



# Algemeen Keten Overleg

## Rapportage januari t/m april 2008

1<sup>ste</sup> tertaal 2008

Bestemd voor:

- Ministerie SZW
- Ketenpartners

Vastgesteld in AKO van 9 juni 2008

Opgesteld door: Monique Jongerius, Denise van Etten,  
Dick van Maanen, Heleen Bouwmans & Frank Boerkamp



## Inhoudsopgave

1.	Conclusies AKO .....	3
2.	Inleiding .....	5
3.	Resultaten .....	7
3.1.	Klantgerichtheid werkzoekenden .....	7
3.2.	Werkgeversgerichtheid .....	7
3.3.	KPI's .....	8
4.	Voortgang invoering integrale dienstverlening .....	9
4.1.	Invoering integrale dienstverlening .....	9
4.2.	Uitvraag voortgang integrale dienstverlening .....	10
4.3.	BVG- monitor .....	10
5.	Realisatie randvoorwaarden .....	11
5.1.	Dienstverleningsbeleid .....	11
5.2.	Multichanneling .....	11
5.3.	ICT .....	12
5.4.	Opleidingen/HRM .....	12
5.5.	Gezamenlijke sturing en P&C .....	13
5.6.	Klant- en werkgeversgerichtheid .....	13
5.7.	Communicatie .....	13
5.8.	Vorming ketenservices (tripartiet) .....	13
6.	Overige activiteiten .....	15
6.1.	Regionalisering arbeidsmarkt .....	15
6.2.	Clïëntenparticipatie .....	16
6.3.	Project inburgering .....	16
6.4.	Overige AKO-activiteiten .....	17
7.	Bijlagen .....	18
7.1.	Bijlage: Ondersteuningsorganisatie invoering integrale dienstverlening .....	18
7.2.	Bijlage: Voortgangsrapportage AKO Kernteam .....	18
7.3.	Bijlage: Status van de mijlpalen uit SUWI Ketenprogramma 2008 .....	21

## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



### 1. Conclusies AKO

Met het ministerie van SZW is afgesproken dat AKO net als de ZBO's per tertaal (vier maanden) zal rapporteren<sup>1</sup>. Deze rapportage is de eerste rapportage van AKO in de nieuwe opzet welke is gericht op de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening.

Onze mening over de periode januari tot en met april 2008 is dat er behoorlijk werk is verzet en dat we op de goede weg zijn. Hiermee komen we op koers richting de hoge ambitie van 2008. Over de afgelopen maanden zijn de volgende conclusies en resultaten vastgesteld:

- Locaties ervaren de urgentie voor invoering integrale dienstverlening. Hiermee ontstaat duidelijke focus en richting.
- 25% van de locaties heeft al een start gemaakt met geïntegreerde teams. 55% is bezig dit te realiseren en 20% van de locaties gaat ermee beginnen.
- De locaties zijn goed op weg. De samenwerking en gezamenlijke plannen komen goed van de grond. Langzaam maar zeker komt er zicht op hoe de lokale doelstellingen zich verhouden met de kabinetsdoelstellingen. Bij de realisatie is meer aandacht benodigd voor het wegnemen van belemmeringen (bijv. ICT).
- De benodigde veranderingen in cultuur (houding en gedrag) vergt nadrukkelijker aandacht.
- Bijna 80% van de gemeenten zijn actief met de invoering van integrale dienstverlening. Niet participerende gemeenten betreft vooral kleinere gemeenten.
- De AKO werkgroepen boeken langzaam maar zeker voortgang. De problematiek blijkt soms weerbarstig te zijn.
- De afstemming en samenwerking met de lijn en het werkbedrijf krijgt steeds meer vorm.
- Op lokaal niveau is de vorming van het werkbedrijf soms van invloed op de invoering van integrale dienstverlening.
- Samenwerking met de G4 verloopt goed. De G4 zijn actief bezig met de invoering van integrale dienstverlening. Dit kan van invloed zijn op ontwikkelingen van andere grote gemeenten en locaties.
- De landelijke cliëntenraad is de afgelopen periode voortvarend aan de slag gegaan met de vorming van ketenbrede cliëntenraden. Eerste initiatieven zijn gestart voor ketenbrede locale en of regionale cliëntenparticipatie.
- De vorming van regionale arbeidsmarktregio's is de verantwoordelijkheid van de VNG en gemeenten. Afstemming komt op gang.
- De voorbereiding loopt voor het starten van een zestal pilots voor het vormen van best practices op inburgering.
- Nieuwe metingen van klantgerichtheid zijn beschikbaar gekomen. Doordat een concreet rapportcijfer is gemeten en het beschikbaar hebben van een tool en workshop voor locaties kan er actief worden gewerkt aan het verbeteren van de klantgerichtheid. De eerste experimenten van Werkgeversgerichtheid zijn hoopvol. Doorontwikkeling gaat plaatsvinden.
- De organisatie en ondersteuning rondom de invoering van integrale dienstverlening is op orde: de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) en de kiosk (telefonische / e-mail vraagbaak) zijn operationeel, een ketenbreed ondersteuningsteam is samengesteld (zie bijlage 7.2). Handreikingen en informatie zoals "Werk aan de Winkel" een rapport over lessen uit de keten (Nyfer) zijn eveneens opgeleverd en beschikbaar gekomen. De benodigde subsidie is toegezegd.

<sup>1</sup> Dit is op 27 maart 2008 afgesproken met Marius Oosterum van het ministerie van SZW.

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

- Om zicht te krijgen op de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening is een monitor en rapportage ontwikkeld via de landkaart op [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Alle locaties hebben hiermee zeer voortvarend voor het eerst hun voortgang aangegeven. De voortgang is inzichtelijk en transparant.

De komende periode is gericht opdat iedereen zijn (nieuwe) rol en taken goed vervult, locaties goed op gang komen en dat voortgang wordt geboekt. Aandachtspunten, in samenhang met de lijn, zijn:

- locaties te stimuleren met de start van geïntegreerde teams voor zover dit nog niet is gebeurd
- locaties te ondersteunen met het concreet maken van de kabinetsdoelstellingen
- locaties te helpen en te faciliteren met cultuurverandering in houding en gedrag
- het (in de regio) van elkaar leren (lerende keten)
- het reduceren van (lokale) belemmeringen (randvoorwaarden).

In aanvulling op het laatste punt is voor de AKO werkgroepen de uitdaging om, op basis van de behoeften van locaties, op korte termijn oplossingen te bieden.

De volgende aanvullende zaken worden voor de komende periode verwacht:

- opleidingsaanbod beschikbaar,
- inzichten over het effect van de lerende keten,
- voortgang in het verbeteren van de randvoorwaarden,
- voortborduren op de leerpunten en meer invulling geven aan de ketensturing bijvoorbeeld door het organiseren van een conferentie hierover en
- afbakening en zicht op de ontwikkeling van ketenservices.

## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



### 2. Inleiding

Dit is de rapportage van het Algemeen Keten Overleg (AKO) over de eerste vier maanden van 2008. De rapportage heeft betrekking op de voortgang van de inhoudelijke ketensamenwerking in de SUWI-keten. Op voorhand dient bij deze voortgangsrapportage een kanttekening te worden geplaatst om deze rapportage goed te kunnen positioneren. Het AKO is geen organisatie, maar een samenwerkingsverband gericht op het proces van ketensamenwerking. Sturing vindt plaats vanuit de kolommen. Om die reden verantwoordt de kolommen zich afzonderlijk over hun ketenactiviteiten, ook in formele zin.

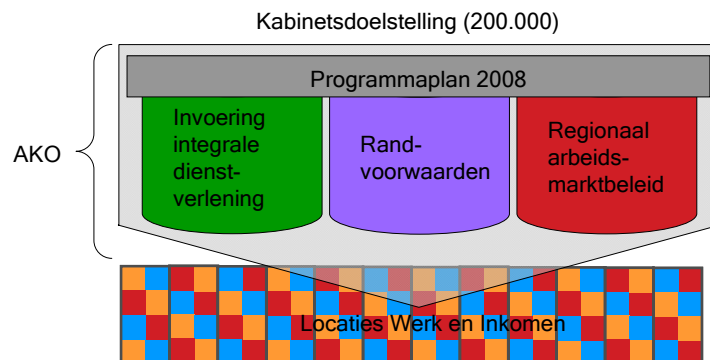
De huidige regering en de ketenpartners hebben een gezamenlijke ambitie. Samen streven we ernaar om 200.000 extra mensen op de arbeidsmarkt te laten participeren voor het einde van deze kabinetsperiode in 2011.

Doelstelling van het AKO is dat eind 2009 op 90% van alle locaties werk en inkomen (LWI's) integrale dienstverlening wordt geboden. Het streven voor eind 2008 is dat op alle locaties werk en inkomen (LWI's) tripartiet de invoering van de integrale en ontschotter dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers conform de toonkamerprincipes is gestart en grotendeels werkend is. Dit betekent dat de ambitie is dat alle locaties per eind 2008 minimaal zijn gestart met één of enkele geïntegreerde teams. Voor het ondersteunen en aanjagen van de ontwikkeling is het programmamanagement ingericht.

Vooraf de regio is aan zet bij de ontwikkeling van de integrale dienstverlening en het realiseren van klantgericht maatwerk richting werkzoekenden en werkgevers. Uiteindelijk gaat het om de gezamenlijke prestaties, waarvoor ketensamenwerking een middel is. Op basis van ontwikkelde gemeenschappelijke ketenprestatieindicatoren en nadere prestatieafspraken is het mogelijk zowel landelijk als regionaal te focussen op de gemeenschappelijke prestaties en op de inhoud van de dienstverlening in relatie tot de (regionale) arbeidsmarktproblematiek. Het AKO heeft als taak deze ontwikkeling aan te jagen en de regio te faciliteren bij het bereiken van de gestelde ambities.

Het AKO levert als plaats van tripartiete bestuurlijke afstemming een belangrijke bijdrage aan het aanjagen en ondersteunen van de resultaatgerichte ketensamenwerking in de regio. Deze krijgt de komende periode vorm langs drie pijlers:

- Invoering van integrale en ontschotter ketendienstverlening op basis van de toonkamerprincipes;
- Inrichten van Landelijke Services;
- Regiovorming arbeidsmarktbeleid.



De eerste twee punten vormen het primaire aandachtspunt van AKO zoals beschreven in het ketenprogramma 2008 "Doorpakken en verankeren".

## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



### Invoering integrale dienstverlening

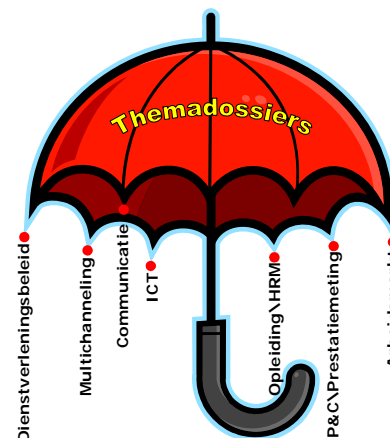
Eén aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en voor werkgevers in een regio; lef en creativiteit bij het ondersteunen van werkzoekenden naar werk; denken in mogelijkheden en niet in belemmeringen, dat is de kern van de aanpak die in de Toonkamers is ontwikkeld en beproefd. Werken volgens deze principes is de toekomst in de keten van werk en inkomen. Hiervoor bestaan geen blauwdrukken. Het is een manier van werken, een cultuurverandering.

Door het AKO is in het najaar van 2007 een kernteam ingesteld ten behoeve van de versnelling en facilitering van de invoering integrale dienstverlening. Het AKO kernteam bestaat uit drie duo's (van CWI, UWV en gemeenten), die de ketenpartners in de regio's actief ondersteunen en inspireren waar nodig. Het team sluit daarbij aan bij wat er in de regio is ontwikkeld. De inzet richt zich op het oplossen van obstakels op de locaties zelf. De locaties zijn verantwoordelijk voor de invoering. Daarnaast verzamelt het kernteam goede ervaringen van integrale dienstverlening van vooruitstrevende locaties. Ten behoeve van de invoering integrale dienstverlening is door het ministerie 15 miljoen Euro beschikbaar gesteld.

### Randvoorwaarden

De invoering van integrale dienstverlening stelt hoge eisen aan de (organisatorische) randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden zijn het terrein van de AKO werkgroepen. De volgende thema's zijn onderkend en belegd:

- Dienstverleningsbeleid
- Multichanneling
- ICT
- Opleiding/HRM
- Planning en Control
- Klantgerichtheid
- Communicatie
- Regionalisering arbeidsmarkt



### Leeswijzer

In deze rapportage wordt over de periode januari tot en met april 2008 toegelicht hoe invulling wordt gegeven aan het programmaplan van 2008. De hoofdstukken van deze rapportage zijn als volgt opgebouwd:

- In het eerste hoofdstuk zijn de conclusies weergegeven.
- In dit hoofdstuk is de context van deze rapportage geschetst.
- In het volgende hoofdstuk wordt kort weergegeven wat de bereikte resultaten zijn met betrekking tot klantgerichtheid, werkgeversgerichtheid en KPI's.
- Daarna wordt toegelicht wat de stand van zaken is van de invoering van integrale dienstverlening.
- Vervolgens worden de bereikte resultaten van de randvoorwaardelijke thema's toegelicht.
- Als laatste wordt ingezoomd op de overige activiteiten van AKO.



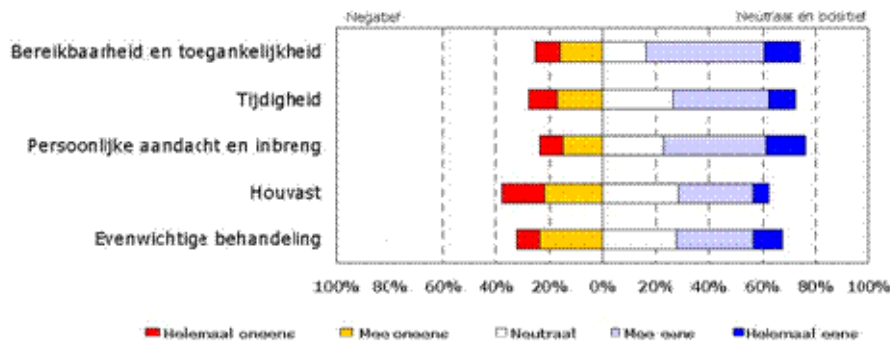
### 3. Resultaten

#### 3.1. Klantgerichtheid werkzoekenden

Het onderzoeksrapport 'Klantgerichtheid SUWI-keten Werkzoekenden; landelijke meting 2e halfjaar 2007 op 129 locaties' is in het eerste tertaal van 2008 beschikbaar gekomen. Dit onderzoek is het vervolg op het onderzoek 'Klantgerichtheid in de SUWI-keten; landelijke meting op 129 locaties' uit september 2007. Ten opzichte van deze metingen zijn de ervaringen van werkzoekenden met alle klantprincipes ten opzichte van de eerste meting positiever geworden

In onderstaande grafiek zijn de resultaten per klantprincipe weergegeven.

**Grafiek 1 Klantgerichtheid per klantprincipe**



Het rapportcijfer is bij deze tweede meting van 2007 voor het eerst gevraagd. De score komt uit op gemiddeld een 6,4.

#### 3.2. Werkgeversgerichtheid

Uit de basis van een meetinstrument op basis van 5 werkgeversprincipes is een eerste meting verricht op vijf locaties. Hieruit zijn de volgende resultaten gekomen.

##### *Werkgeversprincipes*

Drie van de vijf werkgeversprincipes worden door een ruime meerderheid van de werkgevers in het algemeen positief beoordeeld, te weten: betrouwbaarheid (74% eens), professionaliteit (62% eens) en toegankelijkheid en gemak (62% eens). Werkgevers zijn kritischer over de mate waarin de dienstverlening voor vacaturevervulling zich kenmerkt door daadkracht en flexibiliteit.

##### *Algemene tevredenheid vacaturevervulling*

Naast de beleving van werkgevers met de vijf werkgeversprincipes is hen ook gevraagd hoe tevreden zij in het algemeen zijn over de vervulling van hun vacatures. Een meerderheid (61%) van de werkgevers is hier in het algemeen tevreden over.

##### *Loyaliteit aan de SUWI-ketenpartners*

Werkgevers die gebruik maken van de dienstverlening van de SUWI-keten voor het vervullen van vacatures is ook gevraagd naar hun loyaliteit ofwel binding aan deze organisaties. Ruim de helft van de werkgevers (52%) is loyaal aan deze ketenpartner(s) en geeft aan geen reden te zien om gebruik te maken van andere organisaties.

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

Een rapportage over klantgerichtheid en werkgeversgerichtheid is aan het ministerie, de minister en de staatssecretaris aangeboden.

### 3.3. KPI's

Tabel 1 KPI's 1ste tertaal 2008

KPI	Realisatie 2007	Realisatie 1 <sup>ste</sup> tertaal 2008
<b>Ketenprestatiequotes</b>		
- Ketenpreventiequote WW	37,2%	38,5%
- Ketenpreventiequote WWB		
- Ketenuitstroomquote WW (< 1 jaar)	79,5%	80,3%
- Ketenuitstroomquote WWB	47,4%	

De ketenpreventiequote WW is een combinatie van de preventiequote CWI-WW en de preventiequote WW.

WWB-ketenprestatieindicatoren zijn pas veel later beschikbaar. Zodoende kunnen deze over het 1<sup>ste</sup> tertaal niet worden gerapporteerd.



AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

## 4. Voortgang invoering integrale dienstverlening

## 4.1. Invoering integrale dienstverlening

De taakstelling voor eind 2008 is dat alle locaties zijn begonnen met integrale dienstverlening. Dit betekent dat dan alle locaties minimaal moeten zijn gestart met een geïntegreerd team. Op dit moment geldt dit voor 25% van de locaties. Zo'n 55% is bezig dit te realiseren. Ongeveer 20% van de locaties is hier nog niet of nog maar net mee begonnen. Vooral deze laatste groep vergt extra aandacht

De voortgang integrale dienstverlening (SUWI landkaart) wordt weergegeven aan de hand van de zes veranderfasen: samenwerking starten, visie ontwikkelen, ketenjaarplan maken, betrokkenheid creëren, realiseren en borgen zoals weergegeven in bijgaande tabel.

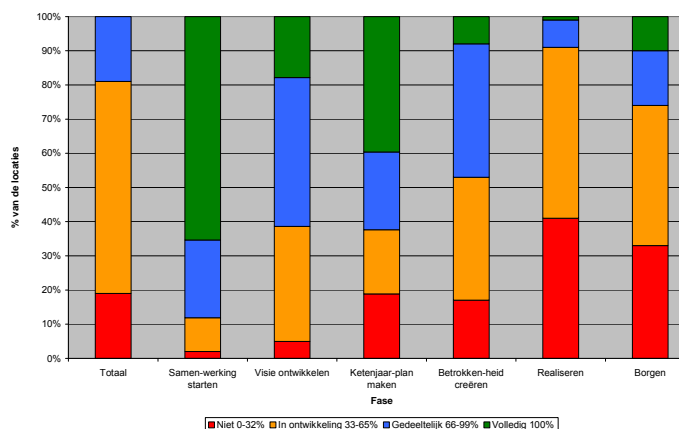
De grootste groep locaties (62%) is druk bezig met de ontwikkeling van integrale dienstverlening. Een kleinere groep (19%) is nog maar net begonnen en een andere kleinere groep (19%) is al een behoorlijk eind op weg. Andere conclusies zijn de volgende:

- De meeste gemeenten (80%) zijn actief betrokken. Een kleine groep moet verder "aan boord" worden gehaald. Zo zijn er met name kleinere gemeenten die nog even niet mee doen. De vorming van integrale GSD's kan vertragend werken.
- Nagenoeg overal is gekozen voor een gefaseerde aanpak waarbij met kleine integrale teams wordt gestart.
- De grootste belemmeringen worden ervaren op het vlak van ICT, besturing en cultuur. Het in voldoende mate ingevuld krijgen van de randvoorwaarden, de gewenste veranderingen in houding en gedrag en de ontwikkelingen van het Werkbedrijf spelen hierbij een rol.
- De kabinetsdoelstellingen worden meer en meer in lokale ketenjaarplannen geconcretiseerd.
- Het organiserend en lerend vermogen in de regio moet worden verbeterd.

Ter illustratie is in bijgaande tabel de stand van zaken voor enkele mijlpalen weergegeven.

Tabel 2 Voortgang mijlpalen integrale dienstverlening

Mijlpaal	Verdeling van het aantal locaties over de status van voortgang							
	Niet 0-32%		In ontwikkeling 33-65%		Gedeeltelijk 66-99%		Volledig 100%	
<b>Totaal score</b>	<b>23</b>	<b>19%</b>	<b>77</b>	<b>62%</b>	<b>24</b>	<b>19%</b>	<b>0</b>	
Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken	2	2%	12	10%	28	23%	82	66%
Ketenjaarplan vastgesteld	23	19%	23	19%	29	23%	49	40%
Eén aanspreekpunt voor werkzoekende	21	17%	56	45%	27	22%	20	16%
Integrale teams	27	22%	66	53%	27	22%	4	3%
Ketenbrede werkplekken en applicaties	65	52%	41	33%	14	11%	4	3%



## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



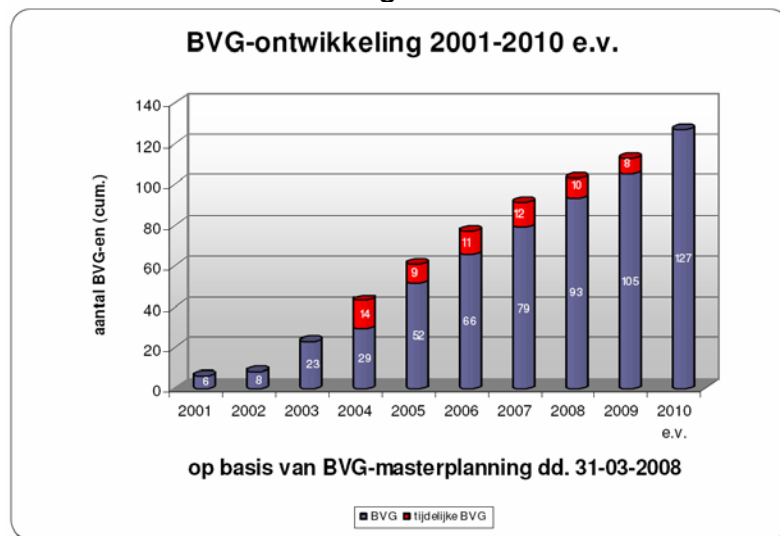
### 4.2. Uitvraag voortgang integrale dienstverlening

Het is belangrijk dat zowel lokaal, regionaal als landelijk goed inzicht wordt verkregen in de voortgang van invoering van integrale dienstverlening. Hiertoe is op de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) een online voortgangsrapportage ontwikkeld, gebaseerd op zes veranderingsfasen en veertien mijlpalen waarbij de rapportage erover plaatsvindt via de vernieuwde landkaart. De Locaties Werk en Inkomen worden drie keer per jaar (eind van ieder tertaal) uitgenodigd online en tripartiet de voortgang te melden op deze mijlpalen, aanvullende vragen te beantwoorden en beschikbare documenten zoals een ketenjaarplan, dienstverleningsconcept of invoeringsplannen aan te leveren. Via de SUWI-landkaart op de site kunnen de locaties de eigen voortgang bekijken. Vanaf half mei heeft het kernteam alle locaties persoonlijk benaderd met het verzoek de voortgang in te vullen. In enkele weken tijd hebben alle locaties (op drie na) hun voortgang gerapporteerd.

### 4.3. BVG- monitor

Bron: BVG-monitor 1e kwartaal 2008 (versie 1.1)

Grafiek 2 BVG-ontwikkeling



#### BVG ontwikkeling 2001-2010

In bijgaande grafiek is de planning voor de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's) weergegeven. De realisatie van BVG's volgens deze planning ontwikkelt zich gestaag. Reeds 92 locaties zijn gehuisvest onder één dak waarvan 12 tijdelijk, 23 zijn aan het bouwen en 13 zijn bezig met plannen. Op 5 locaties (2 jaar terug waren het er nog 15) zijn nog geen plannen van de grond gekomen.

Daarnaast zijn onder invloed van invoering integrale dienstverlening mogelijk aanpassingen van de bestaande BVG-en nodig.

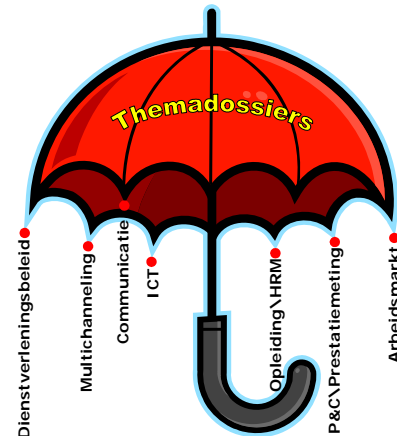
In het eerste kwartaal van 2008 zijn 2 BVG'n in gebruik genomen: Amsterdam Oost en Den Haag Noord.

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

## 5. Realisatie randvoorwaarden

De invoering van integrale dienstverlening stelt hoge eisen aan de organisatorische randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden zijn het terrein van de AKO werkgroepen. De volgende thema's zijn onderkend en belegd:

- Dienstverleningsbeleid
- Multichanneling
- ICT
- Opleiding/HRM
- Planning en Control
- Klant- en werkgeversgerichtheid
- Communicatie
- Afstemming regionalisering arbeidsmarkt



Opdracht aan de werkgroepen is:

- Het oplossen van de randvoorwaardelijke belemmeringen op lokaal/regionaal niveau die het lastig maken om integrale dienstverlening in zijn volle omvang te kunnen implementeren.
- Het verder inrichten van de ondersteunende activiteiten die de invoering mogelijk moet maken.

Zowel het AKO als het kernteam herkent het beeld dat er extra aandacht moet zijn voor de voortgang en is van mening dat gezien de urgentie van de knelpunten en het tijdschap waarop de implementatie van de integrale dienstverlening afgerond moet zijn, alle opdrachten voortvarend opgepakt moeten worden. Tegelijkertijd is het besef dat de complexiteit en weerbarstigheid van de thema's niet eenvoudig zijn op te lossen. AKO heeft de verantwoordelijkheid voor de werkgroepen duidelijk verdeeld over haar leden. De komende periode zal de voortgang van de werkgroepen nauwlettend worden gevolgd.

### 5.1. Dienstverleningsbeleid

De beleidsvraagstukken op het gebied van dienstverlening zijn gericht op onder meer:

- het opsporen van belemmeringen in de wet- en regelgeving,
- het zoeken van instrumenten en praktische oplossingen in de uitvoering,
- betere afstemming van beleid,
- privacyvraagstukken,
- de inkoop van reïntegratiemiddelen,
- de ontschotting van instrumenten, budgetten en het maatregelenbeleid.

In de tweede helft 2008 komen een aantal handreikingen en worden knelpunten in de regelgeving ingebracht bij het ministerie van SZW.

### 5.2. Multichanneling

Een klantgerichte dienstverlening veronderstelt dat de klant kan kiezen uit verschillende kanalen die op elkaar zijn afgestemd: balie, telefonie en internet. Er zijn 3 multichannel proeftuinen (Eindhoven, Oss en Apeldoorn) ingericht waarin zichtbaar wordt gemaakt wat de impact is van het implementeren van klantprocessen/klantsituaties op de dienstverlening, werkprocessen, ICT-oplossingen en de inzet van verschillende kanalen. Het vervolgcactieplan voor 2008 is gericht op het verder operationaliseren en optimaliseren van de kanalen, het inrichten en realiseren van het monitoren en het

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

evalueren en de verbreding van de kennis en doorontwikkeling. Andere locaties kunnen voor een deel gebruik maken van de beschikbare resultaten. Dit heeft betrekking op multichannel visie, analyse en inrichtingsvoorstellen. Er is nog niet besloten in welke mate zij gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld de ketenbrede content-database.

### 5.3. ICT

Een gezamenlijke frontoffice waarin maatwerk wordt geleverd aan werkzoekenden en een integrale aanpak richting werkgevers vraagt om passende ICT-ondersteuning voor onder andere het vastleggen van informatie over klanten, trajecten en vacatures, matching, acquisitie van vacatures, klantdiagnose en communicatie met klanten.

In maart 2008 is een gezamenlijk plan van aanpak van UWV, CWI, BKWI en gemeenten vastgesteld. Het gaat hierbij om:

- ABS van CWI ketenbreed beschikbaar maken voor het registreren van vacatures en het matchen van vacatures en werkzoekenden.
- Uitbreiden van Suwinet-Inkijk met klantgegevens van Sonar, reïntegratiegegevens van UWV, contactgegevens klantmanagers en informatie uit de e-werkmap.
- Koppeling E-wwb aan inkomenssystemen van de gemeenten.
- Het ontwikkelen van enkele oplossingen om tot een gemeenschappelijke infrastructuur te komen (BVG infrastructuur – pilot Eindhoven en Amsterdam) (afronden).

Beheervraagstukken rond autorisatie, kosten van hardware en gebruik systemen (licenties) worden gezamenlijk in een parallel spoor opgepakt.

Het project is begin april gestart en loopt tot eind 2009. Fasegewijs vinden implementaties van de resultaten plaats.

### 5.4. Opleidingen/HRM

Het succes van gezamenlijke, klantgerichte dienstverlening staat of valt met de medewerkers: de werkcoach voor de werkzoekende, de accountmanager voor de werkgever. Hiervoor zijn competentieprofielen in ontwikkeling. Er wordt gewerkt aan een opleidingsprogramma dat uit 2 delen bestaat:

- Een basisprogramma gericht op verbreden van de kennis, wet- en regelgeving en systemen (afroeiende fase)
- Professionaliseringsprogramma: training, intervisie op o.a. de werkvloer om integraal, klant- en werkgericht te kunnen werken in een gezamenlijk team (in voorbereiding).

De organisatie van het opleiden wordt voorbereid. Het HRM traject gaat deze zomer van start.

Diverse medewerkers van de keten hebben in de eerste maanden van 2008 deelgenomen aan de Buitenwereld zoals blijkt uit bijgaande tabel.

**Tabel 3 Tabel Ketendeelnemers aan De Buitenwereld 2008**

	Aantal CWI	Aantal GSD	Aantal UWV	Overig	Totaal
<b>Totalen januari</b>	181	394	42	30	647
<b>Totalen maart</b>	246	391	94	0	731
<b>Totalen april</b>	162	88	185	114	549

## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



### 5.5. Gezamenlijke sturing en P&C

Van belang is dat het management van de locaties, voor de sturing van de integrale dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers, medewerkers de ruimte geeft voor maatwerk en creatieve oplossingen. Onderwerpen die binnen de opdracht vallen zijn:

- Een handreiking voor het opstellen van een **lokaal ketenjaarplan**: hoe wordt de arbeidsmarkt bewerkt en wat willen we bereiken met integrale dienstverlening (beoogde prestaties op de KPI's). Een format ketenjaarplan is opgeleverd.
- De wijze van meten en borgen van huidige en gewenste prestaties op het terrein van in- en uitstroomprestaties.
- afstemming van financiële regimes, afstemming op de P&C-cyclus van CWI, UWV en gemeenten.

### 5.6. Klant- en werkgeversgerichtheid

De klantgerichtheidsmetingen zijn geëvalueerd en beschikbaar gesteld in een dashboard. Elke locatie kan hiermee voor haar eigen locatie analyseren welke verbeterpunten van kracht zijn en deze verwerken in haar lokaal actieplan. Voor de rest van 2008 worden landelijk nieuwe metingen verricht, experimenten gedaan gericht op terugkoppeling van resultaten op medewerkerniveau en het verder stroomlijnen en inregelen van de metingen in samenhang met andere onderzoeken in de keten.

In 2008 worden de metingen en het instrument voor werkgeversgerichtheid doorontwikkeld waarbij aan het eind van het jaar een valide instrument moet worden opgeleverd dat in 2009 door alle locaties kan worden gebruikt.

### 5.7. Communicatie

Het plan van aanpak Communicatie is in februari in het AKO vastgesteld. De activiteiten hierin zijn in uitvoering en gericht op:

- doorontwikkeling website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)
- verder professionaliseren van het ketenjournaal
- campagne klant- en resultaatgerichte dienstverlening. Het doel hiervan is het inspireren en bieden van houvast aan managers en medewerkers bij het invoeren van integrale dienstverlening.
- het verbeteren en aanpassen van de ketenhuistijl.

### 5.8. Vorming ketenservices (tripartiet)

De thema's zoals die hier zijn benoemd zullen langzamerhand worden ondergebracht in de ontwikkeling van ketenservices. Ten behoeve van de vorming van de ketenservices is in april de eerste discussienota opgesteld. De volgende uitgangspunten zijn opgenomen en vastgesteld:

- perspectief van de klant centraal
- ketenpartners sturen de services gezamenlijk aan
- activiteiten richten op het gemeenschappelijke als lerende keten
- services gericht op ondersteuning frontoffices
- services zijn divers van aard
- ondersteuningsbehoeften lokaal opgehaald en bepaald
- eenduidige en optimale ondersteuning frontoffice, die aansluit op omgevingsontwikkelingen

Vervolgens is een werklijst vastgesteld met de volgende indeling:

## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



- Inhoudelijke en technische dienstverlening
  - Content
  - ICT-functionaliteiten en BVG infrastructuur
  - Dienstverleningsbeleid en Arbeidsmarktinformatie
- Resultaten en kwaliteitsondersteuning en –borging (o.a. meten)
- Human Resource Management
- Organisatorische vormgeving

Naar aanleiding van een bestuurlijk overleg tussen CWI, UWV en Divosa is een tripartiete werkgroep van start gegaan.



## 6. Overige activiteiten

### 6.1. Regionalisering arbeidsmarkt

De VNG heeft een regierol waar het gaat om de (door)ontwikkeling van regionaal arbeidsmarktbeleid. 57 portefeuillehouders Sociale Zaken / Werk en Inkomen zijn bereid gevonden om ambassadeur te zijn in hun arbeidsmarktregio. Dit betekent een aanjager zijn en samen met andere gemeenten in de regio, keten- en maatschappelijke partners arbeidsvraag en -aanbod voor kortere en langere termijn samen brengen. De afgelopen maanden ondernam de VNG op dit terrein diverse acties. Één van de belangrijkste is het optekenen van de situatie per regio, waarbij alle componenten van regionaal arbeidsmarktbeleid de revue passeerden. Op geaggregeerd niveau gaf dit het volgende beeld:

- In tweederde van de regio's heeft men inmiddels een structuur ontwikkeld waarin betrokken partijen elkaar treffen en afspraken maken.
- Ongeveer de helft van de ambassadeurs geeft aan over voldoende arbeidsmarktinformatie te beschikken. Een aantal laat aanvullend onderzoek doen, met name gericht op toekomstige ontwikkelingen.
- De omvang van de wwv-bestanden zijn nagenoeg overal afgenomen. Omdat men nu bij een moeilijker deel van het bestand aankomt, zet men stevig in op de geïntegreerde dienstverlening met UWV/CWI, bijvoorbeeld door gebruik te maken van elkaars instrumenten. Men pleit in het verlengde daarvan voor de mogelijkheid van samenvoeging van budgetten zonder een complexe verantwoordingsstructuur.
- De samenwerking binnen de gemeente tussen bij arbeidsmarktbeleid betrokken afdelingen (met name sociale zaken, onderwijs en economische zaken) is de laatste jaren sterk verbeterd, maar kan nog beter. Dit wordt als prioriteit onderkend.
- In meer de helft van de ambassadeursgemeenten is een werkgeversservicepunt opgericht. Ook is in meer dan de helft van deze gemeenten de werkgeversbenadering geïntegreerd.
- Tweederde van de ambassadeurs constateert verbeteringen in de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt.
- 10% van de ambassadeursgemeenten heeft een aanpak ontwikkeld om niet-uitkeringsgerechtigden te activeren. 60% van de gemeenten start daar dit jaar mee.
- De wijze van samenwerking met UWV en CWI verschilt per regio.
- Geïntegreerde dienstverlening blijft een belangrijk en soms zorgelijk aandachtspunt. De verschillende aansturingssystematieken van enerzijds gemeenten en anderzijds CWI en UWV spelen daarbij een rol.

Samenvattend kan worden gesteld dat de ambassadeurs bij de (door)ontwikkeling van regionaal arbeidsmarktbeleid veel meerwaarde ervaren bij gericht samenwerken met verschillende ketenpartners. Anderzijds zijn er soms praktische knelpunten en soms nog een aantal slagen te maken. Men beseft dat daarbij een goede verknoping



## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



van visie, beleid en uitvoering essentieel is. Bestuur en uitvoerende partners kunnen niet zonder elkaar.

### 6.2. Cliëntenparticipatie

In het ketenprogramma 2008 is het belang onderschreven om in het licht van de invoering van de integrale dienstverlening de tripartiete cliëntenparticipatie verder te ontwikkelen. In het ketenprogramma 2008 is afgesproken om in samenwerking met de LCR op een aantal locaties hiermee ervaring op te doen. Daarnaast heeft het kabinet in het concept wetsvoorstel 'wijziging Wet SUWI' wat in 2009 geëffectueerd wordt, aangegeven dat op het niveau van de locaties werk en inkomen, het UWV en gemeenten t.a.v. de cliëntenparticipatie een gezamenlijke zorgplicht hebben. Inmiddels zijn er verschillende stappen gezet en activiteiten ondernomen. Er zijn door de LCR en het AKO een aantal gezamenlijke uitgangspunten geformuleerd. Het gaat om de volgende punten:

- onderschreven wordt het nut en de noodzaak om cliëntenparticipatie van onderop lokaal en regionaal vorm te geven;
- de LCR is initiatiefnemer om bestaande cliëntenraden hierin te begeleiden en te ondersteunen;
- de participatie krijgt vorm binnen de huidige wet- en regelgeving en met behulp van het huidige instrumentarium en de door de afzonderlijke partners beschikbaar gestelde financiële middelen;
- er komt geen blauwdruk model. De vormgeving van de participatie is afhankelijk van de feitelijke situatie (schaalgrootte) en moet aansluiten bij bestaande lokale en regionale vormen;
- er is behoefte aan een meetinstrument om de ontwikkelingen te kunnen volgen.

De LCR is de afgelopen periode voortvarend aan de slag gegaan m.b.t. de vorming van ketenbrede cliëntenraden. Inmiddels is er een discussienota (september 2007) en een vervolgotitie handreiking voor het starten van ketenbrede cliëntenraden (maart 2008) verschenen. Bovendien is er een start gemaakt met regionale bijeenkomsten en zijn in het land diverse initiatieven voor ketenbrede lokale en of regionale cliëntenparticipatie.

### 6.3. Project inburgering

Een van de doelstellingen van het Deltaplan Inburgering is het versterken van de relatie inburgering en participatie, waaronder reïntegratie. Een van de acties die hieruit voortvloeit, is de gezamenlijke start van de Minister van WWI met het AKO van een project Inburgering. Een project dat gericht is op de integratie van inburgering in de (integrale) dienstverlening in de keten van werk en inkomen. Dit heeft in januari 2008 geleid tot het door de Minister van WWI en het AKO gezamenlijk opgestelde Deelplan 'Duaal met reïntegratie'. In het deelprojectplan is uitgewerkt op welke wijze op een zestal locaties innovatietrajecten werken aan deze verankering van inburgering in de dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen. De doelstelling is om deze dienstverlening te verbeteren en binnen de pilots hier ervaring mee op te doen. Het gaat zowel om kwalitatieve verbeteringen als het verbeteren van de reïntegratie resultaten.

Met de pilots bouwt het AKO samen met de Minister van WWI aan een aantal best practices. De pilots lopen in ieder geval door tot en met het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009. Er zijn zes tripartiete lokale en of regionale samenwerkingsverbanden die een projectplan hebben ingediend. Voor de uitvoering van het project wordt een landelijk projectleider bij het AKO aangesteld. De voorbereidingen van het project zijn begeleid



## AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008



door het AKO secretariaat, het Ministerie van VROM samen met een tripartiet samengestelde werkgroep.

Voor het project is €760.000,- beschikbaar.

### 6.4. Overige AKO-activiteiten

- 8 januari 2008: bijeenkomst integrale dienstverlening gericht op het maken van afstemmingsafspraken activiteiten AKO werkgroepen integrale dienstverlening, AKO kernteam en bouwteam Werkbedrijf.
- Op 9 januari 2008 is een ketenmiddag invoering Toonkamer principes voor ondersteuners georganiseerd. Het motto van de ketenmiddag was Doorpakken en Verankeren.
- De publicatie "Werk aan de Winkel" is verschenen. Deze publicatie beschrijft de belangrijkste uitgangspunten van integrale dienstverlening. Het biedt houvast en inspiratie bij de invoering.
- De kenniskaart integrale dienstverlening is opgesteld. In deze kaart zijn de uitgangspunten en principes integrale dienstverlening geconcretiseerd.
- Een handreiking voor werkcoaches is opgeleverd over arbeidsmarktbronnen 'Tien arbeidsmarktbronnen voor werkcoaches' (14 januari 2008)
- Op 1 februari 2008 is de vernieuwde website voor de keten werk en inkomen [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) gelanceerd.
- Hanneke Berben is medio april bij CWI vertrokken en heeft daarmee ook afscheid genomen van haar lidmaatschap aan het Algemeen Keten Overleg (AKO). Zij heeft de overstap gemaakt naar voorzitter College van Bestuur van ROC Nijmegen. Haar taak is overgenomen door Cor Franke, lid van de Raad van Bestuur van CWI.
- In maart 2008 is een gezamenlijk ondersteuningspunt voor de integrale dienstverlening van BKWI, UWV, CWI en gemeenten ingericht: het Keten Informatie- en Ondersteuningspunt Samen voor de Klant (KIOSK). Hier kunnen locaties en ketenondersteuners terecht voor informatie over en ondersteuning bij de Invoering integrale dienstverlening.
- 18 maart 2008: Bestuurlijk Overleg AKO en Minister Vogelaar over Inburgeringsbeleid
- 19 maart 2008: Bestuurlijk Overleg AKO met Minister Donner en Staatssecretaris Aboutaleb over integrale dienstverlening
- In opdracht van ministerie van SZW heeft Nyfer een rapport opgesteld over de ontwikkelingen in de ketensamenwerking. Het rapport 'Lessen uit de keten van Werk en Inkomen' is verstuurd naar het ministerie van SZW.
- Periodiek overleg met BKWI, LCR en het Werkbedrijf heeft plaatsgevonden.
- Het AKO is betrokken geweest bij en heeft begeleiding gegeven aan de onderzoeken en rapporten van IWI "Burger in de keten" en "De lerende keten".

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

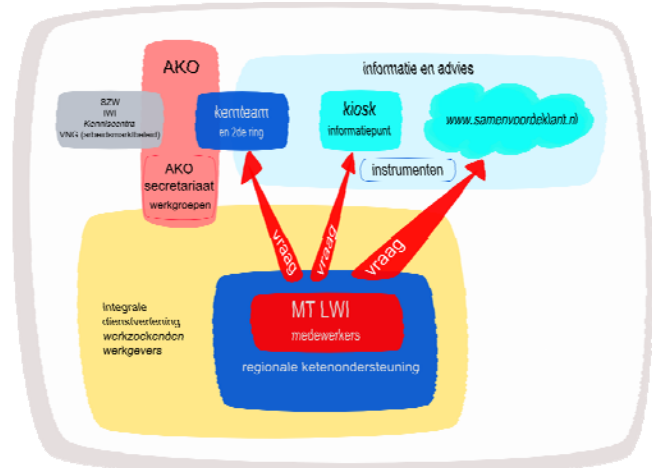
## 7. Bijlagen

### 7.1. Bijlage: Ondersteuningsorganisatie invoering integrale dienstverlening

Zoals eerder aangegeven is het AKO kernteam het aanspreekpunt voor locaties. Het inspireert en organiseert de ondersteuning en lost op wat geïntegreerd werken in de weg staat.

Ter vervolmaking van de ondersteuning aan de locaties is de afgelopen maanden de ondersteuningsorganisatie en – hulpmiddelen uitgewerkt zoals weergegeven in bijgaand schema. Kortweg komt het erop neer dat:

- MT-leden en medewerkers van Locaties Werk en Inkomen (LWI's) bij de invoering regionaal worden ondersteund door ketenondersteuners
- Regionaal CWI, UWV en Divosa/CP-ICT een team van regionale ondersteuners hebben samengesteld die locaties op maat kunnen ondersteunen.
- het kernteam regionaal is verbonden aan de locaties en de ketenondersteuners
- ter ondersteuning van de locaties en de ketenondersteuners wordt **informatie en advies** (centrale informatievoorziening) geboden via:
  - het ketenjournaal, een maandelijkse nieuwsbrief van de keten
  - de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Op deze site wordt informatie opgenomen die locaties kunnen gebruiken voor hun veranderingsproces: nieuws ketenjournaal, voorbeelden uit het land, documentatie en handreikingen op de verschillende thema's als input en inspiratie voor de locale aanpak.
  - Om de voortgang te kunnen monitoren zijn prestaties, fasen en mijlpalen per locatie afgesproken. De voortgang per locatie kan worden geraadpleegd via de Suwi-landkaart op [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl).
  - Er is een gezamenlijk ondersteuningspunt van BKWI, UWV, CWI en gemeenten voor locaties opgezet, de KIOSK (Keten Informatie en Ondersteuningspunt Samen voor de Klant), waar ketenondersteuners en locaties vragen kunnen stellen over de integrale dienstverlening



### 7.2. Bijlage: Voortgangsrapportage AKO Kernteam

Bron: Voortgangsrapportage invoering integrale dienstverlening januari t/m april 2008, AKO Kernteam

De voortgang integrale dienstverlening (SUWI landkaart) wordt weergegeven aan de hand van de zes veranderfasen: samenwerking starten, visie ontwikkelen, ketenjaarplan maken, betrokkenheid creëren, realiseren en borgen zoals weergegeven in bijgaande tabel. Belangrijk hierbij is te beseffen dat deze fasen niet persé chronologisch moeten worden doorlopen. Zo kan een locatie ervoor kiezen om eerst te starten met een klein geïntegreerd team en op basis daarvan de visie en plannen uit te werken. In de voortgangsrapportage is hier rekening mee gehouden.

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

Tabel 4 Scoreverdeling van locaties

Fase	Gemiddelde score		Niet 0-32%		In ontwikkeling 33-65%		Gedeeltelijk 66-99%		Volledig 100%	
	Waarde	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
<b>Gemiddelde score (totaal)</b>	124	49%	23	19%	77	62%	24	19%	0	
Samenwerking starten		84%	2	2%	12	10%	28	23%	82	66%
Visie ontwikkelen		66%	6	5%	42	34%	54	44%	22	18%
Ketenjaarplan maken		61%	23	19%	23	19%	29	23%	49	40%
Betrokkenheid creëren		54%	21	17%	45	36%	48	39%	10	8%
Realiseren		36%	51	41%	62	50%	10	8%	1	1%
Borgen		33%	41	33%	51	41%	20	16%	12	10%

Als een locatie alle fasen volledig heeft gerealiseerd en dus volledig integraal werkt wordt de score van 100% bereikt. Uit de tabel blijkt dat er gemiddeld een score van 50% wordt bereikt. Dit betekent dat we er nog lang niet zijn maar wel fundamenteel op weg zijn. Op dit moment is er nog geen enkele locatie met een score van 100%. De grootste groep locaties (62%) is druk bezig met de ontwikkeling van integrale dienstverlening. Een kleinere groep (18%) is nog maar net begonnen en een andere kleinere groep (20%) is al een behoorlijk eind op weg.

Per fase volgt hier een korte toelichting op de bereikte stand van zaken in het eerste tertaal.

Fase	Te bereiken resultaat	Stand van zaken 1 <sup>ste</sup> tertaal 2008
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (CWI, UWV en alle gemeenten) hebben gezamenlijk periodiek ketenoverleg. Samenwerking is op gang gekomen.	Het opzetten van de lokale samenwerking is op de meeste locaties gerealiseerd. Voor enkele locaties ligt hier nog een uitdaging.
Visie ontwikkelen	Discrepancie in vraag en aanbod op de lokale arbeidsmarkt is inzichtelijk; visie en doelstellingen zijn vastgesteld en hierop gebaseerd.	Het uitwerken van visies en plannen is van de grond gekomen. Een belangrijke basis hiervoor vormen lokale arbeidsmarktanalyses die in de meeste gevallen beschikbaar zijn. De vertaling naar concrete doelstellingen vergt nog extra aandacht.
Ketenjaarplan maken	Het ketenjaarplan is uitgewerkt en vastgesteld inclusief globale aanpak voor verandering.	Ketenjaarplannen zijn al veelvuldig beschikbaar of nagenoeg afgerond. Een behoorlijke groep moet hier nog verder aan werken.
Betrokkenheid creëren	Door de lokale ketenorganisaties is een gezamenlijk arbeidsmarktplan en zijn dienstverleningsconcepten uitgewerkt op basis van de ketenvisie en het ketenjaarplan.	In deze fase gaat het erom om gezamenlijk vast te stellen hoe integrale dienstverlening concreet aan klanten wordt geboden. Uit de rapportage blijkt dat bijna de helft van de locaties hier al ver in is gevorderd. De andere helft moet dit nog concretiseren.

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

Fase	Te bereiken resultaat	Stand van zaken 1 <sup>ste</sup> tertaal 2008
Realiseren	Geïntegreerde teams, ketenorganisatie en ketenbrede besturing zijn ingericht. Randvoorwaarden zijn ingevuld.	De voortgang op realisatie is divers. Er wordt al behoorlijk geëxperimenteerd met het hanteren van één aanspreekpunt voor klanten, echter dit beperkt zich op de meeste plaatsen tot kleine pilot-teams. Eén aanspreekpunt voor werkgevers is iets verder gevorderd. Het van de grond krijgen van ketenbrede werkplekken en –applicaties als ook ontschotte kanalen (multichanneling) vergt nog veel aandacht en is nog onvoldoende van de grond gekomen evenals de lokale besturing vanuit een ketenbreed MT.
Borgen	Op basis van ketenresultaten (KPI's, metingen klantgerichtheid en werkgeversgerichtheid) en lokale ketendoelstellingen wordt het beleid, de uitvoering en dienstverlening verbeterd.	Gekoppeld aan het ketenjaarplan en de doelstellingen van kpi's en klantgerichtheid moet een (klant)verbetercyclus van de grond komen. Nog maar een kleine groep locaties heeft vorderingen op dit punt.

Samengevat zijn de locaties op weg maar het is nog veel papierwerk. Zicht op realisatie van de doelstellingen is onvoldoende. Focus hierop is benodigd als ook het oplossen van belemmeringen (randvoorwaarden).

#### ***Deelnemende gemeenten***

Ongeveer 80% van alle gemeenten zijn actief betrokken met de invoering van integrale dienstverlening. Dit betekent dat geleidelijk aan de overige gemeenten ook "aan boord" moeten worden gehaald.

#### ***Invoeringstrategie***

Bij de invoering van de integrale aanpak zijn grofweg twee scenario's te onderscheiden: een geleidelijke 'stap- voor- stap' aanpak of een big-bang 'alles- in- eens' invoering. De keuze is afhankelijk van de lokale situatie.

Ruim 90% van de locaties hanteert een geleidelijke invoeringstrategie. Nagenoeg alle locaties starten met een klein ketenbreed team. Van daaruit wordt de verbreding naar de rest van de locatie ingezet.

#### ***Ervaren belemmeringen***

Grofweg de helft van de locaties ervaart problemen met ICT en met problemen rondom de besturing en cultuur (met name landelijk versus lokaal). Ook beperkte beschikbare middelen spelen een grote rol als ook de beperkingen vanwege bureaucratische processen.

#### ***Doelstellingen***

Ongeveer een kwart van de locaties hebben doelstellingen in lijn met de kabinetsdoelstellingen expliciet gemaakt. Van belang is om met het uitwerken van de ketenplannen ook de gezamenlijke lokale ketenprestaties expliciet te maken.

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008**Kennisdeling (documenten)**

De meeste locaties (ongeveer 30%) die een ketenjaarplan hebben afgerond, hebben een ketenjaarplan aangeleverd en ook een marktwerkingplan.

**7.3. Bijlage: Status van de mijlpalen uit SUWI Ketenprogramma 2008**

Mijlpalen	Planning	Status
<b>Faciliteren en aanjagen dienstverlening</b>		
Inrichten programmamanagement en kernteam procesbegeleiding	Ultimo 2007	Gereed
Realisatie definitieve BVG-en conform masterplanning	Ultimo 2008	Loopt
Opschalen bestaande Toonkamerlocaties	Tot 1-1-2008	Meegenomen in invoering integrale dienstverlening 2008 / 2009
Verankeren inzichten in ICT-, ketenopleidings- en professionaliseringsprogramma's	2008	Continue
Pilots tripartiete regionale cliëntparticipatie rond invulling dienstverlening ism LCR	2008	Loopt
Initiëren, verzamelen, verspreiden en verankeren best practices voor nieuwe aandachtsgebieden (o.a. inburgering, WMO)	2008	Projectplan opgesteld
Verspreiding via handreikingen, infobijeenkomsten, opleidingen	2008	Publicaties, site en landelijke en regionale bijeenkomsten gerealiseerd. Continue
<b>Prestaties</b>		
Bevorderen ontstaan tripartiete regionale ketenjaarplannen	Q1-2008	Vanuit werkgroep P&C.
Best practices werkwijze regionale ketenafspraken Best practices inzet ketenprestatieindicatoren op locatie ter ondersteuning van prestatieafspraken	1-1-2008	Meegenomen in invoering integrale dienstverlening 2008 / 2009
Verbinden landelijke en regionale ambities	2008	Idem
Benchmark ketenprestatieindicatoren	1-1-2008	Gerealiseerd met vernieuwde landkaart
Verankeren ketenklantonderzoek in staande organisaties	Q1-2008	Verwerkt in plan van aanpak (klantgerichtheid)
<b>Professionalisering</b>		
Inventariseren en aanvullen scholings- en coachingsaanbod	Q1-2008	Aanbod komt beschikbaar.
Opstellen functie- en competentieprofielen voor werkcoaches en management	Q1-2008	Beschikbaar vanuit werkbedrijf
Inzetten scholing en coaching	2008	Start zomer 2008

AKO Tertaalrapportage 1<sup>ste</sup> tertaal 2008

Mijlpalen	Planning	Status
<b>ICT</b>		
Onderzoek benodigde functionaliteiten Toonkamerprincipes irt bestaande systemen	2007	Vertaald in verbetermaatregelen van ICT
BVG-infrastructuur	1-1-2008	Idem
Implementatie versie 2 DKD met uitgebreid klantbeeld	2008	Plan voor versie 2 wordt opgesteld. Is een apart project onder verantwoording Stuurgroep DKD-2
Voorbeeldlocaties multichanneling rond een aantal klantprocessen	1-1-2008	Wordt in 2008 gerealiseerd
Stapsgewijze uitbreiding locaties, klantprocessen, content en kanalen	2008	Plan wordt in 2 <sup>de</sup> helft 2008 opgeleverd.