



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.

Stuurgroep Ketenservices ICT

Eerder dit jaar is de stuurgroep 'Ketenservices ICT' in het leven geroepen. Deze stuurgroep, waarin UWV, CWI WERKbedrijf, SVB en gemeenten zijn vertegenwoordigd, geeft sturing aan alle grotere ketenprojecten die services- en ICT-gerelateerd zijn. Dat geldt bijvoorbeeld zowel voor de ondersteuning van de werkpleinen als voor het programma Digitaal Klantdossier (DKD 2). Via het Ketenjournaal en www.samenvoordeklant.nl informeert de stuurgroep over ontwikkelingen en ondersteuningsmogelijkheden.

Dit nummer van Ketenjournaal is volledig gewijd aan ICT-ontwikkelingen in de keten.

In dit Ketenjournaal:

- DKD fase 2: nieuwe ronde, nieuwe kansen
- Landelijke implementatie 'Werken op één pc'
- Tien werkpleinen en hun ICT-ervaringen
- Werken op één pc in werkplein
- VIDl – Keten-ICT het land in
- Onderzoek Werkplein Parkstad Limburg: 'Slimmer toepassen bestaande registratiesystemen'

tal randvoorwaarden worden voldaan voordat het definitieve besluit door het AKO wordt genomen.

In de tussentijd kunnen werkpleinen wel aan de slag met de inrichting van de ICT-ondersteuning voor integrale dienstverlening, zij het met een aantal mitsen en maren.

>> [Lees meer over de Landelijke implementatie en de tussenoplossingen](#)

DKD fase 2: nieuwe ronde, nieuwe kansen

Het Digitaal Klantdossier (DKD) gaat de tweede fase in. Belangrijke voordelen van DKD voor de klant zijn tijdsbesparing en meer duidelijkheid. Zijn gegevens hoeft hij maar één keer in te voeren, wat leidt tot een transparant – aanpasbaar – overzicht van wat er over hem bekend is binnen de keten. Waar DKD fase 1 vooral het karakter had van innovatie en het leggen van een solide basis is de ambitie van DKD fase 2 'doorpakken'.

>> [Lees meer over DKD fase 2](#)

Tien werkpleinen en hun ICT-ervaringen



De ICT-ervaringen van tien werkpleinen die vooroplopen bij de invoering van integrale dienstverlening zijn recentelijk onder de loep genomen. Waar lopen zij in de praktijk tegenop? Hoe regelen zij dat? Die 'zij' dat zijn Maastricht, Enschede, Amsterdam-

Landelijke implementatie 'Werken op één pc'

Op 13 oktober jl. heeft het AKO de implementatie-aanpak voor het werken op één pc goedgekeurd. Zie ook voorgaande artikel 'Werken op één pc in werkplein'. Tot voorjaar 2009 moet nog aan een aan-

Zuid, Rotterdam-Zuid, Tiel, Gouda, Hoogeveen, Eindhoven, Assen en Heerlen. En wat blijkt, ze lopen alle vrijwel tegen dezelfde problemen aan. Het onderzoek heeft deze knelpunten in kaart gebracht en heeft ook de (vooral pragmatische) oplossingen in kaart gebracht.

>> [Meer over de werkpleinen en hun ICT-ervaringen](#)

Werken op één pc in werkplein



Op meer dan honderd locaties werken ketenpartners UWV, CWI en gemeenten samen. Daarbij is het van belang om in elkaars systemen te kunnen 'kijken' om gegevens uit te kunnen wisselen. Op veel locaties wordt gewerkt met een switchbox, waarmee beide infrastructures (CWI en gemeentelijk te benaderen zijn). Als tijdelijke oplossing kan de switchbox goed voldoen.

Inmiddels zijn er twee oplossingen ontwikkeld die de switchbox overbodig maken.

>> [Lees meer over werken op één pc in werkplein](#)

VIDI – Keten-ICT het land in

Wanneer komt er één klantvolgsysteem voor de hele keten? Hoe regel ik de telefonie op het werkplein? Hoe voorkom ik dubbele registratie van gegevens? De werkgroep VIDI (Verbetering Integrale Dienstverlening ICT) organiseerde regionale bijeenkomsten en workshops om antwoord te kunnen geven op dit soort vragen.

Tijdens de bijeenkomsten kwamen onderwerpen aan bod als de relatie van ICT voor werkpleinen tot andere lopende ICT-projecten. Ook passeerden producten en oplossingen die door werkpleinen al ontwikkeld zijn de revue. De bijeenkomsten brachten collega's niet alleen met elkaar in contact, ook konden zij verwachtingen toetsen aan de realiteit.

Maar vooral konden zij antwoorden krijgen op praktische vragen; er was namelijk veel tijd ingeruimd voor vragen en discussie.

Op 30 oktober en 4 november waren voorlopig laatste bijeenkomsten van VIDI in de regio Zuidwest. Deze waren bedoeld voor ketenondersteuners, management van werkpleinen en andere geïnteresseerden.

Kijk op samenvoordeklant.nl voor meer informatie en vraag – indien nodig – via de webredacteur een inlogcode aan. Op de pagina "Kennisplatforms" staat een speciale ICT-pagina. Hier staat ook alle informatie over ICT en integrale dienstverlening op de werkpleinen. Bij vragen: neem contact op met KIOSK (088) 751 37 02.

Onderzoek Werkplein Parkstad Limburg: 'Slimmer toepassen bestaande registratiesystemen'

Slimmer toepassen van bestaande registratiesystemen als Sonar en een logische(re) verdeling van administratieve taken tussen front- en backoffice, zijn nodig voor bredere invoering van integrale dienstverlening op een werkplein. Dat blijkt uit onderzoek van het BKWI bij Werkplein Parkstad Limburg.



De meeste werkpleinen starten op kleine schaal met integrale dienstverlening. Meestal op basis van een *pilot*. Maar hoe zet je nu de volgende stap? Ofwel: hoe voer je integrale dienstverlening op het hele werkplein in? Die vraag was voor Werkplein Parkstad Limburg in Heerlen, een van de voorlopers op het gebied van integrale dienstverlening, aanleiding voor een onderzoek, uitgevoerd door het BKWI.

>> [Lees meer over het onderzoek](#)

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

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