

**Aan:** AB Werkzaak  
**Van:** DB Werkzaak  
**Datum:** 13 november 2019  
**Steller:** Leanne Derks  
**Titel:** Memo klantwaardeonderzoek werkzoekenden  
**Behandeling:** Ter informatie

---

### **Aanleiding**

Zoals door u verzocht hebben wij een klantwaardeonderzoek onder werkzoekenden uitgevoerd. Dit helpt ons om inzicht te krijgen in de tevredenheid onder werkzoekenden over onze dienstverlening. Bovendien geeft het inzicht in verbeterwensen en ontwikkelkansen. Door deze op te pakken verhogen we onze klantwaarde.

Het onderzoek komt bovendien tegemoet aan de wens/opdracht van een aantal gemeenteraden.

### **Beoogd effect**

- Aan de hand van een nulmeting inzicht in de klanttevredenheid onder werkzoekenden verkrijgen
- Inzicht krijgen in wensen van werkzoekenden om de klanttevredenheid te verhogen.

### **Resultaten**

#### Tops:

1. De vriendelijkheid van de medewerkers scoort goed. Uit de antwoorden blijkt ook dat de werkzoekenden menselijkheid ervaren, zich serieus genomen voelen en vertrouwen hebben in de werkcoach.
2. Werkzoekenden waarderen de tevredenheid over de dienstverlening van Werkzaak Rivierenland met een 7,2<sup>1</sup>. Dit is overigens niet de gemiddelde score op de onderzoeksvragen maar een specifieke waardering door werkzoekenden op vragen over de tevredenheid naar dienstverlening.

#### Tips (Verbeteringen/aandachtspunten):

Werkzoekenden geven aan niet van alle instrumenten die Werkzaak inzet om werkzoekenden te ondersteunen naar werk te snappen waarom deze worden ingezet. Daarnaast hebben werkzoekenden op verschillende terreinen behoefte aan betere informatievoorziening.

Concreet legt Werkzaak prioriteit bij de volgende verbeterpunten:

1. *Dariuz Wegwijzer (dit is een instrument waarmee wordt bepaald wat de afstand tot de arbeidsmarkt is en welke ondersteuning de werkzoekende nodig heeft).*  
Voor werkzoekenden is niet duidelijk waarom zij de Dariuz Wegwijzer moeten invullen. Ook is het onvoldoende duidelijk wat er vervolgens met de antwoorden wordt gedaan. De score uit het onderzoek kwam uit op een 5,8.

---

<sup>1</sup> Deze score is bepaald op basis van een 11-puntsschaal. Binnen dit soort onderzoeken is dat gebruikelijk omdat gescoord kan worden van 0 tot en met 10.

⇒ Voor werkzoekende moet het duidelijk zijn waarom zij de Dariuz Wegwijzer moeten invullen en wat er met hun antwoorden wordt gedaan. We willen het huidige cijfer van 5,8 verhogen naar een 6,8 in het jaar 2020. Dit willen wij realiseren door het inzetten van Skills-trainingen voor de medewerkers en de medewerkers de Dariuz opfrustrainingen te laten volgen. Bovendien zal in gesprekken met werkzoekenden waarvoor een Dariuz onderzoek wordt ingezet betere informatie worden gegeven over de aanleiding hiervoor en het vervolg hierop.

## 2. *Verrekening inkomsten.*

Voor werkzoekenden is de wijze waarop hun inkomsten worden verrekend met de uitkering onvoldoende duidelijk. Daarnaast vinden zij de inkomstenverrekening niet soepel verlopen. De score uit het onderzoek kwam uit op een 5,6.

⇒ Het doel is om het huidige cijfer van 5,6 te verhogen naar een 6,6. Dit willen wij realiseren door aan het begin van het proces voorlichting te geven over de wijze en de manier van inkomstenverrekening. Verder zullen wij de werkzoekenden, middels een keuzemenu, de vrijheid geven om te kiezen welke manier van inkomstenverrekening het beste bij hen past. Wij hopen hiermee de tevredenheid te verhogen. Voor werkzoekenden mag de wijze van inkomstenverrekening geen drempel zijn om aan het werk te gaan.

## 3. *Kwaliteit brieven/beschikkingen.*

Werkzoekenden hebben aangegeven dat zij de brieven/beschikkingen onvoldoende begrijpen. De score uit het onderzoek kwam uit op een 6,5.

⇒ De brieven/beschikkingen die werkzoekenden ontvangen van Werkzaam Rivierenland moeten duidelijk en goed leesbaar zijn. Het doel is om het huidige cijfer van een 6,5 te verhogen naar een 7,0 in 2020. Wij willen dit realiseren door aandacht te schenken aan het taalniveau in de beschikkingen. Het streven is om het taalgebruik vast te stellen op B1 niveau.

Werkzaam constateert op basis van de bevindingen en conclusies dat de tops met name te herleiden zijn naar de cultuur en identiteit van de organisatie (leveren van klantwaarde, werken naar de bedoeling) en de tips met name naar proces en communicatie. Deze zijn door het oppakken van een aantal concrete acties positief te beïnvloeden.

Overigens gaan deze acties verder dan de bovenstaande drie actiepunten. Andere verbeterpunten uit het onderzoek worden organisatie-breed opgepakt en meegenomen in reeds bestaande projecten. Hiertoe is een actieplan opgesteld.

### Quik-wins:

Naar aanleiding van de resultaten van het klantwaardeonderzoek zijn er reeds 2 verbeteracties opgepakt en gerealiseerd:

1. Uit het onderzoek bleek dat de werkzoekenden ontevreden waren over de telefonische bereikbaarheid van de inkomensconsulenten. Dit had te maken met een automatische doorschakeling naar het antwoordapparaat als een consulent telefonisch in gesprek was. Dit hebben wij opgelost door een technische aanpassing te maken in de telefooncentrale. Hierdoor komt in dergelijke situaties de werkzoekende terug bij de telefonist, die een terugbelnotitie maakt.
2. Het was voor de werkzoekenden onvoldoende duidelijk wie hun aanvraag voor een uitkering behandelde en bij wie ze terecht konden voor vragen hierover. Dit is opgelost door meteen na de aanvraag een brief te sturen welke inkomensconsulent de aanvraag gaat behandelen en bij wie ze terecht kunnen voor vragen.

Door 'eenvoudige' zaken snel op te pakken laat Werkzaam zien dat er daadwerkelijk iets met de uitkomsten van het onderzoek wordt gedaan. Werkzoekenden worden op de hoogte gesteld van deze gerealiseerde verbeteracties.

**Bedrijfsvoering***Financieel*

De verbeterpunten die we gaan oppakken worden bekostigd binnen de kaders van de vastgestelde begroting.

**Communicatie**

Intern zijn de medewerkers op de hoogte gesteld van de uitkomsten van het klantwaardeonderzoek. Externe communicatie gebeurt in overleg met de afdeling communicatie. O.a. aan de cliëntenraad. Indien gewenst kan deze memo of een korte samenvatting hiervan in een nieuwsbrief worden doorgestuurd naar raadsleden.

**Evaluatie**

De verbeteringen uit het actieplan die we willen realiseren gaan we checken door op die specifieke onderdelen de werkzoekenden vanaf 2020 te bevragen. Dit gaan wij doen door continu-meting in ons proces te organiseren.

**Routing na besluitvorming AB**

Zie onder communicatie.