



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:

- Start pilots inburgering: Meld je aan!
- Werk aan de winkel: inspiratie bij integrale dienstverlening
- De Buitenwereld blijft open tot 1 april 2008!
- Best Practice Zutphen
- Website AKO vernieuwd
- Jongeren Centraal!
- 'Je kunt meteen afspraken maken'
- Hanneke Berben vertrekt naar ROC
- Agenda

## Start pilots inburgering: Meld je aan!

Inburgering en re-integratie gaan hand in hand. Het AKO heeft naar aanleiding van het Deltaplan Inburgering met Minister Ella Vogelaar overlegd over de start van een aantal pilots waarin inburgering integraal wordt meegenomen in de dienstverlening aan werkzoekenden vanuit de SUWI-keten.

Een en ander past bij de integrale dienstverlening zoals de ketenpartners die willen invoeren. Het AKO is op zoek naar zo'n 5 à 6 pilotlocaties die dit in projectverband gedurende ongeveer een jaar willen vormgeven. Locaties die interesse hebben, kunnen dat kenbaar maken door uiterlijk 15 maart een plan van aanpak in te dienen. Voor de pilots zijn extra middelen beschikbaar.

- > [Deltaplan Inburgering](#)
- > [Meer informatie](#)

## Werk aan de winkel: inspiratie bij integrale dienstverlening

9 januari verscheen de publicatie *Werk aan de winkel*. Deze beschrijft de belangrijkste uitgangspunten van integrale dienstverlening. Het biedt houvast en inspiratie bij de invoering. Het draait bij integrale dienstverlening om één aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en werkgevers. Maar bovenal gaat het om lef en

creativiteit bij het ondersteunen van werkzoekenden naar werk. Denken in mogelijkheden en niet in belemmeringen van mensen. Maar hoe doe je dit? Door op kleine schaal te beginnen en stapsgewijs uit te bouwen, zo beschrijft *Werk aan de winkel*. De publicatie staat vol met praktijkvoorbeelden en interviews met managers en medewerkers die al een eind op dreef zijn met integrale dienstverlening.

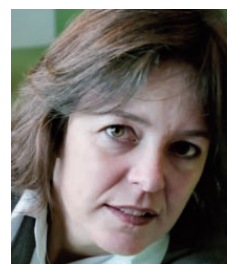


Bestel de publicatie nu via [cwi@pondres.nl](mailto:cwi@pondres.nl) o.v.v. 'werk aan de winkel, nr. 297' en naam, functie, adres en telefoonnummer (zo lang de voorraad strekt). *Werk aan de winkel* is gratis voor medewerkers van CWI, UWV en sociale diensten.

## De Buitenwereld blijft open tot 1 april 2008!

Ervaren wat klantgericht werken voor jou betekent, daar gaat het om in De Buitenwereld voor de keten. De Buitenwereld is de eerste ketenbrede opleiding over klantgerichtheid. De boodschap: verplaats je in de persoon van de klant en handel niet naar de letter, maar naar de geest van de wet. Omdat de reacties erg enthousiast zijn, blijft de Buitenwereld open tot 1 april 2008! 'Zeer indrukwekkend om te ervaren dat wij, terwijl we geen eens fouten maken in onze werkwijze, de klanten tot wanhoop kunnen drijven', zei een ketenmedewerker. Meld je snel aan bij [buitenwereld@uwv.nl](mailto:buitenwereld@uwv.nl) of bel (020) 687 2941.

In het artikel '[Herkennen maakt stil, verdrietig en beschaamd](#)' legt Mechteld, de fictieve klant in de Buitenwereld, uit wat zij bij bezoekers uit de keten allemaal losmaakt.



---

## Best Practice Zutphen

Tijdens de workshop Invoering Integrale Dienstverlening op de AKO-bijeenkomst van 9 januari in Amsterdam gebruikte het team van Zutphen de reddingsactie voor de gestrande paarden bij het Friese Marrum als metafoor. De redding van de paarden laat zien wat werkt. De oplossing ligt niet in de inzet van instrumenten, maar in weten hoe paarden zijn, denken en de moed en het vertrouwen om daarnaar te handelen.

In Zutphen is door het ketenmanagement een aanpak ontwikkeld, waarbij stap-voor-stap en doelgericht is gestart met de uitvoering. De aanpak kenmerkt zich door een bottum-up benadering, werkende weg inspelen op ontwikkelingen en de nadruk leggen op kracht in plaats van macht. Deze best practice geeft een goed beeld van de invoering van integrale dienstverlening. Enerzijds om ideeën op te doen voor integrale dienstverlening in hun eigen gemeente. Anderzijds reikt het een werkwijze aan die collega's in de keten in hun eigen situatie kunnen gebruiken.

> Lees meer over de [achtergronden in de Best Practice integrale dienstverlening in Zutphen](#)

---

## Website AKO vernieuwd

De website van het AKO is vernieuwd: [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Het werd tijd voor een vernieuwde website waar alle beschikbare informatie over samenwerken in de keten van werk en inkomen op één centrale plek terug te vinden is. Surf voor een kijkje naar [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) en lees in de bijlage in het kort wat de website u te bieden heeft.

> Lees alles over de [nieuwe mogelijkheden van samenvoordeklant.nl](#)

---

## Jongeren Centraal!

Niet afwachten, maar eropaf! Dat is het motto van de gezamenlijke jongerenaanpak 'Jongeren Centraal'. Na Hoorn krijgt de aanpak nu een vervolg in Uden, Tilburg en Apeldoorn. Om jongeren sneller en beter te helpen is het CP-ICT Inwonerszaken een project gestart: Jongeren Centraal. Alles draait om lokaal doelen afspreken. Niet alleen met CWI, UWV en sociale diensten. Maar ook met instanties als Bureau Jeugdzorg,



de leerplichtambtenaar en roc. Proactief en bovenal: gecoördineerd. Hoe? Door ondersteuning in de dienstverlening van het geautomatiseerde systeem Jongeren Centraal. Het systeem geeft een signaal bij belangrijke gebeurtenissen in het leven van jongeren zoals einde van een opleiding of dienstverband of overlijden van een ouder. De instanties wachten vervolgens niet af, maar stappen zonnig direct op de jongere af. Jongeren Centraal presenteert daarnaast de informatie uit het Digitaal klantdossier, waarin informatie van CWI, GBA, GSD, UWV, RDW en lokale bronnen is ontsloten. Bovendien geeft het aan welke diensten verleend zijn of waar de klant nog mee geholpen wordt.

Meer informatie? [Download de brochure](#) of mail naar: [jongerencentraal@divosa.nl](mailto:jongerencentraal@divosa.nl). 13 februari vindt het startschot van Jongeren Centraal in Uden plaats.

---

## 'Je kunt meteen afspraken maken'

Twee professionals in de keten vertellen over klantgericht en integraal werken. Dit keer: de jongerenaanpak van Satish Oedairamsingh (CWI) en Mira Tzvetkov (gemeente) in Delft. 'We wachten niet meer op elkaar, we kunnen de jongeren echt maatwerk leveren.'

> Lees het [hele interview met Satish en Mira](#)

---

## Hanneke Berben vertrekt naar ROC

Hanneke Berben vertrekt medio april bij CWI en neemt daarmee ook afscheid van haar lidmaatschap aan het Algemeen Keten Overleg (AKO). Zij maakt de overstap naar voorzitter College van Bestuur van ROC Nijmegen.

---

## Agenda

18 februari: Ketendag Noord in Assen (Hotel Van der Valk), van 9.00 - 15.30 uur, met name gericht op managers. Met aandacht voor het WERKbedrijf en diverse workshops. Aanmelden kan bij Nynke Abbink ([nynke.abbink@cwinet.nl](mailto:nynke.abbink@cwinet.nl)).

**Oproep** Mail uw ervaringen en praktijkvoorbeelden van ketensamenwerkingen naar [ketenjournaal@divosa.nl](mailto:ketenjournaal@divosa.nl)

## Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar [ketenjournaal@divosa.nl](mailto:ketenjournaal@divosa.nl)

---