



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:

- Invoering integrale dienstverlening officieel
- Houvast en inspiratie bij invoering nieuwe werkwijze
- Ketenprogramma 2008
- Kapstok Leer-werkprojecten helpt Wajongeren
- Wat komt er kijken bij een bvg?
- De klantmanager in beeld
- Initiatieven werkgeversbenadering in kaart
- Logisch voor de klant, het kan!

Invoering integrale dienstverlening officieel bekrachtigd

Het Programmaplan Invoering Toonkamerprincipes is eind oktober definitief vastgesteld door de landelijke ketenpartners. Het programmaplan werkt de landelijke invoering van integrale dienstverlening volgens de toonkamerprincipes uit. Kortweg wordt vanaf nu gesproken over integrale dienstverlening. Eén aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en werkgevers. Maar bovenal: lef en creativiteit bij het ondersteunen van werkzoekenden naar werk. In september presenteerden de ketenpartners het programmaplan al in concept. Het definitieve programmaplan is op een aantal punten aangepast, zoals de serviceorganisatie, de competentieprofielen en de planning. Ook de aansturing vanuit de drie ketenpartners wordt sterker benadrukt. Het AKO gaat het programmaplan langs twee lijnen uitwerken. Het zogenaamde kernteam draagt zorg voor de begeleiding op lokaal niveau. De AKO-secretaris brengt de randvoorwaarden en vervolgacties in kaart.

> Download het [definitieve Programmaplan](#)

Houvast en inspiratie bij invoering nieuwe werkwijze

Om integrale dienstverlening landelijk in te voeren is een kernteam in het leven geroepen. De publicatie *Werk aan de winkel* biedt locaties daarnaast houvast en inspiratie bij de invoering en/of doorontwikkeling

van de nieuwe werkwijze. Vertrouwen in de capaciteiten van de eigen medewerkers staat voorop: samen geven we integrale dienstverlening vorm.

1. Kernteam invoering integrale dienstverlening

Het kernteam Invoering integrale dienstverlening is onlangs gestart. Dick Schuur is de 'primus inter pares' van het team van zes man, twee van elke ketenpartner. Hij is gedreven over de opdracht: 'Wij willen enthousiasme en inspiratie overbrengen. We willen verleiden en ondersteunen. We richten ons met name op het management van een bvg. Nee, we gaan niets van bovenaf opleggen, dat werkt niet. Bij integrale dienstverlening gaat het om de klant, de burger. Dat vraagt om ander gedrag. Dat lukt alleen werkendeweg. Het gaat om excellente dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden.'

Wie zijn de leden van het kernteam?

V.l.n.r. Dick van Maanen (Divosa), Nico van Kester (CWI), Denise van Etten (AKO-ondersteuning), Monique Jongerius (secretaris AKO) Jan Boerma (UWV), Peter Haarms (UWV), Frans Pieters (CWI) en Dick Schuur (Divosa)



> Lees het [gehele artikel](#)

2. Publicatie *Werk aan de winkel*

Op kleine schaal beginnen, koesteren en stapsgewijs uitbouwen. Dat zijn belangrijke stappen bij de invoering van integrale dienstverlening. Maar hoe doe je dat? De publicatie *Werk aan de winkel* beschrijft de belangrijkste uitgangspunten van integrale dienstverlening. De publicatie verschijnt januari 2008. Meer informatie?

Stuur een mail naar het [AKO-secretariaat](#).

Ketenprogramma 2008: 'Doorpakken en verankeren'

'Doorpakken en verankeren'. Dat is de titel van het Ketenprogramma 2008. Het programma stelt de gezamenlijke prioriteiten in de ketensamenwerking op lokaal en regionaal niveau voor het komende jaar vast. Het motto van het Ketenprogramma sluit aan bij het kabinetmotto: 'Samen Werken, Samen Leven'. Participatie (meedoen in de samenleving) is daarbij het sleutelwoord.

'Doorpakken en verankeren' komt op een moment dat het aantal klanten gestaag daalt door onder andere de economische voorspoed. Anderzijds zijn veel klanten steeds moeilijker bemiddelbaar naar werk. Dit vraagt om extra inspanningen van de ketenpartners en een andere aanpak.

> Download het [Ketenprogramma 2008](#)

Kapstok Leer-werkprojecten helpt Wajongeren aan baan

De Kapstok Leer-werkprojecten in Hengelo heeft voor moeilijk bemiddelbare jongeren een onderwijsprogramma ontwikkeld. Met succes. Tussen 2005 en 2007 zijn er 59 Wajongeren begeleid. Daarvan zijn 25 jongeren naar een vaste baan geholpen, 5 volgen een opleiding en 19 zitten nog in het traject.

Aan het onderwijsprogramma doen jongeren van 15 tot 20 jaar mee. Ook 'oudere jongeren' stromen via UWV en gemeenten in. Het programma richt zich op jongeren met fysieke, psychische of gedragsproblemen. Zij krijgen in het leer-werkproject de mogelijkheid om arbeidservaring en technische en sociale vaardigheden op te doen. Het programma stelt de jongeren zo in staat deel te nemen aan het reguliere arbeidsproces. Ook motiveert het jongeren om een opleiding te volgen. De Kapstok Leer-werkprojecten in Hengelo maakt deel uit van de Stichting Scholengroep Twente Speciaal en verzorgt AGL-opleidingen (Arbeidsmarktgerichte Leerweg) voor moeilijk bemiddelbare jongeren. Veel van hen ontvangen een Wajong-uitkering.

Wat komt er kijken bij een bedrijfsverzamelgebouw?

In steeds meer gemeenten werken CWI, UWV en sociale diensten samen vanuit een bedrijfsverzamelgebouw (bvg). Uit ervaring blijkt dat de ontwikkeling van een bvg vraagt om goed onderling overleg en regelmatige afstemming. Waar moet het pand aan voldoen? Wie betaalt wat? En hoe regel je de

schoonmaak, catering en beveiliging? Allemaal vragen die ketenpartners in de praktijk tegenkomen. De handreiking voor het ontwikkelen van een bedrijfsverzamelgebouw zet dit soort vragen op een rij en geeft praktische tips.

> Download de [handreiking](#)

De klantmanager in beeld

'Je kunt klanten niet helpen met een standaardbenadering'

Een klantmanager in de keten vertelt over klantgericht werken aan de hand van tien vragen.

Deze editie: Antoinette van Zon, adviseur werk en inkomen, bvg Den Bosch.

> Lees het [interview](#)

RWI brengt initiatieven werkgeversbenadering in kaart

Werkzoekenden die aan het werk willen en kunnen? Maar waar zijn nu de geschikte vacatures? Hoe kunnen CWI, UWV en sociale diensten op effectieve wijze mogelijke werkgevers benaderen? De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) heeft een digitaal overzicht gemaakt van verschillende 'werkgeversbenaderingen'. Als voorbeeld of inspiratie.

> Lees het [artikel](#)

> Download het [rapport De Regio Centraal](#)

Logisch voor de klant, het kan!

In 2007 zijn drie werkpleinen (Eindhoven, Apeldoorn, Oss) als zogenaamde multichannel-proeftuinen aan de slag gegaan. Eind van dit jaar kunnen klanten van deze werkpleinen voor al hun vragen terecht bij één telefoonnummer, één geïntegreerde balie/servicedesk en bij één website. Er is voor gezorgd dat op alle drie kanalen dezelfde antwoorden worden gegeven (integrale content). Zo wordt voorkomen dat klanten van het kastje naar de muur worden gestuurd. De multichannel-inrichting sluit dus naadloos aan bij integrale dienstverlening: logisch voor de klant, het kan.

> [Wat zijn de bereikte resultaten?](#)

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

Aan/afmelden Ketenjournaal
Stuur dan een mail naar ketenjournaal@divosa.nl