

## BIJLAGE 4 Stand van zaken invoering geïntegreerde dienstverlening

### Fase I Samenwerking starten

UWV, CWI en alle gemeenten hebben gezamenlijk periodiek ketenoverleg. De samenwerking is op gang gekomen.

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>1. In het MT-LWI zijn alle ketenpartijen (CWI, UWV en alle gemeenten) vertegenwoordigd en gezamenlijk periodiek ketenoverleg vindt plaats.</b>		
Vastgesteld	81%	85%
In ontwikkeling	19%	15%
Nog niet gerealiseerd	0%	0%

### Fase II Visie ontwikkelen

Discrepantie in vraag en aanbod op de lokale arbeidsmarkt is inzichtelijk waarmee de visie en doelstellingen zijn vastgesteld.

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>2. Een recent regionale arbeidsmarktanalyse is beschikbaar waarmee inzicht wordt verkregen in de op te lossen knelpunten op de arbeidsmarkt.</b>		
Vastgesteld	73%	77%
In ontwikkeling	27%	21%
Nog niet gerealiseerd	0%	2%

	jan. – dec. 2008	Jan. – apr. 2009
<b>3. Het MT-LWI heeft de visie en doelstellingen voor ketenbrede samenwerking, (klant)resultaten inclusief bijdrage 200.000 banenplan en integrale dienstverlening vastgesteld en gecommuniceerd.</b>		
Vastgesteld	34%	42%
In ontwikkeling	61%	52%
Nog niet gerealiseerd	5%	6%

### Fase III      Ketenjaarplan maken

Het ketenjaarplan is uitgewerkt en vastgesteld inclusief globale aanpak voor verandering.

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>4. Het MT-LWI heeft het ketenjaarplan (gezamenlijke ambities en visie/aanpak geïntegreerde dienstverlening) vastgesteld</b>		
Vastgesteld	47%	52%
In ontwikkeling	44%	41%
Nog niet gerealiseerd	9%	7%

### Fase IV      Betrokkenheid creëren

Door de lokale ketenorganisaties is een gezamenlijk arbeidsmarktplan en zijn dienstverleningsconcepten uitgewerkt op basis van de ketenvisie en ketenjaarplan.

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>5. Gezamenlijk marktwerkingplan voor het oplossen van de lokale knelpunten in de arbeidsmarkt is met elkaar uitgewerkt, door het MT-LWI bekrachtigd en gedeeld.</b>		
Vastgesteld	31%	31%
In ontwikkeling	63%	63%
Nog niet gerealiseerd	6%	6%

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>6. Gezamenlijk dienstverleningsconcept werkzoekende op basis van integrale dienstverlening en klantgerichtheid is met elkaar uitgewerkt, door het MT-LWI bekrachtigd en gedeeld.</b>		
Vastgesteld	30%	34%
In ontwikkeling	63%	60%
Nog niet gerealiseerd	7%	6%

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>7. Gezamenlijk dienstverleningsconcept werkgevers op basis van integrale dienstverlening en klantgerichtheid is met elkaar uitgewerkt, door het MT-LWI bekrachtigd en gedeeld.</b>		
Vastgesteld	34%	41%
In ontwikkeling	61%	56%
Nog niet gerealiseerd	5%	3%

*Fase V* Het concreet realiseren van geïntegreerde dienstverlening

Integrale teams, ketenorganisatie en ketenbrede sturing zijn ingericht. Randvoorwaarden zijn ingevuld.

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>8. Het MT-LWI functioneert met een duidelijke portefeuilleverdeling</b>		
Gerealiseerd	20%	27%
In ontwikkeling	50%	50%
Nog niet gerealiseerd	30%	23%

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>9. Elke klant ‘werkzoekende’ heeft één vast aanspreekpunt</b>		
Gerealiseerd	29%	41%
In ontwikkeling	64%	53%
Nog niet gerealiseerd	7%	6%

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>10. Elke klant ‘werkgever’ heeft één vast aanspreekpunt</b>		
Gerealiseerd	44%	58%
In ontwikkeling	52%	40%
Nog niet gerealiseerd	4%	2%

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>11. De kanalen zijn ontschot (één balie/servicedesk, één telefoonnummer en één site) met uniforme en inhoudelijke dienstverlening.</b>		
Gerealiseerd	9%	13%
In ontwikkeling	63%	64%
Nog niet gerealiseerd	28%	23%

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>12. Er wordt gewerkt met integrale en ontschotte teams voor werkzoekenden en werkgevers waarbij onderlinge samenwerking is gewaarborgd</b>		
Gerealiseerd	12%	17%
In ontwikkeling	76%	73%
Nog niet gerealiseerd	12%	10%

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>13. Elke medewerker kan op elke werkplek alle relevante klantgegevens ketenbreed inzien, muteren en communiceren. Ketenbrede werkplekken en applicaties zijn aanwezig.</b>		
Gerealiseerd	8%	13%
In ontwikkeling	62%	62%
Nog niet gerealiseerd	30%	25%

#### Fase VI *Borgen*

Op basis van lokale ketendoelstellingen en ketenprestatie-indicatoren wordt het beleid, de uitvoering en dienstverlening verbeterd.

	jan. – dec. 2008	jan. – apr. 2009
<b>14. Het MT-LWI toetst frequent op basis van KPI's en klantmetingen de voortgang in resultaten en borgt de uitwerking en implementatie van verbetervoorstellen.</b>		
Gerealiseerd	10%	13%
In ontwikkeling	65%	65%
Nog niet gerealiseerd	25%	22%