



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:

- Werkzoekenden positiever over dienstverlening keten
- Vraag van de maand
- Hengelo coacht op houding en gedrag
- Elke klant zijn eigen traject in Enschede
- Nieuws uit de Regio
- Tips voor de website
- Samenwerkingsafspraken SZW en UWV
- Deelnemersoverzicht G4/G27/Werkbedrijf

## Werkzoekenden positiever over dienstverlening keten

Uit de ketenbrede meting klantgerichtheid 2008 blijkt dat de waardering van WW-ers en WWB-ers licht is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dat geldt ook voor de waardering van werkzoekenden als het gaat om de vijf klantprincipes: Bereikbaarheid en toegankelijkheid, Tijdigheid, Persoonlijke aandacht en inbreng, Houvast en Evenwichtige behandeling. Daarnaast hebben werkzoekenden aangegeven hoe de dienstverlening kan worden verbeterd. Managers Werkplein krijgen per e-mail bericht waar en wanneer de lokale resultaten beschikbaar zijn. Daarbij kunnen resultaten vergeleken worden met de scores van vorig jaar en met het landelijk gemiddelde.

>> [Lees verder](#)

>> [Ga naar het volledige Rapport Klantgerichtheid SUWI-keten Werkzoekenden, landelijke meting 2008](#)

## Vraag van de maand

*Iedere maand behandelt het Ketenjournaal een interessante vraag die bij KIOSK is binnengekomen. 'Kan de AKO-subsidie voor opleidingen en procesondersteuning ook met terugwerkende kracht worden ingezet? In verschillende Werkpleinen zijn al*

trajecten gestart: niet iedereen is even ver met de invoering van integrale dienstverlening; sommige Werkpleinen lopen 'voor.'

*Antwoord van KIOSK: 'Als aan een aantal voorwaarden wordt voldaan is dit mogelijk.*

De subsidie voor opleidingen (of procesondersteuning) kan ingezet worden voor trajecten die na 1 april 2008 zijn gestart. Vanaf die datum is de subsidie aan AKO toegekend.

Daarbij gelden dezelfde regels als voor "nieuwe" trajecten: via 'samenvoordeklant.nl' kan de aanvraag worden ingediend en die aanvraag wordt door de "creditcardhouder" (het kernteamlid) goedgekeurd. De factuur kan dan ook via het kernteamlid naar KIOSK worden gestuurd.

Werkpleinen hebben tot het einde van 2009 om de subsidie in te zetten en het budget hoeft niet gelijk opgemaakt te worden: per Werkplein kunnen meerdere aanvragen worden ingediend.'

Hulp bij integrale dienstverlening?

KIOSK en het Kernteam geven antwoord!



>> Ook een vraag?

Mail KIOSK [kiosk@samenvoordeklant.nl](mailto:kiosk@samenvoordeklant.nl)

## Hengelo coacht op houding en gedrag

Van een achterstandspositie naar een voortrekkersrol. Dat is het doel van werkplein Hengelo. Een jaar geleden stond de samenwerking tussen CWI, UWV en Gemeente nog in de kinderschoenen. Nu is die ketensamenwerking goeddeels van de grond. Mede dankzij inzet van een externe coach.

>> [Lees verder](#)

---

## Elke klant zijn eigen traject in Enschede

*Als werkcoach kun je inspelen op de behoeften van je klant. Er zijn geen verplichte termijnen meer, of standaard procedures. Dat maakt maatwerk mogelijk. "Je kunt inzetten wat nodig is."*

Het draait op het Werkplein in Enschede niet meer om standaardprocedures, maar om de klant. Die moet via de kortste weg naar werk. Duurzaam werk, welteverstaan. Om dat te bereiken mag een wercoach creatiever denken. "Alles kan, alles mag," vat Kim Leferink haar functie samen. Vroeger moest ze haar klanten standaard zes maanden laten solliciteren. "Nu kun je vanuit de persoon zelf denken en meteen inzetten wat nodig is."



Vlnr  
Monique,  
Sharda  
en Kim

>> [Lees verder](#)

---

## Nieuws uit de Regio

*Benieuwd naar de voortgang van de ketensamenwerking in Werkplein Alkmaar?*

Regelmatig verschijnt een informatieve ketennieuwsbrief, waarin u meer leest over de Werkgroep Ketensamenwerking, 'de stelling van de maand', interviews, interessante links, etc.

>> [Klik hier om de ketennieuwsbrief Alkmaar van oktober 2008 te lezen](#)

---

## TIPS voor de website 'samenvoordeklant.nl'

De vernieuwde website 'www.samenvoordeklant.nl' biedt enorm veel mogelijkheden en bevat veel informatie. Het is even wennen aan zo'n nieuwe website. Onder het motto 'doe er uw voordeel mee' vindt u regelmatig een aantal tips.

>> [Ga naar de TIPS](#)

---

---

## Samenwerkingsafspraken SZW Den Haag en UWV



Vertegenwoordigers van UWV en de dienst SZW van de gemeente Den Haag ondertekenden op vrijdag 10 oktober jl. een samenwerkingsovereenkomst. Daarin legden zij vast dat zij gebruik kunnen maken van elkaars re-integratiediensten. Een belangrijke stap in de samenwerking die tot betere resultaten moet leiden om werkzoekenden sneller aan het werk te kunnen helpen.

>> [Lees verder](#)

---

## Deelnemersoverzicht projectgroepen G4/G27/Werkbedrijf

In dit overzicht vindt u de namen en contactgegevens van de deelnemers van onderstaande projectgroepen:

- Naamgeving 'Werkpleinen'
- Dienstverleningsconcept
- Wajong/WSW
- Jongeren tot 27 jaar
- Ouderen 45+
- Werkgeversaanpak
- Multichanneling
- Wijkaanpak
- Ketenacademie
- Prestatie-Indicatoren
- NUG-aanpak

>> [Ga naar het overzicht deelnemers projectgroepen G4/G27/Werkbedrijf](#)

---

**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)