



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:

- SUWI-conferentie: 'Vernieuwing moet van onderaf gebeuren'
- Prestaties van de keten gemeten
- Horizon TV: ketensamenwerking aanjagen via 'NOVA-uitzending'
- 'Je kunt klanten niet helpen met een standaardbenadering'
- Basis voor ketensamenwerking
- Re-integratieprojecten in de regio
- Beste voorbeelden uit de keten op een rij
- Eindevaluatie Toonkamers

SUWI-conferentie: 'Vernieuwing moet van onderaf gebeuren'

Niet de structuur, maar de werkwijze moet voorop staan in de keten. Dat was een belangrijke conclusie van de conferentie 'SUWI, onbegrensde geïntegreerde dienstverlening' op 14 maart. Op de conferentie discussieerden ruim honderd ketenmanagers over de toekomst van de drie uitvoeringsorganisaties. Wondermiddelen bestaan niet, maar gaandeweg werd wel duidelijk wat werkt in de keten: weinig bureaucratie, samenwerking met onderwijs en werkgevers, geïntegreerde samenwerking. En tijd, veel projecten zijn kasplantjes die tijd nodig hebben om uit te groeien tot successen. De wet moet die ruimte bieden.

>> Lees ook het [volledige artikel](#)

Prestaties van de keten gemeten

De klant wil goede dienstverlening van de keten. Om dat meetbaar te maken, heeft de Ontwikkelgroep Keten Prestatie Indicatoren (kpi's) onderzoek gedaan naar wat de klant het belangrijkste vindt. De klantbeoordeling is gebaseerd op vijf principes: bereikbaarheid en toegankelijkheid, tijdigheid, persoonlijke aandacht, houvast en evenwichtige behandeling. Via stellingen wordt de klant geïnterviewd over zijn ervaringen met de keten. Ter illustratie: 'ik vind de

informatie over werk zoeken en over mijn uitkering onduidelijk'. De mate waarin de klant het eens of oneens is met de stelling zegt iets over het niveau van bereikbaarheid en toegankelijkheid, het eerste klantprincipe. In het bijgevoegde artikel 'Klantgerichte dienstverlening' leest u meer over de vijf klantprincipes en de ketenprestatie-indicatoren.

>> Meer over [kpi's](#)

Horizon TV: ketensamenwerking aanjagen via 'NOVA-uitzending'

Horizon TV, Ketenspiegel, Ketenspel, Ketenbuitenwereld. Er zijn diverse trainingen en instrumenten op de markt om de samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten een impuls te geven. Het Ketenjournaal licht er telkens één uit. In deze editie: Horizon TV.

Horizon TV is een interactieve workshop, waarbij de uitvoerende professionals van de ketenpartners op één dag een NOVA-achtige productie over de eigen ketensamenwerking maken. De deelnemers aan Horizon TV krijgen de opdracht om de centrale thema's binnen de ketensamenwerking, zoals werkgeversbenadering, vaste klantmanager en handhaving in beeld te brengen. Hierbij kunnen zij gebruik maken van een viertal formats: het straatinterview, casestudy, docudrama of column en worden zij bijgestaan door een professionele technische staf van regisseur en camera- en geluidsmensen. De ervaringen uit Zwolle (zie artikel 'De keten van Zwolle 'live' op tv') maken duidelijk dat een eigen NOVA-uitzending veel kan bijdragen aan een goede ketensamenwerking.

>> Link [Horizon TV](#)

>> [De keten van Zwolle 'live' op tv](#)

‘Je kunt klanten niet helpen met een standaardbenadering’

Een ketenprofessional vertelt in elk Ketenjournaal over klantgericht werken aan de hand van tien vragen. Deze editie: Antoinette van Zon, CWI-adviseur werk & inkomen binnen de BVG 's Hertogenbosch: ‘Klanten die in de WIA zijn terechtgekomen, maken een soort rouwproces mee.’

>> [Link van het interview](#)

Basis voor ketensamenwerking

Wat zijn de kaders waarbinnen de ketenpartners samenwerken? Het AKO heeft deze uitgangspunten voor ketensamenwerking nu beschreven in een overzichtelijke brochure.

Wat zijn de gezamenlijke vertrekpunten van de ketenpartners? Deze staan beschreven in de brochure ‘AKO-kader voor ketensamenwerking’. Naast de gedeelde vertrekpunten voor samenwerking, als ‘werk voorop’ en ‘de klant centraal’, beschrijft de brochure de ontwikkeling van ketensamenwerking op korte en middellange termijn, evenals de sturing op die ontwikkeling. Tevens komen de randvoorwaarden voor ketensamenwerking aan bod, zoals ontwikkeling van ict, inzet van ketenprestatie-indicatoren (zie het bericht ‘Prestaties in de keten gemeten’) en investeren in professionals.

>> [Brochure](#)

Re-integratieprojecten in de regio

CWI, UWV en sociale diensten initiëren veel re-integratieprojecten in de regio. Het Ketenjournaal belicht er iedere maand één. Dit keer: Eigen Werk in Amsterdam.

Project ‘Eigen werk’ in Amsterdam

‘Eigen werk’ is een gezamenlijk project van de Dienst Werk en Inkomen (DWI) van de gemeente Amsterdam, UWV en CWI, waarbij vooral wordt gemikt op de doelgroep 45 jaar en ouder. Deelnemers aan het project zijn minimaal 32 uur per week beschikbaar en worden vrijgesteld van sollicitatieactiviteiten. In een periode van zes maanden worden zij getraind om zichzelf als ZZP'er te kunnen ‘verhuren’ aan opdrachtgevers. Recentelijk is de 500^e aanmelding binnengekomen. Inmiddels

zitten er al bijna 250 kandidaten in een traject. Het project laat zien dat re-integratie onder regie van de ketenpartners heel succesvol kan zijn, juist door de ervaring en expertise van teamleden die binnen die keten actief zijn. Cliënten zijn uitermate tevreden over de gekozen aanpak. Het project duurt in elk geval nog tot 1 januari 2008.

>> Lees ook het artikel ‘[Leve de ZZP'er](#)’ over dit project

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

Beste voorbeelden uit de keten op een rij

Binnenkort verschijnen praktische handreikingen over ketensamenwerking, met de volgende specifieke onderwerpen: werkgeversbenadering, BVG's, jeugdwerkloosheid, handhaving, routeren en profileren, de klant en arbeidsmarktinformatie. Doel van de handreikingen is het beschrijven en beoordelen van de ketenpraktijk, het uitbrengen van adviezen ter verbetering en verspreiding van de goede voorbeelden. Zogeheten expertgroepen zijn verantwoordelijk voor de handreikingen, de experts zijn afkomstig van de drie ketenpartners. Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan de definitieve versies van de handreikingen. Daarna volgt productie in de vorm van handzame boekjes. Het ketenjournaal zal vanaf editie 10 één van de bovenstaande thema's centraal stellen.

>> Lees verder over de [adviesrapporten](#)

Eindevaluatie Toonkamers

In het volgende nummer van het Ketenjournaal leest u alles over de Eindevaluatie Toonkamers: de resultaten, de aanbevelingen en de toekomst.

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

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