



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:

- Voorstelrondje kernteam
- Handreiking werkgeversbenadering
- Pilot BVG infrastructuur
- Best practice
- Multichanneling
- De klantmanager in beeld
- Onderzoek UWV

Voorstelrondje kernteam

'Het land in!'

Voor 2009 willen de ketenpartners integrale dienstverlening landelijk invoeren. Het kernteam ondersteunt sinds dit najaar het lokale (keten) management bij de invoering. Het kernteam bestaat uit drie duo's die de ketenpartners in de regio's ondersteunen en inspireren waar nodig. Het team sluit daarbij aan bij wat er in de regio als is ontwikkeld. De inzet richt zich in eerste instantie op het oplossen van obstakels op de locaties zelf, zoals het ict-beheer, telefonie, formuleren van gezamenlijke prestatie-indicatoren, de autorisatie Sonar en het klantvolgsysteem. De locaties blijven overigens zelf verantwoordelijk voor de invoering. Daarnaast verzamelt het kernteam goede ervaringen van integrale dienstverlening van vooruitstrevende locaties in een spreekwoordelijke schatkist.

Het kernteam is bovenal een actieteam. 'We zoeken het niet in notities en allerlei overleggen; het gaat om het doen', vertelt Dick Schuur, primus inter pares van het kernteam. Dat verwacht de burger van ons. Zeker de werkgever; er staan veel vacatures open. Er is urgentie! We gaan daarom het land in, daar moet het gebeuren. Er is ook geen blauwdruk als het gaat om een plan van aanpak. We ontwikkelen, we leren zoals als dat ook met integrale dienstverlening moet.' Februari 2008 maakt het kernteam de balans op en worden vervolgstappen genomen.

>> [Wie is het kernteam?](#)

>> Meer informatie: [Dick Schuur](#)

Handreiking werkgeversbenadering

Praktische handreiking gezamenlijke werkgeversbenadering

De 'Handreiking voor een tripartiete werkgeversbenadering in de regio's' is verschenen. Met deze handreiking wil AKO ketenpartners ondersteunen bij het opzetten van een gezamenlijke werkgeversbenadering. Aan de hand van een praktisch vijf-stappenplan wordt de werkgeversaankpak uiteengezet. De vijf stappen: 'Stel de arbeidsmarkt centraal', 'Welke partijen heb je nodig?', 'Welke diensten bied je de werkgever en hoe maak je dat kenbaar?', 'Ambities en resultaten' en 'Hoe richt je een succesvolle werkgeversbenadering in'. De handreiking is met nadruk geen blauwdruk, een succesvolle lokale of regionale werkgeversbenadering is immers een kwestie van maatwerk.

>> ['Handreiking voor een tripartiete werkgeversbenadering in de regio's'](#)

Pilot BVG infrastructuur

Delen van elkaars ict-infrastructuur goed mogelijk

Het koppelen van ict-netwerken van gemeenten en CWI is goed mogelijk. Het kan zelfs op meerdere manieren. Dat blijkt uit pilots in Eindhoven, Amsterdam en Apeldoorn. Daarnaast experimenteren lokale ketenpartners met het ontsluiten van elkaars computerapplicaties. Hier zit al aardig schot in. Dit maakt het voor professionals mogelijk om informatie te delen en klantvriendelijker te werken. De pilotgemeenten zijn blij dat technische randvoorwaarden geen belemmering vormen voor het realiseren van een bedrijfsverzamelgebouw. Half februari zijn alle mogelijkheden in de praktijk getest en kunnen de pilotgemeenten gericht andere locaties adviseren. In de memo leest u alles over de laatste stand van zaken.

>> [Ontwikkelingen en oplossingen rond ict-infrastructuur BVG's](#)

Best Practice

Best Practice Maastricht

In deze Best Practice wordt de ontstaans-geschiedenis van het Werkplein Zuid-Limburg toegelicht. Hierin staat de werkgeversbenadering centraal. Dit heeft te maken met de Maastrichtse situatie die een zeer oorspronkelijke start kent. De participerende partners, CWI, UWV en gemeente Maastricht werkten al samen toen er nog sprake was van 'het arbeidsbureau'. Gezocht werd naar een project waarin de drie partijen op gelijke voet konden intreden. Dit werd het Werkplein Zuid-Limburg dat vanaf februari 2006 operationeel is. In het proces dat sinds het samengaan volgde zijn inmiddels de zuilen geslecht. Het gaat hierin niet meer om CWI, GSD of UWV klanten maar om burgers. Naast de versterking vanuit de gemeente van de bestuurlijke samenwerking, is dit volgens de participerende organisaties het grootste winstpunt van het Werkplein Zuid-Limburg te noemen. Ook in de publicatie *Werk aan de winkel* die in januari verschijnt, komt Werkplein Zuid-Limburg aan bod.

>> [Download de Best Practice Maastricht](#)

Multichanneling

Logisch voor de klant? Begin bij de klant!

Klanten op een logische manier mogelijkheden tot klantcontact en toegang tot dienstverlening bieden klinkt heel eenvoudig, maar dat is het zeker niet. In feite moeten hiervoor verschillende onderdelen in samenhang worden uitgewerkt zoals:

- vindbare en toegankelijke ingangen (werkplein, telefoon, internet, e-mail)
- inzicht in welke klantvragen en -behoeften
- eenduidige uitvraag en analyse van de klantvraag
- beschikbaarheid en inzet van integrale dienstverlening
- klantgerichte voorlichting en advisering
- professionele afhandeling van de klantvraag

Voor dit vraagstuk is een klantgerichte methodiek ontwikkeld. Hiermee wordt enerzijds een klantgerichte oplossing voor de kanalen uitgewerkt, maar wordt anderzijds ook de integrale samenwerking en de klantgerichtheid binnen een werkplein sterk bevorderd. Dit tweede artikel, in een reeks over de resultaten van AKO Multichanneling, beschrijft hoe dit kan worden aangepakt.

>> [AKO Multichannel resultaten 2007](#)

De klantmanager in beeld

'Ik vind het een uitdaging om snel te overzien wat een klant wil en wat er mogelijk is.'

Een klantmanager in de keten vertelt over klantgericht werken aan de hand van tien vragen. Dit keer: Femke Hoppenbrouwers, re-integratiecoach UWV, BVG Amsterdam Centrum.

>> [Lees het interview](#)

Onderzoek UWV

Wisselende resultaten naar effectiviteit re-integratie

UWV heeft onderzoek gedaan naar de effecten die re-integratie-inspanningen hebben op de baankansen van AG- en WW-cliënten. De uitkomsten laten een wisselend beeld zien, van beperkt effectief voor de WW-populatie als geheel tot redelijk effectief voor de AG-populatie en minder kansrijke groepen binnen de WW-populatie (met uitzondering van ouderen). Het onderzoek laat ook zien dat de voordracht voor een traject sterk activerend werkt, waardoor men harder naar werk zoekt en sneller aan de slag komt. Daar staat tegenover dat men, nadat de intake voor een traject eenmaal heeft plaatsgevonden, zich in eerste instantie vaak meer richt op de komende re-integratie-activiteiten dan op het actief zoeken naar werk. Per saldo resteert daardoor doorgaans slechts een beperkt effect. Hoofdconclusie is dat de re-integratieactiviteiten te ongericht zijn ingezet. Kanttekening is dat het hier gaat om trajecten die in de jaren 2002 en 2003 zijn gestart, een periode waarin de commerciële re-integratiedienstverlening nog maar net was gestart. Inmiddels zijn de mogelijkheden tot maatwerk uitgebreid, dankzij onder meer de komst van re-integratiecoaches en de introductie van IRO en toonkamerconcept.

>> [Lees meer over het onderzoek in hoofdstuk 6 \(pag. 48 e.v.\) UWV Kwartaalverkenning 2007-III](#)

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

Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar ketenjournaal@divosa.nl