



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:

- CWI-UWV gaan als één organisatie opereren
- Jongerenloket Zuidoost Drenthe
- Rapport Arbeidsinspectie (AI): bescherm keten-medewerkers beter tegen agressie
- Klantgericht werken in de regio: route A en route B
- De klantmanager in beeld
- Werkplein Groningen geopend
- Project Arbeidsadviseurs wegens succes verlengd

## CWI en UWV gaan als één organisatie opereren

Samenwerking met sociale diensten kan volgens CWI en UWV sneller en eenvoudiger totstandkomen wanneer zij als één organisatie opereren. CWI en UWV gaan daarom intensiever samenwerken, overigens zonder de organisatiestructuur aan te passen. Zo hopen zij samen met gemeenten vraagstukken op de regionale arbeidsmarkt beter te kunnen oplossen. Dat schrijven CWI en UWV aan minister De Geus en staatssecretaris Van Hoof, de wethouders Sociale Zaken en directeurs van sociale diensten.

CWI, UWV en gemeenten hebben een gedeeld belang: zoveel mogelijk mensen naar werk begeleiden. De aantrekkelijke arbeidsmarkt biedt bij uitstek kansen om moeilijker naar werk te bemiddelen mensen te plaatsen. Om *matches* op de arbeidsmarkt te maken met mensen in de bestanden van UWV en sociale diensten is bundeling van krachten op de regionale arbeidsmarkt noodzakelijk; de meeste *matches* tussen werkzoekenden en werkgevers vinden immers plaats binnen een straal van twintig kilometer. Door de werkgeversbenadering in de regio's intensief op elkaar af te stemmen, kan de re-integratie van alle werkzoekenden beter ter hand worden genomen.

>> [Lees meer: position paper CWI en UWV](#)

## Ketensamenwerking in de praktijk: Jongerenloket Zuidoost-Drenthe

In het bedrijfsverzamelgebouw Zuidoost-Drenthe is sinds 2003 een Jongerenloket gehuisvest. Het loket is een samenwerkingsverband tussen CWI, UWV en de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger/Odoorn. De trajectbegeleiding is erop gericht om jongeren voldoende bagage mee te geven zodat hun kansen op de arbeidsmarkt optimaal zijn.

>> [Meer informatie](#)

## Klantgericht werken in de regio: route A en route B

De klant wordt geholpen door de partij die dat het beste kan, waarbij de klant kan rekenen op een vaste aanspreekpunt. Dat zijn de afspraken die CWI en UWV met elkaar hebben gemaakt om de dienstverlening aan werkzoekenden te verbeteren. De ambitie is om op 1 januari 2007 zoveel mogelijk volgens deze uitgangspunten de dienstverlening in te richten.

De nieuwe dienstverlening wordt geschetst aan de hand van de termen Route A en Route B. Uitgangspunt van 'routeren' is dat de klant de aandacht krijgt die nodig is om weer aan het werk te krijgen. De klant in Route A kan werken en is in staat werk te zoeken. Bij de dienstverlening ligt de nadruk op het bemiddelen naar werk en op het verbeteren van het zoek- en sollicitatiegedrag. Bij Route B kan de klant (nog) niet werken, omdat er sprake is van ernstige persoonlijke belemmeringen: de nadruk in de dienstverlening ligt op het verbeteren van de arbeidsmarktpositie. Bij B-klanten ligt de regio veelal bij UWV of gemeenten. Ten slotte: routeren is een dynamisch proces, regelmatig beoordelen de ketenpartners of de gekozen route nog de juiste is.

---

## Werkplein Groningen geopend

Het Groninger Werkplein opende 13 november jl. haar deuren.

De publieksruimte is ingrijpend verbouwd, geheel volgens de ketenhuistijl.

Het Werkplein is een samenwerking tussen CWI, UWV en de sociale dienst van Groningen. Ook het Jongerenloket en het Regionaal Meld- en Coördinatiepunt Voortijdige Schoolverlaters zijn hier te vinden. Het Werkplein verwacht per week ongeveer tweeduizend bezoekers.



---

## Rapport Arbeidsinspectie: bescherm ketenmedewerkers beter tegen agressie

Ketenpartners moeten meer maatregelen nemen om de werknemers te beschermen tegen agressieve en gewelddadige klanten. Er is wel aandacht voor het probleem maar op de werkvloer worden niet genoeg maatregelen genomen. Dat concludeert de AI in een rapport dat eind november naar de Tweede Kamer is gestuurd.

Volgens de AI brengen ketenpartners het probleem van agressie onvoldoende in kaart en ontbreekt het in veel bvg's aan een gezamenlijke aanpak. Ook zijn medewerkers nog niet voldoende beschermd in de vorm van trainingen, hoewel driekwart ooit een training heeft gevolgd. Nogal eens blijft registratie van incidenten achterwege en is de inrichting van de spreekkamer niet veilig genoeg.

In een gezamenlijke reactie aan staatssecretaris Van Hoof van SZW onderschrijven de ketenpartners de conclusies uit het eindrapport van de AI op hoofdlijnen. De ketenpartners gaan in alle bvg's een gezamenlijke aanpak invoeren of aanscherpen. Medewerkers die met agressieve klanten te maken hebben moeten bovendien regelmatig een agressie-training krijgen, altijd aangifte doen van strafbare feiten en incidenten nauwkeurig registreren. De gewenste gezamenlijke uitgangspunten worden gebundeld in een ketenpublicatie die begin 2007 verschijnt.

>> [Meer informatie](#)

>> [Lees artikel agressie-aanpak in bvg Heerlen](#)

---

## De klantmanager in beeld

*'Idealiter ervaart de klant de dienstverlening als één geheel'*

Een klantmanager in de keten vertelt over klantgericht werken aan de hand van tien vragen.

Deze editie: Jos Berkhout, re-integratiecoach, CWI.

>> [Lees het interview](#)

---

## Project Arbeidsadviseurs wegens succes verlengd tot eind 2007

*Klanten zijn zeer tevreden zijn over de arbeidsadviseur, zo blijkt uit de eindevaluatie. Daarom verlengt het ministerie van SZW het project tot eind 2007.*

De arbeidsadviseur, die onafhankelijk van de ketenpartners opereert, ondersteunt klanten tijdens hun oriëntatie op de mogelijkheden voor re-integratie en werk. En niet, zoals weleens wordt gedacht, om de stekken op te vangen die de ketenpartners laten vallen. Wel geeft de adviseur desgewenst een second opinion op de re-integratievoorstellen van UWV of gemeente. Soms wordt de adviseur geraadpleegd omdat een re-integratietraject is vastgelopen of dreigt vast te lopen.

Klanten waarderen de onafhankelijkheid en deskundigheid van de arbeidsadviseur. Ook zijn zij tevreden over de respectvolle wijze waarop zij worden behandeld. Per kwartaal bezoeken zo'n 9.500 klanten de arbeidsadviseur. Het merendeel van de klanten raadpleegt de arbeidsadviseur éénmalig. In alle bvg's is inmiddels een arbeidsadviseur te vinden.

>> [Lees de volledige tekst](#)

>> [Kijk op www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl](http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl) voor de volledige eindevaluatie

**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)

*De redactie van Ketenjournaal wenst u fijne feestdagen!*