



UWV WERKbedrijf en gemeente

UWV WERKbedrijf en gemeenten 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:

- Integrale dienstverlening in Enschede: dat doe je niet zo maar even...
- Staatssecretaris Klijnsma op werkbezoek in Assen
- Vraag van de maand
- Ketenbreed meten is ketenbreed weten
- Medewerkers in beeld: Esther van de Weerdhof en Christel Bouwman
- Tips voor de website
- Verdeelschema Werkpleinen Kernteamleden
- IKKAN-campagne

Integrale dienstverlening in Enschede:

dat doe je niet zo maar even...



Op 1 april 2008 is het cluster Call en Care van het Werkplein Enschede gestart met de pilot integrale dienstverlening. Een periode van leren, ervaring opdoen, meten en schaven, waarbij het succes bepalend was voor de verdere uitrol. Exact een jaar later is Enschede er klaar voor. In alle ernst start woensdag 1 april a.s. de uitrol van integrale dienstverlening voor alle teams.

>> [Lees meer](#)

Staatssecretaris Klijnsma op werkbezoek in Assen

“Focus niet op de barrières, focus op je doel”. Dat is de slogan die bij callcenter Pricon op het bord staat. Het is 23 maart en staatssecretaris Klijnsma is op uitnodiging van het AKO op werkbezoek bij het

Werkplein Baanzicht in Assen, het eerste ‘groene’ Werkplein in Nederland.



>> [Lees meer](#)

Vraag van de maand

Iedere maand behandelt het Ketenjournaal een interessante vraag die bij KIOSK is binnengekomen.

Geen antwoord gevonden?

Bel 0887513702

KIOSK en het Kernteam geven antwoord.



Steeds meer Werkpleinen worden ingericht. Welke dienstverlening kunnen burgers en werkgevers verwachten van de Werkpleinen?

Ofwel:

- Komt er een landelijke standaard voor het basis-servicepakket dat burgers en werkgevers van Werkpleinen kunnen verwachten?
- Hoe wordt vastgelegd welke rechten burgers en bedrijven hebben ten aanzien van het Werkplein (naast de plichten zoals naleving van de re-integratie en sollicitatieplicht voor WW-ers)?
- Wat is de positie en wat zijn de rechten van de niet-uitkeringsgerechtigden (NUG) die een beroep doen op de dienstverlening van een Werkplein?
[Klik hier voor het antwoord!](#)

Ketenbreed meten is ketenbreed weten

Een ketenbrede begeleidingsgroep krijgt binnenkort de opdracht de nieuw ontwikkelde meetinstrumenten voor klant- en werkgeversgerichtheid in de keten te verankeren. De instelling van deze begeleidingsgroep is een van de uitkomsten van de werkgroep Klantgerichtheid, die in opdracht van het AKO een tweetal beproefde en gevalideerde meetinstrumenten ontwikkelde. Hiermee kan zowel onder werkzoekenden als onder werkgevers structureel een reguliere valide meting worden uitgevoerd. De nieuwe meetinstrumenten maken één ketenbrede wijze van meten mogelijk. Deze biedt voldoende houvast aan Werkpleinen om te werken aan de klant- en werkgeversgerichtheid en daarmee aan de verbetering van de kwaliteit van hun dienstverlening.

>> [Lees meer](#)

Medewerkers in beeld

Esther van de Weerdhof en Christel Bouwman

In Zutphen hebben werkcoaches op eigen initiatief hun pilot integrale dienstverlening geëvalueerd. Nu ligt de bal bij het management.



>> [Lees meer](#)

Tips voor de website

De website *'samenvoordeklant.nl'* biedt diverse mogelijkheden en bevat veel informatie over integrale dienstverlening. Onder het motto 'doe er uw voordeel mee' vindt u in het Ketenjournaal regelmatig één of meerdere tips.

Praktijkvoorbeelden

Voor een groot deel van de bezoekers is de rubriek 'Praktijkvoorbeelden' nieuw. U vindt deze rubriek in het navigatiemenu links. Klik de rubriek aan om te lezen hoe andere Werkpleinen het invoeren van integrale dienstverlening hebben aangepakt.

Deze praktijkvoorbeelden worden regelmatig aangevuld met nieuwe voorbeelden.

Vernieuwd Ketenjournaal

Weliswaar geen echte tip, maar wij willen u dit nieuws niet onthouden. Momenteel wordt gewerkt aan een eigentijdse uitvoering van het Ketenjournaal. De komende tijd kunt u het Ketenjournaal in een nieuw jasje verwachten: u ontvangt de nieuwsbrief dan niet meer als pdf-document, maar als digitale nieuwsbrief via email.

Verdeelschema Werkpleinen Kernteamleden geactualiseerd

Hoe zit het met de verdeling van de Werkpleinen onder de AKO Kernteamleden? Ga naar het geactualiseerde overzicht, dat u eveneens op de website vindt onder de rubriek [KIOSK/Kernteam](#).

IKKAN-campagne

Eind september 2008 is de IKKAN-campagne van het ministerie van SZW van start gegaan. IKKAN is een campagne om mensen te helpen anders naar zichzelf, elkaar en werk te kijken en intermediairs, werkgevers en werkzoekenden aan elkaar te verbinden. In deze campagne kunnen ook andere partijen, zoals het UWV, participeren. Voorbeelden hiervan zijn de brancheweken van het WERKbedrijf, die eerder deze maand zijn gestart, en de Talentenvertaler.



ikkan
het beste
in je naar
boven
halen

>> [Lees meer](#)

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

Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar ketenjournaal@samenvoordeklant.nl