



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:

- Regeerakkoord: alles draait om participatie
- De klantmanager in beeld
- Eindevaluatie Toonkamers naar ministerie SZW
- Re-integratieprojecten in de regio
- Gebruik van elkaars systemen mogelijk door 'kortstondige detachering'
- 300 CWI-adviseurs voor oudere werkzoekenden
- Chain-of-excellence: dienstverleningsconcept voor werkgevers

Regeerakkoord: alles draait om participatie

Eén van de leidende principes in het regeerakkoord is (arbeids)participatie. CWI, UWV en gemeenten worden bovendien aangespoord om 'via prestatieafspraken hun werkzaamheden op elkaar af te stemmen en de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening en re-integratie te verbeteren; op lokaal niveau worden arbeidsmarktbeleid en re-integratie samengebracht in één loket.' Dat moet binnen vier jaar een 'efficiencyopbrengst' opleveren oplopend tot jaarlijks structureel 190 miljoen euro.

Het kabinet dwingt CWI, UWV en gemeenten zo om samen op te trekken en gezamenlijk invulling te geven aan de bezuiniging, zo concluderen de ketenpartners in de gezamenlijke notitie '*De consequenties van het regeerakkoord*'. Hierin geven zij aan de inhoudelijk koers van het regeerakkoord te onderschrijven; deze sluit aan bij de ingezette koers en activiteiten binnen de keten. Door de forse financiële taakstelling is het de uitdaging om niet alleen te focussen op deze voorgenomen bezuinigingen. De kunst is nu om aan de gezamenlijke inhoudelijke ambities eensgezind vast te houden, zo vinden de ketenpartners.

300 CWI-adviseurs voor oudere werkzoekenden

De Nederlandse beroepsbevolking wordt ouder. Tot 2020 zal het aantal 50-plussers op de arbeidsmarkt stijgen met 40 procent en daarmee groeien tot 6,7 miljoen. Ondanks een toenemende behoefte aan personeel komen oudere werkzoekenden maar moeizaam aan het werk. Daarom ging in december 2006 CWI van start met het project Talent 45-plus. Het project loopt tot 1 januari 2009. Binnen het project krijgt de beeldvorming rond oudere werknemers aandacht. Werkgevers en intermediairs moeten (weer) oog krijgen voor de specifieke kwaliteiten van 45-plussers. CWI wil via Talent 45-plus in twee jaar tijd 45.000 extra 45-plussers aan het werk helpen. De werkloosheid onder 45-plussers moet hierdoor verminderen van 5,1% (september 2006) naar 4,0% in 2008. Driehonderd 45-plusadviseurs van CWI zijn inmiddels overal actief in het land, op de CWI-vestigingen en bedrijfsverzamelgebouwen.

Chain-of-excellence: dienstverleningsconcept voor werkgevers

Werkgevers zijn 'volwaardig' klant van de keten, maar zijn nog niet altijd voldoende in beeld. Klant- en resultaatgerichte dienstverlening richting werkgevers is echter belangrijk om vraag- en aanbod op de arbeidsmarkt goed met elkaar te verknopen. Daarom is in opdracht van het AKO een dienstverleningsconcept voor werkgevers ontwikkeld, geïnspireerd op goede praktijkvoorbeelden. Dit dienstverleningsconcept – de zogenaamde *Chain of Excellence* – beoogt een gezamenlijke regionale arbeidsmarktanalyse. Daaruit voortvloeiend kunnen ketenpartners regionaal afspraken maken, bijvoorbeeld om andere publieke en private partners te betrekken in hun aanpak.

>> [Lees het volledige rapport](#)

Eindevaluatie Toonkamers naar ministerie SZW

Het eindrapport van de evaluatie van de Toonkamers is verschenen en naar het ministerie van SZW gestuurd. De resultaten van de Toonkamers zijn zowel voor ketenpartijen als klanten positief, en geven een hogere uitstroom naar werk te zien. Zo stromen mensen met een WW-uitkering 7% sneller uit, terwijl van die totale uitstroom meer mensen doorstromen naar werk (+8%). Half maart verschijnt een bewerking van het rapport voor interne verspreiding.

In de zeven Toonkamers testen en ontwikkelen ketenpartners innovatieve ideeën die op re-integratie zijn gericht. De filosofie hierachter is dat als je de klant zo vroeg mogelijk maatwerk biedt, je in een later deel van het klantproces veel minder uitkeringen hoeft te verstrekken. Hoewel de initiatieven verschillen, werken de Toonkamers op hoofdlijnen hetzelfde, namelijk met één aanspreekpunt, één werkproces en met het leveren van maatwerk aan de klanten. Klanten zijn tevreden over het werkproces, waarbij zij nog maar één aanspreekpunt voor werk hebben, wat voor uitkering zij ook aanvragen. Maatwerk levert daarbij een positieve bijdrage aan re-integratie. Ook medewerkers ervaren het toonkamerproces als een aanmerkelijke verbetering, bijvoorbeeld door het gebruik van één specifiek voor de Toonkamers ontwikkeld klant-volgsysteem. In dit systeem zijn geen papieren dossiers meer nodig; vrijwel alle informatievergaring en -uitwisseling vindt digitaal plaats.

>> [Download](#) de samenvatting van de evaluatie van de Toonkamers

Re-integratieprojecten in de regio

CWI, UWV en sociale diensten initiëren veel re-integratieprojecten in de regio. Ketenjournaal belicht er iedere maand één. Dit keer: Kleurrijke marktvrouwen in Twente.

‘Kleurrijke marktvrouwen’

Twente stoomt allochtone vrouwen klaar voor een carrière als zelfstandig ondernemer in de ambulante handel. Het gaat hierbij specifiek om ontslagwerklozen en arbeidsgehandicapten. Voorwaarde is dat zij staan ingeschreven bij CWI als werkzoekende. Zij ontvangen een theoretische en praktische opleiding (Beroeps Begeleidend Leren), waarmee zij uiteindelijk in staat moeten zijn om ondernemster te worden op dag- en/of weekmarkten. Het is de bedoeling om

voor een periode van twee jaar aan twintig vrouwen deze opleiding aan te bieden.

>> De redactie van Ketenjournaal is op zoek naar soortgelijke re-integratieprojecten in de regio. Stuur daarvoor een mail naar ketenjournaal@divosa.nl

De klantmanager in beeld

“Om maatwerk te bieden moet je in staat zijn om verbinding te maken met de klant”

Een klantmanager in de keten vertelt over klantgericht werken aan de hand van tien vragen. Deze editie: Betsie Ruiken, re-integratiecoach UWV Uift.

Lees het complete [interview](#).

Gebruik van elkaars systemen mogelijk door ‘kortstondige detachering’

Er zijn ketenexperimenten waarbij ketenpartners voor gemeenschappelijke dienstverlening toegang verlenen tot elkaars primaire systemen, zoals Sonar of uitkeringssystemen van UWV of sociale dienst. Hoewel de ketendienstverlening volledig past binnen de wensen van de politiek, is het juridisch moeilijk te combineren met de Wet SUWI en bescherming van de privacy. De wet koppelt bepaalde activiteiten namelijk aan één ketenpartner. Toch is het mogelijk om ketenpartners toegang tot elkaars systemen te geven door een ‘juridisch handigheidje’. Door ketenpartners kortstondig bij elkaar te detacheren kunnen zij zonder de wet te overtreden gebruikmaken van elkaars systemen. Om dit zo goed mogelijk te regelen zijn [verschillende documenten](#) opgesteld. Bij gegevensuitwisseling tussen ketenpartners is het kortom belangrijk om volgens de beschreven instructies te handelen. Het gebruik van elkaars systemen is nog wel aan praktische en technische grenzen gebonden, zoals benodigde licenties, netwerkbelasting en stabiliteit van applicaties.

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

Aan/afmelden Ketenjournaal
Stuur dan een mail naar ketenjournaal@divosa.nl