







Bart van den Berg



Wij zijn Laborijn!



- Hét Participatiebedrijf in de West-Achterhoek
- Voor de gemeenten Aalten, Doetinchem, Oude IJsselstreek, Montferland

Op 3 locaties



- Hoofdlocatie (inclusief 'werk en inkomen')
- Werkleercentra in Doetinchem, Ulft, Aalten



Wat doet Laborijn?

- Uitvoering Participatiewet
- Begeleiding en inkomen (begeleiding van inwoners op weg naar werk)
- Uitvoering Wet Sociale Werkvoorziening



Onze keuzes



- Werk is belangrijker dan inkomen
- Iedereen krijgt de kans mee te doen
- Waardecreatie voor iedere klant: inwoner, werkgever en gemeente.

Dat vraagt ondernemerschap!

Enkele cijfers

Participatiewet

Budget voor uitkeringen: 30,6 mln

Aantal uitkeringen (per 31-12-2017):

Oude IJsselstreek	692
Aalten	354
Doetinchem	1.323
Totaal	2.369

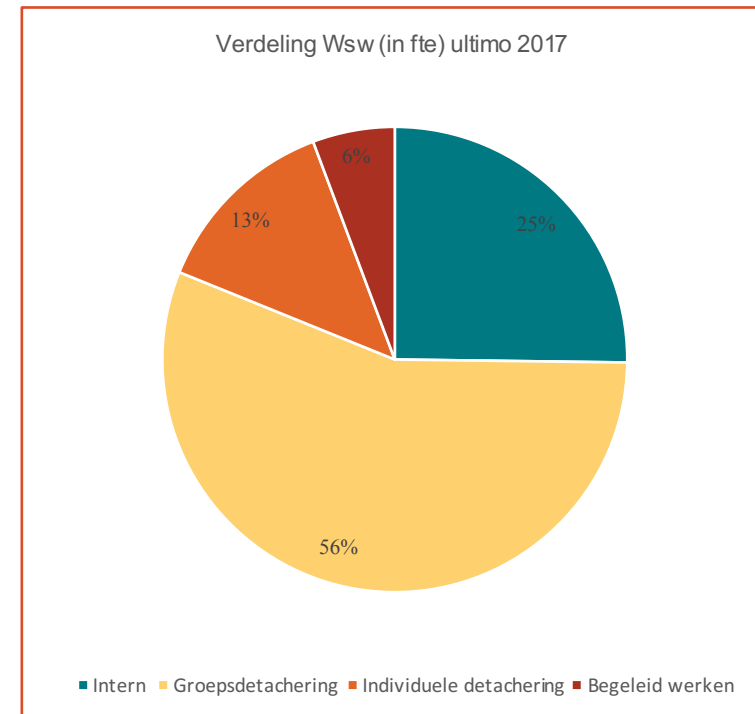
Jaarlijkse instroom ca. 600



Enkele cijfers

WSW

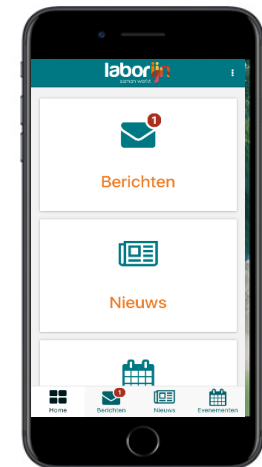
- ca 1.000 fte Wsw'ers
- Zo'n 80% gedetacheerd bij reguliere werkgevers →
- Zo'n 20% werkt beschut
- Krimp van 6% per jaar
- Geen instroom sinds 2015

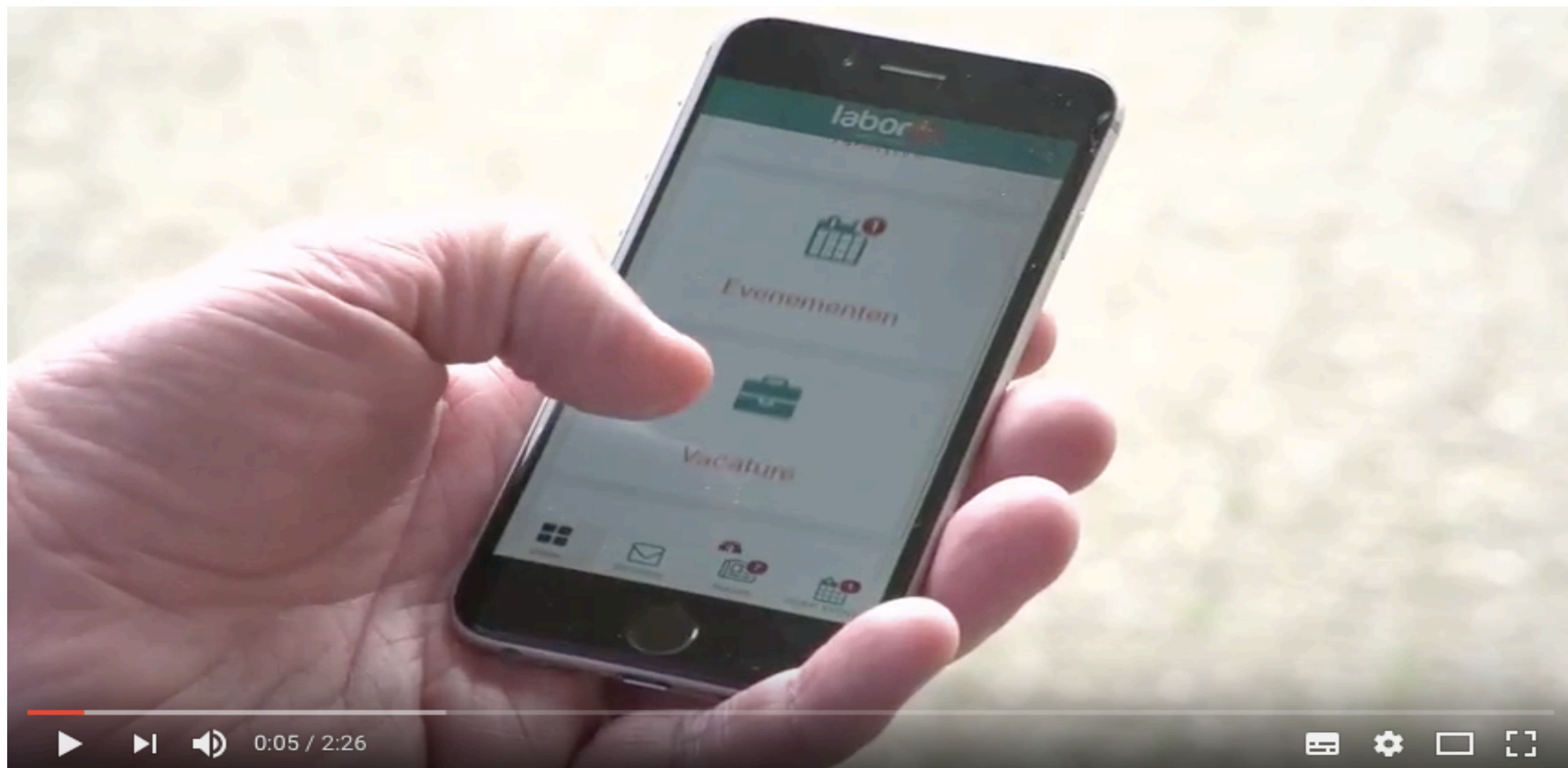


Omzet (uit detachering): 6,6 miljoen

Laborijn app

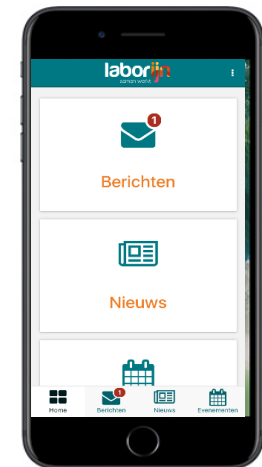
- Gestart na resultaten Gemeente Enschede
- Onderzoek naar haalbaarheid inzet WSW
- 'Kunnen we communicatie met medewerkers verbeteren?'
- Onderzocht door onderzoeksteam Saxion





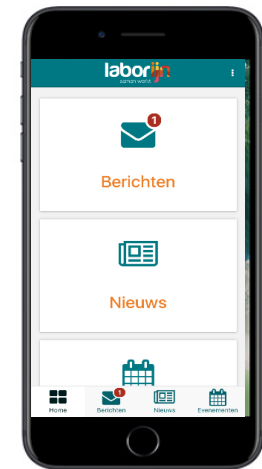
Resultaten

- Digitale ondersteuning biedt ook voor de SW doelgroep kansen om de communicatie tussen Laborijn en haar medewerkers te verbeteren.
- 98% heeft 'een' smartphone
- 38% heeft direct middelen en intentie voor gebruik
- Whatsapp wordt veelvoudig gebruikt



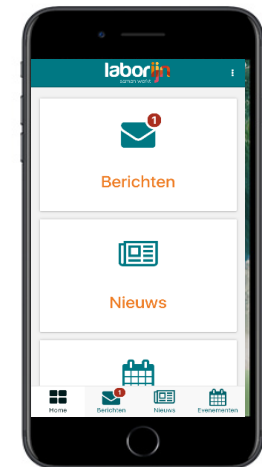
Resultaten

- Primaire behoefte aan verbeteren communicatie organisatie naar medewerker
- Relevante content
 - Organisatie
 - Vacatures
 - Informatie over collega's bij andere werkgevers
 - Levensgebeurtenissen
 - Activiteiten in jouw buurt
- Gebruik meerdere typen media biedt kansen
 - App
 - SMS
 - Ook onderzoeken beschikbaarheid Tablet op werkvloer / in kantine



Resultaten

- Intensief leertraject met kleine groep
- Verschil tussen wat we 'denken' en wat doelgroep 'wil'
- Coaches (en groepen) meenemen, motiveren – cruciale rol binnen organisatie
- Verbinden strategie, doelstellingen, operatie en implementatie van groot belang

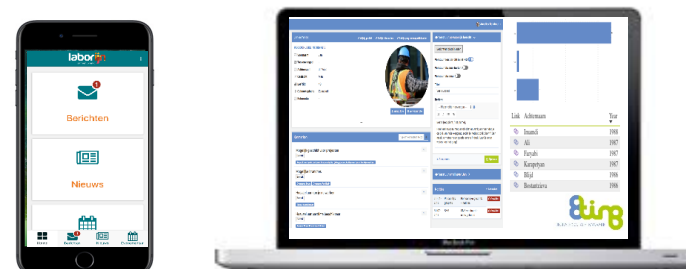


8ting ANALYTICS



- Financieel
- Strategie & Beleid
- Operatie

8ting PLATFORM

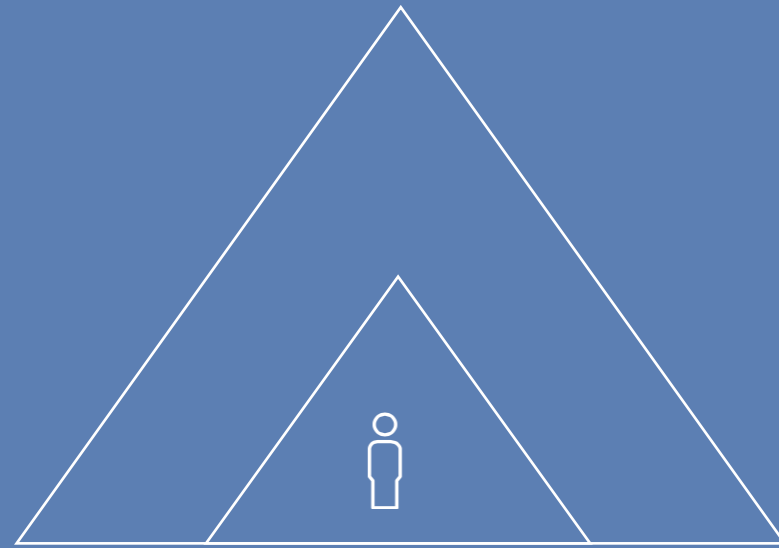


- Digitale groepscommunicatie
- Klantvolgsysteem 2.0

PRESENT
MEDIA
/ONLINE
STRATEGISTS/

Arjan van Liere

Klanttevredenheid



Effectiviteit

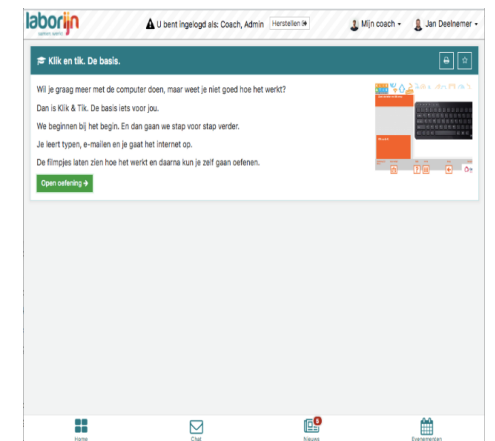
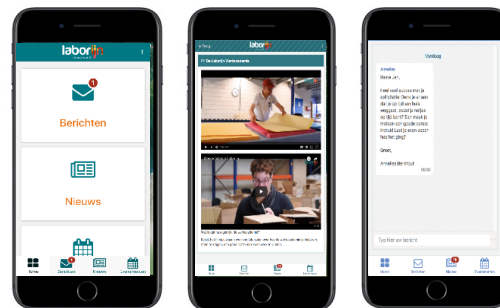
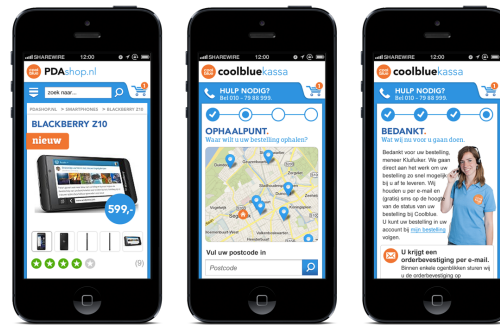
Efficiency

Klanttevredenheid



Effectiviteit

Efficiency



A photograph of a Black 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 next to a red brick wall on the left and a dark brown door with a horizontal window on the right. The text 'SAMEN KIJKEN NAAR DE OVEREENKOMSTEN' is overlaid in white capital letters on the right side of the image.

SAMEN KIJKEN NAAR DE OVEREENKOMSTEN

De kansen van data-ondersteund & digitaal werken



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



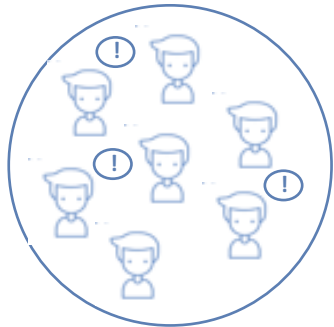
- ✓ 24% verhoging uitstroom, 25% duurzamer (Enschede)
- ✓ 30% verhoging in actieve caseload (Enschede)
- ✓ Verhoging klanttevredenheid (Enschede)
- ✓ Sociale activering ouderen (Roessing)
- ✓ Verbetering algemene informatievoorziening (Saxion)
- ✓ Verbetering inzicht & overzicht caseload (Zaansstad)



Frequenter relevante aandacht



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
- ✓ (Duurzame) Detachering
- ✓ (Duurzame) Uitstroom



Welke informatie heb je?



- ✓ Emailings (geopend / clicks, etc.)
- ✓ Koophistorie (wat, wanneer, door wie)
- ✓ Klikgedrag (wat, wanneer, door wie)



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



Beschikbare kanalen?



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



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



Producten?



- ✓ Electronica, tuinartikelen, etc.
- ✓ Informatie
- ✓ Hulp (bezorging, installatie)
- ✓ Ondersteuning (klantenservice, customer centers)



- ✓ Persoonlijk contact
- ✓ Begeleiding
- ✓ Voorzieningen
- ✓ Programma's / Interventies
- ✓ Vacatures / Werkervaringsplaatsen / Vrijwilligerswerk
- ✓ Ontwikkeling



Data-ondersteuning

Wat heb je (niet) gedaan?

Wat was het effect?

Customer journeys

Wat wil de klant / medewerker?

Wat wil je dat hij/zij weet en/of doet?

Customer journeys

Wat wil de klant / medewerker?

- ✓ Op basis van proces (wat is (nog niet) gebeurt)
- ✓ Op basis van profiel

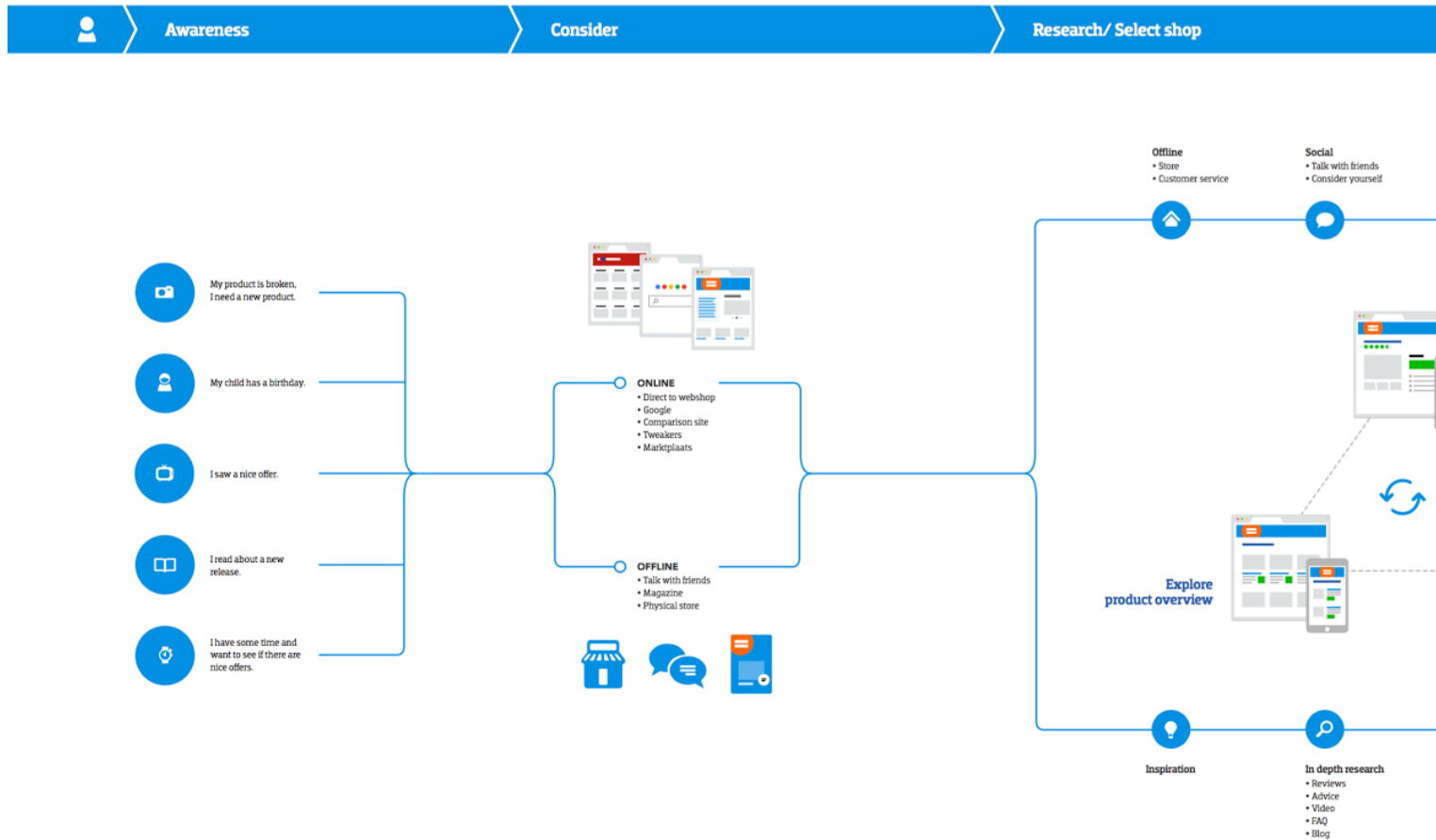
Customer journeys

Wat wil je dat hij/zij weet of doet?

- ✓ Op basis van proces (wat is (nog niet) gebeurt)
- ✓ Op basis van profiel

CUSTOMER JOURNEY.

Are we there yet?



Voorbeelden: proces



- ✓ Niet afgerekend winkelmandje
- ✓ Gekochte wasmachine



- ✓ Verlopen ontheffing
- ✓ Nieuwe detachering



Voorbeelden: profiel



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



- ✓ Geschikt voor branche 'Zorg' (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) gebeurt?



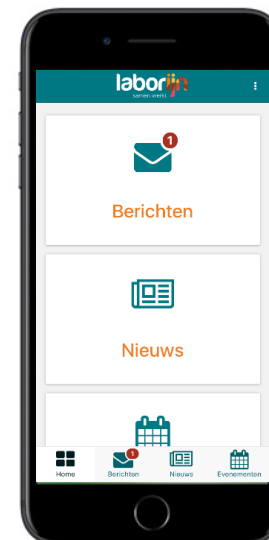
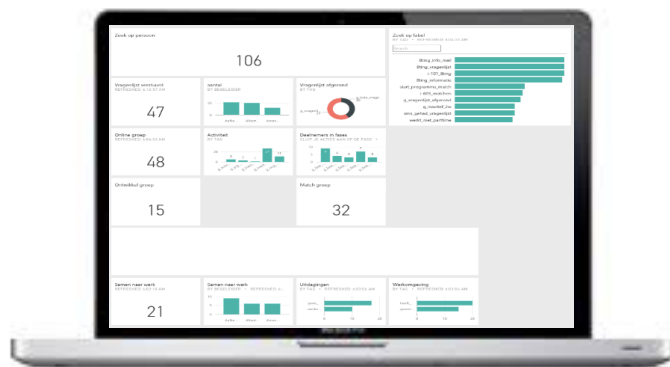
- ✓ Niet afgerekend winkelmandje
- ✓ Geplaatste bestelling



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

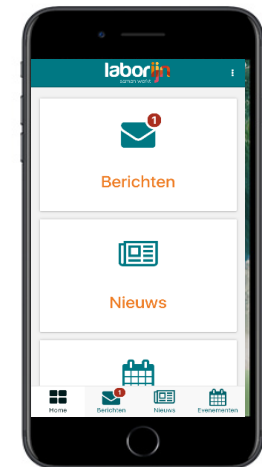


Opschaling Laborijn

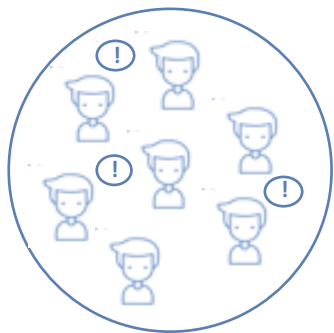


Opschaling Laborijn

- Matching / screening (Fase 1)
 - Groepscommunicatie
 - Digitale ondersteuning dagelijks klantcontact
- Gedetacheerd (Fase 2)
 - Voorbereiden content (lijnen, inhoud, wie, wat, waar)
 - Inzet Laborijn app voor alle gedetacheerde medewerkers
- Intern (Fase 3)
 - Voorbereiden content (lijnen, inhoud, wie, wat, waar)
 - Inzet Laborijn app voor selectie interne medewerkers – (bv. naar buiten)
- Werkgevers (Fase 4)
 - Aansluiten informatievoorziening naar werkgevers
 - Aansluiten informatievoorziening van werkgevers



FASE 1: Digitale ondersteuning intern & gedetacheerd



INHOUDELIJK GROEP OVERZICHT

**(AUTOMATISCHE)
INTERACTIE OP MAAT**



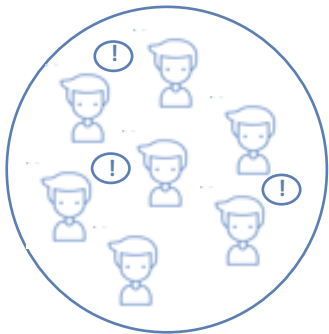
PERSONEN



GROEPEN

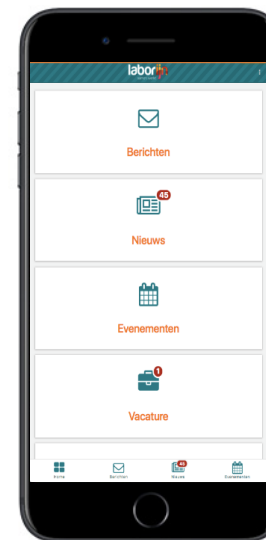


FASE 1: Inzichtgestuurde groepsinteractie

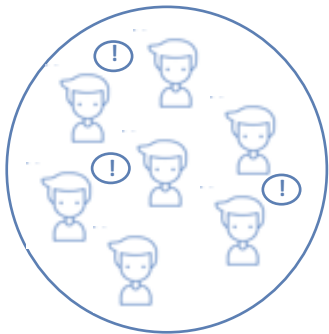


- Vacatures
- Nieuws
- Incidentele notificaties

**(AUTOMATISCHE)
INTERACTIE OP MAAT**

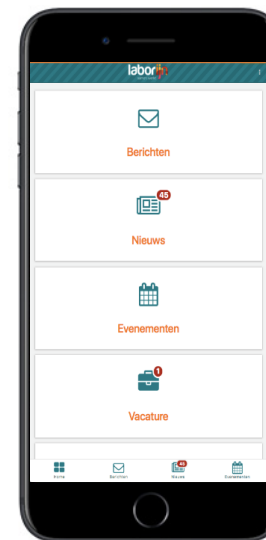


Inzichtgestuurde groepsinteractie

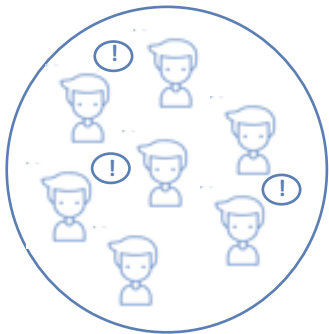


- Vacatures
 - Algemeen
 - Passend bij ontwikkelpad
 - Bv. van groep nr. individueel

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

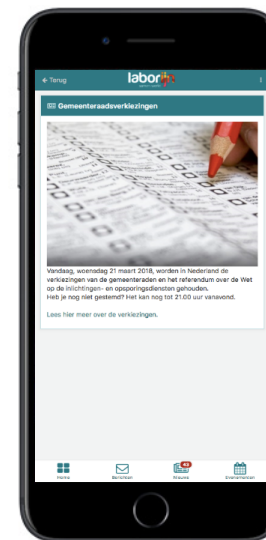


Inzichtgestuurde groepsinteractie



- Nieuws
 - Algemeen Laborijn
 - Levensgebeurtenissen
 - Periodiek (vakanties, etc.)
 - Andere werkgevers

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

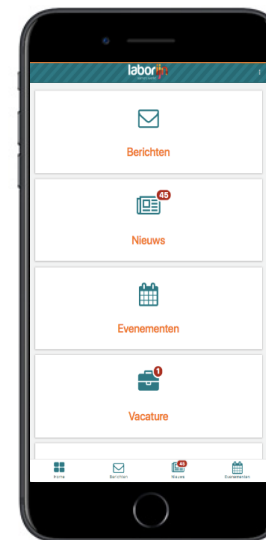


Inzichtgestuurde groepsinteractie

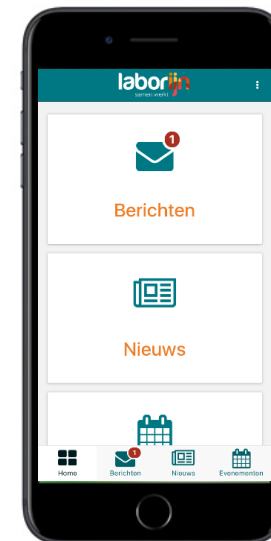


- Incidentele notificaties
 - Algemene meldingen
 - App, SMS & Email
 - Verandering werktijden
- Groepsspecifieke meldingen
 - App, SMS & Email
 - Verandering werktijden
 - Buiten werken en weer

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT



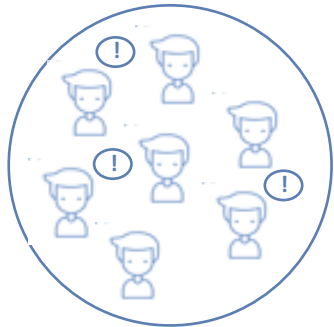
Digitale ondersteuning screening, matching & werkacademie



FASE 1: digitale ondersteuning klantinteractie



INHOUDELIJK KLANTINZICHT



INHOUDELIJK CASELOAD OVERZICHT

**(AUTOMATISCHE)
INTERACTIE OP MAAT**



PERSONEN

GROEPEN



Inhoudelijk klantinzicht



- Profiel
 - Naw
 - Dariuz
 - Vaardigheden, leefomgeving, etc.
 - Suite
 - Interventie-historie (wel/geen)
 - Statussen (uitkering ja/nee, ontheffing ja/nee)
 - Statuswisselingen (bv. geen ontheffing meer)
- Evt. te nemen acties

dariuz
kennis inzicht waardering

centric
connect.engage.succeed.

laborijn
samen werkt

Inhoudelijk klantinzicht



Jan de Vries

Wijzig profiel

Bekijk interacties

Bekijk programmaparticipaties

PERSOONLIJKE INFORMATIE

Voornaam

Jan

Tussenvoegsel

-

Achternaam

de Vries

Geslacht

Man

Leeftijd

40

Geboorteplaats

Zaanstad

Referentie

-

Wijzig foto

Verwijder foto

Kenmerken

Typ om kenmerken te z

Mogelijk geschikt voor projecten

Bewerk

Project: werken in de bouw. Brede selectie: (alle groepen, buiten werken of handen werken)

Mogelijke branches

Bewerk

Overweeg Bouw Overweeg Facilitair

Hoeveel uur kun je nu werken

Bewerk

38 uur beschikbaar

Hoeveel uur parttime beschikbaar

Bewerk

Tussen 24 en 32 uur beschikbaar

Welk type werk?

Bewerk

Werkzaam met mensen Werkzaam met dieren Werkzaam met dieren Werkzaam met dieren Werkzaam met dieren Werkzaam met dieren Werkzaam met dieren Werkzaam met dieren Werkzaam met dieren

Verstuur persoonlijk bericht

Verstuur email over Jan

Berichttemplate laden

Emailadres ontvanger

Kies contactpersoon

Onderwerp

Inhoud

Placeholder toevoegen

Bijlage uploaden

Bijlage kiezen van profiel

Annuleren Opslaan

Notities

Aanmaken

31-07-2017

SMS

SMS verstuurd - niets gehoord

Verwijder

20-04-2018

Persoonlijk gesprek

Persoonlijke gesprek - notities

Verwijder

Inhoudelijk klantinzicht



Kenmerken Typ om kenmerken te zoeken

Mogelijk geschikt voor projecten ▼
Bewerk
Project: werken in de bouw. Brede selectie: (alle groepen, buiten werken of handen werken)

Mogelijke branches ▼
Bewerk
Overweeg Bouw **Overweeg Facilitair**

Hoeveel uur kun je nu werken ▼
Bewerk
38 uur beschikbaar

Hoeveel uur parttime beschikbaar ▼
Bewerk
Tussen 24 en 32 uur beschikbaar

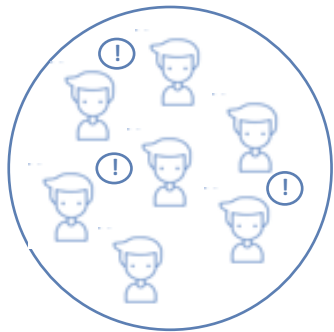
Welk type werk? ▼
Bewerk
Werken met mensen **Binnen werken** **Werken met dingen** **Nauwkeuring werken** **Alleen werken** **Buiten werken** **Werken met de handen** **Snel werken** **Werken met hoofd**
In een team werken

Vorige **1** 2 3 4 5 6 Volgende

Inzichtgestuurde klantinteractie

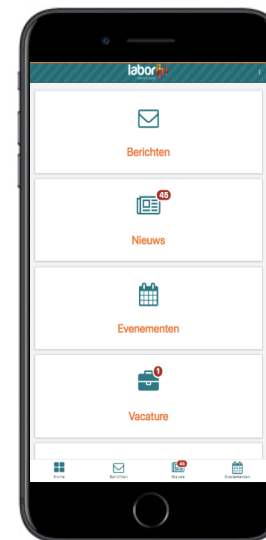


- Nieuwe klanten
- Dagelijkse ondersteuning klantcommunicatie

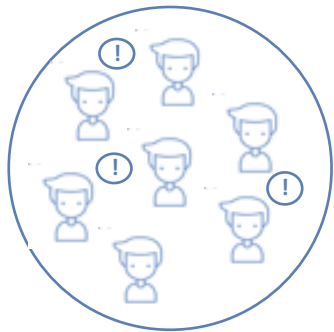


- Bijeenkomsten
- Vacatures
- Relevante onderwerpen

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT



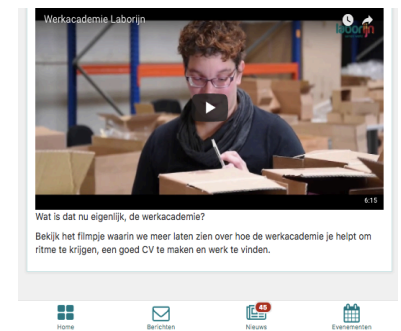
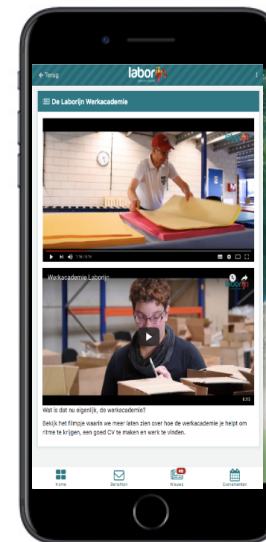
Inzichtgestuurde klantinteractie



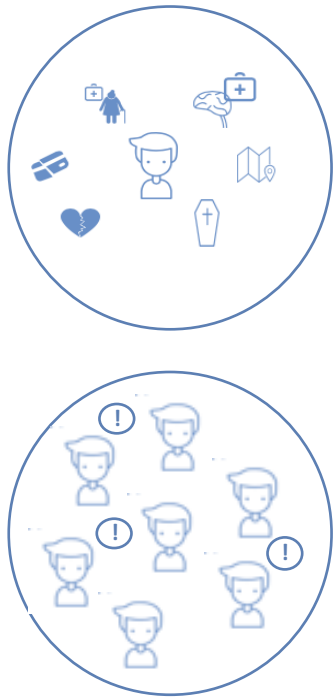
- Nieuwe klanten
 - Waar moet je zijn?
 - Wie is je contactpersoon?
 - Wat moet je aan?
 - Wat ga je doen?
 - Wat krijg je ervoor terug?

laborijn
samen werkt

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

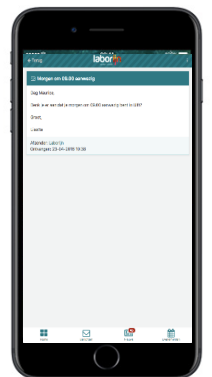


Inzichtgestuurde klantinteractie

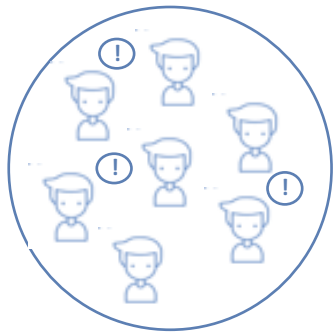


- Dagelijkse ondersteuning klantcommunicatie
 - Chat / SMS / Email
 - Afwezig zonder afmelding
 - Roosterwijzigingen
 - Motivatie
 - Sollicitatie
 - Examen

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

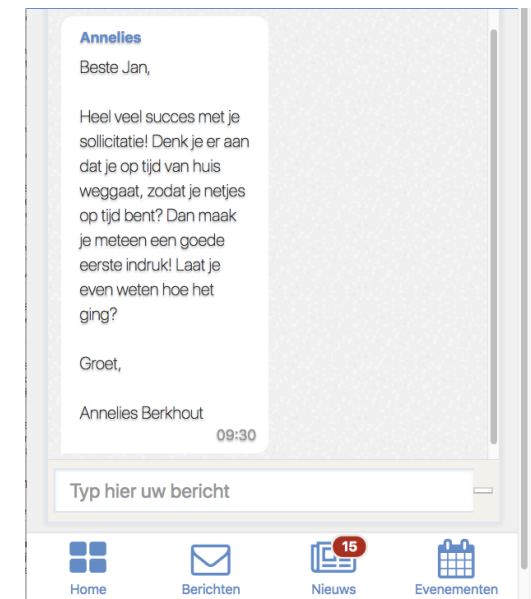


Inzichtgestuurde klantinteractie

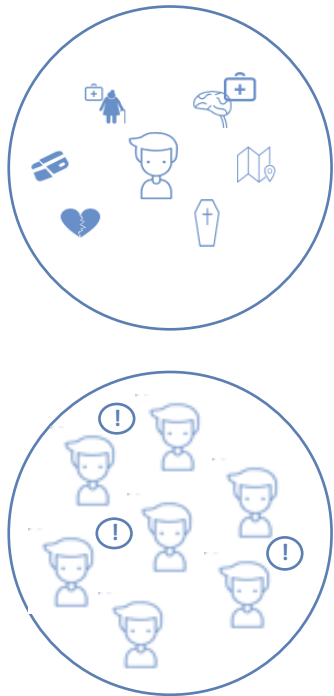


- Dagelijkse ondersteuning klantcommunicatie
 - Chat / SMS / Email
 - Afwezig zonder afmelding
 - Roosterwijzigingen
 - Motivatie
 - Sollicitatie
 - Examen

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

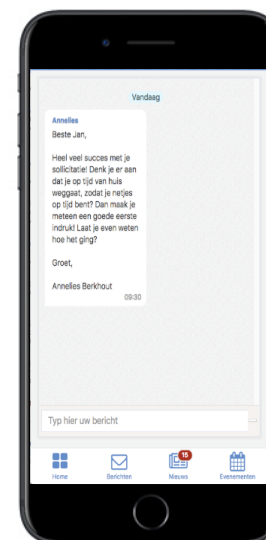


Inzichtgestuurde klantinteractie



- Dagelijkse ondersteuning klantcommunicatie
 - Chat / SMS / Email
 - Afwezig zonder afmelding
 - Roosterwijzigingen
 - Motivatie
 - Sollicitatie
 - Examen

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT



Kies bericht template

Naam

SMS / App - Succes met sollicitatie - wees op tijd - hoor graag hoe het ging!

SMS - Contact opnemen - activatie

E-mailadres foutmelding

SMS - Herinnering evenement

Email - aanmelding bijeenkomst

Email - Interesse / vacature / ongeschikt - contact opnemen

Email - Interesse / vacature geschikt - Variant 1

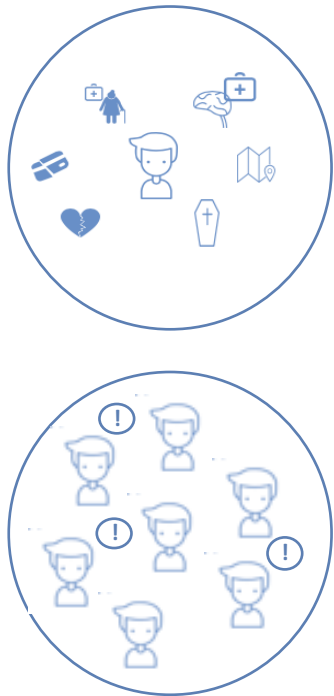
SMS - Afwezig zonder afmelding

Email - Afspraak persoonlijk gesprek - Locatie de Lorzle

Email - Afspraak persoonlijk gesprek - Locatie Poelenburcht

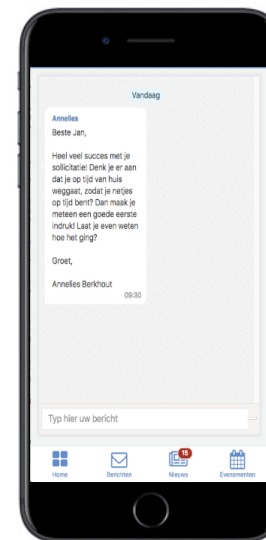
✕ Annuleren

Inzichtgestuurde klantinteractie



- Dagelijkse ondersteuning klantcommunicatie
 - Chat / SMS / Email
 - Afwezig zonder afmelding
 - Roosterwijzigingen
 - Motivatie
 - Sollicitatie
 - Examen

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT



Verstuur persoonlijk bericht ▾

Berichttemplate inladen

Verstuur een bericht in 8TING ☒

Verstuur als sms-bericht ☒

Verstuur als email ☐

Titel

Veel succes!

Bericht

-- Placeholder toevoegen --

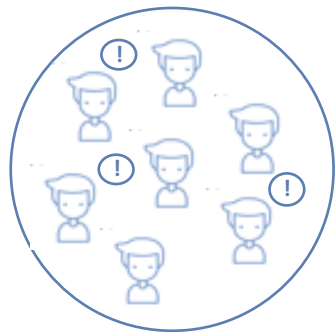
Beste {recipient_first_name},

Heel veel succes met je sollicitatie! Denk je er aan dat je op tijd van huis weggaat, zodat je netjes op tijd bent? Dan maak je meteen een goede eerste indruk! Laat je even weten hoe het ging?

Groet,

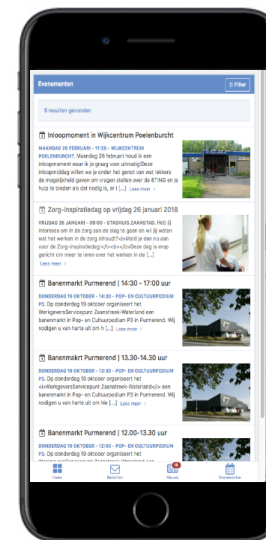
☒ Annuleren

Inzichtgestuurde klantinteractie



- Bijeenkomsten
 - Talentinzicht
 - Prettig gesprek
 - Banenbeurzen
 - Werk events

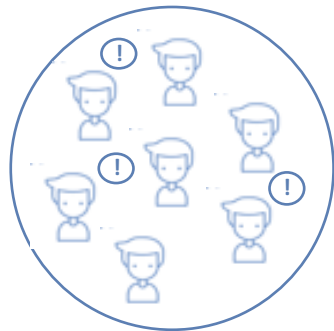
(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT



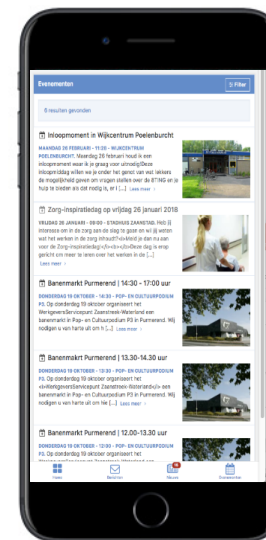
Inzichtgestuurde klantinteractie



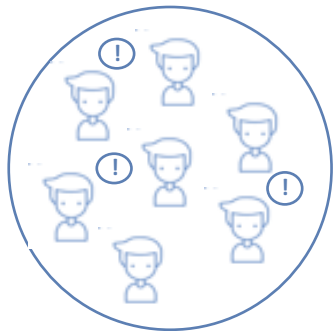
- Bijeenkomsten
 - Informeren
 - Activeren
 - Aanmelden
 - Opvolging



(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

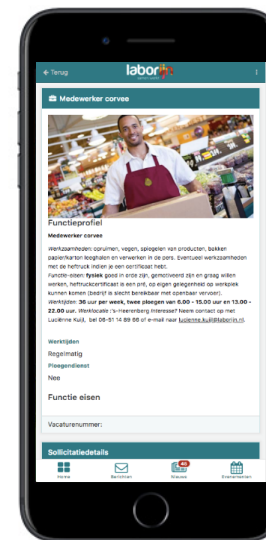


Inzichtgestuurde klantinteractie

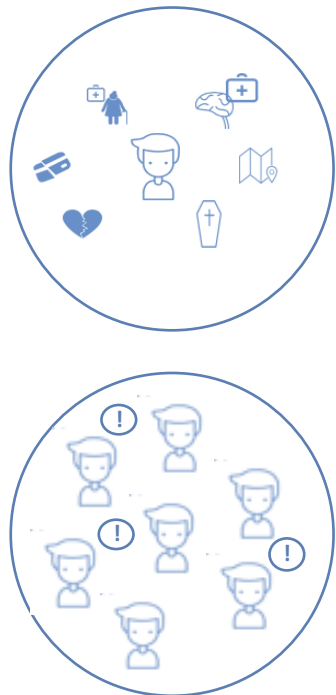


- Vacatures
 - Beheer
 - Matching
 - Informeren klanten op maat
 - Opvolging op maat

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT



Inzichtgestuurde klantinteractie

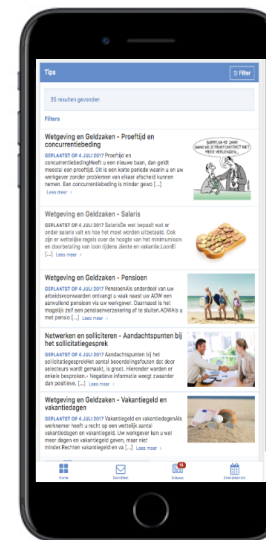


- Relevante onderwerpen
 - Netwerken en solliciteren
 - Vervoer
 - Wetgeving & Geldzaken
 - Werken in de EU
 - Eigen bedrijf
 - Geldzaken en kinderen

Hoe werken we met elkaar?

- Aanmelden vakanties
- Ziek melden
- Etc.

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

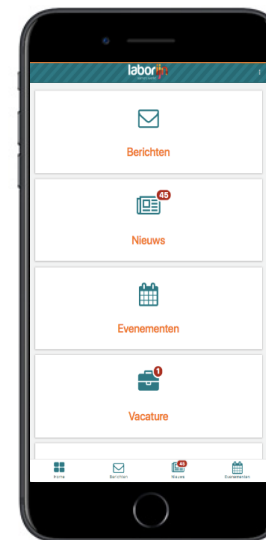


FASE 2: Inzichtgestuurde groepsinteractie intern & gedetacheerd

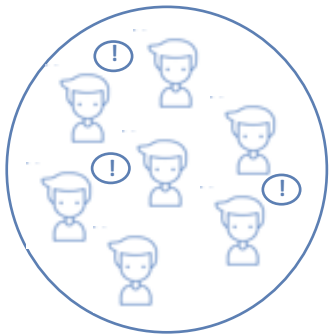


- Oefeningen
- Ondersteuning nieuwe detachering

**(AUTOMATISCHE)
INTERACTIE OP MAAT**

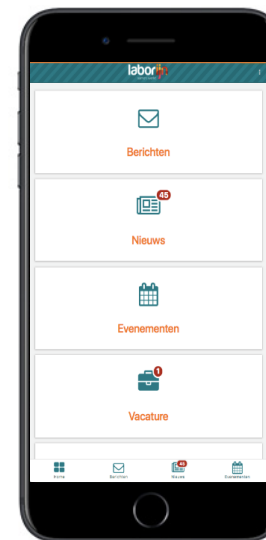


Inzichtgestuurde groepsinteractie

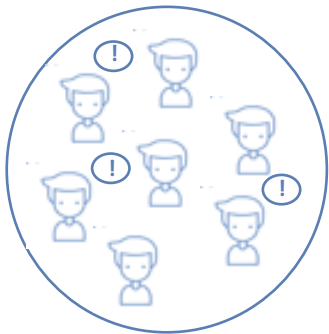


- Oefeningen
 - Taalvaardigheid
 - Geld
 - Gezondheid
 - Aan de slag blijven
 - Veiligheid

(AUTOMATISCHE) INTERACTIE OP MAAT

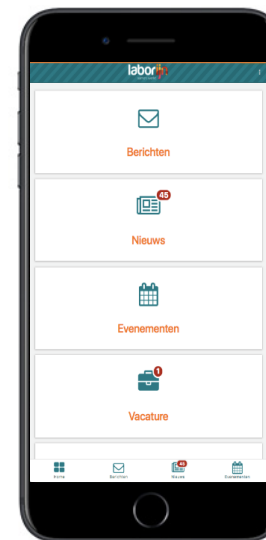


Inzichtgestuurde groepsinteractie



- Ondersteuning nieuwe detachering
 - Wie?
 - Wat?
 - Waar?

**(AUTOMATISCHE)
INTERACTIE OP MAAT**



laborijn
samen werkt

laborijn
samen werkt

Meer weten?

- Laborijn – Bart van den Berg – bart.van.den.berg@laborijn.nl
- Present Media – Arjan van Liere – a.vanliere@presentmedia.nl
- 8ting – Wouter Klunder - w.klunder@8ting.nl