



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 nummer:

- Leren van elkaars ervaringen
- Planning voortgang tien Projectgroepen
- Werkgroep Naamgeving
- Criteria voor benoemingen aantal vestigingen
- Vraag van de maand
- Lokale cijfers klantgerichtheid 2008 beschikbaar
- Kleinere gemeente? Meld u nu!
- Tips voor het gebruik van de website www.samenvoordeklant.nl
- Medewerkers in beeld
- Ketenfilm 'Anders denken, anders doen'

Leren van elkaars ervaringen

De Werkpleinen Assen, Ede en Hoogeveen konden op 19 januari jl. in Enschede hun kennis en ervaring uitbreiden en uitwisselen tijdens workshops over integrale dienstverlening. Dit gebeurde naar aanleiding van een werkbezoek van AKO-leden en ketencollega's van het ministerie SZW.

De workshops hadden als onderwerp:

- Het proces van invoering van integrale dienstverlening
- Het cultuurveranderingsproces
- Werkgeversbenadering (inclusief koppeling WSW)

>> Benieuwd naar de adviezen en tips die naar voren kwamen? [Ga naar het volledige bericht.](#)

Planning voortgang tien projectgroepen

Hoe staat het met de voortgang van de tien projectgroepen, waarvan de resultaten tijdens de werkconferentie op 18 december werden gepresenteerd? De meeste projectgroepen hebben inmiddels een conceptplan met een overzicht van de te nemen besluiten aan het directeurenoverleg G4/Werkbedrijf en een vertegenwoordiging van de Commissie Keten

Samenwerking van Divosa voorgelegd.

De komende weken bestuderen zij diverse plannen.

>> [Lees verder](#)

Werkgroep 'Naamgeving'

Vanuit ketensamenwerking is naamgeving een belangrijk item in onze communicatie naar de klant. In het volgende Ketenjournaal (nr. 33) leest u hier meer over, bijvoorbeeld over het gebruik van logo's.

Criteria voor benoemingen aantal vestigingen

Het voorgenomen besluit over de sluiting van dertig CWI-vestigingen heeft veel vragen en reacties opgeleverd. De brief van CWI aan Divosa van 19 december 2008 gaat in op de criteria, bezuinigingen en alternatieve oplossingen voor de voorgenomen sluiting. De betreffende vestigingen hebben deze brief eveneens ontvangen. In het persoonlijke gesprek tussen districtsmanager en/of vestigingsmanager met de respectievelijke betrokken gemeenten kan een en ander nader worden toegelicht en/of besproken.

>> [Lees verder](#)

Vraag van de maand

Met de invoering van integraal werken op de Werkpleinen is het van belang dat gegevens van alle klanten toegankelijk zijn voor de werkcoaches en dat zij de gegevens kunnen verwerken. Zijn er generieke afspraken gemaakt of richtlijnen opgesteld over het voor elkaar toegankelijk maken van gegevens in verband met privacy?

>> [Klik hier voor het antwoord](#)

Klantgerichtheid: lokale cijfers 2008 beschikbaar

In het Ketenjournaal van december 2008 heeft u kunnen lezen dat een ketenbrede meting heeft uitgewezen dat werkzoekenden vorig jaar positiever waren over de dienstverlening in de keten dan in 2007. Sinds kort zijn de lokale cijfers van de meting klantgerichtheid werkzoekenden 2008 beschikbaar. U kunt onder andere zien hoe de klanten de vijf klantprincipes waarderen en welk rapportcijfer de dienstverlening op uw locatie krijgt. Ook kunt u terugvinden welke suggesties klanten doen om de dienstverlening te verbeteren.

>> [Lees verder](#)

Kleinere gemeente? Meld u nu!

Dit jaar staat in het teken van de invoering van integrale dienstverlening, ook in kleinere gemeenten. De Commissie Kleinere Gemeenten van Divosa spreekt dit voorjaar met het WERKbedrijf en is daarom op zoek naar voorbeelden van goede en minder goede ervaringen in uw gemeente/regio.

>> [Lees verder](#)

TIPS voor de het gebruik van de website 'samenvoordeklant.nl'

De website 'samenvoordeklant.nl' biedt 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.

- De '**Landkaart**' geeft een goed beeld van integrale dienstverlening binnen de Werkpleinen. Behalve algemene informatie treft u er ook overzichten en documenten aan.

Voor het invullen van de voortgangsrapportage op de Landkaart is een andere inlogcode noodzakelijk dan voor het inloggen op de website.

- **Opleidingen en procesondersteuning** kunnen bijdragen aan versterking of versnelling van de invoering van integrale dienstverlening. Werkpleinen kunnen een tegoed krijgen dat zij hiervoor kunnen inzetten.

Ga naar de info op www.samenvoordeklant.nl (Ketenopleidingen, navigatiemenu links) en u vindt het e-formulier om de aanvraag bij uw Kernteamlid in te dienen.

>> [Bekijk het volledige bericht](#)

Medewerkers in beeld



Marth van Werkhoven, staf ondersteuning Wajong bij het UWV en gemeentelijke collega Carina van den Heijkant, projectleider Wajong en Jeugd & Werk bij de Sociale Dienst.

In Amersfoort brengen het UWV en de Gemeente gezamenlijk Wajongers in kaart. UWV levert de gegevens en de Gemeente doet de huisbezoeken. Die samenwerking leidt tot resultaten.

>> [Ga naar het volledige bericht](#)

Ketenfilm "Anders denken, anders doen"

Wist u dat er een Ketenfilm 'Anders denken, anders doen' bestaat? Dit is een korte film over integrale dienstverlening in de praktijk. De film is bedoeld om samenwerking en 'buiten de box denken' te stimuleren. In de film ziet u voorbeelden van werkcoaches die integraal samenwerken en tegelijkertijd integraal zo snel mogelijk de klant aan het werk helpen. Het draait hierbij om denken in mogelijkheden. Een inspirerende en motiverende film.

De film wordt verspreid door de Kernteamleden, dus vraag ernaar bij uw eigen Kernteamlid. Daarnaast ontvangen alle vestigingsmanagers binnenkort een exemplaar.

Ook op www.samenvoordeklant.nl staat binnenkort een verkorte versie klaar om te downloaden.

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

Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar ketenjournaal@samenvoordeklant.nl
