



voor werk en inkomen

Werkplein



Hoogeveen



Werkplein Hoogeveen loopt voorop

Nergens in Nederland is de samenwerking tussen UWV WERKbedrijf en Sociale zaken zó ver doorgevoerd als in Hoogeveen. Het nieuwe gebouw én de nieuwe organisatie Werkplein Hoogeveen zijn voortgekomen uit een groeiende samenwerking tussen de gemeentelijke afdeling Sociale zaken en CWI en UWV. Bij de gemeente Hoogeveen gingen al meer dan tien jaar geleden geluiden op voor meer samenwerking tussen de drie bedrijven. Voor buitenstaanders dienen de organisaties immers één gemeenschappelijk doel; zorgen dat werkzoekenden aan het werk komen en als dat tijdelijk niet lukt of niet gaat, dan zorgen voor een uitkering. Er werd een krachtige en op de klant gerichte visie geformuleerd, om een optimale dienstverlening aan de klant te organiseren. Sindsdien loopt Hoogeveen voorop bij de landelijke ontwikkelingen in het kader van de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI). De SUWI-wetgeving zet in op een regionale concentratie van voorzieningen. In Werkplein Hoogeveen participeren daarom ook de gemeenten De Wolden en Midden-Drenthe.

Wens om in één gebouw te werken

De samenwerking tussen Sociale zaken, CWI en UWV leidde tot de wens om ook fysiek in één gebouw te gaan werken. Voor de klanten en de medewerkers is een goede werkomgeving essentieel. In 2005 is daarom een studie naar ruimtebehoefte, locatie en kosten gedaan door LindHorst huisvestingsadviseurs bv.

De uitkomst daarvan was een advies om te kiezen voor nieuwbouw, in het centrum van Hogeveen, aansluitend aan het Compagnieshuis. Ondertussen werd binnen de gemeente ook gedacht aan herhuisvesting van de gemeentelijke kantoorfuncties, die op dat moment nog op verschillende locaties gevestigd waren. De gemeenteraad besloot om nieuwbouw te plegen voor het Werkplein, passend in een reeks met verbouwingen van Raadhuis en Compagnieshuis. Hiermee nam de gemeente het voortouw in de ontwikkeling. Als eerste stap daarin, -waarmee meteen de verdere integratie van Sociale zaken, CWI en UWV tot één Werkplein een 'boost' kon krijgen- verhuisde de gemeentelijke afdeling in 2007 tijdelijk naar de toenmalige vestiging van CWI/UWV aan de Eisenhowerstraat.

Ontworpen met het oog op de klant

Met de nieuwbouw van het Werkplein is in het werkgebied van Hogeveen, Midden-Drenthe en De Wolden een transparant kantoorgebouw neergezet. Deze centrale plek is voor iedere werkzoekende en werkgever in de regio de plek voor de diensten op het terrein van werk, inkomen en re-integratie. Het pand heeft een eigen gezicht voor het publiek, maar is tegelijkertijd als gebouw gekoppeld aan het Compagnieshuis. Daardoor is het mogelijk krimp of groei van beide organisaties wat ruimtegebruik betreft in elkaar over te laten lopen. Ook qua indeling van de kantoorruimtes zijn de gebouwen op elkaar afgestemd. Het 'combikantoor-principe' is consequent toegepast.




Eind 2009 is het gebouw opgeleverd. Hoewel Sociale zaken en UWV WERKbedrijf (CWI is met UWV samengegaan) op papier twee verschillende organisaties zijn, is dat in het gebouw niet te zien. De producten op het gebied van de sociale zekerheid worden eenduidig, informatief en klantgericht aangeboden. Het activeren en naar werk toe leiden van klanten staat binnen Werkplein centraal. Om dit te garanderen wordt op diverse terreinen gestreefd naar centrale ingangen. Telefonie, de baliefunctie en een integraal werkproces moeten hier voor zorgen. De aanpak aan het begin van het proces is van wezenlijk belang voor een kwalitatief goed verder verloop. Daarom zijn de handelingen van de verschillende organisaties in een werkproces verweven. Van intake tot uiteindelijk eindresultaat, bijvoorbeeld het vinden van werk, is zo voor de klant op een logische volgorde georganiseerd.

In het hart van Hoogeveen

Het pand is zo ontworpen en ingericht dat het ondersteunend is aan dat voor de klanten zo optimaal mogelijke werkproces. Het heeft een vriendelijke en open uitstraling. De publieksfuncties en de beursvloer, waar vraag en aanbod van arbeid samenkomen, zijn van buitenaf goed zichtbaar door de gevel van glas. Wie binnenkomt, wordt gastvrij ontvangen door een van de gastheren of vrouwen. Zij helpen de klant, geven informatie en verwijzen eventueel door naar een van de werkcoaches. De benaming Werkplein geeft al aan dat er ook van de klant een actieve houding wordt verwacht. De zelfredzaamheid wordt gestimuleerd door een open beursvloer met diverse voorzieningen, waar informatie over banen en ondersteuning om werk te krijgen bij elkaar gebracht zijn.

Het gebouw nodigt uit om binnen te komen en dat wordt in de toekomst nog beter. Over enige tijd wordt vanaf de Hoofdstraat een doorbraak gemaakt naar het Werkplein. Het nieuwe gebouw ligt dan met het voorliggende Dekkersplein aan de winkelstraat, dus nog meer in het hart van Hoogeveen.



Wietse Kooistra
manager Werkplein Hoogeveen
over

het samenvoegen van de organisaties

Einddoel in zicht houden

“In 2007 verhuisde de hele afdeling Sociale zaken van de gemeente Hoogeveen naar het gebouw waarin CWI en UWV al zaten. Daarvóór waren we al jaren aan het praten, maar vooral na de verhuizing is er enorm veel gebeurd. We hebben toen drie organisaties in de centrifuge gegooid en er is één club uitgekomen; het Werkplein Hoogeveen. Dat ging vaak tegen de gevestigde gewoonten en regels in. Zo moesten er, toen Sociale zaken verhuisde, van hogerhand drie logo’s op het gebouw. Wij zijn daar dwars voor gaan liggen, alleen het logo van Werkplein Hoogeveen kwam daar op de gevel. En gelijk ook maar op de koffiekopjes, pennen en alle uitingen binnen in het gebouw.

Trainen

In die tweeënhalf jaar is er veel tijd en geld geïnvesteerd in het trainen van de mensen van Sociale zaken, CWI en UWV tot medewerkers Werkplein. We zijn begonnen met het opleiden van de baliemedewerkers, daarna alle klantmedewerkers en werkcoaches. De werkprocessen en de bedrijfsculturen zijn op elkaar afgestemd. En met succes. Mensen van de oorspronkelijke organisaties zitten door elkaar, er zijn integrale teams per branche die cross worden aangestuurd. We hebben hier één MT en één bedrijfsplan met de doelstellingen die we willen bereiken.

Onze mensen voelen zich medewerkers van Werkplein Hoogeveen. De nieuwbouw is ontworpen aan de hand van onze Werkplein visie. Hier moet je heel goed zoeken om nog iets van de moederorganisaties te vinden.

De toekomst

Alle lopende trajecten tot werkpleinen in Nederland hebben wij inmiddels achter ons. We hebben nu last van de Wet van de remmende voorsprong. Dat betekent bijvoorbeeld dat we, om verder te gaan met ICT en telefonie, afhankelijk zijn van de ontwikkelingen die landelijk gecoördineerd worden.

Maar we gaan nu niet achterover leunen. We werken intern aan het vergroten van kennis, zodat de dienstverlening naar de klant blijft verbeteren. Daarnaast ligt er nog een terrein braak op het gebied van naamsbekendheid. Landelijk wordt daar ook aan gewerkt met 'Werkplein, sterk merk in de markt', maar lokaal en regionaal kunnen we met voorlichting aan onze klanten –werkgevers en werkzoekenden- veel bereiken. “

Met de ingebruikname van het Werkplein is de derde en laatste fase van het huisvestingstraject van de gemeente Hoogeveen voltooid

Minder gemeentelijke gebouwen

De nieuwbouw van het Werkplein is voor de gemeente Hoogeveen de derde fase van een omvangrijk huisvestingstraject, dat al in 2005 opgestart is. Die huisvestingsoperatie was veelomvattend. De gemeentelijke medewerkers zaten op drie hoofdvestigingen in Hoogeveen: het Raadhuis en het Compagnieshuis aan het Raadhuisplein in het centrum van Hoogeveen en een derde locatie aan de De Vos van Steenwijklaan in Hoogeveen. Vanwege efficiëntie en kostenoverweging was samenvoeging naar de twee centrumlocaties gewenst. Maar beide locaties behoefden eerst een ingrijpende verbouwing. Ten eerste om een modernere werkomgeving te creëren en plaats te maken voor de collega's van De Vos van Steenwijklaan. Daarnaast was er voor de inwoners een laagdrempelige gemeentewinkel nodig. En verder hadden de gebouwen een hopeloos verouderde klimaatbeheersing; raam open of raam dicht. In het Raadhuis zat nog een fikse hoeveelheid asbest en de gebouwen waren slecht beveiligd.



In januari 2008 was met de verbouwing van het Compagnieshuis de eerste fase van de herhuisvesting voltooid. Later dat jaar werd fase twee, de verbouwing van het Raadhuis afgerond. De gemeentelijke afdeling Sociale zaken was medio 2007 al tijdelijk gevestigd bij CWI en UWV, alvast vooruitlopend op gedachten over samenvoeging in één Werkplein.

Proces- en projectbegeleiding

Jan Derks (JD&M) en Jan Drogd (LindHorst huisvestingsadviseurs bv) waren verantwoordelijk voor de proces- en projectbegeleiding van het aanzienlijke traject. Derks coördineerde de huisvesting en de verbouwing van de panden als procesleider namens de gemeente. Vanwege zijn jarenlange ervaring als voormalig manager bij de gemeente Hoogeveen kende hij alle ins en outs van de gemeente, de voorgeschiedenis, de gevoeligheden en de Hoogeveense manier van werken.

LindHorst huisvestingsadviseurs bv uit Hoogeveen was bij alle fasen van de herhuisvesting als directievoerder betrokken bij zowel de advies-, de ontwerp- en de uitvoerende stadia en beschikte zodoende over optimale kennis van het hele traject. En dat rendeerde tijdens de interactie vooral met de vele externe partijen die betrokken waren. Zoals samenwerking voor de medewerkers van Werkplein inmiddels een begrip is, leidde intensieve samenwerking door vele partijen tot een resultaat waar Hoogeveen trots op is.

hoogste punt

voor werk en ink
Werkplein

Op 9 juli 2009 bereikte de nieuwbouw van het Werkplein Hoogeveen het hoogste punt. Manager Jacques van Willigen van UWW WERKbedrijf en wethouder Klaas Smid verrichtten de officiële bouwhandeling.

Bij de bouw zijn de volgende bedrijven en bureaus betrokken



HERHUISVESTING GEMEENTE HOOGVEEEN 3e FASE NIEUWBOW WERKPLEIN HOOGVEEEN Sociale Zaken en UWV-werkbedrijf

Opdrachtgever	Gemeente Hoogeveen	Hoogeveen
Projectmanager	LindHorst huisvestingsadviseurs bv	Hoogeveen
Procesmanager	JDCP&M	Hoogeveen
Architect	Soeters Van Eldonk architecten	Amsterdam
Constructeur	Ingenieursbureau Wassenaar	Haren
Aannemer	Jorritsma Bouw	Groningen
Installateur	Unica Installatietechniek	Emmen
Bouwfysica	Adviseur bouwfysica, brand en geluid	Holten
Interieurarchitect	Team 4 Architecten bv	Groningen

- Gemeente Hoogeveen
- JDCP&M Hoogeveen, procesmanagement
- LindHorst huisvestingsadviseurs bv Hoogeveen , projectmanagement
- Soeters Van Eldonk architecten Amsterdam
- Ingenieursbureau Wassenaar Haren
- Jorritsma Bouw Groningen, aannemer
- Unica Installatietechniek Emmen
- Alcedo, adviseur bouwfysica, brand en geluid Holten
- Team 4 Architecten bv Groningen, interieurarchitecten



Henry Huisjes van LindHorst huisvestingsadviseurs bv
over het samenvoegen van UWV WERKbedrijf en
Sociale Zaken Hoogeveen

in de dagelijkse praktijk

“Het samenvoegen van meerdere organisaties levert op facilitair gebied leuke puzzels op. Er zijn veel zaken waar je rekening mee moet houden: ICT, telefonie, meubilair, schoonmaak, koffievoorziening, kantines, enzovoort.

Flexwerkplekken

Voor de werkplekken van de medewerkers is een optimale situatie gerealiseerd met een maximale integratie van functies. De frontoffice voorzieningen en de backoffice werkplekken zijn gebaseerd op het combi-kantoorconcept, waarbij het gebouw en de facilitaire diensten ondersteunend zijn aan het werkproces. De werkplekken liggen aan de randen van het gebouw met een facilitaire zone in het midden. Hoewel de medewerkers ieder nog hun salaris krijgen van de moederorganisatie, zal een bezoeker aan het nieuwe pand daar niets van merken. De medewerkers van Werkplein Hoogeveen zitten door elkaar heen en maken gebruik van flexwerkplekken. In de praktijk kan dit betekenen dat 's morgens iemand van het UWV en 's middags iemand van de gemeente achter het bureau plaatsneemt. Dat zorgde in de beginfase voor leuke discussies. Medewerkers moesten wennen aan het idee dat de eigen organisatie geen eigen werkplekken meer had.

Gebruik maken van elkaar

De samenvoeging van softwaresystemen is ingewikkeld. Daarvoor is een apart traject opgezet. Momenteel kunnen de medewerkers vanachter hun computer schakelen tussen de verschillende systemen die gebruikt worden. De telefonie is al wel helemaal geïntegreerd. Het werkplein maakt gebruik van één centrale, geleverd door UWV. Medewerkers kunnen onderling met elkaar doorverbinden. Telefoontjes van buiten gaan naar het klantcontactcentrum van het UWV. Daar worden eenvoudige vragen en vaak gestelde vragen beantwoordt, er wordt doorverbonden en als mensen niet aanwezig zijn wordt een terugbelnotitie achtergelaten.

De huismeester is in dienst van het UWV. Hij werkt samen met de bodedienst van de gemeente. De taken die bij zo'n dienst horen zijn in beeld gebracht. De huismeester heeft een signaalfunctie, als er iets niet naar behoren functioneert en hij kan het niet zelf oplossen dan meldt hij dat bij de facilitaire dienst van de gemeente, waar het beheer van de technische installaties van het gebouw is ondergebracht. Het gebouw is eigendom van de gemeente Hoogeveen, UWV huurt van de gemeente, in eerste instantie voor een periode van tien jaar.

De medewerkers van Werkplein kunnen voor hun lunch gebruikmaken van het bedrijfsrestaurant, vlakbij in het Raadhuis. In het Werkplein zijn uit ruimte- en kostenoverweging alleen pantry's met koffie- en theevoorziening. Ook aan de klanten is gedacht, beneden in de hal is een automaat waar iedereen zijn eigen koffie kan pakken.

In Hoogeveen werken de mensen van Werkplein voor dezelfde klanten en bij hetzelfde bedrijf. Facilitaire voorzieningen moeten daaraan ondersteunend zijn. En dat is hier goed gelukt!"






voor werk en inkomen

Werkplein

 **Hoogeveen**



Henk Breider
manager werkplein Hoogeveen
over

de Hoogeveense aanpak

Stevig fundament

“Hoogeveen is vooral DOEN en ik ben er trots op dat ik daar mijn bijdrage aan mag leveren.

Voordat ik een paar jaar geleden bij het CWI in Hoogeveen aan de slag ging was hier al een traditie van een goede samenwerking tussen Sociale zaken, CWI en UWV, er was al een stevig fundament gelegd.

De wil tot samenwerken is groot. Maar bovenal worden in Hoogeveen de plannen omgezet in daden. De klant centraal, dat is de leidraad en visie. Daar moet de gezamenlijke dienstverlening op aansluiten. Het proces is vooral versneld doordat Sociale zaken bij ons is ingetrokken in 2007. Vanaf dat moment zijn er grote stappen gezet, die maar op weinig plaatsen in Nederland zijn geëvenaard. Een gezamenlijke balie, gebruik maken van elkaars systemen, één telefoniekanaal, integrale dienstverlening, waarbij de bezoeker niet weet en ervaart met welke 'bloedgroep' hij of zij in gesprek is. Daarbij goede samenwerking met andere partners, zoals economische zaken, Alescon (sociaal werkvoorzieningsbedrijf) en ROC's, dit alles in het belang van onze klanten, de werkzoekenden en werkgevers.

Niet onopgemerkt

Aan belangstellenden uit mijn sector is het wel eens lastig om uit te leggen hoe bijzonder de Hoogeveense aanpak eigenlijk is, omdat ik het als zo vanzelfsprekend ervaar. Door de korte lijnen bereiken we mooie resultaten en kunnen we snel schakelen. We hebben begrip, respect en vertrouwen in elkaar. Dit is niet onopgemerkt gebleven, veel delegaties uit Noord-Nederland, maar ook uit de rest van het land hebben ons bezocht om te kijken wat we doen, hoe we het doen en wat daarvan de resultaten zijn. Bezoeken vorig jaar van -toen nog staatssecretaris- Aboutaleb en minister-president Balkenende zijn hiervan mooie voorbeelden. De bewindslieden kwamen in gesprek met onze klanten, werkgevers en werkzoekenden en dit werd als zeer positief ervaren. Tijdens het managementcongres van oktober 2009 van UWV WERKbedrijf was het logo van Werkplein Hoogeveen in beeld. In het kader van werken met een beperking, werd wederom gekeken naar de integrale samenwerking van Hoogeveen en zijn we te aanschouwen in een film over dit onderwerp. De Hoogeveense aanpak valt op. Wij stralen Ondernemen met lef uit!"

René Dillerop, Applicatiebeheerder Sociale zaken over de ICT

“Het unieke aan de werkplekken van Werkplein Hoogeveen is dat elke werkplek qua meubilair en qua voorzieningen identiek is. De ICT-omgeving van zowel de gemeente als het UWV WERKbedrijf is door de medewerkers vanachter hun eigen pc te benaderen. Er wordt softwarematig geschakeld tussen de applicaties. Tijdens de integratie van werkprocessen van UWV, CWI en Sociale zaken is gekeken waar de afzonderlijke ICT systemen een rol gingen spelen. De eerste stap naar integraal werken is een paar jaar geleden al gezet. Medewerkers van de gemeente gingen met medewerkers van het UWV gezamenlijk kijken naar de mogelijkheden voor de klant. De landelijke organisatie Cp-Ict heeft een inventarisatieronde gedaan om de informatiebehoefte vast te stellen. Deze resultaten zijn binnen het Werkplein Hoogeveen getoetst en waar nodig aangepast aan de nieuwe werkwijze. Binnen Werkplein Hoogeveen verloopt de onderlinge samenwerking op het gebied van automatisering naar wens, de collega's zijn goed te spreken over de geboden ondersteuning. Er zijn vier medewerkers die een centrale rol op ICT gebied spelen voor wat betreft de ondersteuning naar de werkvloer. Deze vier medewerkers zijn aanspreekpunt voor de gebruikers en verzorgen ook vaak het contact met de verschillende helpdesken. De ultieme wens voor de toekomst is om te komen tot één softwareomgeving. Dus kiezen voor één pakket of een nieuw systeem ontwikkelen, maar daar is landelijk ondersteuning voor nodig. Als dat gerealiseerd is, dan wordt het helemaal prettig werken. Dan kunnen de medewerkers gebruikmaken van een digitaal klantdossier waarin alle gegevens van de klant in een oogopslag zichtbaar zijn, of ze nou ingevoerd zijn vanuit het WERKbedrijf of vanuit Sociale zaken.”

Vivian Kleinrobbehaar, Soeters van Eldonk architecten over het ontwerp van het Werkpleingebouw

“Het Werkplein maakt deel uit van het stedenbouwkundig plan voor het centrum van Hoogeveen. Daarin worden heldere grenzen aangegeven tussen bebouwde en openbare of groene ruimten. Het Werkplein sluit aan op het stadskantoor (het Compagnieshuis). Samen vormen ze een open bouwblok en begeleiden zo de nieuwe publieke route. Het gebouw is geled in een baksteen deel en een transparant entreegedeelte. Het gebouw nodigt uit om binnen te komen en dat wordt nog meer zichtbaar als het Werkplein vanaf de Hoofdstraat te zien is. Het publieke deel heeft door een dubbel hoge verdieping en de afwerking met een akoestische houten wand ook een transparant karakter, overzichtelijk, ruimtelijk en vriendelijk. Het kantoordeel, onder een hoek aansluitend op de entree, is helder van opzet. De bruikbaarheid van het gebouw is ontworpen in goede samenspraak met de opdrachtgever en management. Op de begane grond is de plaats van de balie een ruimtelijke schakel tussen het publieke deel en het semi-openbare deel. De verdiepingen zijn ingericht als kantoren en verschillen door een veranderende ritmering van de ramen per verdieping. Deze ritmering geeft het baksteen deel van het gebouw een duidelijke gevelopbouw met een verticale zonering. Het gebouw heeft zo een schaal die past bij het formaat van het gebouw en de stedenbouwkundige setting”.

Leo Kramer
sociaal onderzoeker
over

het veiligheidsbeleid binnen het werkplein



“Wij Werkpleincollega’s, zorgen sámen, ongeacht de organisatie waar we eerst voor werkten, voor een prettige en veilige werk-omgeving.

In een omgeving als deze, waar het gaat over werk en inkomen, gebeurt het nog al eens dat klanten zich in hun emotie agressief uiten. Agressie komt meestal voort uit angst en je merkt nu, zeker tijdens deze financiële crisis, dat mensen banger zijn voor de financiële gevolgen van hun werkloosheid.

Er lag al een theoretisch verhaal, het agressieprotocol, en dat hebben we in de praktijk bijgesteld tot ons huidige interventie-team. Dat is een team van mensen die we geschikt vinden voor de job, het maakt daarbij niet uit van welke moederorganisatie ze komen.

We steken veel tijd en energie in het goed trainen van onze baliemedewerkers omdat zij als eersten in de organisatie te maken krijgen met agressieve uitingen van cliënten. Zo leren ze om agressie weg te nemen bij klanten. Ze kunnen vanaf hun plaats zien wie van het interventieteam ‘in huis’ is, om hulp te vragen.

Het interventieteam is maar één voorbeeld van de samenvoeging van onze organisaties tot Werkplein. Die samenvoeging is voor ons medewerkers goed, maar is nog beter voor de klant. Die heeft te maken met één loketfunctie en korte lijnen. We zorgen hier niet voor uitkeringen, we zorgen voor werk. We hanteren het credo: doe wat je zegt en zeg wat je doet. Alles valt of staat met respect, voor onszelf en voor de klant. Dat staat bij ons hoog in het vaandel, wat niet wil zeggen dat we alles van een klant accepteren. Als iemands gedrag het boekje te buiten gaat, dan spreken we iemand daar op aan.”



Werkplein Hoogeveen, vanaf de eerste steen goed

Ze zijn bescheiden maar trots op het resultaat, de drie mannen die de bouw alle dagen hebben geleid. En die trots is terecht; het was een project waar weinig mis ging, waar bouwvakkers, installateurs en alle andere vaklui met een goed gevoel aan terugdenken. Ze zijn geen jonkies meer, Freddy van Dijk, uitvoerder van Jorritsma Bouw, Henk van der Weide, opzichter bij LindHorst en Henni Bos van de gemeente zijn alle drie rond de zestig. De mannen, vakmensen, hebben nog altijd veel plezier in hun werk. Hun kennis werkte inspirerend op de jonge ambitieuze garde die bij de bouw betrokken was. De samenwerking tussen de generaties verliep zoals de bouw ook grotendeels verliep: met veel zon en weinig regen.

Colofon

Dit is een uitgave van:
Gemeente Hoogeveen,
UWV Werkbedrijf Hoogeveen,
LindHorst huisvestingsadviseurs bv

© maart 2010

Tekst Hetty Arts

Fotografie Pangkey fotografie,
Hoogeveen, André Weima, Hoogeveen.

Grafische vormgeving !pet drukkers en
vormgevers Hoogeveen

Druk !pet drukkers en vormgevers
Hoogeveen

Werkplein Hoogeveen werkt is uitgegeven
ter gelegenheid van de opening van
Werkplein Hoogeveen op 20 maart 2010



Het Werkplein Hoogeveen is een samenwerkingsverband tussen het UWV WERKbedrijf en de gemeenten Hoogeveen, De Wolden en Midden-Drenthe.