

Leer uw caseload kennen met een app



en het sociaal domein: *meer overeenkomsten dan verschillen*

Dé professional centraal
donderdag 24 januari 2018

Liselotte Ansems (Laborijn)

A  SBCM en  Sackia Velders (8ting)
A&O-fonds SW

Kennismaken & opdracht

- ✓ Wie zit er met ons in de workshop?
- ✓ Opdracht voor discussie straks:
 - ✓ In hoeverre communiceert jouw organisatie digitaal met klanten?
 - ✓ Op welk niveau worden keuzes voor doelgroepen en de inzet van interventies gemaakt?
 - ✓ Wordt daar data bij gebruikt en hoe vers is die data?

Wat doet Laborijn?

- Uitvoering **Participatiewet**
Voor 3 gemeenten
- **Begeleiding en inkomen**
(begeleiding van inwoners
op weg naar werk)
- Uitvoering **Wet Sociale Werkvoorziening**
Voor 4 gemeenten

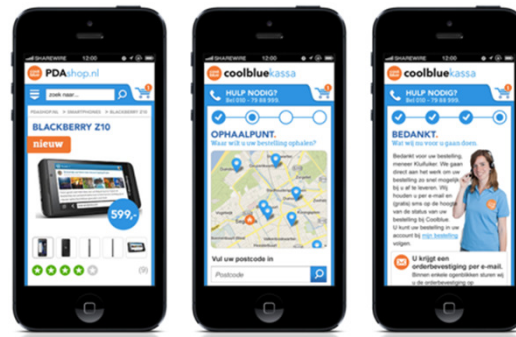


Waarom digitale ondersteuning?

- Mooie ervaring in Enschede
- Vertaalslag naar SW-gedetacheerden mogelijk?
- Pilot bij 100 gedetacheerden en 5 jobcoaches
- Opschalen naar de screeners, 23 jobcoaches, later naar inleners en re-integratiecoaches
- Verwachting positief, communicatie verbeteren en ontwikkeling stimuleren, ook innoveren (gebruik maken van digitale revolutie)
- Ondersteund door onafhankelijk onderzoek UT / Saxion

Resultaat pilot 2017

- Meer en sneller informatie van Laborijn
- Nieuwsberichten en vacatures worden het meest bekeken
- Jobcoaches zien het belang van het communiceren (o.a tijdswinst)
- Op de hoogte van Laborijn
- Info andere werkgevers
- Info over bijeenkomsten/activiteiten in hun eigen woonplaats



cool blue Bekijk bij de online versie van deze nieuwsbrief
ELKE DAG EEN BEETJE BETER
 Het begint met luisteren.

Beste George van Leeuwen,

We maken er geen geheim van. Bij Coolblue is klanttevredenheid een heuse obsessie. Door kritisch te kijken naar onze dienstverlening, worden we elke dag een beetje beter. Wij hopen dat u ons daarbij wilt helpen.

Onlangs kocht u onderstaand product bij [Zaklampcenter.nl](#):

→ Homeij Söder

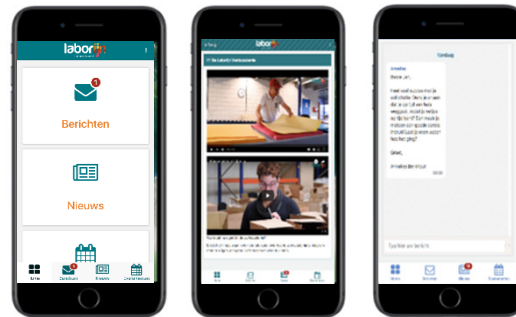
Wij zijn benieuwd naar uw [BEVREDIGING](#) rond deze aankoop. Wat was goed? Wat kon beter? U kunt het binnen 2 minuten met ons delen. Direct daarna gaan wij met uw antwoorden aan de slag. Belofde!

[Vul de vragenlijst in](#) →

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Sander Kouwenhoven
 Manager Klantenservice



laborijn U bent ingelogd als: Coach, Admin | Herstellen Mijn coach Jan Deelnemer

Klik en tik. De basis.

Wij je graag meer met de computer doen, maar weet je niet goed hoe het werkt? Dan is Klik & Tik. De basis iets voor jou.

We beginnen bij het begin. En dan gaan we stap voor stap verder. Je leert typen, e-mailen en je gaat het internet op.

De filmpjes laten zien hoe het werkt en daarna kun je zelf gaan oefenen.

[Open oefening](#) →

Home | Chat | Nieuws | Evenementen



A photograph of a man with short dark hair and glasses, wearing a dark grey t-shirt. He is looking down and slightly to his left. He is standing in front of a red brick wall on the left and a dark door with a mail slot on the right. The title 'DE OVEREENKOMSTEN' is overlaid in white text on the right side of the image.

DE OVEREENKOMSTEN

Dé kansen van data-ondersteund & digitaal werken



- ✓ 20% meer website bezoekers
- ✓ 38% omzetverhoging
- ✓ 5% verhoging in klanttevredenheid



- ✓ 24% verhoging uitstroom, 25% duurzamer
- ✓ 30% verhoging in actieve caseload
- ✓ verhoging klanttevredenheid

Frequente persoonlijke aandacht loont



INHOUDELIJK KLANTINZICHT

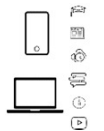


**INHOUDELIJK CASELOAD
OVERZICHT**

**(AUTOMATISCHE)
INTERACTIE OP MAAT**



PERSONEN



GROEPEN



Welke (sub)doelen streef je na?



- ✓ Stijgen verkoop producten
- ✓ Verhoging klanttevredenheid
- ✓ Terug laten keren klanten



- ✓ Meer mensen laten participeren
- ✓ Ontwikkelen klanten / medewerkers en tevredenheid
- ✓ (Duurzame) Uitstroom

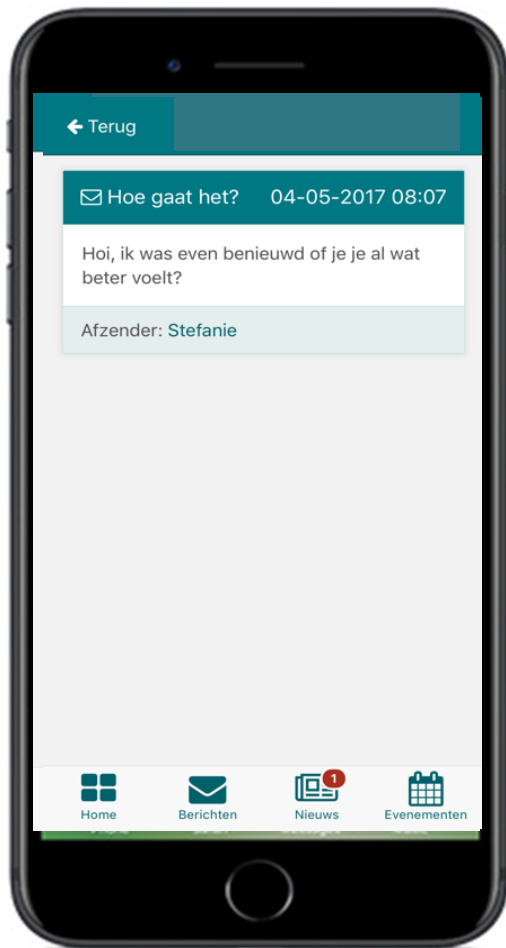
Welke informatie/data heb je?



- ✓ E-mailings (geopend / clicks, etc.)
- ✓ Koophistorie (wat, wanneer, door wie)
- ✓ Klikgedrag (wat, wanneer, door wie)
- ✓ Externe databases



- ✓ Suite / Civision (interventies, status, effect)
- ✓ Dariuz / Competensys (statisch profiel)
- ✓ Input klant managers / coaches (gedrag, diepte)
- ✓ Online gedrag (gedrag, voorkeuren, interesses)



Welke taal hanteer je?

Taalgebruik in 8ting is vriendelijk van opzet, zo kun je je cliënten helpen.

Voorbeeld:

Je was niet op je afspraak, we hebben je gemist. Neem je even contact op om te laten weten hoe het gaat en een nieuwe afspraak te maken?

Beschikbare kanalen?



- ✓ Webshop
- ✓ Email
- ✓ SMS
- ✓ App
- ✓ Telefoongesprek
- ✓ Winkels
- ✓ Bezorgers



- ✓ Website
- ✓ Email
- ✓ SMS
- ✓ App
- ✓ Telefoongesprek
- ✓ Werkplein / Leerwerkbedrijf
- ✓ Coaches

Voorbeelden: profiel



- ✓ Geslacht man (aanbieding scheerapparaat)
- ✓ Kopers hardloopschoenen (aanbieden Garmin sportswatch)



- ✓ Geschikt voor branche 'Industrie' (aanbieden passende vacatures)
- ✓ Ontwikkelen naar detachering (aanbieden passende vacatures)
- ✓ 'Werken met mensen' (uitnodiging 'Zorg' bijeenkomst)
- ✓ 'Wil en kan' (uitnodiging Speeddate)

Voorbeelden: wat is (nog niet) gebeurd?



- ✓ Niet afgerekend winkelmandje
- ✓ Geplaatste bestelling



- ✓ Geen geregistreerde interventie 6mnd na instroom
- ✓ Afwezig zonder afmelding
- ✓ Geen gebruik aangeboden ontwikkelprogramma's
- ✓ Geen toegewezen coach

Feedbackloop: lerende omgeving



Effectiviteit



Efficiëntie



Klanttevredenheid

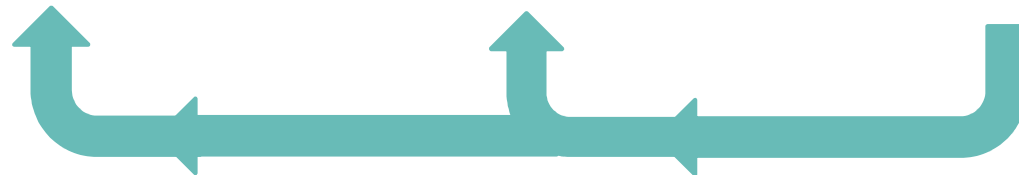


Person 7
 - Naam: Agneta
 - Leeftijd: 73
 - Charactereigenschappen: 2 kinderen die in het weekend met haar wonen
 - Situatie: ouders afzijdig blijven waren en heeft vragen
 - Wilt oplossen en ontwikkelen: langer afhankelijk zijn

Person 8
 - Naam: Jeroen
 - Leeftijd: 32
 - Charactereigenschappen: 3 kinderen
 - Situatie: leerling van basisschool gaat af naar een ander school
 - Wilt oplossen en ontwikkelen: veilig oplossen en ontwikkelen

Person 1
 - Naam: Theo
 - Leeftijd: 12
 - Charactereigenschappen: 2 jongens
 - Situatie: kind met eetprobleem, heeft vragen
 - Wilt oplossen en ontwikkelen: veilig oplossen en ontwikkelen

Person 3
 - Naam: Achiel
 - Leeftijd: 27
 - Charactereigenschappen: geen kinderen
 - Situatie: jongere kind in aanpak met de politie en heeft vragen over gevolgen
 - Wilt oplossen en ontwikkelen: veilig oplossen en ontwikkelen



PERSONA'S & CONTEXT

(ALLE MOGELIJKE) INTERVENTIES

RESULTATEN & METING

Voorbeeld feedbackloop: lerende omgeving

PERSONA & CONTEXT



Liselotte
11 jaar

Persona 3	
Naam	Liselotte (Lotje voor intimi)
Leeftijd	11 jaar
Burgerlijke staat	Woont bij haar ouders
Kinderen	-
Woonomgeving	Hoornsemeer
Mate van zelfredzaamheid	VW0+ advies
Situatie in hoofdlijn	Gaat straks naar brugklas Ouders hebben stress door recente werkloosheid (schulden) Veel schaamte voor situatie Heeft laptop, schoolspullen en sportclub nodig Voor meeste kinderen vanzelfsprekend, maar ouders willen geen hulp! Mediagebruik: ipad/laptop van ouders. Onder toezicht gebruik. Geen smartphone. Snapchat en Instagram
Knelpunten voor de jongere in het huidige proces	Heeft behoeftes, maar ouders willen niet. Ze willen niet toegeven dat ze hulp nodig hebben. Liselotte weet zelf tot op zekere hoogte zaken te regelen/duiden en ze weet van de problemen van haar ouders.
Knelpunten voor de professional in het huidige proces	Richt zich op ouders en niet op kind. Gezin is onzichtbaar voor gemeente/hulpverlening
Succesfactoren	Naar de scholen? Brugfunctionaris informeert? Inloggen bij WU voor kinderen? KCC – Kinderlijn gemeente (whatsapp/tel)

INTERVENTIES

Krijgt interventies aangeboden:

- ✓ Tips over voorzieningen die voor haar interessant zijn
- ✓ Hulp bij aanvraag laptop
- ✓ Ervaringsverhalen
- ✓ Contact met andere kinderen

RESULTATEN



- Stijging aantal aanvragen voor laptop
- Vermindering uitval op school
- Tijdsbesparing gezinscoach
- Vermindering wachttijd voor Liselotte
- Liselotte is goed geholpen
- Voelt zich minder alleen



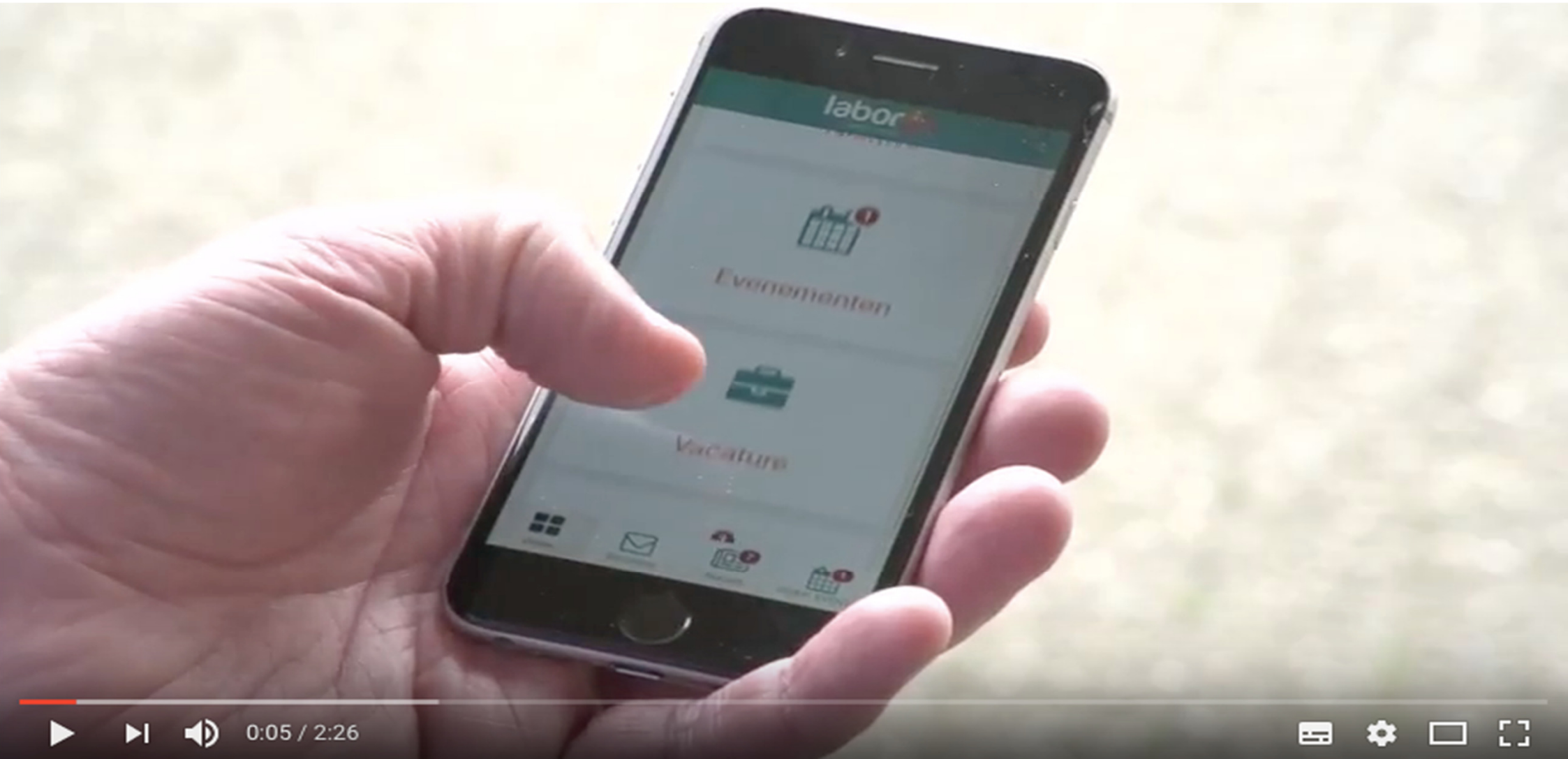
Weten we voldoende van Liselotte om haar info en voorzieningen op maat te geven? Waarmee moet haar profiel worden verrijkt?



Zijn de tips, de hulp, de verhalen en het contact met anderen voldoende/goed geweest? In hoeverre hebben deze bijgedragen aan het resultaat?



Meet je het juiste? Waar wil je op sturen?



Laborijn vervolg 2018 en verder

- Alle gedetacheerde medewerkers digitaal ondersteund (met de Laborijn app)
- Uitbreiding naar inleners/werkgevers (via de Laborijn app)
- De Laborijn app zal ook worden ingezet voor medewerkers die nog niet zijn gedetacheerd
- Verbreding van de inzet van de Laborijn app voor klanten uit de Participatiewet, vooral klanten die actief worden begeleid naar werk
- Continu werken aan uitbreiding functionaliteiten

8ting goes freemium: coöperatie TINGIT

The logo for 'tingit' features the word in a lowercase, rounded font. The letters 'ting' are green, and 'it' is dark blue.

- ✓ 30 nov: kick-off coöperatie TINGIT
- ✓ Leden maken licentievrij gebruik van 8ting-platform
- ✓ Marktplaats met add-ons, zoals ditwerkt.nl, Menselijke Maat, Effectenmonitor, Oefenen.nl
- ✓ Samenwerking met SBCM

The logo for '8ting' features the word in a lowercase, rounded font. The '8' is blue, and 'ting' is green. Below the logo, the text 'DIGITALE SOCIALE INNOVATIE' is written in a smaller, grey font.

- ✓ Gebruiker centraal
- ✓ Persoonlijke aandacht
- ✓ Dataondersteund werken
- ✓ Omnichannel
- ✓ Continue feedback aan alle betrokkenen

The logo for 'laborijn' features the word in a lowercase, rounded font. The letters are colored: 'l' is blue, 'a' is red, 'b' is orange, 'o' is red, 'r' is blue, 'i' is red, 'j' is blue, and 'n' is red. Below the logo, the text 'samen werkt' is written in a smaller, grey font.The logo for '8ting' features the word in a lowercase, rounded font. The '8' is blue, and 'ting' is green. Below the logo, the text 'DIGITALE SOCIALE INNOVATIE' is written in a smaller, grey font.

Slagen maken door aan de slag te gaan

Deelnemers	Coaches
Inloggen	Inloggen
Profiel	Profiel
Chat	Chat
Tegel: nieuws, tips, informatie	Deelnemers (caseload)
Tegel: vacatures → solliciteer	Vacature onder de aandacht brengen
Tegel: evenementen → aanmelden	Evenement onder de aandacht brengen
	Wie heeft ingeschreven?



Demo

Welkom

Heeft u nog geen inloggegevens?

Neem contact op met ...:

Tel: +31 12 345 67 89

Mail: info@8ting.nl

Log in met
gebruikersnaam en
wachtwoord



Login













[Wachtwoord vergeten?](#)

Gebruikersnaam	Wachtwoord
demo1	welkom1234
demo2	welkom1234
demo3	welkom1234
THEO_COACH	welkom1234
DANIELLE_COACH	welkom1234

DEBRUIKERSBEHEER

- Gebruikers
- Deelnemers
- Rapporten
- Aflopende notities
- Interacties

COMMUNICATIE

 Berichten	 Verzonden i...	 Nieuws	 Evenementen	 Informatie	 Tips
 Deelnemers	 Vacature	 Vragenlijst	 Oefening	 Rapporten	 Agenda

GEBRUIKERSBEHEER

- Gebruikers
- Deelnemers
- Rapporten
- Afopende notities
- Interacties

COMMUNICATIE

Theo Coach

[Wachtwoord wijzigen](#)[Wijzig profiel](#)[Vakantiemodus instellen](#)

PERSOONLIJKE INFORMATIE

Voornaam	Theo
Tussenvoegsel	-
Achternaam	Coach
Geslacht	-
Leeftijd	-
Geboorteplaats	-

[Wijzig foto](#)

Kenmerken

Typ om kenmerken te zoeken 

Geen kenmerken gevonden

Laatste nieuws items

[Nieuwsbericht](#)[Alle nieuws items](#)













Eerst volgende evenement

[Alle evenementen](#)

- DEBRUIKERSBEHEER
- Gebruikers
- Deelnemers
- Rapporten
- Aflopende notities
- Interacties

COMMUNICATIE

Start een chat met een deelnemer

 Berichten	 Verzonden i...	 Nieuws	 Evenementen	 Informatie	 Tips
 Deelnemers	 Vacature	 Vragenlijst	 Oefening	 Rapporten	 Agenda

- DEBRUIKERSBEHEER
- Gebruikers
- Deelnemers
- Rapporten
- Aflopende notities
- Interacties

COMMUNICATIE

 Berichten	 Verzo	 Evenementen	 Evenementen	 Informatie	 Tips
 Deelnemers	 Vacature	 Vragenlijst	 Oefening	 Rapporten	 Agenda

Breng een vacature onder de aandacht

GEBRUIKERSBEHEER

CONTENTBEHEER

Publicaties

Publicatie concepten

Programma

Verjaardagskaarten

COMMUNICATIE

ORGANISATIEBEHEER

APPLICATIEBEHEER

Buschauffeur

Wil jij een opleiding volgen tot buschauffeur?

Taken:

- Mensen veilig op hun bestemming brengen
- Werkzaam in de regio *Schiphol/Haarlem*

Functie-eisen:

- Gerichte MBO opleiding afgerond
- *Gemotiveerd* om als *buschauffeur* aan de slag te gaan
- Rijbewijs D en Rijbewijs E

Aanbod:

- Marktconform salari

Wijzig gegevens

Gebruik kenmerken om vacature gericht onder de aandacht te brengen

Kenmerken

Typ om kenmerken te zoeken...

+ Vind via kenmerken

Welk type werk: Binnen werken x Rijbewijsen: Rijbewijs E - Aanhangwagen x

AANVRAAG_VOG: Aanvraag VOG geen probleem x Rijbewijsen: Rijbewijs D - Bus x

Foto



Vervang afbeelding

Verwijder afbeelding

Deelnemers informeren

+ Aanmaken

Media type

Onderwerp

Geen notification definitions gevonden.

GEBRUIKERSBEHEER

Gebruikers

Deelnemers

Rapporten

Aflopende notities

Interacties

COMMUNICATIE

Kies bij kolommen een categorie van de vacature, bijvoorbeeld 'Rijbewijzen'.

Deelnemers				Kolommen	Geavanceerd zoeken	Configuratie	Acties
Naam	Gebruik						Actief
<input type="text" value="Zoeken..."/>	<input type="text" value="Zoeken..."/>						
Demo3 van Deelnemer3	demo3						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo61 Deelnemer61	demo61						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo62 Deelnemer62	demo62						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo63 Deelnemer63	demo63						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo64 Deelnemer64	demo64						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo65 Deelnemer65	demo65						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo66 Deelnemer66	demo66						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo67 Deelnemer67	demo67						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo68 Deelnemer68	demo68						<input checked="" type="checkbox"/>
Demo69 Deelnemer69	demo69						<input checked="" type="checkbox"/>

Vorige 1 2 3 4 Volgende

GEBRUIKERSBEHEER

- Gebruikers
- Deelnemers
- Rapporten
- Aflopende notities
- Interacties

COMMUNICATIE

Deelnemers				Kolommen	Geavanceerd zoeken	Configuratie	Acties
Naam	Gebruikersnaam	Email	Ac...	Rijbewijzen			
<input type="text" value="Zoeken..."/>	<input type="text" value="Zoeken..."/>	<input type="text" value="Zoeken..."/>		<input type="text" value="Selecteer een of meer opties"/>			
Demo3 van Deelnemer3	demo3	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Rijbewijs A - Motor	<input type="checkbox"/>	
Demo61 Deelnemer61	demo61	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Internationaal rijbewijs	<input type="checkbox"/>	
Demo62 Deelnemer62	demo62	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rijbewijs E - Aanhangwagen	<input type="checkbox"/>	
Demo63 Deelnemer63	demo63		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Geen rijbewijs	<input type="checkbox"/>	
Demo64 Deelnemer64	demo64		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rijbewijs B - Auto	<input type="checkbox"/>	
Demo65 Deelnemer65	demo65		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rijbewijs AM - Bromfiets of Scooter	<input type="checkbox"/>	
Demo66 Deelnemer66	demo66		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rijbewijs D - Bus	<input type="checkbox"/>	
Demo67 Deelnemer67	demo67	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rijbewijs A - Motor	<input type="checkbox"/>	
Demo68 Deelnemer68	demo68	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Geen rijbewijs	<input type="checkbox"/>	
Demo69 Deelnemer69	demo69	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Geen rijbewijs	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rijbewijs D - Bus, Rijbewijs E - Aanhangwagen, Rijbewijs B - Auto	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Geen rijbewijs	<input type="checkbox"/>	

Kies het kenmerk 'Rijbewijs D - bus' en kijk wie er uit je caseload overblijft.

- 8ting Demo
- DEBRUIKERSBEHEER
- Gebruikers
- Deelnemers
- Rapporten
- Aflopende notities
- Interacties












COMMUNICATIE

Deelnemers					
Naam	Gebruikersnaam	Email	Ac...		
	<input type="text" value="Zoeken..."/>	<input type="text" value="Zoeken..."/>	<input type="text" value="Zoeken..."/>		
Demo68 Deelnemer68	demo68	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	Rijbewijs E - Aanhangwagen, Rijbewijs D - Bus, Rijbewijs B - Auto	<input type="checkbox"/>
Demo84 Deelnemer84	demo84	info@8ting.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	Rijbewijs B - Auto, Rijbewijs C - Lichte vrachtwagen, Internationaal rijbewijs, Rijbewijs E - Aanhangwagen, Rijbewijs D - Bus	<input type="checkbox"/>

Nu zie alle deelnemers uit je caseload met rijbewijs D. Klik op het aanvink-vakje onder 'acties' om deze deelnemers te selecteren, en klik op de knop 'Acties' om een bericht te versturen.

- DEBRUIKERSBEHEER
 - Gebruikers
 - Deelnemers
 - Rapporten
 - Aflopende notities
 - Interacties

COMMUNICATIE

 Berichten	 Verzonden i...	 Nieuws	 Evenementen	 Tips	
 Deelnemers	 Vacature	 Vragenlijst	 Oefening	 Rapporten	 Agenda

Taalworkshop?
Breng een evenement
onder de aandacht

Nederlandse Taal leren



Soms is het lastig als je het moeilijk vindt om Nederlands te spreken of lezen. De gemeente wil je hiermee graag helpen. Kom daarom op **26 maart om 10.00 uur** naar *Wijkcentrum de Poelenburcht*. We vertellen dan over:

- [Oefenen.nl](#) Gratis thuis Nederlands leren op je mobiele telefoon, tablet of laptop
- Het programma van Taal naar Werk Grote kansen op werk voor mensen die graag willen werken, maar niet in Nederland geboren zijn.
- Speciale vacature voor mensen die niet uit Nederland komen. We hebben werk voor mensen die niet zo goed Nederlands spreken, maar wel graag willen werken.



Heb je schoolgaande kinderen? Laat het weten, je kan eerder weg of we denken met je mee over overblijf-mogelijkheden.

Wil je me voor 21 maart laten weten of dat je komt?

Aanmelden kan via de knop "Schrijf in" of via zaanstad@8ting.nl

We zien je graag!

Evenementdetails

[Schrijf in](#)

Locatie

Wijkcentrum de Poelenburcht

Weerpad 1A
Zaanstad

Datum en tijd

Evenement start op **dinsdag 26 maart om 10:00**Evenement eindigt op **dinsdag 26 maart om 12:00**

Kosten

gratis

Organisator

8ting en Gemeente Zaanstad

Welke deelnemers krijgen dit
evenement te zien? Met
andere woorden: deelnemers
met welke kenmerken?

Discussie

Opdracht voor discussie:

- ✓ In hoeverre communiceert jouw organisatie digitaal met klanten?
- ✓ Op welk niveau worden keuzes voor doelgroepen en de inzet van interventies gemaakt?
- ✓ Wordt daar data bij gebruikt en hoe vers is die data?

Meer informatie en persoonlijk contact?

www.8ting.nl

Liselotte Ansems (liselotte.ansems@laborijn.nl | 06 142 866 46)

Aad Francissen (a.francissen@8ting.nl | 06 147 576 34)

Saskia Velders (s.velders@8ting.nl | 06 428 910 57)