Opdracht doorontwikkeling werkgeversdienstverlening Regio Amersfoort

Inleiding

In de arbeidsmarktregio Amersfoort werken UWV en gemeenten al geruime tijd samen aan regionale werkgeversdienstverlening. Deze samenwerking kreeg een belangrijke impuls met de oprichting van het Werkgeversservicepunt (WSP) in 2008.

Met de landelijke hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur zijn de regionale Werkcentra geïntroduceerd. Deze hervorming heeft als doel om de dienstverlening aan werkgevers, werkzoekenden en werkenden beter te organiseren en de samenwerking tussen publieke en private partners verder te versterken. De werkgeversdienstverlening die voorheen vanuit het WSP werd aangeboden, wordt hierbij ondergebracht binnen het Werkcentrum.

De wettelijke opdracht voor UWV en gemeenten blijft hierbij ongewijzigd. De publieke werkgeversdienstverlening zoals vastgelegd in de SUWI-wet vormt het fundament van deze opdracht.

In de beleidsagenda en uitvoeringsagenda hebben we de ambities en doelstellingen geformuleerd. Nu zetten we de stap naar de concrete uitvoering hiervan. Dit document vertaalt de wettelijke opdracht, de regionale beleidsambities en de uitvoeringsagenda naar een concrete opdracht voor een kwartiermaker. De opdracht richt zich primair op het versterken van de regionale samenwerking, governance en werkafspraken, zodat UWV, gemeenten en partners gezamenlijk uitvoering kunnen geven aan de werkgeversdienstverlening binnen het Werkcentrum. Aan de hand van deze opdracht werven we een kwartiermaker die, in nauwe samenwerking met de manager arbeidsmarkt en de betrokken partners, uitvoering geeft aan de regionale werkgeversdienstverlening. Hiermee geven we invulling aan de afspraak in de uitvoeringsagenda om in 2026 verdere regionale afspraken te maken om als een geïntegreerd team samen te werken. De opdracht is opgebouwd vanuit drie samenhangende onderdelen: de wettelijke opdracht, de regionale beleidsambities en de concrete opdracht aan de kwartiermaker

Context

Bij de formulering van de opdracht maken we gebruik van een paar aanknopingspunten:

- De wettelijke SUWI-opdracht;
- de regionale beleids- en uitvoeringsagenda;
- de landelijke inspiratiegids.

Inspiratiegids overgang WSP naar Werkcentrum

De inspiratiegids beschrijft dat de hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur vraagt om een versterking van de werkgeversdienstverlening. Werkgevers ervaren momenteel nog te vaak versnippering in het aanbod van dienstverlening, loketten en regelingen. Het Werkcentrum wordt daarom gepositioneerd als hét regionale loket voor vraagstukken op het gebied van werk, scholing en personeel.

De publieke dienstverlening van UWV en gemeenten blijft inhoudelijk bestaan, maar wordt beter georganiseerd, meer geïntegreerd aangeboden en sterker verbonden met de dienstverlening aan werkzoekenden en werkenden.

De gids formuleert de volgende visie op werkgeversdienstverlening:

- We bieden dienstverlening vanuit het perspectief van de werkgever;
- De dienstverlening is goed aangesloten op publieke en private werkgeversdienstverlening;
- Voor de werkgever is er één aanspreekpunt/contactmoment;
- De organisatie achter de schermen is op orde;
- Kennis wordt actief gedeeld met werkgevers;
- Tevreden werkgevers en gedreven werkgeversadviseurs zijn ambassadeurs.

Aan de hand van deze visie onderscheidt de inspiratiegids twee belangrijke ontwikkellijnen. De eerste betreft de versterking van de publieke werkgeversdienstverlening die door UWV en gemeenten wordt uitgevoerd. De tweede lijn betreft de ontwikkeling van de brede werkgeversdienstverlening binnen het Werkcentrum waarbij die dienstverlening van alle partners in het Werkcentrum aan elkaar wordt verbonden. De verdere uitwerking van deze ontwikkellijnen vraagt om afspraken over samenwerking, governance, rollen en verantwoordelijkheden tussen de betrokken organisaties.

Regionale besluitvorming

In de Regio Amersfoort ligt er een goede basis voor de uitvoering van deze opdracht. De meerjarenagenda beschrijft regionale bestuurlijke opdracht en ambitie. Deze opdracht draagt bij aan alle drie de ambities van de beleidsagenda 2026-2030 van de regio. In de gesprekken die de afgelopen periode zijn gevoerd, blijkt dat alle partners een goede werkgeversdienstverlening zien als een randvoorwaarde voor de verdere uitvoering van de beleidsagenda.

Specifiek sluit deze opdracht goed aan bij de speerpunten onder de ambitie 'Goed bereikbare dienstverlening'. Daarbij draagt deze doelstelling bij aan doelstellingen:

- Grotere bekendheid en bereik van het Werkcentrum onder inwoners en werkgevers; Werkcentrum regio Amersfoort wordt een begrip in de regio;
- De werkgeversdienstverlening binnen het Werkcentrum werkt vanuit de vraag van de werkgever en is primair gericht op het vinden, behouden en ontwikkelen van personeel. Werkgevers ervaren het Werkcentrum als één gezamenlijk loket, ongeacht in welke gemeente zij gevestigd zijn of vanuit welke organisatie de adviseur afkomstig is.
- Het streven naar inclusief werkgeverschap.

In de uitvoeringsagenda zijn een aantal zaken vastgelegd over de publieke werkgeversdienstverlening in het Werkcentrum:

- *Binnen de werkgeversdienstverlening participeren gemeenten en UWV in één geïntegreerd team dat samenwerkt met beroepsonderwijs, VNO-NCW, SBB, vakbonden en andere partners. Met een geïntegreerd team bedoelen we een gezamenlijke formatie van accountmanagers/recruiters/-jobhunters van gemeenten en adviseurs werkgeversdiensten UWV die vanuit één visie, één opdracht en met één herkenbare boodschap naar buiten treden.*

- *De leden van het team werken en handelen niet vanuit de afzonderlijke belangen van UWV of gemeenten, maar in opdracht van de regionale arbeidsmarkt. Het team brengt de gezamenlijke publieke dienstverlening op een eenduidige manier naar werkgevers.*

Op basis van de genomen besluitvorming zijn de manager arbeidsmarkt en een regionale beleidsadviseur in gesprek gegaan met de verschillende betrokken partners. Daaruit is de praatplaat werkgeversdienstverlening (bijlage 1) opgesteld die in het Regionaal Beraad van 18 juni 2026 is

besproken. De eerder genomen besluiten in combinatie met de praatplaat vormen de basis van deze opdracht.

Leidende principes voor de uitvoering van de opdracht

De doorontwikkeling van de regionale werkgeversdienstverlening is een complexe opgave. Om deze opgave beheersbaar en doelgericht vorm te geven, kiezen we voor een organische aanpak. Daarbij houden we de lange termijnambitie voortdurend voor ogen en werken we vanuit een aantal leidende principes.

Deze principes zijn afgeleid van de wettelijke SUWI-opdracht, de landelijke visie uit de inspiratiegids en de uitvoeringsagenda 2026-2027. Gedurende de uitvoering van de opdracht zijn deze principes het toetsingskader voor keuzes, activiteiten en ontwikkelrichtingen.

1. **De werkgever staat centraal**
   Bij het ontwikkelen, organiseren en aanbieden van werkgeversdienstverlening staat het perspectief van de werkgever centraal. De behoefte van werkgevers vormt het vertrekpunt voor de inrichting van professionele en lerende dienstverlening, samenwerking en communicatie.

2. **We werken naar één herkenbaar aanspreekpunt met een goed georganiseerd netwerk daarachter.**
   Werkgevers ervaren het Werkcentrum als één herkenbaar loket met een duidelijke ingang voor hun vragen en behoeften. Achter dit aanspreekpunt werken partners effectief samen, met heldere afspraken, korte lijnen en een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de dienstverlening.

3. **Iteratief werken we naar het behalen van ambities**
   De ontwikkeling van de regionale werkgeversdienstverlening is een complex proces, waarbij diverse ontwikkelingen op elkaar inhaken. We werken met een iteratieve aanpak waarbij het einddoel altijd duidelijk in zicht blijft. Het motto is: ‘groot denken, klein beginnen’.

4. **We gaan samen vooruit met oog voor individuele verschillen**
   Op het gebied van werkgeversdienstverlening hebben we een gezamenlijke opdracht met ambitieuze doelstellingen. Bij de doorontwikkeling hebben we oog voor ieders eigen opdracht en beschikbare capaciteit.

5. **We organiseren de samenwerking vanuit heldere governance en gezamenlijke afspraken**
   De regionale werkgeversdienstverlening wordt vormgegeven vanuit duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden, besluitvorming en samenwerking, terwijl de hiërarchische verantwoordelijkheden bij de deelnemende organisaties blijven, maar functionele verantwoordelijkheden een gezamenlijk karakter krijgt.

Inzet kwartiermaker

De ambities voor de regionale werkgeversdienstverlening zijn omvangrijk en vragen om een volgende stap in de samenwerking tussen de betrokken partners. De basis hiervoor is sterk: op verschillende manieren wordt al succesvol samengewerkt om werkgevers zo goed mogelijk te ondersteunen. De opgave die nu voorligt gaat echter verder dan het optimaliseren van bestaande samenwerking. Het betreft een gezamenlijke ontwikkelopgave waarbij processen, werkwijzen, governance en dienstverlening verder op elkaar moeten worden afgestemd.

De omvang en complexiteit van deze opgave zijn groot. Meerdere organisaties, belangen en verantwoordelijkheden komen hierin samen. Tegelijkertijd moet de reguliere dienstverlening aan werkgevers onverminderd doorgaan. We realiseren deze doorontwikkeling, terwijl de dagelijkse dienstverlening doorgaat en de beschikbare capaciteit bij partners beperkt is.

Om deze ontwikkeling succesvol vorm te geven is regie, verbinding en continuïteit nodig. De inzet van een kwartiermaker zorgt ervoor dat het proces voortvarend en in samenhang wordt georganiseerd, partners betrokken blijven en gemaakte afspraken daadwerkelijk worden omgezet in concrete resultaten. De kwartiermaker heeft daarbij een onafhankelijke en verbindende rol, bewaakt de voortgang en zorgt ervoor dat de gezamenlijke ambitie wordt vertaald naar een uitvoerbare aanpak. Daarmee vergroten we de kans op een succesvolle en duurzaam verankerde doorontwikkeling van de regionale werkgeversdienstverlening.

In de opdracht aan de kwartiermaker is de borging van de opdracht opgenomen. De oplevering moet een specifieke plek krijgen binnen de reguliere dienstverlening.

Opdracht

1. **De opgave:**

De kwartiermaker geeft uitvoering aan (een onderdeel van) de opgave ‘Goed bereikbare dienstverlening’ als het gaat om de samenwerking met werkgevers. Concreet werkt de kwartiermaker aan de volgende speerpunten:

1. Onze fysieke en digitale dienstverlening is goed vindbaar, laagdrempelig en toegankelijk voor werkgevers;
2. De vraag van de werkgever staat centraal en we streven naar inclusief werkgeverschap;
3. Voor de dienstverlening hebben we een sluitend netwerk: partners kennen elkaars aanbod voor warme overdracht;
4. Gezamenlijk en actueel aanbod in het Werkcentrum dat continu meebeweegt met de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt.

2. De context van de opdracht aan de kwartiermaker:

De focus van de kwartiermaker komt te liggen het ontwerpen van een regionale samenwerkingsstructuur. Dit maakt het mogelijk om de werkgever centraal te stellen en de opgave vorm te geven.

De uitvoeringsagenda bevat uitgangspunten voor deze organisatiestructuur, waar de kwartiermaker concreet invulling aan geeft. Daarnaast gebruikt de kwartiermaker de geschetste praatplaat voor de werkgeversdienstverlening als startpunt voor de inrichting.

3. De opdracht zelf:

- Geef concreet vorm aan de geformuleerde opgave en de speerpunten, met de ambitie 'Werkgevers ervaren het Werkcentrum als een gezamenlijk loket' en vertaal deze naar een samenwerkingsstructuur;
- Werk vanuit de ambitie en speerpunten uit de vaststelde agenda's en werk tegelijkertijd praktisch en organisch conform het motto: 'groot denken, klein beginnen';
- Werk samen met de betrokken partners aan een door alle partners gedragen propositie (bijvoorbeeld een infographic) voor de gemeenschappelijke werkgeversdienstverlening via het Werkcentrum. Met deze propositie wordt het voor werkgevers duidelijk wat het Werkcentrum voor hen kan betekenen en geeft inhoudelijk richting aan de dienstverlening. Maak hierbij gebruik van voorbeelden van andere arbeidsmarktregio's.[1]
- Geef vorm, zoals geformuleerd in de uitvoeringsagenda, aan een geïntegreerd team van UWV en gemeenten dat samenwerkt met beroepsonderwijs, VNO-NCW, SBB, vakbonden en andere partners;
- Met een geïntegreerd team bedoelen we een gezamenlijke formatie van accountmanagers/recruiters/jobhunters van gemeenten en adviseurs werkgeversdiensten UWV die vanuit een visie, een opdracht en een herkenbare boodschap naar buiten treedt. Het team werkt en handelt niet vanuit de afzonderlijke belangen van UWV of gemeenten, maar in opdracht van de regionale arbeidsmarkt.
- Maak voor de inrichting gebruik van de schets van de praatplaat;
- Zorg binnen dit team voor een goede balans tussen de oorspronkelijke opdracht aan de moederorganisatie en het regionale, geïntegreerde team, waarbij het uitgangspunt is dat er niet per se 'meer' gebeurt, maar door de regionale samenwerking werken we vooral 'anders'. Met anders bedoelen we effectiever, gericht op synergie, waardoor het geheel meer is dan de som de delen;
- Maak binnen het regionale team een onderscheid tussen 2 lagen: het uitvoerende niveau (vacaturevervulling) en tactisch niveau (advisering aan werkgevers) en zorg tegelijkertijd voor een goede samenhang tussen deze 2 lagen;
- Richt een werkbare overlegstructuur in voor het regionale team;

[1] Bijvoorbeeld de infographic van de arbeidsmarktregio Rijnmond

- Draag zorg voor samenhang tussen de werkgeversdienstverlening en de werkzoekendendienstverlening. In het bijzonder is hier aandacht voor de dienstverlening in het Werkcentrum waar deze dienstverlening samen komt;

- Geef advies over de inzet van instrumentengids DENNIS voor de werkgeversdienstverlening en over het onderling beschikbaar stellen van instrumenten;

- Richt een heldere klantreis in voor werkgevers en maak daarbij gebruik van de bestaande systemen (Competensys bij gemeenten, WBS bij UWV) en maak hierbij gebruik van de mogelijkheden van VUM. Hierbij werkt de kwartiermaker samen met de projectleiders/contactpersonen voor VUM, Competensys, WBS en andere systemen.

- Zorg voor een goede borging van het team binnen de bestaande structuren, met een advies over governance en eenduidige, regionale sturing van het team.

4. Structuur

We maken de volgende afspraken over de inzet van de kwartiermaker:

- De kwartiermaker start zo snel mogelijk, maar uiterlijk 1 november voor een periode van 6 maanden (tot 1 mei 2027);
- Financiering komt uit het regionale budget;
- De bestuurlijk opdrachtgever is het Regionaal Beraad. Het Regionaal Beraad belegt de opdracht bij de thematafel Goed Bereikbare Dienstverlening met afgesproken bestuurlijk trekkers, waar we VNO-NCW aan toevoegen;
- Ambtelijk opdrachtgever is de manager regionale arbeidsmarkt.
- Om de moederorganisaties betrokken te houden, richten we een ambtelijke stuurgroep in, waar de managers van de gemeenten, UWV en andere partijen (uitvoerende) richting geven aan de geformuleerde opdracht. We sluiten daarvoor zoveel mogelijk aan bij bestaande overlegstructuren.

5. Beoogde oplevering

De kwartiermaker werkt gedurende de opdracht aan de oplevering van de volgende onderdelen:

- een door alle partners gedragen propositie voor de gemeenschappelijke werkgevergeversdienstverlening via het werkcentrum als gezamenlijke koers voor vragen over werk en ontwikkeling;
- een uitgewerkt voorstel voor de regionale governance- en samenwerkingsstructuur;
- een concretisering van de praatplaat naar een werkbaar organisatiemodel;
- een beschrijving van rollen, verantwoordelijkheden, besluitvorming en overlegstructuren;
- werkafspraken over de samenwerking tussen de samenwerkingspartijen;

- een voorstel voor de inrichting van het geïntegreerde team, passend binnen de bestaande moederorganisaties;
- een uitgewerkte klantreis voor de werkgeversdienstverlening binnen het Werkcentrum;
- een regionale sociale kaart of overzicht van de werkgeversdienstverlening en expertise van de betrokken partners, inclusief afspraken over warme overdracht;
- een advies over de implementatie en het gebruik van de instrumentengids DENNIS en de wijze waarop instrumenten en voorzieningen van samenwerkingspartijen regionaal toegankelijk en inzetbaar worden gemaakt;
- een implementatie- en borgingsplan met een voorstel voor de vervolgfase.