



CWI, UWV en gemeente

CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten werken samen om de dienstverlening aan de klant verder te verbeteren. Dit Ketenjournaal informeert bestuurders, managers en beleidsmedewerkers in de keten van werk en inkomen over de stand van zaken van de ketensamenwerking. Het Ketenjournaal verschijnt minimaal éénmaal per maand.

In dit Ketenjournaal

- Ontwikkeling van klantcommunicatie in de keten
- Knappe staaltjes van klantgerichtheid
- Multichanneling: 'een logisch geheel'
- 'Mensen ook bemiddelen tijdens re-integratietraject'
- De klantmanager in beeld
- Horizon TV: laatste kans
- Over de dienstverlening en klantgerichtheid
- IWI: 500.000 mensen weinig uitzicht op werk

Ontwikkeling klantcommunicatie

Hoe staat het met de ondersteuning door systemen?

Informatie en kennis uitwisselen speelt een grote rol in ketensamenwerking. Een goede ondersteuning door systemen is daarbij belangrijk. Zeker als we de klant ook meer mogelijkheden willen bieden om met de keten te communiceren. Daarom werkt CWI samen met UWV en Coördinatiepunt ICT (CP-ICT) aan systemen om de samenwerking binnen de keten, en met de klant, beter te ondersteunen. Het gaat om klantvolgfunctionaliteit, klantcommunicatiefunctiefunctionaliteit en e-portfolio. Wat is het en hoe ver staat het daarmee?

>> [Lees verder](#)

Magazine Mensen: over knappe staaltjes van klantgerichtheid

Deze maand is het ketenmagazine Mensen verschenen. Het eenmalige magazine geeft een kleurrijk en toegankelijk overzicht van de stand van zaken van klantgerichtheid in de keten.

Mensen, met als ondertitel: 'in de keten van werk en inkomen', is samengesteld door de AKO Expertgroep Klant. Deze expertgroep speurde de afgelopen twee jaar naar 'knappe staaltjes' van klantgerichtheid in de keten. *Mensen* geeft een weerslag van de discussies, debatten en cases, die brandpunt waren tijdens deze speurtocht. Hoe kunnen de ketenpartners beter inspelen op de specifieke situatie van elke



Hanneke Berben presenteerde Mensen onlangs op het Divosacongres.

individuele klant? En waar gebeurt dat al? Maar ook: hoever gaat die klantgerichtheid? Het magazine is bedoeld voor managers en medewerkers van CWI, UWV en sociale diensten.

>> Download het [magazine](#)

>> Vraag het magazine aan via bonne@divosa.nl

Multichanneling: 'een logisch geheel'

In drie pilots is en wordt landelijk geëxperimenteerd met multichanneling. De visie en aanpak is nu weergegeven in een overzichtelijk boekje van het AKO.

Het project Multichanneling beoogt een slimme en goed georganiseerde informatievoorziening aan klanten. Daarvoor wordt de fysieke en digitale werkomgeving maximaal ingericht op klantgericht werken en op het delen van kennis en informatie met ketencollega's. Ook anticiperen ketenmedewerkers op vragen van mensen door informatie zoveel mogelijk te clusteren rond zogenaamde *life events*, zoals 'klaar met opleiding', 'moeite om werk te vinden' of 'zoekt (ander) werk'. Ook is alle informatie, of het nu mondeling, via een brochure of internet aangeboden wordt, naadloos op elkaar afgestemd. Het multichannelproject maakt zo een ketenbrede werkwijze door inzet en effectief gebruik van verschillende communicatiekanalen mogelijk. Meer informatie over multichanneling is te lezen in het boekje 'Multichanneling: een logisch geheel'. Dit boekje kunt u opvragen via info@bkwi.nl.

>> Lees het [gehele artikel](#) of download [het boekje](#)

'Mensen ook bemiddelen tijdens re-integratietraject'

Klanten die een re-integratietraject volgen, kunnen ook naar werk bemiddeld worden. De wijze waarop dit kan, staat beschreven in de notitie 'Bemiddeling gedurende re-integratietraject' van het AKO.

Onlangs beklagde een werkgever zich in de media, dat hij een groot aantal vacatures niet vervuld kreeg. En dat terwijl CWI en UWV wel potentiële kandidaten voor de banen had. Deze kandidaten volgden echter een re-integratietraject en werden daarom niet bemiddeld. Om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen, hebben de ketenpartijen afgesproken dat mensen die kunnen werken, naar werk bemiddeld worden. Ook stellen de ketenpartners in de notitie dat klanten die weer voor werk in aanmerking komen, niet meer tussentijds mogen worden overgedragen aan een andere ketenpartij. De regio blijft bij één ketenmedewerker, die de klant begeleidt naar werk. Veel klanten die niet kunnen werken worden nu namelijk begeleid door de RI-coach van UWV. Wanneer de klant wel weer kan werken, wordt hij nu vaak overgedragen aan het vacatureteam van CWI.

>> Lees meer over deze [uitgangspunten](#)

De klantmanager in beeld

'Het gaat erom dat je uitgaat van vertrouwen'

Een klantmanager in de keten vertelt over klantgericht werken aan de hand van tien vragen. In deze editie: Lianne van Brummen, klantmanager in het Activerium in Apeldoorn.

>> Lees [het interview](#)

Horizon TV

Schrijf nu in voor de laatste edities!

Horizon TV, Ketenspel, Ketenspiegel, de Buitenwereld. Er zijn verschillende trainingen en ondersteuningsinstrumenten ontwikkeld om ketensamenwerking meer vorm of een extra impuls te geven. Ketenmedewerkers kunnen zich via het reko (regionaal ketenoverleg) tripartiet inschrijven bij het Steunpunt Gemeenten voor deelname aan een van deze instrumenten. Juli dit jaar eindigt het Steunpunt echter haar activiteiten, waarmee ook de financiering voor de inzet van deze instrumenten stopt. Het Steunpunt beschikt echter nog over een aantal edities van Horizon TV. De enige kosten voor deelname aan Horizon TV zijn de huur van een locatie en de catering. Meldt u daarom nu aan.

>> Lees meer over [Horizon TV](#)

Over de dienstverlening en klantgerichtheid in de keten

Via onderzoeken en rapportages houden de ketenpartners en stakeholders continu de vinger aan de pols van de dienstverlening en de klantgerichtheid daarvan. Recent zijn verschenen of verschijnen:

Rapportage klantgerichtheid in de keten

Bereikbaarheid en toegankelijkheid, tijdigheid, persoonlijke aandacht en inbreng, houvast en een evenwichtige behandeling. Dat zijn de vijf basisprincipes van klantgericht werken. Wat zijn de ervaringen van klanten op deze gebieden per samenwerkingslocatie? Dat meet het ketenproject Prestatiemeting aan de hand van de genoemde klantprincipes. De eerste metingen worden nu verwerkt in analyses en rapportages. De resultaten worden gerapporteerd per locatie, waarbij ook het landelijke gemiddelde wordt weergegeven. Het is daarnaast mogelijk om de scores van andere locaties in het land te bekijken. Begin juli zijn de resultaten beschikbaar op internet.

>> [Vragen?](#)

Rapport IWI over Dienstverlening in de keten

Hoe ervaren mensen die een uitkering aanvragen de dienstverlening van CWI, UWV en sociale diensten? In het rapport 'Eerste contacten met de keten' publiceert de Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) de eerste bevindingen van een groot en langlopend onderzoek naar de 'werkzoekende burger in de keten'. Enkele duizenden mensen die een uitkering hebben aangevraagd, beantwoorden elk halfjaar vragen over hun zoektocht naar werk en de hulp die ze krijgen van CWI, UWV en de gemeenten. Het eerste rapport beschrijft de resultaten van de eerste drie maanden na de aanvraag van de uitkering, de aanvragers hebben dan vooral contact gehad met CWI. Hoeveel mensen hebben werk gevonden? Wat vonden de aanvragers van de dienstverlening van CWI? Kreeg iedereen zijn uitkering op tijd betaald?

>> Klik hier voor [het volledige rapport](#)

>> '500.000 mensen aan de kant', lees meer in het [jaarverslag van IWI](#)

Oproep Mail uw ervaringen en praktijkvoorbeelden van ketensamenwerkingen naar ketenjournaal@divosa.nl

Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar ketenjournaal@divosa.nl
