

Samen werken aan een sterker Senzer

Doorontwikkeling organisatie 2021-2025



Inhoud

Inleiding	1. Van wereldstrategie tot regionale focus	2. Omgevingsverkenning	3. Wij zijn Senzer	4. Onze ambities en focus	5. Van dromen naar daden
3	6	9	15	26	32

Door op de hoofdstukken te klikken, kun je makkelijker door het document heen bladeren!

Als je op het logo klikt kom je altijd weer terecht op de inhoudsopgave

Inleiding

Senzer bestaat bijna vijf jaar. Lange vergaderingen, vele afstemmingsrondes met partners, bestuurlijke overleggen, dikke boekwerken vol plannen, een ingewikkeld samenvlechttingsproces en bovenal enthousiaste aanjagers leidden indertijd tot de totstandkoming van Senzer, het werkbedrijf voor de regio Helmond-De Peel.

Groeipijn

Na de start volgde een leerzame, soms moeizame, tocht van aftasten en elkaar vinden, bewegen in het speelveld. Van onbekendheid en zoeken naar rolverdeling. Wisselingen in management en aansturing, confrontatie en botsing, elkaar vinden in gedrevenheid en gezamenlijk doel. Samen leren en groeien, wat gepaard ging met de nodige groeipijn. Elkaar ontdekken en elkaars expertise ervaren. Gestalte geven aan de nieuwe gezamenlijke opdracht met nieuwe collega's. Wennen aan elkaars manieren van werken, het andere perspectief misschien niet altijd begrijpend.

Veranderende omgeving

Tegelijkertijd stond en staat ook de wereld om ons heen zeker niet stil en werd en wordt in de snel veranderende omgeving een nieuw appel gedaan op ons, onze competenties en onze dienstverlening. Kortingen op budgetten, nieuwe doelgroepen, een corona-

crisis, ontschotting van het sociaal domein. Senzer kan niet op een eiland opereren maar moet zich openen naar de buitenwereld: de luiken open en vol inzetten op samenwerken, met alle spelers om ons heen. We moeten lenig in kunnen spelen op de veranderende omgeving.



Pas op de plaats

De dienstverlening heeft in die vijf jaren een goed rapportcijfer gekregen. “Een goed presterend werkbedrijf met grote maatschappelijke meerwaarde”, zo concludeerde het evaluatierapport van Berenschot in 2019. Maar het onderzoek concludeert ook dat het nodig is om de positionering onder de loep te leggen om exacter te bepalen waar Senzer staat in het

brede sociale domein en binnen de regionale arbeidsmarkt.

Daarnaast constateert een ander onderzoek in 2019 (‘Eindrapportage onafhankelijk onderzoek’ -Hubé HRM) dat er in de interne organisatie werk aan de winkel is. “Uit het onafhankelijke onderzoek komt een beeld naar voren van patronen die diepgeworteld in de totale begeleidingsorganisatie liggen.” Maar dit onderzoek concludeert ook “De wil is er én er moet veel gebeuren. Er speelt aldus veel. En tegelijkertijd heb ik zeer gepassioneerde, hardwerkende mensen gezien en gesproken die zich betrokken voelen bij de doelgroep, hart hebben voor de zaak en niets liever willen dan van Senzer een gezonde organisatie maken. Met deze basis in de organisatie heb ik er vertrouwen in dat de gesignaleerde problemen constructief opgelost zullen worden.”

Kortom, eind 2019 bleek een goed moment voor een pas op de plaats; voor heroriëntatie en het vinden van nieuw evenwicht voor de volgende fase van Senzer. Met het vizier op de toekomst: daar waar we in 2025 willen staan.

Inleiding

Blik op de toekomst

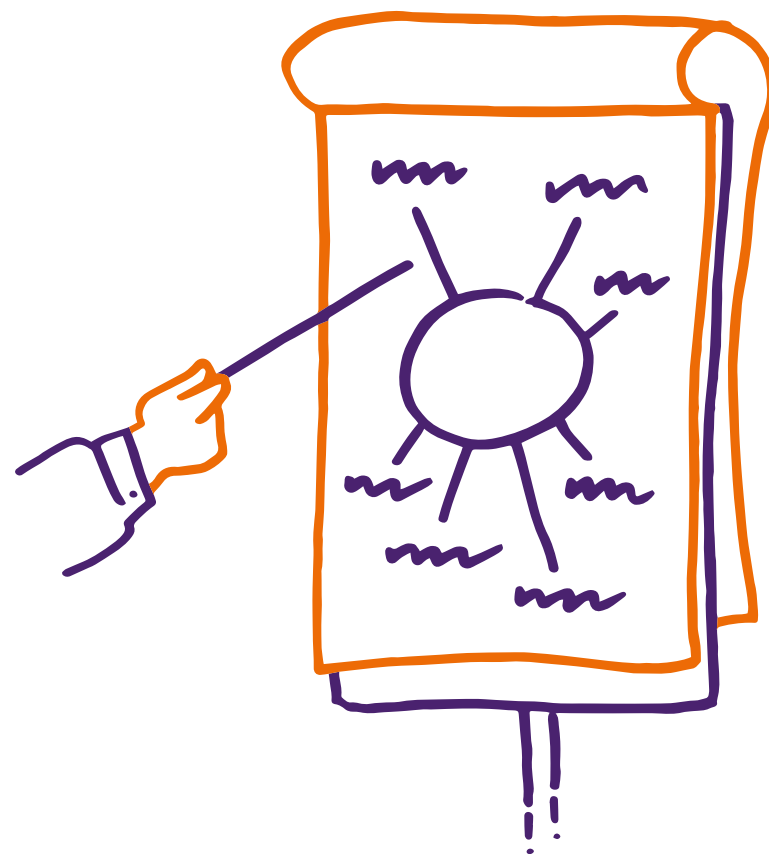
In het afgelopen jaar heeft ons dagelijks bestuur zich met verve gebogen over de herijking van de opdracht van Senzer. De hernieuwde opdracht is vastgelegd in een positioneringsnotitie die door alle raden positief werd ontvangen. Die notitie is het vertrekpunt voor het Senzer van de komende jaren.

Wij hebben intussen niet stil gezeten en zijn al werkende weg aan de slag gegaan. Met de bevindingen van het Hubé-onderzoek en de evaluatie van Berenschot in gedachten. Er is een strategische HR-agenda ontwikkeld samen met alle leidinggevendenden van Senzer; we zijn aan de slag gegaan met waardierend veranderen; er is een denktank actief; er is een nieuwe digitale samenwerkomgeving gebouwd, we hebben de mandaat- en bevoegdhedenstructuur geëvalueerd en er is een onboarding-programma ontwikkeld. Ondertussen hebben directie en management de grote lijnen voor de koers voor de toekomst uitgezet, op basis van de nieuwe positionering die we van ons bestuur kregen.

Baken, koers en kader

Met dit organisatieplan markeren we een punt. De koers en kaders die onze nabije toekomst bepalen, volgen uit de positionering zoals we die van ons bestuur gekregen hebben, en we beschrijven ze in dit document. Het zijn de elementen die van belang zijn om succesvol onze opdracht uit te kunnen voeren. Om vangnet en springplank te kunnen zijn voor de mensen die ons nodig hebben.

Het is het baken en geeft richting op basis waarvan we de opdrachten voor medewerkers en leidinggevendenden, prestatie-indicatoren voor de dienstverlening, doelstellingen en concrete plannen uitwerken. Dat doen we samen met alle mensen die Senzer vormgeven, zelfs letterlijk een gezicht geven. Zo werken wij samen aan een sterker Senzer.



Leeswijzer

In de eerste twee hoofdstukken richten we onze blik naar buiten en beschouwen we de wereld om ons heen. We starten bij de doelen op werelddniveau en onze plek en bijdrage in dat grotere geheel. Ook signaleren we de trends die van invloed zijn in de periode 2021-2025.

Vanuit die wetenschap en kennis over de wereld om ons heen, staan we in hoofdstuk 3 stil bij wie wij zijn. Waar onze kunde en kracht ligt. We beschrijven waar we voor staan, welke rol en opdracht we vervullen en op welke manier we die vormgeven. Hoe kijken we naar onze organisatie en onze dienstverlening? Wat helpt om Senzer en zijn medewerkers te laten bloeien?

Hoofdstuk 4 verbindt het voorgaande in ambities en focus voor de komende jaren. We weten inmiddels wat er op ons af komt en met welke ontwikkelingen we rekening moeten houden. Wie we zijn, waar we voor staan en welke principes en overtuigingen ons daarbij gidsen, is opnieuw gedefinieerd. De opdracht is helder en onderschreven door de raden van onze gemeenten. Waar ligt de komende jaren dan onze focus? Welke ambities realiseren we en waar willen we staan in 2025?

Met die ambities en focus zetten we stippen op de horizon. In hoofdstuk 5 gaan we kort in op de vervolgstappen en voorwaarden die succesvolle uitwerking ondersteunen en de eerste stappen die reeds gezet zijn. Via deelprogramma's en plannen op diverse vlakken zullen we de diamant Senzer verder polijsten. Hierbij gaan we steeds uit van het perspectief van zowel de externe als interne klant.

We ronden het organisatieplan af met de constatering dat alles staat of valt met de professionals die dagelijks in de weer zijn voor de mensen die ons nodig hebben. Onmisbare Senzer-schakels in het grote geheel; onlosmakelijk verbonden. We geloven in de kracht en kunde van iedere schakel en zijn er trots op dagelijks het verschil te mogen maken.



1

Van wereldstrategie tot regionale focus



1. Van wereldstrategie tot regionale focus

Op ons eigen, relatief kleine, stukje aarde zouden we bijna vergeten dat we deel uitmaken van een enorm geheel. Dat we allemaal bewoners zijn van dezelfde aardbol. 7,7 Miljard mensen die samen leven in een mondiale samenleving die de nodige uitdagingen kent. Op dat wereldtoneel zijn prachtige voorbeelden gemaakt om die wereld een betere plek te maken voor iedereen: een einde aan extreme armoede, ongelijkheid, onrecht en klimaatverandering. Dat is de visie op de wereldstrategie: op weg naar een betere wereld.

Via 17 duurzame ontwikkelingsdoelen willen de Verenigde Naties de wereld een betere plek maken in 2030. Niemand blijft achter, zo is het idee erachter, iedereen moet in staat zijn te bouwen aan een betere toekomst. Een streven waarin Senzer zich natuurlijk herkent en graag bij aansluit. Vanuit onze plek op de wereld dragen we ons steentje bij – en voor zover dat in onze macht ligt, maken we er een kei van!

Aan al die duurzame ontwikkelingsdoelen probeert Senzer bij te dragen. Op sommige doelen kunnen wij, vanuit onze rol en positie, meer invloed uitoefenen dan op andere. Voor de regio Helmond-De Peel kunnen we vooral een rol spelen als het gaat om de doelen:



Doel 1 Einde aan armoede



Doel 4 Goed onderwijs, en dan vooral bijdragen aan het stukje 'leven lang ontwikkelen'



Doel 8 Waardig werk en economische groei



Doel 10 Ongelijkheid verminderen



Doel 17 Partnerschap om doelen te bereiken



De 17 werlddoelen (Sustainable Development Goals, SDG's) van de Verenigde Naties

1. Van wereldstrategie tot regionale focus

“De wereld een betere plek maken in 2030. Het idee erachter is dat niemand achterblijft en dat iedereen in staat moet zijn te bouwen aan een betere toekomst. Een streven waarin Senzer zich natuurlijk herkent en graag bij aansluit.”

Nederland heeft de wereldstrategie onderschreven en vertaald naar Brede welvaart. Brede welvaart gaat over meer dan economie en inkomen; het gaat over gezondheid, onderwijsniveau, gevoel van veiligheid, toegankelijkheid van voorzieningen en vele andere factoren. Welzijn staat centraal waarbij welzijn is gedefinieerd als de waardering voor het eigen leven en de mate van regie die men ervaart. Waardoor wordt die brede welvaart voor veel mensen sterk beïnvloed? Door het hebben van passend en betaald werk!

Ontwikkelingen economie en werkgelegenheid

Dát de coronapandemie ook in de komende jaren nog gevolgen zal hebben voor de economie en de arbeidsmarkt is een zekerheid. Wát die gevolgen precies zijn is nu, halverwege 2021, nog heel moeilijk in te schatten. Op het moment dat we dit schrijven zetten we de eerste voorzichtige stappen uit een stevige lockdown – hopelijk de laatste. Tegelijkertijd wordt er ook volop gevaccineerd. Het is al moeilijk om een paar maanden vooruit te kijken, laat staan een paar jaar. Het CPB doet wel voorspellingen met haar

maatramingen. Het CPB verwacht de economie eind 2021 terug is op het niveau van voor de coronacrisis. Het herstel is krachtig, maar gevolgen van de coronacrisis werken door. Het CPB verwacht dat de werkloosheid oploopt tot 5% van de beroepsbevolking eind 2021, om vervolgens af te nemen tot 4,5% eind 2022 - nog iets hoger dan voor corona. Zoals gebruikelijk komt het economisch herstel pas later, in de loop van 2022, tot uitdrukking in een afname van de werkloosheid.

Ontwikkelingen arbeidsmarkt

De coronacrisis zorgde voor een snelle omslag op de arbeidsmarkt. Vóór de coronacrisis hadden veel bedrijven en organisaties te maken met personele tekorten. In verschillende sectoren is deze situatie nu drastisch omgeslagen, waarbij er wel sprake is van grote verschillen tussen beroepen. De vraag is dus hoe de economie zich herstelt en wat vervolgens de impact is op de arbeidsmarkt. Nu de werkloosheid stijgt, wordt de uitdaging om onze doelgroep aan het werk te krijgen en te houden groter. Werkgevers vragen méér van werkzoekenden.

Het werk verandert in een hoog tempo onder invloed van ontwikkelingen als technologisering, flexibilisering en intensivering van werk maar bijvoorbeeld ook door de coronacrisis. Het aantal banen met handvaardige of routinematige taken neemt af en die ontwikkelingen hebben effect op de eisen die aan werkenden worden gesteld. Aanpassingsvermogen is de belangrijkste vaardigheid. Daarnaast worden vakoverstijgende vaardigheden steeds belangrijker, óók ook voor eenvoudige werkzaamheden (digitale vaardigheden, samenwerking, probleemoplossend vermogen, servicegerichtheid en wendbaarheid).

Deze ontwikkelingen kunnen een bedreiging zijn. Het risico dat mensen een beroep moeten doen op de bijstand groeit. Het is ook een bedreiging voor de beschikbaarheid van werk voor de mensen die wij begeleiden en het voor werkgevers lastiger maken om passend personeel te vinden, maar als we hier passend en tijdig op inspelen kunnen ze juist kansen bieden.

2

Omgevingsverkenning



2. Omgevingsverkenning

In de positionering van Senzer is nadrukkelijk de omgeving betrokken. Senzer is geen losstaande entiteit en kan en wil niet als solist opereren. We maken deel uit van een groter regionaal geheel; en zelfs dat geheel wordt weer beïnvloed door krachten en omstandigheden op grotere schaal.

Charles Darwin zei het al:

'It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is most adaptable to change'.

Dat geldt ook voor een organisatie als Senzer. We moeten oog hebben voor wat er om ons heen gebeurt en wendbaar en veerkrachtig zijn om met alle omgevingsveranderingen mee te kunnen veren. De nieuwe positionering is de leidraad voor keuzes die hierin gemaakt worden. In het belang van de mensen die ons nodig hebben om een plekje op de arbeidsmarkt te vinden en om in hun levensonderhoud te voorzien.

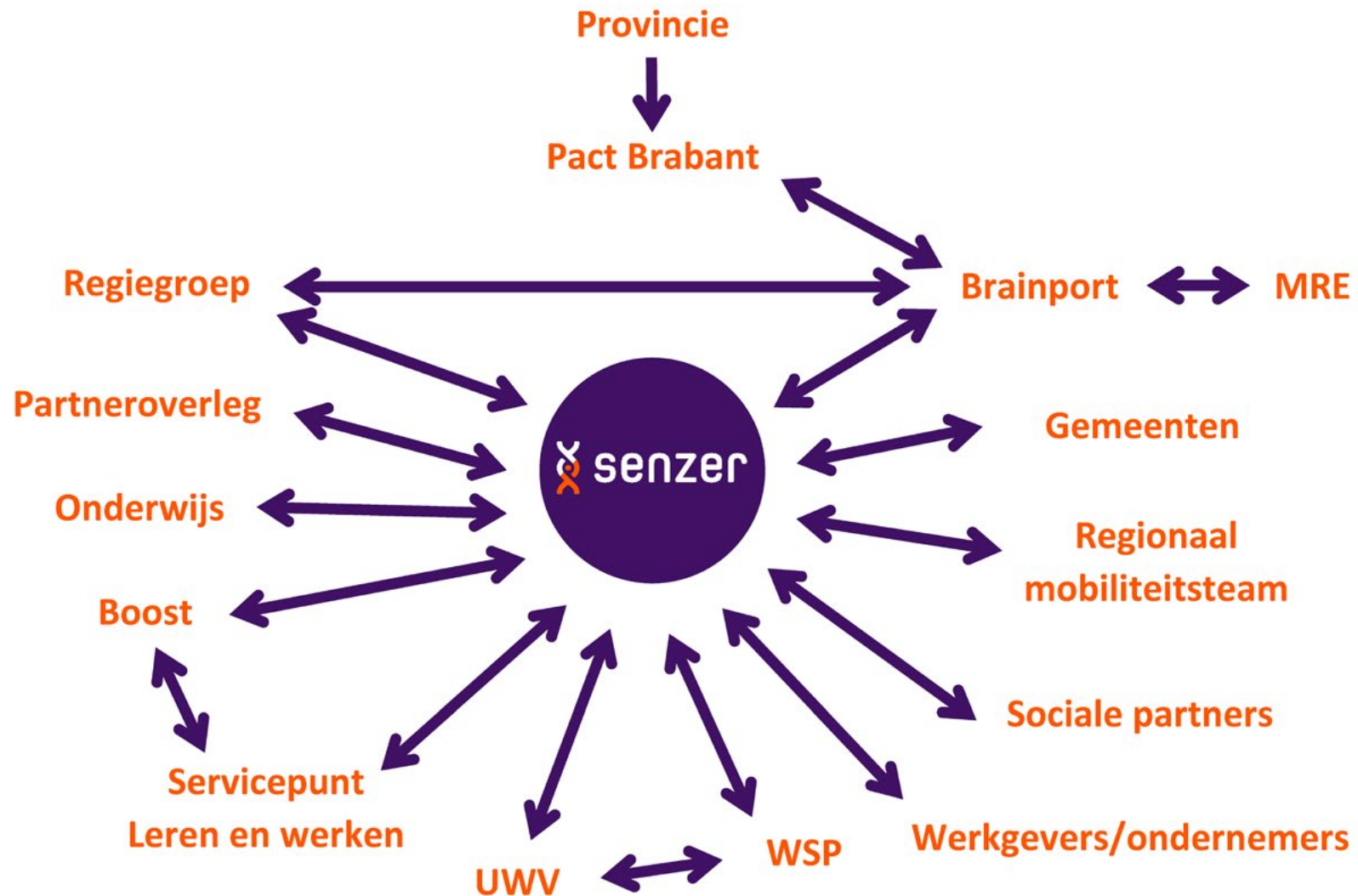
De omgeving waarin Senzer opereert bevat factoren waarop je als organisatie geen invloed kunt uitoefenen. Toch wordt het overgrote deel van het succes van een organisatie bepaald door factoren in haar (nabije) omgeving. Senzer houdt in zijn strategie dan

ook rekening met deze niet te controleren factoren. De omgeving om ons heen blijft veranderen, maar door via een omgevingsanalyse in kaart te brengen wat er gebeurt, blijven we in staat om daar proactief op in te spelen en nieuwe kansen te blijven zien en benutten.

Regionale krachtenveld

Binnen de arbeidsmarktregio kunnen we het beste successen boeken als partijen de handen ineenslaan. Gemeenten, UWV, onderwijs, werkgevers, maatschappelijke instanties: we staan voor een gezamenlijke opgave waaraan ieder vanuit de eigen expertise aan bijdraagt. Om te komen tot de beste samenwerking hebben we, op basis van de opdracht van Senzer, inzichtelijk gemaakt welke actoren en stakeholders daarin actief zijn, wat hun betrokkenheid is, hun invloed en de onderlinge relaties. Door deze analyse up-to-date te houden, blijven we synergie stimuleren waarbij wij als onderdeel van het totale plaatje focussen op waar wij goed in zijn en waar wij voor aan de lat staan.

2. Omgevingsverkenning



2. Omgevingsverkenning

Omgevingsanalyse: belangrijke trends voor de periode 2021-2025

Met een omgevingsanalyse richten we onze blik naar buiten en op de nabije toekomst. We schetsen hoe de wereld om ons heen beweegt. We doen dit vanuit ons eigen perspectief. Van welke ontwikkelingen en trends verwachten wij dat ze invloed hebben op onze opdracht in de periode 2021-2025? Op welke ontwikkelingen moeten wij inspelen om onze opdracht optimaal uit te kunnen voeren en onze doelen te kunnen behalen? Met een wereld in ontwikkeling blijft uiteraard ook een omgevingsanalyse in ontwikkeling. We houden deze actueel en concretiseren de impact op Senzer en onze opdracht.



1 Trend 1: Voorbij de sociale tweedeling

De inkomens- en gezondheidsverschillen tussen Nederlanders nemen toe. De ongelijkheid groeit. Een grote groep mensen lukt het steeds minder goed om mee te komen in onze samenleving. We hebben het dan over mensen met geen of tijdelijke banen, lage

inkomens, mensen met een moeilijke thuissituatie en weinig sociale zekerheid. Zij lopen een verhoogd risico op bestaansonzekerheid, armoede, schulden en slechte gezondheid. Bestaansonzekerheid en geldzorgen hebben stress tot gevolg, wat het bemoeilijkt om verbetering in de situatie te brengen.

Het tegengaan van sociale tweedeling vraagt van Senzer een integrale samenwerking binnen het sociale domein en aanpalende vakgebieden en een integrale visie en helderheid over de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen. We sluiten daarbij aan bij de beleidsplannen sociaal domein van de gemeenten binnen onze arbeidsmarktregio en hun initiatieven. Ook de acties hierin van onze andere partners ondersteunen we in relatie tot onze opdracht.

We leggen de focus op de inwoners die ons het hardste nodig hebben, omdat hun kansen voor bestaanszekerheid, talentontwikkeling of inzet op de arbeidsmarkt niet altijd vanzelfsprekend zijn. Hierbij investeren we ook in de benaderbaarheid van Senzer, door de samenwerking op te zoeken met de lokale sociale teams, mensen op te zoeken in hun eigen leefomgeving en te luisteren naar wat er in hun leven speelt.

2 Trend 2: De menselijke maat

Voor een goede uitvoering moet het voor uitvoeringsorganisaties duidelijk zijn welke waarden voorop staan in hun dagelijkse werk en aan welke maatschappelijke opgave zij bijdragen. In de praktijk kampen organisaties waaronder Senzer echter met conflicterende waarden. We moeten inwoners van dienst zijn, maar ook streng optreden tegen fraudeurs; we moeten rechtsgelijkheid garanderen, maar ook verschil maken als de situatie dat rechtvaardigt.

Onze professionals moeten hierbij regelmatig een afweging maken tussen gelijke behandeling van inwoners enerzijds en het leveren van maatwerk anderzijds. Gelijke behandeling veronderstelt dat inwoners worden behandeld zonder aanzien des persoons, terwijl het hanteren van de menselijke maat juist vraagt om rekening te houden met ieders unieke kenmerken en omstandigheden.

Senzer moet hierbij het verschil durven te maken. Dit betekent recht doen aan de verschillen die er zijn tussen de mensen en de vragen die zij stellen. Door daadwerkelijk aan te sluiten bij de vraag die leeft en de persoonlijke omstandigheden zijn oplossingen eerder voorhanden, duurzamer en op termijn ook nog

2. Omgevingsverkenning

voordeliger. Dit betekent dat onze professionals lef mogen tonen, verschillen mogen maken, buiten de gebaande paden mogen treden en fouten mogen maken zonder dat ze daarop worden afgerekend. We wegen onze besluiten zorgvuldig en in gesprek met elkaar af. Het toepassen van de omgekeerde toets in beleid en uitvoering vormt hierbij de basis.

3

Trend 3: Waardevol werk voor iedereen

Er is een verschuiving zichtbaar van focus op de economische waarde van werk naar oog voor de sociale en maatschappelijke waarde en kwaliteit van werk. Hierbij is het gedeelde doel te komen tot een inclusieve samenleving waarin iedereen volwaardig mee kan doen op de arbeidsmarkt. Werk wordt hierbij gezien als de beste vorm van sociale zekerheid.

Deze verschuiving biedt kansen: wij organiseren immers dat inwoners betaald en betekenisvol werk kunnen verrichten. Hierbij bieden we inwoners in de meest kwetsbare situaties persoonlijke begeleiding om deel te nemen aan een inclusieve arbeidsmarkt. We fungeren als vangnet en springplank. 'Gewoon meedoen' wordt nu een collectief belang. Dat past precies bij de taak die wij hebben te vervullen en helpt ons om, samen met werkgevers, werk toegankelijk te maken voor iedereen.

Een mooie uitdaging daarbij: zorgen voor naadloze overgangen in de participatieketen en sluitende aanpakken tussen onder meer onderwijs-arbeidsmarkt. In samenwerking met werkgevers, ervaringsdeskundigen en maatschappelijke partners is dat te realiseren. Inwoners die in de steeds complexere samenleving tegen allerlei uitdagingen aanlopen kunnen we dan meer aansluiting bieden en daarmee meer kans om mee te doen.

4

Trend 4: Leven lang ontwikkelen

De wereld om ons heen verandert snel. Technologie verandert ons leven en werken. Hierdoor veranderen, verdwijnen en ontstaan banen. Om mee te kunnen doen en goed inzetbaar te blijven op de arbeidsmarkt is het belangrijk dat mensen zich blijven ontwikkelen. Dat is nog niet voor iedereen vanzelfsprekend.

De roep om 'een leven lang ontwikkelen' te stimuleren is de laatste jaren steeds sterker geworden. Een belangrijke achtergrond is de herontdekking van het feit dat scholing van werklozen een belangrijke bijdrage kan leveren aan re-integratie. Een tweede stimulerende factor is de combinatie van steeds sneller veranderende eisen aan werkenden: steeds meer mensen moeten gedurende hun loopbaan één of meerdere keren van baan wisselen en dan zijn vaak

andere skills nodig in een nieuwe functie. Ook worden er steeds hogere eisen gesteld aan de benodigde skills, ook voor wie dezelfde baan houdt. Idealiter vindt er doorstroom plaats: werkenden ontwikkelen zich naar een hoger niveau, zodat werkzoekenden kunnen instromen.

Dit vraagt van ons dat ook wij de uitgangspunten voor leven lang ontwikkelen in onze aanpak opnemen om zo goed voorbereid te zijn op de veranderingen op de regionale arbeidsmarkt. Daardoor verliezen minder inwoners hun werk door een gebrek aan ontwikkeling en vinden inwoners die hun baan verliezen sneller weer nieuw werk. Een gevolg hiervan is tevens dat minder inwoners aanspraak hoeven te maken op inkomensondersteuning.

5

Trend 5: Diversiteit en inclusie

Iedereen heeft recht op gelijke kansen en behandeling. Dit betekent sociale en economische inclusie voor iedereen mogelijk maken, ongeacht leeftijd, geslacht, handicap, ras, etniciteit, herkomst, godsdienst, seksuele oriëntatie, economische of andere status. Hierbij is het verzekeren van gelijke kansen en het wegwerken van ongelijkheden essentieel.

2. Omgevingsverkenning

Met diversiteit op de werkvloer bedoelen we de verscheidenheid aan medewerkers, de rijkheid aan medewerkers, binnen één organisatie, ieder met de eigen unieke kenmerken. We hebben het dan niet alleen over verschillen in geslacht en cultuur, maar ook over bijvoorbeeld leeftijd, kennis en ervaring.

De problemen of voordelen van diversiteit liggen echter niet besloten in de mate van diversiteit, maar in de manier waarop beslissers en beleidsbepalers met die diversiteit omgaan. Senzer heeft de ambitie om de regionale arbeidsmarkt toegankelijk te maken en te houden voor alle werkzoekenden. Als Senzer – in een klimaat van inclusiviteit – uitdraagt dat verschillen nodig en nuttig zijn, en dat niet verwacht wordt dat iedereen hetzelfde is, hebben alle medewerkers het gevoel erbij te horen, en kunnen ze hun bijdragen combineren om beter met elkaar samen te werken. Juist door onze verschillen kunnen we elkaar versterken.

Dit vraagt dat Senzer aandacht heeft voor het aanpassen van discriminerend beleid en praktijk. We ondersteunen werkgevers bij inclusief ondernemen en maken geen onderscheid naar leeftijd, geslacht, afkomst, belemmeringen. We dragen de voordelen en noodzaak van diversiteit op de werkvloer uit binnen onze eigen organisatie en bij werkgevers.

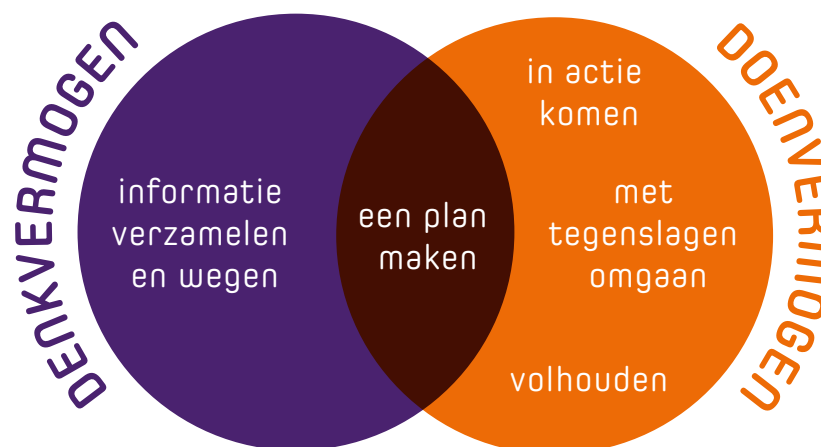
6 Trend 6: Aandacht voor doenvermogen

Er bestaat een behoorlijk verschil tussen wat publieke organisaties, waaronder ook Senzer, van mensen verwachten en wat zij daadwerkelijk aankunnen. De groep voor wie de eisen van de hedendaagse maatschappij soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot een kleine groep 'kwetsbaren'. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken waarin hun redzaamheid ontoereikend is, zeker op momenten dat het leven tegenzit.

De Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) maakt onderscheid tussen het denkvermogen

en het doenvermogen¹. Kennis en intelligentie (denkvermogen) alleen zijn niet genoeg voor redzaamheid. Het doenvermogen is minstens zo belangrijk om aan de hoge eisen van onze maatschappij te kunnen voldoen.

Doenvermogen uit zich in doelen stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleiding en tegenslag. Grote (stressvolle) life events zoals baanverlies zorgen ervoor dat het doenvermogen onder druk komt te staan. Soms maken publieke organisaties mensen op deze momenten juist minder redzaam door onvoldoende rekening te houden met de verschillen in doenvermogen. Effectief beleid houdt daar rekening mee.



Senzer gaat uit van een realistisch perspectief op de redzaamheid van inwoners. We houden in de gaten wat het totaal aan keuzes en veronderstelde acties is dat afkomt op de mensen die we begeleiden, en of dat hanteerbaar is en bijdraagt aan het doel. Met onze dienstverlening en werkprocessen sluiten wij aan bij het doenvermogen en waar nodig en mogelijk versterken wij dit.

¹ WRR-rapport nr. 97: Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid

3

Wij zijn Senzer



3. Wij zijn Senzer

Op het wereldtoneel zijn we misschien een nietige speler, maar in onze eigen omgeving kunnen we met kleine stapjes en steentjes grote impact creëren. We doen er dus alles aan om met ons steentje de rimpelingen te veroorzaken die het leven van mensen in beweging zetten. Welke stappen zetten we nu, waar gaan we heen als organisatie? Wie zijn we en wat maakt ons 'wij'? Om dat te duiden staan we ook even stil bij waar we vandaan komen. In de afgelopen jaren al immers al ontzettend veel neergezet. Daarop bouwen we verder. Accenten verschuiven, de focus wordt scherper, maar het fundament blijft van waarde.

Oktober 2016. Toegejuicht door zo'n 1.800 medewerkers van Senzer onthullen de wethouder van de gemeente Helmond, de algemeen directeur van de Atlant Groep en de vertegenwoordiger van het Werkgeversplein Regio Helmond tijdens een magische act de naam van het nieuwe werkbedrijf voor de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Op exact hetzelfde moment worden aan het Montgomeryplein de letters op het dak gehesen: Senzer is geboren. Een samensmelting van drie organisaties en uniek in zijn soort.

Nu: vijf jaar verder. Een leerzame en soms moeizame periode van ontwikkeling, van aftasten en elkaar vinden, bewegen in het speelveld. Van onbekendheid

en zoeken naar rolverdeling. Wisselingen in management en aansturing, confrontatie en botsing, elkaar vinden in gedrevenheid en gezamenlijk doel. Al met al: ontwikkelingen in de interne organisatie. Samen leren en groeien, wat gepaard ging met de nodige groei pijn. Elkaar ontdekken en elkaars expertise ervaren. Tot nieuwe inzichten komen. Gestalte geven aan de nieuwe gezamenlijke opdracht met nieuwe collega's. Wennen aan elkaars manieren van werken, het andere perspectief misschien niet altijd begrijpend. Met al die nieuwigheid, die aanpassingen en veranderingen -op enig moment

zelfs met behoorlijk intern tumult- droegen we vanuit onze eigen kracht bij aan de ontwikkeling van Senzer.

In die vijf jaar groeiden we naar waar we nu staan: aan de vooravond van een nieuwe fase in ons bestaan. Tegelijkertijd stond en staat ook de wereld om ons heen zeker niet stil, zoals hiervoor geschetst. Een goed moment dus voor een pas op de plaats; voor heroriëntatie en het vinden van nieuw evenwicht. Met het vizier op de toekomst: daar waar we in 2025 willen staan.



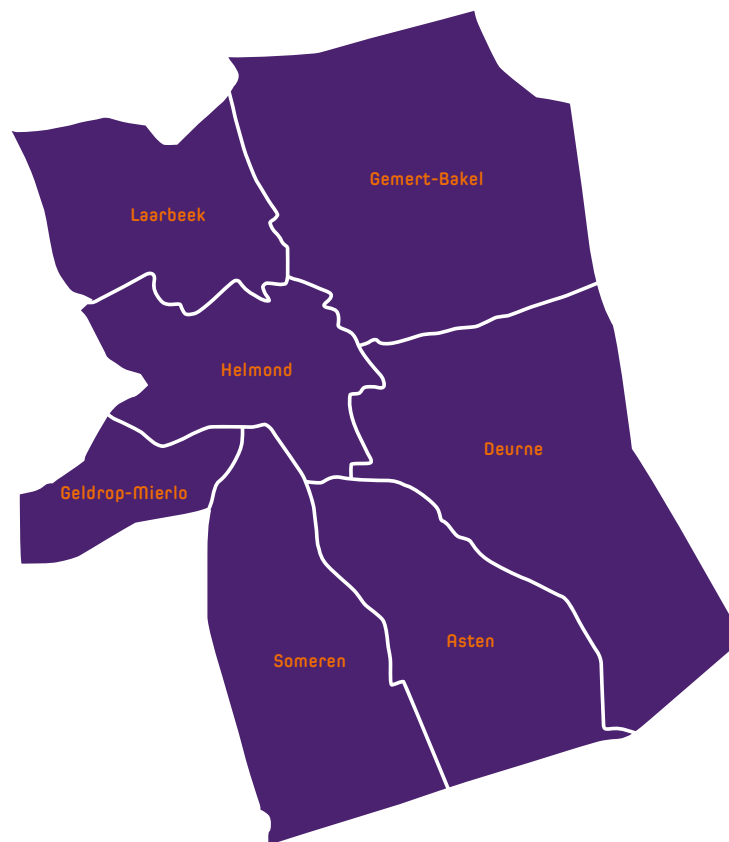
3. Wij zijn Senzer

Wij zijn Senzer.

Wij zijn (van) de gemeenten.

Senzer startte als organisatie op afstand. Dat was een sterke wens van werkgevers. In hun perceptie zou de organisatie als onderdeel van de gemeenten opgeslokt worden door en in bureaucratie. “Deze nieuwe organisatie moet slagvaardig en daadkrachtig blijven, met oog voor onze belangen en begrip van onze sores.” Een wat afgezonderde positie moest dat waarborgen. Zelfstandig opererend, arbeidsmarktregio-overkoepelend. Van vervlechting van het sociaal domein was in die tijd nog geen sprake en een solistische benadering van de uitvoering van de Participatiewet was dan ook niet vreemd.

Zo ging Senzer van start. Alle belangrijke betrokkenen uit de arbeidsmarktregio maakten als partner deel uit van Senzer, maar dat landde nooit werkelijk; die beleving en verbondenheid bleefden niet. De positionering als het regionale werkbedrijf had niet voor iedereen dezelfde lading en in de loop der jaren verwaterde de originele intentie en nam de ruis toe.



Volgens afspraak bij de oprichting zou na een aantal jaren een evaluatie van het onderliggende vehikel -de gemeenschappelijke regeling- plaatsvinden. Dat gebeurde in 2019. Die evaluatie bleek een goede aanleiding om ook de positionering van Senzer nog eens te bekijken in de context van de tijd en omgeving. Bestuur en directie keken met frisse blik naar waar de organisatie vandaan kwam en in welke richting deze zich zou moeten ontwikkelen om toekomstbestendig verder te gaan. Samen. Inniger dan voorheen. Dat staat als een paal boven water: Senzer is nadrukkelijker verbonden met ‘het moederschap’.

Een sterke verbondenheid en eigenaarschap, dat is wat de gemeenten, onze eigenaren, uitstralen. Een hechtere verbinding is wat we nastreven. Want alleen met integrale blik en hechte samenwerking kunnen we inwoners van de regio optimaal ondersteunen.

3. Wij zijn Senzer

Onze plek in het grotere geheel

Senzer is een van de partners in het regionale netwerk dat ondersteuning biedt op het gebied van werk, inkomen, jeugd- en thuiszorg voor inwoners en ondernemers in de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. We acteren in dit bredere verband en alleen via intensieve samenwerking met partners binnen deze omgeving kunnen we gezamenlijke hogere doelen bereiken.

Onze gemeenten zijn in de volle breedte verantwoordelijk voor het sociale domein en de inwoners van onze regio zijn gebaat bij verbinding binnen dat domein. Solitair opereren op het gebied van de Participatiewet is weliswaar mogelijk, maar zeker niet langer wenselijk. Senzer werkt daarom zowel op regionaal als lokaal niveau zoveel mogelijk samen. In de afgelopen jaren groeiden we al van een losstaande positie naar een geschakelde organisatie. We nemen vol overtuiging onze positie binnen het sociaal domein in als uitvoeringsorganisatie van de zeven gemeenten in de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel op het gebied van werk en inkomen, met een eigen leerwerkinfrastructuur.

We zijn vaklui en leveren vanuit onze expertise graag onze bijdrage

Voor onze arbeidsmarktregio is Senzer het kennis- en expertisecentrum op het gebied van de Participatiewet en daarmee samenhangende inclusiviteit op de arbeidsmarkt. Voor en met onze partners op de arbeidsmarkt ontwikkelen we de regionale aanpak op ons vakgebied. Daarbij hebben we oog voor de samenhang met de andere delen van het sociaal domein en het beleid van Economische zaken.

Deze expertise manifesteert zich ook in de leerwerkinfrastructuur die we bieden en die breed in de arbeidsmarktregio kan worden ingezet. Ook daarin bundelen we onze kennis en ervaring op het gebied van arbeid & inclusiviteit, innovatie en de technologische ontwikkelingen die daarmee samenhangen. We begeleiden daarbij zowel werknemer als werkgever en als het nodig is fungeren we als werkgever en detacheerder.



3. Wij zijn Senzer

Onze opdracht: wat doen wij?

De opdracht die Senzer heeft meegekregen is er een van betekenis, en in al zijn volledigheid een hele mondvol:

*Senzer is er voor iedere inwoner van de gemeente Asten, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren – samen de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel - die het (vanwege een arbeidsbeperking) niet lukt om werk te vinden en/of te behouden of die (nog) niet in eigen inkomen kan voorzien, daarbij hulp nodig heeft en een beroep doet of dreigt te gaan doen op de Participatiewet. Via werk helpen we deze inwoners om mee te doen in de samenleving en zoveel mogelijk zelf in hun bestaan te gaan voorzien.
(uit: Positioneringsdocument)*

Het kader is duidelijk – en de ruimte erbinnen zal in alle eerlijkheid afhangen van de gemeentelijke portemonnees - maar hoe vertellen we op een verjaardagsfeestje wat we doen? Een kort en bondiger versie:

De gemeenten Asten, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren vormen samen de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Een arbeidsmarktregio is een afgebakend gebied waarbinnen gemeenten en UWV dienstverlening bieden aan werkzoekenden en werkgevers.

We helpen inwoners van onze regio die het op eigen kracht niet lukt om werk te vinden of te houden en die niet in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. We helpen ze bij het vinden van werk en eventueel met een uitkering. Samen met werkgevers zorgen we ervoor dat er voldoende werk beschikbaar is.

3. Wij zijn Senzer

Zo helpen wij inwoners

Door het verzorgen van inkomensondersteuning

Het verzorgen van inkomensondersteuning is een middel om het doel te bereiken. Een uitkering biedt mensen financiële zekerheid, veiligheid en daarmee stabiliteit. Een basis, rust en daarmee ruimte voor verdere ontwikkeling. Een voorwaarde om, waar mogelijk, verder te kunnen.

Met onze inkomensondersteuning bieden wij de basis voor levensonderhoud en groei.

Door het bieden van een leerwerkinfrastructuur

Een robuuste leerwerkinfrastructuur draagt bij aan een inclusieve arbeidsmarkt. Onze leerwerkinfrastructuur omvat een breed scala aan werkplekken bij reguliere bedrijven en binnen de beschuttere muren van Senzer. Deze bieden een aangepaste werkomgeving, ruimte om te leren werken, vaardigheden te ontplooien en talent te ontdekken.

De leerwerkinfrastructuur is een noodzakelijk en bewezen instrument in onze dienstverlening aan werkzoekenden/ uitkeringsgerechtigden die erop aangewezen zijn en aan werkgevers. We werken hierin intensief samen met relevante partners zodat we zorgen voor aansluiting met de reguliere arbeidsmarkt.

Zo benutten, ontwikkelen en stimuleren we arbeidskracht.

Via begeleiding naar én bij zo regulier mogelijk en duurzaam werk

Onze focus ligt op duurzame (arbeids-)participatie: werk vinden én behouden. Werk genereert inkomen en de mogelijkheid om in het eigen bestaan te voorzien. Werken biedt ritme en structuur, sociaal contact, een doel, het gevoel nuttig te zijn, zelfstandigheid. Het helpt om de eigenwaarde te laten groeien.

Via onze brede begeleiding naar en bij werk bieden we de basis voor bloei.

3. Wij zijn Senzer

Leidende principes: op welke manier geven we dit vorm?

1 We stellen de mens centraal, laten eigenwaarde groeien en gaan uit van eigen kracht en verantwoordelijkheid

Iedereen heeft talent en Senzer helpt mensen om dit ten volle in te zetten en het beste uit zichzelf te halen. We zien hen. Ze doen ertoe. We ondersteunen en versterken de kracht van mensen en geven kansen, zodat ze zelfvertrouwen en eigenwaarde op kunnen bouwen waardoor ze dúrven te bewegen. We gaan daarbij uit van eigen kracht en verantwoordelijkheid. We stimuleren de eigen verantwoordelijkheid en vervullen hierin een faciliterende, ondersteunende rol. We hebben oog voor mensen die aansluiting dreigen te missen of dreigen uit te vallen en grijpen vroegtijdig in.

2 We dragen bij aan een inclusieve arbeidsmarkt

Bijdragen aan een inclusieve arbeidsmarkt betekent dat we met open blik kijken naar werk en mensen. Naar de inrichting van werk en mogelijkheden om werken toegankelijk en beschikbaar te maken, ook voor mensen met een arbeidsbeperking. Onze voelsprietten zijn altijd uitgestoken om kansen op dat gebied te signaleren en te grijpen. We innoveren voortdurend en ondersteunen en begeleiden werkgevers hierbij.

3 We gedragen ons als een collectief

We maken gebruik van de kracht van gezamenlijkheid: het collectief bereikt meer dan een individu. Samen staan we aan de lat. Dat geldt voor alle niveaus binnen de gemeenten, binnen het sociaal domein, in de samenwerking met partners en natuurlijk voor de professionals van Senzer. Onze verbondenheid maakt een sterk netwerk en vangnet voor wie daarop aangewezen is.

4 Niet zonder onze partners, we doen het niet alleen

We hebben grote waardering voor de expertise van onze partners in de brede zin van het woord. Wij zijn onmisbare schakels en alleen samen komen we tot het beste resultaat. We werken vanuit verbinding. We zijn ons steeds bewust van elkaars toegevoegde waarde en wij betrekken onze partners dan ook vroegtijdig in situaties die daar om vragen.

3. Wij zijn Senzer

Kerngedragingen

De leidende principes helpen ons om keuzes te maken, vormen de gids voor ons handelen en worden zichtbaar in ons gedrag. Gedrag dat helpt om Senzer en zijn medewerkers te laten bloeien. Wat kenmerkt ons daarbij expliciet? Wat mogen onze klanten en onze partners –en wij van elkaar– verwachten? Dat zijn de volgende gedragskenmerken:

Het zijn niet zomaar woorden. Het zijn woorden van waarde, gedrag dat ingebed wordt in ons beleid en waarvan zowel de Senzer-medewerkers als klanten en partners vruchten zullen plukken.

Wij zijn open en duidelijk

We zijn bereikbaar en benaderbaar en ontvankelijk voor de ander. Gemaakte afspraken komen we na en we communiceren er tijdig over als dat onverhoopt niet lukt. We sluiten in onze communicatie aan bij de behoefte van de ander, genereren een dialoog en hebben daarbij oog voor de relatie.

Wij zijn veerkrachtig

We passen ons gemakkelijk aan in een veranderende omgeving en zijn bereid de eigen visie/koers bij te stellen. We staan open voor verbetering en vernieuwing en nemen initiatief als we kansen signaleren.

Wij tonen lef

We durven lastige keuzes te bespreken en te maken, we spreken onze mening uit en beargumenteren deze. We geven en ontvangen complimenten, erkenning en feedback. Altijd met respect voor de ander. We nemen initiatief, doorbreken vaste patronen, kijken buiten kaders en grenzen. We onderzoeken de mogelijkheden en bedenken (vanuit diverse invalshoeken) vindingrijke oplossingen voor knelpunten.

Wij werken met plezier

We gaan voor prettige samenwerking en dienstverlening. We staan open voor de ander, tonen respect en helpen elkaar. We zijn klantvriendelijk en helpen waar kan. We delen kennis, ervaring en informatie, tonen betrokkenheid en voelen ons verantwoordelijk voor het gezamenlijk te behalen resultaat.

3. Wij zijn Senzer

Visie op dienstverlening

Werk staat voorop, zo regulier als mogelijk. We gaan voor het maximaal haalbare. We helpen mensen hun arbeidspotentieel te ontdekken en zorgen dat dit benut wordt. Onze leerwerkinfrastructuur is hieraan dienend: hier leren mensen de vaardigheden ontwikkelen die nodig zijn om zo regulier als mogelijk aan de slag te gaan en te blijven. Als mensen nog niet regulier aan de slag kunnen, bieden we een dienstverband bij Senzer en zijn we werkgever en begeleider in één. Zo helpen we iedereen zich naar vermogen te ontplooien.

Zonder werkgevers geen werkplekken, en dus investeren we op de markt zodat er voortdurend zoveel mogelijk geschikt werk is voor de mensen die wij naar werk begeleiden. De regionale ondernemers zijn hierbij onze partners.

In het bewerkstelligen van de aansluiting tussen de kwaliteiten van mensen en het werk ligt onze kracht. We geven deze vorm via toegesneden begeleiding, training en ontwikkeling, financiële ondersteuning zoals loonkostensubsidie, contractvormen zoals detacheringen, technologische en andere hulpmiddelen en advies over de inrichting van werk. Als mensen nog niet betaald aan het werk kunnen of

niet voldoende inkomen genereren om van te leven verstrekken we ter overbrugging een uitkering. Ook daarbij bieden we maatwerk. Met zorg en zorgvuldigheid werken we voor alle mensen die een uitkering ontvangen.

Extra ondersteuning die inwoners en ondernemers helpt om hun leven (weer) op de rit te krijgen, bieden we op verzoek van gemeenten en andere overheidsorganen.

Uitgangspunten dienstverlening

- Het klantperspectief is leidend. Het is het eerste perspectief van waaruit we naar onze dienstverlening en bedrijfsvoering kijken. Een basale vraag is: Wat gaat de klant ervan merken als wij hier energie in steken? Feedback van onze klanten ophalen is belangrijk om de verbinding met de klantvraag waarborgen. De relatie tussen onze professional en de klant gaat uit van gelijkwaardigheid en vertrouwen waarbij stimuleren van verantwoordelijkheid nemen centraal staat. Het gewenste gedrag is doorvertaald in onze bejegening.
- Synergie in de dienstverlening en dus de activiteiten van in- door- en uitstroom is bepalend

voor de toegevoegde waarde van Senzer in relatie tot zijn positionering. Als alle facetten in alle fases van onze dienstverlening op elkaar aansluiten, elkaar versterken, maken we daadwerkelijk het verschil.

- We brengen onze dienstverlening, onze werkwijze en de impact hiervan transparant in beeld. Met onze opdrachtgever maken we zakelijke afspraken over keuzes en prioriteiten. Hierop stemmen we onze organisatie en onze investeringen af (agenda en begroting). Rollen, taken en verantwoordelijkheden van medewerkers zijn helder en voor iedere medewerker is met planning- en control-producten en adequate communicatie de voortgang te volgen. Transparantie, flexibiliteit en verminderen van complexiteit zijn hierbij de sleutelbegrippen.
- Innovatie van dienstverlening is een belangrijke drijver voor Senzer en maakt deel uit van ons DNA. Stilstand is immers achteruitgang en voortdurende innovatie en ontwikkeling zijn voorwaarden om effectief en efficiënt te blijven werken. Zo blijft Senzer klaar voor de vragen die op de organisatie afkomen.

3. Wij zijn Senzer

Visie op de organisatie

We zijn op weg naar een wendbare organisatie die snel kan inspelen op de veranderende vraag en zich kan aanpassen aan de dynamische context waarin we opereren. Waar gedacht wordt in klantprocessen en integraal samengewerkt wordt, met zo min mogelijk overdrachtsmomenten. Dienstverlening die zich kenmerkt door klantvriendelijkheid en oplossingsgerichtheid. Met leiderschap wat daarbij past en de onderlinge verbinding die cruciaal is.

Een organisatie waar mensen met plezier werken, initiatief nemen en waar het talent van medewerkers wordt benut. Net zoals zij op hun beurt sturen op de inzet van de talenten van mensen uit de doelgroepen. Een organisatie met mensen die zich bewust zijn van de omgeving en het tijdsbeeld waarin wij werken. Waar de medewerkers het speelveld, het netwerk (regionaal en lokaal) goed kennen, er thuis zijn. En vanuit een heldere positie in verschillende vormen met elkaar samen werken, samen leren, samen innoveren.

Een open, transparante organisatie waarin de medewerkers gericht zijn op de bedoeling van de dienstverlening en vraagstukken altijd vanuit meerdere kanten bekijken. De wetten en de regels zijn het kaders en houvast, de basis voor een herkenbare en eerlijke dienstverlening. Iedere

medewerker van Senzer weet welke schakel hij of zij is in het grote Senzer-geheel. En collega's kennen en waarderen elkaars expertise en weten hoe ze deze kunnen benutten; op alle niveaus en dwars door de organisatie. Vernieuwen doen we door vooruit te kijken en lering te trekken uit het verleden.

3. Wij zijn Senzer

Uitgangspunten voor de inrichting van de organisatie

- Het hart van de dienstverlening - inkomensondersteuning, begeleiding naar en bij werk en leerwerkinfrastructuur - vormt het vertrekpunt voor de organisatie-inrichting.
- Met een integrale visie op kaderstelling en ondersteuning functioneren de verschillende bedrijfsvoeringdisciplines als deskundige businesspartners en ondersteuners voor het primaire proces. Bedrijfsvoering acteert op strategisch niveau en is direct betrokken bij de strategische besluitvorming.
- We optimaliseren interne samenwerking en de samenhang binnen en tussen teams, disciplines en werkprocessen. We gaan dus meer multidisciplinair samenwerken en benaderen vraagstukken integraal. Samenwerking in interne netwerken is voor iedereen vanzelfsprekend. Programmatisch werken (horizontaal) wordt gestimuleerd en vanzelfsprekend vindt sturing ook meer procesgericht plaats. De lijnorganisatie is ingericht en ontwikkeld om projecten en programma's te kunnen faciliteren.
- We zijn gericht op optimale externe samenwerking. Senzer is omgevingsbewust en richt zich op de relatie tussen de eigen dienstverlening en de vraag en mogelijkheden in de brede context van de arbeidsmarkt (werkgevers/opdrachtgevers) en het sociale domein. Samenwerken in regionale netwerken is vanzelfsprekend, net als deelnemen in landelijke netwerken.
- We gaan uit van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van onze professionals. Zij krijgen alle ruimte om hun toegevoegde waarde te realiseren en om te groeien. Verantwoordelijkheden, innovatie en middelen zijn daarom dicht bij de uitvoering belegd. De integrale benadering trekken we ook door in onze manier van leidinggeven en van onze leidinggevers verwachten we dus integraal management. Een strategische HR-agenda faciliteert en ondersteunt onze professionals in deze ontwikkeling.
- De verschillende bedrijfsonderdelen werken aan verschillende dienstverlening in verschillende situaties die vragen om verschillende processen en activiteiten. Differentiatie in (situationele) aansturing hiervan is dan ook vanzelfsprekend. Dit vraagt in alle gevallen om duidelijke kaders en afspraken (regie) en om management dat krachtig stuurt op de hoofdlijnen, op kwaliteit van dienstverlening en op ontwikkeling van medewerkers.
- De organisatiestructuur ondersteunt het gewenste kerngedrag (*'wij zijn open en eerlijk, wij zijn veerkrachtig, wij tonen lef, wij werken met plezier'*).
- Als lerende organisatie blijven we altijd recht doen aan wat er is opgebouwd en wegen we de relevantie van iedere verandering af in het perspectief van het verleden, heden en de toekomst.

4

Onze ambities en focus



4. Onze ambities en focus



Ahmed was Palestijns-Syrisch vluchteling en statushouder. In Nederland had hij het plan om zijn oude beroep van docent Engels weer op te pakken. Toen al zijn inspanningen op niets dreigden uit te draaien besloot hij het roer om te gooien. Nu werkt hij bij Senzer als specialist uitkeringen én cultuurspecialist!



Jeffrey werkt in het onderwijs. Niet als leerkracht maar als conciërge. Op basisschool De Kersentuin in Mierlo zorgt hij dat het gebouw er tiptop bij ligt, doet hij boodschappen en bedient hij de kopieermachine. Hij is blij en kijkt weer vooruit. Dat is wel eens anders geweest. Hij was verslaafd aan alcohol en drugs.



Silvia begon ooit zelf op de productielijn waar ze kinderzitjes maken voor Maxi-Cosi. Eerst met een uitkering, daarna als WSW'er. Nu werkt ze er als assistent werkleider groepsdetachering Dorel en begeleidt ze haar mensen.

Jan, productie leider bij Larco Foods, heeft respect hoog in het vaandel staan. Iedereen hoort erbij, houdt rekening met elkaar en is betrokken. Zo heeft hij ook Rebecca een kans gegeven. Ze moest in het begin even wennen, maar ze is nu een vaste waarde in de kantine bij Larco Foods.



4. Onze ambities en focus

“Verbeter de wereld, begin bij jezelf.”

Een van de bekendste Nederlandse gezegdes, waarvan de boodschap de tand des tijds goed heeft doorstaan. Om de wereld een betere plek te maken staan we allemaal aan de lat. Wij als Senzer doen dat op het stukje waar wij goed in zijn. Waar wij verstand van hebben. Werk van betekenis. Samen maken we daadwerkelijk maatschappelijk verschil en spelen we een belangrijke rol in de levens van de mensen die ons nodig hebben, die op ons aangewezen zijn om in hun bestaan te voorzien. Dat is niet niks en dat willen we dan ook zo goed mogelijk blijven doen. Zodat meer mensen net als **Ahmed** en **Silvia** kansen kunnen grijpen. En meer werkgevers, zoals **Jan**, talent blijven zien. Mensen zoals **Jeffrey** hun verslavingsverleden achter zich kunnen laten en hun leven weer op de rit kunnen krijgen.

Dus staan wij ook de komende jaren voor excellente dienstverlening. Dag in, dag uit werken we met hart en ziel voor werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, ondernemers in zwaar weer, werkgevers, gemeentelijke opdrachtgevers en het bedrijfsleven en dat doen we met een veerkrachtige en wendbare organisatie. In een vloeiend proces van optimale dienstverlening door samenwerking, waarbij energie en activiteiten in balans zijn. In een ‘flow’, zogezegd. Verbinding en verbondenheid zijn hierin sleutelwoorden. Zo vervullen we onze betekenisvolle rol in de regio.



4. Onze ambities en focus

Ambities en de weg ernaartoe: onze focus voor de komende jaren

We zijn uit de startblokken gekomen, we hebben gerend, zijn gestruikeld en bovenal ook weer opgestaan. We hebben geleerd en gereflecteerd en maken ons op voor een volgende stap.

De omgeving is verkend. Van wereldschaal tot onze regionale context: we weten wat er op ons af komt en met welke ontwikkelingen we rekening moeten houden. We hebben opnieuw gedefinieerd wie we zijn, waar we voor staan en welke principes en overtuigingen ons daarbij gidsen. De opdracht is helder en onderschreven door de raden van onze gemeenten. Waar ligt onze focus, de komende jaren, om deze opdracht te vervullen? Welke ambities realiseren we en waar willen we staan in 2025?



Nauw verbonden dienstverlening vanuit klantperspectief

Ambitie: Samen werken wij vanuit drie nauw verbonden deelprogramma's aan een effectief in-, door- en uitstroomproces voor inwoners in ons werkgebied. De deelprogramma's en werkprocessen zijn efficiënt ingericht en de ondersteunende processen sluiten daar naadloos op aan. We kijken vanuit het klantperspectief naar onze processen en benutten de mogelijkheden van digitalisering, zoveel als mogelijk én zinvol is. Benodigde informatie is betrouwbaar, tijdig beschikbaar en eenvoudig te raadplegen. De fysieke omgeving is erop ingericht om deze processen optimaal te faciliteren, om sámen te werken, te ontmoeten en te verbinden.

*#klantbeleving #onlosmakelijkverbonden #droom_mee #game_on
#flow #kansengrijpen*

4. Onze ambities en focus

2

Een inclusieve arbeidsmarkt

Ambitie: We dragen bij aan de ontwikkeling van een regionale inclusieve arbeidsmarkt en we helpen werk toegankelijk en beschikbaar te maken voor iedereen. Technologische innovaties die dat ondersteunen helpen we ontwikkelen en implementeren. We zorgen voortdurend voor aansluiting bij de behoeften en ontwikkelingen in de markt en bieden werkgevers makkelijke toegang tot ondersteuning (1 ingang). We versterken en blijven bouwen aan een solide netwerk van werkgevers en arbeidsmarktpartners, bijvoorbeeld via het realiseren van het gezamenlijke WerkgeversServicepunt Helmond-De Peel en een gezamenlijk arbeidsmarktbewerkingsplan. Voor werkgevers is helder welke dienstverlening Senzer biedt in relatie tot dit WerkgeversServicepunt.

*#iedereendoetmee #werkmakenvanwerk #aansluiten #talentzien
#toekomstbieden #inventief*

3

Een veerkrachtige organisatie met vitale medewerkers

Ambitie: Een heldere, logische structuur, duidelijke rollen en verantwoordelijkheden, synergie in het primaire proces en bedrijfsvoeringsaspecten in samenhang. Daarmee leggen we de basis. We stimuleren vervolgens de veerkracht van de organisatie en medewerkers, zodat organisatie en cultuur erop ingericht zijn om te gaan met toekomstige dynamiek. Eigen verantwoordelijkheid en sturing, kerngedrag en persoonlijke ontwikkeling ligt bij de professionals en wordt gefaciliteerd. We scheppen de randvoorwaarden die nodig zijn om iedereen tot zijn recht te laten komen en investeren continu op professionalisering en onderlinge uitwisseling (een leven lang leren). Een veerkrachtige organisatie vraagt om vitale medewerkers en sturing op duurzame inzetbaarheid. We zorgen voor leiderschapsontwikkeling voor alle professionals en geven uitvoering aan het concept positieve gezondheid / Senzer Fit. Ter ondersteuning maken we plaats- en tijdonafhankelijk werken mogelijk, met een adequate digitale werkomgeving en een fysieke werkomgeving die gericht is op samenwerken, ontmoeten en verbinden. Onze manier van werken is bijdetijds, programmatisch en projectmatig werken is gemeengoed en we hebben de stap gezet van papier naar digitaal. Kortom: het nieuwe werken is geïmplementeerd, we zijn veerkrachtig en blijven vitaal.

#ieder_in_zn_kracht #ruimtevoorontwikkeling #maakkennis #samenleren #leftonen #derekin

4. Onze ambities en focus

4

Samenhang en samenwerking: verbinding met omgeving

Ambitie: We werken proactief aan een hechte verbinding met gemeenten - in de volle breedte over de domeinen en in alle rollen die gemeenten hebben. De samenhang met de andere onderdelen in het sociaal domein en economische zaken staat steeds op ons netvlies en is vanzelfsprekend in onze manier van werken. Senzer is als expertise platform, coördinator en uitvoeringsorganisatie adequaat ingebed in de arbeidsmarktregio en in het verlengde daarvan in de Brainportregio. We werken georganiseerd in teams met alle relevante partners en leveren samen maatwerk ten behoeve van de inwoners en ondernemers van onze regio. We opereren als een netwerkorganisatie en werken doelgericht samen om onze positionering waar te maken. Ook landelijk zijn we goed aangesloten op het netwerk en bouwen we proactief mee aan een structureel betere arbeidsmarkt met adequate inkomensondersteuning.

#zoekverbinding #kenjepartners #kijkomjeheen

#bliknaarbuiten #teamwork

5

Moderne ondersteuning voor (samen)werken, ontmoeten en verbinden

Ambitie: Het Nieuwe Werken is volledig omarmd en geïmplementeerd binnen Senzer. Een wijze van werken die flexibiliteit en ruimte biedt voor zowel de organisatie als de medewerkers. Een wezenlijk andere manier van samenwerken die een omslag in denken en werken vergde en ervoor zorgt dat de organisatie snel kan inspelen op (gewenste) veranderingen. Deze beweging is ondersteund en gecoacht. Plaats-, apparaat- en tijdonafhankelijk werken draagt bij aan gebruikersgemak en efficiency. Dit zorgt voor een goede privé /werkbalans voor medewerkers en meer werkplezier. De fysieke werkomgeving is gericht op samen werken, ontmoeten en verbinden. Dankzij een gebruiksvriendelijke digitale werkomgeving met efficiënt ingerichte werkprocessen kunnen medewerkers zich vooral op hun primaire taken richten. Deze digitale omgeving is supersafe en op elk moment, op elke willekeurige locatie toegankelijk via diverse devices. De communicatie- en overlegstructuur is ingericht op verbinding in alle richtingen: bottom-up vice versa, horizontaal, parallel en diagonaal. Professionals uiten hun zorgen, ventileren hun ideeën, kennis kan gemakkelijk gedeeld worden en informatie is eenvoudig toegankelijk. De heldere financiële kaders stimuleren om efficiënt en effectief te werken. Een transparante planning-en-controlcyclus maakt gezamenlijk geboekte resultaten realtime inzichtelijk waardoor gezamenlijk succes gevierd kan worden en waar nodig bijgestuurd wordt, zodat we in control zijn en blijven.

#soepelsamenwerken #transparantie_in_resultaat #maakkennis #interactie

5

Van dromen naar daden



5. Van dromen naar daden

We hebben een bijzondere opdracht met grote maatschappelijke betekenis. Iedere dag raken we de levens van de mensen die op ons aangewezen zijn. Elke dag geven we samen met werkgevers de inclusieve arbeidsmarkt vorm en creëren we kansen voor mensen die anders buiten de boot dreigen te vallen. Met onze ambities zetten we stippen op de horizon. Voor het verwezenlijken ervan zijn we inmiddels al aan de slag. Via deelprogramma's en plannen op diverse vlakken zullen we de diamant Senzer verder polijsten. Hierbij gaan we steeds uit van het perspectief van zowel de externe als interne klant.

Bundeling & balans: organisatie-inrichting

Ter ondersteuning zijn we gestart met een logische ordening, duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. Bundeling & balans. De kern? Integraliteit, samenhang en ontschotting. Medewerkers gepositioneerd op de plek waar ze de beste bijdrage kunnen leveren. Kwaliteit van dienstverlening en ontwikkeling van medewerkers hoog in het vaandel, verantwoordelijkheden juist laag in de organisatie: dicht bij de uitvoering. Integrale benadering via multi-disciplinaire teams,



eenduidige sturing op hoofdlijnen en ondersteuning door duidelijke kaders, rollen, krachtig integraal management en een evenwichtig samengesteld directieteam.

We kiezen daarbij voor een heldere basisinrichting die is gestoeld op twee pijlers: de ene is gericht op een synergetisch primair proces van in-, door- en uitstroom onder één directeur, de andere pijler versterkt dit proces vanuit organisatiebrede bedrijfsvoering op basis van een dienstverlenings-concept, onder één directeur. Een gelijkwaardig samenspel gebaseerd op klantperspectief zorgt ervoor dat we excellente dienstverlening kunnen leveren. Dat geldt ook voor de onderliggende inrichting, die ook tot stand komt vanuit intern en extern klantperspectief en waarbij de inbreng van medewerkers - degenen van de dagelijkse praktijk – mede vorm geeft aan de gedetailleerde uitwerking.

Handen en voeten

Voortbouwen op al het goede wat al neergezet is, dat is wat we nu gaan doen. Veel zaken zijn natuurlijk al gerealiseerd of in gang gezet in de afgelopen jaren en we gaan verder met een solide basis. Nu is het zaak om gericht voorwaarts te gaan. We kijken daarbij terug – om te leren – en we kijken naar wat er al is, als vertrekpunt voor de toekomst. Wat goed is, is

immers goed. En wat beter kan, gaan we beter doen. In dit document zijn nu koers en kaders vastgelegd. Met elkaar gaan we invullen: hoe, wie, wat en wanneer. Dat doen we met inbreng vanuit de hele organisatie, via beproefde methodieken zoals 'waardierend veranderen'. Op basis van onze ambities stellen we de jaarplannen en begrotingen op en we gaan samen aan de slag met om activiteiten en processen waarin we een wezenlijke groei door willen maken, verandering en verbetering willen bewerkstelligen. Samen zetten we onze vervolgstappen.

Voortdurende vinger aan de pols

Zijn we op koers of moeten we bijsturen? Welke mijlpalen zijn er onderweg en komen we daar op tijd aan? Vragen die we onszelf voortdurend moeten en zullen stellen. Het houdt ons scherp en verbindt ons op weg naar de gezamenlijke doelen. Helpt ons voorkomen dat we 'uit de bocht' vliegen. Die monitoring wordt geborgd via organisatiebrede jaarplannen. We leggen erin vast welke doelen we willen bereiken, hoe we dat gaan doen, en welke inzet van mensen en middelen daarvoor nodig is. De focus ligt ook op het goed vastleggen van de ontwikkeltrajecten. In de begroting zijn ook de onderwerpen en doelstellingen opgenomen voor

5. Van dromen naar daden

onze standaardactiviteiten, de dagelijkse dingen die we doen en die zo door kunnen blijven lopen. De beleidsprioriteiten van de deelnemende gemeenten en onze netwerkpartners komen er ook in aan bod. Kortom: een brede planmatige aanpak waarin alle belangrijke elementen een plek hebben.

Sturing én beheersing van de uitvoering van de jaarplannen loopt via individuele afspraken (HR-cyclus) en via verantwoording op verschillende niveaus conform de planning-en-controlcyclus (P&C). Zo zorgen we voor een sluitende cyclus van plannen, uitvoeren, monitoren en bijsturen; een Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus waarmee we continue verbetering en vernieuwing sturen.

Heldere plannen en zorgvuldige monitoring: dat maakt ons programma voor de komende jaren. Zo werken we samen aan een sterker Senzer.

Een neverending story

De wereld een betere plek maken, we zeiden het al in hoofdstuk 1, is een streven waaraan we als Senzer graag ons steentje bijdragen. Onze eigen specifieke plek in die wereld ligt in de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel en daarbinnen hebben we ons eigen aandachtsgebied en daarmee onze directe invloedssfeer. Ruim 250.000 inwoners en ondernemers kunnen op de een of andere manier met ons in aanraking komen. Sowieso al duizenden inwoners en ondernemers voor wie we dagelijks het

verschil maken. Om dat nóg beter te gaan doen, werken we de komende jaren met ruim 450 medewerkers van de begeleidingsorganisatie aan de ambities in dit overkoepelende plan. Het is dan ook nooit af. In het waarmaken ervan zullen nieuwe plannen ontstaan, oude bijgesteld worden of van tafel geveegd. We zullen dromen en nachtmerries hebben. Het staat of valt met de professionals die dagelijks in de weer zijn voor de mensen die ons nodig hebben. Onmisbare Senzer-schakels in het grote geheel; onlosmakelijk verbonden. We geloven in de kracht en kunde van iedere schakel en zijn er trots op dagelijks het verschil te mogen maken.

*#trots #vertrouwen #onlosmakelijk verbonden
#senzerschakels*

onlosmakelijk  verbonden

5. Van dromen naar daden

Wij zijn Senzer: samenvattend

We zijn er voor iedere inwoner van de gemeente Asten, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren (samen de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel) die het niet lukt om werk te vinden of te behouden of die (nog) niet in eigen inkomen kan voorzien, daarbij hulp nodig heeft en een beroep doet of dreigt te gaan doen op de Participatiewet. Via werk helpen we deze inwoners om mee te doen in de samenleving en zoveel mogelijk zelf in hun bestaan te gaan voorzien.

We ondersteunen door:

- Het verzorgen van inkomensondersteuning.
- Het bieden van een leerwerkinfrastructuur.
- Begeleiding naar en bij zo regulier mogelijk en duurzaam werk.

In onze aanpak staat de mens centraal. We helpen inwoners om het beste uit zichzelf te halen in relatie tot de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. We ondersteunen en versterken de kracht van mensen en geven kansen, zodat ze zelfvertrouwen en eigenwaarde op kunnen bouwen waardoor ze dúrven

te bewegen. Dit gevoel van eigenwaarde is belangrijk om structureel je plek op de arbeidsmarkt te vinden en te behouden. We stimuleren groei door het optimaal benutten van talent en gaan uit van de eigen kracht en verantwoordelijkheid. We faciliteren en ondersteunen hierin. Voorkomen is beter dan genezen: we handelen preventief. We hebben oog voor mensen die aansluiting met het arbeidsproces dreigen te missen of dreigen uit te vallen en grijpen vroegtijdig in.

We dragen bij aan een inclusieve arbeidsmarkt om kansen te creëren en de regionale arbeidsmarkt toegankelijk te maken en houden voor alle werkzoekenden, ook die met een arbeidsbeperking. Daarvoor blijven we maximaal in verbinding met werkgevers in de regio en we bieden hun samen met partners oplossingen voor de arbeidsmarkt-vraagstukken waarmee ze worden geconfronteerd. Zolang het niet mogelijk is om in eigen inkomen te voorzien, verzorgt Senzer inkomensondersteuning in de vorm van een uitkering. We bieden een leerwerkinfrastructuur als onderdeel van het traject naar werk en voor medewerkers met een indicatie

sociale werkvoorziening, beschut werk en banenafspraken. Duurzame uitstroom naar een dienstverband bij een reguliere werkgever is het doel. Als en zolang het nodig is, fungeert Senzer als werkgever.

Senzer voert deze opdracht uit door samenwerking en innovatie en met een compacte en professionele begeleidingsorganisatie. We werken als collectief en samen met onze partners, die elk hun eigen specialisme inbrengen. Zij zijn onmisbare schakels en alleen samen komen we tot het beste resultaat. Centraal daarbij staat het vergroten van kansen voor de mensen die wij begeleiden op duurzaam werk. De aanpassing van het werk en de mate van begeleiding daarbij is maatwerk. Zelfredzaamheid indien mogelijk en begeleiding indien nodig.



Bezoekadres
Montgomeryplein 6
5705 AX Helmond

Postadres
Postbus 272
5700 AG Helmond

t. 0492 58 24 44
e. info@senzer.nl
www.senzer.nl