkomensvoordeel en het loonkostenvoordeel – die werkgevers een tegemoetkoming bieden voor respectievelijk het in dienst nemen van werknemers met een laag loon en voor het in dienst nemen van mensen die lastig aan het werk komen.

Een primaire taak van de werkgeversdienstverlening is zicht hebben op de behoeften van werkgevers en deze voor zover nodig samen met de werkzoekendendienstverlening, scholingsinstellingen, (de) werkgever(s) en/of andere partners te vertalen in mogelijkheden voor het arbeidsaanbod van gemeenten en UWV. Het aangesloten zijn bij de denk- en leefwereld van werkgevers is hiervoor een cruciale voorwaarde.

1.2.2 Regionale werkgeversdienstverlening volgens SUWI

Het wettelijk kader, dat naast de Wet SUWI bestaat uit het Besluit en de Regeling SUWI[6], stelt een aantal eisen aan de organisatie en vormgeving van de werkgeversdienstverlening en het aan te bieden dienstenpakket.

Regionaal werkgeversservicepunt
Artikel 10 van de Wet SUWI bepaalt dat gemeenten en UWV in de vijfendertig arbeidsmarktregio's waarin Nederland is opgedeeld samenwerken in hun dienstverlening aan werkgevers. Volgens het Besluit SUWI moeten gemeenten en UWV een gezamenlijk werkgeversservicepunt in de regio's inrichten. De toelichting bij een aantal per 1 januari 2021 doorgevoerde wijzigingen in het Besluit geeft aan dat de werkgeversdienstverlening kan worden aangeboden vanuit meerdere locaties in de regio. Hiermee is de in een aantal arbeidsmarktregio's bestaande situatie van meerdere subregionale werkgeversservicepunten geformaliseerd. Wel moet de werkgeversdienstverlening van gemeenten en UWV met ingang van 2021 één regionaal aanspreekpunt in de regio's hebben. Dit betekent dat de samenwerkende partijen één gezamenlijke website, telefoonnummer en e-mailadres voeren. Verder dient de naam van het aanspreekpunt minimaal te bestaan uit de naam van de arbeidsmarktregio plus de term 'werkgeversservicepunt'.

6 Voor de leesbaarheid worden de Wet, het Besluit en de Regeling SUWI in het navolgende kortweg aangeduid met 'Wet SUWI'.

Basispakket diensten
De regionale werkgeversdienstverlening dient volgens het Besluit SUWI minimaal een basispakket van diensten aan te bieden. Dit basispakket bestaat uit de volgende onderdelen.

- Het matchen van bij gemeenten en UWV geregistreerde werkzoekenden op vacatures.
- Het voorlichten van werkgevers over de in de arbeidsmarktregio beschikbare instrumenten en voorzieningen.
- Het adviseren van werkgevers over de specifieke instrumenten en voorzieningen die bij plaatsing van een werkzoekende op werkplek kunnen worden verstrekt
- Het adviseren van werkgevers over een (meer) inclusieve arbeidsorganisatie, dat wil zeggen het zodanig organiseren van werk dat mensen met een arbeidsbeperking in hun organisatie kunnen worden ingepast. In dit verband wordt wel gesproken van 'jobcarving' en 'functiecreatie'. Jobcarving houdt in dat een bepaalde functie geschikt wordt gemaakt voor een werknemer met een arbeidsbeperking, bijvoorbeeld door deze aan te passen aan diens mogelijkheden. Bij functiecreatie wordt door (vaak eenvoudige) niet primaire taken van één of meerdere functies af te splitsen en samen te voegen een functie gecreëerd voor iemand met een arbeidsbeperking.
- Het verstrekken van informatie over ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt.

Het staat regio's vrij om naast het basispakket ook andere diensten aan te bieden (Ministerie van SZW, 2019).

Met ingang van 2021 moet nazorg standaard onderdeel uitmaken van de matching. Dat wil zeggen dat er terugkoppeling met een werkgever plaatsvindt als de voordracht van een kandidaat niet leidt tot een succesvolle match. Wanneer dit wel het geval is, worden met de werkgever afspraken gemaakt over een contactpersoon bij het werkgeversservicepunt en de contactmomenten na plaatsing.

Het staat gemeenten en UWV vrij om boven op het basispakket aanvullende werkgeversdienstverlening aan te bieden. Aanvullende diensten zijn bijvoorbeeld het geven van voorlichting en advies over social return on investment[7] en de crisisdienstverlening die vele werkgeversservicepunten hebben geboden tijdens de coronacrisis.

Planmatig werken
Planmatig werken houdt in dat wordt gewerkt volgens een cyclus waarin men op basis van een analyse doelen stelt, activiteiten benoemt om deze doelen te realiseren, deze activiteiten uitvoert en evalueert in hoeverre de doelen zijn bereikt. In het Besluit SUWI is een aantal elementen van een dergelijke cyclus vastgelegd. De arbeidsmarktregio's dienen een marktbewerkingsplan en met ingang van 2021 jaarlijks een op een arbeidsmarktanalyse gebaseerd uitvoeringsplan op te stellen. Bij de jaarlijkse evaluatie van het uitvoeringsplan moeten de resultaten van een werkgeverstevredenheidsonderzoek worden betrokken.
Het marktbewerkingsplan richt zich op de doelgroep van werkzoekenden met een arbeidsbeperking en bevat:

- een beschrijving van hun kenmerken en mogelijkheden
- een analyse van de sectoren en bedrijven waar vacatures voor hen bestaan dan wel kunnen worden gecreëerd
- afspraken over de wijze van aanlevering en bemiddeling van deze werkzoekenden.

Het uitvoeringsplan gaat in op ten minste de volgende aspecten van de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt:

- de wijze waarop de werkgeversdienstverlening, waaronder het proces van dienstverlening, is georganiseerd
- afspraken over de inzet van instrumenten en voorzieningen in de arbeidsmarktregio
- de met de dienstverlening te behalen resultaten
- de aansluiting op de werkzoekendendienstverlening en scholing in de arbeidsmarktregio.

7 Social return on investment: contractuele verplichting voor aannemers van (overheids)opdrachten om een deel van de met de opdracht gemoeide loonsom te reserveren voor een stage- of arbeidsplaats voor iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Governance
Het Besluit SUWI verplicht gemeenten en UWV binnen de arbeidsmarktregio's afspraken te maken over de wijze waarop ze de werkgevers- en werknemersorganisaties betrekken bij een aantal onderwerpen, waaronder de inrichting van het werkgeversservicepunt, het marktbewerkings- en het uitvoeringsplan. De toelichting bij het Besluit SUWI wijst op de mogelijkheid dat deze betrokkenheid van werkgevers- en werknemersorganisaties kan worden gerealiseerd binnen de Regionale Werkbedrijven. Dit zijn in de Participatiewet verankerde bestuurlijke samenwerkingsverbanden van ten minste gemeenten, UWV, werkgevers- en werknemersorganisaties in de arbeidsmarktregio's. Ze zijn opgericht in het verlengde van de banenafspraak en dienen invulling te geven aan een eenduidige regionale aanpak voor de arbeidsinschakeling van mensen met een arbeidsbeperking (doelgroep banenafspraak).

Volgens het Besluit SUWI treedt de centrumgemeente met ingang van 2021 op als regievoerder voor de samenwerking in het werkgeversservicepunt, tenzij de gemeenten een andere gemeente aanwijzen om deze rol te vervullen.[8] De hierboven genoemde toelichting van het Besluit SUWI licht kort toe wat de regievoering inhoudt:
- het stimuleren van de aansluiting tussen de werkgeversdienstverlening, werkzoekendendienstverlening en scholing
- het voortouw nemen bij het opstellen van het uitvoeringsplan en de evaluatie daarvan
- het organiseren en inrichten van de werkgeversservicepunten.

Met ingang van 2021 geldt de verplichting dat de colleges van burgemeester en wethouders en UWV jaarlijks het uitvoeringsplan vaststellen en evalueren. Daarmee verbindt het Besluit SUWI de regionale bestuurders nadrukkelijker aan de planning- en controlcyclus van de werkgeversdienstverlening.

Harmonisatie van instrumenten en voorzieningen
De instrumenten en voorzieningen van gemeenten en UWV verschillen van elkaar. Ook kunnen de instrumenten en voorzieningen van gemeenten onderling verschillen. Vanuit het oogpunt van eenduidigheid en transparantie voor werkgevers pleit de toelichting bij het Besluit SUWI ervoor de binnen een arbeidsmarktregio beschikbare instrumenten en voorzieningen van gemeenten zoveel mogelijk te harmoniseren. Zo'n harmonisering kan echter vanwege de beleidsvrijheid van gemeenten niet verplicht worden gesteld. Aangezien de instrumenten en voorzieningen van UWV landelijk zijn bepaald, is het voor UWV niet mogelijk deze aan te passen aan de gemeentelijke instrumenten en voorzieningen. Overigens biedt de Participatiewet gemeenten de mogelijkheid hun instrumenten en voorzieningen in te zetten voor werkzoekenden die staan ingeschreven bij UWV.

1.2.3 Landelijke werkgeversdienstverlening
Voor werkgevers met vestigingen in ten minste vier arbeidsmarktregio's hebben gemeenten en UWV landelijke punten ingericht: het Landelijk Werkgeversservicepunt Gemeenten[9] en het Landelijk Werkgeversservicepunt UWV. Deze landelijke punten voorzien in samenwerking met de betreffende regionale werkgeversservicepunten in de werkgeversdienstverlening, bijvoorbeeld door het afspreken van arrangementen. Strikt genomen vallen deze landelijke werkgeversservicepunten niet onder SUWI, maar zijn ze vanwege de interactie met de regionale werkgeversdienstverlening onderwerp van dit onderzoek.

8 Naast de regie over de regionale werkgeversdienstverlening, heeft de centrumgemeente de regie over de bredere samenwerking in de arbeidsmarktregio en het beheer van de daarvoor beschikbaar gestelde structurele en incidentele middelen. Deze regierol is niet overdraagbaar op een andere gemeente.
9 Tot 1 juli 2021 Landelijk Schakelpunt Gemeenten.

1.3 Opzet van het onderzoek

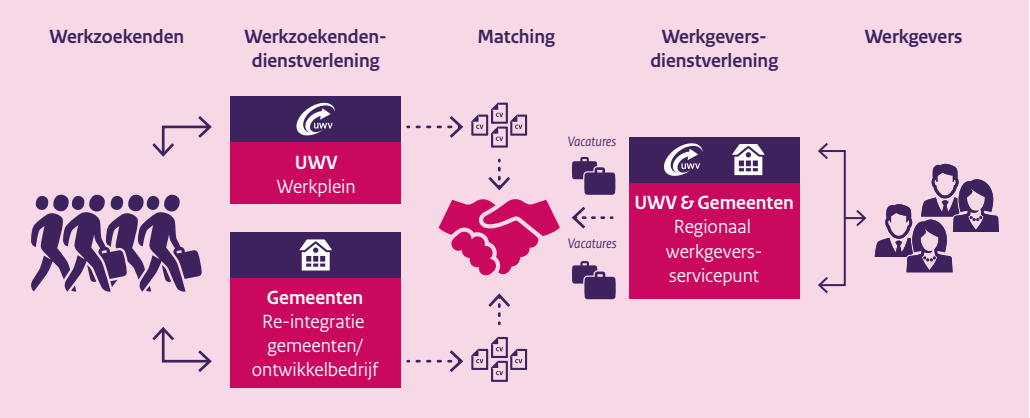
1.3.1 Onderzoeksvraag

In het verlengde van de algemene doelstelling van het Inspectietoezicht – het vaststellen van de doeltreffendheid van de uitvoering van het stelsel van werk en inkomen luidt de centrale vraag van het onderzoek naar de regionale werkgeversdienstverlening:

Wat is de doeltreffendheid van de werkgeversdienstverlening door gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio's en hun samenwerking daarin?

In figuur 1.1 is de werkgeversdienstverlening als samenwerking van gemeenten en UWV gepositioneerd tussen de werkzoekendendienstverlening en het werkzoekendenaanbod enerzijds en de (vraag van) werkgevers anderzijds. Aan de hand van deze drie elementen is de doeltreffendheid van de werkgeversdienstverlening onderzocht.

Figuur 1.1 *Werkgeversdienstverlening als intermediair tussen werkgevers en het werkzoekendenaanbod van gemeenten en UWV*



1.3.2 Meten van doeltreffendheid

Het direct meten van de doeltreffendheid van de regionale werkgeversdienstverlening is niet goed mogelijk. Alle arbeidsmarktregio's kennen een meer of minder lange geschiedenis die in belangrijke mate heeft geresulteerd in een 'regio-eigen' invulling. Welke elementen bepalend zijn voor de doeltreffenheid, kan per regio verschillen. Daarnaast ontbreken vaak concrete doelen van de werkgeversdienstverlening, verschillen doelen tussen arbeidsmarktregio's en zijn resultaten op verschillende wijze, of in voorkomende gevallen in het geheel niet, vastgelegd (Dingemans, Groen, & Broers, Couleur regionale van de Brabantse arbeidsmarktregio's, 2021). Het onderzoek van de Arbeidsinspectie bevestigt het ontbreken van goede maatstaven om de effectiviteit aan af te kunnen meten (zie paragraaf 2.6.4).

Tegen deze achtergrond heeft de Arbeidsinspectie gekozen voor een onderzoeksaanpak die aansluit bij 'realistic evaluation'. Voor dit type evaluatie vormt de zogenoemde beleids- of interventietheorie, het geheel van veronderstellingen over de uitwerking van het beleid of de interventie(s), het uitgangspunt. Het onderzoek gaat na hoe de uitvoering in verschillende omstandigheden uitwerkt en in hoeverre dit aan de essentiële voorwaarden voor een effectieve uitvoering voldoet. Hiertoe maakt het gebruik van een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden, waardoor het ook zicht biedt op werkzame mechanismen.

De Arbeidsinspectie heeft met dit onderzoek willen bijdragen aan effectieve werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio's. Deze lerende insteek van het onderzoek werd door de respondenten herkend en onderschreven. Respondenten in meerdere regio's gaven aan dat deelname aan het onderzoek hen hielp om de uitvoering te verbeteren. Bijvoorbeeld door partijen bij elkaar te brengen en het uitwisselen van ervaringen en werkende praktijken tussen professionals te stimuleren. In alle fasen van het onderzoek heeft de Arbeidsinspectie de klankbordgroep met vertegenwoordigers van het ministerie van SZW, Divosa, VNG, UWV en arbeidsmarktregio's actief betrokken.

Het wettelijk kader schrijft voor dat samenwerkende gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio's, op planmatige en toegankelijke wijze de regionale werkgevers een aantal concreet genoemde diensten bieden. Dit dienen zij te doen met betrokkenheid van de werknemers- en werkgeversorganisaties en onder regie van de centrumgemeente.

De met de werkgeversdienstverlening te bereiken doelen zijn in het Besluit SUWI voornamelijk impliciet benoemd. Uit de verplichting een werkgeverstevredenheidsonderzoek te houden, volgt dat de tevredenheid van de werkgevers een belangrijke doelstelling van de dienstverlening is. Deze tevredenheid staat niet los van de aard van de dienstverlening. Volgens het besluit SUWI komt die dienstverlening er kort gezegd op neer dat de regionale werkgeversdienstverlening zoveel mogelijk vacatures van werkgevers (duurzaam) vervult en daarmee bijdraagt aan de re-integratie van bij gemeenten en UWV ingeschreven werkzoekenden. In termen van effectvariabelen betekent dit dat de regionale werkgeversdienstverlening:

- en haar diensten bekend zijn bij de regionale werkgevers
- op adequate wijze vacatures vervult
- effectieve voorlichting en advisering biedt over de inzet van instrumenten en voorzieningen en een meer inclusieve arbeidsorganisatie.

Zoals uit het voorafgaande blijkt ziet het Besluit SUWI samenwerking van gemeenten en UWV binnen de werkgeversdienstverlening en samenwerking tussen werkgevers-, werkzoekendendienstverlening en scholing als belangrijke randvoorwaarden voor de effectiviteit van de regionale werkgeversdienstverlening.

1.3.3 Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we verschillende onderzoeksmethoden ingezet om het onderzoeksobject vanuit meerdere invalshoeken te kunnen bestuderen en de resultaten van deze methoden in onderlinge samenhang te analyseren.

Het onderzoek valt uiteen in drie deelonderzoeken, elk bestaande uit een combinatie van eigen dataverzameling en bestudering van relevante bronnen:

- onderzoek onder de arbeidsmarktregio's
- onderzoek naar de landelijke werkgeversservicepunten
- onderzoek onder werkgevers

Deelonderzoek arbeidsmarktregio's

De hoofdmoot van het onderzoek bestaat uit onderzoek naar de werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio's. Dit deelonderzoek valt uiteen in twee onderdelen: onderzoek onder alle vijfendertig arbeidsmarktregio's, gevolgd door verdiepend onderzoek in een viertal regio's. Doel van het verdiepingsonderzoek is niet om een aantal arbeidsmarktregio's nader in te kleuren, maar om dieper in te kunnen gaan op bevindingen uit het onderzoek onder alle arbeidsmarktregio's en om beter zicht te krijgen op werkende mechanismen.

Het *integrale onderzoek* onder de vijfendertig arbeidsmarktregio's omvat de volgende onderzoeksactiviteiten.

- Documentstudie
  Alle regio's hebben de Arbeidsinspectie voorzien van voor het onderzoek relevante documenten als uitvoerings-, marktbewerkings-, branche- en actieplannen, (andere) beleidsdocumenten, onderzoeks-, evaluatie- en adviesrapporten en overzichten van de regionale instrumenten en voorzieningen. Deze documenten zijn bestudeerd in de periode april tot met augustus 2021.

- Afnemen enquête
  In de zomermaanden van 2021 hebben alle arbeidsmarktregio's een vragenlijst ingevuld over de werkgeversdienstverlening in hun regio (bijlage 1). Daaraan voorafgaand is de vragenlijst getest bij het werkgeversservicepunt van de twee arbeidsmarktregio's in de klankbordgroep van het onderzoek (zie Voorwoord).
  De vragenlijst is veelal gezamenlijk beantwoord door meerdere managers en/of beleidsmedewerkers van één of meerdere gemeenten en UWV.
  Hoewel alle vijfendertig regio's de vragenlijst hebben ingevuld, zijn de vragen – met uitzondering van de eerste vraag van de lijst – ingevuld door vierendertig regio's. Dit is op deze manier gedaan omdat voor één regio op grond van haar antwoord op de eerste vraag, de vervolgvragen niet van toepassing zijn. De op basis van de enquête samengestelde kwantitatieve overzichten in het vervolg van dit rapport zijn daarom vrijwel uitsluitend gebaseerd op de antwoorden van maximaal vierendertig regio's (n=34). Per individuele vraag is het aantal responderende regio's steeds aangegeven. Een kleiner aantal dan vierendertig doet zich voor bij vragen die zich richten op een beperkte groep van regio's en bij vragen waarop ten minste één regio heeft geantwoord met 'weet niet'.
- Afnemen interview
  In de periode van eind augustus tot en met december 2021 zijn interviews afgenomen met alle arbeidsmarktregio's. Aan deze interviews namen meerdere managers en/of beleidsmedewerkers van zowel de gemeenten als UWV deel.
  Voor iedere regio is op basis van de resultaten van de documentstudie en de antwoorden op de enquête een gespreksleidraad met specifieke aandachtspunten opgesteld. Dit betekent dat niet ieder onderwerp in iedere regio aan de orde is geweest.

Het *verdiepend onderzoek* heeft in de periode maart tot en met mei 2022 plaatsgevonden in de arbeidsmarktregio's Amersfoort, Foodvalley, Noordoost-Brabant en Rijk van Nijmegen. Deze keuze van deze regio's is gebaseerd op de volgende criteria:
- vormgeving en intensiteit van de samenwerking in het regionaal werkgeversservicepunt
- wel of geen subregionale werkwijze
- wel of geen brancheteams
- wel of geen gemeenschappelijke gemeentelijke uitvoeringsorganisatie
- intensiteit van de samenwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening
- eventuele bijzondere kenmerken van de samenwerking in het regionaal werkgeversservicepunt.

In de vier verdiepingsregio's is ingezoomd op de volgende thema's:
- rol van de regionale werkgevers- en werknemersorganisaties die volgens Wet SUWI betrokken moeten zijn bij de regionale werkgeversdienstverlening
- rol van (gemeentelijke en UWV-)bestuurders
- de uitvoeringspraktijk
- de visie van werkgevers (klanten en niet-klanten) op de werkgeversdienstverlening.

Per thema zijn groepsgesprekken en interviews gehouden. Gezien het belang van een goede wisselwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening, hebben medewerkers van beide meegedaan aan de gesprekken over de uitvoeringspraktijk.
De precieze opzet van het onderzoek in de vier verdiepingsregio's is met de regio's afgestemd op de specifieke situatie. Zo hebben accountmanagers van de werkgeversdienstverlening en klantmanagers van de werkzoekendendienstverlening in de ene regio allen deelgenomen aan een gezamenlijk groepsgesprek, terwijl in een andere regio aparte groepsgesprekken of individuele interviews met account- en klantmanagers hebben plaatsgevonden.

Deelonderzoek naar het landelijk werkgeversservicepunt van gemeenten en dat van UWV
Voor het onderzoek naar de landelijke werkgeversservicepunten van gemeenten en UWV zijn onderstaande onderzoeksactiviteiten verricht:

- bestudering van door beide punten aangeleverde relevante documentatie
- een interview met (een) vertegenwoordiger(s) van beide punten
- interviews met zes landelijke werkgevers die gebruik maken van de landelijke werkgeversservicepunten.

Deze activiteiten zijn uitgevoerd in de periode september 2021 tot en met april 2022.

Onderzoek onder werkgevers
De laatste jaren zijn meerdere onderzoeken gepubliceerd over de bekendheid van werkgevers met de regionale werkgeversservicepunten en hun behoefte aan en ervaringen met de geboden diensten. Ook doet de Programmaraad Regionale Arbeidsmarkt[10] met ingang van 2021 namens de arbeidsmarktregio's periodiek onderzoek naar de tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening. Desondanks ziet de Arbeidsinspectie een aantal redenen om als onderdeel van het onderhavige onderzoek naar de werkgeversdienstverlening aanvullend een beknopt vragenlijstonderzoek onder werkgevers te houden.

- Met dit onderzoek wil de Arbeidsinspectie trends en ontwikkelingen (kunnen) volgen. Omdat de andere werkgeversonderzoeken incidenteel van aard zijn en/of omdat niet zeker is dat en/of wanneer ze worden herhaald, heeft de Arbeidsinspectie behoefte aan een eigen meetinstrument dat ze als monitor kan inzetten.
- Met uitzondering van het onderzoek van de Programmaraad zijn de bij de Arbeidsinspectie bekende werkgeversonderzoeken alweer een aantal jaren oud. Sinds die tijd hebben mede door de coronacrisis belangrijke ontwikkelingen op de arbeidsmarkt plaatsgevonden die mogelijk van invloed zijn op de behoefte van werkgevers aan de diensten van de werkgeversservicepunten.
- Het werkgeversonderzoek van de Programmaraad beperkt zich vooralsnog tot de tevredenheid van werkgevers die klant zijn van de werkgeversservicepunten en biedt derhalve geen zicht op de behoeften van de overige werkgevers.

Om werkgevers zo weinig mogelijk te belasten is de door de Arbeidsinspectie opgestelde vragenlijst (bijlage 2) in april en mei 2022 afgenomen onder een bestaand internetpanel[11] van ondernemers. De vragenlijst is aangeboden aan 2.021 werkgevers, waarvan 665 (33 procent) de lijst heeft ingevuld. Door weging van de resultaten naar branche en organisatiegrootte (aantal werkzame personen) geeft de enquête een representatief landelijk beeld van de betekenis van de werkgeversdienstverlening voor werkgevers.

Zoals hierboven aangegeven, is de visie van de werkgevers één van de thema's in de verdiepingsregio's. In elk van de vier verdiepingsregio's zijn in mei 2022 via een videoverbinding groepsgesprekken en individuele interviews gehouden met werkgevers die klant zijn van het werkgeversservicepunt en met werkgevers die dat niet zijn.

10 De Programmaraad Regionale Arbeidsmarkt is een op de facilitering en versterking van de arbeidsmarktregio's gericht samenwerkingsverband van Cedris, Divosa, UWV en VNG.
11 Er is gebruik gemaakt van het I&O Research Ondernemers- en het I&O Research Consumentenpanel (voor ondernemers die wel lid zijn van dit panel, maar niet van het Ondernemerspanel).

2 Governance

In dit hoofdstuk gaan we in op de aansturing van de regionale werkgeversdienstverlening in de werkgeversservicepunten. We kijken naar de rol van wethouders, de centrumgemeente, UWV en het operationeel management. Daarnaast gaan we na in hoeverre bij de aansturing van de werkgeversdienstverlening gebruik wordt gemaakt van de door Wet SUWI vereiste planvormen en evaluaties.

De belangrijkste bevindingen

- Bestuurlijke aansturing verloopt voornamelijk via de Regionale Werkbedrijven en het Regionaal Portefeuilleoverleg. Bestuurlijk commitment is er bij gemeenten niet altijd vanwege de lokale belangen die er spelen. Er moet vertrouwen zijn dat de regionale aanpak ook in het voordeel van de individuele gemeenten is. Bestuurlijk commitment is kwetsbaar bij bestuurswisselingen.
- UWV en centrumgemeenten vormen regelmatig 'het motorblok' van de regionale samenwerking, Zij kunnen kleinere gemeenten ondersteunen bij hun inbreng bij de regionale samenwerking. Voor omringende gemeenten is het van belang dat er rekening wordt gehouden met hun belangen.
- Rijksbrede (ontschotte) subsidies zijn een stimulans geweest tot intensivering van de samenwerking. Keerzijde van de subsidies is het tijdelijke karakter van de subsidies hetgeen kan leiden tot discontinuïteit. Partijen in de regio's missen hierin een structurele visie van het Rijk op regionale werkgeversdienstverlening.
- Planmatig werken: in alle regio's was in de zomer van 2021 sprake van een vastgesteld, dan wel een nog vast te stellen of een in ontwikkeling zijnde uitvoeringsplan. De verwachting is dan ook dat alle regio's op termijn over een dergelijk plan beschikken. Ruim twee derde van de arbeidsmarktregio's beschikt over een marktbewerkingsplan. Het uitvoeringsplan is een impuls geweest tot intensievere samenwerking.
- In veel regio's is er nog geen sprake van gemeenschappelijke doelstellingen voor de werkgeversdienstverlening.

2.1 Bestuurlijke aansturing

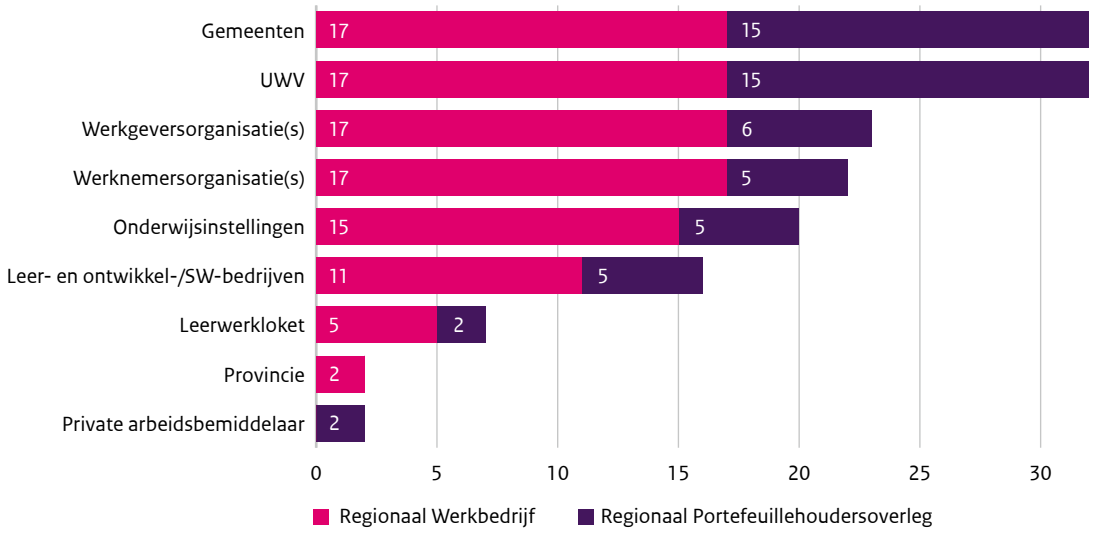
2.1.1 Aansturing door Regionaal Werkbedrijf of regionaal portefuillehoudersoverleg

In tweeëndertig van de vierendertig arbeidsmarktregio's die de betreffende enquêtevraag hebben beantwoord, stuurt een regionaal bestuursorgaan, waarvan zowel de gemeenten als UWV deel uitmaken, de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt aan. In zeventien van deze regio's gaat het om het Regionaal Werkbedrijf, in de overige vijftien om het Regionaal Portefeuillehoudersoverleg.[12] Figuur 2.1 geeft weer hoe vaak verschillende organisaties deel uitmaken van het bestuursorgaan.

In regio's waar het Regionaal Werkbedrijf de regionale werkgeversdienstverlening aanstuurt, zijn vaker andere partijen dan gemeenten en UWV bij de bestuurlijke aansturing betrokken. In de betreffende regio's zijn werkgevers- en werknemersorganisaties logischerwijs altijd, onderwijsinstellingen bijna altijd en leer- en ontwikkel-/SW-bedrijven vaak betrokken bij de bestuurlijke aansturing. In de regio's waar het Regionaal Portefeuillehoudersoverleg het bestuursorgaan vormt, zijn deze partijen vaak niet betrokken bij de bestuurlijke aansturing.

12 In het regionaal portefeuillehoudersoverleg spreken de wethouders werk en inkomen elkaar en formuleren zij adviezen aan het Algemeen en Dagelijks Bestuur van hun gemeenten.

Figuur 2.1 *Aantal keren dat organisaties vertegenwoordigd zijn in het bestuursorgaan dat de regionale werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt aanstuurt, uitgesplitst naar het type bestuursorgaan (n=32)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

Dat de werkgevers- en werknemersorganisaties altijd bestuurlijk betrokken zijn in het Regionaal Werkbedrijf ligt voor de hand. Ze maken er immers wettelijk deel van uit. In arbeidsmarktregio's waar het Regionaal Portefeuillehoudersoverleg de werkgeversdienstverlening bestuurlijk aanstuurt, zijn werkgevers- en werknemersorganisaties niet altijd direct betrokken bij deze aansturing omdat ze geen deel uitmaken van het overleg. Uit de interviews met werkgevers- en werknemersorganisaties in de vier verdiepingsregio's blijkt dat hun rol in het bestuur er voornamelijk uit bestaat dat ze –naast het inbrengen van het werkgeversperspectief – het beleid in de arbeidsmarktregio's toetsen aan de (landelijke) uitgangspunten van hun organisatie.

Uit de interviews blijkt dat in sommige regio's de inzet van het Regionaal Werkbedrijf zich beperkt tot de doelgroep van de banenafspraak, ondanks dat de werkgeversservicepunten altijd de brede doelgroep bemiddelen.

In twee van de vierendertig arbeidsmarktregio's die de betreffende enquêtevraag hebben beantwoord, wordt de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt (nog) niet aangestuurd door een gezamenlijk regionaal bestuursorgaan van gemeenten en UWV. In de ene regio sturen de individuele gemeenten hun eigen werkgeversdienstverlening aan en werkt de centrumgemeente nauw samen met UWV. In de andere regio is er weliswaar een regionaal portefeuillehoudersoverleg, maar dit beperkt zich tot de bestuurders van de regiogemeenten. In deze regio opereren de gemeentelijke en UWV-werkgeversdienstverlening tamelijk los van elkaar.

2.1.2 Bredere governancestructuur regionaal arbeidsmarktbeleid vaak complex

Bekend is dat de werkgeversdienstverlening nogal eens is ingebed in een complexe, moeilijk doorzichtige regionale organisatiestructuur (Dingemans, Groen, & Broers, Couleur regionale van de Brabantse arbeidsmarktregio's, 2021). Uit het onderzoek van de Arbeidsinspectie blijkt dat dit beeld in mindere of meerdere mate voor alle regio's geldt. Zo merkte een respondent op dat "een enorm bolwerk met diverse organen boven het werkgeversservicepunt vertragend werkt." Dit heeft vaak niet alleen te maken met de complexiteit van de werkgeversdienstverlening op zich, maar ook met de inbedding in het bredere arbeidsmarkt-, scholings- en economisch beleid in de regio. Een aantal respondenten merkte op wel eens te hebben geprobeerd de regionale structuur in een schema te vatten, maar hier niet in te zijn geslaagd. In een aantal regio's is men bezig de bestuurlijke structuur in de regio 'uit te lijnen', waarmee men doelt op het vereenvoudigen van de aansturing.

2.2 Bestuurlijk draagvlak

2.2.1 Opstelling bestuur cruciaal

Een regionaal bestuur met daarin gemeenten en UWV wil nog niet zeggen dat deze partijen effectief samenwerken bij de dienstverlening aan werkgevers. Van cruciaal belang is dat de regionale bestuurders (wethouders en UWV-rayonmanager) zich verbinden aan de regionale samenwerking en dit commitment vertalen in een duidelijke opdracht aan de betreffende uitvoerende diensten van hun organisatie. Meerdere arbeidsmarktregio's noemen expliciet een krachtig bestuurlijk commitment en de persoonlijke betrokkenheid van bestuurders als verklaring voor de (in hun ogen) succesvolle samenwerking binnen de werkgeversdienstverlening. Omgekeerd wijzen verschillende regio's waar de samenwerking niet echt van de grond komt juist op het gebrek aan bestuurlijk commitment. Op papier wordt de samenwerking weliswaar omarmd, maar ontbreekt de concretisering daarvan en een daarop geënte opdracht aan de uitvoering. In sommige van deze regio's stelt het bestuur zich op het standpunt dat daar waar samenwerking echt nodig is, de uitvoerende partijen elkaar vanzelf wel vinden, waardoor de samenwerking van onderaf ontstaat. Volgens meerdere respondenten echter, blijft het door het uitblijven van een duidelijke bestuursopdracht "aanmodderen met de regionale samenwerking".

Bestuurlijk draagvlak en bestuurlijke samenwerking zijn overigens geen vaste gegevens. Ze blijken ook in arbeidsmarktregio's waar ze relatief sterk zijn ontwikkeld in meer of mindere mate kwetsbaar. Veelvuldig hebben respondenten erop gewezen dat verandering van politieke kleur van bestuurders of alleen al de verandering van de persoon na verkiezingen een terugval in de samenwerking kan betekenen. Het risico hierop is minder groot in regio's waarin de samenwerking robuust en 'geïnstitutionaliseerd' is dan in regio's waar ze nog in een beginstadium verkeert.

2.2.2 Lokale oriëntatie

Gebrek aan bestuurlijk draagvlak voor samenwerking in de regionale werkgeversdienstverlening is in de eerste plaats vaak het gevolg van de lokale oriëntatie van gemeenten. Dit komt vooral doordat gemeenten individueel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Participatiewet. Wethouders moeten de resultaten verantwoorden aan hun gemeenteraad en het rijk. Voor het tot stand komen van effectieve regionale samenwerking is het van belang dat ze erop vertrouwen dat het belang van hun gemeente door zo'n samenwerking minstens zo goed wordt gediend als wanneer ze de Participatiewet in hun eentje uitvoeren. Dit vertrouwen is er niet altijd.

Een tweede reden voor terughoudendheid als het op regionale samenwerking aankomt is dat lokale werkgevers vanwege de nabijheid en wederzijdse bekendheid het liefst bediend zouden willen worden vanuit de lokale organisatie. In een aantal regio's opereren de lokale organisaties daarom onder hun eigen naam waaraan de naam van het regionale werkgeversservicepunt is toegevoegd. Bijvoorbeeld door aan te geven dat de lokale organisatie partner is van het regionale werkgeversservicepunt. Een vergelijkbaar argument voor een lokale insteek van de werkgeversdienstverlening is dat veel werkzoekenden (veelal met een arbeidsbeperking) van de gemeente vooral in of in de directe omgeving van de woonplaats aan het werk willen of kunnen.

In een aantal interviews is als derde reden voor een lokale insteek genoemd dat de kandidaten van gemeenten minder aantrekkelijk voor werkgevers zouden zijn dan die van UWV en daarom dreigen te worden verdrongen als de gemeente en UWV nauw zouden samenwerken.

In de vierde plaats is als reden voor geen of geringe regionale samenwerking in de werkgeversdienstverlening aangevoerd dat kleinere gemeenten vanwege hun beperkte personele capaciteit onvoldoende in staat zijn te participeren in dan wel bij te dragen aan een regionale werkgeversdienstverlening.

Ten slotte komt het voor dat kleinere gemeenten – niet alleen op het terrein van de werkgeversdienstverlening, maar ook op andere beleidsterreinen – bang zijn te worden overvleugeld door de centrumgemeente en daarom terughoudend zijn met deze gemeente samen te werken. Ook de evaluatoren van Perspectief op Werk wijzen op deze spanning (Vliet, Kalse, Nijskens, & Lieftink, 2021)

2.2.3 Van lokaal naar regionaal: interne kracht als succesfactor

Uit het onderzoek komt een aantal werkwijzen naar voren die het onderlinge vertrouwen dan wel de samenwerking kunnen bevorderen. In de eerste plaats hangt veel af van de opstelling van de centrumgemeente. Omringende gemeenten moeten het gevoel hebben dat inderdaad sprake is van een gemeenschappelijke gemeentelijke inspanning en niet van een voornamelijk door de centrumgemeente bepaalde manier van samenwerken.

In de tweede plaats vormen in een aantal regio's de centrumgemeente en UWV het motorblok van de regionale samenwerking. Voor kleine gemeenten met een beperkte uitvoeringscapaciteit biedt dit een mogelijkheid om bij deze samenwerking aan te haken. Gemeenten die nog aarzelen om de samenwerking aan te gaan, kunnen geleidelijk bij dit motorblok aansluiten. Een geïnterviewde wethouder sprak in dit verband van een groeiende 'coalition of the willing'.

In de derde plaats wordt de samenwerking bevorderd doordat alle of een gedeelte van de gemeenten onderling samenwerken in een gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie. Een dergelijke organisatie heeft vaak een uniformerende werking op het beleid van de aangesloten gemeenten. Ook voor UWV betekent dit dat het zich niet behoeft te verhouden tot verschillende gemeenten, maar te maken heeft met één partner namens meerdere gemeenten.

In de vierde plaats is er in een aantal regio's voor gekozen gemeenten als aanvulling op een gemeenschappelijk regionaal beleid enige lokale beleidsruimte te gunnen. Daardoor kunnen ze voldoen aan de specifieke plaatselijke behoeften van werkgevers, werknemers en/of politiek. Deze lokale ruimte biedt als het ware een 'ventiel' waardoor de spanning tussen regionale en lokale wensen en inzichten kan ontsnappen. Van belang hierbij is dat men regionaal op de hoogte is van de lokale dienstverlening aan werkgevers.

In de vijfde plaats ten slotte, zien we dat regio's ervoor hebben gekozen de werkgeversdienstverlening vooral lokaal of subregionaal in te steken, maar op een aantal overkoepelende onderwerpen in de uitvoering toch samen te werken (zie paragraaf 3.2). Sommige regio's zien een dergelijke samenwerking als een opmaat naar verdergaande samenwerking.

2.2.4 Van lokaal naar regionaal: externe stimulansen vanuit het rijk

Met ingang van 2021 moeten bestuurders van gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio's jaarlijks het uitvoeringsplan vaststellen en evalueren. Dat kan worden opgevat als een poging van de wetgever bestuurders tot samenwerking te bewegen en nauwer bij de uitvoering te betrekken. Het is nog te vroeg om het effect van deze verplichting te duiden. Een enkele arbeidsmarktregio heeft in het interview aangegeven dat het opstellen van het uitvoeringsplan inderdaad heeft geleid tot de genoemde effecten. Andere regio's daarentegen verwachten niet veel effect omdat het uitbrengen van een plan dat aan de regels voldoet niet per se leidt tot uitvoering. In enkele regio's wordt de nieuwe SUWI-verplichting door de uitvoering als hinderlijk ervaren. Volgens deze regio's verloopt de samenwerking tussen partijen goed, mede omdat het bestuur op zekere afstand staat. De door Wet SUWI afgedwongen grotere bestuurlijke betrokkenheid zou nadelige gevolgen kunnen hebben voor de samenwerking.

Een belangrijke stimulans voor de regionale samenwerking zijn *subsidies* in het kader van rijksbrede projecten zoals Perspectief op Werk en de regionale mobiliteitsteams. Vele arbeidsmarktregio's hebben in de interviews gewezen op de impulsen die van deze regelingen uitgaan om als regio gezamenlijk de werkgeversdienstverlening op te starten dan wel door te ontwikkelen. Met de rijksgelden zijn allerlei gezamenlijke projecten opgestart en is het arsenaal aan instrumenten en voorzieningen uitgebreid en/of geharmoniseerd (zie hoofdstuk 3). De evaluatie van Perspectief op Werk komt tot vergelijkbare conclusies (Vliet, Kalse, Nijskens, & Lieftink, 2021).

Perspectief op Werk

In 2018 tekenden de werkgeversorganisaties, gemeenten, MBO Raad, UWV en de ministeries van OCW en SZW de intentieverklaring Perspectief of Werk. Ze roepen de arbeidsmarktregio's op actieplannen te formuleren om de kansen die de arbeidsmarkt biedt optimaal te benutten. Doel is werkgevers die zich geconfronteerd zien met krapte op de arbeidsmarkt van personeel te voorzien door de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Perspectief op Werk is erop gericht bestaande initiatieven aan te jagen en te verbinden.
Werkgevers verklaren zich bereid om iedereen die werkfit en gemotiveerd is een baan, leerwerkplek of aangepaste plek (basisbaan) aan te bieden.
Gemeenten en *UWV* zetten het instrumentarium dat hun ter beschikking staat optimaal in voor deze 1-op-1 matching. Dit begint bij het in beeld brengen van personen in hun bestanden en hen waar mogelijk werkfit te maken. Daarnaast wordt ingezet op begeleiding op de werkplek totdat de persoon duurzaam aan de slag is.
De *MBO Raad* deelt haar expertise voor arrangementen en zet zich in voor het scholen van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Het *rijk* faciliteert Perspectief op werk met een budget van jaarlijks 1 miljoen euro per arbeidsmarktregio in 2019 en 2020.
Speciaal genoemde aandachtspunten zijn het hebben van één gezamenlijk aanspreekpunt voor werkgevers in de regio, waarbij ook private bemiddelaars zich kunnen aansluiten, het inzichtelijk maken van werkzoekenden op het werkgeversservicepunt en verdere harmonisering van instrumenten en processen in de regio (VNO-NCW, et al., 2019).

Regionale mobiliteitsteams

De regionale mobiliteitsteams in de vijfendertig arbeidsmarktregio's zijn onderdeel van het zogenoemde aanvullend sociaal pakket dat het kabinet naast de economische steunmaatregelen in maart 2020 in het leven riep om de sociaaleconomische gevolgen van de coronacrisis zoveel mogelijk te mitigeren. De teams zijn specifiek bedoeld voor het begeleiden naar werk van mensen die als gevolg van de coronacrisis hun werk dreigen te verliezen of hebben verloren en extra ondersteuning nodig hebben bij het vinden van nieuw werk. Per 1 juni kunnen ook bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden van vóór 12 maart 2020 aanvullend hulp krijgen via de RMT's. Het RMT kijkt, afhankelijk van de situatie van degene die zich meldt, wat er nodig is om weer werk te vinden. Dit gebeurt via kosteloze begeleiding, loopbaanadvies, scholing of praktijkleren. Het persoonlijk arrangement 'reist' met de werkzoekende mee, mocht de werkzoekende veranderen van uitkering of bij een andere uitvoerder terecht komen (Ministerie van SZW, 2020b)
In de teams werken werkgevers- en werknemersorganisaties, gemeenten en UWV samen. De aandacht van de teams gaat specifiek uit naar zich heroriënterende zzp'ers en naar kwetsbare groepen, waaronder mensen in de banenafspraak. De teams zetten bestaande instrumenten in om mensen naar werk te begeleiden en (om) te scholen. De instrumenten zijn daartoe ontschot. Hierdoor is niet het al dan niet hebben van een uitkering, het type uitkering en het al dan niet behoren tot een bepaalde doelgroep, maar de persoonlijke behoefte van de werkzoekende bepalend voor het in te zetten arrangement. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld mensen die met verlies van hun werk worden bedreigd, gebruik maken van instrumenten die normaliter alleen beschikbaar zijn voor mensen met een WW- of bijstandsuitkering (Ministerie van SZW, 2020a; Ministerie van SZW, 2020b). In het regionale mobiliteitsteam werken vertegenwoordigers van werkgeversorganisaties, vakbonden, gemeenten en UWV op gelijkwaardige basis samen. Het regionale mobiliteitsteam werkt in ieder geval nauw samen met de werkgeversservicepunten, NLWerktDoor, leerwerkloketten, zelfstandigenloketten, SBB (bijdrage aan het maken van mbo-scholingsarrangementen en het werven van leerbanen) en onderwijsinstellingen. Daarnaast is het aan de partners in het regionale mobiliteitsteam om de samenwerking te zoeken met andere relevante publieke en private partijen die een bijdrage kunnen leveren aan de dienstverlening en bemiddeling naar werk (Intentieverklaring crisisdienstverlening door regionale mobiliteisteams, 2020). Hierbij is het uitgangspunt dat het RMT aansluit bij bestaande structuren en middelen en waar mogelijk gebruik maakt van (specifieke) kennis, arrangementen, instrumenten en scholingstrajecten binnen de regio (Ministerie van SZW, 2020b).

Rijkssubsidies hebben echter ook een aantal (mogelijke) keerzijden. Vanwege hun tijdelijke karakter bieden ze geen permanente basis voor de financiering van de regionale werkgeverdienstverlening en moeten regio's zelf financiering vinden voor de continuering van met rijksgelden opgestarte samenwerkingsinitiatieven. Dit leidt tot onzekerheid en discontinuïteit, bijvoorbeeld door de tijdelijke benoeming en het daaruit voortvloeiende vertrek van projectleiders en coördinatoren.

Ook betekent het steeds weer inschrijven op een nieuwe rijkssubsidieregeling veel werk voor de arbeidsmarktregio's en de daarin samenwerkende partijen. In dit verband valt op te merken dat de rijksregelingen een zeker ad hoc karakter hebben. Zo werd het in 2017 gestarte Matchen op Werk enkele jaren later alweer opgevolgd door Perspectief op Werk. De regionale mobiliteitsteams, die volgens de arbeidsmarktregio's een belangrijke aanvulling zijn op de structuur van de regionale dienstverlening aan zowel werkgevers als werkzoekenden, zijn niet primair ingegeven door een visie op de gewenste structuur van de regionale dienstverlening op de arbeidsmarkt. Ze zijn onderdeel van de maatregelen die het kabinet in het kader van de coronacrisis heeft getroffen.

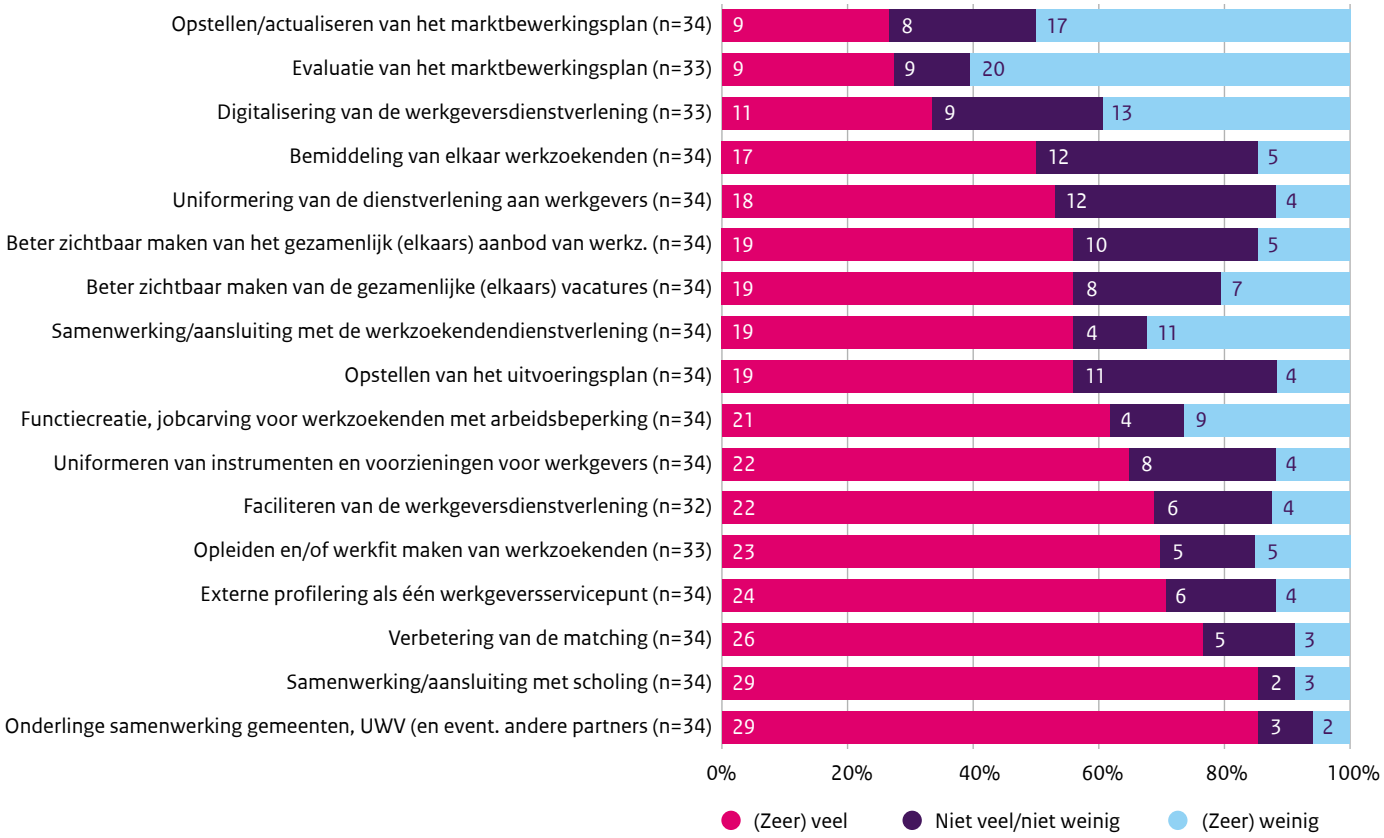
Meerdere respondenten hebben opgemerkt er behoefte aan te hebben dat het rijk de regionale samenwerking aanjaagt vanuit een meer structurele visie op de richting waarin de regionale dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden zich moet ontwikkelen. Ook de evaluatoren van Perspectief op Werk merken op dat er vanuit de arbeidsmarktregio's een sterke behoefte is aan meer samenhang in de programma's die worden geïnitieerd en uitgerold (Vliet, Kalse, Nijskens, & Lieftink, 2021).

Tot slot kunnen rijksbijdragen verschillend uitwerken. In arbeidsmarktregio's met een relatief uitgekristalliseerde regionale beleidsvisie en goed ontwikkelde samenwerking kunnen de externe gelden in het regionale systeem worden geïncorporeerd. We zien dat ze in dergelijke regio's dikwijls zijn ingezet als een tweedelijns voorziening. Bijvoorbeeld als financieringsbron voor projecten op onder meer het gebied van scholing of deelname daaraan van werkzoekenden, waarvoor het reguliere instrumentarium onvoldoende financiering biedt. In regio's met een minder uitgekristalliseerde regionale visie en/of samenwerking daarentegen bestaat het risico dat rijkssubsidies leiden tot ad hoc projecten. Respondenten spraken van het "verwerken van subsidiegelden", het "hoppen van subsidie naar subsidie" en "afhankelijkheid van het subsidie-infuus". Van der Steen et.al. (2018) merken in dit verband op dat partijen urgentie voelen voor de subsidie, maar niet primair voor de opgave. Samenwerken is dan de methode om de subsidie binnen te halen. Zeker gezien het tijdelijke karakter van de subsidies leidt een dergelijke samenwerking niet noodzakelijkerwijs tot een structurele versterking van de regionale samenwerking in de arbeidsmarktregio's.

2.3 Bestuurlijke aandachtspunten

In de enquête is de arbeidsmarktregio's gevraagd voor een aantal onderwerpen aan te geven in welke mate ze de aandacht van het bestuur hebben (figuur 2.2). Landelijk gezien zijn de belangrijkste bestuurlijke aandachtspunten de onderlinge samenwerking van partijen binnen het werkgeversservicepunt en de samenwerking met de scholingsinstellingen. Het eerste sluit aan bij de bevinding dat de samenwerking tussen partijen geen vanzelfsprekendheid is en voortdurende aandacht behoeft. Het belang van de aansluiting van de werkgeversdienstverlening met scholing zien we ook terug in de hoge mate waarin onderwijsinstellingen deel uitmaken van het regionale bestuursorgaan (zie paragraaf 2.1). Ook in de interviews is veelvuldig gewezen op het belang van (het tot stand brengen) van een goede aansluiting tussen werkgeversdienstverlening, werkzoekendendienstverlening en scholing. Gezien de verderop in dit rapport gedane constatering dat de samenwerking tussen werkgevers- en werknemersdienstverlening in de arbeidsmarktregio's voor verbetering in aanmerking komt, valt de relatief geringe bestuurlijke aandacht voor dit onderwerp op.

Figuur 2.2 *Mate waarin onderwerpen met betrekking tot de werkgeversdienstverlening de aandacht hebben van het bestuur*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

2.4 Regierol centrumgemeente

Volgens Wet SUWI moet de centrumgemeente in de arbeidsmarktregio's de regie voeren over de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt. Uit tabel 2.1 blijkt dat dit in de helft van de arbeidsmarktregio's het geval is. Daarnaast is in elf arbeidsmarktregio's de regie in handen van een gremium waarvan de centrumgemeente deel uitmaakt en waarin zij vaak een prominente rol heeft. Zo is de centrumgemeente doorgaans voorzitter dan wel trekker van het orgaan dat de arbeidsmarktregio bestuurlijk aanstuurt. Het onderzoek biedt geen antwoord op de vraag of de regievoering krachtiger is wanneer de centrumgemeente dit alleen doet of wanneer de regie in handen is van een gremium waarvan de centrumgemeente deel uitmaakt.

In vijf arbeidsmarktregio's voert de centrumgemeente geen regie over de werkgeversdienstverlening van alle partijen (gemeenten en UWV) in de arbeidsmarktregio.[13] In één van deze regio's voeren de partijen zelf de regie. Dit staat op gespannen voet met de wettelijke verplichting dat de regievoering plaatsvindt door of namens de centrumgemeente.

13 Volgens Besluit SUWI moet de regievoerdersrol in deze gevallen overgedragen worden. In de enquête is niet gevraagd of en zo ja hoe dit is gebeurd.

Tabel 2.1 *Organisatie die de regie voert over de regionale werkgeversdienstverlening in het Werkgeversservicepunt (n=34)*

Regievoerende organisatie	Aantal
Centrumgemeente	18
Centrumgemeente betrokken bij de regie over de werkgeversdienstverlening	
Bestuur arbeidsmarktregio	5
Regie-/stuurgroep van samenwerkingspartners	2
Netwerkorganisatie (gemeenten en UWV)	2
Centrumgemeente en UWV samen	1
Gemeenschappelijke regeling gemeenten	1
Centrumgemeente niet betrokken bij de regie over de werkgeversdienstverlening van alle partijen in de gehele regio	
Gemeenten waar het sub-werkgeversservicepunt is gevestigd	2
Gezamenlijke regiogemeenten en UWV ieder voor zich	2
Iedere partner voert zelf de regie	1
Totaal	**34**

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

In paragraaf 2.2 is reeds gewezen op de cruciale rol die de centrumgemeente kan vervullen in het tot stand komen en de continuering van de regionale samenwerking. Veel hangt af van de opstelling en inspanningen van deze gemeente, die vaak samen met UWV het motorblok vormt van de regionale samenwerking. Doordat de centrumgemeente aanschuift aan 'nationale tafels' vormt zij een belangrijke schakel tussen de regio en beleidsontwikkelingen op nationaal niveau.

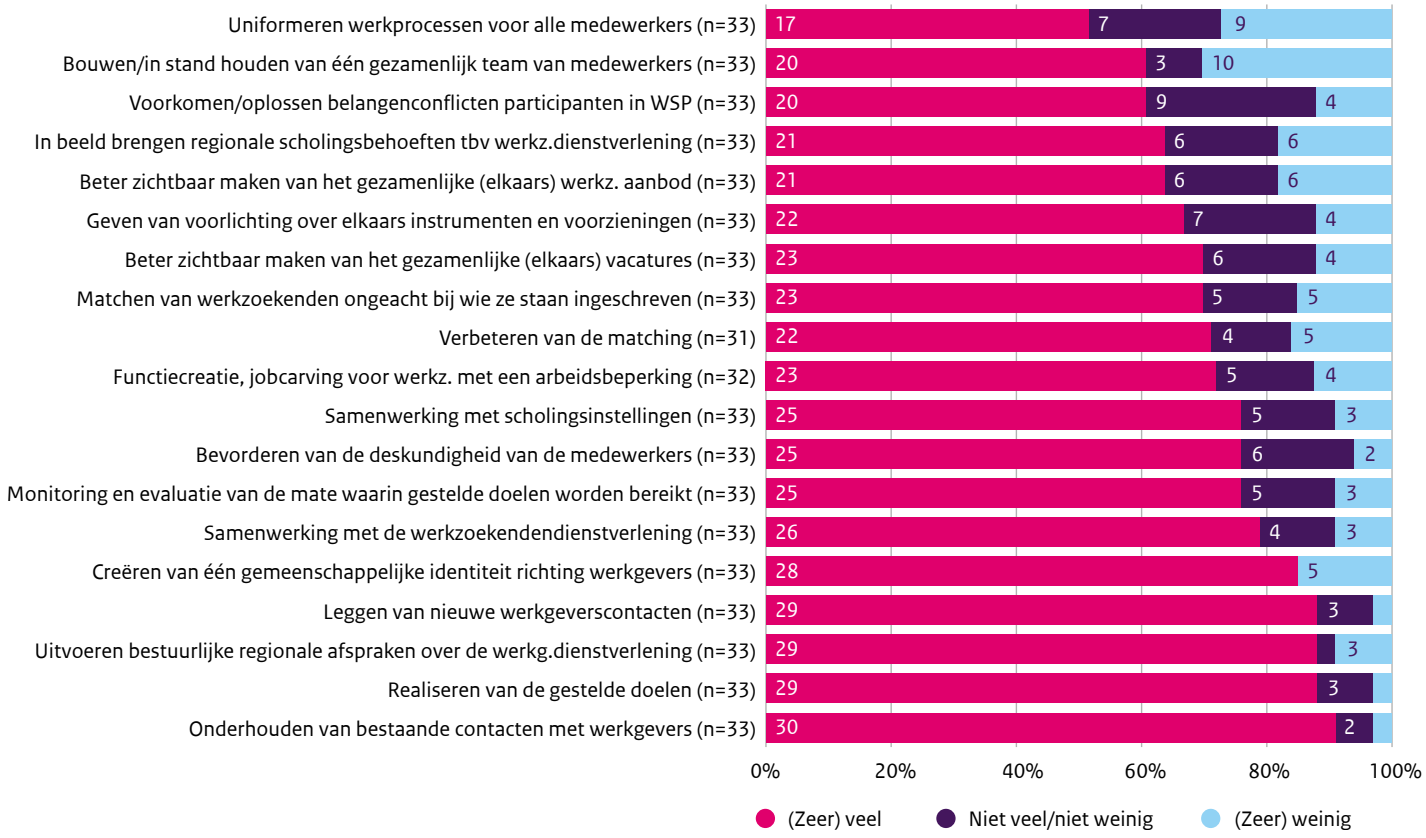
2.5 Operationele aansturing van het werkgeversservicepunt

In twaalf van de vierendertig arbeidsmarktregio's die de betreffende enquêtevraag hebben beantwoord, stuurt een managementteam bestaande uit managers van de in het werkgeversservicepunt participerende partijen de werkgeversdienstverlening aan. In twintig regio's worden de medewerkers aangestuurd door managers van de eigen organisatie. In die regio's hebben deze managers veelal een vorm van overleg waarin ze richting geven aan de gezamenlijke uitvoering. In twee regio's verzorgt een projectleider of coördinator de afstemming tussen de verschillende organisaties. In één van deze twee regio's is het de bedoeling dat één gezamenlijk managementteam de aansturing gaat verzorgen.

In de enquête is de arbeidsmarktregio's een aantal onderwerpen voorgelegd met de vraag in welke mate ze de aandacht hebben van het operationeel management van het werkgeversservicepunt (figuur 2.3). Naast de aandacht voor typische managementtaken als het realiseren van gestelde doelen en het uitvoeren van bestuurlijk gemaakte afspraken, valt de grote aandacht op voor het onderhouden van bestaande en het leggen van nieuwe werkgeverscontacten en het creëren van een gemeenschappelijke identiteit richting de werkgevers.

Wanneer we de belangrijke aandachtspunten van het management van de werkgeversservicepunten vergelijken met die van de regionale besturen (paragraaf 2.3), valt op dat de regionale besturen meer aandacht hebben voor de samenwerking met scholingsinstellingen. Het management van de werkgeversservicepunten heeft juist meer aandacht voor de samenwerking met de werkzoekendendienstverlening. Dit is te begrijpen tegen de achtergrond van de in hoofdstuk 4 beschreven vaak matige aansluiting tussen de werkgevers- en werkzoekendendienstverlening. Dit is een acuut probleem omdat het de matching van vacatures en kandidaten belemmert. De verbinding met scholing wordt in de uitvoering weliswaar steeds belangrijker, maar moet voor een belangrijk gedeelte nog van de grond komen. Bovendien is scholing ook een zaak van de werkzoekendendienstverlening die werkzoekenden waar nodig ondersteunt om werkfit en/of voldoende toegerust voor de arbeidsmarkt te worden.

Figuur 2.3 *Mate waarin onderwerpen aandacht hebben van het operationeel management van het regionaal werkgeversservicepunt (WSP)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

In paragraaf 2.2 is uitgebreid stilgestaan bij de belemmeringen die zich op bestuurlijk niveau voor kunnen doen om regionaal samen te werken. Dergelijke belemmeringen kunnen ook spelen op het niveau van het operationeel management. Het komt voor dat de bestuurders in een regio zich hebben vastgelegd regionaal samen te werken, maar dat een dergelijke samenwerking in de praktijk niet echt van de grond komt vanwege een lokaal georiënteerd operationeel management. Volgens een aantal bestuurders is het van belang zo nodig op sleutelposities managers te benoemen die overtuigd zijn van het belang om regionaal samen te werken.

Zeker zo belangrijk als bij bestuurders, is betrokkenheid bij en enthousiasme voor regionale samenwerking in de werkgeversdienstverlening bij het uitvoerend management. In de interviews is gewezen op het grote belang van 'trekkers' van de samenwerking. Dit legt tegelijk een kwetsbaarheid bloot: bij het wegvallen van zulke trekkers kan (de ontwikkeling van) de samenwerking stagneren. We zien dit ook terug in de literatuur, waarin ook nog eens gewezen wordt op het belang van goede onderlinge persoonlijke verhoudingen (Steen, et al., 2018). In een onderzoek van Centerdata vragen enkele managers van gemeenten en UWV zich af wat gegeven de grote inspanningen die de samenwerking vergt, onder de streep de meerwaarde van al deze inspanningen is (Cuelenaere, Van den Brink, & Leenen, 2019).

2.6 Planmatig werken

2.6.1 Uitvoeringsplan

Zoals aangegeven in paragraaf 1.2.2 moeten de gemeentelijke portefeuillehouders en UWV met ingang van 2021 jaarlijks een op een arbeidsmarktanalyse gebaseerd uitvoeringsplan opstellen en evalueren. In de zomer van 2021 hadden eenentwintig regio's zo'n plan (tabel 2.2). In vier regio's lag het plan gereed om te worden vastgesteld en in negen regio's was het in de maak. In negenentwintig regio's was op dat moment voorzien in een jaarlijkse evaluatie van het plan. Bij de vijf regio's waarin nog niet in een jaarlijkse evaluatie was voorzien, gaat het vooral om regio's waar het uitvoeringsplan nog in de maak was. Het lijkt daarom aannemelijk dat op termijn, niet alleen in alle regio's jaarlijks een uitvoeringsplan wordt opgesteld, maar dat deze ook jaarlijks wordt geëvalueerd.

Tabel 2.2 *Status van het uitvoeringsplan 2021 in de zomer van 2021 (n=34)*

Status uitvoeringsplan	Is voorzien in jaarlijkse evaluatie van het uitvoeringsplan?		Totaal
	Ja	Dat is nog niet bekend	
Vastgesteld	20	1	21
Gereed om te worden vastgesteld	4		4
In de maak	5	4	9
Totaal	29	5	34

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

2.6.2 Marktbewerkingsplan

Naast het nieuwe uitvoeringsplan, kent het Besluit SUWI al langer het marktbewerkingsplan dat specifiek is gericht op de bemiddeling van mensen met een arbeidshandicap. Vierentwintig arbeidsmarktregio's beschikken over zo'n plan. In zeven van deze regio's gaat het om afzonderlijke plannen voor de deelregio's. Hoewel het SUWI-stelsel niet zoals bij het uitvoeringsplan eisen stelt aan de actualisatie van de marktbewerkingsplannen, worden ze in meer of mindere mate up-to-date gehouden: in zeventien regio's was het meest recente plan van 2021. Dit houdt in dat het geactualiseerde plan op moment van uitvraag maximaal drie kwart jaar oud was. Het oudste plan dateert van 2018.

Het blijkt dat de marktbewerkingsplannen – zoals oorspronkelijk bedoeld – zich veelal niet beperken tot de doelgroep van mensen met een arbeidsbeperking. Alle regio's bemiddelen de zogenoemde 'brede doelgroep' oftewel alle ingeschreven werkzoekenden. In het verlengde daarvan gaan veel marktbewerkingsplannen in op mogelijkheden van alle ingeschrevenen.

2.6.3 Arbeidsmarktanalyse als basis voor werkgeversdienstverlening

In dertig van de vierendertig arbeidsmarktregio's die de betreffende enquêtevraag hebben beantwoord, is de werkgeversdienstverlening gebaseerd op een analyse van de regionale arbeidsmarkt. Vier regio's hebben tot op het moment van de enquête onder de regio's zo'n analyse niet gemaakt. Twee van deze regio's zijn bezig hun dienstverlening op zo'n analyse te stoelen. In de marktbewerkings- en/of uitvoeringsplannen is veelvuldig een analyse van de regionale arbeidsmarkt opgenomen.
De belangrijkste bronnen voor de arbeidsmarktanalyse zijn de periodieke UWV-publicatie *Regio in beeld* (genoemd door dertig van de tweeëndertig regio's die gebruik (gaan) maken van een arbeidsmarktanalyse, informatie uit gesprekken met werkgevers (vijfentwintig regio's) en de UWV-factsheets over de banenafspraak (vierentwintig regio's).

2.6.4 Doelstellingen

In negenentwintig van de vierendertig arbeidsmarktregio's die de betreffende enquêtevraag hebben beantwoord zijn voor ten minste een deel van de diensten van het werkgeversservicepunt gezamenlijke doelstellingen geformuleerd.

Uit de aan ons door de regio's ter beschikking gestelde documenten blijkt dat het om zowel kwantitatieve als kwalitatieve doelen gaat. In de documenten van circa twee derde van de regio's is sprake van kwantitatieve doelen. Het meest voorkomende doel is het aantal te realiseren plaatsingen. Deze plaatsingen zijn in meerdere regio's uitgesplitst, niet alleen naar type uitkering, maar ook naar gemeenten. Een dergelijke 'quotering' is heel begrijpelijk. Iedere participant moet immers een redelijk profijt hebben van de samenwerking. Dit kan echter strijdig zijn met het uitgangspunt dat de vraag van werkgevers voorop staat en hen de beste kandidaten worden aangeboden. In meerdere arbeidsmarktregio's zijn de targets van het werkgeversservicepunt de optelling van door de diverse partners vanuit hun eigen lokale aanbod benoemde targets. Andere kwantitatieve doelen zijn bijvoorbeeld het aantal te organiseren evenementen, het aantal deelnemers daaraan en het te behalen 'rapportcijfer' in het te houden werkgeverstevredenheidsonderzoek. Kwalitatieve doelen betreffen vaak de verbetering van de werkgeversdienstverlening en de samenwerking daarbinnen. Een doelstelling die meerdere malen voorkomt is het gezamenlijk gebruik van gemeenschappelijke informatiesystemen of het verbeteren van de naleving van gemaakte afspraken daarover.

In meerdere interviews is opgemerkt dat de gangbare KPI's[14] – veelal doelt men op het aantal te realiseren plaatsingen – niet (meer) aansluiten bij de huidige situatie op de arbeidsmarkt (zie hoofdstuk 4). Deze situatie vraagt dat de werkgeversdienstverlening een veel grotere inspanning moet plegen dan in het verleden om de doorgaans moeilijker plaatsbare werkzoekenden aan het werk te helpen. Het handhaven van dergelijke indicatoren werkt niet alleen niet duurzame plaatsingen in de hand, maar gaat ook voorbij aan de noodzaak het arbeidsaanbod voldoende toe te rusten voor deelname op de arbeidsmarkt.

2.6.5 Werkgeverstevredenheidsonderzoek

Om invulling te geven aan de verplichting per 1 januari 2021 jaarlijks de werkgeverstevredenheid te meten, maken alle regio's gebruik van het instrument dat de Programmaraad hiervoor heeft ontwikkeld. In november 2021 verschenen de eerste resultaten van dit werkgeverstevredenheidsonderzoek (Hinke & de Bruijn, 2021).
Voorafgaand aan de verplichting per 1 januari 2021 jaarlijks een werkgeverstevredenheidsonderzoek uit te voeren, hielden achttien regio's jaarlijks en twaalf regio's op onregelmatige basis een dergelijk onderzoek.

14 KPI: key performance indicator = kritieke prestatie-indicator.

3 Vormgeving werkgeversdienst-verlening van de werkgeversservicepunten

Onderwerp van dit hoofdstuk is de wijze waarop de regionale werkgeversdienstverlening is vormgegeven: hoe is ze georganiseerd, voldoet ze aan de door Wet SUWI geformuleerde toegankelijkheidseisen, welke partijen werken samen in het werkgeversservicepunt, met welke partijen werkt het punt zelf samen en in hoeverre is sprake van regionale harmonisatie van de instrumenten en voorzieningen?

De belangrijkste bevindingen

- Arbeidsmarktregio's voldoen in hoge mate aan de formele SUWI-vereisten zoals één regionaal WSP, één aanspreekpunt, gezamenlijke naamgeving en e-mailadres en het opstellen van een uitvoeringsplan.
- Samenwerking is geen vanzelfsprekendheid. Achter het voldoen aan de formele SUWI-vereisten gaat een verscheidenheid aan samenwerkingsvormen schuil, van samenwerking op regionaal niveau (met één werkgeverspunt) tot samenwerking tussen UWV en centrumgemeente, met behoud van lokale identiteit bij kleinere gemeenten (met meerdere sub-werkgeversservicepunten).
- In regio's met één werkgeversservicepunt is vaker sprake van het bemiddelen van elkaars werkzoekenden, planmatige aanpak, deskundigheidsbevordering en tevredenheid over de samenwerking.
- Regio's zijn er in mindere of meerdere mate in geslaagd instrumenten en voorzieningen te harmoniseren. Geheel harmoniseren is niet haalbaar, gelet op de verschillen tussen UWV en gemeenten. Harmonisatie tussen gemeenten komt vooral voor tussen gemeenten die een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie hebben. Een aantal regio's hebben een second best optie: het bieden van een compleet regionaal overzicht van instrumenten en voorzieningen, al dan niet via de landelijke instrumentengids Dennis15.

3.1 Organisatie

3.1.1 Regionale en subregionale werkgeversservicepunten

Volgens de enquête onder de vijfendertig arbeidsmarktregio's bieden zeventien regio's de werkgeversdienstverlening aan vanuit één regionaal werkgeversservicepunt van gemeenten en UWV (figuur 3.1). Zes regio's hebben naast zo'n centraal regionaal punt, meerdere subregionale werkgeversservicepunten. Negen regio's bieden de werkgeversdienstverlening aan vanuit meerdere subregionale punten.

In drie van de zeventien arbeidsmarktregio's met één punt is weliswaar sprake van een *virtueel* regionaal werkgeversservicepunt, maar is de werkgeversdienstverlening van gemeenten en UWV functioneel van elkaar gescheiden. Eén van deze regio's streeft naar intensivering van de samenwerking.

In de twee andere regio's is juist sprake van een tegenovergestelde beweging. Aanvankelijk is in deze regio's gestreefd naar verregaande integratie van de werkgeversdienstverlening van gemeenten en UWV in één gezamenlijk team van werkgeversadviseurs. Dit streven bleek echter te schuren met een aantal fundamentele verschillen tussen gemeenten en UWV:

15 Dennis is een website met doorklikmogelijkheden naar de arbeidsmarktregio's. Door middel van filters kunnen professionals in een oogopslag zien welke lokale, regionale en landelijke instrumenten op het gebied van werkgeversdienstverlening van toepassing zijn voor een specifieke werkzoekende. Doordat de instrumenten openbaar zijn, kunnen arbeidsmarktregio's elkaars aanbod inzien en elkaar inspireren.

- de lokale/regionale aansturing van de gemeentelijke werkgeversdienstverlening en de landelijke aansturing van UWV
- het verschil in wettelijke kaders en financieringsstromen
- de behoefte van een aantal gemeenten om niet primair vanuit de vraag van werkgevers te werken.

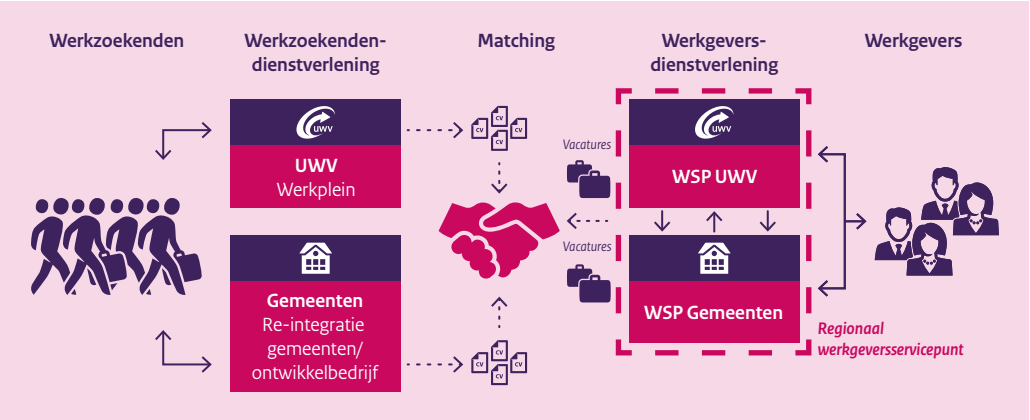
Figuur 3.1 *Regionale organisatie van de werkgeversdienstverlening (n=35)*

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

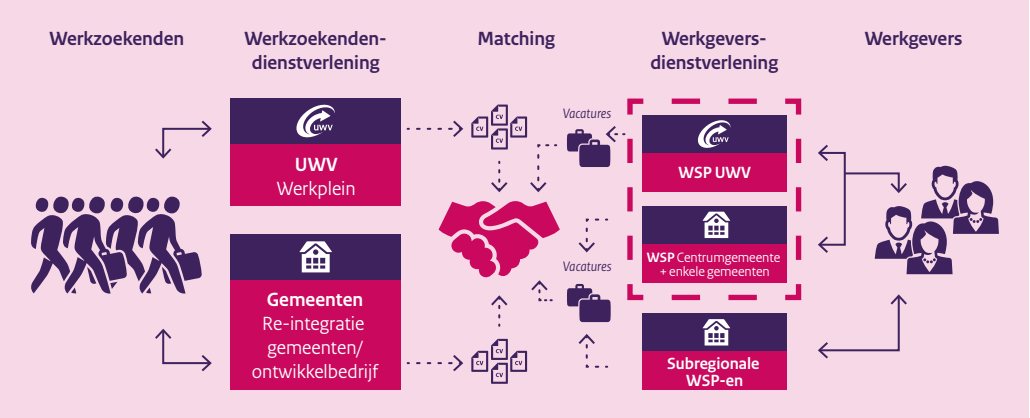
Eén van de regio's voegt hieraan toe dat een integrale dienstverlening van gemeenten en UWV voor werkgevers verwarrend is en dat de 'ontvlechting' ook voor werkgevers meer duidelijkheid biedt. In beide regio's is feitelijk sprake van twee werkgeversservicepunten: één van de gemeenten en één van UWV.

Uit de interviews onder de vijfendertig arbeidsmarktregio's komt naar voren dat het aantal regio's met een subregionale of lokale werkwijze groter is dan de hierboven – op de enquête onder de regio's gebaseerde – genoemde aantallen. Een aantal regio's blijkt in tegenstelling tot hun antwoorden op de enquête over sub-werkgeversservicepunten te beschikken. In één regio is bijvoorbeeld sprake van een geïntegreerd WSP van UWV en centrumgemeente en twee satelliet WSP's van samenwerkende gemeenten. Daarnaast komt het voor dat er weliswaar geen sub-werkgeversservicepunten zijn, maar dat wel subregionaal en lokaal wordt gewerkt. Omdat niet in alle interviews met de vijfendertig arbeidsmarktregio's het subregionaal werken aan de orde is geweest is het aantal regio's met een subregionale werkwijze niet exact vast te stellen. Op grond van de enquête- en interviewresultaten samen kan worden geconcludeerd dat in ten minste twee derde van de arbeidsmarkregio's de werkgeversdienstverlening een meer of minder sterke subregionale component bevat.

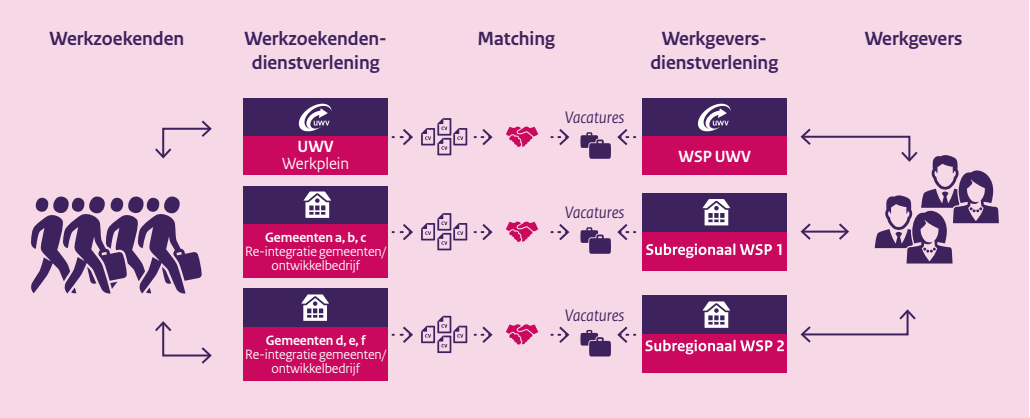
Figuur 3.2 *Samenwerking van gemeenten en UWV in één regionaal WSP*



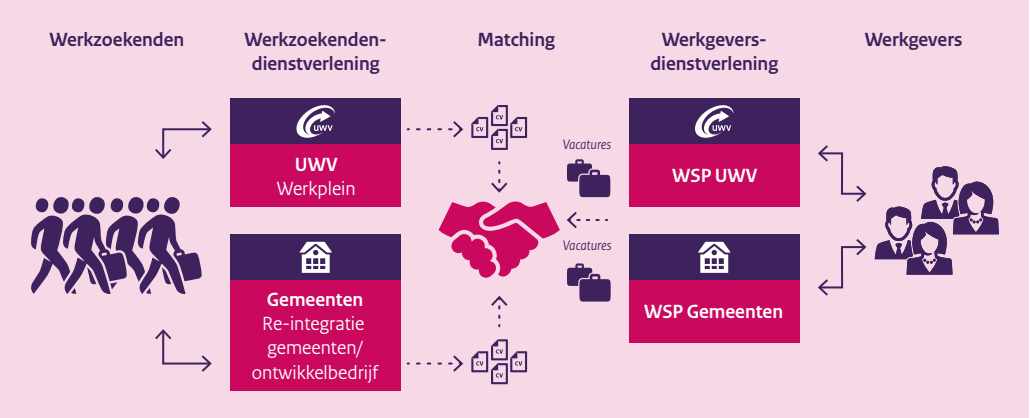
Figuur 3.3 *Samenwerking van gemeenten en UWV in één (centraal) regionaal WSP en meerdere sub-regionale WSP's*



Figuur 3.4 *Samenwerking van gemeenten en UWV in meerdere sub-regionale WSP's*



Figuur 3.5 *Afzonderlijke WSP's van de gezamenlijke gemeenten en UWV*



3.1.2 Argumenten voor een subregionale aanpak

In de interviews zijn – al dan niet in samenhang – onderstaande argumenten aangedragen voor een subregionale aanpak van de werkgeversdienstverlening (zie ook Cuelenaere, Van den Brink, & Leenen, 2019).

- een grote geografische omvang van de arbeidsmarktregio
- verschillen tussen subregionale arbeidsmarkten
- de behoefte om lokaal, dichtbij werkgevers (en werkzoekenden) te werken Werkgevers hebben behoefte aan een bekend aanspreekpunt in de buurt. Werkzoekenden (veelal met een arbeidsbeperking) zoeken vaak werk in of nabij hun woonplaats.
- De subregio's zijn de voortzetting van samenwerkingsgebieden uit het verleden.
- De subregio's vallen samen met de werkgebieden van samenwerkende gemeentelijke uitvoeringsorganisaties.

3.1.3 Wat zien we in regio's met één regionaal werkgeversservicepunt?

Uit nadere analyse van de enquête onder de arbeidsmarktregio's blijkt dat in regio's met één regionaal werkgeversservicepunt vaker dan in de andere regio's sprake is van:

- het bemiddelen van elkaars werkzoekenden door gemeenten en UWV
- planmatige voorlichting aan werkgevers
- aandacht van het management voor de bevordering van de deskundigheid van medewerkers
- tevredenheid over de samenwerking binnen het werkgeversservicepunt.

Het werken vanuit één regionaal werkgeversservicepunt lijkt daarmee een indicator voor de intensiteit van de regionale samenwerking. De causaliteit van dit verband laat zich echter niet vaststellen. We kunnen derhalve niet stellen dat het hebben van één regionaal werkgeversservicepunt bevorderlijk is voor de regionale samenwerking. Het kan omgekeerd namelijk ook een uiting zijn van de regionale samenwerking.

3.1.4 Gemeenschappelijke gemeentelijke werkgeversdienstverlening

In veel regio's werken gemeenten in de uitvoering van hun re-integratietaken, al dan niet in combinatie met de uikeringstaken, samen in regionale of subregionale uitvoeringsbedrijven. In verschillende regio's zijn meerdere van deze uitvoeringsorganisaties actief. Soms werken deze uitvoeringsbedrijven ook voor gemeenten uit verschillende arbeidsmarktregio's. In deze uitvoeringsbedrijven is ook de werkgeversdienstverlening ondergebracht, en evenals (vaak) de uitvoering van de SW-taken. Het komt ook voor dat gemeenten afzonderlijke re-integratiediensten inkopen bij deze uitvoeringsbedrijven.

Gezamenlijke gemeentelijke uitvoeringsorganisaties kunnen in een aantal opzichten bevorderlijk zijn voor de regionale werkgeversdienstverlening.

- In plaats van verschillende gemeentelijke beleidsuitgangspunten en uitvoeringsprocessen is doorgaans sprake van uniforme doelstellingen en uitvoeringsprocessen.
- Gemeenschappelijke uitvoeringsorganisaties kunnen de harmonisatie van gemeentelijke instrumenten en voorzieningen bevorderen. Niet alleen omdat de deelnemende gemeenten tot vergaande samenwerking hebben besloten, maar ook omdat het voor een uitvoeringsorganisatie inefficiënt is voor verschillende gemeenten verschillende instrumenten en voorzieningen te moeten hanteren.
- In een gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie is niet alleen de werkgeversdienstverlening maar ook de werkzoekendendienstverlening van meerdere gemeenten ondergebracht. Dit bevordert mogelijk de wisselwerking tussen beide. Bovendien heeft de regionaal georganiseerde werkgeversdienstverlening niet te maken met de werkzoekendendienstverlening van afzonderlijke gemeenten.
- Voor UWV kan het gemakkelijker zijn zich te verhouden tot en samen te werken met één gemeentelijke uitvoeringsorganisatie dan met meerdere afzonderlijke gemeenten. In arbeidsmarktregio's met een relatief sterke subregionale of lokale oriëntatie is het voor UWV als landelijke organisatie lastig afspraken te maken met de subregio's of individuele gemeentelijke samenwerkingspartners.

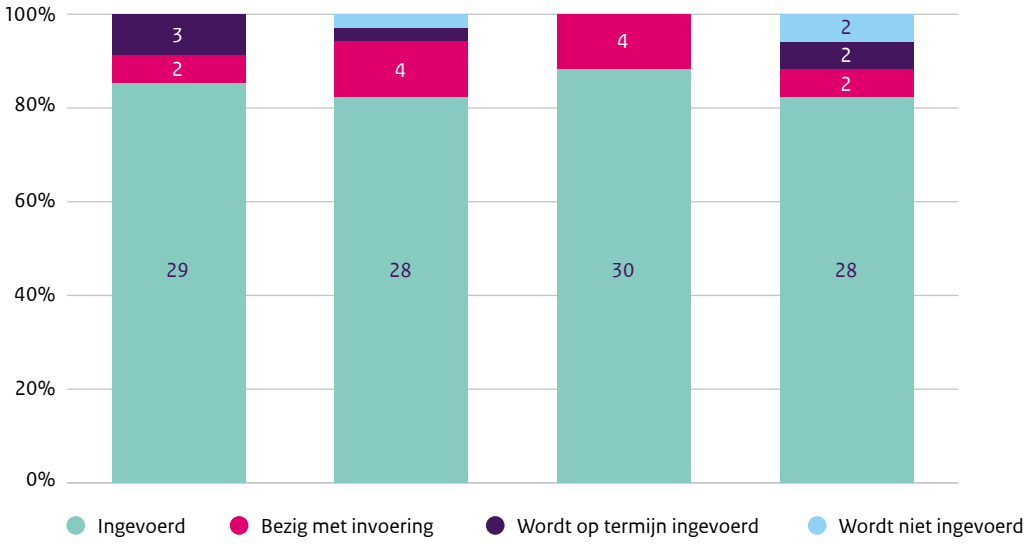
3.1.5 Brancheteams

In een groot aantal arbeidsmarktregio's werken accountmanagers samen in brancheteams. In een gedeelte van deze regio's beperken de brancheteams zich tot kansrijke sectoren, veelal zorg en welzijn, bouw en techniek, transport en logistiek en/of groen en schoonmaak. Andere regio's hebben brancheteams voor alle sectoren, ongeacht of ze al dan niet kansrijk zijn. De teams werken doorgaans met brancheplannen. In een enkele regio vormen de brancheteams een belangrijke verbinding tussen de subregio's, doordat accountmanagers uit deze subregio's lid zijn van een regionaal team. Enkele regio's voorzien een geleidelijke ontwikkeling van een geografische indeling in subregio's naar een meer functionele branchegerichte indeling. Dit hangt ermee samen dat kleine(re) gemeentes een te klein schaalniveau hebben om voldoende kandidaten voor vacatures en projecten te leveren. Daarnaast zijn de kleinere gemeentes te klein om ieder over de per branche benodigde expertise te beschikken en over deskundigheid op het gebied van inclusief ondernemerschap (strategisch partnerschap, jobcarving en jobcreation).

3.2 Regio's voldoen grotendeels aan vindbaarheids- en toegankelijkheidseisen

Om de vindbaarheid en toegankelijkheid voor werkgevers te vergroten, moeten de werkgeversservicepunten met ingang van 2021 'één regionaal aanspreekpunt' hebben. Dit aanspreekpunt heeft een naam die bestaat uit de naam van de arbeidsmarktregio plus de term 'werkgeversservicepunt' en is bereikbaar via één gezamenlijke website, telefoonnummer en e-mailadres. Ten tijde van de enquête onder de arbeidsmarktregio's voldeden veruit de meeste regio's aan deze eisen (figuur 3.6). Op termijn zeggen vrijwel alle arbeidsmarktregio's aan deze eisen te voldoen.

Figuur 3.6 *Mate van conformiteit met vindbaarheids- en toegankelijkheidseisen SUWI (n=34)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

3.3 Deelnemende partijen: niet alleen gemeenten en UWV

In tweeëntwintig arbeidsmarktregio's maken naast gemeenten en UWV andere organisaties deel uit van het werkgeversservicepunt. In twintig gevallen gaat dit om de in de vorige paragraaf genoemde gemeentelijke werkbedrijven die namens (een deel van) de gemeenten in de regio taken op het gebied van de werkgeversdienstverlening, werkzoekendendienstverlening en sociale werkvoorziening uitvoeren.
In tien regio's maakt het leerwerkloket organisatorisch onderdeel uit van het werkgeversservicepunt. Ook als werkbedrijven en het leerwerkloket organisatorisch geen deel uitmaken van het werkgeversservicepunt, zijn ze vaak belangrijke partners.

De intensiteit van de samenwerking tussen de leerwerkloketten en de werkgeversservicepunten loopt sterk uiteen tussen de arbeidsmarktregio's. Dit blijkt ook uit de evaluatie van de leerwerkloketten (Oostveen, et al., Evaluatie van de leerwerkloketten, 2022). In deze evaluatie geeft een aantal leerwerkloketten aan over onvoldoende capaciteit te beschikken om naast burgers ook diensten te leveren aan werkgevers.

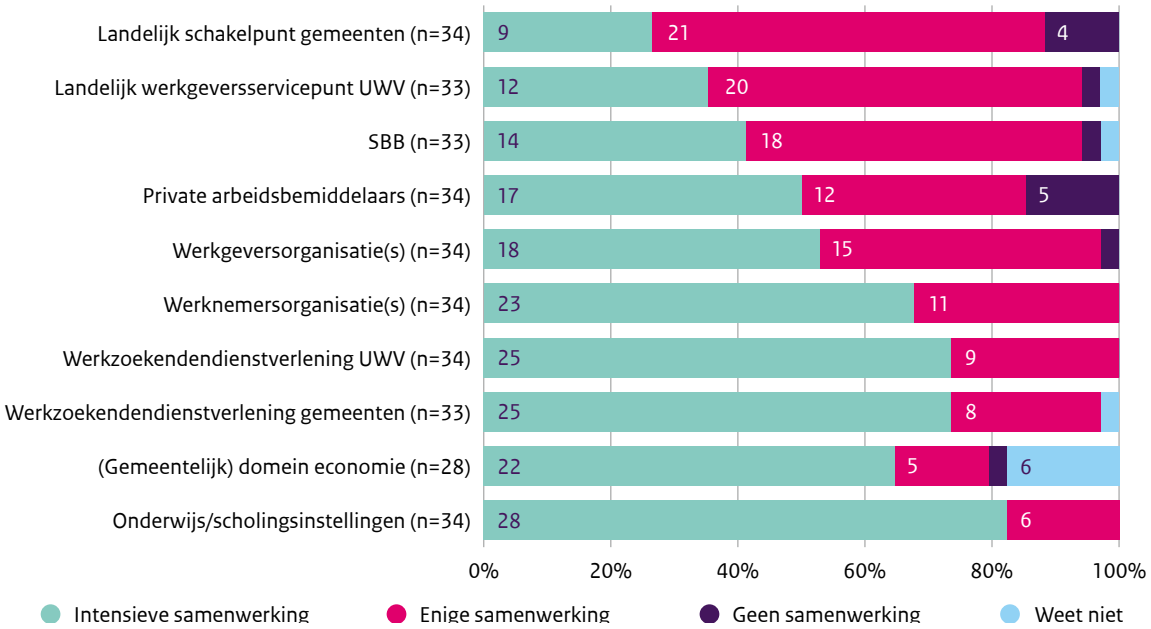
Verder zijn onderwijsinstellingen en private arbeidsbemiddelaars in twee regio's samenwerkingspartner in het werkgeversservicepunt.

3.4 Samenwerking met andere partijen

In de enquête is de arbeidsmarktregio's gevraagd voor een aantal organisaties aan te geven in welke mate het werkgeversservicepunt daarmee samenwerkt. Hierboven zagen we dat werkbedrijven en het leer-

werkloket als ze er al geen onderdeel van uitmaken, belangrijke samenwerkingspartners van de werkgeversservicepunten zijn. Figuur 3.7 geeft een beeld van de mate waarin de werkgeversservicepunten samenwerken met andere partijen.

Figuur 3.7 *Mate waarin de werkgeversservicepunten samenwerken met andere partijen*[16]



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

De belangrijkste samenwerkingspartners zijn onderwijs/scholingsinstellingen en de werkzoekendendienstverlening van zowel gemeenten als UWV. Opvallend is dat er vaker intensief wordt samengewerkt met werknemersorganisaties dan met werkgeversorganisaties. Eén van de geïnterviewde arbeidsmarktregio's geeft hiervoor een mogelijke verklaring, namelijk dat werknemers- in tegenstelling tot werkgeversorganisaties gericht zijn op de arbeidstoeleiding en het van werk naar werk helpen van mensen. Daarvoor hebben zij, evenals de werkgeversservicepunten, instrumenten en voorzieningen beschikbaar. De werkgeversdienstverlening en de werknemersorganisaties kunnen hierdoor gezamenlijk optrekken en elkaar aanvullen. Deze bevinding komt ook uit de evaluatie van de leerwerkloketten naar voren (Oostveen et al., 2022).

Een andere belangrijke samenwerkingspartner van de werkgeversservicepunten is het gemeentelijke domein economie. Dit wordt ook in de interviews bevestigd, hoewel de samenwerking nog niet heel duidelijk is ingevuld. Dit heeft te maken met de verschillende oriëntaties: de werkgeversdienstverlening focust op arbeidsplaatsen, waar het domein economie gericht is op zaken als bedrijven en bedrijfsterreinen. Tot nog toe lijkt de samenwerking vooral te bestaan uit het onder de aandacht brengen van het werkgeversservicepunt bij werkgevers en het attenderen van de werkgeversdienstverlening op plaatsingskansen bij werkgevers door medewerkers van het domein economie. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer bekend wordt dat een nieuw bedrijf zich zal vestigen in de gemeente.

Minder belangrijke samenwerkingspartners van de werkgeversservicepunten zijn de landelijke werkgeversservicepunten van gemeenten en UWV. Een aantal regio's zegt helemaal niet met deze punten samen te werken. Dit is opvallend aangezien alle regio's in meer of mindere mate met landelijk opererende werkgevers te maken hebben.

16 Het landelijke werkgeversservicepunt gemeenten stond ten tijde van de enquête nog bekend onder de naam Landelijk Schakelpunt gemeenten

In de enquête is ook gevraagd naar mogelijk in de lijst ontbrekende samenwerkingspartners. Dit leverde een groot aantal organisaties op, variërend van provinciale ontwikkelmaatschappijen tot buitenlandse arbeidsbemiddelingsbureaus (in grensregio's) en van vrijwilligersorganisaties tot individuele werkgevers. Het vaakst zijn 'de provincie' (viermaal), werkgeversservicepunten in andere arbeidsmarktregio's (driemaal) en re-integratiebureaus (driemaal) genoemd. Landelijk gezien is de samenwerking met de genoemde organisaties beperkt. De behoefte aan samenwerking met werkgeversservicepunten in andere arbeidsmarktregio's gaat vooral over de samenwerking met aangrenzende regio's. Mogelijk is deze behoefte gericht op het benutten van kansen voor werkzoekenden in de grensgebieden van een arbeidsmarktregio bij werkgevers in aangrenzende regio's.

3.5 Harmonisatie van instrumenten en voorzieningen

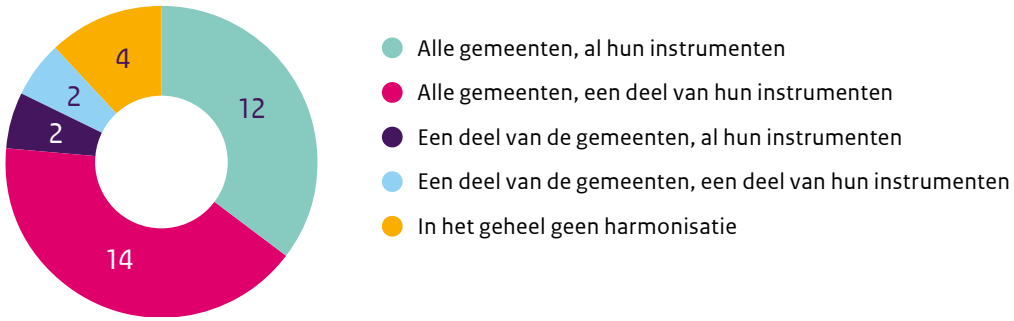
Voor werkgevers is het van belang dat instrumenten en voorzieningen van gemeenten en UWV zoveel mogelijk uniform zijn. Uniformiteit verhoogt het inzicht in de beschikbare instrumenten en voorzieningen en beperkt de administratieve lasten voor werkgevers. UWV noemt in een onderzoek naar regionale verschillen harmonisatie als 'good practice' om de banenafspraak te realiseren (Berendsen, 2019).

Bij harmonisatie is het van belang dat de instrumenten en voorzieningen niet alleen wat betreft beleid (doelgroepen, voorwaarden) maar ook wat betreft (administratief) proces zijn geüniformeerd. Daarbij moet bedacht worden dat uniformering van administratieve processen een grote impact kan hebben op de administratieve processen van een individuele organisatie. Uniformiteit van instrumenten en voorzieningen is niet alleen een veel gehoorde wens van de werkgevers (zie hoofdstuk 6). Het kan ook concurrentie tussen gemeenten tegengaan, zo geeft een aantal arbeidsmarktregio's aan, omdat zo voorkomen wordt dat werkgevers kiezen voor de gemeenten met voor hen de meest gunstige regelingen. Gemeenten hebben namelijk een aanzienlijke beleidsvrijheid om hun instrumenten naar eigen inzicht vorm te geven, waar het instrumentarium van UWV landelijk is vastgesteld en dus vergelijkbaar is tussen arbeidsmarktregio's.

Meeste regio's hebben de instrumenten van alle gemeenten (deels) geharmoniseerd

In zesentwintig arbeidsmarktregio's hebben alle gemeenten ten minste een gedeelte van hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd (figuur 3.8). Twaalf van deze regio's gaven in de enquête aan het volledige instrumentarium geharmoniseerd te hebben, hoewel zij in de interviews toelichtten dat individuele gemeenten nog 'kleine' instrumenten kunnen aanbieden die zijn ingegeven door specifiek lokale overwegingen. Dergelijke lokale instrumenten kunnen de invulling zijn van de in paragraaf 2.2 genoemde lokale beleidsruimte die een gemeente heeft binnen het samenwerkingsverband.

Figuur 3.8 *Mate waarin arbeidsmarktregio's gemeentelijke instrumenten en voorzieningen hebben geharmoniseerd (n=34)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

Harmonisatie tussen gemeenten en UWV ligt complexer

Harmonisatie van instrumenten is soms wettelijk niet mogelijk. Te denken valt aan de wettelijke instrumenten loondispensatie (voor de Wajong) en loonkostensubsidie (voor de gemeentelijke doelgroep). Harmonisatie van instrumenten en voorzieningen impliceert verder dat gemeenten, die zoals hiervoor aangegeven beleidsvrijheid hebben, hun instrumenten en voorzieningen aanpassen aan die van UWV, die hierin regionaal geen beleidsvrijheid heeft. Gemeenten zijn hier vaak terughoudend in. Zo komt het voor

dat landelijk vanuit UWV aanvullende middelen voor werkzoekenden ter beschikking worden gesteld, waarin gemeenten niet mee kunnen gaan. Omgekeerd beschikken gemeenten over instrumenten en voorzieningen die niet voor werkzoekenden van UWV beschikbaar zijn. Desondanks zeggen eenentwintig regio's de instrumenten en voorzieningen van gemeenten en UWV op 'enigerlei' wijze te hebben geharmoniseerd.

De enquête biedt geen nader kwantitatief inzicht in de wijze waarop instrumenten en voorzieningen zijn geharmoniseerd tussen UWV en gemeenten. In de interviews zijn hiervan wel meerdere voorbeelden genoemd. Deze vallen uiteen in twee categorieën: (1) het creëren van een overzicht van alle instrumenten en (2) het daadwerkelijk harmoniseren van de instrumenten.

Overzicht creëren van alle instrumenten
De meest basale vorm van harmonisatie is opname van alle beschikbare instrumenten en voorzieningen van gemeenten, UWV en fiscale instrumenten en voorzieningen in een voor intern gebruik bedoeld overzicht. Dit overzicht heeft vaak de vorm van een spreadsheet met namen als 'toolbox', 'menukaart', 'instrumentenkoffer' of 'arrangementenkaart'. Strikt genomen is geen sprake van harmonisatie, maar van een overzicht dat alle accountmanagers van de werkgeversdienstverlening afkomstig van verschillende organisaties inzicht biedt in het gehele palet van in de arbeidsmarktregio beschikbare instrumenten en voorzieningen. Het overzicht biedt daarnaast vaak de opmaat voor verdere inhoudelijke harmonisatie.

In enkele regio's zijn de instrumenten en voorzieningen opgenomen in de landelijke instrumentengids Dennis. Andere regio's overwegen dit te doen, in een aantal gevallen door hun spreadsheet met instrumenten en voorzieningen over te zetten. Dennis is een door VNG ontwikkelde website met doorklikmogelijkheden naar de verschillende arbeidsmarktregio's. Door middel van filters kunnen professionals in één opslag zien welke lokale, regionale en landelijke instrumenten en voorzieningen op het gebied van de werkgeversdienstverlening beschikbaar zijn voor een specifieke werkzoekende. Doordat de instrumenten en voorzieningen voor alle arbeidsmarktregio's inzichtelijk zijn, kunnen regio's elkaars elkaar inspireren. De ambitie is Dennis op termijn ook beschikbaar te stellen voor werkgevers (VNG Realisatie).

Wanneer een overzicht als de hierboven genoemde spreadsheets of Dennis bestaat, kunnen gemeentelijke en UWV-adviseurs in de voorlichting aan werkgevers niet alleen de aandacht vestigen op de 'eigen' maar ook op elkaars instrumenten en voorzieningen.

Daadwerkelijk uniformeren van de instrumenten en voorzieningen
Daarnaast zijn in de interviews meerdere manieren genoemd waarop de instrumenten (of een deel daarvan) daadwerkelijk inhoudelijk zijn geuniformeerd tussen gemeenten en UWV. Het kan bijvoorbeeld gaan om de instrumenten voor de doelgroep van de banenafspraak. We noemen drie voorbeelden van hoe deze uniformering plaatsvond:

1. In enkele regio's hebben de gemeenten het UWV-instrumentarium als uitgangspunt genomen voor de uniformering van hun instrumenten en voorzieningen. Waar mogelijk zijn/worden deze in overeenstemming gebracht met die van UWV; waar dat niet mogelijk is, harmoniseren de gemeenten onderling. In een aantal regio's zijn de gemeentelijke instrumenten en voorzieningen geüniformeerd binnen de gemeenschappelijke regeling waarin gemeenten hun re-integratieactiviteiten hebben ondergebracht.
2. Een groot aantal regio's gebruikt gelden uit Perspectief op Werk en/of het regionaal mobiliteitsteam om ervoor te zorgen dat een instrument in alle gemeenten en voor alle werkzoekenden in een arbeidsmarktregio beschikbaar is. Voor gemeenten die bijvoorbeeld onvoldoende middelen hebben om een bepaald instrument te financieren, wordt dit betaald uit genoemde gelden.
3. Tot slot worden instrumenten en voorzieningen soms breder toegepast in maatwerkoplossingen, door bijvoorbeeld in het kader van een leerwerktraject te zorgen dat een instrument kan worden ingezet voor een werkzoekende waarvoor strikt genomen geen budget beschikbaar is.

Dat het vaak niet eenvoudig is de financiering van deelname van werkzoekenden aan projecten rond te krijgen blijkt uit het begrip 'financial engineering' dat in het onderzoek vaak is gevallen. Het geheel aan financieringsmogelijkheden en subsidiestromen in het domein van re-integratie en een leven lang leren is in de afgelopen jaren namelijk steeds complexer geworden. In sommige regio's heeft men speciale

adviseurs aangesteld om de financiering van trajecten voor alle deelnemers rond te krijgen. Ook de leerwerkloketten spelen hierbij een rol, zo blijkt uit recent onderzoek (Oostveen et al., 2022).

Voor landelijk opererende werkgevers proberen de landelijke werkgeversservicepunten van gemeenten en UWV de instrumenten en voorzieningen van de verschillende regio's zoveel mogelijk te harmoniseren in landelijke arrangementen (zie hoofdstuk 5).

Niet alleen de inhoud, maar ook administratieve procedures doen ertoe

Zoals opgemerkt, is het voor werkgevers niet alleen belangrijk dat de instrumenten en voorzieningen binnen een regio uniform zijn in de zin dat het niet uitmaakt tot welke doelgroep een (potentiële) werknemer behoort of in welke gemeente deze woont. Het is ook van belang dat de administratieve en financiële procedures en afwikkeling uniform zijn bij alle partijen. Uit de interviews blijkt dat dit zeker niet altijd het geval is. Werkgevers klagen over de administratieve lasten die gepaard gaan met niet geharmoniseerde administratieve en financiële procedures (zie hoofdstuk 6). Zoals hiervoor opgemerkt, kan harmonisatie van administratieve procedures grote impact hebben op individuele organisaties, bijvoorbeeld omdat zij vaste betaalmomenten hebben voor alle betalingen die zij doen.

4 Uitvoering van de werkgeversdienstverlening in de regionale werkgeversservicepunten

Nadat in de twee vorige hoofdstukken is stilgestaan bij de aansturing en de vormgeving van de regionale werkgeversdienstverlening, richten we onze aandacht in dit hoofdstuk op een aantal aspecten van de uitvoering. We bespreken achtereenvolgens de aangeboden diensten, de samenwerking van de verschillende partijen binnen het werkgeversservicepunt en de matching van vacatures en werkzoekenden en de marktpositie van het werkgeversservicepunt. Tot slot gaan we in op de gevolgen van de coronacrisis en de regionale mobiliteitsteams op de dienstverlening.

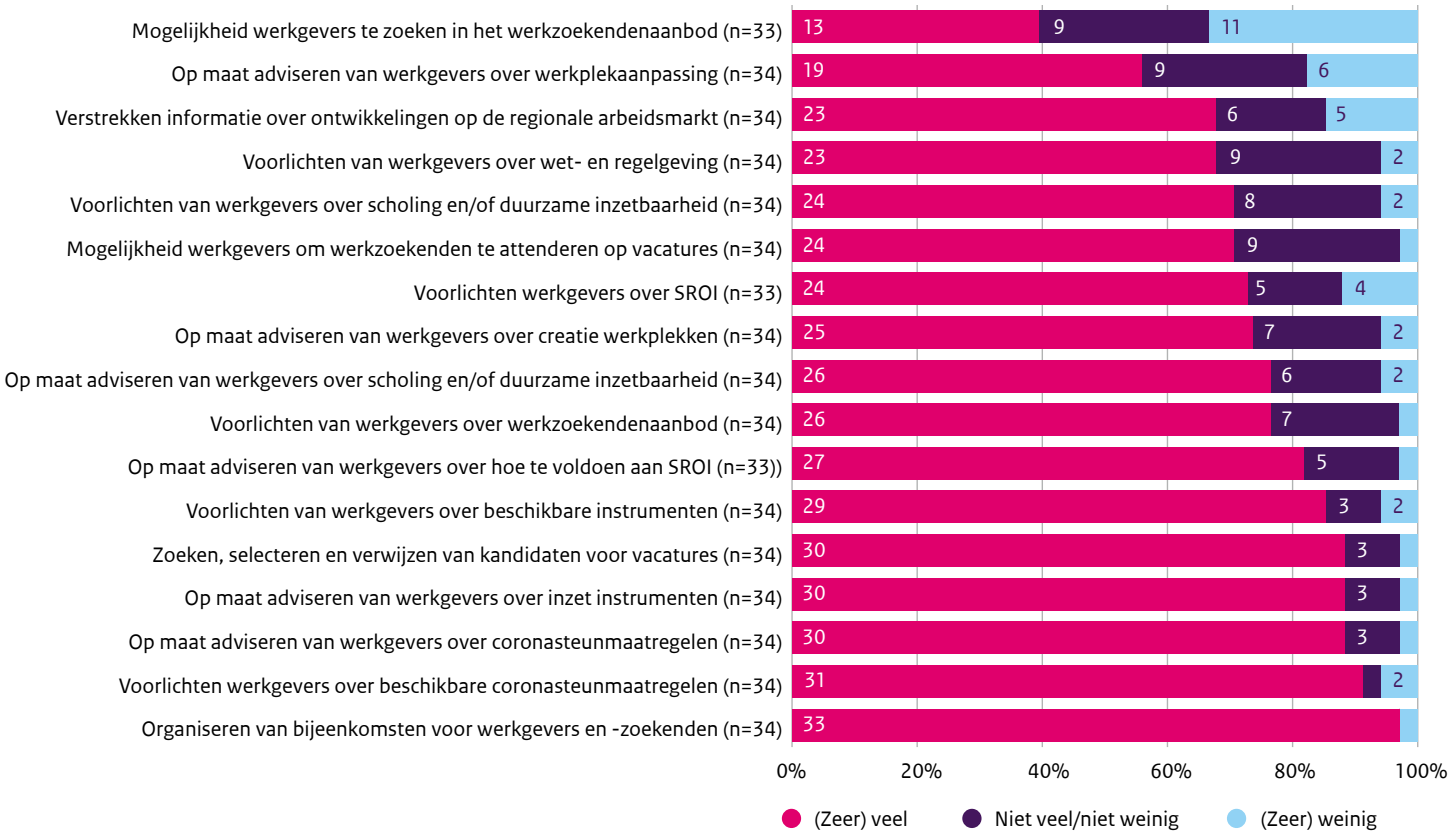
De belangrijkste bevindingen

- Alle werkgeversservicepunten bieden het door Wet SUWI vereiste basispakket van diensten aan. Werkgeversservicepunten bieden ook aanvullende diensten aan, zoals adviezen over social return on investment en voorlichting over de coronamaatregelen.
- Tachtig procent van de arbeidsmarktregio's beoordeelt de samenwerking tussen partijen als goed en vrijwel alle regio's zien een verbetering in de samenwerking ten opzichte van vijf jaar terug.
- Belemmeringen in de samenwerking zijn: lokale gerichtheid van een aantal gemeenten, niet geharmoniseerde instrumenten en systemen die niet op elkaar aansluiten.
- Ook in regio's waar de werkgeversdienstverlening meer versnipperd is, worden mogelijkheden gevonden tot intensievere samenwerking, bijvoorbeeld via regionale projecten, het doorverwijzen van werkgevers naar subregionale werkgeversservicepunten en vice versa en het werken in brancheteams.
- De wisselwerking tussen werkgeversdienstverlening en werkzoekendendienstverlening, van groot belang om werkgevers te kunnen helpen met geschikte kandidaten, is niet optimaal. De wisselwerking is beter wanneer account- en klantmanagers in de fysieke nabijheid werken.
  Belemmeringen zijn:
  - bij gemeenten komt het voor dat de werkzoekendendienstverlening lokaal is georganiseerd en de werkgeversdienstverlening regionaal;
  - er bestaat onvoldoende inzicht in de arbeidsmogelijkheden en bemiddelbaarheid van de werkzoekenden;
  - registratiesystemen sluiten niet op elkaar aan.
- Volgens drie kwart van de regio's is de positie van het werkgeversservicepunt de laatste jaren versterkt. Desondanks vindt slechts één vijfde dat het werkgeversservicepunt voldoende bekend is. Dit sluit aan bij de bevinding uit hoofdstuk 5 dat veel werkgevers die baat zouden kunnen hebben bij werkgeversdienstverlening, hier nog geen gebruik van maken.

4.1 Aangeboden diensten

In de vragenlijst is de arbeidsmarktregio's gevraagd welke prioriteit zij toekennen aan de verschillende diensten die zij aanbieden. Figuur 4.1 geeft het resultaat weer.

Figuur 4.1 *Mate van prioriteit die het werkgeversservicepunt geeft aan een aantal diensten*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

Sterke focus op voorlichting en advisering omtrent coronasteunmaatregelen

Opvallend is de hoge prioriteit die is toegekend aan het voorlichten en adviseren van werkgevers over coronasteunmaatregelen. Dit is niet slechts reactief gebeurd door te reageren op vragen van werkgevers: in verschillende arbeidsmarktregio's hebben werkgeversservicepunten proactief werkgevers en zzp'ers benaderd. Deze benadering beperkte zich niet slechts tot relaties van de werkgeversdienstverlening, maar strekte zich ook uit tot (andere) werkgevers die NOW[17]-steun genoten en ondernemers die gebruik maakten van de Tozo.[18] De gesprekken waren in de eerste plaats bedoeld voor het bieden van een luisterend oor en in de tweede plaats om werkgevers te wijzen op de beschikbare steunmaatregelen en hen desgewenst een hulpaanbod te doen. Volgens de betreffende regio's hebben deze acties gezorgd voor een vergroting van het aantal werkgevers waarmee het werkgeversservicepunt een relatie heeft. Daarnaast heeft het gesprek met werkgevers zich volgens de regio's verbreed van een gesprek over matching van vacatures en kandidaten tot een voorlichtings- en adviesgesprek in meer algemene zin.

Ook matching en voorlichting over instrumenten en voorzieningen krijgen prioriteit

Wanneer we naar de andere diensten kijken, dan blijken de door Wet SUWI vereiste basistaken advisering en voorlichting over instrumenten en voorzieningen en matching van werkzoekenden en vacatures veel prioriteit te hebben. Het grote belang van bijeenkomsten waar werkgevers en werkzoekenden elkaar

17 Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid.
18 Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers.

kunnen ontmoeten – zoals banenmarkten en meet and greets – wordt verklaard door de schaarste van arbeidsaanbod gedurende de onderzoeksperiode en de daarmee samenhangende behoefte meer te matchen op basis van competenties (zie paragraaf 4.3.2). Tijdens de bijeenkomsten kunnen werkgevers persoonlijk kennismaken met kandidaten en zich een beeld vormen in hoeverre een kandidaat voor hen aantrekkelijk is. Op deze, vaak branchegewijs georganiseerde, bijeenkomsten hebben het leerwerkloket, scholingsinstellingen en/of werkgevers-/brancheorganisaties doorgaans een belangrijke inbreng. Tijdens de coronacrisis zijn de werkgeversservicepunten en masse overgestapt op digitale bijeenkomsten.

Mede gegeven de mismatch van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt (zie paragraaf 4.3.1) is de grote aandacht voor de voorlichting en advisering van werkgevers over instrumenten en voorzieningen begrijpelijk. Immers, willen werkgevers hun vacatures vervullen, dan zijn ze meer dan in het verleden aangewezen op kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt. De instrumenten en voorzieningen faciliteren de deelname van deze kandidaten aan het arbeidsproces.

De voorlichting over de regionale arbeidsmarkt, die ook tot het door het SUWI-stelsel voorgeschreven basispakket behoort, heeft wat minder prioriteit dan de andere tot dit pakket behorende diensten. Dit is niet zo verwonderlijk omdat de andere diensten direct te maken hebben met de core business van het aan het werk helpen van werkzoekenden. In die zin is de voorlichting over ontwikkeling op de arbeidsmarkt een meer indirecte dienst die vooral periodiek, in bijeenkomsten/gesprekken met werkgevers en/of op verzoek wordt geleverd.

Beweging naar strategisch partnerschap
Mede in het verlengde van de mismatch op de arbeidsmarkt en de coronacrisis zien de werkgeversservicepunten voor zichzelf steeds meer een rol weggelegd als 'strategisch partner' van werkgevers. Een rol die verder gaat dan het matchen van vacatures en werkzoekenden, doordat ze raakt aan de bredere bedrijfsvoering. Inmiddels hebben in veertien arbeidsmarktregio's alle werkgeversadviseurs van het werkgeversservicepunt de cursus 'Op weg naar strategisch partnerschap'[19] gevolgd. Deze cursus vormt voor adviseurs van UWV een verplicht onderdeel van de professionele leergang. In een aantal arbeidsmarktregio's is opgemerkt dat de cursus alleen door UWV'ers is gevolgd, maar dat deze ook beschikbaar zou moeten zijn voor accountmanagers die namens gemeenten in het werkgeversservicepunt werkzaam zijn.

4.2 Samenwerking in het werkgeversservicepunt

Meeste arbeidsmarktregio's positief over onderlinge samenwerking
Achtentwintig van de vierendertig arbeidsmarktregio's die de betreffende vraag in de enquête hebben beantwoord, beoordelen de onderlinge samenwerking van de in het regionale werkgeversservicepunt vertegenwoordigde partijen als goed of zeer goed. De overige zes regio's vinden de samenwerking goed noch slecht. Zoals in paragraaf 3.1.2 is opgemerkt, is de tevredenheid over de samenwerking groter in regio's die hun werkgeversdienstverlening vanuit één werkgeversservicepunt aanbieden. Hierbij moet vermeld worden dat niet te zeggen is of hier sprake is van een causaal verband, en zo ja wat oorzaak en gevolg is. Het is immers denkbaar dat een goede samenwerking niet een gevolg is van, maar een voorwaarde is voor het samenwerken vanuit één werkgeversservicepunt.

In bijna alle arbeidsmarkregio's is de onderlinge samenwerking in het regionaal werkgeversservicepunt naar eigen zeggen gedurende de laatste jaren verbeterd (achttien regio's) dan wel sterk verbeterd (dertien regio's). In de overige drie regio's is de samenwerking verslechterd noch verbeterd.

19 De training biedt een verdieping op de thema's netwerken, partnerschap, businesscase, relatiebeheer en aftersales en leert werkgeversadviseurs gesprekspartner te zijn voor werkgevers voor (toekomstige) arbeidsmarktvraagstukken.

Ontschotte budgetten vormen impuls voor de samenwerking

Zoals opgemerkt in paragraaf 2.2.4 zijn Perspectief op Werk en de regionale mobiliteitsteams een belangrijke impuls voor de onderlinge samenwerking van partijen in de regionale werkgeversservicepunten geweest. Met de beschikbare gelden zijn allerlei initiatieven gestart. Deze initiatieven beperken zich niet alleen tot de werkgeversdienstverlening, maar strekken zich ook uit tot de werkzoekendendienstverlening, scholing en de onderlinge samenhang van deze drie domeinen. De regio's zijn het er in hoge mate over eens dat de kracht van Perspectief op Werk en de regionale mobiliteitsteams niet slechts gelegen was in de aanvullende financiering als zodanig. Minstens zo belangrijk is het "ontschotte" karakter van de gelden. Deze veelvuldig gebruikte term geeft aan dat de gelden niet bestemd waren voor specifieke doelgroepen, maar door de regio's naar eigen inzicht konden worden besteed om het regionale arbeidsmarktbeleid te versterken. Zoals in paragraaf 3.5 is aangegeven zijn de gelden vaak gebruikt om het instrumentarium van de regio's te harmoniseren.

Belemmeringen voor samenwerking in de regionale werkgeversservicepunten

Uit de interviews komt een aantal belemmeringen naar voren voor de samenwerking binnen de regionale werkgeversservicepunten.

- De lokale insteek van de werkgeversdienstverlening in een aantal arbeidsmarktregio's door wethouders kan de samenwerking belemmeren (zie hierover ook paragraaf 2.2.2). Ook komt het voor dat de bestuurders weliswaar hebben besloten tot (meer) regionale samenwerking, maar dat dit in de praktijk nog moet worden geïmplementeerd of dat dit besluit stuit op ingesleten lokaal gerichte werkwijzen in de uitvoering.
- Ook het in paragraaf 3.5 genoemde verschil in instrumenten en voorzieningen tussen gemeenten en UWV en tussen gemeenten onderling belemmert een effectieve gezamenlijke uitvoering.
- Ten slotte kunnen de verschillende informatiesystemen waarvan de verschillende partijen binnen de werkgeversdienstverlening gebruik maken voor het vastleggen en matchen van vacatures en werkzoekenden de samenwerking belemmeren. Hierop gaan we in de volgende paragraaf nader in.

Ook in regio's met een lokale focus zijn er manieren om regionaal samen te werken

In arbeidsmarktregio's met een relatief sterke lokale oriëntatie wordt de regionale samenwerking veelal op één of meerdere van onderstaande manieren vormgegeven.

- Het gezamenlijk bedienen van grote werkgevers.
- Het onderscheiden van een 'eerste-' en 'tweedelijnsdienstverlening'. Lokaal of subregionaal binnenkomende werkgeversvragen worden dan in eerste instantie op dat niveau in behandeling genomen. Wanneer ze niet adequaat kunnen worden afgehandeld, wordt 'opgeschaald' naar het regionale werkgeversservicepunt. Deze werkwijze is in principe strijdig met het uitgangspunt dat de vraag van werkgevers voorop staat. Het is dan de vraag of werkgevers altijd de beste kandidaten krijgen aangeboden.
- Het regionaal delen en oppakken van moeilijk vervulbare vacatures, vacatures voor bepaalde functies of vacatures voor meerdere arbeidsplaatsen.
- Het samenwerken bij de organisatie van extern gerichte projecten en evenementen, zoals scholingstrajecten en bijeenkomsten voor werkgevers en werkzoekenden.
- Het samenwerken bij intern gerichte projecten en activiteiten als bijvoorbeeld de harmonisatie van instrumenten en voorzieningen, het verbeteren van de informatiehuishouding en trainingen om de deskundigheid te bevorderen. Dergelijke projecten en activiteiten zijn los van hun primaire doel een goed vehikel om collega-accountmanagers van de verschillende in het werkgeversservicepunt deelnemende organisaties bijeen te brengen, elkaar te leren kennen en te laten samenwerken.
- De ook in paragraaf 2.2.3 genoemde intensieve(re) samenwerking tussen de centrumgemeente en UWV. Ze wisselen vacatures en kandidaten uit, werken met dezelfde informatiesystemen en/of organiseren projecten en evenementen waarbij andere gemeenten kunnen aansluiten of kandidaten voor kunnen leveren. Het idee hierachter is vaak dat de samenwerking zich zo geleidelijk kan uitbreiden naar alle partijen binnen de regio.

Persoonlijk contact tussen uitvoerders als katalysator voor samenwerking
In de interviews heeft een groot aantal arbeidsmarktregio's gewezen op het grote belang van persoonlijk contact tussen de accountmanagers van de in het werkgeversservicepunt samenwerkende organisaties. Het persoonlijk contact vergemakkelijkt het uitwisselen van informatie, vacatures en kandidaten voor vacatures en projecten. Persoonlijke uitwisseling is te meer van belang in regio's waar (gebruik van) een gemeenschappelijk informatiesysteem voor CRM en de matching van vacatures en kandidaten ontbreekt. Ook speelt het persoonlijk contact een belangrijke rol bij het matchen van vacatures en kandidaten (zie paragraaf 4.3).

Door het thuiswerken tijdens de coronapandemie is het persoonlijke contact in hoge mate vervangen door telefonisch en elektronisch contact (e-mail, videoverbinding, etc.). Een aantal regio's merkt op dat deze alternatieve vormen van contact weliswaar hebben gezorgd voor continuïteit van de dienstverlening maar dat dit in voorkomende gevallen, bijvoorbeeld bij het matchen van vacatures en kandidaten, minder effectief en efficiënt is dan persoonlijk contact.

In een klein aantal arbeidsmarktregio's werken alle adviseurs bij elkaar in één gebouw, waarin soms ook de werkzoekendendienstverlening is gehuisvest. In een groot aantal regio's werken adviseurs vanuit het kantoor van de eigen 'moederorganisatie' en is er voor hen soms een werkplek beschikbaar op het kantoor in de centrumgemeente. In veel van deze regio's waar accountmanagers werken vanuit het kantoor van hun moederorganisatie, komen ze regelmatig – vaak wekelijks – op (sub)regionaal en/of per brancheteam bijeen. Op deze overleggen wisselt men vacatures en kandidaten uit, ontwikkelt, bespreekt en/of monitort men projecten en evenementen, stelt men hulpvragen en koppelt men opgedane ervaringen terug.

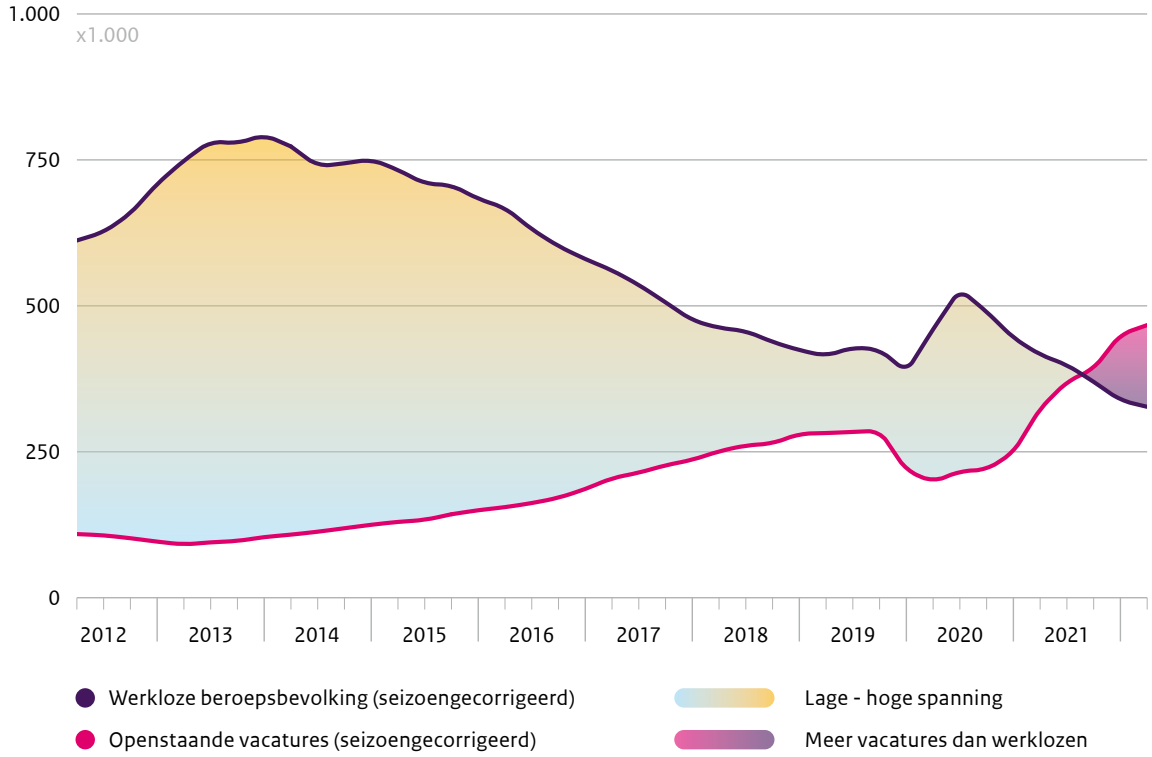
4.3 Matching

4.3.1 Spanning en mismatch op de arbeidsmarkt

Op het moment van schrijven is er sprake van een mismatch op de arbeidsmarkt. Deze manifesteert zich in enerzijds een groot aantal – veelal moeilijk vervulbare – vacatures en anderzijds een groot aantal – vaak langdurig werkloze en/of arbeidsbeperkte – werkzoekenden.

Figuur 4.2 laat zien dat de spanning op de arbeidsmarkt vanaf 2014, het jaar waarin het economisch herstel na de financiële crisis intrad, geleidelijk toeneemt. Na een tijdelijke ontspanning gedurende de coronacrisis overtrof het aantal vacatures in het laatste kwartaal van 2021 voor het eerst de omvang van de werkloze beroepsbevolking. De zogenoemde 'spanningsindicator' van UWV toont een overeenkomstig beeld: een afvlakking van het aantal vacatures, maar een zich doorzettende daling van het aantal werkzoekenden met een WW-uitkering, waardoor de spanning op de arbeidsmarkt in de systematiek van UWV in de eerste twee kwartalen van 2022 het niveau 'zeer krap' bereikte (Werk.nl, 28 september 2022). UWV is onzeker over de ontwikkeling van de spanningsindicator in 2022, maar concludeert desondanks dat in dat jaar de uitgangssituatie voor werkzoekenden gunstig is.

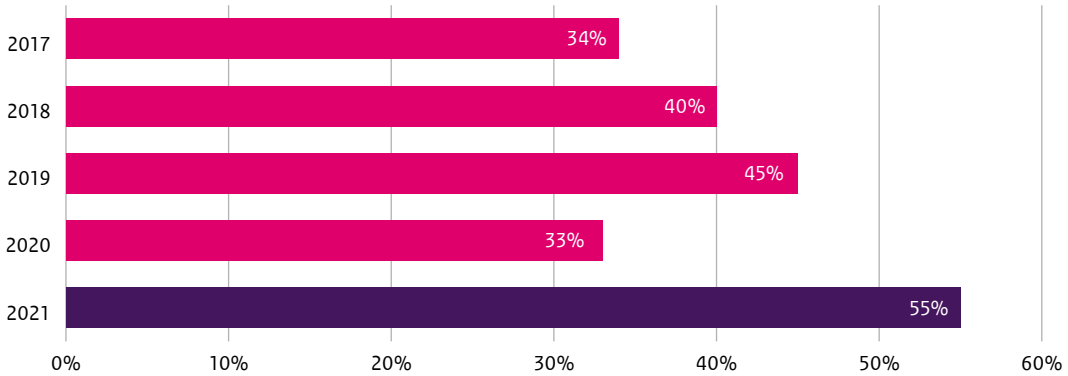
Figuur 4.2 *Spanning op de arbeidsmarkt: openstaande vacatures en werkloze beroepsbevolking*



Bron: (CBS, 2022)

Recent onderzoek van UWV laat zien dat een steeds groter deel van de ontstane vacatures moeilijk vervulbaar is (figuur 4.3).

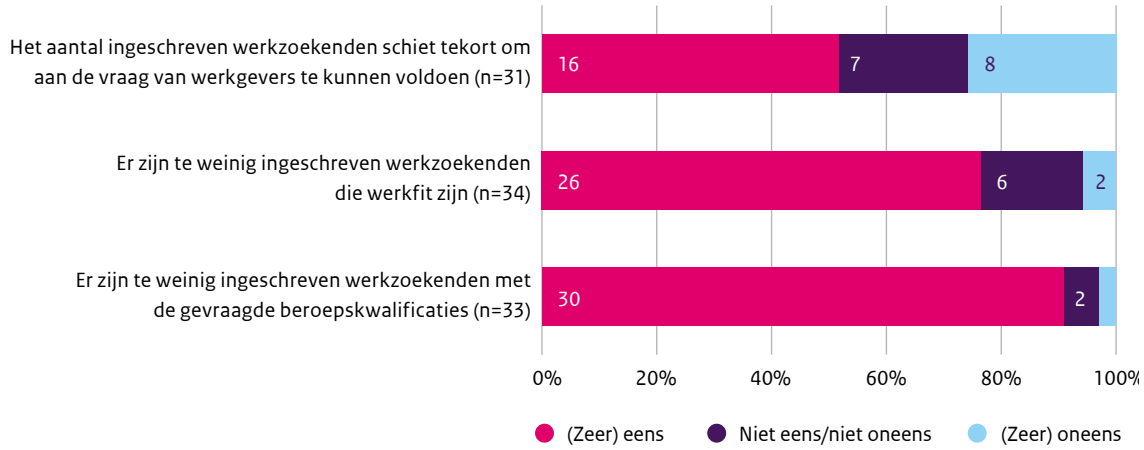
Figuur 4.3 *Aandeel ontstane vacatures dat moeilijk vervulbaar is (2017-2021)*



Bron: (UWV, 2022a)

De krapte op de arbeidsmarkt resoneert sterk in ons onderzoek naar de werkgeversdienstverlening. Zoals blijkt uit figuur 4.4 ervaart de werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio's niet zozeer een kwantitatief als wel kwalitatief tekortschietend arbeidsaanbod.

Figuur 4.4 *Oordeel arbeidsmarktregio's over het ingeschreven arbeidsaanbod*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

De arbeidsmarktregio's zien zich geconfronteerd met een sterke groei van de vraag. Tegelijkertijd bevestigen ze de krapte van hun eigen aanbod en daarmee de mismatch op de arbeidsmarkt.

Medewerker werkgeversservicepunt: "tegenover een groot en groeiend aantal vacatures staat een tekort aan bij gemeenten en UWV ingeschreven en bemiddelbare werkzoekenden; vrijwel iedereen die kan en wil werken is aan het werk."

Recent onderzoek laat zien dat maar een deel van de mensen met een bijstandsuitkering direct beschikbaar is voor werk.

- In zijn evaluatie van de Participatiewet constateert het Sociaal Cultureel Planbureau dat de veronderstelling achter de wet dat mensen in de bijstand in principe een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt hebben volgens betrokkenen (gemeenten en werkzoekenden) niet lijkt op te gaan (Echtelt, et al., 2019).
- Volgens onderzoek van de Arbeidsinspectie acht vijfentwintig procent van de mensen met een bijstandsuitkering zich in staat om aan het werk te gaan. Volgens klantmanagers is zevenendertig procent van deze groep direct bemiddelbaar (Nederlandse Arbeidsinspectie, 2022).
- De gemeente Den Haag benaderde recent 18.000, oftewel bijna alle inwoners die ten minste anderhalf jaar een bijstandsuitkering hadden. Slechts tien procent van hen bleek op korte termijn aan het werk te kunnen. Vijftig procent zou pas op langere termijn, nadat (vaak een combinatie van) financiële, mentale en gezondheidsproblemen zijn weggenomen, bemiddelbaar zijn. Voor de overige veertig procent van de Haagse langdurig werklozen in de bijstand is regulier betaald werk onhaalbaar (Gemeente Den Haag, 2022; Storm, 2022; Jonge, 2022).

4.3.2 Van matching op basis van hard skills naar matching op basis van soft skills

Een aantal veranderingen op de arbeidsmarkt stelt nieuwe eisen aan de werkgeversdienstverlening. Door veranderende baaneisen zien we minder vaak dat vacatures en werkzoekenden aan elkaar worden gekoppeld op basis van functie-eisen enerzijds en zogenoemde hard skills (zoals die tot uitdrukking komen in behaalde diploma's en werkervaring) anderzijds. Daarbij komt dat het overgrote deel van de werkzoekenden van gemeenten en UWV niet beschikt over de vereiste hard skills. Om deze mensen aan het werk te helpen moet hoe dan ook worden uitgegaan van hun soft skills of competenties (vaardigheden) en eigenschappen die hen in de basis en na de nodige (bij)scholing geschikt maken voor een bepaalde functie. Vanwege de arbeidsbeperkingen die veel werkzoekenden hebben, is het ook steeds meer nodig dat werkgevers functies aanpassen aan de mogelijkheden van werkzoekenden.

Daarnaast hebben steeds meer werkzoekenden een afstand tot de arbeidsmarkt. Veel arbeidsmarktregio's geven aan dat matching daarom steeds meer wordt voorafgegaan door het in samenwerking met werkgevers scholen van kandidaten of hen tijdens het werk een opleiding of cursus te laten volgen. Ook ziet een aantal arbeidsmarktregio's een groeiende belangstelling onder werkgevers voor onconventionele maatregelen als jobcarving en functiecreatie. Andere regio's zien deze beweging nog niet of nauwelijks.

Hoewel uit figuren 3.1 en 3.2 (hoofdstuk 2) blijkt dat de arbeidsmarktregio's behoorlijk veel prioriteit geven aan het adviseren van werkgevers over de creatie van werkplekken, blijkt dat jobcarving en functiecreatie zich vooral nog in een ontwikkelingsfase bevinden. Voor zover er in de beleidsdocumenten van de arbeidsmarktregio's sprake is van jobcarving en functiecreatie gaat het vooral over het opleiden van medewerkers en het opstarten van pilots met enkele bedrijven.

4.3.3 Samenwerking bij de matching binnen het werkgeversservicepunt

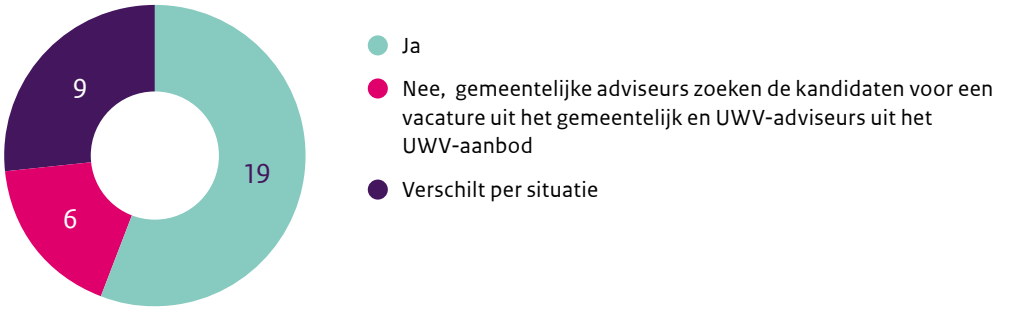
In achtentwintig arbeidsmarktregio's hebben werkgeversadviseurs van gemeenten en UWV toegang tot elkaars vacatures. In veel regio's registreren gemeenten hun vacatures in het UWV-systeem WBS[20] (zie paragraaf 4.3.6). Vacatures worden (daarnaast) vooral gedeeld in de brancheteams, de veelal periodieke overleggen van de partners in het werkgeversservicepunt en/of in het persoonlijk contact tussen accountmanagers.

Negentien arbeidsmarktregio's geven aan dat hun accountmanagers standaard zowel het werkzoekenden-aanbod van gemeenten als dat van UWV bemiddelen (figuur 4.5). In negen regio's verschilt dit per situatie. In zijn algemeenheid komen de volgende variaties voor:

- De accountmanager put uit het gehele werkzoekendenbestand, dus zowel voor UWV als gemeenten. De werkgever moet bediend worden met de beste kandidaat.
- Zij zoeken in eerste instantie kandidaten in het aanbod van de eigen organisatie. Als dit onvoldoende kandidaten oplevert zoeken zij verder in het aanbod van de partners (zie eerste- en tweedelijns dienstverlening in paragraaf 4.2)
- Zij bemiddelen in de ene subregio elkaars kandidaten en in de andere niet.
- De centrumgemeente en UWV bemiddelen elkaars kandidaten en de andere gemeenten niet.
- UWV put uit het gemeenschappelijke aanbod en de gemeenten alleen uit gemeentelijke kandidaten.
- Er wordt voor grote meervoudige vacatures waarvoor meerdere personen voor een functie worden gevraagd of voor bepaalde functies uit het gezamenlijke aanbod geput en voor andere vacatures niet.

Zoals in paragraaf 3.1.2 is aangegeven is in arbeidsmarktregio's met één werkgeversservicepunt vaker sprake van het bemiddelen van elkaars kandidaten door gemeenten en UWV.
Zes regio's geven aan dat gemeentelijke en UWV-accountmanagers alleen uit het aanbod van de eigen organisatie putten.

Figuur 4.5 *Put iedere werkgeversadviseur van het werkgeversservicepunt voor het voordragen van kandidaten voor vacatures uit zowel werkzoekenden van gemeenten als UWV? (n=34)*



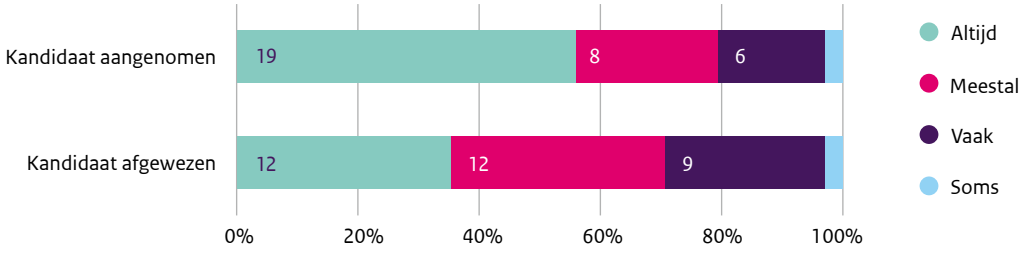
Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête Arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

20 WBS: WerkCoach Bemiddelingsservice.

4.3.4 Nazorg na matching

Zoals in paragraaf 1.2.2 is aangegeven moet met ingang van 2021 nazorg standaard onderdeel uitmaken van zowel geslaagde als niet geslaagde matching. Uit figuur 4.6 blijkt dat na matching – vooral wanneer deze niet is geslaagd – nog niet altijd met de betreffende werkgever wordt overlegd. Mogelijk zijn er redenen om van nazorg af te zien, bijvoorbeeld vanwege afspraken met de werkgever, maar in zijn algemeenheid is terugkoppeling met de werkgever na zowel een geslaagde als niet geslaagde match wenselijk als integraal onderdeel van het dienstverleningsproces. Dit gebeurt vanuit het oogpunt van relatiebeheer en het als organisatie willen leren van ervaringen van klant-werkgevers.

Figuur 4.6 *Mate waarin het WSP overlegt met de werkgever na een afwijzing of aanname van een gematchte kandidaat (n=34)*



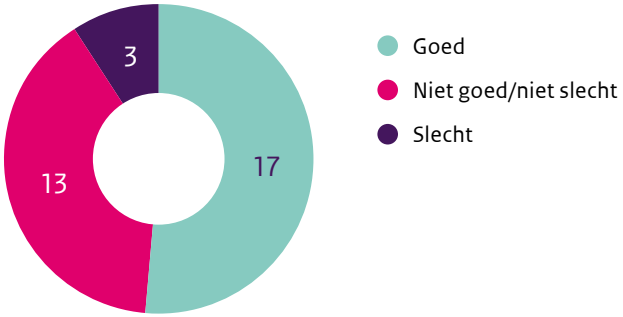
Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

4.3.5 Wisselwerking met de werkzoekendendienstverlening

Samenwerking met de werkzoekendendienstverlening wordt wisselend gewaardeerd

Eén van de arbeidsmarktregio's geeft aan dat de werkzoekendendienstverlening kan worden gezien als "het magazijn van de werkgeversdienstverlening". Net als bij een verkooporganisatie de samenwerking tussen buiten- en binnendienst cruciaal is, geldt dat ook voor de wisselwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening. In die zin is het opvallend dat de werkgeversdienstverlening in niet meer dan de helft van arbeidsmarktregio's aangeeft dat de samenwerking met de werkzoekendendienstverlening goed is (figuur 4.7).

Figuur 4.7 *Oordeel werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio's over de samenwerking met de werkzoekendendienstverlening (n=33)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête Arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

In de arbeidsmarktregio's die de werkgeversdienstverlening de wisselwerking met de werkzoekendendienstverlening als goed beoordelen, is sprake van intensief onderling contact en zijn 'de lijntjes' kort. Dit geldt vooral als werkgevers- en werkzoekendendienstverlening dicht bij elkaar in hetzelfde gebouw zijn gehuisvest. In een aantal regio's waar de werkgeversdienstverlening is georganiseerd in brancheteams, participeren ook klantmanagers van de werkzoekendendienstverlening in deze teams. Dit is echter niet in alle regio's met brancheteams het geval. In kleine(re) gemeenten en in gemeenschappelijke gemeentelijke uitvoeringsorganisaties is de werkgevers- en werknemersdienstverlening ondergebracht in één organisatie. In kleinere gemeenten kunnen medewerkers zelfs beide functies tegelijk vervullen.

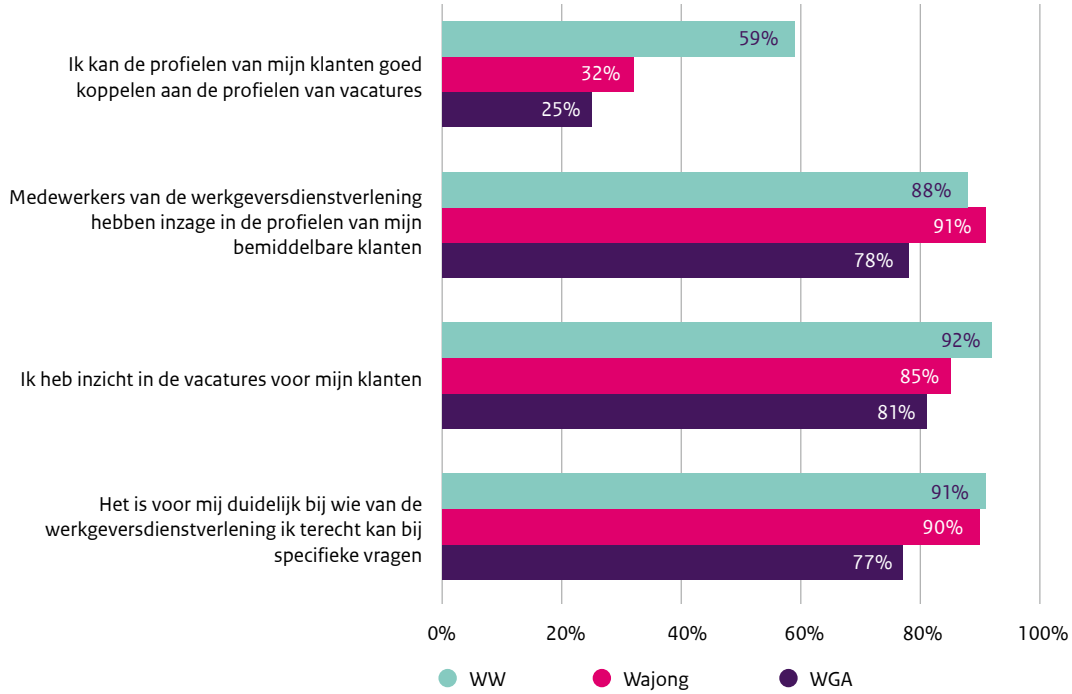
Werkzoekendenbestand met grote afstand tot de arbeidsmarkt onvoldoende in beeld
In de enquête en de interviews is een aantal oorzaken aangedragen voor een niet goede wisselwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening.

In de eerste plaats zijn werkgevers- en werkzoekendendienstverlening vaak nog twee gescheiden werelden. De werkzoekendendienstverlening van gemeenten is vaak lokaal georiënteerd en staat daarmee op afstand van de regionaal georganiseerde werkgeversdienstverlening. In zijn visie op de arbeidsmarktregio van de toekomst merkt de G40 in dit verband op dat de werkgeversdienstverlening is geregionaliseerd, maar dat de werknemersdienstverlening nog een lokaal gebeuren is, met eigen afrekenmechanismen (G40, 2020). Beide werelden moeten dichter bij elkaar komen door de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden vanuit een gemeenschappelijke optiek ter hand te nemen.

Illustratief voor de scheiding tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening is de moeizame afstemming over projecten. De Arbeidsinspectie hoorde meerdere malen dat de werkgeversdienstverlening projecten ontwikkelt, de werkzoekendendienstverlening vraagt daarvoor kandidaten aan te leveren om vervolgens te moeten constateren dat deze er niet zijn.

In ander onderzoek van de Arbeidsinspectie is gekeken naar de samenwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening van UWV vanuit het perspectief van de werkzoekendendienstverlening. In figuur 4.8 zijn de resultaten weergegeven van onderzoek onder re-integratiemedewerkers van UWV. Zij blijken in hoge mate bekend te zijn met de collega's van de werkgeversdienstverlening. Ook is er in hoge mate wederzijds inzicht in vacatures en kandidaten, maar deze wisselwerking vertaalt zich niet in effectieve matching van profielen van kandidaten en vacatures. Re-integratiemedewerkers wijten dit aan de gebrekkige kwaliteit van de profielen in Sonar, het informatiesysteem voor werkzoekenden (zie paragraaf 4.3.6). Voor WW-kandidaten sluiten de profielen van kandidaten en vacatures nog het beste op elkaar aan. Een verklaring die het onderzoek hiervoor geeft is dat voor WGA- en Wajongkandidaten het vacatureprofiel oftewel de functie veelal moet worden aangepast (Nederlandse Arbeidsinspectie, 2022). Ongetwijfeld speelt ook het hiervoor beschreven gebrek aan zicht op de werkzoekendenbestanden een rol.

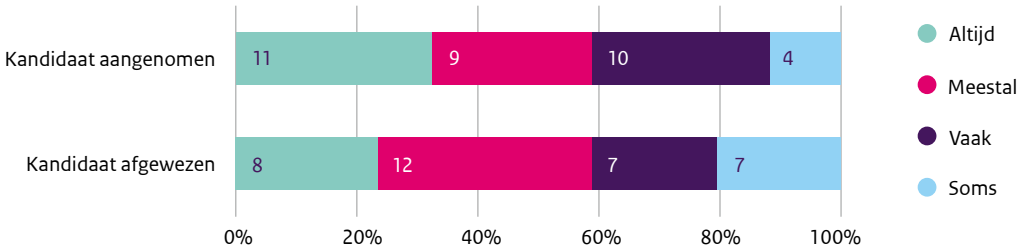
Figuur 4.8 *Beoordeling samenwerking met de werkgeversdienstverlening door re-integratiemedewerkers UWV*



Bron: (Nederlandse Arbeidsinspectie, 2022)

Een indicator voor de wisselwerking tussen werkgeversdienstverlening en werkzoekendendienstverlening is de mate waarin de werkzoekendendienstverlening de resultaten van een matching terugkoppelt aan de werkzoekendendienstverlening. Uit figuur 4.9 blijkt dat er lang niet altijd overleg plaatsvindt met de werkzoekendendienstverlening, noch als een kandidaat is aangenomen noch als deze is afgewezen.

Figuur 4.9 *Mate waarin het WSP terugkoppelt aan / overlegt met de werkzoekendendienstverlening na een afwijzing of aanname van een gematchte kandidaat (n=34)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

In de tweede plaats is in veel arbeidsmarktregio's gewezen op het gebrek aan inzicht in de kwaliteiten en mogelijkheden (van een groot deel) van de ingeschreven werkzoekenden. In dit verband zijn zowel de werkzoekendenbestanden van gemeenten als die van UWV genoemd. Als belangrijkste oorzaak zien de regio's de financiële prikkels in de Participatiewet, die gemeenten aansporen om zich te richten op mensen die snel aan het werk kunnen. Zoals ook uit eerdere onderzoeken bleek, ging daardoor de meeste tijd en aandacht uit naar deze groep en zijn werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt uit het zicht geraakt (Echtelt, et al., 2019; Andriessen, 2019). Volgens de regio's wordt dit effect versterkt door de beperkte personele capaciteit van gemeenten. Het gevolg hiervan is dat een aanzienlijk deel van de mensen zonder werk zelden een klantmanager ziet (Engbersen, Kremer, Went, & Boot, 2020). Bij de werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt ging de aandacht tot voor kort, en in veel gevallen nog steeds, vooral uit naar rechtmatige uitkeringsverstrekking. Voor een deel van deze groep geldt dat deze is vrijgesteld van de re-integratie- en arbeidsplicht.

Door de krapte op de arbeidsmarkt komt deze werkwijze steeds meer onder druk te staan. Juist nu er kansen ontstaan voor werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en de noodzaak ontstaat om vooral deze groep mensen naar werk te bemiddelen is er onvoldoende inzicht in het beschikbare arbeidspotentieel en de voor de bemiddeling belangrijke kenmerken. De Commissie Regulering van Werk (2020) spreekt in dit verband van mensen die door een falend activeringsbeleid inmiddels op grote afstand van de arbeidsmarkt staan. Verschillende regio's proberen dit probleem het hoofd te bieden door het bijhouden van aparte overzichten met werkzoekenden die men om wat voor reden dan ook recent heeft gesproken. Op deze wijze bestaat er meer inzicht in werkzoekenden die mogelijk tegemoet komen aan de vraag van werkgevers. Keerzijde van de oplossing is dat deze overzichten vaak alleen voor een specifieke regio en/of gemeente beschikbaar zijn. Bijkomend nadeel is, dat werkzoekenden die niet voorkomen op deze overzichten een (nog) kleinere kans hebben te worden bemiddeld.

Een groot aantal arbeidsmarktregio's heeft in de interviews aangegeven, vaak als onderdeel van Perspectief op Werk, acties te zijn gestart om het werkzoekendenbestand beter in kaart te brengen door ingeschrevenen op te roepen, hun gegevens opnieuw vast te leggen en onderscheid te maken tussen niet en wel werkfit/bemiddelbaar aanbod. Eerder onderzoek naar dergelijke 'klant in beeld'-gesprekken wijst erop dat dit een lange adem vergt, maar dat de afstand naar werk regelmatig toch overbrugbaar blijkt te zijn (Andriessen, 2019; Sax, 2018). Hierdoor kan – voor zover geschikt aanbod beschikbaar is – gerichter en sneller in de behoefte van werkgevers worden voorzien. Volgens de evaluatie van Perspectief op Werk hebben tweeëndertig van de vijfendertig arbeidsmarktregio's activiteiten geformuleerd om te komen tot een meer transparant werkzoekendenbestand (Vliet, Kalse, Nijskens, & Lieftink, 2021).

Meer aandacht nodig voor matching op 'soft skills'
In de derde plaats gaat de werkzoekendendienstverlening volgens de regio's nog onvoldoende uit van competenties van werkzoekenden en houdt te veel vast aan 'hard skills'. Voor werkgevers zijn competenties vaak belangrijker dan hard skills, die werkende weg wel zijn aan te leren. Hierdoor voorziet de werkzoekendendienstverlening de werkgeversdienstverlening nog onvoldoende van kandidaten voor vacatures en scholingsprojecten. In veel arbeidsmarktregio's steekt de werkgeversdienstverlening op dit punt ook de hand in eigen boezem en geeft aan de werkzoekendendienstverlening beter te moeten (en gaan) meenemen in de behoeften van werkgevers.
Deze oriëntatie op hard skills wordt mede in de hand gewerkt doordat in informatiesystemen die worden gebruikt voor de matching vooral dergelijke skills zijn vastgelegd. In enkele regio's zijn systemen ontwikkeld die ook competenties vastleggen (zie paragraaf 4.3.6).

In de vierde plaats zou de werkzoekendendienstverlening volgens accountmanagers te veel gefocust zijn op het oplossen van problemen die de participatie van werkzoekenden belemmeren. Hoewel zij deze focus gezien de vaak ernstige en meervoudige problematiek begrijpen, vinden zij ook dat eerder moet worden stilgestaan bij de arbeidsmogelijkheden van werkzoekenden.

4.3.6 Matchingssystemen

WBS, Sonar en VUM
In een groot aantal arbeidsmarktregio's is afgesproken de UWV-systemen WBS en Sonar te gebruiken als gemeenschappelijke informatie- en matchingsystemen. WBS wordt gebruikt om vacatures in vast te leggen. Volgens recent onderzoek van het Adviescollege ICT-toetsing maken 254 van de 352 gemeenten (72%) gebruik van WBS (Adviescollege ICT-toetsing, maart 2022). In Sonar worden gegevens van werkzoekenden vastgelegd. Door koppeling van gegevens uit WBS en Sonar kunnen vacatures en werkzoekenden geautomatiseerd worden gematcht.

Gemeenten leven de afspraak om deze systemen te gebruiken niet goed na. Dit geldt vooral voor Sonar, maar volgens een aantal regio's ook voor WBS. Bij Sonar komt dit doordat gemeenten eigen systemen gebruiken voor de registratie en het volgen van werkzoekenden en het verstrekken van uitkeringen. Ze moeten een extra handeling verrichten om de matchingsgegevens over te brengen in Sonar. Deze handeling schiet er bij de vaak lokaal georganiseerde werkzoekendendienstverlening nog wel eens bij in. Naast deze gebruiksonvriendelijkheid, wijzen meerdere arbeidsmarktregio's als oorzaak voor het beperkte gebruik van gemeenschappelijke informatiesystemen naar privacy-belemmeringen om klantgegevens tussen organisaties uit te wisselen.

Veel arbeidsmarktregio's merken op dat het belang van geautomatiseerde systemen voor matching niet moet worden overschat. Systemen ondersteunen de matching door het ontsluiten van informatie over vacatures en kandidaten en het maken van voorselecties. Dat kan de werkgeversdienstverlening zicht geven op de kandidaten die ze als kansrijk aan werkgevers kan aanbieden. Echter deze functionaliteit wordt beperkt doordat bestanden vaak geen actueel inzicht bieden in de voor de bemiddeling relevante kenmerken van werkzoekenden. Daarnaast is het passend maken van vraag en aanbod, zeker in de de huidge krappe arbeidsmarkt, een kweste van maatwerk. Dit vraagt vooral overleg tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening.

In enkele regio's heeft men geprobeerd het zicht op vacatures en kandidaten te verbeteren door koppelingen te maken tussen gemeentelijke en UWV-systemen. Ten tijde van het onderzoek beschikte nog geen van deze regio's over een dergelijke koppeling. Sterker nog, vaak zijn dergelijke activiteiten en ook het invoeren van Sonar en in mindere mate WBS bij gemeenten bevroren als gevolg van de door UWV aangekondigde uitfasering van deze systemen en de aangekondigde introductie van VUM. Over de uitfasering van Sonar en WBS was ten tijde van het onderzoek nog weinig bekend.

VUM

Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) is een samenwerking van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, VNG, UWV en ketenpartners op de arbeidsmarkt, zoals gemeenten en re-integratie- en uitzendbureaus. VUM ontwikkelt een uitwisselingsmechanisme en gegevensstandaarden die het mogelijk maken voor arbeidsbemiddelaars om transparant gegevens uit te wisselen over organisatie- en regiogrenzen heen. Deze aanpassingen bieden een fundament voor gezamenlijke dienstverlening. VUM maakt het mogelijk dat dienstverleners op de arbeidsmarkt elkaars profiel- en vacaturegegevens kunnen inzien en gebruiken, ook buiten hun eigen regio of organisatie. VUM doet dit door de verschillende bestaande matchingssystemen met elkaar te koppelen en één gegevensstandaard te hanteren. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de opleiding en ervaring van werkzoekenden, maar ook naar vaardigheden. Het doel is om meer en betere matches te maken en meer mensen duurzaam aan betaald, onbetaald, beschut, beschermd of vrijwilligerswerk te helpen (VUM, 2022).

In het licht van het voorgaande doet zich de vraag voor in hoeverre VUM het in de huidige arbeidsmarkt vereiste maatwerk bij matching daadwerkelijk zal ondersteunen. Voor een goed werkende VUM is het nog steeds van groot belang dat de eigenaren van de vacature- en klantbestanden hun bestanden actueel maken en houden. Verder wijst het Adviescollege ICT-toetsing erop dat het bij de doelgroep mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt niet volstaat om te matchen op kwalificaties en competenties, maar vooral op persoonlijke eigenschappen. Volgens het College is de gegevensstandaard van VUM ontoereikend om dit te facilteren. Daarnaast wijst het College ook op het belang van persoonlijke dienstverlening om deze werkzoekenden werkfit te maken en de actualiteit van de onderliggende gegevensbestanden (Adviescollege ICT-toetsing, maart 2022). In reactie op het advies van het College heeft de minister van SZW aanpassingen van VUM toegezegd (Ministerie van SZW, 2022). De adviezen worden in een verdiepingsfase verder uitgewerkt (VUM, 2022).

Regionaal ontwikkelde systemen

Een aantal regio's heeft een eigen informatiesysteem ontwikkeld voor het vastleggen van de profielen van bij de gemeenten ingeschreven werkzoekenden, inclusief competenties. De regio's Haaglanden en Rijnmond hebben HalloWerk ontwikkeld. Werkzoekenden en werkgevers kunnen in principe direct met elkaar in contact treden. Waar nodig verloopt het contact via de klant- en/of accountmanager. Andere regio's gaan het systeem invoeren of overwegen dat te doen. In arbeidsmarktregio Gorinchem hebben de arbeidsmarktregio, onderwijsinstellingen, werkgevers en uitzendbureaus het platform WIJIJ ontwikkeld. Werkzoekenden kunnen op dit platform hun profiel met competenties invoeren en werkgevers hun vacatures. Werkzoekenden hebben toegang tot de vacatures en werkgevers tot de werkzoekendenprofielen. Werkgevers kunnen werkzoekenden uitnodigen. Voor matching maakt ook het werkgeversservicepunt gebruik van het platform.

4.4 Werkgeverscontacten en marktpositie

Het stroomlijnen van de contacten met werkgevers

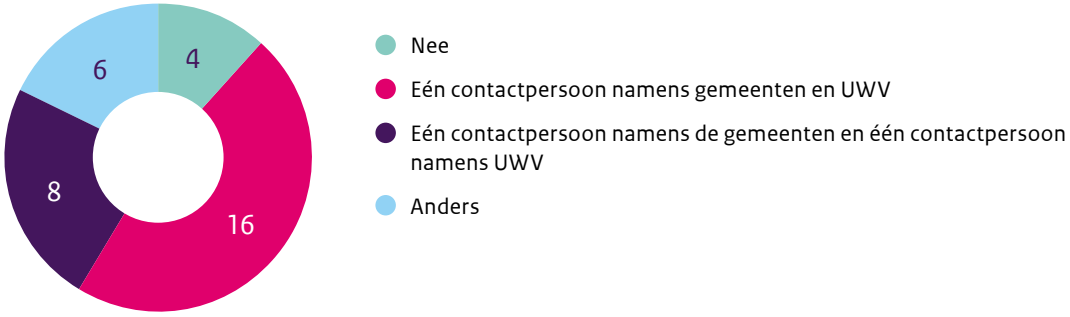
Het eerder besproken UWV-vacatureregistratiesysteem WBS bevat ook een CRM[21]-functionaliteit. Gemeentelijke en UWV-adviseurs leggen hierin hun contacten met werkgevers vast zodat voor ieder inzichtelijk is wie, wanneer en waarover contact met een werkgever heeft gehad. Hierdoor kan worden voorkomen dat een werkgever door meerdere accountmanagers wordt benaderd zonder dat zij dat van elkaar weten. Zoals hierboven is aangegeven stelt UWV WBS op termijn buiten gebruik. Over een gezamenlijke nieuwe CRM-voorziening voor de periode na WBS was ten tijde van het onderzoek niets bekend. Vanuit

21 CRM: customer relationship management.

het oogpunt van een effectieve gezamenlijke werkgeversdienstverlening is continuering van een gezamenlijke faciliteit van belang.

In bijna de helft van de arbeidsmarktregio's hebben klant-werkgevers één vaste contactpersoon (namens gemeenten en UWV) binnen het werkgeversservicepunt (figuur 4.10). In acht regio's hebben werkgevers te maken met twee contactpersonen: één namens de gemeenten en één namens UWV. Van de zes regio's in de categorie 'anders' geven drie aan bezig te zijn met het toedelen van (één of meerdere) vaste contactpersonen aan klant-werkgevers, en bieden de andere drie een vaste contactpersoon voor sommige (bijvoorbeeld grote) werkgevers. Uit paragraaf 6.2 blijkt dat klant-werkgevers zelf aangeven vaak één contactpersoon bij het werkgeversservicepunt te hebben.

Figuur 4.10 *Hebben klant-werkgevers een vaste contactpersoon binnen het werkgeversservicepunt? (n=34)*

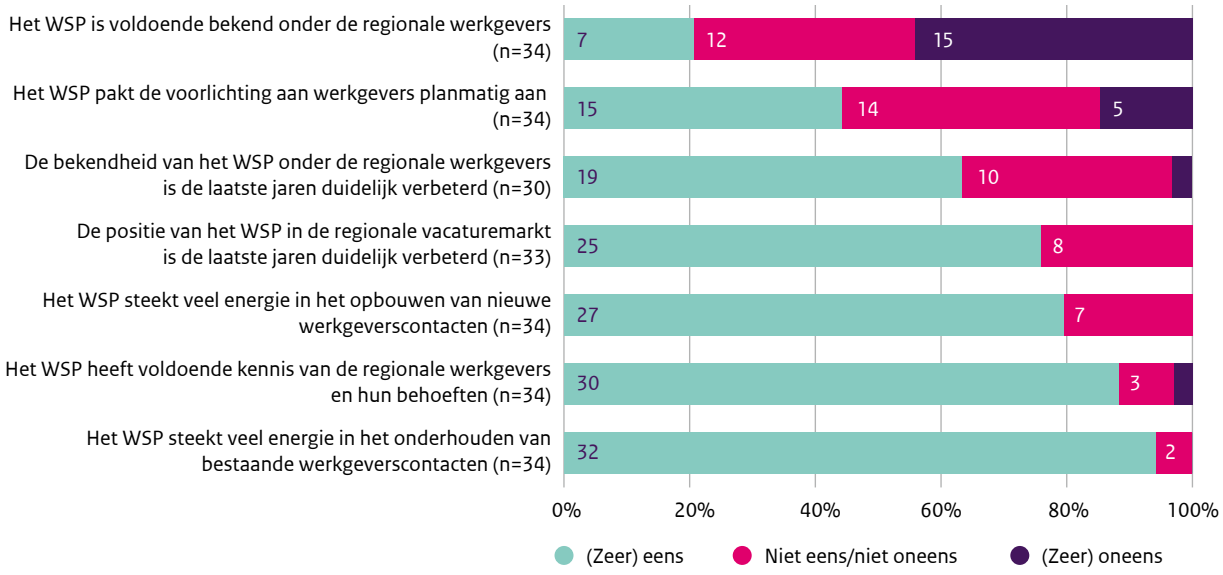


Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021

Ondanks inzet en vorderingen vindt men de bekendheid onder werkgevers laag

In de enquête is de arbeidsmarktregio's een aantal stellingen voorgelegd over hun marktpositie en marktbewerking (figuur 4.11). De regio's steken naar eigen zeggen veel energie in het onderhouden van bestaande en – iets minder – in het opbouwen van nieuwe werkgeverscontacten. De regio's dichten zichzelf in hoge mate voldoende kennis toe van de regionale werkgevers en hun behoeften.

Figuur 4.11 *Het werkgeversservicepunt (WSP) en de markt*



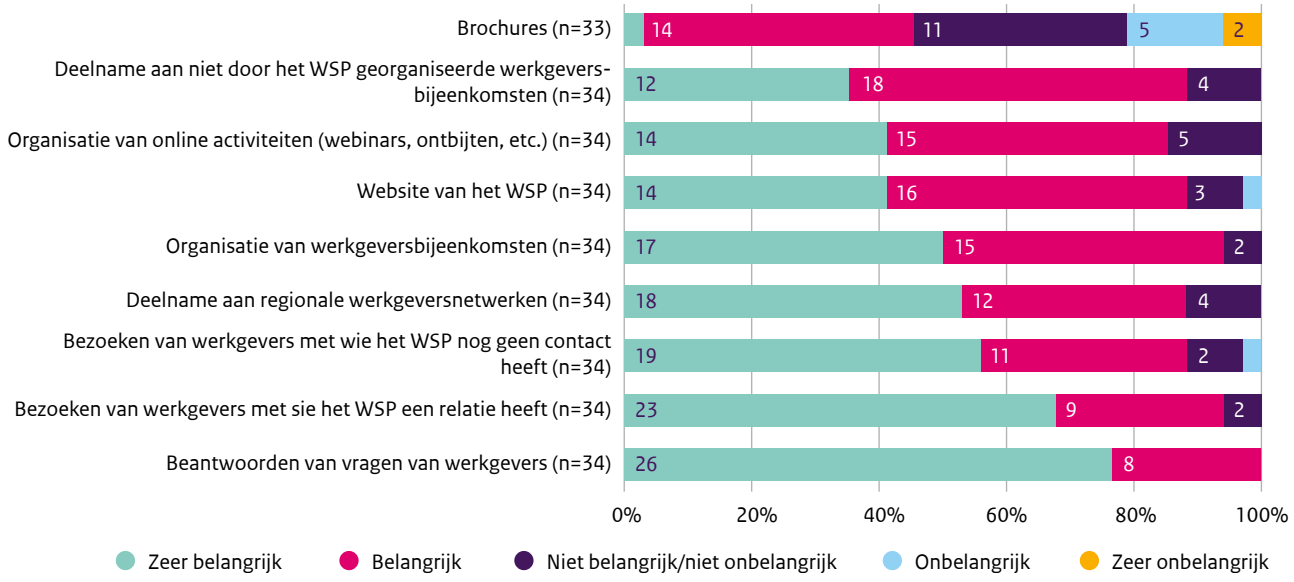
Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021

Drie kwart van de regio's is van mening dat de positie van het werkgeversservicepunt in de regionale vacaturemarkt de laatste jaren duidelijk is verbeterd en twee derde vindt dat de bekendheid onder werkgevers in die periode is vergroot. Minder dan de helft van de regio's vindt dat ze de voorlichting aan werkgevers planmatig aanpakken. Zoals in paragraaf 3.1.2 is aangegeven, is dit vaker het geval in regio's met één werkgeversservicepunt dan in regio's met meerdere punten.

Ondanks de voorgenoemde positieve waardering van de inzet en vorderingen, zijn de regio's in algemene zin nog altijd kritisch over de bekendheid van het werkgeversservicepunt onder werkgevers: slechts een vijfde van de arbeidsmarktregio's is van mening dat dit voldoende bekend is onder regionale werkgevers.

Uit figuur 4.12 blijkt dat de regionale werkgeversservicepunten gebruik maken van een brede mix aan instrumenten om werkgevers voor te lichten over het dienstenaanbod. Als aanvulling op de in de figuur opgenomen methoden geven enkele regio's aan gebruik te maken van nieuwsbrieven en van social media. De werkgeversservicepunten nemen relatief weinig deel aan niet door henzelf georganiseerde bijeenkomsten. Dit illustreert wellicht de eerdere constatering dat de werkgeversservicepunten in hun acquisitie vooral aandacht hebben voor mogelijkheden bij bestaande klanten.

Figuur 4.12 *Belang van communicatiemethoden bij de voorlichting aan werkgevers*

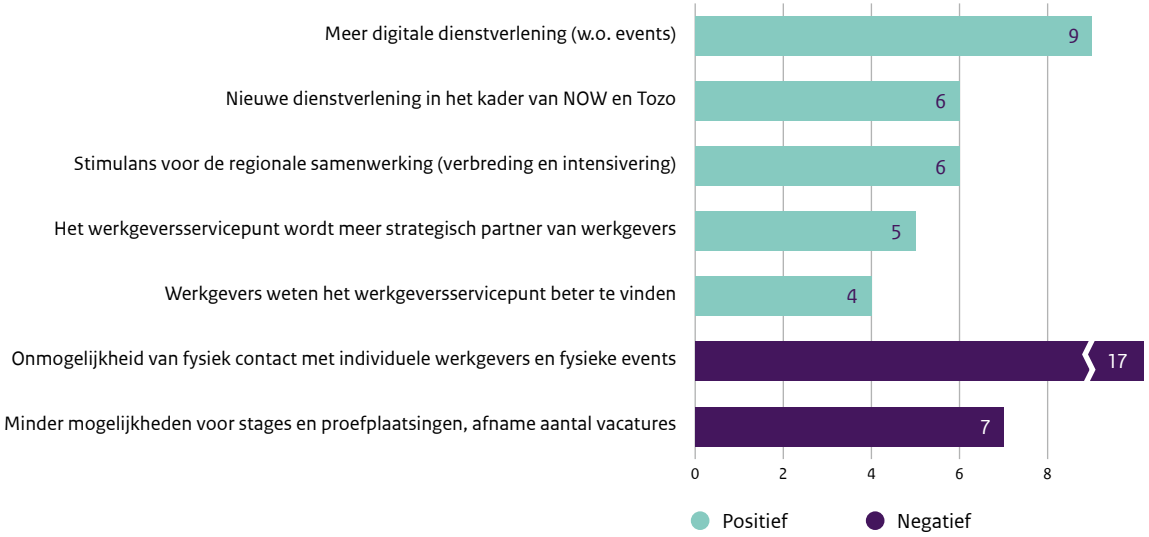


Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

4.5 Coronacrisis en regionale mobiliteitsteams

Slechts vijf arbeidsmarktregio's geven aan dat de coronacrisis geen noemenswaardige invloed heeft gehad op de werkgeverdienstverlening. De overige regio's noemen (als reactie op een open enquêtevraag) een scala aan positieve en negatieve effecten van de crisis op de dienstverlening. De meest genoemde effecten zijn opgenomen in figuur 4.13.

Figuur 4.13 *Gevolgen van de coronacrisis voor de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt (n=29, meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

Het belangrijkste gevolg van de coronacrisis was dat fysiek contact met werkgevers en het organiseren van fysieke events niet meer mogelijk waren. Daarnaast nam het aantal mogelijkheden om kandidaten te plaatsen af, hoewel dit per sector en ook gedurende verschillende fases van de crisis (wel/geen lockdown) verschilde.

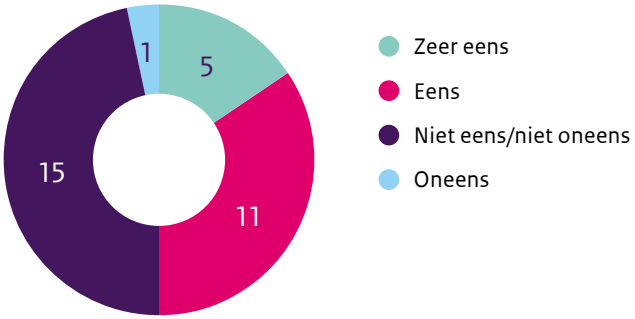
De crisis heeft echter ook positieve gevolgen gehad. Net als andere maatschappelijke sectoren, hebben de werkgeversservicepunten in heel korte tijd hun dienstverlening, waaronder events, digitaal weten vorm te geven. Hoewel het belang van fysieke contacten groot blijft, zal ook in de toekomst een gedeelte van de dienstverlening digitaal zijn vormgegeven.

De crisis heeft de dienstverlening aan werkgevers verbreed, in de eerste plaats door het bieden van een luisterend oor en informatie en advies over de NOW en Tozo. Daarnaast benutten meer werkgevers het contact met het werkgeversservicepunt om bredere vragen over de inzetbaarheid van personeel te bespreken. Door dit alles is de bekendheid van het werkgeversservicepunt toegenomen.

Tot slot geeft een aantal regio's aan dat de crisis de regionale samenwerking heeft versterkt, niet alleen doordat deze is geïntensiveerd, maar ook door deelname van nieuwe partners. In dit verband wijzen enkele regio's op het effect van de regionale mobiliteitsteams. Deze hebben in een aantal regio's de oorspronkelijke focus van de werkgeversdienstverlening, de plaatsing van uitkeringsgerechtigden, verbreed naar de plaatsing van schoolverlaters en vooral het bemiddelen van werkenden naar ander werk.

Uit de enquête blijkt dat de arbeidsmarktregio's niet onverdeeld positief zijn over de komst van de regionale mobiliteitsteams (figuur 4.14).

Figuur 4.14 *Beoordeling stelling "De regionale mobiliteitsteams zullen een positief effect hebben op de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt" (n=32)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, Enquête arbeidsmarktregio's, zomer 2021.

De helft van de regio's geeft aan een positief effect te verwachten van de regionale mobiliteitsteams op de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt. Verreweg het belangrijkst is dat de teams de werkgeversdienstverlening verbreden en ook dienstverlening aan werkzoekenden aanbieden. Dit is mogelijk doordat de budgetten niet zijn gekoppeld aan een bepaalde (uitkerings)doelgroep en doordat ze voorzien in het van werk naar werk helpen van mensen. Evenals het kabinet in het Coalitieakkoord 2021-2025 (VVD, D66, CDA, & Christenunie, 2021) en Withagen (2020), zien de arbeidsmarktregio's dit als een belangrijke stap richting een meer integrale dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden.

Meerdere regio's beschouwen het regionaal mobiliteitsteam als een opmaat voor of een fase in het proces naar een 'Huis van de Arbeid' of 'Regionaal Werkcentrum' dat voorziet in structurele samenhangende dienstverlening aan werkloze en werkende werkzoekenden, schoolverlaters en werkgevers. De dienstverlening van zo'n Huis van de Arbeid is georganiseerd langs drie lijnen: permanente scholing, werkzoekendendienstverlening en werkgeversdienstverlening. Enkele regio's geven aan de ontwikkeling naar een dergelijke voorziening al voor de komst van de regionale mobiliteitsteams te hebben ingezet.

Een in de interviews nogal eens geuite klacht is dat het regionaal mobiliteitsteam een overbodig loket is dat de regionale werkgeversdienstverlening onnodig compliceert. De van werk-naar-werk-dienstverlening is of zou onderdeel moeten zijn van de reguliere dienstverlening van het werkgeversservicepunt. Ook ervaart een aantal regio's dat het regionaal mobiliteitscentrum – mede als het gevolg van het uitblijven van een grote vraag naar van werk-naar-werk-begeleiding – zich op het werkgebied van het werkgeversservicepunt begeeft.

5 Landelijke werkgeversservicepunten

Werkgevers die in meerdere arbeidsmarktregio's mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt willen aannemen, kunnen ondersteuning krijgen van de landelijke werkgeversservicepunten van gemeenten (LWSPG) en UWV (LWSP UWV). In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop deze punten de dienstverlening aan landelijk opererende werkgevers invullen en hoe zij hiermee van toegevoegde waarde zijn op de regionaal aangeboden dienstverlening.

De belangrijkste bevindingen

- De landelijke werkgeversservicepunten helpen grotere en/of landelijk opererende werkgevers om met meerdere regio's zoveel mogelijk dezelfde afspraken te maken.
- Volgens landelijke werkgevers zijn de diensten van de landelijke punten een duidelijke aanvulling op de regionale dienstverlening. Ook halen de punten drempels weg voor inclusief ondernemen.
- Niet alle verschillen tussen arbeidsmarktregio's kunnen worden weggenomen vanwege regionale autonomie.
- Evenals in de regio's worden landelijk nog niet alle werkgevers bereikt en bediend die baat kunnen hebben bij regio-overstijgende dienstverlening. De landelijke werkgeversservicepunten kunnen hun meerwaarde vergroten door de bekendheid en vindbaarheid van de dienstverlening te verbeteren.

5.1 Samenwerking vanuit gescheiden loketten

Het LWSP UWV werd opgericht in 2012. De gemeenten volgden vijf jaar later, in 2017, met de oprichting van het Landelijk Schakelpunt Werkgevers. Op 1 juli 2021 is deze naam gewijzigd in Landelijk werkgeversservicepunt Gemeenten (LWSPG). Het Schakelpunt Gemeenten is niet bij UWV ondergebracht ten behoeve van de helderheid van ieders verantwoordelijkheden voor de eigen doelgroepen. Vanuit het oogpunt van de werkgever is deze gescheiden opzet niet ideaal. Immers, een deel van de landelijk opererende werkgevers heeft met beide punten te maken. De punten trachten deze werkgevers zoveel mogeijk te ontlasten door achter de schermen de samenwerking te zoeken en de communicatie af te stemmen. Overigens zijn er ook werkgevers die exclusief door LWSPG of LWSP UWV worden bediend.

De bezetting van het LWSP UWV is ruim dertig FTE, tegen drie à vier bij het LWSPG. Dit hangt samen met het langere bestaan van het LWSP UWV en de extra functie als landelijk kenniscentrum (zie paragraaf 5.2.5).

5.2 Functies landelijke punten

De landelijke punten vervullen verschillende functies die gericht zijn op het verbeteren van de aansluiting van de regionaal aangeboden diensten. Hieronder gaan we nader in op deze functies.

5.2.1 Uniformeren regionale dienstverlening

De belangrijkste functie van de landelijke punten is om landelijke werkgevers, die met meerdere regionale werkgeversservicepunten zaken doen, te faciliteren met één regio-overstijgend aanspreekpunt voor arbeidsmarktvraagstukken. Zij vervullen hiermee een 'schakelfunctie' tussen land en regio. Landelijke werkgevers die in verschillende regio's actief zijn, hebben te maken met uiteenlopende instrumenten en voorzieningen, formulieren en tariefstellingen en moeten per regio afzonderlijk afspraken maken. De landelijke punten zetten zich ervoor in dat werkgevers in meerdere regio's met één set afspraken (landelijke arrangementen) uit de voeten kunnen. Er zijn meerdere routes om tot landelijke afspraken te komen. Onderstaande box illustreert twee routes voor het LWSP UWV.

Twee routes richting landelijke afspraken via het LWSP UWV

Route 1
De landelijke werkgever meldt zich bij het LWSP UWV en gaat vervolgens in gesprek met een sectorspecialist. De sectorspecialist voorziet de werkgever van informatie, bijvoorbeeld over hoe de arbeidsmarkt eruitziet. Na een aantal ontmoetingen ontstaat zicht op de onderwerpen waar afspraken over kunnen worden gemaakt.

De sectorspecialist komt vervolgens met een voorstel voor een landelijk arrangement, en legt dit terug bij de sectorspecialisten in de vijfendertig arbeidsmarktregio's met de vraag of deze interesse hebben deel te nemen. De regionale specialisten toetsen het voorstel aan het aanbod binnen de regio, en voorzien ook in bredere zin het voorstel van op- of aanmerkingen op basis van wat er in de regio's speelt.

Op basis van de feedback uit de regio's wordt het voorstel omgevormd tot een uitvoeringsplan. Een uitvoeringplan kan bestaan uit een breed palet aan samenwerkingsafspraken die raken aan onderwerpen zoals opleidingen, werken met behoud van uitkering, proefplaatsingen en jobcoaching. Andere gebieden waarop uniformering plaatsvindt zijn het stroomlijnen van processen (afstemming), administratie (formulieren) en communicatie (één aanspreekpunt).

Het uitvoeringsplan wordt vervolgens (deels) in praktijk gebracht, bijvoorbeeld in pilot-vorm binnen één regio. Als blijkt dat het werkt, sluiten de betrokken partijen een samenwerkingsovereenkomst.

Route 2
Een alternatieve route is dat een werkgever al goede afspraken heeft binnen één regio, en deze wil opschalen naar subregionaal of landelijk niveau. UWV in de betreffende regio en het LWSP UWV trekken vervolgens samen op om dit in de steigers te zetten. Stapsgewijs neemt het LWSP het proces naar een landelijke overeenkomst (geheel) over van de regio.

Alhoewel voor landelijke werkgevers gestreefd wordt naar landelijke uniformiteit, is dat in de praktijk nooit geheel te realiseren vanwege de bestaande regionale verschillen. Er zal altijd een balans moeten worden gevonden tussen de belangen en wensen van werkgevers én de belangen, mogelijkheden en voorkeuren van (partijen binnen) arbeidsmarktregio's. Er kunnen verschillen optreden in de volgende aspecten.

- De partijen met wie afspraken worden gemaakt: alle partijen gezamenlijk, UWV afzonderlijk of gemeenten afzonderlijk? Daarnaast kunnen al bestaande afspraken leiden tot aanvullende afspraken met specifieke regio's.
- De onderwerpen waarover afspraken worden gemaakt: sommige onderwerpen lenen zich minder voor uniformering, omdat ze sterk lokaal bepaald zijn, zoals jobcoaching en de subsidieregeling voor praktijkleren. Proefplaatsingen via het UWV lenen zich juist goed voor landelijke uniformering.
- Het detailniveau van de afspraken. Algemeen kan gesteld worden: hoe gedetailleerder de afspraken, hoe moeilijker het is om tot landelijk uniforme afspraken te komen. Partijen zijn sneller bereid mee te gaan in afspraken die nog handelingsruimte geven om af te wijken.

Het doel van het sluiten van een landelijk arrangement is om de dienstverlening in de regio's zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de behoefte van landelijke werkgevers. De landelijke punten zijn hierin faciliterend. De beslissingsbevoegdheid blijft regionaal belegd: bij de gemeenten en bij UWV. Zij zijn degenen die besluiten afspraken wel of niet te ondertekenen. Op het moment dat bepaalde regionale dienstverleners ervoor kiezen het arrangement niet te ondertekenen, moet de werkgever met deze dienstverleners aparte afspraken maken.

Uit het onderzoek blijkt dat het voor het LWSP UWV doorgaans makkelijker is om de 'handen op elkaar' te krijgen in de dienstverlening dan voor het LWSPG. Daar waar UWV alleen verschillen tussen regio's heeft glad te strijken, moeten gemeenten ook binnen regio's tot uniformiteit zien te komen. Toch is het ook voor gemeenten niet onmogelijk om alle partijen te verenigen: in een enkel geval slaagt een werkgever erin om te komen tot afspraken waarbij vrijwel alle regio's zich hebben aangesloten. Dit vergt echter veel afstemming en coördinatie met alle vijfendertig arbeidsmarktregio's.

5.2.2 Bemiddeling tussen landelijke werkgever en regio's

Een tweede functie van de landelijke punten is dat zij fungeren als 'achtervang' van de regionale dienstverlening. Op het moment dat landelijke werkgevers knelpunten ervaren in de regionale dienstverlening, zoals het achterblijven van het aantal plaatsingen in een regio, dan kunnen zij dit bij de landelijke punten aangeven. De punten kunnen vervolgens bemiddelen om de knelpunten op te lossen. In de eerste plaats ondersteunen zij de landelijke werkgevers bij het aanspreken van de verantwoordelijke regionale managers werkgeversdienstverlening. Bijvoorbeeld door te voorzien in cijfermateriaal of suggesties en aanbevelingen te doen om het aantal plaatsingen te bevorderen. Daarnaast treden de landelijke punten ook zelf in contact met de regio om knelpunten te bespreken, en waar mogelijk weg te nemen.

5.2.3 Innoveren

Een derde functie is het ondersteunen van werkgevers bij innovatie op het gebied van sociaal ondernemerschap. Landelijke werkgevers experimenteren met verschillende pilot-initiatieven om hun eigen rol als sociaal werkgever effectiever te vervullen. Deze pilots worden doorgaans regio-overstijgend uitgerold. Zodoende zijn het de landelijke werkgeversservicepunten die de werkgever als partner ondersteunen, zowel met advies bij de inrichting als met praktische ondersteuning bij de uitvoering.

Bestaande en goedwerkende initiatieven van werkgevers kunnen echter slechts beperkt worden doorontwikkeld vanwege een gebrek aan structurele middelen voor innovatieprojecten op landelijk niveau. Tegelijkertijd ontbreekt het op regionaal niveau aan structurele inzet en mandaat. Hierdoor worden sociale innovatieprojecten noch op landelijk, noch op regionaal niveau duurzaam ondersteund.

5.2.4 LWSP UWV als landelijk kenniscentrum

Het LWSP UWV is niet alleen een schakelpunt, maar is ook het landelijk kenniscentrum van werkgeversdienstverlening. Daar kunnen werkgevers terecht met specifieke vragen die de expertise van regiospecialisten overstijgen.

5.3 Doeltreffendheid

Werkgevers positief over de landelijke werkgeversservicepunten

De werkgevers die we interviewden ervaren de landelijke werkgeversdiensten als een welkome aanvulling op de regionale werkgeversdienstverlening, ondanks de hiervoor genoemde beperkingen. Zonder deze dienstverlening zouden landelijke werkgevers naar eigen zeggen zijn verdwaald in de uiteenlopende instrumenten en voorzieningen, formulieren en tariefstellingen. Volgens één van de geïnterviewde werkgevers zou dit de stap naar meer inclusief werkgeverschap ernstig hebben belemmerd. De meerwaarde van de landelijke punten ervaren werkgevers ook bij het inwinnen van advies, het bemiddelen in de dienstverlening en het ondersteunen van innovatieve projecten. De werkgevers zijn over het algemeen positief over de communicatie: zij ervaren warme contacten, proactieve accountmanagers en korte reactietermijnen. Volgens werkgevers wordt de schakelfunctie tussen land en regio doorgaans goed vervuld.

Vindbaarheid van de landelijke punten kan beter
Tegelijkertijd signaleren werkgevers ook verbeterpunten in de kwaliteit van de landelijke dienstverlening. Deze betreffen vooral de vindbaarheid van de landelijke punten. Net als in de regio, is vindbaarheid een primaire randvoorwaarde voor effectieve dienstverlening. Ook landelijk valt hier nog winst te behalen. Zo heeft een grote werkgever met vestigingen verspreid door het hele land, nog nooit van de landelijke werkgeversservicepunten gehoord. Voor deze werkgever zou de landelijke ondersteuning een welkome aanvulling betekenen op de schaarse kennis en ervaring binnen de eigen filialen over inclusief werkgeverschap. Nu blijven vragen over specifieke situaties vaak onbeantwoord.

Ook werkgevers die wel klant zijn bij één of beide landelijke werkgeversservicepunten, kwamen daarmee in meerdere gevallen pas in contact toen een groot deel van de afstemming al regionaal had plaatsgevonden. Mogelijk hangt dit samen met de relatief geringe samenwerking tussen de regionale en landelijke werkgeversservicepunten (zie paragraaf 3.4). Dit is een gemiste kans, want juist 'aan de voorkant' kunnen de landelijke werkgeversservicepunten een schakelrol vervullen. Wanneer er al op regioniveau afstemming heeft plaatsgevonden, beperkt dit de ruimte en toegevoegde waarde van landelijke arrangementen.

Spanningsveld tussen uniformering en beleidsvrijheid
Het tweede punt betreft de formulering van landelijke arrangementen. Volgens de werkgevers die de Arbeidsinspectie sprak, laten gehanteerde termen de hierin gebruikte termen zoals 'snel', 'afzienbare termijn' en 'schriftelijk', ruimte voor interpretatie. Wanneer regio's verschillend invulling geven aan deze begrippen, belemmert dit de uniformerende werking van de landelijke arrangementen. Een meer heldere, concrete formulering van afspraken zou bijdragen aan de doeltreffendheid in de kerntaak van de landelijke dienstverlening: het uniformeren van regionale afspraken.

Een meer heldere formulering wordt door landelijke werkgevers als een duidelijk verbeterpunt gezien. Tegelijkertijd biedt ruimte voor eigen interpretatie ook beleidsvrijheid aan de regio's. De landelijke dienstverlening kan dus met goede reden open formuleringen hanteren. Het feit dat het mandaat in de regio is belegd en niet bij de landelijke punten, is voor landelijke werkgevers echter niet altijd helder.

6 Ervaringen van werkgevers

In de voorgaande hoofdstukken is het functioneren van de werkgeversservicepunten belicht vanuit het perspectief van partijen die de dienstverlening vorm en inhoud geven: bestuurders, managers en uitvoerenden. In dit hoofdstuk belichten we de dienstverlening vanuit het perspectief van degenen voor wie de dienstverlening is bedoeld, namelijk de werkgevers. De Arbeidsinspectie voerde hiervoor een enquête uit onder een representatieve steekproef van Nederlandse werkgevers en sprak aanvullend in vier regio's met zowel werkgevers die gebruik maken van het werkgeversservicepunt als werkgevers die dat (nog) niet doen. In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op de bekendheid van de servicepunten onder werkgevers, hun ervaringen met de dienstverlening, redenen van niet-gebruik en het draagvlak onder werkgevers om mensen uit de doelgroep[22] in dienst te nemen.

De belangrijkste bevindingen

- Het aandeel werkgevers dat het regionale werkgeversservicepunt kent en dat contact heeft met het werkgeversservicepunt blijft laag.
- Er is potentie voor een hogere bekendheid en contact met werkgeversservicepunten:
  - Werkgevers zitten doorgaans met vragen (voornamelijk over matching en inzetbaarheid van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt) waarvoor ze bij de werkgeversservicepunten terecht kunnen.
  - De bereidheid van werkgevers om mensen met een arbeidsbeperking/afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen en functies aan te passen groeit.
- Contacten van werkgevers met werkgeversservicepunten komen meestal tot stand door initiatief van het werkgeversservicepunt. Gelet op de potentie voor een hogere bekendheid en een groter bereik onder werkgevers ligt een proactieve houding van werkgeversservicepunten voor de hand.
- Een meerderheid van de werkgevers die diensten afnemen van het werkgeversservicepunt is daar positief over. Werkgevers noemen ook een aantal knelpunten:
  - Kwaliteit en hoeveelheid kandidaten. Regelmatig krijgen werkgevers kandidaten die niet aan de vereisten voldoen of krijgen zij onvoldoende keuze tussen kandidaten.
  - Complexiteit van de organisatie. Ondanks dat elk werkgeversservicepunt één loket vormt, ervaren werkgevers regelmatig meerdere organisaties.
  - De complexiteit van instrumenten en voorzieningen en de blijvende behoefte aan uitleg.
  - De complexiteit van het werken met mensen met een arbeidsbeperking/afstand tot de arbeidsmarkt. Zij zouden daar graag beter in ondersteund willen worden.

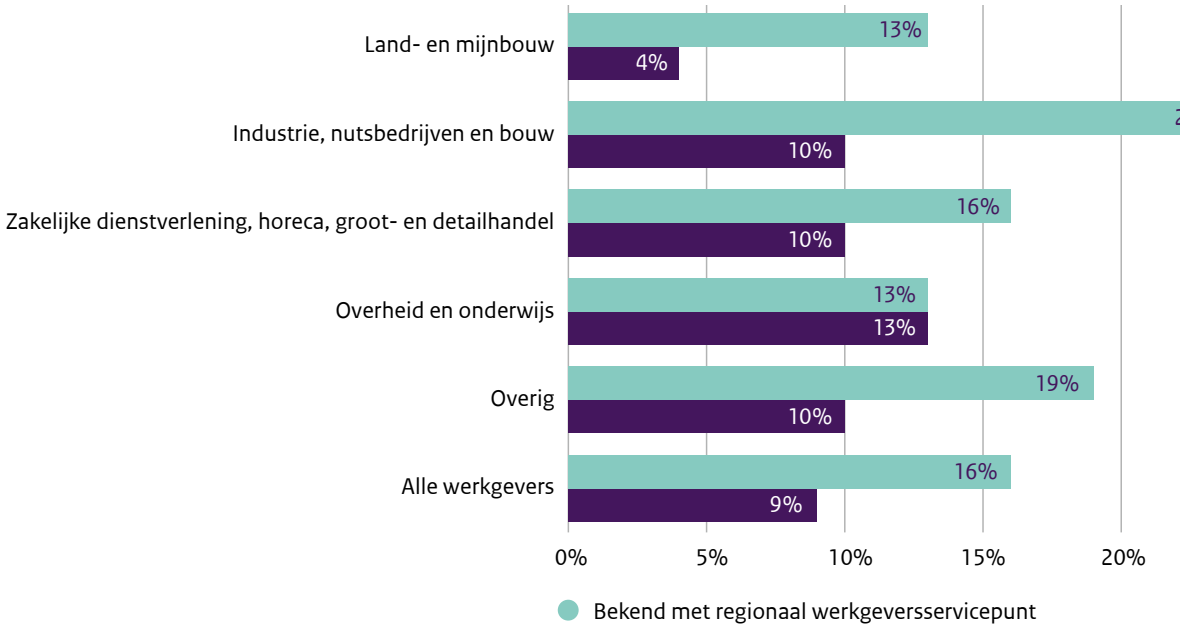
22 De doelgroep omvat zowel mensen met een beperking als mensen zonder beperking die extra moeite kunnen hebben om werk te vinden zoals bijvoorbeeld ouderen of jongeren zonder startkwalificatie.

6.1 Bekendheid met het werkgeversservicepunt

Regionale punten bekender dan de landelijke

Van alle Nederlandse werkgevers kent zeventien procent het regionale dan wel landelijke werkgeversservicepunt. Men kent vooral het *regionale* werkgeversservicepunt. Zestien procent is er bekend mee (figuur 6.1). Voor het *landelijke* werkgeversservicepunt (gemeentelijk dan wel van UWV, zie paragraaf 5.1) is dat negen procent. De cijfers bevestigen het oordeel van de arbeidsmarktregio's, waarvan de meerderheid vindt dat het regionaal werkgeversservicepunt onvoldoende bekend is bij werkgevers.

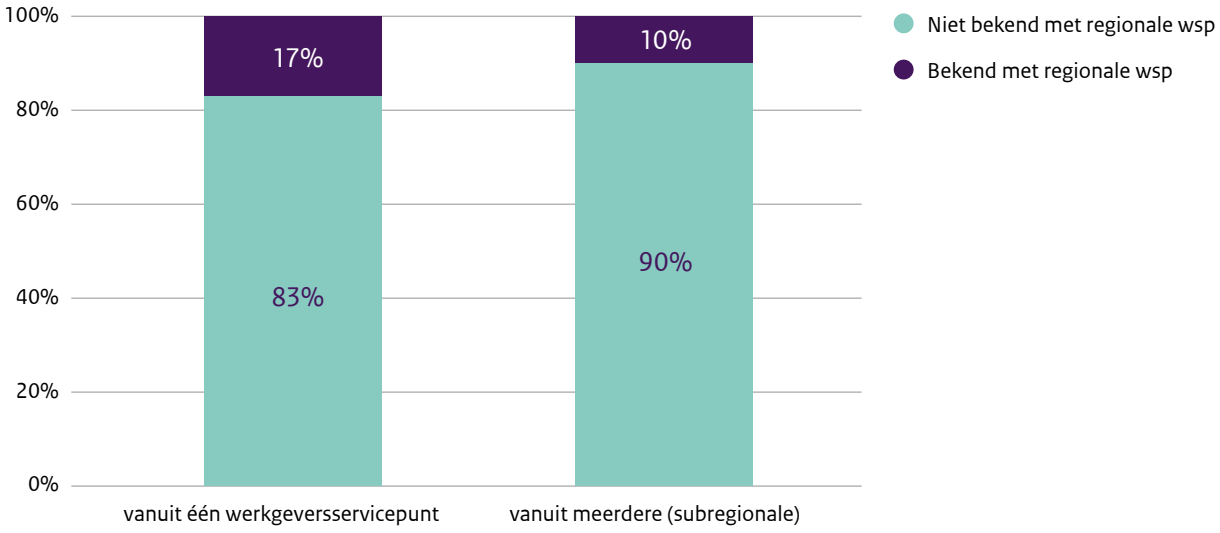
Figuur 6.1 *Bekendheid werkgevers met het werkgeversservicepunt (n=665)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

Bekendheid groter in regio's met één regionaal werkgeversservicepunt
Bekendheid met het regionale werkgeversservicepunt is ook afhankelijk van de wijze waarop de werkgeversservicepunten zijn georganiseerd. In paragraaf 3.1.1 is beschreven dat niet alle arbeidsmarktregio's werkgevers benaderen vanuit één punt. In de regio's die de dienstverlening vanuit verschillende subregionale punten aanbieden, is de bekendheid met het regionaal werkgeversservicepunt onder werkgevers lager dan in regio's met één punt (figuur 6.2).

Figuur 6.2 *Bekendheid met het regionale werkgeversservicepunt afgezet tegen de wijze waarop de dienstverlening is georganiseerd (n=484)*



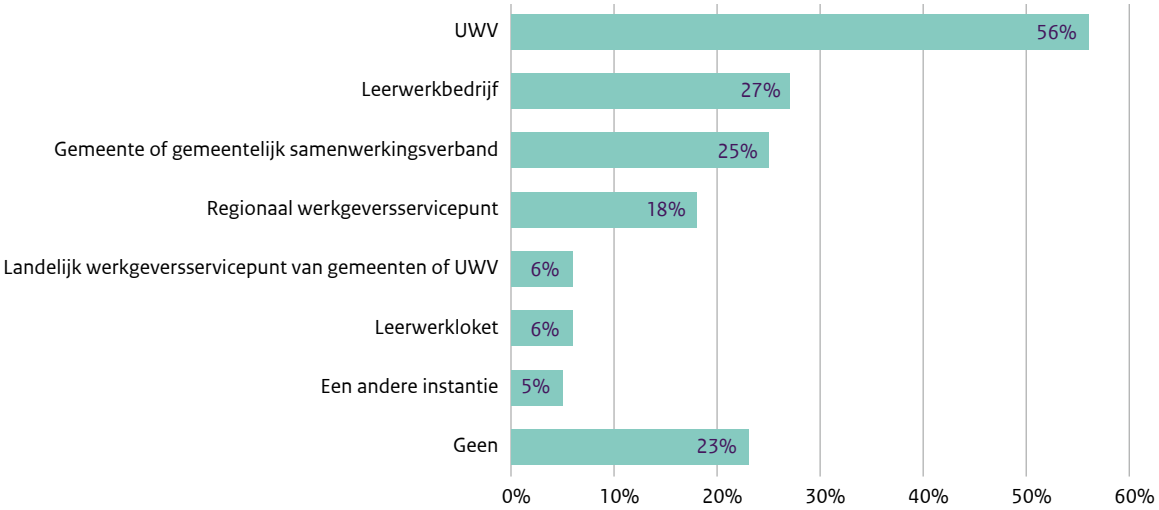
Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

Bekendheid hangt samen met grootte en plaatsings- en wervingsmogelijkheden
Grotere werkgevers zijn vaker dan kleinere bekend met de werkgeversservicepunten. Een verklaring daarvoor is dat grotere werkgevers vaker vragen hebben over inzetbaarheid en ook vaker HRM-functionarissen in dienst hebben die vanuit hun professionaliteit instanties zoals het werkgeversservicepunt kennen. De bekendheid verschilt verder per branche en is groter onder bedrijven in de secundaire sector, waaronder maakindustrie en bouwbedrijven.

De werkgevers die wij in aanvulling op de enquête spraken, verklaren hun (on)bekendheid met het werkgeversservicepunt vooral vanuit de mogelijkheden die zij al dan niet zien om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek te bieden en de moeite die het hen kost om vacatures vervuld te krijgen. Daar waar mogelijkheden zijn om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten en het bovendien lastig is personeel te vinden, komen werkgevers sneller uit bij het werkgeversservicepunt. Voorbeelden daarvan zijn aanbieders van thuiszorg, uitzendbureaus en maakindustrie.

Ongeveer een derde van de geënquêteerde werkgevers (31%) heeft wel eens vragen over inzetbaarheid van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Veruit de meeste van hen (77%) wenden zich met die vragen tot overheidsinstellingen zoals onderscheiden in figuur 6.3. Bijna een kwart van de werkgevers met specifieke vragen over inzetbaarheid heeft in dat verband wel eens contact gehad met het regionale of landelijke werkgeversservicepunt. De meeste werkgevers (56%) geven echter aan zich met vragen over inzetbaarheid te wenden tot UWV. Doorvragen leert dat dat contact met UWV vaak niet alleen gaat om inzetbaarheid van mensen uit de doelgroep maar om personeel dat ziek is geworden, dreigt uit te vallen of met zwangerschapsverlof gaat.

Figuur 6.3 *Tot wie richten werkgevers zich die wel eens vragen hebben over inzetbaarheid van mensen uit de doelgroep? (meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

Ruim de helft van alle werkgevers (53%) heeft géén contact gehad met één of meer van de in de figuur genoemde overheidsinstanties. Dit beeld is vergelijkbaar met de resultaten van de meting die de Arbeidsinspectie in 2015 uitvoerde. Toen gaf zestig procent van de werkgevers aan geen contact te hebben gehad met deze instanties. Voor zover men wél contact had, had men dat, net als nu, vooral met UWV, het leerwerkbedrijf of met de gemeente (Inspectie SZW, 2015). De verklaring daarvoor is dat deze instanties (met name UWV) ook op andere terreinen dan inzetbaarheid van de doelgroep bij de werkgever in beeld zijn, zoals bij vragen rondom ziekte, uitkering of ontslag. Het regionale werkgeversservicepunt is dus minder in beeld dan andere instanties. Acht procent van alle werkgevers heeft er wel eens contact mee. In een onderzoek dat UWV twee jaar geleden zelf liet uitvoeren was dat vijf procent (Worrell & Vorage, 2020). Behalve dat beide percentages in dezelfde ordegrootte liggen, duiden ze mogelijk op een lichte toename van het gebruik van het regionale werkgeversservicepunt door werkgevers.

6.2 Werkgevers die gebruik maken van het werkgeversservicepunt

6.2.1 Vooral matching van vacatures

Werkgevers die (wel eens) contact hebben met het werkgeversservicepunt hebben dat meestal met het *regionale* werkgeversservicepunt (tabel 6.1). Voor zover werkgevers contact hebben met het *landelijke* werkgeversservicepunt van gemeenten of UWV, zijn dat voornamelijk grote werkgevers. Dit is logisch gezien de taak van de landelijke werkgeversservicepunten om landelijk opererende werkgevers te bedienen. Regelmatig (in de helft van de gevallen) is het deze werkgevers onduidelijk of zij nu met het landelijk werkgeversservicepunt van gemeenten of dat van UWV van doen hebben.

Tabel 6.1 *Met welk werkgeversservicepunt hadden werkgevers contact?*

	Werkgevers met specifieke vragen over inzetbaarheid (n=254)	Alle werkgevers (n=665)
Regionaal werkgeversservicepunt	18%	8%
Landelijk werkgeversservicepunt	6%	2%
Landelijk werkgeversservicepunt UWV	4%	2%
Landelijk werkgeversservicepunt gemeenten	<1%	0%
Weet niet of het landelijke werkgeversservicepunt van gemeente of UWV was	2%	1%

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

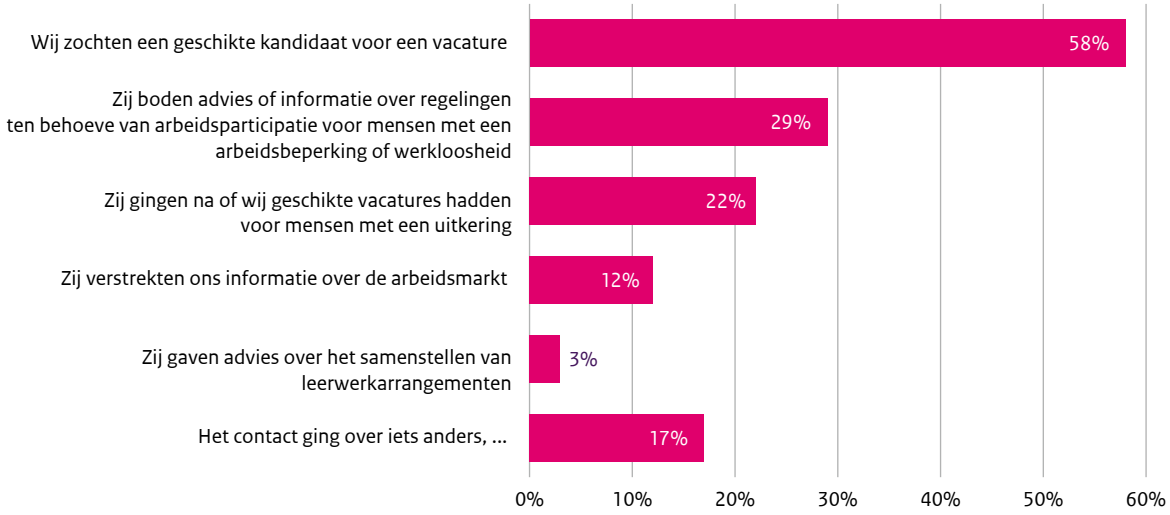
De gesprekken die wij in vier arbeidsmarktregio's voerden met werkgevers leren dat het contact met de regionale werkgeversservicepunten meestal tot stand komt op initiatief van de werkgeversservicepunten. Vanuit het belang van de werkzoekenden benaderen zij actief werkgevers waarvan verondersteld wordt dat zij werk te bieden hebben aan de doelgroep. Met werkgevers die hiervoor openstaan, wordt doorgaans frequent en over langere tijd contact onderhouden, meestal door een vaste contactpersoon. Dit is een bevinding die ook uit de gesprekken met medewerkers van regionale werkgeversservicepunten naar voren is gekomen. Werkgevers zijn meestal niet bekend met de organisatie achter hun contactpersoon. Hoewel zij meestal bekend zijn met het feit dat gemeenten en UWV in het werkgeversservicepunt zitten, weten zij doorgaans niet of hun contactpersoon in dienst is van de gemeente, van UWV of van het samenwerkingsverband.

Kijkend naar de wettelijke taken van het regionaal werkgeversservicepunt, gaat het contact met werkgevers vooral over matching. Dat kwam ook naar voren in het onderzoek dat de Programmaraad in het najaar van 2021 publiceerde (Hinke & de Bruijn, 2021)[23]. Daaruit bleek dat zeven op de tien werkgevers die het regionaal werkgeversservicepunt benaderen, dit doen ten behoeve van werving en selectie. Uit de enquête die in het kader van voorliggend onderzoek is gehouden, komt naar voren dat achtenvijftig procent van de werkgevers contact had omdat zij zelf een kandidaat zochten voor een vacature en tweeëntwintig procent omdat zij door het werkgeversservicepunt werden benaderd met de vraag of zij ruimte hadden voor een kandidaat (figuur 6.4).

Matching is dus veruit de belangrijkste functie van het regionaal werkgeversservicepunt maar blijkt in de praktijk regelmatig verder te gaan dan alleen het in contact brengen van een werkgever met een werkzoekende. De accountmanager van het werkgeversservicepunt blijft na de match regelmatig in beeld, bijvoorbeeld om te volgen hoe het een werkgever en een werknemer vergaat, of het lukt met de jobcoach en of er misschien nog meer plaatsen zijn voor andere werkzoekenden. Een voorbeeld van een dergelijke nazorg betreft het werkgeversservicepunt dat na matching van enkele statushouders de werkgever ondersteunt met vertaaldiensten, onder meer ten behoeve van functioneringsgesprekken tussen de geplaatste werknemers en de werkgever. Een ander voorbeeld is de accountmanager die met een werkgever nog een keer contact heeft om te informeren wat de ervaringen zijn met een geplaatste Wajonger en of de jobcoaching goed van de grond is gekomen.

23 Het betreft het werkgeverstevredenheidsonderzoek dat per 1 januari 2021 verplicht moet worden uitgevoerd (zie paragraaf 2.6.5).

Figuur 6.4 *Waarover ging het contact met het regionale werkgeversservicepunt? (n=65, meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

In hoofdstuk 4 is opgemerkt dat arbeidsmarktregio's meer en meer zien dat werkgevers in verband met de krapte op de arbeidsmarkt open staan voor maatregelen als jobcarving en functiecreatie. Dit beeld lijkt te worden bevestigd door onderzoek van UWV naar de wijze waarop werkgevers omgaan met moeilijk vervulbare vacatures (UWV, 2022b; Strockmeijer, 2022). Ruim drie kwart van de werkgevers zoekt de oplossing voor moeilijk vervulbare vacatures in aanvullende wervingsmethoden en/of het langer laten openstaan van vacatures. Vijfenveertig procent leidt kandidaten die niet aan alle functie-eisen voldoen zelf verder op, vijfentwintig procent past de functie-eisen aan en drieëntwintig procent tenslotte, deelt het werk anders in of past het takenpakket aan, zodat ze iemand kunnen aannemen die niet helemaal aan de functie-eisen voldoet.

6.2.2 Ervaringen werkgevers met de regionale werkgeversservicepunten

De Arbeidsinspectie tekende vooral ervaringen op die betrekking hebben op de dienstverlening vanuit de regionale werkgeversservicepunten. Een meerderheid van de werkgevers die diensten afnemen van het werkgeversservicepunt, zowel degenen die wij interviewden als degenen die wij enquêteerden, zijn daar positief over. Deze bevindingen liggen in lijn met de ruime voldoende (7,4) die werkgevers in het werkgeverstevredenheidsonderzoek van de Programmaraad Regionale Arbeidsmarkt aan de dienstverlening toekennen (Programmaraad, 2021).

Voor de ervaringen van werkgevers met de landelijke werkgeversservicepunten verwijzen we naar hoofdstuk 5 over de landelijke werkgeversservicepunten.
Terugkerend is de waardering voor de toegankelijkheid en benaderbaarheid. De meeste werkgevers hebben een vast aanspreekpunt dat in ieder geval altijd bereid lijkt te zijn om te helpen. Vragend naar verbeterpunten komt evenwel een aantal onderwerpen regelmatig terug.

- Kwaliteit van de kandidaten: voor zover werkgevers verbeterpunten noemen hebben die regelmatig betrekking op de kwaliteit van de voorgedragen kandidaten. Werkgevers zien in deze kandidaten niet altijd de competenties terug waarvan zij vooraf hadden aangegeven dat die belangrijk zijn voor een goed functioneren. Concreet wordt daarbij met name gewezen op taalbeheersing en competenties.
- Kwantiteit van voorgedragen kandidaten: een rode lijn in de gesprekken die wij voerden is de huidige krapte op de arbeidsmarkt. Een deel van de werkgevers met wie wij spraken benadrukten dat zij in dat kader graag met méér kandidaten in contact zouden komen. Enkele werkgevers vroegen zich af of het werkgeversservicepunt wel voldoende put uit de cliëntenbestanden van UWV en gemeenten. Sommige werkgevers onderhouden daarom ook buiten het werkgeversservicepunt direct contact met gemeenten en/of UWV.
- De complexiteit van de organisatie van de uitvoering: hoewel de meeste regionale werkgeversservicepunten proberen om te functioneren als één loket namens gemeenten en UWV, ervaren werkgevers

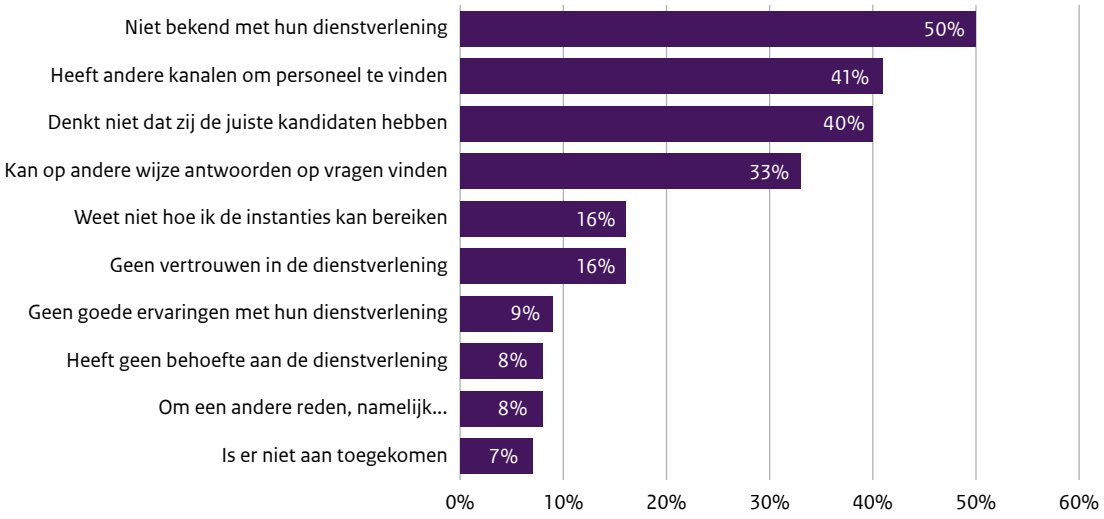
regelmatig wel verschillende organisaties. Dit heeft niet zozeer te maken met het directe aanspreekpunt - werkgevers hebben immers doorgaans een vaste contacpersoon - maar met de organisatie en afstemming achter het loket. Een werkgever merkt hierover op 'het is net een bord spaghetti, kunnen ze er geen asperges van maken?' Werkgevers noemen UWV regelmatig een grote bureaucratische organisatie.

- De complexiteit van instrumenten en voorzieningen en de blijvende behoefte aan uitleg: er zijn verschillende regelingen waar medewerkers met een beperking gebruik van maken. Voor een Wajonger gelden andere mogelijkheden dan voor iemand met een bijstandsuitkering of iemand met beschut werk. Het wordt voor een werkgever ingewikkelder wanneer hij met werknemers met verschillende regelingen te maken heeft. Wij spraken met meerdere werkgevers die zelf niet duidelijk voor ogen hadden welke regelingen er nu precies bij welke medewerker (met een afstand tot de arbeidsmarkt) hoorden. Zoals opgemerkt in paragraaf 3.5 spannen gemeenten en UWV zich in om hun instrumentarium te harmoniseren.
- De complexiteit van de situatie van werknemers uit de doelgroep, waardoor zij regelmatig extra aandacht nodig hebben. Werkgevers verschillen van elkaar in de mate waarin zij bereid zijn om extra aandacht te geven en maatregelen te nemen om mensen uit de doelgroep te begeleiden. Zij merken op dat werkgeversservicepunten van elkaar verschillen in de mate waarin zij die begeleiding ondersteunen. Regelmatig uiten werkgevers de behoefte aan een functionaris die de schakel vervult tussen werknemer, werkgever en instanties, zoals een jobcoach. Deze behoefte bestaat met name voor werknemers bij wie de afstand tot regulier functioneren groter is. Een voorbeeld is een werkgever die een man met een Wajong-uitkering aannam, en vervolgens constateerde dat er in het privéleven van betrokkene diverse obstakels waren om goed te functioneren zoals moeite om op tijd op te staan en problematische schulden. Deze werkgever voelde zich gedwongen zelf contact te leggen met de begeleider van de man (die in een begeleid-wonen-project zat). Deze werkgever zegt daarover dat hij hierin meer verwachtingen had van de jobcoach.

6.3 Werkgevers die geen gebruik maken van het werkgeversservicepunt

Zoals hiervoor aangegeven, heeft een derde van de werkgevers vragen over de inzetbaarheid van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het is deze groep werkgevers waar het werkgeversservicepunt zich nadrukkelijk op richt. Het is daarom opvallend dat een groot deel van deze werkgevers het werkgevers-servicepunt weliswaar kent maar er desondanks nog geen contact mee heeft of heeft gehad. Aan deze werkgevers is gevraagd waarom dat contact niet tot stand is gekomen. De helft geeft daarvoor als reden niet goed bekend te zijn met de dienstverlening. Zij kennen het werkgeversservicepunt wel, maar weten niet wat het werkgeversservicepunt voor hen concreet kan betekenen. Ruim veertig procent geeft aan over andere kanalen te beschikken, bijvoorbeeld om personeel aan te trekken (figuur 6.5). Dit beeld is vergelijkbaar met de uitkomsten van het onderzoek dat UWV liet uitvoeren naar hun werkgeversdienstverlening (Worrell & Vorage, 2020).

Figuur 6.5 *Waarom werkgevers zich niet wenden tot een werkgeversservicepunt (terwijl ze soms wel vragen hebben waarbij het punt zou kunnen helpen) (n=195, meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

Uit de gesprekken die wij voerden met werkgevers die geen gebruik maken van het werkgeversservicepunt komt onbekendheid als belangrijkste factor naar voren. Die onbekendheid komt vooral voort uit het gegeven dat men er niet naar op zoek is gegaan of omdat inzetbaarheid van de doelgroep geen actueel onderwerp is.
Wij spraken evenwel met werkgevers met personeelsvragen die uiteindelijk toch geen contact hadden met het werkgeversservicepunt. Een voorbeeld is de producent van bouwmaterialen die via een kennis in contact kwam met een werkzoekende Syrische vluchteling. Een eerste gesprek met de Syriër leidde al snel tot allerlei vragen rond zijn bijstandsuitkering en subsidiemogelijkheden. Deze werkgever wendde zich uiteindelijk tot de gemeente. Een ander voorbeeld is de directeur van een bibliotheek die vanuit eigen maatschappelijke doelstellingen bewust werkte aan een meer inclusief personeelsbestand waar ook mensen met een arbeidsbeperking onderdeel van zouden moeten zijn. Zij kwam uiteindelijk via re-integra-tiebureaus / jobcoaches in contact met enkele kandidaten. Deze partijen zorgden er in dit geval ook voor dat de werkgever gebruik kon maken van regelingen zoals loondispensatie.

6.4 Draagvlak voor het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking

Negentien procent van de werkgevers heeft mensen met een arbeidsbeperking in de organisatie werken (tabel 6.2)[24]. Meestal zijn deze mensen in loondienst, soms werken zij er op uitzend- of payrollbasis.

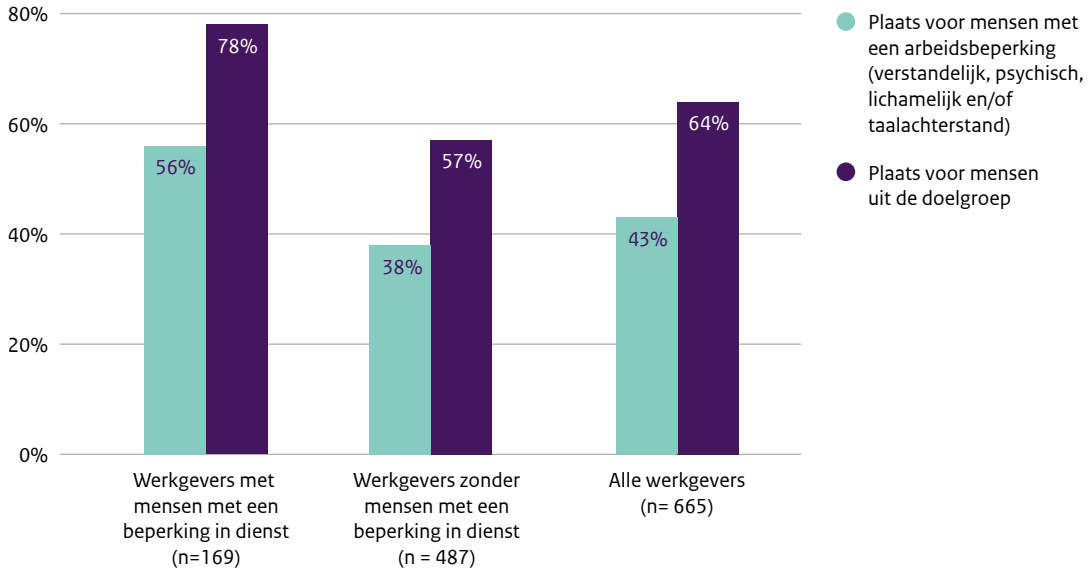
Tabel 6.2 *Werken er in uw organisatie mensen met een arbeidsbeperking? (n=665, meerdere antwoorden mogelijk)*

Bedrijven/organisaties waar mensen met een arbeidsbeperking werken	
van alle bedrijven	19%
Van alle bedrijven	
• tenminste 1 persoon met een arbeidsbeperking in loondienst	15%
• tenminste 1 persoon met een arbeidsbeperking via payroll of uitzendconstructie	10%
• tenminste 1 persoon met een arbeidsbeperking via een andere constructie in de organisatie	4%

Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

Drieënveertig procent van de werkgevers geeft aan dat er in hun organisatie in principe (meer) ruimte is voor mensen met een arbeidsbeperking. Voor zover er terughoudendheid bestaat ten opzichte van mensen met een beperking bestaat die met name ten aanzien van mensen met een verstandelijke of psychische beperking en ten aanzien van mensen met een taalachterstand. Deze bevinding kwam ook al naar voren in het eerdere onderzoek onder werkgevers uit 2015 (Inspectie SZW, 2015). Verder komt, net als in dat vorige onderzoek, naar voren dat de terughoudendheid kleiner is onder werkgevers die al mensen met een beperking in hun organisatie hebben werken. Figuren 6.6 en 6.7 geven een overzicht.

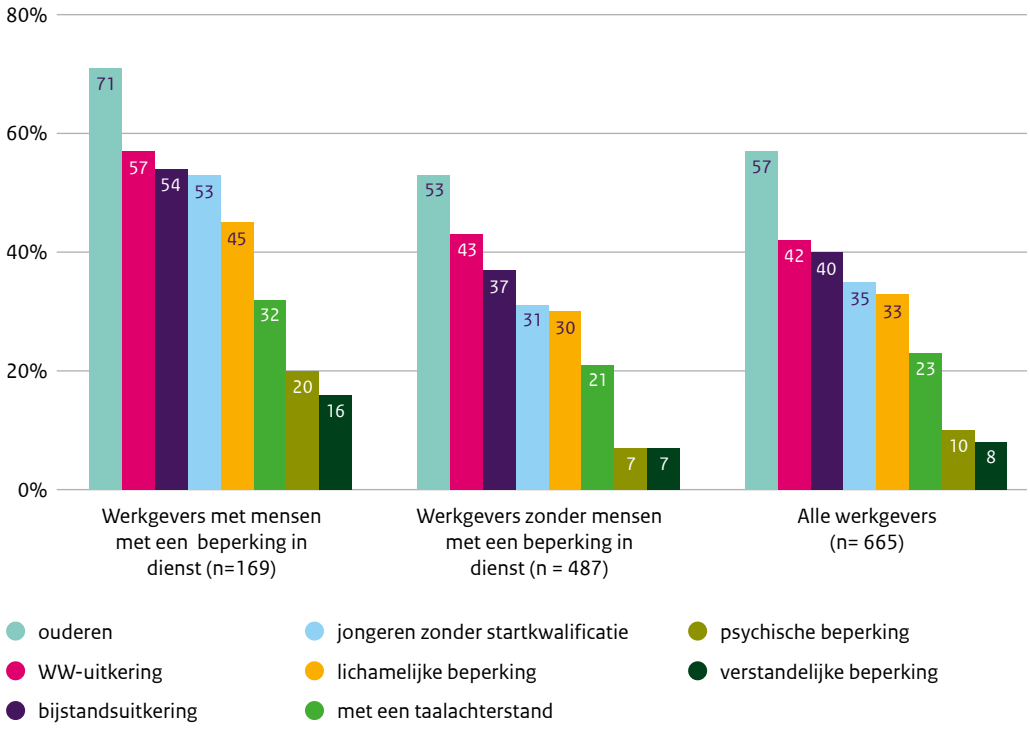
Figuur 6.6 *Draagvlak onder werkgevers voor het in dienst nemen van mensen uit verschillende doelgroepen, uitgesplitst naar of zij al mensne met een beperking in dienst hebben*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête 2022

24 SCP rapporteerde in 2019 (Van Echteld, e.a., 2019) dat een derde van de werkgevers één of meer personen uit de doelgroep in dienst heeft. Een verklaring voor het verschil met de 19% die uit voorliggend onderzoek naar voren is gekomen, is het verschil tussen begrippen 'doelgroep' en 'mensen met een arbeidsbeperking'. Het begrip 'mensen met een arbeidsbeperking' is smaller, het omvat alleen mensen met een verstandelijke en/of psychische en/of lichamelijke beperking en/of taalachterstand. Niet-uitkeringsgerechtigden en bijstandsgerechtigden zonder beperking vallen er buiten.

Figuur 6.7 *Draagvlak onder werkgevers voor het in dienst nemen van mensen uit verschillende doelgroepen, uitgesplitst naar of zij al mensen met een beperking in dienst hebben*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête 2022

Over het geheel genomen neemt het draagvlak onder werkgevers voor het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking toe. Dit werd in 2017 al geconstateerd in een onderzoek (Adelmeijer, Schenderling, Van Urk, & Ten Hoor, 2017). In dit onderzoek is aan werkgevers gevraagd of zij van plan waren binnen een half jaar mensen met een beperking werk aan te bieden. In 2015 beantwoordde vijftien procent van de werkgevers bevestigend, en in 2017 was dat negentien procent.

In ons onderzoek hebben wij niet naar concrete plannen gevraagd. Zoals blijkt uit figuren 7.6 en 7.7, zien veel werkgevers wel (meer) ruimte voor het aannemen van mensen met een beperking. Werkgevers die nu al medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst hebben, zien vaker ruimte voor (aanvullende) plaatsingen (56 procent) dan werkgevers zonder medewerkers met een arbeidsbeperking (38 procent). Ook staan zij meer open voor het in dienst nemen van mensen uit het brede werkzoekendenaanbod van gemeenten en UWV (78 procent) dan werkgevers zonder medewerkers met een arbeidsbeperking (57 procent).

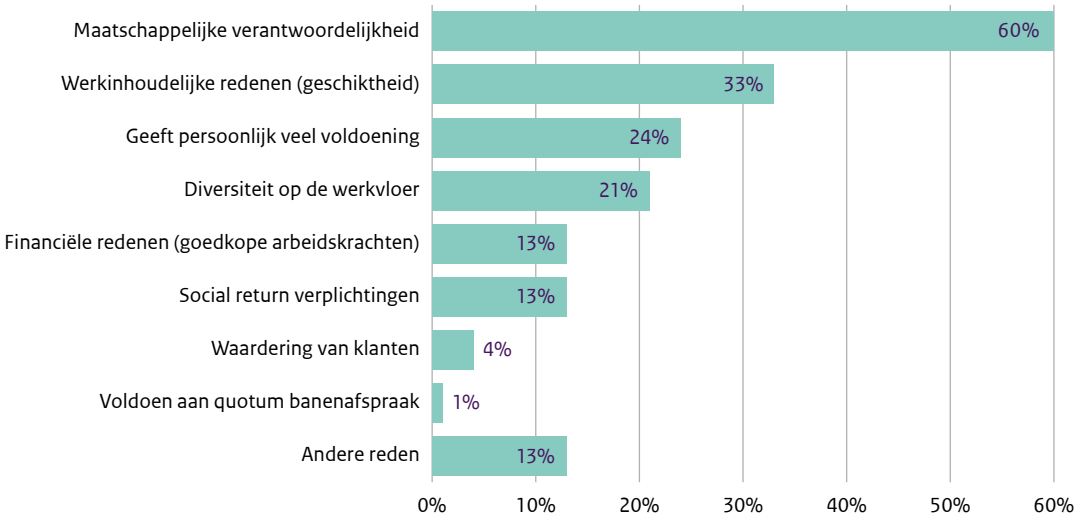
Belangrijke kanttekening is wel dat het zien van ruimte voor plaatsingen zich niet altijd vertaalt naar het daadwerkelijk in dienst nemen van mensen met een beperking, zoals in 2019 werd geconstateerd door het SCP. Waar eenenzestig procent van de geënquêteerde werkgevers aangaf bereid te zijn iemand uit de doelgroep te plaatsen, kwam uiteindelijk negentien procent tot concrete plannen. Minder dan een kwart daarvan wist uiteindelijk ook die plannen te realiseren (Echtelt, et al., 2019).

Een verklaring voor het stijgende draagvlak dat wij desondanks zien, is de huidige krapte op de arbeidsmarkt. Veel bedrijven hebben op het moment van schrijven moeite om personeel te vinden. Gezien deze krapte is bij hen de doelgroep van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt meer in beeld gekomen. Meerdere werkgevers die wij spraken, zien binnen hun eigen organisatie én onder hun collegabedrijven (bijvoorbeeld opdrachtgevers) het draagvlak voor het in dienst nemen van personeel met een beperking toenemen. Meer dan voorheen bestaat binnen de organisatie ook het besef dat dat de nodige begeleiding vergt. Soms is dat ook vastgelegd in een strategie of plan. Dit zien we bijvoorbeeld terug in:

- een callcenter dat buddies heeft aangesteld om nieuwe werknemers uit de doelgroep te begeleiden ('wij vinden het belangrijk dat zij zich welkom voelen'),
- een installatiebedrijf dat medewerkers wierf via het werkgeversservicepunt en voor hen een leertraject opzette ten behoeve van vakinhoudelijke ontwikkeling
- een supermarktketen met regionale teams van coaches die filialen en werknemers uit de doelgroep begeleiden.

Gevraagd naar de motivatie achter inclusief werkgeverschap, verwijzen de meeste werkgevers naar de maatschappelijke verantwoordelijkheid die zij voelen (figuur 6.8). Enkele met name grote werkgevers geven aan dat zij willen dat hun personeelsbestand een afspiegeling vormt van de maatschappij. Andere werkgevers, zoals organisaties in de zorg- en welzijnsector, vinden dat inclusiviteit past bij hun maatschappelijke functie. Regelmatig komt het streven naar inclusiviteit voort uit de persoonlijke overtuiging van een leidinggevende of andere mensen op sleutelposities. Een voorbeeld is een HRM-adviseur, zelf moeder van een dochter met een Wajong-uitkering, die vanuit persoonlijke overtuiging contact zocht met het werkgeversservicepunt. Dit deed zij om zich te oriënteren op de potentie van de doelgroep voor haar organisatie.

Figuur 6.8 *Wat is voor u de belangrijkste reden om iemand met een arbeidsbeperking in dienst te nemen? (n=665, meerdere antwoorden mogelijk)*



Bron: Nederlandse Arbeidsinspectie, werkgeversenquête voorjaar 2022.

De banenafspraak wordt vrijwel niet genoemd als reden om iemand met een arbeidsbeperking aan te nemen. Ook in de gesprekken met werkgevers is er vrijwel niet naar verwezen. Deze bevinding biedt geen ondersteuning voor de aanname van de banenafspraak dat het werkgevers in beweging zet. Wel ligt het in lijn met de lage bekendheid van de banenafspraak onder met name kleine werkgevers die uit eerder onderzoek naar voren kwam (Fris, 2019). Werkgevers verklaren hun interesse en/of doelstellingen met betrekking tot inclusief ondernemerschap vooral uit een intrinsieke motivatie. Daarbij tekenen de meesten vrijwel direct aan dat de krapte op de arbeidsmarkt op dit moment een belangrijke stimulans is.

7 Naschrift

De Nederlandse Arbeidsinspectie dankt Divosa, VNG en UWV voor hun reacties op dit onderzoeksrapport. De Arbeidsinspectie constateert dat deze partijen zich herkennen in de bevindingen en in de aanknopingspunten die uit het onderzoek naar voren komen voor het verbeteren van de werkgeversdienstverlening.

De Arbeidsinspectie beschrijft in dit onderzoeksrapport het spanningsveld tussen een regionale en een subregionale of lokale aanpak van werkgeversdienstverlening en ziet deze bevinding ook terug in de bestuurlijke reacties. Waar UWV pleit voor verdergaande uniformering van de regionale samenwerking, wijzen VNG en Divosa juist op het belang van een lokale of subregionale benadering om beter aan te sluiten op de lokaal georganiseerde werkzoekendendienstverlening.

Divosa, VNG en UWV plaatsen in hun reacties de bevindingen over de samenwerking en de dienstverlening tegen de achtergrond van de complexiteit van het stelsel van werk en inkomen. Volgens Divosa is het stelsel tot stand gekomen in een periode van grote bezuinigen, leunt het sterk op tijdelijke financieringsstromen, en hebben de keuzes die in de opbouw van het stelsel zijn gemaakt niet altijd aan een goede samenwerking en dienstverlening bijgedragen. VNG benadrukt dat de samenwerking in de regio's tot stand moet komen met betrokkenheid van meerdere spelers, verschillende organisaties en instituties met elk hun eigen sturingslogica en financieringsstromen. In het verlengde hiervan wijst UWV op het belang van een heldere verantwoordelijkheidsverdeling binnen de regio's zodat de krachten maximaal worden gebundeld. UWV en VNG pleiten daarnaast voor het verder vereenvoudigen en ontschotten van de beschikbare wettelijke instrumenten en voorzieningen voor werkgevers en kwetsbare werkzoekenden.

De Arbeidsinspectie waardeert de samenwerking met de betrokken partijen en hun blijvende inzet om de werkgeversdienstverlening verder te verbeteren. De VNG geeft aan de komende tijd met partners in gesprek te gaan over de samenwerking in de arbeidsmarktregio's en ook UWV gaat de dialoog aan over de bevindingen. De Arbeidsinspectie ondersteunt de initiatieven van VNG, UWV en Divosa door samen met hen in gesprek te gaan met de uitvoering over de werkende praktijken uit het rapport.

Geraadpleegde bronnen

Adelmeijer, M., Schenderling, P., Van Urk, F., & Ten Hoor, J. (2017). *Onderzoek Participatiewet bij werkgevers*. Utrecht: Berenschot.

Adviescollege ICT-toetsing. (maart 2022). *Definitief BIT-advies Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens*. Den Haag.

Andriessen, S. H. (2019). *Succesvol uit de bijstand. Kansrijke aanpakken en hun werkzame elementen*. Utrecht: Significant.

Berendsen, E. e. (2019). *Regionale verschillen in banengroei*. Amsterdam: UWV.

CBS. (2022). *Spanning op de arbeidsmarkt, Openstaande vacatures en werkloze beroepsbevolking*. Den Haag/Voorburg: CBS.

Commissie Regulering van Werk. (2020). *In wat voor land willen wij werken, Naar een nieuw ontwerp voor de regulering van werk*.

Cuelenaere, B., Van den Brink, E., & Leenen, J. (2019). *Ervaringen van gemeenten met de Participatiewet, Rapportage derde meting*. Tilburg: CentERdata.

De Beleidsonderzoekers. (2021). *Perspectief op bestaanszekerheid en arbeidsparticipatie, De beleidsdoorlichting Artikel 11: het SUWI-stelsel langs de meetlat*. Leiden: De Beleidsonderzoekers, in opdracht van het Ministerie van SZW.

Dingemans, E., & Blaauwbroek, A. (2022). Verbreding maatschappelijke opdracht arbeidsmarktregio's: kansrijk, maar risicovol20. *MeJudice*.

Dingemans, E., Groen, A., & Broers, B. (2021). *Couleur regionale van de Brabantse arbeidsmarktregio's*. Pon-Telos, Brabant Advies.

Echtelt, P. v., De Voogd - Hamelink, M., & Putman, L. (2019). *Arbeidsmarkt in kaart: werkgevers, editie 2*. Den Haag: SCP.

Echtelt, P. v., Sadiraj, K., Hoff, S., Muns, S., Karpinska, K., Das, D., & Versantvoort, M. (2019). *Eindevaluatie van de Participatiewet*. Den Haag: SCP.

Engbersen, G., Kremer, M., Went, R., & Boot, A. (2020). *Het betere werk, De nieuwe maatschappelijke opdracht*. Den Haag: WRR.

Fris, P. W. (2019). *Meer kansen voor mensen met een arbeidsbeperking? Evaluatie Wet banenafspraak en quotum arbeidsbeperkten*. Zoetermeer: Panteia/Verwonderzoek.

G40. (2020). *Meer armslag voor de arbeidsmarktregio: uitvoering geven aan een echte participatiewet. Visi G40 op de arbeidsmarktregio van de toekomst*. G40.

Gemeente Den Haag. (16 februari 2022). *Meer nodig voor de ontwikkeling van uitkeringsgerechtigden (persbericht)*.

Hinke, S., & de Bruijn, S. (2021). *Regionale werkgeversservicepunten door de ogen van de werkgever, totaalrapport Monitor Werkgeverstevredenheid*. MWM in opdracht van Programmaraad.

Inspectie SZW. (2015). *Werkgeversperspectief, verkennende studie*. Den Haag.

Inspectie SZW. (2016). *Werk aan de … uitvoering. Programmarapportage.* Den Haag: Inspectie SZW.

Intentieverklaring crisisdienstverlening door regionale mobiliteisteams. (2020, november 30).

Jonge, A. d. (2022, februari 16). Betaald werk vaak niet realistisch voor bijstandsgerechtigden. *Binnenlands Bestuur*.

KPMG. (2019). *Gegevensuitwisseling matchen op werk.* Den Haag: KPMG, in opdracht van ministerie van SZW.

Ministerie van SZW. (2019, november 15). Werkgeversdienstverlening en Perspectief op Werk (Breed Offensief) Kamerbrief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ministerie van SZW. (2020a, september 23). Uitwerking aanvullend sociaal pakket. Kamerbrief van de minister en staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ministerie van SZW. (2020b, november 30). Voortgang uitwerking aanvullend sociaal pakket. Kamerbrief van de minister en staatsecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ministerie van SZW. (2022, april 7). Advies Adviescollege ICT-toetsing programma. *Kamerbrief*.

Ministerie van SZW. (2022, februari 25). Afronding Perspectief op Werk en voortgang RMT's. Kamerbrief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen.

Ministerie van SZW, VNG, UWV. (januari 2022). *VUM Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens. Presentatie.* Opgehaald van https://www.samenvoordeklant.nl/sites/default/files/bestandsbijlage/Beknopte_presentatie_VUM_januari2022.pdf

Nederlandse Arbeidsinspectie. (2022). *Spiegel Bestaanszekerheid 2021.* Den Haag.

Oostveen, A., Delft, A. v., Kleine Deters, B., Braak, G. v., Nieuwenhuis, L., & Gorter, M. (2022). *Evaluatie van de leerwerkloketten.* Regioplan, ECBO, Amsterdam.

Programmaraad. (2021). *Onderzoeksresultaten: professionalisering van werkgeversdienstverlening, integrale dienstverlening werkgevers en werkzoekenden.* Divosa, VNG, UWV, Cedris.

Sax, M. R. (2018). *Klant in beeld. Hoe zinvol is het voor gemeenten om bijstandsgerechtigden beter te leren kennen?* Leiden: De Beleidsonderzoekers.

Schenderling, P., Van Rossum, A., & Berkhout, B. (2019). *Inventarisatie regionale dienstverlening aan werkzoekenden (met en zonder een arbeidsbeperking) en aan werkgevers.* Utrecht: Berenschot, in opdracht van het Ministerie van SZW.

Steen, M. v., Teisman, G., Popering-Verkerk, J. v., Ophoff, P., Buuren, A. v., & Molenveld, A. (2018). *Werkende samenwerking, Handelingsopties van gemeenten voor het versterken van regionale economie en arbeidsmarkt.* 2018: VNG.

Storm, L. v. (2022, februari 16). Den Haag belde bijna iedereen die langdurig in de bijstand zit: slecht 10 procent kan meteen aan het werk. *Trouw*.

Strockmeijer, A. (2022). *Inzicht in UWV-dienstverlening aan werkgevers, Samenwerken is nodig om werkgevers beter te ondersteunen.* Amsterdam: UWV.

Tielen. (2019). *Persoonlijke Beelden, Werkgeverservaringen rondom medewerkers met een arbeidsbeperking.* Den Bosch: Provincie Noord-Brabant.

UWV. (2022a). *Moeilijk vervulbare vacatures en behoud van personeel: ervaringen werkgevers*. Amsterdam: UWV.

UWV. (2022b). *Het belang van functie-eisen bij personeelswerving.* Amsterdam: UWV.

Vliet, K. v., Kalse, M., Nijskens, L., & Lieftink, B. (2021). *Perspectief of Werk, Eindrapportage*. Arnhem: KplusV, in opdracht van het ministerie van SZW.

VNG. (2019). *Modernisering van het werkdomein: de gemeentelijke opgave.* Den Haag: VNG.

VNG Realisatie. (sd). *Instrumentengidsen-dennis-en-eva.* Opgehaald van https://vng.nl/projecten/instrumentengidsen-dennis-en-eva

VNO-NCW, MKB-Nederland, Nederland, L., VNG, G4, G40, . . . SZW. (2019). Intentieverklaring Perspectief op werk.

VUM. (2022, oktober 7). *Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens*. Opgehaald van https://www.matchingsgegevens.nl/over-vum

VVD, D66, CDA, & Christenunie. (2021, december 15). Coalitieakkoord 2021-2025. *Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst*.

Werk.nl. (28 september 2022). *Spanningsindicator: arbeidsmarkt krapper dan vóór corona.*

Witkamp, A., Engelen, M., Boer, M., & Trommel, W. (2015). *Van beheersing naar veerkracht, Evaluatie en beleidsdoorlichting uitvoering sociale zekerheid (Suwi) 2007-2014.* Zoetermeer: Panteia.

Worrell, L., & Vorage, L. (2020). *Klantreis 'Ik zoek personeel, HR verantwoordelijken in het MKB.* Amsterdam: Ruigrok Netpanel in opdracht van UWV.

Bijlage 1 Vragenlijst arbeidsmarktregio's

Vragenlijst werkgeversdienstverlening regionale werkgeversservicepunten

[Versie definitief, 18 juni 2021]

Deze vragenlijst maakt deel uit van een onderzoek van de Inspectie SZW naar de werkgeversservicepunten in de arbeidsmarktregio's. De vragenlijst gaat onder meer in op de bestuurlijke en operationele aansturing van het werkgeversservicepunt, de samenwerking binnen het werkgeversservicepunt, de samenwerking van het werkgeversservicepunt met andere partijen, het dienstenaanbod, instrumenten en voorzieningen, de nieuwe SUWI-eisen die met ingang van 2021 van kracht zijn en de gevolgen van de coronapandemie.

A Regionale samenwerking in het werkgeversservicepunt

1 Werken gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio in het kader van de werkgeversdienstverlening samen in één of meerdere werkgeversservicepunten?

- ○ Ja
- ○ Nee → ga naar N

2 Zijn alle gemeenten in de arbeidsmarktregio bij deze samenwerking in het (de) werkgeversservicepunt(en) betrokken?

- ○ Ja
- ○ Nee

3 Wordt de werkgeversdienstverlening aangeboden vanuit één werkgeversservicepunt of vanuit meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten?

- ○ Vanuit één werkgeversservicepunt voor de gehele arbeidsmarktregio
- ○ Vanuit meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten
- ○ Vanuit zowel één centraal werkgeversservicepunt voor de gehele regio als vanuit meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten
- ○ Anders, namelijk: .....

***NB**: Zoals in de vorige vragen aangegeven, kan de werkgeversdienstverlening in een arbeidsmarktregio vanuit één of meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten worden aangeboden. Omwille van de leesbaarheid, beperken we ons in de vragen hierna doorgaans tot de enkelvoudige omschrijving 'werkgeversservicepunt'. In het geval in een arbeidsmarktregio vanuit meerdere werkgeversservicepunten wordt gewerkt, kan in de plaats hiervan het meervoudige 'werkgeversservepunten' worden gelezen.*

4 Maken naast gemeenten en UWV andere partijen organisatorisch deel uit van het werkgeversservicepunt in de arbeidsmarktregio?
NB: *Het gaat hier om partijen die samen met gemeenten en UWV het werkgeversservicepunt vormen; niet om partijen waarmee door/vanuit het werkgeversservicepunt wordt samengewerkt (dit komt later aan de orde)*

- ○ Ja → ga naar vraag 5
- ○ Bij een deel van de werkgeversservicepunten wel en bij een deel niet → ga naar vraag 5
- ○ Nee → ga naar B

5 Welke partijen maken naast gemeenten en UWV organisatorisch deel uit van het werkgeversservicepunt in de arbeidsmarktregio?
Meerdere antwoorden mogelijk

- ○ Leer- en ontwikkelbedrijven / SW-bedrijven
- ○ Leerwerkloket
- ○ (Andere) onderwijsinstellingen
- ○ Private arbeidsbemiddelaars
- ○ Anders, namelijk: ..... [Open]

B Bestuurlijke verankering van de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt

6 Hoe is de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt bestuurlijk verankerd?

- ○ In het Regionaal Werkbedrijf
- ○ In het regionaal portefeuillehoudersoverleg
- ○ Anders, namelijk: ..... [Open]

7 Wie hebben zitting in dit orgaan waarin de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt bestuurlijk is verankerd?
Meerdere antwoorden mogelijk

- ○ De gemeentelijke portefeuillehouders
- ○ UWV
- ○ Leer- en ontwikkelbedrijven / SW-bedrijven
- ○ Werkgeversorganisatie(s)
- ○ Werknemersorganisatie(s)
- ○ Leerwerkloket
- ○ (Andere) onderwijsinstellingen
- ○ Provincie
- ○ Private arbeidsbemiddelaars
- ○ Anders, namelijk: ..... [Open]

8 De bestuurlijke afspraken over de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt kunnen betrekking hebben op een groot aantal onderwerpen. We hebben er hieronder een aantal genoemd. Kunt op een schaal van 1 (geen aandacht) tot 5 (zeer veel aandacht) aangeven hoe groot de bestuurlijke aandacht voor deze onderwerpen is?
NB: *Het gaat hier niet om 'goed' of 'fout'! Geen of weinig aandacht voor een onderwerp kan er immers mee te maken hebben dat het werkgeversservicepunt ten aanzien van dit onderwerp adequaat functioneert en/of dat andere onderwerpen meer aandacht vereisen. Door deze vraag willen we inzicht verkrijgen in de speerpunten voor de (verdere) ontwikkeling van het werkgeversservicepunt*

1 = geen aandacht, 2 = weinig aandacht, 3 = niet weinig / niet veel aandacht, 4 = veel aandacht, 5 = zeer veel aandacht, 6 = weet niet

Mate van bestuurlijke aandacht	1	2	3	4	5	6
Het opstellen van het uitvoeringsplan						
Het opstellen/actualiseren van het marktbewerkingsplan						
Het evalueren van het marktbewerkingsplan						
Het uniformeren van de wijze waarop de dienstverlening aan werkgevers plaatsvindt						
Het uniformeren van instrumenten en voorzieningen voor werkgevers						
Het beter zichtbaar maken van het gezamenlijk (elkaars) aanbod van werkzoekenden						
Het beter zichtbaar maken van de gezamenlijke (elkaars) vacatures						
Verbetering van de matching						
Het bemiddelen van elkaars werkzoekenden						
Het opleiden en/of werkfit maken van werkzoekenden						
Functiecreatie (jobcarving / bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie) voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking						
De onderlinge samenwerking tussen gemeenten en UWV (en eventuele andere partners)						
De samenwerking/aansluiting met de werkzoekendendienstverlening / aanbodversterking						
De samenwerking / aansluiting met scholing						
Het digitaliseren van de werkgeversdienstverlening						
Het faciliteren van de werkgeversdienstverlening						
De externe profilering als één werkgeversservicepunt						

9 Ontbreken in het overzicht van de vorige vraag belangrijke bestuurlijke aandachtspunten voor wat betreft de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt?
- ○ Nee
- ○ Ja, namelijk: ..... [Open]

10 Voert de centrumgemeente of een andere gemeente de regie over de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt?
- ○ De centrumgemeente
- ○ Een andere gemeente, namelijk de gemeente: ..... [Open]
- ○ Anders, namelijk: .....

C Uitvoerings- en marktbewerkingsplan

11 Op grond van een met ingang van 1 januari 2021 van kracht zijnde wijziging van het Besluit SUWI, moeten de colleges van burgemeester en wethouders jaarlijks een uitvoeringsplan vaststellen voor de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt. Beschikt uw arbeidsmarktregio al over een vastgesteld uitvoeringsplan?

- ○ Ja → ga naar vraag 12
- ○ Nee, maar het plan is gereed om te worden vastgesteld → ga naar vraag 12
- ○ Nee, maar het plan is in de maak → ga naar vraag 12
- ○ Nee, zo'n plan is nog niet in de maak → ga naar vraag 13

12 Is voorzien in jaarlijkse evaluatie van het uitvoeringsplan?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Dat is nog niet bekend

13 Heeft de arbeidsmarktregio een marktbewerkingsplan?

NB: *Het kan zijn dat de regio in plaats van een marktbewerkingsplan een ander plan of andere plannen heeft (bijvoorbeeld brancheplannen). In dat geval kunnen deze en de volgende vragen worden beantwoord voor het plan of de plannen die in de plaats treden van het marktbewerkingsplan.*

- ○ Ja, één marktbewerkingsplan voor de gehele regio → ga naar vraag 14
- ○ Ja, afzonderlijke marktbewerkingsplannen voor de subregio's → ga naar vraag 15
- ○ Nee → ga naar D

14 Is het marktbewerkingsplan wel eens geactualiseerd?

- ○ Ja, dat gebeurt op regelmatige basis → ga naar vraag 16a
- ○ Ja, we actualiseren het marktbewerkingsplan wanneer daar behoefte aan is → ga naar vraag 16a
- ○ Nee, tot nu toe is ons marktbewerkingsplan niet geactualiseerd → ga naar vraag 17

15 Zijn de marktbewerkingsplannen wel eens geactualiseerd?

- ○ Ja, dat gebeurt in alle subregio's tegelijkertijd op regelmatige basis → ga naar vraag 16b
- ○ Ja, dat gebeurt in alle subregio's tegelijkertijd wanneer daar behoefte aan is → ga naar vraag 16b
- ○ Ja, maar dat verschilt per subregio → ga naar vraag 16b
- ○ Nee, tot nu toe is geen van de subregionale marktbewerkingsplannen geactualiseerd → ga naar vraag 17

16a [ALS vraag 13 = 1]

Op welke onderwerpen is het momenteel van kracht zijnde marktbewerkingsplan geactualiseerd ten opzichte van zijn voorganger?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ○ Beschrijving van de doelgroep van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ De mogelijkheden voor de doelgroep van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ De analyse van bedrijven waar mogelijkheden bestaan voor de doelgroep van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ De afspraken over de wijze van aanlevering en bemiddeling van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ Anders, namelijk: ..... [Open]

16b [ALS vraag 13 = 2]

Op welke onderwerpen zijn de momenteel van kracht zijnde marktbewerkingsplannen geactualiseerd ten opzichte van hun voorgangers?

Meerdere antwoorden mogelijk

- ○ Beschrijving van de doelgroep van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ De mogelijkheden voor de doelgroep van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ De analyse van bedrijven waar mogelijkheden bestaan voor de doelgroep van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ De afspraken over de wijze van aanlevering en bemiddeling van arbeidsbeperkte werkzoekenden
- ○ Anders, namelijk: ..... [Open]

17 Van welk jaar is het momenteel van kracht zijnde marktbewerkingsplan dan wel de actualisatie daarvan?
***NB**: Indien sprake is van meerdere subregionale marktbewerkingsplannen die in verschillende jaren zijn geactualiseerd, ga dan uit van het meest recent geactualiseerde plan.*

- ○ 2015 of eerder
- ○ 2016
- ○ 2017
- ○ 2018
- ○ 2019
- ○ 2020
- ○ 2021

18 [Sla over ALS vraag 11 = 4]
Met ingang van 2021 kent het SUWI-stelsel zowel het marktbewerkingsplan als het uitvoeringsplan. Laat de arbeidsmarktregio beide plannen naast elkaar bestaan of voegt de regio ze samen?

- ○ Onze arbeidsmarktregio laat beide plannen naast elkaar bestaan
- ○ Onze arbeidsmarktregio voegt beide plannen samen
- ○ Dat is nog niet bekend

D Analyse regionale arbeidsmarkt

19 Ligt aan de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt een analyse van de regionale arbeidsmarkt ten grondslag?

- ○ Ja → ga naar vraag 20
- ○ Nee, maar we zijn bezig de werkgeversdienstverlening meer te baseren op een analyse van de regionale arbeidsmarkt → ga naar vraag 20
- ○ Nee → ga naar vraag 21

20 Waarop wordt deze analyse van de regionale arbeidsmarkt gebaseerd?
Meerdere antwoorden mogelijk

- ○ De jaarlijkse UWV-publicatie *Regio in Beeld*
- ○ De kwartaalgewijze UWV-factsheets over de Banenafspraak
- ○ Inbreng van werkgeversorganisatie(s)
- ○ Inbreng van werknemersorganisatie(s)
- ○ Informatie die we hebben verkregen uit gesprekken met werkgevers
- ○ Arbeidsmarktonderzoek dat door ons of in opdracht van ons is/wordt uitgevoerd
- ○ Arbeidsmarktonderzoek van derden
- ○ Anders, namelijk: ..... [Open]

21 Registreert het werkgeversservicepunt welke werkgevers geïnteresseerd zijn in het in dienst nemen/hebben van mensen met een arbeidsbeperking (inclusieve werkgevers)?

- ○ Ja → ga naar vraag 22
- ○ Nee → ga naar E

22 Is deze registratie toegankelijk voor alle in het werkgeversservicepunt werkzame werkgeversadviseurs?

- ○ Ja
- ○ Nee

E Werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt: in- en externe samenwerking

23 U heeft eerder aangegeven dat gemeenten en UWV en mogelijk andere partijen organisatorisch samen invulling geven aan het werkgeversservicepunt. Hoe beoordeelt u de samenwerking van de partijen binnen het werkgeversservicepunt?
NB: *Het gaat hier om de samenwerking van partijen binnen het werkgeversservicepunt oftewel de partijen die organisatorisch gezien het werkgeversservicepunt 'vormen'. Het gaat hier niet om de samenwerking vanuit het werkgeversservicepunt met andere partijen.*

- ○ Als zeer slecht
- ○ Als slecht
- ○ Als niet slecht / niet goed
- ○ Als goed
- ○ Als zeer goed
- ○ Weet niet

24 Hoe beoordeelt u deze samenwerking van de partijen binnen het werkgeversservicepunt ten opzichte van vijf jaren geleden?

- ○ Sterk verslechterd
- ○ Verslechterd
- ○ Gelijk gebleven (niet verslechterd / niet verbeterd)
- ○ Verbeterd
- ○ Sterk verbeterd
- ○ Weet niet

25 Wat zijn sterke punten van de samenwerking van partijen binnen het werkgeversservicepunt?

- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

26 Wat zou verbeterd kunnen/moeten worden in de samenwerking van partijen binnen het werkgeversservicepunt?

- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

27 Kunt u op onderstaande schaal aangeven in welke mate het werkgeversservicepunt samenwerkt met andere externe partijen (die organisatorisch gezien niet tot het werkgeversservicepunt behoren)?

1 = geen samenwerking, 2 = enige samenwerking, 3 = intensieve samenwerking, 4 = weet niet

Mate waarin de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt met genoemde partij samenwerkt	**1**	**2**	**3**	**4**
Partij				
Leer- en ontwikkelbedrijven / SW-bedrijven [Sla over ALS vraag 5 = 1]				
Leerwerkloket [Sla over ALS vraag 5 = 2]				
Onderwijs/scholingsinstellingen (anders dan leer- en ontwikkelbedrijven, sw-bedrijven en Leerwerkloket)				
Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)				
Werkzoekendendienstverlening gemeenten				
Werkzoekendendienstverlening UWV				
(Gemeentelijk) domein economie				
Landelijk schakelpunt gemeenten				
Landelijk werkgeversservicepunt UWV				
Werkgeversorganisatie(s)				
Werknemersorganisatie(s)				
Private arbeidsbemiddelaars				

28 Ontbreken in het overzicht van de vorige vraag partijen waarmee het werkgeversservicepunt samenwerkt?

- ○ Nee
- ○ Ja, namelijk: ..... [Open]

29 [Sla over ALS (vraag 27 alles = 1 EN vraag 28 = 1)]
Wat zijn sterke punten van de samenwerking van het werkgeversservicepunt met de externe samenwerkingspartners die u hierboven hebt aangegeven?

- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

30 [Sla over ALS (vraag 27 alles = 1 EN vraag 28 = 1)]
Wat zou verbeterd kunnen/moeten worden in de samenwerking van het werkgeversservicepunt met de externe samenwerkingspartners die u hierboven heeft aangegeven?

- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

31 Is er vanuit het werkgeversservicepunt behoefte aan samenwerking met partijen, waarmee tot nu toe niet wordt samengewerkt?

- ○ Nee
- ○ Ja, met: ..... [Open]

F Operationele aansturing van het werkgeversservicepunt

32 Hoe is de operationele aansturing van het werkgeversservicepunt vormgegeven?

- ○ Een gezamenlijk managementteam bestaande uit managers afkomstig van gemeente(n) en UWV (en eventuele andere partners) stuurt de werkgeversdienstverlening aan
- ○ De medewerkers van gemeenten en UWV worden aangestuurd door managers van de eigen organisatie
- ○ Anders, namelijk: ..... [Open]

33 Hoeveel aandacht heeft het operationeel management van het werkgeversservicepunt voor de onderstaande onderwerpen?

NB: *Het gaat hier niet om 'goed' of 'fout'! Geen of weinig aandacht voor een onderwerp kan er immers mee te maken hebben dat het werkgeversservicepunt ten aanzien van dit onderwerp adequaat functioneert en/of dat andere onderwerpen meer aandacht vereisen. Door deze vraag willen we inzicht krijgen in de speerpunten voor de (verdere) ontwikkeling van het werkgeversservicepunt.*

1 = geen aandacht, 2 = weinig aandacht, 3 = niet weinig / niet veel aandacht, 4 = veel aandacht, 5 = zeer veel aandacht, 6 = weet niet

Mate van aandacht bij het operationeel management	1	2	3	4	5	6
Het bouwen aan dan wel in stand houden van één gezamenlijk team van medewerkers						
Het creëren van één gemeenschappelijke identiteit richting werkgevers						
Het onderhouden van bestaande contacten met werkgevers						
Het leggen van nieuwe werkgeverscontacten						
Het uniformeren van de werkprocessen voor alle medewerkers						
Het matchen van werkzoekenden ongeacht bij welke organisatie ze staan ingeschreven of te wel het matchen van elkaars kandidaten						
Het beter zichtbaar maken van het gezamenlijke (elkaars) aanbod van werkzoekenden						
Functiecreatie (jobcarving / bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie) voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking						
Het beter zichtbaar maken van de gezamenlijke (elkaars) vacatures						
Het in beeld brengen van de regionale scholingsbehoeften ten behoeve van de aanbodversterking/werkzoekendendienstverlening						
Het geven van voorlichting over elkaars instrumenten en voorzieningen						
Het verbeteren van de matching						
Het voorkomen of oplossen van belangenconflicten tussen de participanten in de werkgeversdienstverlening (gemeenten, UWV, eventuele andere partijen)						
Het uitvoeren van bestuurlijk gemaakte regionale afspraken over de werkgeversdienstverlening						
Het bevorderen van de deskundigheid van de medewerkers						

Mate van aandacht bij het operationeel management	1	2	3	4	5	6
Het realiseren van de gestelde doelen (bijvoorbeeld doelen die genoemd worden in het marktbewerkingsplan, uitvoeringsplan, Perspectief op werk, e.d.)						
Monitoring en evaluatie van de mate waarin gestelde doelen worden bereikt						
De samenwerking met de aanbodversterking/ werkzoekendendienstverlening						
De samenwerking met scholingsinstellingen						

34 Ontbreken in het overzicht van de vorige vraag belangrijke aandachtspunten van het operationeel management van het werkgeversservicepunt?

- ○ Ja, namelijk: ..... [Open]
- ○ Nee

G Vindbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van het werkgevers-servicepunt voor werkgevers

35 Met ingang van de 2021 moeten gemeenten en UWV binnen de arbeidsmarktregio's één gezamenlijk aanspreekpunt voor werkgevers hebben ingericht. In de naam van dit regionale aanspreekpunt moeten de term 'werkgeversservicepunt' en de naam van de arbeidsmarktregio zijn opgenomen. Beschikt de arbeidsmarktregio over één regionaal aanspreekpunt voor werkgevers met een naam die voldoet aan de gestelde eisen?

- ○ Ja
- ○ Nee, maar we zijn bezig met het inrichten van een gezamenlijk aanspreekpunt waarvan de naam aan de vereisten voldoet
- ○ Nee, maar we zijn op termijn wel van plan een gezamenlijk aanspreekpunt in te richten waarvan de naam aan de vereisten voldoet
- ○ Nee, en we zijn ook niet van plan aan de nieuwe eis te voldoen

36 Is er één regionaal telefoonnummer waarop werkgevers het werkgeversservicepunt dan wel de subregionale werkgeversservicepunten kunnen bereiken?

- ○ Ja
- ○ Nee, maar we zijn bezig met het invoeren van één regionaal telefoonnummer
- ○ Nee, maar we zijn dat op termijn wel van plan
- ○ Nee, en we zijn dat ook niet van plan

37 Is er één regionaal e-mailadres waarop werkgevers het werkgeversservicepunt dan wel de subregionale werkgeversservicepunten kunnen bereiken?

- ○ Ja
- ○ Nee, maar we zijn bezig met het invoeren van één regionaal e-mailadres
- ○ Nee, maar we zijn dat op termijn wel van plan
- ○ Nee, en we zijn dat ook niet van plan

38 Kunnen werkgevers voor informatie over het werkgeversservicepunt dan wel de werkgeversservicepunten terecht op één regionale website?
- ○ Ja
- ○ Nee, maar we zijn bezig met het invoeren van één regionale website
- ○ Nee, maar we zijn dat op termijn wel van plan
- ○ Nee, en we zijn dat ook niet van plan

39 Heeft/krijgt iedere klantwerkgever een 'eigen' vaste contactpersoon (of bijvoorbeeld: accountmanager/houder, werkgeversadviseur) binnen het werkgeversservicepunt?
- ○ Nee
- ○ Ja, één contactpersoon namens zowel de gemeenten als UWV
- ○ Ja, één contactpersoon namens de gemeenten en één contactpersoon namens UWV
- ○ Ja, anders, namelijk: ..... [Open]

H Werkgeversdienstverlening: instrumenten en voorzieningen

40 Gemeenten en UWV bieden werkgevers een aantal instrumenten en voorzieningen voor het in dienst nemen/hebben van werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Hebben de gemeenten in de arbeidsmarktregio hun instrumenten en voorzieningen onderling geharmoniseerd?
- ○ Ja, alle gemeenten in de regio hebben al hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd → ga naar vraag 41
- ○ Ja, een gedeelte van de gemeenten in de regio hebben al hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd → ga naar vraag 41
- ○ Ja, alle gemeenten in de regio hebben een deel van hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd → ga naar vraag 41
- ○ Ja, een gedeelte van de gemeenten in de regio hebben een deel van hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd → ga naar vraag 41
- ○ Nee → ga naar vraag 42

41 Op welke wijze hebben gemeenten hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd?
- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

42 Hebben gemeenten en UWV hun instrumenten en voorzieningen op enigerlei wijze geharmoniseerd, zodat voor werkgevers sprake is van een zo transparant en uniform mogelijk aanbod?
- ○ Ja → ga naar vraag 43
- ○ Nee → ga naar I

43 Op welke wijze hebben gemeenten en UWV hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd?
- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

I Werkgeversdienstverlening: aanbod van diensten en dienstverleningsprocessen

44 De werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt kan bestaan uit een groot aantal verschillende diensten. Hieronder is een aantal (mogelijke) diensten van de werkgeversdienstverlening genoemd. Wilt u per dienst aangeven in hoeverre aan een dienst binnen het werkgeversservicepunt prioriteit wordt toegekend?
NB: *Het gaat hier niet om 'goed' of 'fout'! Geen of weinig prioriteit voor een dienst kan immers een bewuste keuze zijn binnen de totale mix van diensten.*

1 = geen prioriteit, 2 = weinig prioriteit, 3 = niet weinig prioriteit / niet veel prioriteit, 4 = veel prioriteit, 5 = zeer veel prioriteit, 6 = weet niet

Mate van prioriteit in de werkgeversdienstverlening	1	2	3	4	5	6
Matching van vacatures en werkzoekenden						
Het zoeken, selecteren en verwijzen van kandidaten voor vacatures						
Het bieden van de mogelijkheid aan werkgevers hun vacatures onder de aandacht van onze werkzoekenden te brengen						
Het bieden van de mogelijkheid aan werkgevers zelf te zoeken in ons aanbod van werkzoekenden						
Het organiseren van bijeenkomsten waar werkgevers en werkzoekenden elkaar kunnen ontmoeten (banenmarkten, meet & greets, etc.)						
Voorlichting						
Het voorlichten van werkgevers over ons aanbod van werkzoekenden						
Het voorlichten van werkgevers over beschikbare instrumenten en voorzieningen voor het in dienst hebben/nemen van werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt						
Het voorlichten van werkgevers over wet- en regelgeving						
Het verstrekken van informatie over ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt						
Het voorlichten van werkgevers over scholing en/of duurzame inzetbaarheid						
Het voorlichten van werkgevers over social return on investment (SROI)						
Het voorlichten van werkgevers over de voor hen beschikbare steunmaatregelen i.v.m. de coronacrisis						
Advisering						
Het op maat adviseren van werkgevers om werk zo te organiseren dat werkplekken kunnen worden gecreëerd voor werknemers met een arbeidsbeperking (functiecreatie, jobcarving, bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie)						
Het op maat adviseren van werkgevers over werkplekaanpassing						
Het op maat adviseren van werkgevers over het inzetten van specifieke instrumenten bij het in dienst nemen/hebben van een specifieke werknemer						
Het op maat adviseren van werkgevers over scholing en/of duurzame inzetbaarheid						
Het op maat adviseren van werkgevers over hoe ze kunnen voldoen aan social return on investment (SROI)						
Het op maat adviseren van werkgevers hoe ze gebruik kunnen maken van steunmaatregelen i.v.m. de coronacrisis						

45 Ontbreken in het overzicht van de vorige vraag diensten waaraan binnen het werkgeversservicepunt prioriteit gegeven wordt?
- ○ Nee
- ○ Ja, namelijk: ..... [Open]

46 Hanteren de binnen het werkgeversservicepunt samenwerkende partijen uniforme werkprocessen bij hun dienstverlening aan werkgevers?
- ○ Ja, partijen werken volgens dezelfde werkprocessen
- ○ Ja, partijen werken gedeeltelijk volgens dezelfde werkprocessen
- ○ Nee

47 Zijn voor het werkgeversservicepunt vooraf te behalen doelstellingen geformuleerd?
- ○ Ja, voor alle diensten → ga naar vraag 48
- ○ Ja, voor een gedeelte van de diensten → ga naar vraag 48
- ○ Nee → ga naar vraag 49

48 Gaat het om gezamenlijke doelstellingen van de in het werkgeversservicepunt samenwerkende partijen?
- ○ Ja → ga naar vraag 50
- ○ Ja, deels → ga naar vraag 50
- ○ Nee → ga naar vraag 49

49 Waarom hebben de in het werkgeversservicepunt samenwerkende partijen geen gezamenlijke doelen geformuleerd?
- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

50 Hanteert het werkgeversservicepunt reactietermijnen voor vragen en/of vacaturemeldingen van werkgevers?
Meerdere antwoorden mogelijk
- ○ Nee → ga naar X
- ○ Ja, voor het beantwoorden van vragen → ga naar vraag 51
- ○ Ja, voor het reageren op vacaturemeldingen → ga naar vraag 51
- ○ Ja, anders, namelijk: ..... [Open → ga naar vraag 51

51 Hanteren de binnen het werkgeversservicepunt samenwerkende partijen dezelfde reactietermijnen?
- ○ Ja → ga naar J
- ○ Deels wel, deels niet → ga naar vraag 52
- ○ Nee → ga naar vraag 52

52 Waarin verschillen de reactietermijnen van de in het werkgeversservicepunt samenwerkende partijen van elkaar?
- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

J Matching van vacatures en werkzoekenden

53 Voor de vervulling van vacatures kan de het werkgeversservicepunt putten uit verschillende doelgroepen:
- werkzoekenden met een arbeidsbeperking
- werkzoekenden (zonder arbeidsbeperking) met een WW-uitkering
- werkzoekenden (zonder arbeidsbeperking) met een bijstandsuitkering
- niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden

Geeft het werkgeversservicepunt prioriteit aan het aan het werk helpen van één of meerdere van deze doelgroepen?
- ○ Nee
- ○ Ja, aan het aan het werk helpen van de volgende groep(en) werkzoekenden geven we prioriteit: ..... [Open]

54 Put iedere werkgeversadviseur van het werkgeversservicepunt voor het voordragen van kandidaten voor een vacature uit zowel werkzoekenden van gemeenten als werkzoekenden van UWV?
- ○ Ja → ga naar vraag 56
- ○ Nee, de gemeentelijke adviseurs zoeken de kandidaten voor een vacature uit het gemeentelijke aanbod en de UWV-adviseurs uit het UWV-aanbod → ga naar vraag 55
- ○ Nee, anders namelijk ..... [Open] → ga naar vraag 55

55 Put een gemeentelijke adviseur van het werkgeversservicepunt voor het voordragen van kandidaten voor een vacature uit het werkzoekendenaanbod van alle gemeenten?
- ○ Ja
- ○ Nee, de gemeentelijke adviseurs zoeken de kandidaten voor een vacature in het aanbod van de eigen gemeente of een deel van de gemeenten
- ○ Nee, anders namelijk ..... [Open]

56 Hebben de werkgeversadviseurs van gemeenten en UWV toegang tot elkaars vacatures?
- ○ Ja
- ○ Nee

57 Hieronder volgt een aantal stellingen over het werkzoekendenaanbod vanuit het perspectief van het werkgeversservicepunt. Wilt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

1 = zeer mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = niet mee oneens / niet mee eens, 4 = mee eens, 5 = zeer mee eens, 6 = weet ik niet

	1	2	3	4	5	6
Het aantal ingeschreven werkzoekenden schiet tekort om aan de vraag van werkgevers te kunnen voldoen						
Er zijn te weinig ingeschreven werkzoekenden die werkfit zijn						
Er zijn te weinig ingeschreven werkzoekenden met de gevraagde beroepskwalificaties						
Het traject dat moet worden doorlopen voordat een ingeschreven werkzoekende werkfit is duurt lang						
Het traject dat moet worden doorlopen voordat een ingeschreven werkzoekende aan vereiste beroepskwalificaties voldoet duurt lang						
De werkzoekendendienstverlening / aanbodversterking is onvoldoende gericht op de vraag van werkgevers						

58 Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen het werkgeversservicepunt en de werkzoekendendienstverlening/aanbodversterking?
- ○ Als zeer slecht
- ○ Als slecht
- ○ Als niet slecht / niet goed
- ○ Als goed
- ○ Als zeer goed

59 Wat zijn sterke punten in de samenwerking tussen het werkgeversservicepunt en de werkzoekendendienstverlening / aanbodversterking?
- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

60 Wat zou verbeterd kunnen/moeten worden in de samenwerking tussen het werkgeversservicepunt en de werkzoekendendienstverlening / aanbodversterking?
- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

61 Vindt, wanneer een door het werkgeversservicepunt voorgedragen kandidaat is afgewezen, overleg met de werkgever plaats?
- ○ Ja, altijd
- ○ Ja, meestal
- ○ Ja, vaak
- ○ Ja, soms
- ○ Nee, nooit
- ○ Dat weet ik niet

62 Vindt, wanneer een door het werkgeversservicepunt voorgedragen kandidaat is aangenomen, overleg met de werkgever plaats?
- ○ Ja, altijd
- ○ Ja, meestal
- ○ Ja, vaak
- ○ Ja, soms
- ○ Nee, nooit
- ○ Dat weet ik niet

63 Vindt, wanneer een door het werkgeversservicepunt voorgedragen kandidaat is afgewezen, overleg met de werkzoekendendienstverlening / aanbodversterking plaats?
- ○ Ja, altijd
- ○ Ja, meestal
- ○ Ja, vaak
- ○ Ja, soms
- ○ Nee, nooit
- ○ Dat weet ik niet

64 Vindt, wanneer een door het werkgeversservicepunt voorgedragen kandidaat is aangenomen, overleg met de werkzoekendendienstverlening / aanbodversterking plaats?
- ○ Ja, altijd
- ○ Ja, meestal
- ○ Ja, vaak
- ○ Ja, soms
- ○ Nee, nooit
- ○ Dat weet ik niet

K Meten tevredenheid over en bekendheid met de werkgeversdienstverlening onder werkgevers

65 Door wijziging van het Besluit SUWI moeten de arbeidsmarktregio's met ingang van 2021 jaarlijks de werkgeverstevredenheid over de dienstverlening van het werkgeversservicepunt meten. Onderzocht de arbeidsmarktregio voorafgaand aan deze nieuwe verplichting al jaarlijks de werkgeverstevredenheid over het werkgeversservicepunt?

- ○ Ja, wij onderzochten jaarlijks de werkgeverstevredenheid → ga naar vraag 66
- ○ Nee, maar we deden wel op incidentele/onregelmatige basis werkgeverstevredenheidsonderzoek → ga naar vraag 66
- ○ Nee → ga naar vraag 67

66 Was dit gezamenlijk onderzoek van gemeenten en UWV?

- ○ Ja
- ○ Nee

67 Wat betekent de nieuwe verplichting om per 1 januari 2021 jaarlijks de werkgeverstevredenheid over de dienstverlening van het werkgeversservicepunt te meten voor de arbeidsmarktregio?

- ○ Niets, we zetten het bestaande werkgeverstevredenheidsonderzoek voort
- ○ Gemeenten en UWV ontwikkelen een gezamenlijk werkgeverstevredenheidsonderzoek
- ○ Gemeenten en UWV ontwikkelen hun eigen werkgeverstevredenheidsonderzoek
- ○ Gemeenten en UWV sluiten aan bij het door de Programmaraad te ontwikkelen werkgeverstevredenheidsonderzoek
- ○ Anders, namelijk ..... [Open]
- ○ Dat is nog onbekend

L Werkgeversdienstverlening: relatiebeheer, voorlichting, marktpositie, deskundigheid

68 Hieronder volgt een aantal stellingen over relatiebeheer, voorlichting, marktpositie en deskundigheid van het werkgeversservicepunt. Wilt u aangeven in hoeverre u het met de stellingen eens bent?

1 = zeer mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = niet mee oneens / niet mee eens, 4 = mee eens, 5 = zeer mee eens, 6 = weet ik niet

	1	2	3	4	5	6
Het werkgeversservicepunt steekt veel energie in het onderhouden van bestaande contacten met werkgevers						
De positie van het werkgeversservicepunt in de regionale vacaturemarkt is de laatste jaren duidelijk verbeterd						
Het werkgeversservicepunt heeft onvoldoende kennis van de regionale werkgevers en hun behoeften						
Het werkgeversservicepunt pakt de voorlichting aan werkgevers planmatig aan						
Het werkgeversservicepunt is voldoende bekend onder de regionale werkgevers						
Alle werkgeversadviseurs van het werkgeversservicepunt hebben een cursus *strategisch partnerschap* gevolgd						
Het werkgeversservicepunt steekt veel energie in de bevordering van de deskundigheid van zijn medewerkers						
Het werkgeversservicepunt steekt veel energie in het opbouwen van nieuwe werkgeverscontacten						
De bekendheid van het werkgeversservicepunt onder de regionale werkgevers is de laatste jaren duidelijk verbeterd						

69 Om werkgevers voor te lichten over het werkzoekendenaanbod en de instrumenten en voorzieningen van gemeenten en UWV kunnen verschillende methoden worden ingezet. Hoe belangrijk zijn de hieronder genoemde methoden in de voorlichting van het werkgeversservicepunt aan werkgevers?

1 = zeer onbelangrijk, 2 = onbelangrijks, 3 = niet onbelangrijk / niet belangrijk, 4 = belangrijk, 5 = zeer belangrijk, 6 = weet ik niet

	1	2	3	4	5	6
De website van het werkgeversservicepunt						
Brochures						
Beantwoorden van vragen van werkgevers (telefonisch, per e-mail of via het elektronische contactformulier van het werkgeversservicepunt)						
Het afleggen van bedrijfsbezoeken aan werkgevers met wie het werkgeversservicepunt nog geen contact heeft						
Het afleggen van bedrijfsbezoeken aan werkgevers met wie het werkgeversservicepunt een relatie heeft						
Het organiseren van werkgeversbijeenkomsten						
Het organiseren van online activiteiten (webinars, ontbijten, etc.)						
Het deelnemen aan niet door het werkgeversservicepunt georganiseerde bijeenkomsten van werkgevers						
Het deelnemen in regionale werkgeversnetwerken						

70 Ontbreken in de het overzicht van de vorige vraag belangrijke voorlichtingsmethoden die in de arbeidsmarktregio worden toegepast?

- ○ Ja, namelijk ..... [Open]
- ○ Nee

M Werkgeversdienstverlening en coronacrisis

71 Heeft de coronacrisis noemenswaardige (positieve en/of negatieve) invloed (gehad) op de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt?

- ○ Ja → ga naar vraag 72
- ○ Nee → ga naar vraag 73

72 Op welke wijze heeft de coronacrisis (positieve en/of negatieve) invloed (gehad) op de dienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt?

- ○ ..... [Open]
- ○ Dat weet ik niet

73 Onderdeel van de coronacrisisdienstverlening is de instelling van regionale mobiliteitsteams. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stelling?

1 = zeer mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = niet mee oneens / niet mee eens, 4 = mee eens, 5 = zeer mee eens, 6 = weet ik niet

	1	2	3	4	5	6
De regionale mobiliteitsteams zullen een positief effect hebben op de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgevers-servicepunt						

[Sla over ALS vraag 1 = 1]

N Werkgeversdienstverlening zonder samenwerking van gemeenten en UWV in een werkgeversservicepunt

74 Gemeenten en UWV werken in het kader van de werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio niet samen in één of meerdere werkgeversservicepunten. Hoe is de werkgeversdienstverlening in de regio georganiseerd?

..... [Open]

O Afronding

We zijn aan het einde gekomen van de vragenlijst. Als u opmerkingen en/of aanvullingen heeft, dan kun u deze hieronder kwijt.

- ○ ..... [Open]
- ○ Ik heb geen opmerkingen of aanvullingen

Wij danken u heel hartelijk voor het invullen van de vragenlijst!

Bijlage 2 Vragenlijst werkgevers

Vragenlijst werkgevers 2022

Introductie
Om werkzoekenden en werkgevers met vacatures te helpen met elkaar in contact te komen, hebben gemeenten, UWV regionale Werkgeversservicepunten opgezet. Bij deze servicepunten kunnen werkgevers terecht die personeel zoeken of vragen hebben over inzetbaarheid van mensen.

De Nederlandse Arbeidsinspectie ziet toe op de kwaliteit van deze dienstverlening, onder andere door werkgevers te vragen naar hun ervaringen. Met deze enquête gaan wij na of u bekend met het Werkgeversservicepunt, of u er wel eens gebruik van heeft gemaakt, en wat uw eventuele ervaringen daarmee waren.

Ook als u niet bekend met het Werkgeversservicepunt en geen ervaringen daarmee hebt, willen we u een paar vragen stellen.

Het kost ongeveer 10 minuten om de vragenlijst in te vullen.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

BLOK A

Intro *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vraag B-1
Voorwaarde: alle respondenten
Bent u in de afgelopen twee jaar wel eens op zoek geweest naar personeel?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Weet niet (meer)

Vraag B-3
Voorwaarde alle respondenten
Heeft u wel eens vragen over het in dienst nemen of in dienst houden van mensen met een arbeidsbeperking?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Weet niet

Vraag B-3-1
Voorwaarde: alle respondenten
Heeft u wel eens vragen over de mogelijkheden om mensen in dienst te nemen die om een andere reden dan een arbeidsbeperking geen werk hebben.

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Weet niet

Vraag A-1
Voorwaarde: alle respondenten
Werkgevers die personeel zoeken, of vragen hebben over inzetbaarheid van mensen, kunnen terecht bij verschillende overheidsinstanties. Kunt u van onderstaande instanties aangeven of u er wel eens contact mee heeft gehad? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Regionaal Werkgeversservicepunt (samenwerkingsverband tussen gemeenten en UWV)
- ○ Landelijk Werkgeversservicepunt van UWV of gemeente
- ○ UWV
- ○ Gemeente (of gemeentelijk samenwerkingsverband)
- ○ Leerwerkbedrijf of Sw-bedrijf
- ○ Leerwerkloket
- ○ Een andere overheidsinstantie, namelijk.....
- ○ Geen enkele

Vraag A-2
Voorwaarde: antwoord op vraag A1 ≠ 'regionaal Werkgeversservicepunt'
Kent u het *regionaal* Werkgeversservicepunt?

- ○ Ja
- ○ Nee

Vraag A-3
Voorwaarde: antwoord op vraag A1 ≠ 'landelijk Werkgeversservicepunt'
Kent u het *landelijk* Werkgeversservicepunt?

- ○ Ja
- ○ Nee

BLOK B

Werkgevers die geen gebruik maken van gemeente, UWV, WSP *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vraag B-2

Voorwaarde: antwoord op vraag B-1 is 'Ja' en antwoord op vraag A-1 is 'geen enkele'

U heeft aangegeven dat u wel eens op zoek bent naar personeel en daarover *geen* contact te hebben gehad met gemeente, UWV of een andere overheidsinstantie. Kunt u aangeven waarom niet?

- ○ Ik wist niet dat zij kunnen helpen bij het vinden van personeel
- ○ Ik ben er niet aan toegekomen
- ○ Ik weet niet hoe ik die instanties kan bereiken
- ○ Ik denk niet dat zij de juiste kandidaten hebben
- ○ Ik heb geen vertrouwen in hun dienstverlening
- ○ Ik heb geen behoefte aan hun dienstverlening
- ○ Ik heb geen goede ervaringen met hun dienstverlening
- ○ ik heb andere goedwerkende kanalen om personeel te werven
- ○ Om een andere reden namelijk...

Vraag B-4

Voorwaarde: antwoord op B-3 is 'Ja'

U heeft aangegeven dat u wel eens vragen heeft over het in dienst nemen of houden van mensen met een arbeidsbeperking als gevolg van een ziekte of handicap.
Waarom richt u zich met deze vragen niet tot gemeente, UWV of Werkgeversservicepunt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Ik ben niet bekend met hun dienstverlening
- ○ Ik ben er niet aan toe gekomen
- ○ Ik weet niet hoe ik die instanties kan bereiken
- ○ Ik heb geen vertrouwen in hun dienstverlening
- ○ Ik heb geen behoefte aan hun dienstverlening
- ○ Ik heb geen goede ervaringen met hun dienstverlening
- ○ Ik kan op andere wijze voorzien in de beantwoording van mijn vragen
- ○ Om een andere reden namelijk...

Vraag B-4-1

Voorwaarde: antwoord op B-3-1 is 'Ja'

U heeft aangegeven dat u wel eens vragen heeft over het dienst nemen van mensen die om een andere reden dan een arbeidsbeperking geen werk hebben.
Waarom richt u zich met deze vragen niet tot gemeente, UWV of Werkgeversservicepunt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Ik ben niet bekend met hun dienstverlening
- ○ Ik ben er niet aan toe gekomen
- ○ Ik weet niet hoe ik die instanties kan bereiken
- ○ Ik heb geen vertrouwen in hun dienstverlening
- ○ Ik heb geen behoefte aan hun dienstverlening
- ○ Ik heb geen goede ervaringen met hun dienstverlening
- ○ Ik kan op andere wijze voorzien in de beantwoording van mijn vragen
- ○ Om een andere reden namelijk...

BLOK C

vragen over ervaringen met het wsp, uwv, gemeenten *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vragen over ervaringen met WSP *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vraag C-1
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'regionaal Werkgeversservicepunt'
U heeft aangeven wel eens contact te hebben gehad met het regionaal Werkgeversservicepunt (WSP).
Waarover ging dat contact? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Wij zochten een geschikte kandidaat voor een vacature
- ○ Zij gingen na of wij geschikte vacatures hadden voor mensen met een uitkering
- ○ Zij boden advies of informatie over regelingen ten behoeve van arbeidsparticipatie voor mensen met een arbeidsbeperking of werkloosheid
- ○ Zij verstrekten ons informatie over de arbeidsmarkt
- ○ Zij gaven advies over het samenstellen van leerwerkarrangementen
- ○ Het contact ging over iets anders namelijk.....

Vraag C-2
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'regionaal Werkgeversservicepunt'
Wat vond u goed aan de dienstverlening van het Werkgeversservicepunt?

<open antwoord>

Vraag C-3
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'regionaal Werkgeversservicepunt'
Wat zou volgens u verbeterd kunnen worden aan de dienstverlening van het Werkgeversservicepunt?

<open antwoord>

Vragen over dienstverlening Landelijk Werkgeversservicepunt *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vraag C-4
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'landelijk Werkgeversservicepunt'
U heeft aangeven wel eens contact te hebben gehad met het landelijk Werkgeversservicepunt.
Met wie had u contact? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Landelijk Werkgeversservicepunt van UWW
- ○ Landelijk Werkgeversservicepunt gemeenten
- ○ Weet niet (meer)

Vraag C-5
Voorwaarde is antwoord op vraag C-4 = Landelijk Werkgeversservicepunt van UWW'
Waarover ging het contact met het Landelijk Werkgeversservicepunt UWV?

- ○ Een convenant dat we hebben afgesloten of willen afsluiten
- ○ Zij boden advies of informatie over regelingen ten behoeve van arbeidsparticipatie voor mensen met een arbeidsbeperking of werkloosheid
- ○ Zij boden ondersteuning bij het samenstellen van leerwerkarrangementen
- ○ Wij hadden een vraag of klacht over de regio overstijgende dienstverlening van UWV
- ○ Wij hadden een vraag of klacht over de regio overstijgende dienstverlening van (een) gemeente(n)
- ○ Vergoeding jobcoach
- ○ Aanvraag loonkostensubsidie
- ○ Het contact ging over iets anders namelijk.....

Vraag C-6
Voorwaarde is antwoord op vraag C-4 = Landelijk Werkgeversservicepunt van UWW'
Wat vond u goed aan de dienstverlening van het landelijk Werkgeversservicepunt UWV?

<open antwoord>

Vraag C-7
Voorwaarde is antwoord op vraag C-4 = Landelijk Werkgeversservicepunt van UWW'
Wat zou volgens u verbeterd kunnen worden aan de dienstverlening van het landelijk Werkgeversservicepunt UWV?

<open antwoord>

Vraag C-8
Voorwaarde is antwoord op vraag C-4 = Landelijk Werkgeversservicepunt gemeenten
Waarover ging het contact met het Landelijk Werkgeversservicepunt gemeenten?

- ○ Een convenant dat we hebben afgesloten of willen afsluiten
- ○ Zij boden advies of informatie over regelingen ten behoeve van arbeidsparticipatie voor mensen met een arbeidsbeperking
- ○ Zij boden advies bij het samenstellen van leerwerkarrangementen
- ○ Wij hadden een vraag of klacht over de regio overstijgende dienstverlening van UWV
- ○ Wij hadden een vraag of klacht over de regio overstijgende dienstverlening van (een) gemeente(n)
- ○ Vergoeding jobcoach
- ○ Aanvraag loonkostensubsidie
- ○ Het contact ging over iets anders namelijk.....

Vraag C-9
Voorwaarde is antwoord op vraag C-4 = Landelijk Werkgeversservicepunt gemeenten
Wat vond u goed aan de dienstverlening van het landelijk Werkgeversservicepunt gemeenten?

<open antwoord>

Vraag C-10
Voorwaarde is antwoord op vraag C-4 = Landelijk Werkgeversservicepunt gemeenten
Wat zou volgens u verbeterd kunnen worden aan de dienstverlening van het landelijk Werkgeversservicepunt gemeenten?

<open antwoord>

Vragen over dienstverlening UWV *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vraag C-11
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'UWV'
U heeft aangeven wel eens contact te hebben gehad met het UWV. Waarover ging dat contact? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Wij hadden een vraag in verband met ziekte of arbeidsongeschiktheid van een werknemer
- ○ Wij hadden een vraag in verband met zwangerschapsverlof van een werknemer
- ○ Wij hadden een vraag met betrekking tot ontslag van een werknemer
- ○ Wij hadden een vraag over een regeling ten behoeve van een medewerker met een arbeidsbeperking
- ○ Wij zochten een geschikte kandidaat voor een vacature
- ○ Het contact ging over iets anders namelijk.....

Vraag C-12
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'UWV'
Is dat contact via het werkgeversservicepunt tot stand gekomen?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Weet niet (meer)

Vraag C-13
Voorwaarde: antwoord op vraag C-11 is 'Wij hadden een vraag over een regeling ten behoeve van een medewerker met een arbeidsbeperking' en/of Wij zochten een geschikte kandidaat voor een vacature''
Wat vond u goed aan de dienstverlening van het UWV?

<open antwoord>

Vraag C-14
Voorwaarde: antwoord op vraag C-11 is 'Wij hadden een vraag over een regeling ten behoeve van een medewerker met een arbeidsbeperking' en/of Wij zochten een geschikte kandidaat voor een vacature''
Wat zou volgens u verbeterd kunnen worden aan de dienstverlening van het UWV?

<open antwoord>

Vragen over dienstverlening Gemeente *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vraag C-15
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'Gemeente'
U heeft aangeven wel eens contact te hebben gehad met de gemeente. Waarover ging dat contact? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Wij hadden een vraag over een regeling ten behoeve van een medewerker die vanuit een uitkeringssituatie bij ons is komen werken
- ○ Wij zochten een geschikte kandidaat voor een vacature
- ○ Het contact ging over iets anders namelijk.....

Vraag C-15-wsp
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'Gemeente'
Is dat contact via het werkgeversservicepunt tot stand gekomen?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Weet niet (meer)

Vraag C-16
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'Gemeente'
Wat vond u goed aan de dienstverlening van de Gemeente?

<open antwoord>

Vraag C-17
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'Gemeente'
Wat zou volgens u verbeterd kunnen worden aan de dienstverlening van de gemeente?

<open antwoord>

Vragen over dienstverlening Leerwerkbedrijf of Sw-bedrijf *(dit kopje wordt niet getoond in de vragenlijst)*

Vraag C-17
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'Leerwerkbedrijf of Sw-bedrijf'
U heeft aangeven wel eens contact te hebben gehad met het Leerwerkbedrijf of Sw-bedrijf. Waarover ging dat contact? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ○ Wij zochten een geschikte kandidaat voor een vacature
- ○ Zij gingen na of wij geschikte vacatures hadden voor mensen met een uitkering
- ○ Zij boden advies of informatie over regelingen ten behoeve van arbeidsparticipatie voor mensen met een arbeidsbeperking of werkloosheid
- ○ Zij verstrekten ons informatie over de arbeidsmarkt
- ○ Zij gaven advies over het samenstellen van leerwerkarrangementen
- ○ Het contact ging over iets anders namelijk.....

Vraag C-2
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'Leerwerkbedrijf of Sw-bedrijf'
Wat vond u goed aan de dienstverlening van het Werkgeversservicepunt?

<open antwoord>

Vraag C-3
Voorwaarde: antwoord op vraag A-1 is 'Leerwerkbedrijf of Sw-bedrijf'
Wat zou volgens u verbeterd kunnen worden aan de dienstverlening van het Werkgeversservicepunt?

<open antwoord>

BLOK D
Vragen over werk.nl

Vraag D-1
Voorwaarde: alle respondenten
Kent u 'Werk.nl', de vacaturesite van UWV en gemeenten?

- ○ Ja
- ○ Nee

Vraag D-2
Voorwaarde: antwoord op vraag D-1 is 'Ja'
Heeft u wel eens gebruik gemaakt van Werk.nl?

- ○ Ja, om kandidaten te zoeken voor (een) vacature(s)
- ○ Ja, ik heb er wel eens een vacature geplaatst
- ○ Nee
- ○ Weet niet meer

Vraag D-3
Voorwaarde: antwoord op vraag D-2 is 'Nee'
Waarom maakt u geen gebruik van Werk.nl

- ○ Ik kan daar niet de goede kandidaten vinden
- ○ Ik vind de website niet gebruikersvriendelijk
- ○ Het werkt voor mij beter om via andere kanalen kandidaten te werven
- ○ Om een andere reden maakt ik geen gebruik van Werk.nl, namelijk..
- ○ Weet niet

BLOK E
Heeft werkgever doelgroep in dienst, is hij bereid die in dienst te nemen

Vraag E-1
Voorwaarde: alle respondenten
Werken er bij uw bedrijf/organisatie mensen met een arbeidsbeperking?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Weet niet

Vraag E-2
Voorwaarde: antwoord op vraag E-1 is 'Ja'
Hoeveel mensen met een arbeidsbeperking werken er op dit moment in uw bedrijf/organisatie?
Meerdere antwoorden mogelijk
Denk hierbij zowel aan personen die in loondienst zijn, of via uitzendbureau/SW-bedrijf, payrolbedrijf of via andere constructie bij u werken.

- ○ .... in loondienst
- ○ ....via een uitzendbureau/payrolbedrijf
- ○ ... via een andere constructie
- ○ Binnen ons bedrijf/onze organisatie werken geen personen met een arbeidsbeperking
- ○ Weet niet

Vraag E-3
Voorwaarde: als antwoord op vraag E-1 = 'Ja'
Werknemers met een arbeidsbeperking kunnen vanuit verschillende indicaties en regelingen arbeid verrichten.
Wilt u hieronder aangeven hoeveel medewerkers per categorie bij uw bedrijf werkzaam zijn?

- ○ ... medewerkers met een (gedeeltelijke) Wia-uitkering
- ○ ... medewerker(s) met een Wajong-uitkering medewerker(s) met een WSW-indicatie (Wet sociale werkvoorziening);
- ○ .....medewerkers met een beschut werk indicatie
- ○ ... medewerker(s) vanuit een andere regeling namelijk.....
- ○ weet ik niet

Vraag E-3-1
Voorwaarde: alle respondenten
Bent u bereid meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij uw bedrijf te laten werken dan op dit moment het geval is?

- ○ Mensen met een WW-uitkering <ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>
- ○ Mensen met een verstandelijke beperking <ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>
- ○ Mensen met een psychische beperking<ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>
- ○ Mensen met een lichamelijke beperking<ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>
- ○ Mensen met een bijstandsuitkering <ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>
- ○ Mensen die de Nederlandse taal beperkt beheersen <ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>
- ○ Ouderen (50-plussers) <ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>
- ○ Jongeren zonder startkwalificatie <ja; nee niet meer dan het huidige aantal; nee daar heb ik geen plaats voor; weet niet>

Vraag E-4
Voorwaarde: alle respondenten
Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen? (Maximaal drie antwoorden aankruisen).

- ○ Maatschappelijke verantwoordelijkheid
- ○ Financiële redenen (goedkope arbeidskrachten)
- ○ Voldoen aan het quotum van de Banenafspraak
- ○ Werkinhoudelijke redenen (mensen met een arbeidsbeperking zijn net zo geschikt om dit type werk uit te voeren als mensen zonder beperking)
- ○ Diversiteit op de werkvloer
- ○ Waardering van klanten
- ○ Social return verplichtingen
- ○ Geeft persoonlijk veel voldoening
- ○ Andere reden, namelijk.....
- ○ Weet ik niet

Vraag E-5
Voorwaarde is antwoord op vraag E-1 is 'Ja
Heeft u al te maken gehad met de nieuwe loonwaardemethodiek voor het bepalen van de hoogte van de loondispensatie of loonkostensubsidie die 1 juli 2021 van kracht is gegaan?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Niet van toepassing
- ○ Weet niet

Vraag E-6
Voorwaarde: Indien antwoord op vraag E-5 is 'Ja'
Wat vindt u van deze methodiek? Ziet u de nieuwe methode als voortuitgang of als achteruitgang ten opzichte van de oude methode?

- ○ Het is een vooruitgang
- ○ Het is een achteruitgang
- ○ Het maakt niet uit
- ○ Weet niet

Vraag E-6
Voorwaarde: Antwoord op vraag E-6 ≠ 'weet niet '
Kunt u uw antwoord toelichten?

< open antwoord>

BLOK F
Algemene bedrijfskenmerken

Tot slot hebben wij enkele vragen over uw functie en organisatie

Vraag F-1: Wat is uw functie?
Voorwaarde: alle respondenten

- ○ Eigenaar, directeur
- ○ HRM adviseur
- ○ Administratief medewerker
- ○ Ik heb een andere functie namelijk...
- ○ Wil niet zeggen

Vraag F-2
Voorwaarde: F-1 is niet optie 2.
Heeft uw organisatie één of meerdere HRM-medewerkers?

- ○ Ja
- ○ Nee
- ○ Wil niet zeggen

Vraag F-3
Voorwaarde: alle respondenten
Hoeveel mensen werken er in uw organisatie?

- ○ …. in loondienst
- ○ ….via een uitzendbureau/payrolbedrijf
- ○ … via een andere constructie
- ○ Wil niet zeggen

Vraag F
In welke regio's heeft uw bedrijf vestigingen?
Postcode van uw bedrijf/organisatie:

<open antwoord>

Postcode van (nog) een andere vestiging van uw bedrijf/organisatie:

<open antwoord>

Vraag F5
Voorwaarde: alle respondenten
Onder welke branche valt uw organisatie?

- ○ Landbouw
- ○ Delfstoffenwinning
- ○ Industrie
- ○ Nutsbedrijven
- ○ Bouw
- ○ Logistieke dienstverlening
- ○ Groothandel, detailhandel
- ○ Horeca, sport recreatie
- ○ Zakelijke dienstverlening
- ○ Zorg en welzijn
- ○ Openbaar bestuur en onderwijs
- ○ Anders namelijk….

Afsluiting

U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst. Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.
Indien u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen heeft kunt u die hier geven:

- ○ <open antwoord>
- ○ Ik wil graag het eindrapport ontvangen

Zouden wij u in het kader van het onderzoek eventueel mogen benaderen voor een aanvullend interview?

- ○ Ja
- ○ Nee

Bijlage 3 Bestuurlijke reacties

verbindende kracht
in het sociaal domein

Aidadreef 8
3561 GE Utrecht

Postbus 9563
3506 GN Utrecht

030 - 233 23 37
info@divosa.nl

IBAN NL75 INGB 0000194416
KvK 40532318

www.divosa.nl

Arbeidsinspectie

Onze referentie: 220226
Uw referentie:
Datum: 16 nobember 2022
Onderwerp: Reactie Divosa op rapport Werkgeversdienstverlening Arbeidsinspectie
Van:

Beste Arbeidsinspectie,

Bij deze een reactie op het rapport 'Kansen op de arbeidsmarkt: de regionale werkgeversservicepunten aan zet'. Het rapport geeft een helder beeld over de stand van de werkgeversdienstverlening. Het rapport gaat nog wat minder in op de ingezette ontwikkelingen inzake de uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur.

Het is goed dat de inspectie constateert dat rondom de werkgeversdienstverlening de samenwerking tussen publieke dienstverleners afgelopen jaren verbeterd is. Dit is herkenbaar en hier hebben projecten zoals Perspectief op Werk zowel inhoudelijk als financieel aan bijgedragen.

Er zijn zeker nog aandachtspunten voor de samenwerking en dienstverlening. Hierbij is het belangrijk dat vanuit het rijk ook oog is voor inherente gevolgen van keuzes die in de opbouw van het SUWI-stelsel zijn gemaakt. De opmerking dat 'ondanks het stelsel' tot goede samenwerking en dienstverlening wordt gekomen, past goed in deze context. Dit stelsel is tot stand gekomen in een periode van grote bezuinigingen en hangt van tijdelijke financieringsstromen aan elkaar. Het is dus roeien met de riemen die er zijn en dat is een belangrijke overweging om in het achterhoofd te houden bij oordeelsvorming.

Keer op keer blijkt uit onderzoek dat het hebben en onderhouden van een goede relatie met werkgevers veel invloed heeft op de stap om inclusief werkgever te worden en te blijven. Deze stap is door het overgrote deel van de werkgevers nog steeds niet gemaakt en we zien ondanks een krappe arbeidsmarkt maar een zeer beperkte groei van het aantal inclusieve werkgevers. Hierbij wordt de verantwoordelijkheid te gemakkelijk en eenzijdig bij de publieke dienstverlening gelegd. Dit is een gemiste kans.

Daarnaast zien we ook dat het onderhouden en aangaan van relaties met werkgevers tijd vraagt van professionals. Het zou zinvol zijn wanneer de inspectie ook zou onderzoeken hoe reëel het is dat vanuit het huidige beschikbare budget voor werkgeversdienstverlening (lees: het aantal beschikbare professionals) nog grote stappen voorwaarts gemaakt kunnen worden. Vooral ook in het licht van de constatering dat de steeds moeilijkere doelgroep werkzoekenden vraagt om meer ondersteuning aan werkgevers.

De inspectie constateert enerzijds dat één regionaal werkgeverservicepunt effectiever is dan subregionale punten en dit lijkt vooral onderbouwd te worden door de bekendheid van het

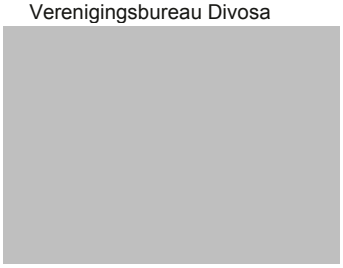
werkgeversservicepunt onder werkgevers, wat nog niet zo veel zegt over succesvolle en duurzame matches. Anderzijds constateert de inspectie dat samenwerking tussen professionals die werkgevers en werkzoekenden ondersteunen belangrijk is en bijdraagt aan betere matching. Hier wordt geconstateerd dat een gezamenlijke werkplek daaraan bijdraagt. Je zou verwachten dat in geval van subregionale werkgeversdienstverlening vaak beter aangesloten kan worden op de werkzoekendendienstverlening die vaak dichter bij inwoners is vormgegeven. Voor Divosa staat voorop dat de kwaliteit van de match en het aantal succesvolle matches leidend zou moeten zijn en niet de structuur van de organisatie.

Ten slotte zou een verbinding kunnen en moeten worden gelegd met het effect van de sterk geflexibiliseerde arbeidsmarkt op de duurzaamheid van matches. We zien helaas dat veel inwoners met een arbeidsbeperking hierdoor vaak van baan wisselen, waarbij iedere beweging ook weer veel extra energie (en capaciteit) vraagt van betrokken professionals in werkzoekende- en werkgeversdienstverlening. Deze ontwikkeling maakt nazorg bij plaatsing heel belangrijk en noodzakelijk en ook hier is de beperkte capaciteit van invloed.

We stellen het op prijs dat Divosa wordt betrokken bij de verschillende onderzoeken van de Nederlandse Arbeidsinspectie waar het gaat om het sociaal domein. We denken uiteraard graag weer mee met volgende onderzoeken.

Met vriendelijke groet,

Verenigingsbureau Divosa



Voorzitter

Arbeidsinspectie Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
[redacted]
Postbus 90801
2509 LV 'S-GRAVENHAGE

Datum
10 november 2022
Kenmerk
TISB/U202200747
Telefoon
[redacted]
Bijlage(n)
-

Onderwerp
Bestuurlijke reactie op rapport 'Kansen op de arbeidsmarkt: de regionale werkgeversservicepunten aan zet'

Geachte [redacted],

Recent zond u ons het bovengenoemde rapport. Wij hebben het rapport met grote belangstelling gelezen en danken u voor de geboden mogelijkheid hierop te reageren.

De inhoud van het rapport is voor gemeenten herkenbaar. Samenwerking in de arbeidsmarktregio's is, zo blijkt ook uit uw rapport, een thema dat continu aandacht behoeft en waarin steeds verdere stappen worden gezet. Terecht constateert u, en dat is ook onze waarneming, dat er hard wordt gewerkt aan verdere intensivering en verbetering van de samenwerking.

Die samenwerking, en verbetering daarvan, is een uitdaging, temeer omdat er meerdere spelers in de arbeidsmarktregio's actief zijn, en verschillende organisaties en instituties zijn betrokken, als ook verschillende financieringsstromen een rol spelen. Ook de aansturing van die organisaties, en de setting van waaruit zij opereren, verschilt. Zo is het UWV, als ZBO, een landelijk opererende organisatie, die ook landelijk wordt aangestuurd en gefinancierd, en die op uniforme wijze instrumenten kan inzetten.

Gemeenten daarentegen zijn, staatsrechtelijk verankerde, democratisch gelegitimeerde bestuursorganen die deels autonoom zijn en deels wetten in medebewind uitvoeren, waaronder de Participatiewet. Daarnaast werkt 2/3 van de gemeenten samen bij de uitvoering van de P-wet, waarvan ongeveer de helft binnen de bestuurlijke setting van een gemeenschappelijke regeling. Dat verklaart naar onze mening ook de in sommige regio's bestaande subregionale aanpak waarnaar u verwijst in uw rapport. Tegelijkertijd kan deze vorm van samenwerking bijdragen aan verdere harmonisering van instrumenten, waardoor werkgevers nog beter bediend kunnen worden. Een ontwikkeling die als positief valt te kwalificeren en ook door u wordt gewaardeerd in uw rapport, zo menen wij op te mogen maken.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

vng.nl

De verschillen tussen de organisaties, bestuurlijk, organisatorisch en financieel, die in SUWI-verband samenwerken en de verschillende ad hoc initiatieven die vanuit het rijk bij regio's worden neergelegd zorgen voor een dynamiek, die de besturing en uitvoering van verschilleden processen in de regio's sterk beïnvloed. Vanuit dit gezichtspunt is het verheugend te kunnen constateren dat de regionale werkgeversservicepunten in hoge mate voldoen aan de vereisten die SUWI stelt. Al blijft de samenwerking, gegeven de context, kwetsbaar en vereist het de nodige stuurmanskunst om het proces in goede banen te blijven leiden. Zowel op bestuurlijk als uitvoerend niveau.

Dat er tussen de regio's geen uniformiteit bestaat in wijze van uitvoering van de werkgeversdienstverlening lijkt ons overigens ook ingegeven door regio-specifieke omstandigheden, verschillen in arbeidsmarktstructuur en differentiatie tussen doelgroepen; niet iedereen kan direct bemiddeld worden naar werk. Doelgroepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vragen om een andere aanpak en benadering, vaak ook ingezet op lokaal niveau of door intergemeentelijke sociale diensten, dan mensen die (veel) meer kansen op werk hebben. Niet alles kan snel, direct, en voor elke doelgroep, vanuit één regionaal werkgeverspunt worden georganiseerd. Overigens blijkt uit uw rapport dat werkgevers soms lokale contacten ook meer op prijs stellen dan regionale ondersteuning. Een en ander draagt naar onze mening bij aan een genuanceerde benadering van het samenwerkingsvraagstuk.

U constateert verder terecht dat rijksbrede ondersteuning van regionale projecten een impuls kunnen zijn voor samenwerking, maar ook een risico kunnen bevatten. Ook wij bepleiten verdere ontschotting en een meer structurele visie op de richting waarin werkgeversdienstverlening, en samenwerking, zich zouden moeten ontwikkelen. In dit verband kunnen wij u melden dat wij deze zomer, samen met onze partners binnen de Programmaraad, de beleidsnotitie *Bouwstenen voor een inclusief en activerend arbeidsmarktbeleid* hebben vastgesteld, dat beoogt een verdere impuls te geven aan de samenwerking in de arbeidsmarktregio's. Ook de Regionale Mobiliteitsteams kunnen leerervaringen opleveren die gebruikt kunnen worden bij de verdere doorontwikkeling van de arbeidsmarktregio's. En recent is door de beide ministers van het departement van SZW een brief aan de Kamer gestuurd, met daarin een schets voor de verdere doorontwikkeling/uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur. Kortom: het thema staat volop in de belangstelling.

Ons lijkt dat het door u uitgebrachte rapport, en de daarin neergelegde bevindingen, behulpzaam kunnen zijn bij de verdere discussie(s) over dit thema, die wij de komende tijd gaan voeren met onze partners. En die moet bijdragen aan verdere kwalitatieve verbetering van dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers.

Wij vertrouwen erop u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten,

Algemeen directeur

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

de Nederlandse
Arbeidsinspectie
Postbus 90801
2509LV Den Haag

Datum
7 december 2022

Ons kenmerk
SBK/103964/BB

Pagina

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Bestuurlijke reactie op uw onderzoek 'Kansen op de arbeidsmarkt'

Geachte ,

Wij danken u voor het toezenden van uw onderzoeksrapport 'Kansen op de arbeidsmarkt: de regionale werkgeversservicepunten aan zet'. Uw onderzoek schetst een herkenbaar en gelaagd beeld van de dienstverlening die wij aan werkgevers bieden, samen met onze gemeentelijke partners vanuit de landelijke en regionale werkgeversservicepunten. Uw rapportage verschijnt op een moment dat de Nederlandse arbeidsmarkt wordt gekenmerkt door een recordkrapte en een historisch hoog aantal vacatures. Dit is een fenomeen waar werkgevers dagelijks tegenaan lopen in hun bedrijfsvoering. De inzichten uit uw rapportage bieden een kans om de publieke dienstverlening aan werkgevers nog beter vorm te geven, samen met onze gemeentelijke partners en met andere samenwerkende partijen. Immers zoals u zelf ook schrijft: *"werkgeversdienstverlening is een cruciaal instrument in de aanpak van arbeidsmarktvraagstukken en activerend arbeidsmarktbeleid"*.

Aansluiting op de arbeidsmarkt behouden of vinden vraagt veel van werkenden, werkzoekenden en werkgevers. De arbeidsmarkt is continu in beweging en stelt wisselende en vaak hoge eisen. UWV steunt dan ook de ambitie van SZW om vanuit '*meer inzet op preventieve dienstverlening om werkloosheid te voorkomen of te verkorten en om mensen duurzaam inzetbaar te houden*' een arbeidsmarktinfrastructuur in te richten waarin niemand verdwaalt. Wij hebben ook dit rapport vanuit dit perspectief met veel belangstelling gelezen.

UWV heeft in zijn strategie de mens centraal staan. Dit doen we vanuit het besef dat de dienstverlening die wij bieden mensen verder moet helpen in werk of voorzien in inkomen. We doen dit met dienstverlening op persoonlijk niveau, zodat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen en daarmee op korte of soms langere termijn de aansluiting op de arbeidsmarkt vinden. Ook werkgevers zijn mensen. De goede inrichting van de arbeidsmarktregio's is van groot belang voor het uitvoeren van de UWV strategie. Daarom nemen wij uw aanbevelingen over.

Uw inspectie doet aanbevelingen over de regionale werkgeversservicepunten langs drie lijnen waar wij hieronder op in gaan. Daarbij willen we het belang van de dienstverlening voorop zetten.

<u>1. Vergroten van het bereik van de werkgeversdienstverlening</u>
Het is goed om te vernemen dat werkgevers die gebruik maken van de diensten van een werkgeversservicepunt deze persoonlijke dienstverlening in hoge mate waarderen. Het ontzorgt werkgevers bij het in dienst hebben of nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bovendien maakt uw rapportage duidelijk dat er een enorm potentieel is aan werkgevers dat nog niet de weg vindt naar de werkgeversservicepunten maar zeker behoefte heeft aan een herkenbaar en bereikbaar servicepunt dat hen helpt bij hun arbeidsmarktvraagstukken. Omdat vanwege de

huidige maatschappelijke ontwikkelingen het bereiken en bedienen van dit 'onbenut werkgeverspotentieel' prioriteit heeft, vraagt dat om een nieuwe impuls aan de werkgeversdienstverlening: proactief werken aan een betere zichtbaarheid en zorgen voor voldoende capaciteit om aan de latente vraag tegemoet te komen.
Daarbij is het zaak om de beschikbare wettelijke instrumenten en voorzieningen voor werkgevers en kwetsbare werkzoekenden te vereenvoudigen en te ontschotten en daarmee beter toegankelijk te maken en op elkaar af te stemmen. Nu is er veelal intensieve persoonlijke advisering aan werkgevers voor nodig om hen te helpen de complexe regelingen toe te passen. Met name voor het mkb is winst te halen wanneer er meer uniformiteit komt in de ondersteunende regelingen. Uit de rapportage 'Versterken van de impact van de dienstverlening aan het mkb' dat recent in opdracht van het ministerie van Economische Zaken verscheen, komt een analoog beeld naar voren: behoefte aan eenduidigheid en transparantie en een herkenbare en vindbare publieke dienstverlening.

2. Versterken van de wisselwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening
Tegelijkertijd signaleert u dat er een opgave ligt om de bestanden van werkzoekenden van UWV en gemeenten beter op elkaar te laten aansluiten. Wij erkennen dat er in de huidige situatie veel menselijke handelingen nodig zijn om kandidaten te kunnen matchen op vacatures, daar waar technologische ondersteuning een deel van dit werk kan ondervangen. Wij werken aan de vernieuwing van onze systemen die dit mogelijk gaan maken en ook de ontwikkeling van standaarden als VUM (verbetering uitwisseling matchingsgegevens) helpt ons. Overeind blijft dat het ondersteunen van werkgevers bij het in dienst nemen en houden van mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie mensenwerk is en daarmee een arbeidsintensief karakter zal houden.
Uw rapportage besteedt terecht aandacht aan het feit dat privacyregels soms een belemmering vormen voor het delen van gegevens van werkzoekenden. Voorbeelden van dit soort beperkingen hebben wij in onze zogeheten knelpuntenbrief van 17 juni 2022 aan het ministerie van SZW beschreven. Het blijft van belang dat de relevante wetgeving hier betere grondslagen voor gaat bieden zodanig dat we werkgevers optimaal kunnen ondersteunen op het gebied van werk en inkomen, met aandacht voor inclusiviteit.
Dat de samenwerking tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening verbetering behoeft, is eveneens iets dat wij herkennen. Daar hoort wat ons betreft ook de kwaliteit van de data bij. Wij gaan daar de komende tijd volop op inzetten. Uw waarneming dat het werken in brancheteams leidt tot meer synergie in deze samenwerking nemen wij ter harte en wij zullen zeker verkennen of de invoering van zo'n generiek werkproces haalbaar is, mede gegeven het feit dat wij in een samenwerkingsverband opereren met gemeentelijke partners.

3. Versterken van de samenwerking in de arbeidsmarktregio's
Wij zien met tevredenheid dat u vaststelt dat de onderlinge samenwerking tussen gemeenten en UWV bij de uitvoering van de werkgeversdienstverlening alsook bij het bredere arbeidsmarktbeleid in de afgelopen jaren is gegroeid. Tezelfdertijd constateert uw inspectie een verscheidenheid aan regionale samenwerkingsvormen die zijn ingegeven door de uiteenlopende belangen van de betrokken actoren. De conclusie lijkt daarmee gerechtvaardigd dat het in 2021 aangescherpte Besluit SUWI op het punt van regionale samenwerking en herkenbaarheid nog teveel vrijheidsgraden biedt.
Dit is een belangrijke les voor de vormgeving van de toekomstige infrastructuur van het arbeidsmarktbeleid die bij de nadere uitwerking daarvan betrokken moet worden. Zeker ook omdat u constateert dat het werken vanuit één herkenbaar regionaal servicepunt aanwijsbaar voordelen biedt ten opzichte van een meer versnipperde benadering. Iets dat grosso modo ook geldt voor de thans bestaande twee landelijke servicepunten werkgeversdienstverlening van UWV en gemeenten.

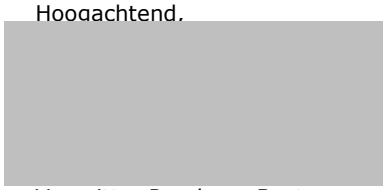
Samengevat zijn wij van mening dat uw rapport nuttige aanbevelingen bevat die bruikbaar zijn bij de nadere vormgeving en uitwerking van de samenwerking binnen de toekomstige regionale werkcentra. Dat geldt breder dan de daarin onder te brengen functionaliteit van werkgeversdienstverlening en ziet toe op het geheel van de arbeidsmarktdienstverlening aan burgers en bedrijven.

Er ligt volgens ons een aantal belangrijke opgaven die vanuit de stelselverantwoordelijkheid van het ministerie van SZW moeten worden ingevuld. Dat betreft ten eerste een heldere verantwoordelijkheidsverdeling binnen de regio's zodat de krachten maximaal worden gebundeld, lokale belangen goed worden ingevoegd in het regionale samenwerkingsverband en onnodige versnippering wordt voorkomen. Ten tweede is het zaak dat de wetgever zorgt voor een eenduidige landelijke én regionale herkenbaarheid van de publieke arbeidsmarktdienstverlening zowel digitaal als fysiek. Ten derde toont uw rapport het belang aan van een goede borging van de gegevensuitwisseling tussen deelnemende partijen, alsook van een verdere harmonisatie van regelingen en voorzieningen voor arbeidsdeelname door burgers met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. Wij willen u verzoeken om deze punten ook te bespreken met de beleidsafdeling van het ministerie van SZW.

Als UWV gaan we zelf aan de slag met de punten die wij kunnen oppakken en wij zullen ook de punten bij SZW adresseren, die onder de verantwoordelijkheid van SZW vallen.
Uiteraard dragen wij graag bij aan de nadere uitwerking van uw aanbevelingen en zien uit naar de politieke en maatschappelijke dialoog over uw bevindingen.

Tenslotte willen we u bedanken voor de wijze waarop u ons betrokken hebt bij dit onderzoek. Ook in de toekomst blijven we graag vanaf de start betrokken bij uw onderzoeken.

Hoogachtend,



Voorzitter Raad van Bestuur

Deze publicatie is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie

Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag
T 0800 51 51

Oktober 2022