



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.*

- Geen nieuwe stelselwijzigingen
- De klantmanager aan het woord
- De werkgeversbenadering Werkplein Zuid-Limburg
- Definitief Ketenprogramma 2007
- Vijfde editie Werkblad verschenen
- Gezamenlijke aanpak agressie
- Wat zijn de Toonkamers?

[Ketensamenwerking]

## Geen nieuwe stelselwijzigingen

*Gezamenlijk statement aan lijsttrekkers*

De ketenpartners willen niet geconfronteerd worden met nieuwe structuurveranderingen. Dat schreven zij samen met de MBO-raad, BoaBorea (brancheorganisatie voor re-integratiebedrijven) en de Sociale Verzekerings Bank onlangs in een brief aan lijsttrekkers van politieke partijen. De ketenevaluatie van zomer 2006 concludeerde dat de dienstverlening aan de klant nog voor verdere verbetering vatbaar is. Echter niet door wéér nieuwe stelselwijzigingen, vinden CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten. Net nu er fiks geïnvesteerd is in de samenwerking is een nieuwe stelselwijziging volgens hen funest. In de brief erkennen zij wel dat er nog veel te verbeteren is in de samenwerking en dienstverlening aan de klant, maar dat zij de huidige samenwerking verder willen ontwikkelen. Het kabinet Balkenende IV heeft geen standpunt over de ketenevaluatie ingenomen: deze is doorgeschoven naar het volgende kabinet.

[Link](#) naar brief aan lijsttrekkers

## De klantmanager in beeld

*“Het gaat mij om gedragsverandering, niet om klanten pesten”*

Een klantmanager in de keten vertelt over klantgericht werken aan de hand van tien vragen. Deze editie: Sten van der Vlucht, klantmanager Marktplaats Zuid, DWI Amsterdam.

Lees het [interview](#)

[Dienstverlening aan werkgevers]

## Werkplein Zuid-Limburg

*“De kortste weg naar personeel”*

Om werkgevers in Zuid-Limburg goed van dienst te kunnen zijn hebben CWI, UWV en de gemeenten Heerlen, Maastricht en Sittard-Geleen het Werkplein Zuid-Limburg opgericht. Werkgevers kunnen hier met hun vacatures en vragen terecht bij één loket met één aanspreekpunt: de accountmanager. Deze koppelt werkgevers aan geschikte kandidaten. Ook beantwoordt de accountmanager vragen van werkgevers over de arbeidsmarkt en instrumenten om werkzoekenden aan een reguliere baan te helpen. Bijvoorbeeld door voorzieningen voor personen met een arbeidshandicap of mogelijke fiscale regelingen. De aanpak in Limburg is vooruitstrevend. Kijk voor meer informatie op [www.werkpleinzuidlimburg.nl](http://www.werkpleinzuidlimburg.nl). Of lees de [uitgebreide projectbeschrijving](#).

[Ketensamenwerking]

## Definitief Ketenprogramma 2007

CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten maken in het AKO (Algemeen Keten Overleg) afspraken die de ketensamenwerking moeten bevorderen. De afspraken leggen zij vast in het ketenprogramma. Het Ketenprogramma 2007 legt de nadruk op ‘doen’ en ‘investeren in resultaat’.

Zo moet in 2007 de gemeenschappelijke klantbenadering in de regio concreet worden gerealiseerd. Ook het regionale arbeidsmarktbeleid staat hoog op de agenda. Spelers in het veld van scholing en re-integratie (zoals ROC's, OC&W, en werkgevers) worden meer betrokken bij de keten. Een ander punt van aandacht is de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen.

[Download](#) het volledige Ketenprogramma 2007

[Dienstverlening aan de klant]

## Vijfde editie Werkblad verschenen

De vijfde editie van Werkblad is 23 november 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.

Onderwerpen die in deze editie aan bod komen zijn werken over de grens, de voorbereiding op een sollicitatiegesprek en een eigen bedrijf beginnen vanuit een uitkeringssituatie. Ook is er aandacht voor schuldhelpverlening en de rol van de klantmanager bij sociale dienst en arbeidsadviseur bij CWI. Klantmanagers en consultants kunnen het magazine tijdens een gesprek overhandigen aan de klant en in de wacht- en spreekkamers leggen.



Gemeenten kunnen Werkblad bestellen door een email te sturen o.v.v. het aantal gewenste exemplaren en afleveradres naar [galema@divosa.nl](mailto:galema@divosa.nl).  
[Link](#) naar Werkblad 5

[Dienstverlening aan de klant]

## Gezamenlijke aanpak agressie

Agressie tegen publieke dienstverleners is een maatschappelijk groeiend probleem. Veel ketenmedewerkers hebben te maken met boze klanten die schelden, schreeuwen, jennen of hen zelfs fysiek te lijf gaan. Daarom besteden de ketenpartijen veel aandacht aan de veiligheid van hun medewerkers. Bij de inrichting van gebouwen wordt rekening gehouden met agressieve klanten en medewerkers worden getraind. Ook wordt hard gewerkt aan verbetering van de gezamenlijke dienstverlening, essentieel om agressie aan te pakken.

### Gezamenlijk beleid

De Arbeidsinspectie inspecteerde in 2005 de aanpak van agressie door de ketenpartners. Het rapport met hun bevindingen sturen zij 27 november aan de Tweede Kamer. CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten gaan het huidige agressiebeleid aanscherpen. Naast meer aandacht voor beveiliging en inrichting van gebouw en spreekkamers moet in *alle* bedrijfsverzamelgebouwen een gezamenlijke aanpak van agressie komen. Ook gezamenlijke agressietrai-

ningen van management en medewerkers en een ketenbrede collegiale opvang zijn punten van aandacht. Binnen twee maanden verschijnt een publicatie met tips en valkuilen voor het formuleren en toepassen van een gezamenlijke aanpak van agressie.

[Dienstverlening aan de klant]

## Wat zijn de Toonkamers?

De toonkamers testen 'out of the box'-ideeën die op re-integratie zijn gericht in de dagelijkse praktijk. De filosofie achter de toonkamers is dat wanneer de klant zo vroeg mogelijk maatwerk geboden wordt zonder dat er (praktische) beperkingen zijn, er later in het klantproces minder uitkeringen verstrekt hoeven worden.

Hoewel de initiatieven verschillen, werken alle toonkamers op hoofdlijnen hetzelfde: één aanspreekpunt voor de klant, één werkproces en zoveel mogelijk maatwerk aan klanten. Dus wie binnen 48 uur een sollicitatietraining nodig heeft, krijgt dit ook binnen 48 uur. De oorsprong van het project Toonkamers ligt in Gouda. Ook zijn er toonkamers in Apeldoorn, Amsterdam Zuidoost, Hilversum, Zuid Limburg/ Maastricht Den Bosch en Dordrecht.

Het is vanzelfsprekend dat in een dergelijk proces de ketengedachte sterk moet zijn. Bij klantgericht werken moet je over de muurtjes van elke organisatie heen kunnen kijken om die klant echt te bieden wat deze nodig heeft. Een voorbeeld: als je iemand snel aan een baan kunt helpen, maar deze persoon heeft nog wel een opleiding daarvoor nodig in de avonden, dan moet je dat in financiële zin mogelijk maken. Zo kan iemand net die baan krijgen die voor langere tijd mogelijkheden biedt. Zou die opleiding niet gegeven worden omdat die klant alweer aan het werk is, dan staat deze over twee maanden wellicht weer op de stoep.

De evaluatie van de Toonkamers is medio december gereed. In februari 2007 besluit het AKO (Algemeen Keten Overleg) of het project een vervolg krijgt.

**Oproep** De redactie van Ketenjournaal is altijd op zoek naar interessante praktijkvoorbeelden van (regionale) ketensamenwerking. Mail uw ervaringen en praktijkvoorbeelden naar [ketenjournaal@divosa.nl](mailto:ketenjournaal@divosa.nl)

### Aan/afmelden Ketenjournaal

Stuur dan een mail naar [ketenjournaal@divosa.nl](mailto:ketenjournaal@divosa.nl)