



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:

- Onderwijs en arbeidsmarkt vinden elkaar in Achterhoek
- Handreiking Arbeidsmarktinformatie
- Werkgeversservicepunt Drechtsteden zet werkgever centraal
- Klant beslist over doorsturen aanvraag WWB
- Waardering voor Ketenjournaal
- Meten in de keten
- Grens aan agressie
- Samenwerking in keten zorgt voor betere fraudebestrijding
- De klantmanager in beeld

Onderwijs en arbeidsmarkt vinden elkaar in Achterhoek

Al meer dan duizend laaggeschoolde oudere werknemers hebben in de Achterhoek een scholingstraject gevolgd. Doel: de beroepsbevolking zo lang mogelijk goed inzetbaar houden voor de arbeidsmarkt. Dit is een van de vele succesvolle initiatieven van het Platform Onderwijs Arbeidsmarkt Achterhoek (POA), een samenwerkingsverband van bedrijfsleven, het (beroeps)onderwijs, gemeentes en CWI in de Achterhoek. In het actieprogramma van POA staan vier speerpunten centraal: arbeidsmarktbeleid algemeen, jeugd, ouderen en innovatie. Het programma draagt zichtbaar bij aan concrete resultaten op het terrein van onderwijs en arbeidsmarkt. POA gaat daarom voor een periode van drie jaar verder met het initiatief.

>> [Lees alles](#) over de opzet en achtergrond van POA in de notitie 'POA start nieuwe periode van 3 jaar'

Handreiking Arbeidsmarktinformatie

De publicatie Handreiking Arbeidsmarktinformatie biedt ketenpartners waardevolle informatie om een goed zicht te krijgen op de vraag- en aanbodzijde van de regionale arbeidsmarkt. De handreiking biedt onder meer ondersteuning bij een geïntegreerde werkgeversbenadering. In de handreiking staan

ook voorbeelden van vraaggerichte werkgeversbenaderingen uit steden en regio's.

>> [Handreiking Arbeidsmarktinformatie](#)

Werkgeversservicepunt Drechtsteden zet werkgever centraal

Het Werkgeversservicepunt (WSP) Drechtsteden (Dordrecht, Zwijndrecht, Sliedrecht, Papendrecht, Alblasterdam en Hendrik-Ido-Ambacht) helpt werkgevers met succes aan uitvoerend personeel. In het WSP werken onder meer CWI, gemeente en UWV samen volgens de toonkameruitgangspunten: één loket, één aanspreekpunt en maatwerk voor de klant. Centraal staan banen in de beveiligingsbranche, detailhandel, zorg en dienstverlening, waarbij het vooral gaat om werkzoekenden die moeilijk aan werk komen. Hoe meer baangaranties de werkgever biedt, des te groter wordt de bijdrage van het WSP, zoals opleidingen, stageplaatsen, proefplaatsingen en jobcoaching. Projectleider Albert Struikenkamp: 'Werkgevers willen gemotiveerd personeel dat het werk aan kan en die weinig risico's met zich meebrengen. Maar de mensen die wij aanbieden hebben een 'vlekje', zoals schulden of privé-problemen. Wij nemen die problemen zoveel mogelijk weg. Daarmee is het risico voor de werkgever afgedekt en is de drempel om mensen in dienst te nemen geslecht.' Meer weten over het WSP kijk op www.werkgeversservicepunt.nl of lees de artikelen over het WSP

Klant beslist over doorsturen uitkeringsaanvraag WWB

Lokale afspraken tussen CWI en gemeente zorgen er soms voor dat uitkeringsaanvragen WWB niet worden doorgestuurd. CWI wil onnodige uitkeringsaanvragen voor de WWB zoveel mogelijk voorkomen, maar moet wel binnen de wettelijke kaders opereren. De wet SUWI is duidelijk. Nergens wordt CWI de keuze gelaten om uitkeringsaanvragen niet door te leiden. De wet heeft als uitgangspunt dat CWI geen

beslissingsbevoegdheid heeft voor het toekennen van een WWB-uitkering. Die ligt bij de gemeente. CWI kan wel op basis van bepaalde klantgegevens adviseren of een WWB-aanvraag kansrijk is. Het doorsturen van een (onnodige) uitkeringsaanvraag is uiteindelijk een keuze van de klant, niet van CWI en gemeentes. De Nationale Ombudsman concludeert eveneens dat CWI niet mag weigeren een uitkeringsaanvraag in behandeling te nemen. Het is belangrijk dat gemeenten en CWI samen tot afspraken komen om een werkwijze toe te passen die rekening houdt met een naleving van de wet. Meer weten over dit onderwerp? Mail dan met de Raadsman Ombudszaken CWI: fred.van.ittersum@cwinet.nl

Waardering voor Ketenjournaal

Een lezersonderzoek heeft duidelijk gemaakt dat het Ketenjournaal voorziet in een behoefte. 93% stelt ontvangst van de nieuwsbrief op prijs, 90% van de ontvangers leest minimaal één artikel. Het gemiddelde rapportcijfer dat respondenten toekennen aan het Ketenjournaal is een 7,0.

Metten in de keten

Wat vindt de klant van de geïntegreerde ketendienstverlening? Is de klantgerichtheid voldoende? In samenwerking met onderzoeksbureau Astri is er een nieuwe onderzoeksmethodiek ontwikkeld om te meten hoe de klantgerichtheid op 129 locaties uitpakt. Dit is onderzocht aan de hand van de vijf klantprincipes die samen weergeven hoe klantgericht de dienstverlening is. De vijf op een rij: bereikbaarheid en toegankelijkheid, tijdigheid, persoonlijke aandacht en inbreng, houvast en ten slotte evenwichtige behandeling. Meer dan 60.000 klanten zijn benaderd. Uit het landelijk beeld blijkt in elk geval dat 'houvast' het belangrijkste is voor de klant. 60,4% van de klanten heeft hierover een neutraal-positieve ervaring, een duidelijk verbeterpunt. De resultaten worden in de tweede helft van september online toegankelijk voor alle individuele locaties.
>> [Lees het artikel Metten is weten.](#)

Grens aan agressie

Medewerkers van CWI, UWV en sociale diensten hebben helaas regelmatig met agressie te maken. Een gezamenlijke aanpak van agressie in de keten is daarom een must. Want hoe dan ook moeten de agressienorm -en aanpak duidelijk zijn, zodat medewerkers één duidelijke grens trekken. Maar wat is die gezamenlijke norm en aanpak? De ketenuitgave

Grens aan agressie; aanpak van agressie in de keten van werk en inkomen vat de belangrijkste tips en valkuilen bij aanpak van agressie in de keten samen. Het boekje geeft geen blauwdruk van een aanpak van agressie; iedere lokale situatie vereist maatwerk. Wél formuleert het uitgangspunten en een gezamenlijke norm, een gezamenlijke grens aan agressie. Ook is er aandacht voor praktijkvoorbeelden.
>> [Bestel de publicatie.](#)



Samenwerking in keten zorgt voor betere fraudebestrijding

Ketenpartners gaan zich – geheel in lijn met het Handhavingprogramma 2007-2010 van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid – meer richten op preventie. Door klanten beter voor te lichten, maar ook door in een vroeg stadium – waar nodig – controles en interventies uit te voeren. Eind 2006 en begin 2007 is in een aantal pilots (in Delft, Almelo en Amsterdam Zuidoost) proefgedraaid met deze nieuwe werkwijze. In de pilots is uitdrukkelijk de samenwerking met CWI gezocht. Tijdens de pilots volgde op verzoek van de re-integratiecoach of CWI-adviseur binnen twee werkdagen een huisbezoek door de fraude-inspecteur. De aanpak werkt. Zo zag een aantal klanten af van hun uitkering. Vanwege de goede resultaten wordt deze werkwijze vanaf oktober ingevoerd, waarbij de afspraak is gemaakt dat er binnen vijf dagen een bezoek is gebracht en er wordt gerapporteerd.
>> [Lees meer over de pilots](#)

De klantmanager in beeld

'Iedereen met recht op ondersteuning moet die ook krijgen'

Harriet Loos is regisseur toonkamer in Gouda. Zij heeft ruimte om naar eigen inzicht zaken op te lossen. Zo vertelt zij over een alleenstaande bijstandsmoeder en hoe zij haar aan het werk heeft gekregen.
>> [Lees het interview](#)

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

Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar ketenjournaal@divosa.nl