

Evaluatie Regionaal Mobiliteitsteam Noord-Holland Noord 2020-2022



April 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	- 3 -
Inleiding.....	- 4 -
Samenvatting	- 5 -
1. Regionaal Mobiliteitsteam NHN Werkt Door	- 6 -
2. Samenwerking.....	- 8 -
3. Doelgroepen.....	- 11 -
4. Dienstverlening	- 13 -
5. Algemeen	- 14 -
Bijlage 1.....	- 17 -
Bijlage 2.....	- 18 -
Bijlage 3.....	- 21 -
Bijlage 4.....	- 23 -
Bijlage 5.....	- 24 -

Inleiding

Waarom is NHN Werkt Door ontstaan en hoe heeft het zich in de tijd doorontwikkeld? Welke mijlpalen zijn er tot nu toe behaald, wat ging er goed en wat kan er beter? In deze evaluatie beschrijven we de leerpunten van NHN Werkt Door en doen we aanbevelingen die meegenomen kunnen worden in het proces rondom de herinrichting van de arbeidsmarktinfrastructuur.

Deze evaluatie probeert een antwoord te geven op de vraag: *Welk probleem lossen we op met de dienstverlening die geboden wordt vanuit het RMT NHN Werkt Door?*

Een globaal antwoord hierop is dat we individueel maatwerk kunnen leveren aan de beroepsbevolking door interdisciplinair samen te werken in NHN Werkt Door, met een integrale aanpak en ontschot budget. We mogen meer doelgroepen helpen (ZZP, zij-instromers en NUGgers). Door extra inzet op communicatie bereiken we meer en andere doelgroepen dan voorheen. Het 'no wrong door' principe werkt drempelverlagend voor burgers en voorkomt dat mensen hun verhaal bij meerdere loketten moeten doen.

In deze evaluatie beschrijven we de ontwikkeling van NHN Werkt Door in de tijd, evalueren we samenwerking en dienstverlening, en kijken we naar de successen en verbeterpunten. Door alle hoofdstukken heen zijn de antwoorden verwerkt op vragen gesteld vanuit de Adviescommissie Mobiliteit. Ook de vragen zijn meegenomen. Observaties en verbeterpunten uit het Jaarverslag 2022 van NHN Werkt Door zijn meegenomen in dit evaluatiedocument.

Ronald Koenen

Strategisch adviseur RPAhnh

Samenvatting

NHN Werkt Door is een platform dat in 2020 werd opgericht door de samenwerkende partijen binnen het RPAhn (WSP, gemeenten, UWV, Leerwerkloket, werknemers- en werkgeversvertegenwoordiging en het onderwijs) vanuit een rijksopdracht van het Ministerie van SZW: werkgevers en werknemers in Noord-Holland Noord werden ondersteund tijdens de coronacrisis. In 2021 werd het platform uitgebreid tot een ingang waar werknemers terecht kunnen voor vragen over werk, loopbaan en scholing.

Een belangrijke meerwaarde moet het integraal werken met een ontschot budget zijn. Waarbij individueel maatwerk kan worden geleverd. Er wordt beschreven hoe de samenwerking tussen de opdrachtgever, kwartiermaker, coördinator en het projectteam verliep en welke uitdagingen hierbij optraden, zoals bezetting en capaciteit.

In 2021 hebben bijna 200 kandidaten NHN Werkt Door gevonden, in 2022 ruim 1.000 kandidaten. De kandidaten waren divers wat betreft doelgroep, leeftijd en kwalificaties en kwamen uit de hele regio. Ongeveer de helft van de kandidaten had voldoende aan een kortdurende interventie, zoals loopbaanoriëntatie of ondersteuning bij sollicitatie. De andere helft had meer hulp nodig, zoals omscholing. In 2022 werden daarvoor 642 betaalde interventies gebruikt om 594 kandidaten te ondersteunen.

Enkele succesfactoren van NHN Werkt Door zijn integraal werken, ontschot budget, maatwerk en het bereiken van nieuwe doelgroepen. Verbeterpunten zijn onder meer het op orde hebben van het registratiesysteem, het monitoren van kandidaten en het inzichtelijk maken van wat beter kan voor kandidaten.

1. Regionaal Mobiliteitsteam NHN Werkt Door

De start van NHN Werkt Door ligt in 2020, kort na de start van de coronacrisis in maart van dat jaar. Waar het platform in eerste instantie werd ingericht voor werkgeversdienstverlening, ontwikkelde het zich in 2021 tot een platform voor werknemersdienstverlening. In anderhalf jaar groeide de site uit tot een ingang waar de beroepsbevolking in Noord-Holland Noord terecht kan met vragen over werk, loopbaan en scholing. Met NHN Werkt Door worden doelgroepen bereikt die anders niet of slecht bereikt worden: zij-instromers, NUGgers en ZZP'ers die zich willen ontwikkelen om toekomstbestendig te kunnen blijven ondernemen of die naar loondienst willen. Voor deze groepen is aanmelden bij de bekende (overheids)loketten niet altijd vanzelfsprekend. De brede campagne voor NHN Werkt Door heeft ervoor gezorgd dat deze groepen zich toch melden met hun werk-/opleidingsvragen.

29 april 2020 – Platform NHN Werkt Door in de lucht

Voor ondernemers in de regio Noord-Holland Noord die hulp kunnen gebruiken in de coronacrisis start het WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord (WSP-NHN) onder aanvoering van RPAhn met het platform 'NHN Werkt Door'. WSP-NHN verbindt hiermee organisaties die personeel over hebben met ondernemingen die een tekort aan personeel hebben. Zo kunnen deze bedrijven samen hun capaciteitsvraagstuk oplossen. Beoogd resultaat is dat werknemers aan het werk blijven en bedrijven kunnen blijven ondernemen. Ook voor meer informatie over ondersteuningsregelingen kunnen ondernemers terecht op de website www.nhnwerktdoor.nl.

1 februari 2021 – Start Kwartiermaker Regionaal Mobiliteitsteam NHN Werkt Door

Om te komen tot een integrale en ontschotte dienstverlening aan de beroepsbevolking worden er in het land 35 Regionale Mobiliteitsteams (RMT's) opgericht. In Noord-Holland Noord wordt daarvoor het platform NHN Werkt Door doorontwikkeld. NHN Werkt Door is nu de naam van een samenwerkingsverband tussen gemeenten, UWV, onderwijs, SBB, vakbonden en werkgeversorganisaties. De bedoeling is om werkloosheid als gevolg van de coronacrisis te voorkomen of zo kort mogelijk te laten duren, door die dienstverlening te bieden die nodig is voor de (over)stap naar nieuw werk. Deze crisisdienstverlening is voor mensen die na 11 maart 2020 hun baan zijn verloren of dreigen kwijt te raken én extra ondersteuning nodig hebben bij het vinden van nieuw werk, waaronder ook zelfstandig ondernemers en jongeren.

1 september 2021 – Start Operationeel Coördinator NHN Werkt Door

Onder aanvoering van de operationeel coördinator is de officiële start van NHN Werkt Door een feit. Via www.nhnwerktdoor.nl worden inwoners geholpen met vragen over hun werkende toekomst.

1 juni 2022 – Dienstverlening NHN Werkt Door voor iedereen beschikbaar

Ook bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden mogen vanuit het ministerie nu geholpen worden met de dienstverlening van NHN Werkt Door.

Najaar 2022 – Dienstverlening NHN Werkt Door blijft tot einde 2023

Het Ministerie van SZW bepaalt dat de integrale en ontschotte dienstverlening aan inwoners tot minstens 31 december 2023 blijft bestaan.

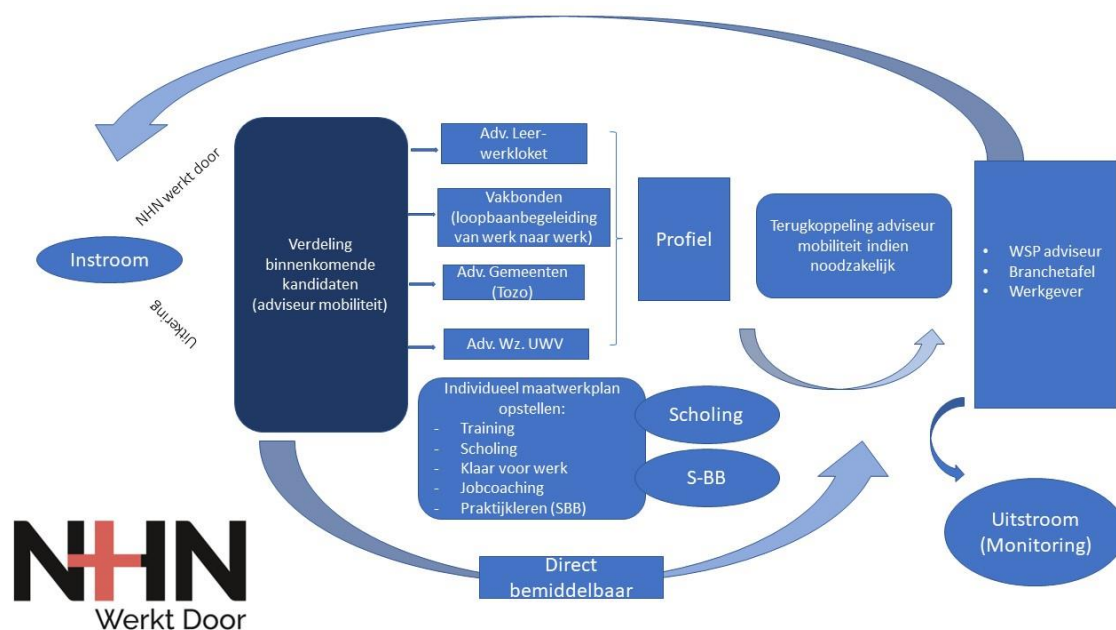
Terugkijkend kunnen we constateren dat de dienstverlening van een tijdelijke crisisaanpak geëvolueerd is naar een meerjarige aanpak. Waar de tijdelijkheid van de dienstverlening de regionale aanpak stuurde, is de opdracht doorlopend verlengd. Als dit vooraf duidelijker was geweest hadden andere (investerings)keuzes gemaakt kunnen worden. Bijvoorbeeld keuzes op het gebied van (centrale en eenduidige) registratie, monitoring, klantreizen, interpretatie en analyse van data. Deze punten zijn belangrijk om lessen te leren en dienstverlening te verbeteren.

2. Samenwerking

Hoe ervaren de verschillende betrokken organisaties de huidige organisatiestructuur van NHN Werkt Door? En de mogelijkheden die het biedt voor de burgers die hiermee geholpen worden? Wat gaat goed en wat kan beter?

De organisatiestructuur van NHN Werkt Door was geen vrije keuze. In de opdracht van het rijk, in het kader van de crisisdienstverlening, stond vrij duidelijk omschreven hoe en met welke partijen NHN Werkt Door moest worden vormgegeven. In de uitvoering was de vorm nog zoekende. Zo was bijvoorbeeld de rol van de vakbonden niet voor iedereen duidelijk en vanzelfsprekend. Ook waren er vragen vanuit de bestaande publieke dienstverleners over de toegevoegde waarde van NHN Werkt Door in vergelijking met de reeds bestaande dienstverlening: 'Voor welk probleem is dit een oplossing?' Het leek alsof bepaalde interventies of oplossingen die eerder waren afgewezen of niet waren toegestaan nu ineens via NHN Werkt Door wel konden worden ingezet. Deze punten leidden regelmatig tot discussies in de Adviescommissie. De Adviescommissie valt binnen de structuur van RPAhnh. Hierin zitten o.a. managers/directeuren van de deelnemende uitvoeringsorganisaties, de wethouder van de centrumgemeente en de directeur van RPAhnh. Enkele deelnemers aan de Adviescommissie hebben gereageerd op een enquête over de rol van de Adviescommissie, zie Bijlage 5.

In sommige gevallen werden de ruimere mogelijkheden als positief ervaren. De RMT-teamleden spraken meermaals medewerkers van diverse organisaties die aangaven dat zaken die ze eigenlijk zelf zouden moeten regelen (als voorliggende voorziening, red.) via NHN Werkt Door sneller en gemakkelijker konden worden geregeld. Daar is NHN Werkt Door echter niet voor bedoeld. Deze ontwikkeling, in combinatie met dat NHN Werkt Door beter wordt gevonden én een lager budget, betekent dat het belangrijk is dat we bij de inzet van dienstverlening meer aandacht besteden aan beschikbaarheid van voorliggende voorzieningen en wellicht scherpere keuzes moeten maken in welke doelgroepen geholpen kunnen worden.



2.1 Samenwerking tussen opdrachtgever, projectleider en projectteam

Beschrijf de samenwerkingen met eerst kwartiermaker en later de coördinator. Maar ook de problemen waar men tegen aanloopt zoals bezetting, capaciteit, wie levert wel, niet of onvoldoende. Mensen die weer teruggetrokken worden, vervanging bij ziekte, vakantie etc.

Samenwerking met de Kwartiermaker (voorjaar 2021) en Operationeel coördinator (vanaf zomer 2021)

Opdracht aan de Kwartiermaker was om de gezamenlijke ambities en afspraken te concretiseren in een actieplan voor de oprichting van het Mobiliteitsteam NHN, het Mobiliteitsteam NHN in te richten, team te vormen en dit af te stemmen met de reguliere dienstverlening van het WSP-NHN, Leerwerkloket NHN en die van de sociale partners, en verbindingen te leggen tussen overheid, onderwijs, werknemers en ondernemers.

Halverwege 2021 is na de inventarisatiefase door een Kwartiermaker een Operationeel coördinator aangesteld om met een team de dienstverlenersinfrastructuur op te starten. De Operationeel coördinator had als opdracht de werkzaamheden van het team te coördineren, te fungeren als onafhankelijk voorzitter van het team en als spin in het web in het regionale netwerk. De medewerkers in het team bleven formeel en hiërarchisch onder de eigen leidinggevende van de moederorganisatie vallen.

Terugkijkend op de start met de Kwartiermaker en de overgang naar de Operationeel coördinator zien we dat met name onder de Operationeel coördinator grote stappen zijn gezet in het bouwen van het team en uitwerking van de werkprocessen. De Kwartiermakersfase was goed om een actieplan uit te werken, de inrichting van het team lag meer bij de coördinator. Uitwerking van het actieplan had achteraf gezien ook binnen de structuur van de regio (RPAhn, Strategisch team) opgelost kunnen worden, waarmee de betrokkenheid en bekendheid van de aanvullende dienstverlening bij partners wellicht ook was versterkt. De keuze voor eerst een Kwartiermaker en daarna een Operationeel coördinator is vooral ingegeven door de snelheid waarmee het team en de dienstverlening moesten worden ingericht. Met de kennis van nu hadden we ook de functie van Operationeel coördinator anders ingezet: doordat NHN Werkt Door eerst tijdelijk was en daarna steeds werd verlengd, ontstond een situatie waarbij het contract van de Operationeel coördinator meerdere keren moest worden verlengd, en kwamen we in de knel met aanbestedingsregels.

Samenwerking in het team

In anderhalf jaar tijd leerden de teamleden elkaar kennen, ontdekten zij hoe kandidaten geholpen konden worden met het ontschot budget en is het proces en de uitvoering op orde gebracht. De samenwerkende organisaties kennen elkaar en weten elkaar te vinden. Dit geldt binnen het team maar ook voor de collega's bij de deelnemende organisaties. Er is veel geleerd van de dienstverlening en expertise van het Leerwerkloket. Ook met een nieuwe sociale partner (VCP De Unie) is de samenwerking gevonden.

Ervaringen van het team

Bij de medewerkers van het team NHN Werkt Door is opgehaald hoe zij de huidige samenwerking ervaren, de mogelijkheden die zij inwoners kunnen bieden en wat er goed gaat. In Bijlage 2 staan de bevindingen vanuit het team met betrekking tot de knelpunten in de arbeidsmarktdienstverlening. Enkele observaties:

- Er staat een stevig uitvoerend team wat loyaal is aan elkaar en elkaars expertise weet te vinden. Daardoor is het mogelijk om maatwerk te leveren aan elke kandidaat.
- Teamleden zijn positief over het gebruikmaken van elkaars kennis en expertise en de diversiteit in klanten die hun weg weten te vinden naar NHN Werkt Door. Bestaande werkzoekendendienstverlening is niet altijd vanzelfsprekend voor kandidaten om te vinden. Het helpen bij een eerste stap zetten, een weg vinden in mogelijkheden, regelingen, netwerken en contacten, en dat iemand met kandidaten meeloopt in dit proces met kennis, ervaring en een zekere onafhankelijkheid wordt door professionals van zowel UWV als gemeenten als pluspunt van NHN Werkt Door genoemd.
- Het uitwisselen van informatie, netwerken, met elkaar kunnen sparren over casussen en gebruikmaken van elkaars kennis doordat je in één regio samenwerkt is positief.
- De kracht van NHN Werkt Door zit in het gezamenlijke belang boven het belang van ieders eigen organisatie.

Samenwerking tussen betrokken partijen

Wat is er nodig om als verschillende organisaties ontschotte dienstverlening te kunnen bieden aan burgers?

Secundaire doelstelling van NHN Werkt Door bij de start was om de samenwerking tussen dienstverleners aan werkenden, werkzoekenden en werkgevers in Noord-Holland Noord te versterken. De ervaring bij het team NHN Werkt Door leert dat het effectief is dat de teamleden regelmatig met elkaar casuïstiekoverleg voeren om elkaar en elkaars dienstverlening beter te leren kennen.

Daaruit vloeit voort dat het helpt als overal hetzelfde frontoffice is ingericht met medewerkers die een intake kunnen doen volgens met elkaar afgesproken richtlijnen, maar niet per se zelf alle antwoorden hoeven te hebben. Niet doorverwijzen naar een collega of andere organisatie maar zelf de regie en het contact met de inwoner houden

Wat zijn prioriteiten van de stakeholders waar we rekening mee moeten houden?

De prioriteiten van de stakeholders worden onderzocht door de projectleider hervorming arbeidsmarktinfrastructuur.

3. Doelgroepen

Welke mensen (doelgroepen) bereiken we met NHN Werkt Door? En hebben het meest baat bij de ontschotte dienstverlening en waarom? Waar zit de vraag van de doelgroep die geholpen wordt?

In 2021 wisten bijna 200 kandidaten NHN Werkt Door te vinden. Vanwege onvolledige registratie is over deze groep onvoldoende conclusies te trekken over de vraag en over de (effectiviteit van) verleende dienstverlening. In de loop van 2022 is de registratie verbeterd. Ondanks dat een flink deel van de instroom nog onvoldoende in beeld is, kunnen we wel een beeld schetsen over de in- en uitstroom. In 2022 melden 1.138 kandidaten zich aan bij NHN Werkt Door, waarvan 102 van buiten onze regio. 'Netto' dus 1.036 kandidaten. Voor de in- en uitstroom van kandidaten zie Bijlage 1. Het team van NHN Werkt Door heeft een toelichting gegeven op de geholpen doelgroepen, met daarbij de ervaren knelpunten, zie Bijlage 2.

3.1 Vraag van de doelgroep

Hulpvraag: wat moet ik nou: omscholen of iets dergelijks? Is werken met kinderen een optie? Leeftijd: 60 jaar jong. Vorige werk: ouderenzorg. Niveau: MBO 4 zorg. Heeft geen werk, is een NUGger.

De vraag van mensen die instromen bij NHN Werkt Door is divers. Na een intake/triage is vaak al een beeld van wat iemand nodig heeft op weg naar (ander) werk: is de persoon geholpen met een zogeheten 'korte interventie' of heeft hij/zij meer nodig?

Ongeveer de helft van de kandidaten is geholpen met een korte interventie. Bij hen gaat het om vragen rondom de loopbaan (welke kant kan ik op?), oriëntatie op werk (waar kan ik terecht?) en vraag om ondersteuning bij solliciteren (CV check, sollicitatieadvies). Deze mensen zijn zich aan het heroriënteren en/of willen de arbeidsmarktvaardigheden verbeteren. Zij zijn al geholpen met bijvoorbeeld een loopbaangesprek, loopbaancoaching en/of assessment. Dit zijn voorliggende voorzieningen die daarom niet als 'betaalde/uitgebreide interventie' worden aangemerkt. Daarnaast is er de groep die meer ondersteuning nodig heeft, na loopbaancoaching of assessment. Deze groep wil overstappen naar een ander beroep, weer aan het werk of vanuit zelfstandigheid naar loondienst. Deze mensen zijn geholpen met een uitgebreidere interventie, zoals scholing of maatwerkbudget. Voor deze groep zijn in 2022 642 Interventies ingezet, voor in totaal 594 kandidaten. 252 kandidaten zijn deelnemers aan een groot [festival](#) dat begin 2022 in het Afas stadion te Alkmaar is georganiseerd, om praktijkleren onder de aandacht te brengen.

Ongeveer een derde van de kandidaten die meer ondersteuning nodig hadden zijn geholpen met 'maatwerkbudget'. Hiermee zijn bijvoorbeeld laptops vergoed, VOG's en VCA's – kleine drempels weggenomen voor mensen om tot werk of opleiding te komen. Ook vallen TMA-analyses hieronder – een uitgebreider assessment waarmee mensen op weg geholpen zijn. Ca. 10% van de groep (exclusief de deelnemers aan het festival in Alkmaar) volgt een praktijklerentraject, bijna 30% krijgt een vergoeding voor functiegerichte vaardigheidstraining of scholing naar een beroep of functie. De helft van al deze mensen die een vorm van om- of bijscholing volgen, krijgt ook begeleiding bij scholing.

Wat is de ervaring als het gaat om het bereiken van deze doelgroep? Lukt dat en op welke manier? Zo niet wat is er nodig? Wat gaat goed?

De doelgroep van NHN Werkt Door is een doelgroep die niet makkelijk te bereiken is via de reguliere kanalen. Hoe bepaal je of een werkende of zzp'er zijn of haar werk dreigt kwijt te raken of op zoek is naar (ander) werk? En hoe bereik je de mensen zonder uitkering die meestal niet in beeld zijn bij de bestaande instanties? Daarom is een brede campagne opgezet op social media waarmee een zo breed mogelijke groep mensen wordt bereikt, uitgaande van de vragen die bij de beoogde doelgroepen zouden kunnen leven. Bijvoorbeeld: Ik wil graag een vaste baan, maar hoe doe ik dat? Kan ik nog wel omscholen op mijn leeftijd? Centrale ingang voor iedereen is de website NHNWerktDoor.nl. De instroom vanuit de campagne zien we terug in de aanmeldingen: op momenten dat het rustig was konden we de instroom vergroten door de campagne te intensiveren, bij onderbezetting, ziekte, vakantie of een te grote workload konden we de campagne terugschroeven. Dit was direct te merken in de aanmeldingen. Aandachtspunt blijft dat er met een deel van de aanmelders, met name degenen die instromen via de zogeheten 'zelftest', geen contact te krijgen is. Ondanks herhaald bellen en mailen reageren deze kandidaten niet. Het zou het team ontlasten als we deze groep 'aanmelders zonder hulpvraag' kunnen verkleinen.

Daarnaast is door het geven van presentaties bij gemeenten, wijkteams en jongerenloketten bekendheid gegeven aan de dienstverlening van NHN Werkt Door. Ook via deze intermediairs zijn mensen bereikt. De korte lijn met de wijkteams en Jongerenloketten is volgens RMT-professionals belangrijk om de doelgroepen te bereiken (veel doorverwijzingen) die niet zo snel zelf aankloppen bij instanties of RMT voor hulp, hiervandaan komen de echt schrijnende verhalen (Bijlage 2).

Hoe ervaren de mensen de dienstverlening van NHN Werkt Door? Wat gaat goed? Wat kan beter?

Het is niet bekend hoe kandidaten van NHN Werkt Door de dienstverlening hebben ervaren, het nabellen of het sturen van een enquête is (nog) geen onderdeel van het werkproces. De vakbonden sturen hun kandidaten wel een evaluatie. Deze van-werk-naar-werk-kandidaten zijn overwegend positief. Wel hebben enkele kandidaten meegewerkt aan een filmpje waarin zij zelf vertellen over hun ervaringen. Ook deze kandidaten zijn overwegend positief. Zie nhnwerktdoor.nl/succesverhalen. Inzicht in 'wat beter kan' is een aandachtspunt. Dit is onvoldoende in beeld en wordt niet expliciet nagevraagd na de geleverde dienstverlening.

4. Dienstverlening

Welke (aanvullende dienstverlening) is ingezet? Hoe effectief is de dienstverlening die nu is ingezet in het verder helpen van mensen naar werk? Wat is wel effectief gebleken en wat niet? Welke effecten heeft NHN Werkt Door tot nu toe? Wat is het doelbereik vergeleken met de beginsituatie en halverwege het project?

Van de kandidaten voor wie een interventie is ingezet, is het merendeel inmiddels uitgestroomd naar werk. Een enkeling heeft een traject niet afgerond. Te zien is dat vooral (begeleiding bij) scholing is ingezet. Zie Bijlage 3 voor een uitsplitsing van de uitstroom en uitstroom naar de Top 5 sectoren.

De resultaten van de projecten die samen met het WSP-NHN zijn uitgevoerd zijn goed in beeld (Bijlage 3). Alleen bij de kandidaten die een LLO-assessment hebben gevolgd zou beter opgevolgd kunnen worden wat de resultaten zijn, van deze kandidaten is namelijk geen resultaat bekend.

Helaas hebben we ook onvoldoende in beeld hoe duurzaam de (nieuwe) loopbanen van kandidaten zijn, of hoe effectief bijvoorbeeld de 'korte' interventies zijn om kandidaten over een langere periode te helpen. De ingewikkelde regelgeving (AVG) en huidige manier van registreren (geen CRM) staan een goede opvolging en analyse in de weg, wij monitoren de ingestroomde kandidaten niet. Opvolging van kandidaten verdient daarom aandacht in de werkprocessen. De vraag of kandidaten wel gemonitord *willen* worden verdient overigens ook aandacht. Als we dat willen in de regio, dan kan een vraag daarover bij de intake van een kandidaat meegenomen worden..

Ook de maatwerkplaats van UWV maakt graag gebruik van NHN Werkt Door. De maatwerkplaats houdt zich – net als NHN Werkt Door – bezig met de uitzondering op de regel. Echter, wel binnen de regels en producten van UWV. De maatwerkplaats heeft geen eigen budget. Aan de hand van een casus wordt door meerdere disciplines binnen UWV gekeken of voor die persoon/die groep van een regel kan/zou moeten worden afgeweken. Als de maatwerkplaats geen opties meer heeft, wordt NHN Werkt Door bevroegd. NHN Werkt Door heeft meerdere verzoeken gehad van ex-maatwerkplaatszaken en daarbij oplossingen kunnen bieden. Daarbij kijkt het team naar de partners (denk aan ambulante begeleiding en schuldhulp) en naar praktische oplossingen.

We hebben de doelgroepen waarvoor een uitgebreide interventie is ingezet nader bekeken. Deze extra analyse van doelgroepen en dienstverlening is terug te vinden in Bijlage 4. Het is wellicht goed om op basis van deze bevindingen te kijken hoe voorliggende voorzieningen (beter) benut kunnen worden, met het oog op een kleiner RMT-budget.

5. Algemeen

Heeft het project goed ingespeeld op behoeften uit de omgeving? Uit de in- en uitstroom van kandidaten blijkt dat er behoefte is aan de aanvullende dienstverlening van NHN Werkt Door. Uit de gesprekken die door het team zijn gevoerd met kandidaten is terug te horen dat zij niet zo snel bij bestaande loketten zouden aankloppen, of niet weten dat zij bij bestaande loketten kunnen aankloppen.

Wat zijn de belangrijkste succesfactoren van NHN Werkt Door?

- Integraal (samen)werken
- Ontschot budget
- Maatwerk
- Bereiken nieuwe doelgroepen
- Onafhankelijkheid

Welke structurele verbeteringen kan NHN Werkt Door succesvoller maken? Welke aanpassingen moeten we doen om de doelen beter te bereiken?

De dienstverlening van NHN Werkt Door wordt effectiever zodra we af zijn van de tijdelijke status, als we een structurele werkwijze kunnen implementeren en permanente dienstverlening kunnen bieden met een vast team, waarbij de teamleden worden geworven in plaats van gedetacheerd vanuit partners. Daarnaast is het voor het team belangrijk om inzicht te hebben in voorliggende voorzieningen en eenvoudiger toegang daartoe. Om de effectiviteit van de dienstverlening te kunnen monitoren is eenduidige registratie en opvolging van dienstverlening nodig.

Wat is de gewenste situatie eind 2023 en welke doelen/acties vloeien hieruit voort?

De dienstverlening vanuit NHN Werkt Door volgt de ontwikkelingen in het kader van de hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur. Mijlpalen die hierop invloed hebben zijn de richting die gegeven gaat worden in de kamerbrief rondom de zomer (landelijk) en acties die voortvloeien uit het (regionale) onderzoek dat wordt verricht door de projectmanager hervorming arbeidsmarktinfrastructuur. Mogelijk moeten we rekening houden met een scenario waarbij de dienstverlening van NHN Werkt Door ook na 31 december 2023 geleverd moet blijven worden in opdracht van het Ministerie van SZW.

5.1 Wat zijn actuele ontwikkelingen waar we op in kunnen (moeten) spelen?

- Hervorming regionale arbeidsmarktinfrastructuur
- Aandacht voor Leven Lang Ontwikkelen
- Aansluiting bij om/bijscholing naar krapteberoepen
- Nieuwe convenant RPAnhn ihkv dienstverlening aan de beroepsbevolking
- Human Capital Agenda
- Regionale Economische Agenda

5.2 Wat zijn de kansen/mogelijkheden, bedreigingen, sterktes en zwaktes? (SWOT)

<p>Sterktes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enthousiast en competent team • Kandidaten (en partners) weten ons steeds beter te vinden • Goed ingericht werkproces (instroom, interventies, financiën en werkafspraken) • Gebruik maken van ontschot budget • Goede communicatiecampagne • Inwoner centraal • Ondernemer centraal • Versterkt het aanbod • Zelfde aanbod in hele regio (land?) 	<p>Zwaktes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instroom uit veel verschillende organisaties waardoor je lastig kan sturen op resultaat • Geen goed werkend IT-systeem (CRM) en opvolging van kandidaten • Vertegenwoordiging vanuit verschillende partners/subregio's onderbezet • Onvoldoende inzicht in regionale resultaten van de sociale partners • Ondersteuning (administratief, financieel, juridisch) • Geen vast team met eigen mensen/mensen uitgeleend • Verschillende belangen • Doelen onduidelijk • Meerwaarde onduidelijk • Concurrentie met eigen dienstverlening
<p>Kansen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efficiënter werken door samenwerking met de deelnemende partijen • Een voordeur, loket of centrum • Meer doelgroepen bereiken • Nog meer bekendheid voor NHN Werkt Door komt instroom ten goede • Team van tijdelijk naar vast • Kansberoepen/sectoren • Nieuwe arbeidsmarktinfrastructuur • HCA/REA • Regionale samenwerking NHN 	<p>Bedreigingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle organisaties die deelnemen aan NHN Werkt Door blijven achter deze werkwijze staan • Alle partners zijn vertegenwoordigd in NHN Werkt Door • AVG (vanwege het delen van gegevens) • Ieder voor zich • Organisatiebelang voorop • Persoonlijk belang voorop • Lokaal belang voorop • Subregionaal belang voorop

5.3 Wat is tot nu toe geleerd van het project en waar kunnen we dat al toepassen?

De volgende leerpunten en acties zijn verzameld vanuit deze evaluatie, het team en het jaarverslag 2022:

Leerpunten

- Ook als er snelle actie is vereist, zoals bij de rijksopdracht rondom RMT's, is het goed om kritisch te kijken naar de inrichting van en regie op het proces: zijn bestaande structuren wellicht voldoende om de opdracht op te pakken, of is het juist wijs om hiervoor een aanjager aan te stellen?
- Houd bij het aanstellen van een coördinator/projectleider/programmamanager rekening met de consequenties van verlenging: is aanbesteding nodig, zijn er andere opties mogelijk (bijvoorbeeld gedeeld opdrachtgeverschap of detachering).
- Zorg dat er een stip op de horizon is, met gezamenlijke doelen zodat je samen ergens naartoe werkt. Daarvoor helpt het als er een einde komt aan de tijdelijke status.

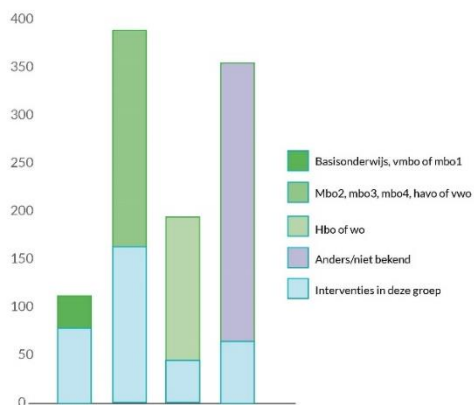
Acties

- Maak keuzes op het gebied van (centrale en eenduidige) registratie, monitoring, klantreizen, interpretatie en analyse van data. Registratiesysteem (CMS) op orde hebben en houden, rekening houdend met AVG.
- Integreer opvolging van kandidaten, om effectiviteit van de dienstverlening te monitoren en de waardering (positief dan wel negatief) van kandidaten te onderzoeken, in de werkprocessen. Beantwoord daarvoor eerst de vraag of we in onze regio kandidaten willen monitoren. Bij ja: neem bij de intake een vraag mee over toestemming van de kandidaat m.b.t. monitoring.
- Analyseer de ingezette interventies voor kandidaten vanuit onder meer WW en participatiewet. Waarom is geen voorliggende voorziening ingezet? De resultaten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening voor deze groepen.
- Benut voorliggende voorzieningen beter.
- Voeg vanuit iedere sub-regio mobiliteitsadviseurs toe aan het team voor minimaal 16 uur per week. Ook voor adviseurs vanuit andere partners is het aan te raden om een minimum aantal uur per week beschikbaar te zijn voor NHN Werkt Door (bijvoorbeeld minimaal 16 uur).
- Terugtrekken van adviseurs uit het team naar eigen organisaties veroorzaakt acuut problemen bij de dienstverlening aan kandidaten van NHN Werkt Door. Advies is om dit niet te doen.
- Behoud het casuïstiekoverleg.
- Twee adviseurs vanuit het UWV is krap, bekijk de mogelijkheden voor uitbreiding.
- Zorg voor administratieve ondersteuning m de registratie van kandidaten op orde te krijgen en houden.
- Werk teamleden in plaats van te detacheren vanuit partners, laat bijvoorbeeld een kernteam het uitvoeringsteam samenstellen op basis van een vastgesteld profiel. Dit voorkomt ook dat gedetacheerden bij drukte worden teruggetrokken.
- Maak een overzicht van verschillende organisaties/sites en contactpersonen per sector of branche. Faciliteer een fysieke werklocatie voor het team, ook voor de inloopklokken. Dit bevordert de samenwerking en verhoogt toegankelijkheid van de dienstverlening.
- Financiële ondersteuning is noodzakelijk om gelden beschikbaar te stellen.
- Organiseer een 'vliegende keep' als rol in het team, voor vervanging bij bijvoorbeeld ziekte of vervanging en om als team sneller te kunnen inspringen bij actuele situaties (zoals bij de vluchtelingen uit Oekraïne).
- Zet het landelijk gebruikte Cliënt Registratie Systeem (CRM) van het Leerwerkloket in om klanten van NHN Werkt Door in te registreren, waardoor betere managementinformatie beschikbaar komt.
- Organiseer efficiënter werken door samenvoegen van (werk)processen en toekenning van dienstverlening van NHN Werkt Door, Leerwerkloket en Ontwikkelfonds.
- Professionaliseer het (accorderings)proces rond interventies.
- Laat netwerkpartijen als gelijkwaardige, samenwerkende partners samenwerken.
- Benut het netwerk van SBB door leerwerkarrangementen op te starten bij partijen waar kansrijke beroepen uitgeoefend worden.
- Maak afspraken met de drie partijen die de sociale partners vertegenwoordigen (FNV, CNV, De Unie) over registreren en volgen van resultaten van dienstverlening.
- Blijf investeren in de communicatiecampagne om instroom te behouden en monitor de resultaten.

Bijlage 1



De kandidaten kwamen uit de hele regio en waren divers qua doelgroep, leeftijd en kwalificatie.



Leeftijdscategorie

> 1960	19
1961-1970	156
1971-1980	131
1981-1990	97
1991-2000	84
2001-2010	41
Niet bekend	508

Leeftijdscategorie

> 1960	3 (16%)
1961-1970	42 (27%)
1971-1980	40 (30%)
1981-1990	43 (44%)
1991-2000	41 (49%)
2001-2010	28 (68%)
Niet bekend	145 (29%)

Knelpunten in de arbeidsmarktdienstverlening - input RMT-professionals*

Voorliggende voorziening

Tot recent werden in het RMT nagenoeg alle aanvragen voor interventies goedgekeurd en betaald uit het RMT-budget. Ook als er een voorliggende voorziening was. De oorzaak is dat er weinig beperkingen waren doordat het budget ruim was en beperkt kaders. Er waren wel kaders voor *aanvragen* (werkfitbehoud, praktijkleren, aanvullende dienstverlening), maar geen kaders voor het *toekennen* van de aanvragen.

Het was de ervaring van de professionals dat het in veel gevallen moeite kostte om aanspraak te maken op een voorliggende voorziening. En dat ervaren zij nu ook nog zo. Zij lopen tegen starre procedures of regels aan binnen organisaties of het is moeilijk om de juiste afdeling/medewerker te vinden die erover gaat. Daarnaast is er geen totaaloverzicht van regelingen en mogelijkheden per regio. Per gemeente kan het al verschillen.

In sommige situaties is het onduidelijk wie de verantwoordelijke partij is of pakt de verantwoordelijke partij de handschoenen niet op. Hier vallen inwoners tussen wal en schip. Het gaat om bijvoorbeeld zelfstandigen die vastlopen vanwege een beperking, werkenden zonder startkwalificatie die een zwakkere positie op de arbeidsmarkt hebben of werkenden die zijn teruggekeerd na een ziekteperiode, maar in dezelfde ziekmakende omgeving re-integreren en niet weten waar ze terecht kunnen of niet in staat zijn de eigen situatie te veranderen.

Bij projecten die het WSP-NHN opzet met werkgevers worden er groepen inwoners (uit verschillende doelgroepen) omgeschoold met baan(garantie). In de uitvoering van deze projecten is het zeer ingewikkeld voor de WSP-adviseur om alle bekostiging voor het project rond te krijgen. Zij hebben per individu te maken met (een andere) voorliggende voorziening, de hoogte en toekenning kan verschillen per gemeente en instantie. En daarnaast hebben zij ook te maken met aanbestedingsregels die per gemeente verschillend zijn. Als er geen voorliggende voorziening is, kan er op dit moment aanspraak gemaakt worden op het RMT-budget. Het zou helpen als hiervoor een 'pakketje' komt voor kandidaten die in dergelijke projecten gaan meedraaien, in plaats van dat per kandidaat elk potje/organisatie uitgezocht moet worden.

NUG doelgroep

Waar gemeenten verantwoordelijk zijn voor deze doelgroep, merken de adviseurs dat er lokale verschillen zijn tussen de gemeenten als het gaat om beschikbaarheid reïntegratiemiddelen/scholing. NUGgers worden aangedragen omdat eigen dienstverlening niet toereikend is of afwezig, of niet valt binnen de planning. Waar de éne gemeente budget beschikbaar heeft voor deze doelgroep, heeft de ander dat niet.

WW doelgroep

De WW-dienstverlening kent strakke (landelijke) wet- en regelgeving, hierdoor is het voor UWV niet mogelijk om andere dienstverlening in te zetten (of in te kopen) dan het vaste pakket dat hoort bij de WW-dienstverlening. Bijvoorbeeld voor inwoners die een bepaalde beperking hebben (psychisch kwetsbaar of een fysieke beperking) en specialistische ondersteuning nodig hebben om duurzaam aan het werk te kunnen gaan. Dienstverlening dat buiten het reguliere WW-pakket valt, kan niet bekostigd worden vanuit UWV en wordt nu door RMT-budget mogelijk gemaakt.

WIA en WAJONG doelgroep

Een deel van de inwoners met een WIA-uitkering of WAJONG-indicatie hebben duurzaam geen arbeidsvermogen. Sommige mensen uit deze doelgroep willen toch graag aan het werk. Tot voor kort had UWV voor hen geen budget beschikbaar voor ondersteuning naar werk. Sinds april 2023 maakt een wetswijziging het mogelijk om voor deze inwoners passende dienstverlening in te zetten.

Doelgroep banenafspraken**

Voor deze doelgroep is de ondersteuning naar werk zeer ingewikkeld en versnipperd ingeregeld.

De inwoners met indicatie banenafspraken die met Loonkostensubsidie (LKS) hebben gewerkt vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten, tot twee jaar na stoppen werk. Niet alle gemeenten zetten actief dienstverlening in voor deze doelgroep. Ook hier zijn lokale verschillen merkbaar.

Inwoners met indicatie banenafspraken zonder LKS vallen onder verantwoordelijkheid van UWV. Zij hebben onderliggend een WAJONG-, of soms WIA- of Ziektewetuitkering. Inwoners met een indicatie banenafspraken die hebben gewerkt, hebben recht op een WW-uitkering. Het knelpunt hier is dat de WW-dienstverlening meestal niet toereikend is voor deze doelgroep. Bij deze gevallen wordt aanspraak gemaakt op RMT-budget om passende dienstverlening te kunnen bieden.

Werkenden

De ervaring van de RMT-professionals is dat er bij zieke medewerkers in spoor 2 van het re-integratietraject vaak extra behoeften zijn aan ondersteuning boven op de inzet van de werkgever. Er is behoefte aan een loopbaanadvies/-coach die onafhankelijk is en niet verbonden aan de werkgever. Ook wordt vaak rouwverwerking ingezet vanuit het RMT voor deze doelgroep. Het team noemt ook dat het soms lastig is om UWV/gemeenten in beweging te krijgen voordat mensen in de ziektewet belanden (preventie). Dan is het makkelijker om te wachten en voorzieningen in te zetten als mensen eenmaal in de ziektewet zitten.

Werkenden zonder startkwalificatie zijn extra kwetsbaar. De werkgever stimuleert niet altijd voldoende om hun werknemer te kwalificeren. Werkgevers (vooral werkgevers uit coullance/goedertierenheid/familierelatie) van deze – vooral – jongeren zonder startkwalificatie hebben vaak geen of weinig scholingsgelden, terwijl bijvoorbeeld het behalen van een praktijkverklaring de arbeidsmarktpositie van de werkende flink zou verbeteren. Als instanties vervolgens zeggen: wij betalen niet, want de werkgever moet dat doen, dan is de werknemer de dupe.

Overige punten

- RMT-professionals geven aan dat inwoners die loopbaanvragen hebben niet zo snel naar gemeente of UWV gaan omdat vaak de drempel als te hoog wordt ervaren. Zeker 50% vanuit de triage blijken vooral mensen die even een sparringpartner zochten, een realitycheck: daarvoor gaan mensen niet naar gemeente, UWV of uitzendbureau (instantie erachter werkt drempelverhogend). Dit betreft alle doelgroepen, ook WW – mensen boren alle kanalen aan om geholpen te worden, buiten instanties om. Wel kwam een significant deel van deze loopbaanvragen uit de doelgroep werkenden.
- Het ging uiteraard om knelpunten in onze dienstverlening maar we hebben enorm veel bereikt en zijn/worden steeds meer dat expertisecentrum waar de werkzoekenden- en de werkgeversdienstverleners van alles kunnen vragen over mogelijkheden en financiering daarvan. Daarnaast zijn prachtige individuele trajecten met gemeenten/UWV/beschut werk opgezet, weten professionals aan de werkzoekendenkant ons steeds beter te vinden en zijn we voorloper, initiatiefnemer op inpassing/bewustwording van noodzakelijke regelgeving. Ook zonder dat het geld kost, bereiken we enorm veel.
- Het verschil tussen werken vanuit het RMT en reguliere dienstverlening vanuit gemeente, UWV, bonden, onderwijs is dat het team onafhankelijk, objectief en multidisciplinair werkt en dit ook als zeer fijn ervaart. Gebruikmaken van elkaars expertise zonder na te denken of je een directe collega bent of niet. Oplossend vermogen en zelf mogen beslissen of een aanvraag relevant is of niet.
- Korte lijnen, snel kunnen schakelen en vol vertrouwen vragen van inwoners positief oplossen, dat is het uitgangspunt en dat kost soms niet meer dan een gesprek.
- Kandidaten die zich melden willen niet dat gegevens worden gedeeld met instantie (gemeente/UWV) i.v.m. angst om bijv. gekort te worden/relatie op het spel te zetten.
- De korte lijn met de wijkteams en Jongerenloketten is volgens RMT-professionals belangrijk om de doelgroepen te bereiken (veel doorverwijzingen) die niet zo snel zelf aankloppen bij instanties of RMT voor hulp, hiervandaan komen de echt schrijnende verhalen. Bijvoorbeeld mensen die laaggeletterd zijn. Genoemd wordt dat nog niet in alle gemeenten de wijkteams de doelgroepen even goed weten te vinden. Het is wenselijk om samenwerking op te zoeken met

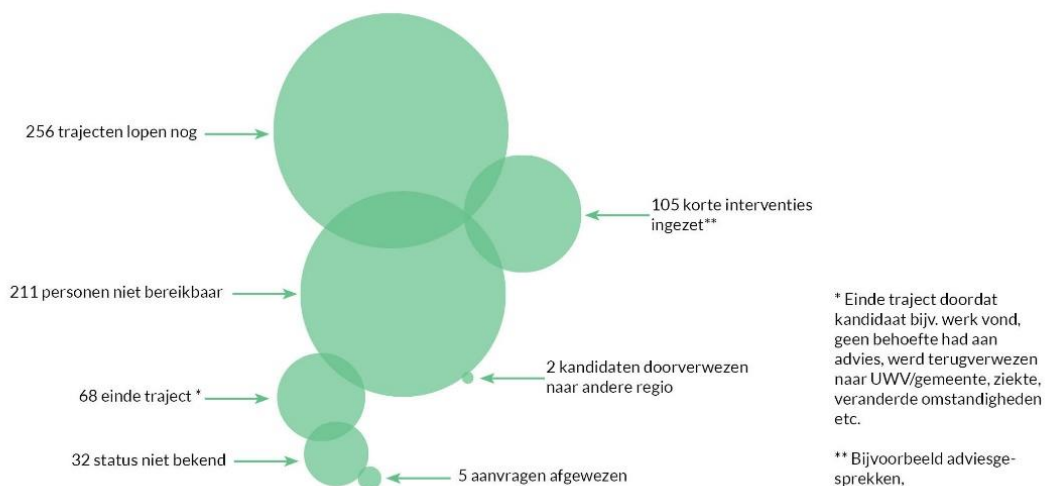
en te stimuleren tussen (sociale) organisaties/stichtingen in het voorveld en de gemeenten (wijkteams), zodat inwoners beter geïnformeerd kunnen worden over mogelijke voorzieningen. Ook wooncorporaties kunnen hierbij een rol spelen.

-

- ** Opgehaald tijdens overleg van het RMT-team op 5 juni 2023, door A. Engelbrecht en M. Kant. Het team heeft daarna per e-mail gereageerd op de beschreven knelpunten.*

-

- *** De meeste mensen die in aanmerking komen voor een indicatie banenafpraak komen vanaf het speciaal onderwijs (instroom doelgroepenregister per jaar in NHN is +/- 600). Er wordt in NHN zoveel mogelijk samengewerkt door UWV en gemeenten met het speciaal onderwijs om te zorgen dat alle leerlingen die van school gaan worden ingeschreven in het doelgroepenregister. Het voordeel hiervan is de extra beschikbare ondersteuningsmiddelen. Sommige leerlingen worden niet ingeschreven in het doelgroepenregister en worden daarom door instanties vaak niet herkend als iemand die verminderd zelfredzaam is en extra ondersteuning nodig heeft. Deze mensen vallen tussen wal en schip.*



Top 5 sectoren van uitstroom



De samenwerking met het WSP-NHN is terug te zien in de top 5 van uitstroom met zorg, ICT en transport & logistiek, en detailhandel voor het project Noppes/Rataplan. De binnen-/zeevaart heeft de top 5 net niet gehaald maar is zeker een succesvol project dat genoemd mag worden.

De resultaten van de projecten die samen met het WSP-NHN zijn uitgevoerd zijn goed in beeld. Alleen bij de kandidaten die een LLO-assessment hebben gevolgd zou beter opgevolgd kunnen worden wat de resultaten zijn, van deze kandidaten is namelijk geen resultaat bekend.

Traject	Doel	Kandidaten	Resultaat	Kosten
Zorg (twee projecten in 2022)	Begeleiding bij scholing in de zorg	18	17 duurzame baan	€ 66.640,00
Zorg	Scholing naar beroep of functie	12	12 duurzame baan	€ 12.246,00
Rataplan	Scholing (servicemedewerker)	8	8 deelnemers laptop verschaft	€ 3.850,00
Rataplan	Scholing (servicemedewerker)	8	Volgen nog de opleiding	€ 17.112,00
Opleiding vrachtwagenchauffeur	Scholing naar beroep of functie	21	Opleiding verschillend maar wel allemaal gericht op het behalen van een vrachtwagenrijbewijs met baangarantie.	€ 69.062,16
Opleiding Matroos	Scholing naar beroep of functie	7	Volgen nog de opleiding	€ 21.766,76
LLO	Assessment	94	Niet bekend, ingezet door loopbaancoaches	€ 51.667,00
VCA opleiding	Certificaat	10	Duurzame baan bij NH detachering	€ 2.646,00
Helden in de it	Assessment	22	4 door naar een volgende opleiding	€ 29.399,90

Bijlage 4

Ingezette interventies per doelgroep*

Doelgroep	Interventie	Instroom via	Bedrag
Zelfstandige	6 Maatwerkbudget 1 Arbeidsoriëntatie 2 Begeleiding bij scholing 3 Versterken arbeidsmarktpositie 5 Scholing/praktijkleren	nhnwerktdoor.nl: 2 partner: 15	€ 30.571,-
Werkzoekend met WW	17 Maatwerkbudget 1 Arbeidsoriëntatie 16 Begeleiding bij scholing 3 Versterken arbeidsmarktpositie 23 Scholing/praktijkleren	nhnwerktdoor.nl: 5 partner: 55	€ 112.730,-
Werknemer	9 Maatwerkbudget 2 Arbeidsoriëntatie 3 Begeleiding bij scholing 7 Versterken arbeidsmarktpositie 8 Scholing/praktijkleren	nhnwerktdoor.nl: 5 partner: 24	€ 38.500,-
Participatiewet	16 Maatwerkbudget 3 Arbeidsoriëntatie 7 Begeleiding bij scholing 7 Versterken arbeidsmarktpositie 17 Scholing/praktijkleren	nhnwerktdoor.nl: 9 partner: 42	€ 81.219,-
NUG	34 Maatwerkbudget 1 Arbeidsoriëntatie 12 Begeleiding bij scholing 10 Versterken arbeidsmarktpositie 37 Scholing/praktijkleren	nhnwerktdoor.nl: 11 partner: 83	€150.947,-
Banenafpraak	12 Maatwerkbudget 1 Arbeidsoriëntatie 11 Begeleiding bij scholing 3 Versterken arbeidsmarktpositie 10 Scholing/praktijkleren	nhnwerktdoor.nl: 3 partner: 34	€ 76.554,-
AG	2 Maatwerkbudget 1 Arbeidsoriëntatie 2 Begeleiding bij scholing - Versterken arbeidsmarktpositie 2 Scholing/praktijkleren	nhnwerktdoor.nl: 1 partner: 6	€ 10.827,-

* Voor zover bekend, data 2022

Bijlage 5

Bevindingen Adviescommissie over rol van de commissie

Onderstaand zijn de antwoorden weergegeven van vijf leden van de Adviescommissie die gereageerd hebben op enkele vragen m.b.t. de rol van de Adviescommissie. Respondent B vertegenwoordigt twee leden van de Adviescommissie.

	Hoe heb je het proces ervaren omtrent de start van het RMT en de rol van de adviescommissie hierbinnen?
A	Wisselend, het was zoeken naar de juist aanpak, de rol van de vakbond, de bezetting maar ook het doel. Wanneer doen we het goed? Met name dat laatste bleek een bewegend doel en dat maakte het complex. Positief was de open houding van alle betrokkenen, de manier waarop we met elkaar de discussies aangingen.
B	Het is opgelegd vanuit het ministerie. Wij zijn zeer snel van start gegaan en er ontstond ook een RMT. Alle partijen zaten aan tafel. Wat wij hierin hebben gemist is de reflectie op het proces, soms even een stapje terug doen. Concreet: het doel van het Rmt veranderde, maar wij veranderden als adviescommissie niet. Het snel van start gaan heeft voor- en nadelen. Je bedenkt de zaken voor het ministerie. Je mist de juiste informatie. Hebben we het nu uiteindelijk efficiënt en goed gedaan en wat waren de gevolgen van de moederorganisaties. Bij deze vragen hebben wij niet vooraf stil gestaan, en dat maakt dat een evaluatie lastig is geworden. Ook de kaders ontbraken. Vraag is bijvoorbeeld is het geld naar de juiste mensen/organisaties gegaan.
C	Nvt
D	Rommelig en ad hoc, maar het was dan ook crisisdienstverlening Brian was in de lead. Wisselende voorzitters (3).

	Hoe heb je de rol van de adviescommissie ervaren bij de kader/opdracht wijzigingen die werden doorgevoerd vanuit het ministerie?
A	Goed dat die er was maar het was ook daar zoeken. Niet altijd concreet genoeg om de juiste besluiten te kunnen nemen. Zaken hadden beter voorbereid kunnen worden voordat ze in de vergadering kwamen, discussies bleven soms 'hangen' op persoonlijke inzichten, het bleek moeilijk om los te komen van de reguliere werkzaamheden, aanhaken met de beleidsgroep had beter gekund (is nu wel geregeld), Goed was dat vrijwel alle partijen op papier vertegenwoordigd waren en uiteindelijk zijn de wijzigingen wel opgepakt en doorgevoerd
B	Zie bovenstaand. De adviescommissie had zich met name moeten bezighouden met wat betekent de veranderende opdracht voor het RMT. Mocht het RMT dan blijven bestaan, dan had de adviescommissie duidelijke kaders en een duidelijke opdracht moeten meegeven aan het RMT.
C	nvt
D	Volgend ipv agendazettend. Gemiste kans.

	Hoe heb je de rol van de adviescommissie ervaren bij de wijziging van de koers van crisisdienstverlening naar ontschotte dienstverlening? Welke verbeterpunten heb je?
A	Ook hier was het toch weer veel zoeken met elkaar. Waar hebben we het dan over, hoeveel potjes met geld zijn er wel niet en wanneer pak je dan die van het RMT? We zijn er niet in geslaagd om daar goeie afspraken voor te maken, we zijn op dat punt onvoldoende duidelijk geweest. We hebben onvoldoende met elkaar gekeken naar de afzonderlijke processen v/d organisaties die hierbij betrokken waren. Daardoor soms onvoldoende aansluiting. Verder hadden we veel actiever moeten

	sturen (hoewel het een adviescommissie betrof), niemand weet wat het nou echt heeft opgeleverd, het blijft teveel hangen in weinig zeggende cijfers, niet concreet genoeg. Positief is dat iedereen ook hier met de juiste intenties mee bezig is geweest.
B	Zie bovenstaand. De vraag is: was er wel sprake van een ontschot budget. Het ging hier om extra budget. De vraag is -als de moederorganisaties hier budget voor hadden moeten vrij maken- het RMT gebleven zou zijn zoals het was. Wij zetten hier grote vraagtekens bij. Ook bijvoorbeeld voor het leveren van capaciteit. Bovendien is niet volledig duidelijk hoe het budget is besteed en binnen welke kaders dit is gedaan.
C	Het verbaast mij dat leden van de adviescommissie twijfelen over het bestaansrecht van RMT-werk. Als lid van de adviescommissie is als eerste de nut en noodzaak van een RMT inzien.
D	Pluspunt! wij deden dit al voordat het ook landelijk mocht. Zo ken ik onze regio weer!

	Wat is de rol van de Adviescommissie geweest met betrekking tot het monitoren van het RMT?
A	Ik denk onvoldoende. We hadden daar veel strakker in kunnen en moeten zitten. Meer concrete cijfers eisen, ook meer zicht krijgen op de samenwerking.
B	De rol is te passief geweest. Wij hadden vooraf kpi's moeten vaststellen en deze moeten monitoren. Dus veel strakker sturen op hoofdlijnen ipv de details.
C	Dit is voor mij niet duidelijk.
D	Goed. Hoewel er meer wensen waren. Helaas werd in de uitvoering niet alles geregistreerd.

	Ben je als lid van de adviescommissie in staat om op basis van de informatie die verstrekt wordt/ is advies te geven over het proces rondom het RMT?
A	Ik vind dat best lastig. Ik denk dat we dan meer met de RMT-leden zelf in gesprek moeten.
B	Nee, we hebben te veel operationele informatie gehad en er is volstrekt onvoldoende aandacht geweest voor de strategische vraagstukken. Vergadering zijn onvoldoende voorbereid. Te veel ad hoc.
C	Nvt.
D	Zeker!

	Wat gaat er goed?
A	Het feit dat we een RMT hebben, wat goed in de bezetting zit, de financiën op orde heeft, enthousiaste medewerkers die in staat zijn om out of the box te denken, die betrokkenheid tonen, facilitering door het RPA
B	Alle partijen zitten op tafel. Korte lijnen. Handelingsbereidheid. Positieve grondhouding
C	Betrokkenheid.
D	Intergrale samenwerking, snelheid, de klant centraal.

	Waar zitten verbeterpunten/leerpunten?
A	Communicatie heeft mi onvoldoende opgeleverd, de aansluiting op de processen v/d afzonderlijke organisaties moet veel beter, er moet meer helderheid komen over de concrete resultaten, stevigere sturing richting doelstellingen,
B	Meer aandacht aan strategie, betere agendavoorbereiding, richten op strategie ipv operatie. De projectleider van het RMT zou meer moeten schakelen met de managers van de moederorganisaties

	over de medewerkers die zijn geplaatst in het RMT. Duidelijke kaders en een opdracht geven voor de projectleider van het RMT. Meer toekomstgericht (dat betekent dat de adviescommissie bijvoorbeeld tijdig geïnformeerd wordt over het budget). Een agenda met stukken waarin zowel de voor- als nadelen worden genoemd van de besispunten.
C	Vaak tegenstrijdige uitspraken, wel voorliggende voorzieningen/financiën inzetten en dan weer niet. Graag hier duidelijke afspraken over maken. Ook de opdrachten tot bv evaluatie duidelijk en smart opstellen. Zijn de taken van de adviescommissie duidelijk gesteld, met elkaar afgesproken en vastgelegd?
D	Borgen van deze werkwijze naar de toekomst, geen discussie meer over toegevoegde waarde, betere registratie, wegnemen van concurrentiegevoel