



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:

- 4 verbeterpunten op ict-gebied
- Ketenmedewerkers in beeld
- Ketensamenwerking in Eindhoven
- Voortgang zichtbaar op de landkaart
- Keten scoort goed op werkgeversgerichtheid
- Valkuilen & Oplossingen
- Achtste editie Werkblad verschenen
- Kort nieuws

4 verbeterpunten op ict-gebied

De projectgroep ICT/Integrale dienstverlening bereidt een aantal verbeterpunten voor die het werken op een Werkplein makkelijker maken. Want waarom moet de gemeente de CWI-gegevens voor een elektronische bijstandsaanvraag nog overtypen?

>> [Bekijk de verbeterpunten](#)

Ketenmedewerkers in beeld

'Het staat nog in de babyschoenen'



Louise, Jos en Silvia geven de kolomvrije dienstverlening vorm

Klanten hoef je niet meer van het kastje naar de muur te sturen. Dat is de winst van ketensamenwerking vinden ze op Werkplein Mercado in Eindhoven. Maar voordat het goed geregeld is,

moeten er nog wel wat dingen gebeuren. De drie organisaties en hun werkprocessen moeten naar elkaar toegroeien. Louise van de Sande, Jos Klein Wolterink en Silvia Verkroost over de ontwikkeling van een nieuwe methodiek.

>> [Lees het hele interview met Louise, Jos en Silvia](#)

Ketensamenwerking in Eindhoven

Iedereen op het gemeentesysteem



De ketensamenwerking in de kolom Werk en Inkomen in Eindhoven ligt op stoom.

Het management en de werkvloer worden nu verder ontschot, evenals de ict-infrastructuur. Straks zijn de ketens Wonen en Leven en Economie en Bedrijf aan de beurt.

>> [Lees het artikel in vakblad *Sprank over Werkplein Mercado](#)

Voortgang zichtbaar op de landkaart

Ga naar www.samenvoordeklant.nl om de resultaten te bekijken.

Het is belangrijk om goed inzicht te hebben in de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening. Ook de politiek hecht hier veel waarde aan. Voor dit doel is op www.samenvoordeklant.nl een online voortgangsrapportage ontwikkeld die snel inzicht geeft in de eigen voortgang en de geboekte

resultaten van een locatie. Sinds half april nodigt het AKO kernteam het lokaal management uit om de rapportage in te vullen. De eerste rapportages komen nu binnen en worden automatisch opgenomen in de geheel vernieuwde landkaart.

>>[Uitnodiging om de rapportage in te vullen](#)

Keten scoort goed op werkgeversgerichtheid

Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over het dienstverleningsproces en de bejegening door CWI, UWV en sociale diensten. Ze zijn wel kritisch wat betreft de kwaliteit en het resultaat van de dienstverlening van de ketenpartners. Dat blijkt uit een eerste meting werkgeversgerichtheid van het AKO-project Prestatiemeting.

Deze meting is een eerste stap in de ontwikkeling van een meetinstrument werkgeversgerichtheid. Het instrument moet regio's en locaties faciliteren bij het verbeteren van de ketendienstverlening aan werkgevers. Het instrument richt zich in eerste instantie op het proces van vacaturevervulling en is gebaseerd op de vijf werkgeversprincipes Betrouwbaarheid, Professionaliteit, Daadkracht, Toegankelijkheid en gemak en Flexibiliteit.

>>[Lees verder](#)

>>[Direct naar de rapportage](#)

Valkuilen & oplossingen



Integrale dienstverlening. Ketendienstverlening. Integrale teams. Overal in het land zijn CWI, UWV en gemeentes er mee bezig. De resultaten lopen uiteen. Soms lukt het niet om de ambities om te zetten in concrete acties. Dick Schuur, lid van het Kernteam AKO, probeert lokaal stoeve of vastgelopen samenwerking weer vlot te trekken. In het

Ketenjournaal leest u hier regelmatig over in 'Valkuilen & Oplossingen'. Deze maand: de autorisatie voor Sonar, de relatie met het Wsw-bedrijf en de streepjescultuur.

>>[Lees verder](#)

Achtste editie Werkblad verschenen



Werkblad is hét magazine voor werkzoekenden in Nederland en is een gezamenlijke uitgave van CWI, UWV en Divosa. Naast praktische informatie voor mensen die werk zoeken is er aandacht voor persoonlijke ervaringsverhalen van werkzoekenden. Deze editie extra aandacht voor oudere werkzoekenden. "Vergrijzen achter de geraniums vind ik niks."

>>[Werkblad 8](#)

Kort nieuws

- **UWV-congres – Pact voor beter contact**
Pact voor beter contact biedt handvatten voor verdere professionalisering van de dienstverlening aan de burger in een Klant Contact Centrum.

>> [Uitnodiging Pact voor beter contact](#)

- **Nieuwe site: Interventiesnaarwerk.nl**
Op interventiesnaarwerk.nl is meer informatie te vinden over de effectiviteit van re-integratiedienstverlening.

>> www.interventiesnaarwerk.nl

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

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