



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.*

## **Ketenjournaalspecial**

# **CWI, UWV en gemeenten gaan voor integrale dienstverlening**

## **Klant winnaar bij invoering toonkamerprincipes**

Divosa, UWV en CWI hebben op 17 september officieel hun goedkeuring gegeven aan het concept-programmaplan Invoering Toonkamerprincipes, zowel voor werkzoekenden als voor werkgevers. De afgelopen jaren is lokaal druk geëxperimenteerd met integrale ketensamenwerking in de toonkamer, met zeer positieve resultaten. De klant was hierbij telkens de winnaar. Al deze ervaringen zijn meegenomen en vertaald in het concept-programmaplan. De drie ketenpartners zijn ervan overtuigd dat door de intensievere ketensamenwerking de klanttevredenheid zal verhogen en uitstroom naar werk zal toenemen. Ook het kabinet wil dat via intensievere samenwerking de dienstverlening van de keten verbetert.

In het [concept-programmaplan Invoering Toonkamerprincipes](#) kunt u alle ambities en concrete voornemens teruglezen.

## **Toonkamers: van experiment tot werkelijkheid**

Wat in 2004 voorzichtig in Gouda begon en vervolgens op nog zes locaties werd ingevoerd – de toonkamer – zal in 2009 overal tot de dagelijkse praktijk behoren. De opdracht luidde destijds: ontwerp een werkwijze die zonder overdrachtsmomenten een werkzoekende aan het werk helpt. Elk van de zeven toonkamers is met die opdracht aan het werk gegaan en dat leidde op hoofdlijnen tot dezelfde innovaties, maar met regionale verschillen. Binnen dit experiment – dat vooral werd toegespitst op werkzoekenden – werden de toonkamers niet

beperkt door huidige wet- en regelgeving, de praktijk was leidend. Werkplein Maastricht heeft ook een succesvol ketenbreed dienstverleningsconcept voor werkgevers ontwikkeld.

Klanten toonden zich tevreden met de toonkamerwerkwijze. Op elk gebied (communicatie, snelheid, klantgerichtheid) scoorde de dienstverlening binnen de toonkamers beter dan in het reguliere proces. Ook de resultaten (waaronder uitstroom WW) waren opvallend beter. De tijdsbesteding per klant was in het experiment niet hoger, wel effectiever (meer klanten aan het werk en ook sneller).

## **Toonkamerprincipes**

De toonkamerprincipes vormen de basis van de verdere intensivering van de ketensamenwerking. De klant als mens staat hierin centraal. Het AKO heeft dit al eerder in de brochure 'AKO-visie ketensamenwerking' verwoord. De principes zijn het resultaat van de ervaring in de toonkamers: er moet sprake zijn van één aanspreekpunt voor de werkzoekende én werkgever. Daarbij is het noodzakelijk de huisvesting van de deelnemende partijen onder één dak te regelen, bij voorkeur in een bedrijfsverzamelgebouw. Ook moet er één geïntegreerd ketenklantproces komen, ongeacht de uitkering (WW, WWB, WIA). Een essentieel digitaal hulpmiddel hierbij is een goed functionerend klantvolgsysteem dat ook geschikt is voor de communicatie tussen klant en medewerker, iedereen blijft zo goed geïnformeerd over de ontwikkelingen. Maatwerk bij de inkoop van re-integratiemiddelen is essentieel. De klantbenadering dient duidelijk te zijn over rechten én plichten en is gebaseerd op de mogelijkheden van de klant én wederzijds vertrouwen. Dit is samen te vatten in een aantal generieke competenties die voor iedere ketenmedewerker gelden: klantgerichtheid, resultaatgerichtheid en samenwerken. Dienstverlening waarbij de klant centraal staat vraagt een andere houding en ander gedrag van managers en medewerkers. Daarin moet worden geïnvesteerd.

---

## Integrale dienstverlening eind 2008 gerealiseerd

Het is de ambitie om de integrale dienstverlening volgens de toonkamerprincipes eind 2008 landsbreed te hebben gerealiseerd. Het Algemeen Ketenoverleg (AKO) is integraal verantwoordelijk voor de invoering. Het AKO bestaat uit Tof Thissen (Divosa), Hanneke Berben (CWI) en Annette Dümig (UWV). Zij worden hierin ondersteund door een projectmanagement, waarin de drie ketenpartners zijn vertegenwoordigd. Het concept-programmaplan gaat over de invoering van de toonkamerprincipes en wordt uitgewerkt in nauwe afstemming met de komst van het werkbedrijf en het regionale arbeidsmarktbeleid. Op veel locaties zijn CWI, UWV en gemeenten al begonnen. Zij kunnen andere locaties met hun ervaringen verder helpen.

### Lokale variatie

Lokaal wordt bepaald wie de verantwoordelijkheid heeft voor de invoering van de toonkamerprincipes (één manager of het gezamenlijk lokale management van de samenwerkende ketenpartners). Uitgangspunt vormen de geformuleerde toonkamerprincipes, met de mogelijkheid tot maatwerk op lokaal niveau.

---

## Regionaal arbeidsmarktbeleid

Regionaal arbeidsmarktbeleid is speerpunt van het bestuursakkoord tussen Rijk en gemeenten. Regionaal beleid is nodig omdat arbeidsmarktvaagstukken vooral in de regio moeten worden opgelost. Aan de basis van regionaal arbeidsmarktbeleid staat de kennis van gemeenten van de lokale arbeidsmarkt én de inbreng van hun lokale partners, zoals CWI, UWV, werkgevers, onderwijsinstellingen en werknemersorganisaties.

### Regierol voor gemeenten

Gemeenten zijn als regisseur van het regionale arbeidsmarktbeleid verantwoordelijk voor duidelijke afspraken en prioriteiten met de belangrijke netwerkpartners. Om een goed functionerende regionale arbeidsmarkt te realiseren, stellen gemeenten samen met hun netwerkpartners vast welke innovaties of extra inspanningen daarvoor nodig zijn. Om ervoor te zorgen dat de schaalgrootte van gemeenten voldoende slagkracht biedt, maar wel ruimte laat voor regionale maatwerkafspraken, is gekozen voor een netwerkstructuur van 50 à 60 regio's.

---

## Werkbedrijf

De implementatie van de toonkamerprincipes vraagt veel van de betrokken organisaties. Daarom richten CWI en UWV gezamenlijk een werkbedrijf op. In het werkbedrijf worden de taken als re-integratie, handhaving werk, inkoop van re-integratie-instrumenten, bemiddeling en arbeidsmarktondersteuning samen-gevoegd.

### Brede ondersteuning

Een onderdeel van het werkbedrijf is een serviceorganisatie die als doel heeft gezamenlijk (lokale) ondersteuning te bieden bij het vormgeven van de integrale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. De ondersteuning die de serviceorganisatie biedt is breed. Op ict-gebied biedt het ondersteuning bij de implementatie van bijvoorbeeld de klantvolg- en communicatiefunctie in samenhang met het Digitaal Klantdossier. Ook ondersteunt het bij het opzetten van een bvg, zoals bij infrastructuur rond werkprocessen, huisvesting en agressiebeleid. Ook gemeenschappelijke opleidingsprogramma's voor de professionalisering van medewerkers behoren tot de taken van de serviceorganisatie van het werkbedrijf. De serviceorganisatie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van CWI, UWV, VNG en Divosa.

---

## Weg met 'toonkamer'?

Een toonkamer kun je niet beetpakken, zoveel is zeker. Het is een methode van werken. Inmiddels is tot in de Tweede Kamer het besef doorgedrongen dat we een andere, meer inspirerende naam moeten vinden. Daarom daagt Ketenjournaal de ketenlocaties uit om betere begrippen te bedenken voor de nieuwe geïntegreerde, klantgerichte werkwijze. Een feestelijke beloning staat klaar voor de beste inzendingen. Insturen voor 10 oktober naar [ketenjournaal@divosa.nl](mailto:ketenjournaal@divosa.nl).

### Oproep

Het AKO wil graag reacties ontvangen op het concept-programmaplan Invoering Toonkamerprincipes. Wilt u meedenken, stuur dan een e-mail met uw inhoudelijke reactie naar [ketenjournaal@divosa.nl](mailto:ketenjournaal@divosa.nl)