



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2020

laborijn
samen werkt

Samen werken aan een betere dienstverlening



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	4
Conclusie	7
Aanbevelingen	11
Samenvatting	14



INLEIDING

Laborijn was in 2019 voornemens een klanttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren. Door het onderzoek van Berenschot is deze nulmeting verplaatst naar 2020. Het hoofddoel dat Laborijn voor ogen staat met het klanttevredenheidsonderzoek is: het verkrijgen van actueel inzicht in de ervaringen en beleving van klanten met betrekking tot Laborijn. Daarnaast wil Laborijn concrete verbeterpunten achterhalen waarmee de organisatie aan de slag gaat. Het onderzoek richt zich op 1) de wijze van bejegening door Laborijn, 2) de menselijke maat van medewerkers, 3) inspraak en participatie, 4) communicatie en 5) contact met Laborijn.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

Klanten van Laborijn die gebruik maken van de Participatiewet

Betrouwbaarheid en foutmarge

95% betrouwbaarheid met 5% foutmarge. Dat wil zeggen dat als het onderzoek 100 keer zou worden herhaald, het met zekerheid 95 keer hetzelfde resultaat zou opleveren. Dit maakt het onderzoek representatief en betrouwbaar. Een hogere respons zal dezelfde uitkomsten geven.

Veldwerkmethode

Online en schriftelijk

Veldwerkperiode

juni en juli 2020

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.

	Populatie	Aangeschreven klanten	Afgeronde vragenlijsten	Respons %
Klanten	2.501	2.501	400	16,1% ¹



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Aan het onderzoek hebben 10 klanten niet kunnen deelnemen vanwege een foutief adres. Verder zijn twee respondenten niet meegenomen in de resultaten omdat zij de vragenlijst te laat hebben ingevuld. Deze 12 respondenten worden van het aantal aangeschreven klanten afgehaald om het respons percentage te berekenen. Verder hebben in verhouding meer klanten deelgenomen met een relatief lange uitkeringsduur (langer dan 3 jaar).

Respons

In vergelijking met het onderzoek van 2019 heeft een lager percentage klanten aan het onderzoek deelgenomen. Verklaringen hiervoor zijn dat destijds meer media-aandacht voor de ontwikkelingen bij Laborijn was. Het ging om een eerste onderzoek naar klanttevredenheid en het is mogelijk dat klanten na ca. 1 jaar geen zin en/of meer vertrouwen hebben in het onderzoek.

Neutraal

Relatief veel klanten geven bij de stellingen aan 'neutraal' te zijn. Klanten die neutraal aangeven zijn gemiddeld tevreden. Zij hebben geen uitgesproken positieve of negatieve mening.



CONCLUSIE



CONCLUSIE (1)

De medewerkers op het gebied van inkomen scoren een 6,7 en de medewerkers op het gebied van re-integratie een 6,5. De helft van de klanten vindt dat de medewerkers van Laborijn zich kunnen inleven in de situatie. Verder beoordelen klanten de mate waarin zij met respect zijn behandeld met een 6,7. Volgens de klanten zouden medewerkers zich verder kunnen verbeteren door beter te luisteren, meer begrip te tonen, zich meer in te leven in de klant en niet alleen volgens de regels te werken. Het verbeteren van de menselijke maat is ook belangrijk. Er is al een verandering in gang gezet die door een deel van de cliënten is opgemerkt.

Vergelijking algemene bevindingen nu versus 2019

Ook nu valt op dat ervaringen van klanten met Laborijn in het verleden van invloed kunnen zijn op de gegeven antwoorden. Het blijft moeilijk voor Laborijn een negatieve perceptie te keren. Het algemene oordeel van klanten over de medewerkers van Laborijn is een 6,6. De menselijke maat is nog steeds een punt van aandacht. In de communicatie naar klanten zijn de brieven verbeterd. Het aantal klanten dat niet redelijk vindt wat Laborijn van hen verwacht, is in vergelijking met het onderzoek van Berenschot afgenomen. Klanten uit de gemeente Aalten¹ zijn meer tevreden over de dienstverlening van Laborijn dan klanten uit Doetinchem en de Oude IJsselstreek.



CONCLUSIE (2)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste resultaten.

- ❖ Klanten beoordelen het contact met Laborijn met een 6,5. Bijna 20% van de klanten vindt dat hij/zij niet snel wordt geholpen (56% eens en 25% neutraal). Klanten geven aan dat ze lang moeten wachten voordat ze de juiste persoon kunnen bereiken.
- ❖ Het meeste contact met Laborijn verloopt via de telefoon, gevolgd door middel van een persoonlijk gesprek. Beide contactkanalen scoren een 6,6.
- ❖ Bijna drie kwart van de klanten vindt de brieven begrijpelijk. 25% van de klanten heeft gemerkt dat de brieven zijn veranderd. Klanten die het gemerkt hebben geven aan dat het begrijpelijker is geworden en de toon vriendelijker.
- ❖ 78% van de klanten begrijpt dat Laborijn controles moet uitvoeren.
- ❖ 38% vindt dat Laborijn de zaken goed voor elkaar heeft (31% neutraal en 31% niet mee eens).
- ❖ 39% geeft aan door de hulp van Laborijn meer kans op een baan te hebben (38% neutraal en 24% niet mee eens).
- ❖ Er zijn weinig klanten die een klacht hebben ingediend (5%). Van deze klanten heeft 60% veel moeite moeten doen. De klacht is bij 35% goed opgelost. Klanten die uiteindelijk geen klacht hebben ingediend (16% die daarover heeft nagedacht), hebben dit niet gedaan, omdat zij bang zijn gekort te worden op de uitkering en denken dat niets met hun klacht gedaan wordt.

CONCLUSIE (3)

Hieronder volgt een overzicht van de plus- en kluspunten.



De uitkering wordt op tijd betaald

De brieven zijn begrijpelijk voor 73% van de klanten

De brieven zijn begrijpelijker en vriendelijker geworden

Een enkeling heeft de doorgevoerde verbeterpunten als positief ervaren



Beter luisteren naar de klant

Nadrukkelijker tonen van empathie / inlevingsvermogen

Toegankelijker voor vragen en problemen

De klant sneller helpen

Meer maatwerk bieden / rekening houden met de situatie van de klant



AANBEVELINGEN



AANBEVELINGEN (1)



Het verbeteren van de menselijke maat door betrokken medewerkers

Er is al een verandering in gang gezet die door een deel van de cliënten is opgemerkt. Om dit in kaart te kunnen brengen is het ook belangrijk om te kijken hoe de medewerkers tegen de uitkomsten van dit onderzoek aankijken. Is het herkenbaar? Samen met de medewerkers kan een plan van aanpak worden opgesteld om te kijken hoe de menselijke maat in de praktijk kan worden verbeterd. Door de aanpak gezamenlijk met de medewerkers te doen ontstaat een draagvlak en betrokkenheid. Dit zorgt voor een grotere kans van slagen. Laborijn zou haar medewerkers kunnen bevragen over de interne tevredenheid, betrokkenheid en motivatie (medewerkerstevredenheidsonderzoek). Betrokken en gemotiveerde medewerkers zijn essentieel voor een positief imago, verdere groei en een prettige werksfeer. Deze aspecten hangen nauw samen met het verbeteren van de klanttevredenheid.



Monitoren van verbeteringen

De uitkomsten van dit onderzoek kunnen worden gebruikt om een geoptimaliseerd continu onderzoek op te zetten. Met een continu onderzoek wordt dicht op de ervaring van de klant gemeten. Hierdoor kan er sneller actie worden ondernomen indien een klant ontevreden is. Hierin kunnen ook thematisch vragen worden gesteld. Zo is het mogelijk om verbeteracties te monitoren. Ook kan door middel van een kwalitatief onderzoek verdiepende/achterliggende resultaten opgehaald worden (door bijvoorbeeld een interview met cliënten en/of leden van de nog op te starten cliëntenraad).



Het verbeteren van de toegankelijkheid voor vragen en problemen

Het tweede verbeterpunt dat klanten aandragen is de toegankelijkheid voor vragen en problemen. Op basis van de onderzoeksuitkomsten en de bevindingen van medewerkers kan de huidige en de ideale klantreis (eventueel op basis van klantprofielen) worden uitgewerkt. Door het opstellen van een klantreis kruipt Laborijn als het ware in de huid van de klant. Welke problemen ervaren zij bij het indienen van een vraag of klacht? Op welke wijze zouden zij dit graag willen doen?



AANBEVELINGEN (2)



Persoonlijker en 'veiliger' inrichten van de klachtenafhandeling

Een aantal klanten (16%) heeft overwogen om een klacht in te dienen, maar heeft dit niet gedaan. Ze zijn bang gekort te worden op de uitkering en denken dat niets met hun klacht gedaan wordt. Door een persoonlijker en 'veiliger' klachtenafhandeling in te richten kan het vertrouwen om een klacht in te dienen toenemen. De Ombudsman kan duidelijker onder de aandacht gebracht worden. Op de eerste pagina van de website kan bij 'Snel naar' direct al 'Klacht melden' vermeld worden. Ook zouden de medewerkers de klant bij het eerste gesprek een flyer met de klachtenprocedure kunnen meegeven. In de communicatie moet ook omschreven worden hoe omgegaan wordt met privacybescherming. Overigens kan in de continumeting klanten de mogelijkheid geboden worden een klacht kenbaar te maken dan wel hierop te wijzen. Deze meting werkt mogelijk ook als 'eerste hulp bij klachten' door dicht op het klantcontact de ervaring en tevredenheid van de klant te monitoren.



Actief communiceren met de klant

Klanten beoordelen het contact met Laborijn met een 6,5 en 19% wordt niet snel geholpen. Door klanten bij het eerste contact aan te geven binnen welk termijn zij een reactie kunnen verwachten ontstaan er geen verkeerde verwachtingen. Is dit uiteindelijk toch niet haalbaar? Laat dit dan ook actief weten aan de klant. Verder gaat het klantcontact overwegend over hoe het met de cliënt gaat. Cliënten geven aan dat medewerkers beter kunnen luisteren en zich beter moeten inleven in de klant. Wellicht kunnen de medewerkers getraind worden in het verbeteren van de gesprekken met de klant. Zodat zij de klant het gevoel geven hem/haar te begrijpen en hem/haar te laten zien zoveel als mogelijk te willen doen. Ook het actief en tussendoor communiceren met de klant draagt bij aan een beter klantcontact.



Website kort en krachtig inrichten

De website is ook een klantcontactkanaal en zal derhalve ook laagdrempeliger, praktischer en persoonlijker moeten worden ingericht. Bijvoorbeeld door de veelheid aan tekst te vervangen door uitleg via foto's (o.a. met wie krijg ik te maken?) en pictogrammen.



SAMENVATTING

SAMENVATTING

KTO 2020 Laborijn		
Uitgevoerd juni en juli 2020 Alle klanten met Participatiewet uitkering aangeschreven Betrouwbaarheid 95% en 5% foutmarge Respons 16,1% (15-20% gangbaar bij vergelijkbare onderzoeken)		
Samenvattende scores KTO		Belangrijkste aanbevelingen
Algemeen oordeel klanten over Laborijn	6,6	<ul style="list-style-type: none">• Verder verbeteren menselijke maat• Monitoren van verbeteringen• Verder verbeteren toegankelijkheid vragen / problemen• Persoonlijker inrichten van het klachtenproces• Actiever communiceren over status dienstverlening• Website kort en krachtig inrichten
Oordeel respectvolle behandeling	6,7	
Oordeel medewerkers Inkomen	6,7	
Oordeel medewerkers Re-integratie	6,5	



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

