



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:

- Hoe klantgericht is de dienstverlening op de locaties?
- Werk.nl: de toegangspoort tot de arbeidsmarkt
- Klantmanager in beeld
- 100.000-banenplan van start in Enschede
- De klant komt binnen en dan... Van drie werkwijzen naar één, op alle kanalen
- Werk aan de winkel: inspiratie bij integrale dienstverlening
- VNG-mail aan bestuurlijke ambassadeurs

Hoe klantgericht is de dienstverlening op de locaties?

Het AKO-project Prestatiemeting heeft voor de tweede maal een klantgerichtheidmeting onder werkzoekenden van alle SUWI-locaties gehouden. De resultaten van deze meting zijn voor alle locaties binnenkort beschikbaar op internet. Het zogenoemde dashboard waarmee lokale resultaten zijn te bekijken, is geheel vernieuwd. Het biedt meer mogelijkheden om de resultaten van elke locatie te vergelijken, bijvoorbeeld met de resultaten van de vorige meting of met het gemiddelde van de tien best scorende locaties. Bovendien helpt het dashboard de gebruikers ervan op weg om te bepalen waar kan worden begonnen met het verbeteren van de klantgerichtheid van de integrale dienstverlening.

De resultaten zijn alleen intern openbaar, wat betekent dat er een inlogcode nodig is om ze te kunnen bekijken. Binnenkort krijgen alle lokale managers van CWI, UWV en de sociale diensten bericht over hoe zij de uitkomsten van hun locatie kunnen bekijken.

Naast de lokale resultaten is er ook een landelijk rapport klantgerichtheid werkzoekenden verschenen. Uit de resultaten blijkt dat landelijk gezien werkzoekenden het afgelopen halfjaar iets meer positieve ervaringen hadden met alle klantprincipes. Er lijkt dus een stijgende lijn te zitten in de klantgerichtheid van de ketendienstverlening.

Wie nog geen bericht heeft gehad over de inlogcode, of vragen heeft over de meting, kan contact opnemen met klantgerichtheid@bkwi.nl.

Het project Prestatiemeting heeft ook de werkgeversgerichtheid van enkele SUWI-locaties onderzocht! Hierover leest u meer in een volgend nummer van ketenjournaal.

[Landelijk rapport klantgerichtheid](#)
[Onderzoeksrapport Werkgeversgerichtheid](#)
[Bijlage onderzoeksrapport Werkgeversgerichtheid](#)

Werk.nl: de toegangspoort tot de arbeidsmarkt

Als ketenprofessional moet je op de hoogte zijn van de mogelijkheden op de lokale en regionale arbeidsmarkt. De site werk.nl kan hierbij helpen. De site biedt veel waardevolle bronnen, variërend van de Kansverkenner Werk, een zelfhulpinstrument voor werkzoekenden, tot een uitgebreid overzicht van alle geregistreerde werkzoekenden en vacatures.

[Tien arbeidsmarktbronnen voor werkcoaches](#)

Klantmanager in beeld



“Er is alle vrijheid om de groep zo efficiënt en effectief mogelijk te helpen”

Lisa de Geus (links op de foto), van oorsprong klantmanager bij gemeente Hilversum en Dora Jeremiasse, arbeidsdeskundige bij UWV,

vertellen over hun ervaringen bij het project ‘Werken aan werk’.

[Lees het hele interview](#)

100.000-banenplan van start in Enschede

Ondernemer Hennie van der Most gaf in januari het startschot voor het 100.000-banenplan. Een initiatief dat hij samen met VVD-kamerlid Charlie Aptroot bedacht. Het is in eerste instantie een samenwerkingsverband tussen CWI, UWV en Twentse werkgevers.

Het uitgangspunt is simpel: werkgevers zitten te springen om mensen, terwijl duizenden werkzoekenden nog altijd niet aan de slag komen. Van der Most en gelijkgestemde ondernemers willen deze mensen een echte kans geven. De uitkering van de kandidaten loopt tijdens de proefperiode maximaal drie maanden door. De eigenzinnige ondernemer verwacht vooral inzet en motivatie van de kandidaten. In Enschede, zo blijkt uit het artikel, zijn de eerste ervaringen met deze aanpak positief.

[Banenplan: zo eenvoudig kan het](#)

De klant komt binnen en dan... Van drie werkwijzen naar één, op alle kanalen



In de proeftuin multichanneling hebben de Werkpleinen Maasland (Oss), Activerium (Apeldoorn) en Mercado (Eindhoven) de dienstverleningskanalen doorwroet. Het lijkt zo eenvoudig, één balie of servicedesk inrichten, een telefonieteam formeren. En een internetportal is al helemaal zo gebouwd. Maar verschillende balies en telefonieteams samenvoegen tot één, waar in dezelfde stijl - bij wijze van spreken in dezelfde bewoordingen - de klant wordt aangesproken is andere koek. Klareth Tanis en Wim den Hartog, collega's in Eindhoven vertellen over hun eerste ervaringen. "Voor iedereen is het nu helderder: waarvoor kun je bij wie terecht."

"Het is logisch dat je denkt dat een klant die belt meteen doorverbonden moet worden naar zijn contactpersoon," vertelt Wim den Hartog, projectleider dienstverlening." Het is evenzo logisch om te denken dat de internetportal alleen informatie biedt. Maar de workshops met het team van AKO Multichanneling waren voor ons de *eye opener* dat een telefonieteam en een portal zoveel meer zijn dan dat. Je hebt het veel meer over dienstverlening dan informeren. We werden steeds gedwongen om te denken vanuit de verwachting van de klant. Ook nu we gestart zijn, moeten we dat laten inslijten. Dat is iets anders dan 'u vraagt wij draaien'. We hebben het over hoe je een klant ontvangt. Hoe je uitlegt wat je wel en wat je niet biedt."

[Klik hier voor het volledige artikel](#)

Werk aan de winkel: inspiratie bij integrale dienstverlening

Op 9 januari is de publicatie *Werk aan de winkel* verschenen. 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 via cwi@pondres.nl o.v.v. 'werk aan de winkel, nr. 297' en naam, functie, adres en telefoonnummer (zolang de voorraad strekt).

[Download Werk aan de Winkel](#)

VNG-mail aan bestuurlijke ambassadeurs

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft een e-mailnieuwsbrief uitgegeven waarmee wethouders (de ambassadeurs van Ruimte voor de Regio) worden geïnformeerd over de plannen voor begin 2008. Een en ander komt voort uit de taak die 56 voorttrekkersgemeenten hebben om initiatieven te ontplooiën op het terrein van het regionaal arbeidsmarktbeleid.

[Klik hier om de mail te lezen](#)

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

Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar ketenjournaal@divosa.nl
