



Werkwijzer Diagnose-instrumenten

Inleiding

1 De diagnose in het werkproces

2 Werken met een diagnose-instrument

2.1 Een instrument selecteren

2.2 Een instrument implementeren

2.3 Een instrument evalueren

3 Zeven diagnose-instrumenten op een rij

3.1 ABC-methode

3.2 CompetenSYS Diagnose

3.3 InCheck

3.4 Metas

3.5 SZeebra Diagnose

3.6 WegWijzer

3.7 ZRM

Bijlage 1 Overzichtstabel verschillen tussen de instrumenten

Bijlage 2 Ervaringen van klantmanagers

2.1 Algemene bevindingen

2.2 ABC-methode

2.3 CompetenSYS Diagnose

2.4 InCheck

2.5 Metas

2.6 SZeebra Diagnose

2.7 WegWijzer

2.8 ZRM

2.9 Conclusie

Bijlage 3 Onderzoeksverantwoording

3.1 Selectie van instrumenten in deze werkwijzer

3.2 Beschrijving van de instrumenten

3.3 Aanpak en representativiteit van de enquête

Bijlage 4 Vragenlijst

Colofon

Inleiding

Een goede diagnose is een belangrijke voorwaarde om re-integratiemiddelen selectief in te kunnen zetten. Bij het stellen van een diagnose kunnen klantmanagers een diagnose-instrument gebruiken. Dat maakt expliciet hoe en op basis waarvan een diagnose wordt gesteld en draagt daardoor bij aan methodisch werken. Maar welk instrument past het best bij het werkproces en de burgers van jouw gemeente? Deze werkwijzer beschrijft en vergelijkt zeven gangbare instrumenten.

Gemeenten hebben behoefte aan informatie over diagnose-instrumenten om te kiezen voor een instrument dat bij hun situatie past of om de werking en resultaten van een gekozen instrument te evalueren. Vanwege de vele vragen daarover van leden van Divosa en de BvK (Beroepsvereniging voor Klantmanagers) besloot Divosa de Werkwijzer Diagnose-instrumenten uit 2013 te actualiseren en te verrijken met gebruikerservaringen in de gemeentepraktijk.

De werkwijzer beschrijft gangbare instrumenten

Deze werkwijzer vergelijkt zeven diagnose-instrumenten die klantmanagers inzetten voor de doelgroep van de Participatiewet. De informatie over de instrumenten is verzameld door deskresearch en interviews met experts, ontwikkelaars en medewerkers van gemeenten. Ook bevat de werkwijzer de uitkomsten van een gebruikerspeiling onder klantmanagers. Daaruit blijkt dat de meeste klantmanagers een diagnose-instrument een goede leidraad vinden voor het diagnostisch gesprek met hun klant.

De werkwijzer helpt een instrument kiezen of evalueren

De werkwijzer is bedoeld voor medewerkers van gemeenten die meer willen weten over de verschillende instrumenten. Managers, beleidsmedewerkers en inkoopers vinden er informatie om een weloverwogen keuze te maken voor het juiste instrument voor hun gemeente. Daarvoor kunnen ze ook het [Diagnose Kompas \(http://diagnose-kompas.live.wem.io/\)](http://diagnose-kompas.live.wem.io/) gebruiken dat bij deze werkwijzer hoort. Beleidsmedewerkers, teamleiders en klantmanagers kunnen de werkwijzer gebruiken om zich voor te bereiden op de implementatie of evaluatie van een instrument in hun gemeente. Klantmanagers kunnen bovendien gebruikerservaringen naast hun eigen ervaringen leggen en daarover met elkaar of hun leidinggevenden in gesprek gaan.

Help ons de werkwijzer actueel te houden

De Werkwijzer Diagnose-instrumenten maakt deel uit van het [Programma Effectiviteit en Vakmanschap \(https://www.divosa.nl/onderwerpen/effectiviteit-vakmanschap\)](https://www.divosa.nl/onderwerpen/effectiviteit-vakmanschap), een programma om methodisch werken binnen het sociaal domein te stimuleren. Het is belangrijk dat de werkwijzer wordt aangevuld met praktijkervaringen en nieuwe ontwikkelingen. Zeker omdat het werkproces continu in ontwikkeling is vanwege de intensievere samenwerking met ketenpartners in sociale wijkteams of integrale gebiedsteams. Daarom roepen we ontwikkelaars en gebruikers van diagnose-instrumenten op om de informatie aan te vullen of te verbeteren, of om te beargumenteren welke andere diagnose-instrumenten in een volgende versie opgenomen moeten worden. Stuur je feedback naar gjongma@divosa.nl (<mailto:gjongma@divosa.nl>).

Hoofdstuk 1

De diagnose in het werkproces

Wat is de plaats van de diagnose in het werkproces? Hoe helpt het gebruik van een diagnose-instrument klantmanagers methodisch te werken? Dit hoofdstuk laat zien wat diagnose-instrumenten zijn en hoe ze bijdragen aan de professionalisering van klantmanagers en de activering van burgers.

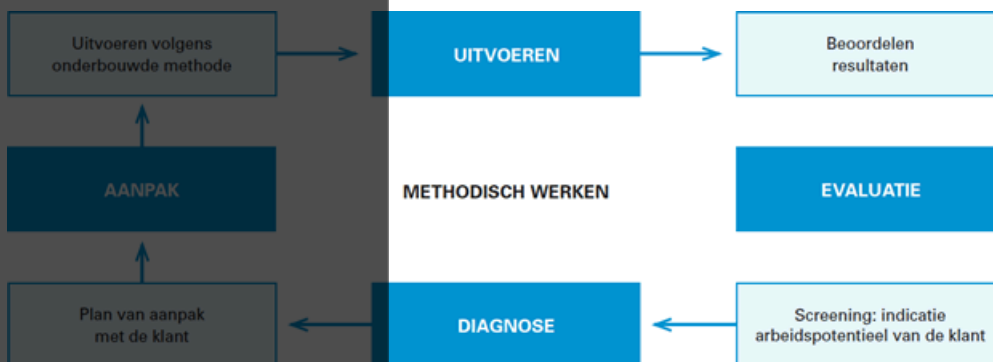
Gemeenten zetten zich in om burgers zo goed mogelijk te ondersteunen om actief mee te doen in de samenleving. Daarbij is het belangrijk dat de gemeentelijke uitvoering effectief en efficiënt is. Dat betekent methodisch werken met bewezen werkzame instrumenten.

Diagnose in de cyclus methodisch werken

In de cyclus van methodisch werken is de diagnose een belangrijk onderdeel. De klantmanager zoekt uit waar het probleem van de klant zit. Welke kansen en belemmeringen heeft een klant? Op basis van de diagnose maken klantmanager en klant een plan van aanpak voor re-integratie en participatie. Na afloop bekijkt de klantmanager of activiteiten geholpen hebben (evaluatie).

Een goede diagnose helpt klantmanager en klant om de juiste invulling te geven aan het traject naar werk of participatie. Het voorkomt dat klanten een traject volgen dat ze niet helpt of dat ze niet nodig hebben omdat ze al zelfredzaam zijn.

Cyclus methodisch werken



Het verschil tussen diagnose en screening

Aan de diagnose gaat vaak een screening van arbeidspotentieel vooraf. Een screening is een beknopte inschatting van de situatie of mogelijkheden van de klant, met een duidelijk vooropgesteld doel (vaak een inschatting van mate van zelfredzaamheid op de arbeidsmarkt of arbeidspotentieel).

Een diagnose is een compleet beeld van het arbeidspotentieel en de situatie van de klant. Diagnose is een verzamelnaam voor verschillende activiteiten die leiden tot inzicht in de mogelijkheden van de klant.

Diagnose-instrumenten stimuleren professioneel handelen

Een diagnose-instrument is in de definitie van de Raad voor Werk en Inkomen:

"[...] een middel dat de klantmanager helpt bij het nemen van een beslissing over de re-integratiemogelijkheden van een klant, door de kenmerken van die klant in kaart te brengen. Het instrument heeft een vaste structuur en een achterliggende onderbouwing' ①.

Een diagnose-instrument stroomlijnt het werk van klantmanagers. Het is een aanvulling op hun vakmanschap maar vervangt dat niet. Het succes van het instrument hangt af van de implementatie in de gemeentelijke organisatie en de manier waarop de individuele klantmanager het hulpmiddel gebruikt. Hoe goed of volledig de vragenlijst voor de klant ook is, het is altijd de klantmanager die de antwoorden waardeert, interpreteert en samen met de klant een gesprek voert over mogelijkheden en ideeën voor re-integratie en participatie.

Diagnose-instrumenten helpen klantmanagers professionaliseren

Diagnose-instrumenten zorgen voor een professionaliseringsslag: diagnoses zijn niet meer alleen gebaseerd op een persoonlijke inschatting, maar worden gekenmerkt door een zekere mate van standaardisatie. Het instrument maakt expliciet hoe en op basis waarvan een diagnose wordt gesteld. Dat maakt de diagnose minder afhankelijk van de kwaliteiten van individuele personen. Ook kan de gemeente zo (de schijn van) willekeur vermijden. Door te onderbouwen of en hoe de aanpak werkt, ontstaat bovendien een basis voor kennisdeling. De kennis zit dan niet meer alleen in het hoofd van de individuele klantmanager, maar is ook op een later tijdstip te raadplegen door andere diagnosestellers, en uiteindelijk ook in andere organisaties.

Diagnose-instrumenten helpen bij de activering van klanten

Een diagnose-instrument brengt niet alleen gegevens van de klant in beeld, maar heeft ook effect op klanten. De vraagstelling is er op gericht hen bewust te maken waar ze staan en wat nodig is om naar de arbeidsmarkt terug te keren. Daardoor levert het instrument al een eerste bijdrage aan de activering van klanten.

- 1 Kemper, D.R., Visser, de, S.M., Engelen, M.W.H., Flapper, E. (2009). Naar de methodische diagnose: een onderzoek naar de werking van diagnose-instrumenten bij re-integratie. Research voor Beleid in opdracht van Raad voor Werk en Inkomen.

Hoofdstuk 2

Werken met een diagnose-instrument

Hoe ga je te werk als je een diagnose-instrument wilt inzetten? Dit hoofdstuk beschrijft hoe gemeenten een diagnose-instrument kunnen selecteren, implementeren en evalueren.

Het introduceren van een diagnose-instrument in de organisatie kan een gemeente ook het beste methodisch aanpakken: bedenk wat je nodig hebt (diagnose), bepaal hoe je het instrument kunt implementeren (aanpak), voer dat uit (uitvoering) en ga na of de vooraf bedachte doelstellingen gehaald zijn (evaluatie).

Hoofdstuk 2.1

Een instrument selecteren

Om een instrument te kiezen moet een gemeente allereerst bepalen wat ze met een diagnose-instrument wil bereiken. Wat moet het opleveren voor klantmanagers, de organisatie en de klanten? Het is aan te raden eerst het gewenste proces te kiezen, en dan pas het instrument dat daarbij past. Verder spelen ook de kosten van het instrument een rol, net als de hoeveelheid tijd die de klantmanager eraan moet besteden en de ondersteuning die de ontwikkelaar biedt.

Beschrijving van de instrumenten

Om gemeenten te helpen een instrument te kiezen of een gekozen instrument te vergelijken met andere mogelijkheden, heeft Divosa in deze werkwijzer zeven diagnose-instrumenten volgens een vast format beschreven. Bij elk instrument komen de functionaliteit, werkwijze, onderbouwing en validiteit, en service en kosten aan de orde. De beschrijving van de instrumenten staat in [hoofdstuk 3 \(#zeven-diagnose-instrumenten-op-een-rij\)](#). De ervaringen van de gemeenten met de instrumenten staan in [bijlage 2 \(#ervaringen-van-klantmanagers\)](#).

Vergelijking van de instrumenten

Alle beschreven instrumenten hebben de volgende kenmerken gemeen:

- Ze bieden een beeld van het werkvermogen en de thuissituatie van de klant.
- Ze bieden de mogelijkheid voor klanten om zelf de vragenlijst in te vullen.
- De ontwikkelaars bieden trainingen voor de implementatie in de organisatie.
- De achterliggende methodiek is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.
- Ze bieden inzicht in de caseload per klantmanager.
- Ze geven advies over intervisie.

Op andere kenmerken verschillen de instrumenten echter wel. De tabel in [bijlage 1 \(#overzichtstabel-verschillen-tussen-de-instrumenten\)](#) geeft alleen de kenmerken waarop de instrumenten zich van elkaar onderscheiden.

Diagnose Kompas

Om gemeenten nog beter te helpen om een keuze te maken uit de hier beschreven instrumenten, heeft Divosa het Diagnose Kompas laten ontwikkelen. Dit is een lijst met vragen over wat de gemeente belangrijk vindt bij re-integratie en participatie, bedoeld voor teammanagers of beleidsmedewerkers werk en inkomen. Na het beantwoorden van de vragen krijgt de gemeente een advies voor één of meerdere passende diagnose-instrumenten. De vragen van het Diagnose Kompas zijn geordend op de onderscheidende kenmerken van de instrumenten.

Ga naar het [Diagnose Kompas \(http://diagnose-kompas.live.wem.io/\)](http://diagnose-kompas.live.wem.io/) om de vragenlijst in te vullen.

Hoofdstuk 2.2

Een instrument implementeren

Nadat de gemeente een keuze heeft gemaakt, is de volgende stap het implementeren en gebruiken van het instrument. Ontwikkelaars en beleidsmedewerkers bij gemeenten geven daarvoor de volgende tips:

Vorbereiding

Bereid de inzet van een instrument goed voor:

- Zorg dat het instrument goed past in de gemeentelijke processen en het ICT-landschap.
- Zorg voor training en oefentijd om met het instrument te leren werken. Vooral het eenduidig leren interpreteren van de uitkomsten is belangrijk.
- Zorg voor een goed beeld van de doelgroep(en) waarvoor je het instrument inzet en schrijf daar duidelijke werkinstructies bij.
- Creëer draagvlak bij de uitvoering. Praat met klantmanagers over de nieuwe manier van werken, vraag hoe ze er tegenaan kijken en wat ze nodig hebben.

Inrichting

Betrek klantmanagers, beleidsmakers en management bij de inrichting van de diagnose:

- Zoek naar een evenwicht tussen informatiebehoefte van managers en administratieve lasten voor klantmanagers zodat er voldoende ruimte is voor een goed gesprek met de klant. Denk daarover na binnen de eigen organisatie:
- Welke informatie heeft het management nodig om te kunnen sturen?
- Welke kengetallen zijn voor beleidsmakers relevant?
- Hoeveel tijd wil en kan een klantmanager besteden aan administratieve handelingen?
- Regel administratieve ondersteuning om klantmanagers te ontlasten.
- Organiseer een proces voor de overdracht van een klant. Hoe communiceer je de uitkomsten van een diagnose-instrument en klantgesprek naar een andere professional?
- Waarborg dat het systeem waarin klantgegevens bewaard worden veilig is en denk na over de autorisatie-structuur. Zorg dat de juiste rapportages bij de juiste medewerkers terecht komen (bijvoorbeeld gegevens over frauderisico bij handhavingspecialisten).

Borging

Borg de implementatie van het systeem in de organisatie:

- Zorg voor commitment in de hele organisatie voor het nakomen van afspraken en het opvolgen van werkinstructies. Evalueer die afspraken en instructies regelmatig.
- Houd het management betrokken bij het diagnose-instrument tijdens en na de implementatie.
- Stel doelen vast om tussentijds over in gesprek te gaan.
- Zorg voor een coördinator die als vraagbaak fungeert, evaluatiesessies organiseert en professionals stimuleert om lastige casussen met bespreken.
- Evalueer met elkaar waarom de methode wel of niet werkt. Dat biedt aanknopingspunten om bij te sturen en het instrument efficiënter in te zetten.

Hoofdstuk 2.3

Een instrument evalueren

Als het instrument zorgvuldig is geïmplementeerd in de organisatie is het belangrijk om de werking van het instrument regelmatig te blijven evalueren. Zorg daarom voor een werkproces dat daar ruimte voor biedt. Bepaal met elkaar wat het instrument moet opleveren voor klant, klantmanager, teammanager, beleidsmedewerker en samenwerkingspartners. Wanneer is het een succes? Formuleer die doelstellingen zo SMART mogelijk. Verzamel ervaringen en cijfers om de doelstellingen te meten en ga met elkaar in gesprek over de uitkomsten. Waar levert het instrument minder op dan verwacht en wie kan daar verandering in brengen?

Hoofdstuk 3

Zeven diagnose-instrumenten op een rij

Dit hoofdstuk zet de relevante kenmerken op een rij van de diagnose-instrumenten die het meest gebruikt worden in de gemeentepraktijk. De informatie is gebaseerd op interviews met de ontwikkelaars en op een peiling onder klantmanagers.

De zeven instrumenten die aan de orde komen zijn:

- 1 de **ABC-methode** (L&D Support)
- 2 **CompetenSYS Diagnose** (CompetenSYS)
- 3 **InCheck** (L&D Support)
- 4 **Metas** (Stichting Beheer Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap)
- 5 **SZeebra Diagnose** (Matchcare)
- 6 **WegWijzer** (Dariuz)
- 7 **ZRM** (GGD Amsterdam)

De ABC-methode, CompetenSYS Diagnose, SZeebra Diagnose, WegWijzer en de ZRM stonden ook al in de eerdere versie van de werkwijzer uit 2013. Twee andere instrumenten daaruit nemen we niet op in deze werkwijzer. Werkscan Werkzoekenden omdat het instrument niet wordt gebruikt door klantmanagers bij gemeenten en Human Talent Matching omdat het niet lukte om op tijd voldoende informatie te verzamelen. Er zijn twee nieuwe instrumenten toegevoegd die wel door voldoende gemeenten gebruikt worden: Metas en InCheck.

In elk van de volgende paragrafen wordt een diagnose-instrument belicht. Bij ieder instrument beschrijven we:

- de functionaliteit (resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar, doelgroep, informatie die het instrument in kaart brengt en afstemming op verschillende doelgroepen)
- de manier van werken met het instrument (invulprocedure, mogelijkheden voor klantmanager en klant, matching met vacatures of functieprofielen en managementinformatie)
- de onderbouwing en validiteit
- de service die de ontwikkelaar biedt en kosten die de ontwikkelaar in rekening brengt
- het gebruik in de praktijk (gemeenten die ermee werken en de belangrijkste uitkomsten van de peiling onder klantmanagers of een gebruikerscase)

We beschrijven in alle gevallen de situatie in december 2016.

ABC-methode

De ABC-methode van L&D Support is een online vragenlijst met stellingen die de klant invult. Het instrument ondersteunt de klantmanager met een objectief beeld van wat klanten kunnen en willen en wat daarbij past: (betaald) werk of een ondersteuningstraject richting (betaald) werk of participatie/tegenprestatie. Het instrument geeft inzicht in veerkracht, gedrag, best scorende competenties, favoriete werkomstandigheden en geschikte werkrichtingen die passen bij de talenten van de klant. De meting voorspelt succeschansen van bemiddeling naar werk, opleiding of re-integratie en de duur van een traject.

3.1.1 Functionaliteit

Resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar

- Het is bewezen dat de ABC-methode 20% meer uitstroom naar werk oplevert dan gebruikelijk bij gemeenten.
- Het instrument zorgt voor betere trajectkeuzes, meer kans op plaatsing en uitstroom en tevreden werkgevers.
- Klanten herkennen zich sterk in de uitkomsten en voelen zich erkend. Dat leidt tot voor instemming met het plan van aanpak. Zelfinzicht van klanten zorgt voor activering.
- Klantmanagers en management krijgen inzicht in de bestanden, waardoor ze weloverwogen kunnen kiezen in welke groepen te investeren.

Doelgroep

Het instrument is geschikt voor:

- klanten die binnen een jaar aan het werk kunnen zijn (korte afstand tot de arbeidsmarkt)
- klanten die een zorgtraject nodig hebben of waarbij vrijwilligerswerk of een participatietraject voorlopig het hoogst haalbare is (lange afstand tot de arbeidsmarkt)
- werkzoekenden onder de 27 jaar die geen recht hebben op onderwijs. Het instrument houdt rekening met de zoekperiode en andere speciale regels voor deze groep.
- laaggeletterden (vragen in duidelijke taal op B1-niveau)

De ontwikkelaars noemen het instrument daarnaast geschikt voor:

- werkzoekenden van 55 jaar en ouder
- alleenstaande ouders
- klanten die al eerder een bijstandsuitkering hebben gehad
- klanten bij wie klantmanagers niet goed kunnen achterhalen wat er daadwerkelijk speelt

Wat brengt het instrument in kaart?

De ABC-methode meet:

- balans (persoonlijke stabiliteit en veerkracht, eigen kracht, motivatie, frustraties, zelfcontrole, stressoren, mate van invloed van persoonlijke omstandigheden)
- gedrag (persoonlijke gedragingen die bepalend zijn voor werk- en levenshouding)
- competenties (beroepsmatige kwaliteiten)
- affiniteiten (wat vind je leuk in werk)
- geschikte werkrichtingen
- afstand tot de arbeidsmarkt

De rapportage maakt duidelijk:

- wat de klant wil en kan
- wat de afstand tot de arbeidsmarkt is
- welke beroepsprofielen en voorbeeldfuncties bij de klant passen
- welke competenties sterk ontwikkeld, te ontwikkelen of lastig te ontwikkelen zijn

Soorten vragenlijsten

De vragenlijst is beschikbaar in de talen Nederlands, Turks, Duits, Frans, Engels, Spaans, Bulgaars, Roemeens, Arabisch, Russisch en Papiament. Ook zijn er versies in eenvoudig Nederlands, Engels en Arabisch voor klanten met een lager werk- en denkniveau. Er zijn geen aparte vragenlijsten voor verschillende doelgroepen.

3.1.2 Werken met het instrument

Invulprocedure

De klant vult de vragenlijst zelfstandig in op uitnodiging van de klantmanager, bij voorkeur op locatie bij de gemeente. Dat kost gemiddeld 45

minuten. De klantmanager bespreekt de uitkomsten met de klant, stelt een plan van aanpak op en maakt afspraken over vervolgstappen.

Wat kan een klantmanager ermee?

De klantmanager gebruikt de rapportage om het gesprek met de klant doelgericht te voeren. Daartoe nodigt de klantmanager de klant uit om de meting in te vullen en maakt een inschatting of de eenvoudige of reguliere vragenlijst het beste past. Daarna bereidt de klantmanager het gesprek voor, matcht op functieprofielen, voert het gesprek en stelt een trajectplan op, eventueel mede op basis van de inzichten van andere professionals of specialisten. Dat kost klantmanagers 60 – 120 minuten.

Wat kan een klant ermee?

De ABC-methode biedt geen tools voor de klant.

Matching met vacatures of functieprofielen

De ABC-methode heeft een systeem om de uitkomsten per klant te matchen met functieprofielen.

Managementinformatie

Een dashboard geeft het management inzicht in de sterkste competenties binnen het bestand, de meest voorkomende geschikte beroepsrichtingen en de verdeling van veerkracht over het bestand.

3.1.3 Onderbouwing en validiteit

Achtergrond en onderbouwing

De ABC-methode is sinds 2004 in gebruik in Nederland en in Duitsland. De vragenlijst en functieprofielen zijn op basis van wetenschappelijk onderzoek opgesteld.

Validiteit

De ontwikkelaar voert zelf kwaliteitsonderzoek uit op het instrument en laat regelmatig een onafhankelijk bureau de kwaliteit, validiteit en betrouwbaarheid onderzoeken.

De validiteit van het instrument wordt getest met de beoordelingsmethode van de EFPA (European Federation of Psychologists' Association). Het instrument houdt bij hoe lang het invullen duurt en bevat controlevragen om sociaal wenselijke antwoorden tegen te gaan. Als er inconsistenties in de antwoorden zitten genereert het instrument geen rapportage. L&D Support adviseert om de vragenlijst te laten invullen bij de gemeente om zeker te weten dat de klant de vragenlijst zelf invult.

3.1.4 Service en kosten

Training

Klantmanagers krijgen een tweedaagse training met theorie, casuïstiek en oefening en bespreken daarna tijdens het certificeringstraject (telefonisch) drie klantgesprekken met de ontwikkelaar. Vooral het interpreteren van de resultaten krijgt veel aandacht. Vooraf vullen ze de vragenlijst in voor hun eigen situatie en krijgen ze een vertrouwelijk feedbackgesprek over de resultaten. Als klantmanagers laten zien dat ze de rapportage en het matchingsysteem kunnen interpreteren, krijgen ze een certificaat.

Ondersteuning

Het introductietraject van het instrument duurt enkele maanden tot jaren, afhankelijk van de wensen van een gemeente. In die tijd houdt L&D Support twee intervisiebijeenkomsten per jaar om nieuwe ontwikkelingen te delen, voor verdieping van de methodiek, en casusbesprekingen. Het traject wordt afgerond met een evaluatie op vooraf afgestemde evaluatiecriteria en -momenten. L&D Support is op werkdagen bereikbaar voor inhoudelijke en technische vragen.

Kostenopbouw

- jaarlijkse licentiekosten
- kosten per ingevulde vragenlijst
- eenmalige kosten voor training, begeleiding en inbedding in de organisatie
- kosten voor integratie in bestaande systemen van de gemeente (optioneel)
- kosten voor jaarlijkse intervisie (optioneel)

Aansluiten bij bestaande systemen

Gemeenten kunnen de ABC-methode (laten) integreren in hun klantvolg- of vacaturesystemen of de resultaten van de ABC-methode opslaan in het klantvolgsysteem.

3.1.5 Gebruik door gemeenten

Welke gemeenten werken ermee?

In Nederland werken 15 gemeenten met de ABC-methode, waaronder Nijmegen, Wageningen, ISD Noordoost en Sociale Dienst Oost Achterhoek. Verder werken 70 Duitse gemeenten met het instrument.

Ervaringen van klantmanagers

21 klantmanagers vulden de enquête in. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

- 93% van de respondenten oordeelt dat de ABC-methode een goede leidraad biedt voor het diagnostisch gesprek met de klant en 92% vindt dat de ABC-methode bijdraagt aan professioneel handelen.
- Ruim de helft van de respondenten vindt dat de meting een volledig beeld geeft van de mogelijkheden en belemmeringen van de klant. Ze missen in de diagnose wel informatie over de werksituatie en het persoonlijk netwerk.
- Alle respondenten vinden dat de uitkomsten overzichtelijk worden gepresenteerd en de meerderheid is tevreden over de uitvoeringstijd.
- 92% van de respondenten vindt dat de ABC-methode aan de verwachtingen voldoet.
- 77% van de respondenten zou de ABC-methode aan het management adviseren.

De volledige weergave van de enquête staat in bijlage 2.2. (#ervaringen-van-klantmanagers--abc-methode)

Meer informatie

Meer informatie over het instrument via www.abc-methode.nl (<http://www.abc-methode.nl>).

Hoofdstuk 3.2

CompetenSYS Diagnose

CompetenSYS Diagnose van CompetenSYS bestaat uit een screeningsinstrument, een diagnostische vragenlijst en een vacaturecentrum waarin de klantmanager de uitkomsten per klant aan actuele vacatures kan koppelen.

3.2.1 Functionaliteit

Resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar

- CompetenSYS Diagnose helpt de klantkennis in de hoofden van klantmanagers systematisch te ontsluiten.
- Het instrument ondersteunt klantmanagers bij het methodisch werken, zorgt voor een vollediger beeld en maakt beoordeling van klanten eenduidiger en betrouwbaarder.
- Door de uitgebreide managementinformatie en analysemogelijkheden wordt de klantmanager in staat gesteld efficiënter te werken en zo in dezelfde tijd meer mensen te begeleiden.
- CompetenSYS Diagnose heeft bewezen significant meer mensen aan een reguliere werkplek te helpen. Gemeenten die dit instrument gebruiken scoren over het algemeen hoger op benchmarks bij de resultaten van uitstroom naar werk.

Doelgroep

Het instrument is geschikt voor:

- klanten die binnen een jaar aan het werk kunnen zijn (korte afstand tot de arbeidsmarkt)
- klanten die een zorgtraject nodig hebben of waarbij vrijwilligerswerk of een participatietraject voorlopig het hoogst haalbare is (lange afstand tot de arbeidsmarkt)
- werkzoekenden onder de 27 jaar die geen recht hebben op onderwijs. Het instrument houdt rekening met de zoekperiode en andere speciale regels voor deze groep.
- laaggeletterden (vragen in duidelijke taal op B1-niveau)
- klanten die niet in staat zijn om de vragenlijst zelfstandig in te vullen (beperkt zelfredzaam)
- klanten die ondersteuning nodig hebben om een gesprek te voeren (zeer beperkt zelfredzaam)

Wat brengt het instrument in kaart?

CompetenSYS Diagnose meet:

- opleiding, werkervaring en werkprofiel (werk, sector)
- persoonlijke indicatoren (lichamelijk, psychisch, verstandelijk)
- werknemerschap (houding, gedrag, werkuitvoering)
- sociale indicatoren (zelfredzaamheid, presentatie) en Participatieladder (start, huidige trede en doeltrede)
- loonwaarde-indicatie en afstand tot de arbeidsmarkt

Er is een aparte vragenlijst met screeningsvragen op uitstroomkans en frauderisico. Op het online platform vindt de klantmanager per klant een integraal rapport.

Soorten vragenlijsten

De vragenlijst is alleen in het Nederlands beschikbaar. Er zijn aparte vragenlijsten voor verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld voor Wsw'ers.

3.2.2 Werken met het instrument

Invulprocedure

De vragenlijst van CompetenSYS Diagnose vult de klantmanager in een gesprek met de klant in ongeveer een uur in. Klanten kunnen een deel van de vragenlijst vooraf thuis online invullen. Dan is het diagnostisch gesprek korter.

CompetenSYS Diagnose bevat een optionele screening op uitstroomkans en frauderisico: de DPS-matrix. Dat is een vragenlijst die de klantmanager in een gesprek met de klant invult in ongeveer vijftien minuten. Op basis daarvan worden klanten ingedeeld in vier groepen (A: hoge kans op uitstroom, laag risicoprofiel, B: lage kans op uitstroom, laag risicoprofiel, C: hoge kans op uitstroom, hoog risicoprofiel, D: lage kans op uitstroom, hoog risicoprofiel).

Wat kan een klantmanager ermee?

De klantmanager nodigt de klant uit voor een gesprek, voert het gesprek aan de hand van de vragenlijst, leest de rapportage en vult die aan. Op het online platform zoeken klantmanagers naar geschikte vacatures, werkervaringsplekken, stages of vrijwilligerswerk. Ze stellen een trajectplan op. De klantmanager kan via het online platform afspraken maken en opdrachten geven. Klantmanagers besteden 30 tot 75 minuten aan de diagnose (van uitnodiging tot en met het maken van het trajectplan).

Wat kan een klant ermee?

Klanten kunnen in een online omgeving tests doen, een cv of e-portfolio maken en zoeken naar vacatures, werkervaringsplekken, stages of vrijwilligerswerk.

Matching met vacatures of functieprofielen

Het online platform voor de klantmanager bevat een matchingstool. De klantmanager kan per sector of functie de openstaande vacatures in de regio zien en die matchen met klanten met het juiste functieprofiel. Achter de tool hangt een landelijke vacaturedatabase met vacatures van werk.nl, alle regionale vacatures en de vacatures, werkervaringsplekken en vrijwilligerswerk van de gemeente. Ook jobhunters en klanten hebben toegang tot dit systeem.

Managementinformatie

Via het online platform krijgen klantmanagers inzicht in hun eigen caseload door zelf analyses te maken en managementinformatie te raadplegen. Het management kan op geaggregeerd niveau informatie van alle klantmanagers inzien en rapportages maken. CompetenSYS Diagnose voorziet in een systeem om automatisch managementrapportages te genereren.

3.2.3 Onderbouwing en validiteit

Achtergrond en onderbouwing

CompetenSYS Diagnose is in samenwerking met wetenschappers ontwikkeld door een automatiseringsbedrijf en sinds 2003 in gebruik. De vragenlijst wordt in de praktijk op uitvoerbaarheid getoetst.

Toetsen op validiteit

Over elk onderwerp in de vragenlijst worden subvragen gesteld. Bij opvallende verschillen tussen de antwoorden daarop krijgen klantmanagers daarvan een melding. Ze kunnen dan over het onderwerp doorvragen om sociaal wenselijke antwoorden te ondervangen.

Klanten kunnen een deel van de vragenlijst thuis vooraf online invullen. Daarvoor krijgen ze inloggegevens. In de vragenlijst wordt niet gevraagd of de klant hulp heeft ingeschakeld.

3.2.4 Service en kosten

Ondersteuning

Na de implementatie bezoekt de ontwikkelaar de gemeente elke drie maanden een dagdeel voor ondersteuning bij het gebruik van CompetenSYS Diagnose, om ervaringen uit te wisselen en om vragen van klantmanagers, beleidsmakers en managers te beantwoorden.

Gemeenten kunnen ook vragen stellen via de helpdesk van CompetenSYS.

Training

Klantmanagers volgen een training van anderhalve dag. Op de eerste dag krijgen ze uitleg over de werking van het instrument. Vervolgens gaat de ontwikkelaar met twee klanten aan de slag en kijken de klantmanagers mee. Daarna worden de rollen omgedraaid. Aan het eind van de dag is er een terugkoppeling met aandacht voor gesprekstechnieken. Een week later worden vijf rapportages van klantmanagers besproken en ervaringen uitgewisseld. Daarbij is aandacht voor intervisie. Klantmanagers moeten de training met goed gevolg afronden om met CompetenSYS Diagnose te mogen werken.

Kostenopbouw

De kostenopbouw is als volgt:

- licentiekosten
- kosten per ingevulde vragenlijst of eenmalige kosten voor het gebruik per jaar (flatfee)
- kosten voor training en ondersteuning
- kosten voor koppeling aan bestaande systemen van de gemeente (optioneel)

Aansluiten bij bestaande systemen

Gemeenten kunnen CompetenSYS Diagnose (laten) koppelen aan hun klantvolg- of vacaturesystemen. Daarvoor zijn enkele koppelvlakken beschikbaar.

3.2.5 Gebruik door gemeenten

Welke gemeenten werken ermee?

Ongeveer 80 gemeenten in Nederland werken met CompetenSYS Diagnose, waaronder:

- 14 gemeenten in Twente
- 18 gemeenten in Zuid-Limburg
- gemeenten rondom Eindhoven

- 's-Hertogenbosch, Tilburg, Stichtse Vecht, Utrecht, Wijdmeren, Weesp, Beverwijk
- RSD Kromme Rijn Heuvelrug (5 gemeenten)
- WIL Lekstroom (5 gemeenten)
- Sociale Dienst Noordwest Friesland (7 gemeenten)
- BWRI (3 gemeenten)

Ervaringen van klantmanagers

47 klantmanagers vulden de enquête in. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

- Meer dan 90% van de respondenten vindt CompetenSYS Diagnose een goede leidraad voor het diagnostisch gesprek en 81% van de respondenten onderschrijft dat het instrument bijdraagt aan professioneel handelen.
- CompetenSYS Diagnose volgens de klantmanagers een goed beeld van werksituatie, financiën, thuissituatie, werkvoorkeuren en interesses, werkvermogen, kennis en vaardigheden en houding en gedrag. Klantmanagers missen in de diagnose wel informatie over het persoonlijk netwerk.
- 82% van de respondenten vindt dat de uitkomsten overzichtelijk worden gepresenteerd en 58% is tevreden over de uitvoeringstijd.
- 53% van de respondenten zegt dat het instrument aan de verwachtingen voldoet.
- 74% van de respondenten zou CompetenSYS Diagnose aan het management adviseren.

De volledige weergave van de enquête staat in bijlage 2.3. (#ervaringen-van-klantmanagers--competensys-diagnose)

Meer informatie

Meer informatie over het instrument via www.competensys.nl (<http://www.competensys.nl>).

Hoofdstuk 3.3

InCheck

InCheck van L&D Support is een meertalig screeningsinstrument om statushouders te helpen bij de (arbeids)integratie in Nederland. Het uitgangspunt is dat werk integratie bevordert.

3.3.1 Functionaliteit

Resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar

- InCheck is succesvol ingezet voor veel vluchtelingen, bewoners van AZC's en statushouders.
- 35% van de gebruikers is inmiddels doorgestroomd naar betaald werk, studie of ondernemerschap.

Doelgroep

Het instrument is geschikt voor statushouders die de Nederlandse taal nog niet goed beheersen. De gemeente kan het instrument ook inzetten voor statushouders die al wat langer in de gemeente wonen, bijvoorbeeld omdat het niet duidelijk is waarom hun inburgering niet vordert.

Wat brengt het instrument in kaart?

InCheck meet:

- competenties
- werkervaring
- taalniveau
- voorkeuren voor werkomstandigheden
- leerstijl van de klant
- gezondheid
- gezinssamenstelling

De klantmanager krijgt 2 rapporten:

- Een rapport over de veerkracht en stabiliteit van de klant (balance report) voorspelt wat je de komende 9 maanden van een klant kunt verwachten bij een versneld, regulier of zorg-integratietraject.
- Een rapport over de competenties en beroepsmogelijkheden van de klant (occupation report) geeft de drie meest geschikte en passende werkrichtingen voor de klant.

Soorten vragenlijsten

De vragenlijst is beschikbaar in de talen Nederlands, Engels, Arabisch, Frans, Turks, Spaans, Russisch, Bulgaars en Roemeens. Ook zijn er versies in eenvoudig Nederlands, Engels en Arabisch voor klanten met een lager werk- en denkniveau.

3.3.2 Werken met het instrument

Invulprocedure

De klant vult de online vragenlijst zelfstandig in, bij voorkeur op locatie bij de gemeente, of bij een partner als vluchtelingenwerk. Dat kost gemiddeld 60 minuten. Een korte introductie en uitleg voordat de klant de meting invult is gewenst, omdat statushouders vaak geen ervaring hebben met een dergelijke vragenlijst. De klantmanager bespreekt vervolgens de uitkomsten met de klant.

Wat kan een klantmanager ermee?

De klantmanager krijgt een rapportage op basis van de uitkomsten van de vragenlijst. De klantmanager presenteert de uitkomsten en legt ze uit. Met de matchingsmodule matcht de klantmanager op werkelijke vacatures en functieprofielen.

Wat kan een klant ermee?

Klanten krijgen een eigen versie van de rapportage, die ook in het Engels of Arabisch weergegeven kan worden.

Matching met vacatures of functieprofielen

Het instrument maakt het mogelijk om op werkelijke vacatures en werkrichtingen te matchen. Dit gebeurt met behulp van de matchingsmodule (dynamic matching). Die levert een rapport op voor de toekomstige werkgever, een persoonlijk ontwikkelingsplan op basis van het gedrag van de klant, zodat werkgevers weten wat ze kunnen verwachten.

Managementinformatie

De klantmanager kan analyses maken van de eigen caseload. Het management kan op geaggregeerd niveau informatie van alle klantmanagers verzamelen en rapportages maken. Een dashboard van het totale gemeten bestand geeft het management inzicht in onder meer de sterkste competenties binnen het bestand, de verdeling van leerstijlen, de meest voorkomende geschikte beroepsrichtingen, de verdeling van veerkracht

over het bestand. InCheck heeft geen systeem om automatisch managementrapportages te genereren.

3.3.3 Onderbouwing en validiteit

Achtergrond en onderbouwing

InCheck is in 2015 ontwikkeld op verzoek van de Duitse overheid die een screeningsinstrument zocht voor niet-westerse allochtonen. Het instrument heeft een keurmerk van de EFPA (European Federation of Psychologists' Association).

Toetsen op validiteit

De ontwikkelaar voert zelf kwaliteitsonderzoek uit op het instrument en laat regelmatig een onafhankelijk bureau de kwaliteit, validiteit en betrouwbaarheid van het instrument onderzoeken.

De validiteit van het instrument wordt getest met de beoordelingsmethode van de EFPA. Het tempo van invullen wordt bijgehouden en er zijn controlevragen om sociaal wenselijke antwoorden tegen te gaan. Bij een vermoeden van inconsistenties wordt er geen rapportage gegenereerd. L&D Support adviseert om de vragenlijst in te laten vullen op locatie bij de gemeente, om zeker te weten dat de klant de vragenlijst zelf invult.

3.3.4 Service en kosten

Ondersteuning

Het introductietraject van het instrument duurt enkele maanden tot jaren, afhankelijk van de wensen van een gemeente. In die tijd houdt L&D Support minstens één intervisiebijeenkomst voor verdieping van het instrument en praktische toepassingen in het werk. Het traject wordt afgerond met een evaluatie op vooraf afgestemde evaluatiecriteria en -momenten. L&D Support is op werkdagen bereikbaar voor inhoudelijke en technische vragen.

Training

Klantmanagers volgen een training van een dagdeel. Daarbij leren ze hoe ze het instrument het best kunnen gebruiken. L&D Support biedt ook trainingen op maat, op basis van de doelstellingen van de gemeente (zoals een grotere regierol of snellere uitstroom naar specifiek werk).

Kostenopbouw

De kostenopbouw is als volgt:

- jaarlijkse licentiekosten voor het matchgedeelte van de applicatie
- kosten per ingevulde vragenlijst
- eenmalige kosten voor training, begeleiding en inbedding in de organisatie

Aansluiten bij bestaande systemen

Het is (nog) niet mogelijk om InCheck te koppelen aan het klantvolgsysteem van de gemeente. Wel is het eenvoudig om de resultaten van InCheck op te slaan in het klantvolgsysteem.

3.3.5 Gebruik door gemeenten

Welke gemeenten werken ermee?

In Nederland gebruiken 10 gemeenten InCheck, zoals Alphen aan den Rijn, Barneveld, Delfzijl, Haarlemmermeer, Schagen en Zaanstad. In Duitsland gebruiken meer dan 50 gemeenten het instrument.

Ervaringen van klantmanagers

4 klantmanagers vulden de enquête in. Dit zijn er te weinig om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Wel is één ervaring van een klantmanager met InCheck uitgewerkt in een case. [Zie daarvoor bijlage 2.4. \(#ervaringen-van-klantmanagers--incheck\)](#)

Meer informatie

Meer informatie over het instrument op www.in-check.eu/nl (<http://www.in-check.eu/nl>).

Hoofdstuk 3.4

Metas

Metas (Methodische Arbeidsmarktzelfredzaamheids-Scan) van Stichting Beheer Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap is een screeningsinstrument in de vorm van een online vragenlijst over werkzoekgedrag en arbeidsmarktzelfredzaamheid van de klant. Metas brengt verschillende leefdomeinen in kaart.

In de vragenlijst staan stellingen over het werkzoekgedrag en vragen over overtuigingen van klanten over zichzelf en hun situatie. De vraag die centraal staat is: In hoeverre ben je in staat om zelfstandig effectief werk te zoeken en te vinden of heb je daarbij ondersteuning nodig?

3.4.1 Functionaliteit

Resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar

- Metas is licht (wat betreft kosten, ICT en inspanningen van de klantmanager) en breed (wat betreft de doelgroep). Iedereen die Nederlands kan lezen op minimaal taalniveau B1 kan de vragenlijst zonder hulp invullen.
- De output laat zien hoe zelfredzaam een klant is op de arbeidsmarkt.
- Het instrument bevordert eenduidig professioneel handelen. De ontwikkelaars vinden dat toepassing van bewezen effectieve gesprekstechnieken (sturen op zelfsturing, motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen) professioneel handelen veel effectiever maakt.
- Het instrument helpt de klantmanager gerichter vragen te stellen.

Doelgroep

Het instrument is geschikt voor:

- klanten die binnen een jaar aan het werk kunnen zijn (korte afstand tot de arbeidsmarkt)
- klanten die een zorgtraject nodig hebben of waarbij vrijwilligerswerk of een participatietraject voorlopig het hoogst haalbare is (lange afstand tot de arbeidsmarkt)
- werkzoekenden onder de 27 jaar die geen recht hebben op onderwijs. Het instrument houdt rekening met de zoekperiode en andere speciale regels voor deze groep.
- laaggeletterden (vragen in duidelijke taal op B1-niveau)

Wat brengt het instrument in kaart?

Metas meet de zelfredzaamheid van de klant op de arbeidsmarkt via zeven gedragsdimensies:

- 1 zoekintensiteit
- 2 voorbereiding en initiatief
- 3 acceptatiebereidheid
- 4 geloof in eigen werkzoekvaardigheden
- 5 werknemersvaardigheden
- 6 vertrouwen in arbeidsmarktkansen
- 7 houding tegenover werk (arbeidsethos)

Daarnaast meet de scan:

- leesvaardigheid
- zelfkennis
- werk(ervaring)
- zwaarwegende belemmeringen: verminderd arbeidsvermogen, verslavingsproblematiek, psychiatrische klachten, dak- of thuisloosheid
- overige ervaren belemmeringen: zorg voor kinderen, gebrek aan vervoer naar werk, dreigende huisuitzetting, schulden, loonbeslag of lichamelijke klachten

De rapportage toont het klantprofiel van de klant op basis van de gedragsdimensies en maakt duidelijk of de klant op eigen kracht aan het werk kan komen of ondersteuning kan gebruiken.

Soorten vragenlijsten

De vragenlijst is alleen beschikbaar in het Nederlands. Er is een verkorte vragenlijst in ontwikkeling.

3.4.2 Werken met het instrument

Invulprocedure

De vragenlijst start met een taaltoets. Als de klant daarop lager scoort dan taalniveau A2/B1 wordt de vragenlijst afgesloten en krijgt de klant direct een intakegesprek. De klant vult de online vragenlijst in, al dan niet op locatie bij de gemeente. Dat kost 30 minuten.

Wat kan een klantmanager ermee?

Uit de vragenlijst rolt een klantprofiel dat voor de klantmanager ook de gespreksagenda vormt voor het screeningsgesprek met de klant. Het kost klantmanagers in eerste instantie 15 minuten om de uitkomsten te lezen en interpreteren, maar als ze meer ervaring krijgen met het instrument kan dat afnemen tot 5-10 minuten.

Wat kan een klant ermee?

Metas bevat geen tools voor de klant.

Matchen met vacatures of functieprofielen

Metas voorziet niet in een systeem om te matchen met vacatures, maar geeft wel inzicht in de sector waarin de klant het meest gewerkt heeft.

Managementinformatie

De klantmanager kan analyses maken van de eigen caseload. Metas voorziet niet in een systeem om automatisch managementrapportages te genereren.

3.4.3 Onderbouwing en validiteit

Achtergrond en onderbouwing

Metas is in 2013 ontwikkeld door Regioplan en Gilde Re-integratie in samenwerking met L&D Support. De aanleiding was een vraag van de gemeente Eindhoven naar een hulpmiddel waarmee je kunt bepalen wie wel en wie niet direct zelfstandig naar werk kan zoeken.

Het instrument is gebaseerd op wetenschappelijke inzichten rond (werkzoek)gedrag en uit de gedragsleer (sociale psychologie en gedragseconomie). Het uitgangspunt van het instrument is dat werk vinden wordt bepaald door de omvang, intensiteit en invulling van het werkzoekgedrag, wat weer afhankelijk is van onderliggende gedragsaspecten zoals motivatie, overtuigingen en leerbaarheid.

Toetsen op validiteit

Jaarlijks wordt de interne validiteit van het instrument getoetst door het bestand met ingevulde scans te onderzoeken. Vervolgens worden de rekenregels gecontroleerd en waar nodig bijgesteld.

Aan het eind van de vragenlijst wordt gevraagd of de klant hulp heeft gekregen bij het invullen van de vragen en van wie. Daarmee kan de klantmanager bij de interpretatie van de uitkomsten rekening houden.

3.4.4 Service en kosten

Ondersteuning

De beheerstichting van Metas ondersteunt de gebruikers met instructies, trainingen, een website en een werkwijzer, en evalueert het gebruik van de scan regelmatig met klantmanagers.

Training

Metas biedt een eendaagse training om het instrument te begrijpen en een driedaagse training met gesprekstechnieken en intervisie. De ontwikkelaars en beheerders van Metas adviseren gemeenten om hun professionals in elk geval een training in gespreksvoering en methodisch handelen te geven voordat ze met Metas gaan werken.

Kostenopbouw

De kosten van Metas zijn als volgt opgebouwd:

- vaste aansluitkosten (opbouwen eigen gemeentelijke database, training en instructie)
- jaarlijkse kosten waarvan de helft bestaat uit een vast bedrag en de andere helft afhankelijk is van het aantal inwoners (met een maximum van 250.000 inwoners)

Aansluiting bij bestaande systemen

Metas is een webbased tool en het klantprofiel is een pdf dat gemakkelijk aan de gemeentelijke systemen toegevoegd kan worden.

3.4.5 Gebruik door gemeenten

Welke gemeenten werken ermee?

In Nederland werken 4 organisaties, die meer dan 10 gemeenten omvatten, met Metas: Amsterdam, ISD Noord Oost, Krimpenerwaard en WBRN (Regio Rijk van Nijmegen).

Ervaringen van klantmanagers

13 klantmanagers vulden de enquête in. Dit zijn er te weinig om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Wel is één ervaring van een klantmanager met Metas uitgewerkt in een case. [Zie daarvoor bijlage 2.5. \(#ervaringen-van-klantmanagers--metas\)](#)

Meer informatie

Meer informatie over het instrument via www.metas-scan.nl (<http://www.metas-scan.nl>).

Hoofdstuk 3.5

SZeebra Diagnose

SZeebra Diagnose van Matchcare is een online instrument met vragenlijsten die de klantmanager in een diagnostisch gesprek met de klant gebruikt. Klanten kunnen het deels vooraf invullen. Het online platform voor de klantmanager bevat een matchingsysteem.

3.5.1 Functionaliteit

Resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar

- Het werkproces Poortwachter werkt activerend voor zowel klantmanager als klant.
- Het instrument ondersteunt de klantmanager bij beslissingen, omdat het een eenduidige gespreksstructuur biedt en inzicht geeft in de stappen om tot een advies te komen.
- De diagnose levert een gewogen klantprofiel (afstand tot de arbeidsmarkt), een loonwaarde-indicatie (verwacht prestatieniveau) en een participatieprofiel (mate van maatschappelijke deelname).
- Klanten zien direct hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt en krijgen indien gewenst automatisch vacatures toegestuurd die aansluiten op hun profiel.
- De mogelijkheden voor klanten om zelf tests te doen en vacatures te zoeken wakkeren een actieve houding aan.

Doelgroep

- klanten die binnen een jaar aan het werk kunnen zijn (korte afstand tot de arbeidsmarkt)
- klanten die een zorgtraject nodig hebben of waarbij vrijwilligerswerk of een participatietraject voorlopig het hoogst haalbare is (lange afstand tot de arbeidsmarkt)
- werkzoekenden onder de 27 jaar die geen recht hebben op onderwijs. Het instrument houdt rekening met de zoekperiode en andere speciale regels voor deze groep.
- laaggeletterden (vragen in duidelijke taal op B1-niveau)
- statushouders/vluchtelingen
- klanten die niet in staat zijn zelfstandig vragenlijst in te vullen (beperkt zelfredzaam)
- klanten die niet zelfstandig in staat zijn een gesprek te voeren en daarbij ondersteuning nodig hebben (zeer beperkt zelfredzaam)
- De ontwikkelaars noemen het instrument ook geschikt voor mensen die met ontslag bedreigd worden.

Wat brengt het instrument in kaart?

SZeebra Diagnose meet:

- ervaring (opleidings-, werk- en denkniveau, werkervaring en taalvaardigheid)
- inkomenssituatie
- belemmeringen op vijf leefgebieden
- uitstroomperspectief (motivatie, gedrag, houding en presentatie)
- werkvoorkeuren
- competenties
- mobiliteit
- huidige zorgconsumptie en zorgbehoefte
- loonwaarde-indicatie
- ontwikkelpotentieel
- fraudeprofiel

Alle klanten beantwoorden eerst de Poortwachter-vragenlijst om te bepalen tot welke doelgroep ze horen:

- werk
- zorg
- re-integratie en participatie
- werknemers met ondersteuning vanuit de participatiewet
- statushouders

Op basis van de antwoorden van de klant genereert SZeebra Diagnose een adviesrapport en een cv van de klant. Het rapport bevat, afhankelijk van de doelgroep, kansen en belemmeringen op weg naar werk, de loonwaarde-indicatie, trede op de Participatieladder, voorbeelden van passende banen en een overzicht van instanties om in te schakelen voor hulpverlening.

- Matchcare analyseert de informatie-elementen die op de huidige arbeidsmarkt relevant en onderscheidend zijn en berekent daarmee de afstand tot de arbeidsmarkt en het daarvan afgeleide arbeidspotentieel. Dat is gebaseerd op de hoofdonderdelen portfolio, leefgebieden, perspectief en competenties.
- In het portfolio wordt de ervaring van de werkzoekende gewaardeerd en vergeleken met kansrijke uitstroommogelijkheden.

Soorten vragenlijsten

De vragenlijsten worden alleen in het Nederlands aangeboden. Er zijn aparte vragenlijsten voor de eerder genoemde vijf doelgroepen.

3.5.2 Werken met het instrument

Invulprocedure

Klanten doorlopen eerst de vragen uit de Poortwachter om te bepalen tot welke doelgroep ze horen en wat hun fraudeprofiel is. De klantmanager vult de Poortwachter- en de Diagnose-vragenlijst in tijdens een gesprek met de klant. Klanten kunnen ook een deel van de vragenlijst vooraf online invullen. Dat verkort het diagnostisch gesprek. Het gesprek bij de screening duurt ongeveer een kwartier, bij de diagnose ongeveer een uur.

Wat kan een klantmanager ermee?

De klantmanager nodigt de klant uit voor een gesprek, voert het gesprek aan de hand van de vragenlijst, leest de rapportage, zoekt vacatures, stuurt de informatie naar het klantvolgsysteem en stelt na de diagnose een trajectplan op. Klantmanagers besteden 40 tot 90 minuten aan de diagnose (het traject van uitnodigen tot opstellen trajectplan). Na de diagnose kan de klantmanager een klant online opdrachten geven, automatisch vacatures sturen en de sollicitatie-activiteiten volgen.

Wat kan een klant ermee?

De klant kan in een beveiligde online omgeving een cv of e-portfolio maken, zelfassessments doen, sollicitatiebrieven opstellen en vacatures zoeken.

Matching met vacatures of functieprofielen

Het online platform voor de klantmanager bevat een matchingssysteem. Achter het systeem hangt een landelijke vacaturedatabase waaraan de gemeente ook eigen vacatures kan koppelen. Ook werkgevers, werkgeversservicepunten, jobhunters en klanten hebben toegang tot dit systeem.

Managementinformatie

De klantmanager kan analyses maken van de eigen caseload. Het management kan op geaggregeerd niveau informatie van alle klantmanagers inzien en rapportages maken. SZeebra Diagnose voorziet in een systeem om automatisch managementrapportages te genereren.

3.5.3 Onderbouwing en validiteit

Achtergrond en onderbouwing

SZeebra Diagnose is in gebruik sinds 2011. De vragenlijsten zijn in de praktijk ontwikkeld en vervolgens wetenschappelijk getoetst. Het instrument is gebaseerd op het Matchcare Content Model (MCM). Dat bevat informatie over minimale vereisten om in te stromen op de arbeidsmarkt. Elk kwartaal voert Matchcare analyses uit om na te gaan of er aanpassingen nodigen zijn in de uitvraag of in de algoritmes die profielen en matches voorspellen. Daarvoor maakt Matchcare gebruik van een geanoniseerd gegevensbestand met meer dan 100.000 vastgelegde SZeebra-diagnoses en -metingen aan de ene kant en het MCM-beroepenmodel met meer dan 1000 beroepen aan de andere kant.

Toetsen op validiteit

De ontwikkelaar voert intern kwaliteitsonderzoek uit op het instrument om zo te bepalen of de vragen relevante informatie opleveren voor een volledige diagnose en een beroepenprofiel:

- De elementen recentheid en relevantie worden permanent getoetst aan de vraagzijde van de regionale arbeidsmarkt.
- Er wordt jaarlijks een statistische analyse uitgevoerd die de kwaliteit van het leefgebiedenonderzoek analyseert.
- De resultaten van de perspectiefvragenlijst worden geanalyseerd op betrouwbaarheid en jaarlijks afgezet tegen de uitstroomresultaten.
- Op basis van de afgenomen vragenlijsten worden de resultaten geanalyseerd. De schalen laten een goede betrouwbaarheid zien.

Als klanten de vragenlijst zelfstandig invullen is het mogelijk dat ze hulp inschakelen zodat de antwoorden niet helemaal stroken met hun werkelijke situatie en mogelijkheden. Klantmanagers worden getraind om antwoorden te verifiëren en te valideren. In de vragenlijst zijn geen vragen ingebouwd die op sociaal wenselijke antwoorden controleren.

3.5.4 Service en kosten

Ondersteuning

Het introductietraject van het instrument (van enkele maanden tot jaren, afhankelijk van de wensen van een gemeente) wordt afgerond met een evaluatie op vooraf afgestemde evaluatiecriteria.

Matchcare houdt twee keer per jaar intervisiebijeenkomsten per gemeente om nieuwe ontwikkelingen in het instrument te delen, het instrument te verdiepen en praktische toepassing en casussen te bespreken. Ook bezoekt Matchcare de klantmanagers van een gemeente nog vier tot acht keer per jaar om het systeem te updaten, vragen van klantmanagers te beantwoorden of te ondersteunen het aanpassen van processen.

Gemeenten kunnen ook vragen stellen via een helpdesk of via hun vaste consultant.

Training

Klantmanagers volgen een training van twee dagen waarin ze leren omgaan met de verschillende functionaliteiten van het programma en getraind

worden in diagnosestelling en gespreksvoering.

Kostenopbouw

De kostenopbouw is als volgt:

- eenmalige kosten voor implementatie (inrichten, testen)
- kosten voor training en begeleiding
- jaarlijkse gebruikskosten (licenties per klant per jaar, helpdesk, nieuwe versies, kleine aanpassingen en het bijhouden van de vacaturebank en de beroepentabel voor de matching)

Aansluiten bij bestaande systemen

Gemeenten of ISD's kunnen SZeebra Diagnose (laten) integreren in hun klantvolg- of vacaturesystemen, ook als klanten niet allemaal in dezelfde gemeente wonen. Het platform maakt het mogelijk om vragenlijsten of andere content van derden in te zetten.

3.5.5 Gebruik door gemeenten

Welke gemeenten werken ermee?

In Nederland werken 30 gemeenten met SZeebra, waaronder Almere, Arnhem, Dronten, Hart van West-Brabant, Helmond, Hulst, Lelystad, Noordoostpolder, Oisterwijk, Rheden en Schouwen-Duiveland.

Ervaringen van klantmanagers

17 klantmanagers die werken met SZeebra Diagnose hebben de enquête ingevuld. Dit zijn er te weinig om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Wel is één ervaring van een klantmanager met SZeebra Diagnose uitgewerkt in een case. [Zie daarvoor bijlage 2.6.](#)
(#ervaringen-van-klantmanagers--szeebra-diagnose)

Meer informatie

Meer informatie over het instrument via www.matchcare.nl (<http://www.matchcare.nl/voor-sociaal-domein/productendiensten/szeebra-diagnose>).

Hoofdstuk 3.6

WegWijzer

De WegWijzer van Dariuz is een screeningsinstrument om de eerste stap in een re-integratieproces mee te zetten. Het heeft als doel om aan de poort zo snel mogelijk te bepalen wat voor traject een klant moet doorlopen op weg naar werk.

3.6.1 Functionaliteit

Resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar

WegWijzer deelt klanten betrouwbaar in op arbeidspotentieel en zorgt dat de klantmanager focust op de mogelijkheden van de klant. Wat kan iemand nog bereiken? Hoe gaan we dat potentieel realiseren? WegWijzer geeft betrouwbaar inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van de klant en in de verschillende klanttypes.

Met de uitkomsten kan de klantmanager in de WegWijzer direct een onderbouwd plan van aanpak op maat maken. De vragenlijst voor klantmanagers stimuleert een methodische aanpak en lerende houding en dat draagt bij aan professionalisering van het vak.

Doelgroep

Het instrument is geschikt voor:

- klanten die binnen een jaar aan het werk kunnen zijn (korte afstand tot de arbeidsmarkt)
- klanten die een zorgtraject nodig hebben of waarbij vrijwilligerswerk of een participatietraject voorlopig het hoogst haalbare is (lange afstand tot de arbeidsmarkt)
- werkzoekenden onder de 27 jaar die geen recht hebben op onderwijs. Het instrument houdt rekening met de zoekperiode en andere speciale regels voor deze groep.
- laaggeletterden (vragen in duidelijke taal op B1-niveau)
- klanten die niet in staat zijn zelfstandig een vragenlijst in te vullen (beperkt zelfredzaam)
- klanten die niet zelfstandig in staat zijn een gesprek te voeren en daarbij ondersteuning nodig hebben (zeer beperkt zelfredzaam)

Wat brengt het instrument in kaart?

WegWijzer meet:

- persoonlijke kenmerken
- kwalificaties
- activiteiten op dit moment
- motivatoren
- gezondheid
- ervaren obstakels en ondersteuningsbehoefte
- verwachtingen voor de toekomst (zoals werkvermogen, vinden van werk)
- omstandigheden (huisvesting, schulden)
- sociale omgeving
- gebruik van gemeentelijke voorzieningen
- werkervaring en werkinteresses

Daarnaast trekt het instrument via rekenregels conclusies over:

- arbeidspotentieel, uitgedrukt in een percentage wettelijk minimumloon (WML):
 - zeer hoog arbeidspotentieel (80% WML): de klant kan direct zelfstandig gaan werken bij een reguliere werkgever
 - hoog arbeidspotentieel (50 – 80% WML): de klant kan aan het werk bij een reguliere werkgever, maar heeft wel (financiële) ondersteuning nodig
 - redelijk arbeidspotentieel (30 – 50% WML): de klant kan zich nog niet staande houden bij een reguliere werkgever en heeft eerst een (arbeids)ontwikkeltraject nodig
 - laag arbeidspotentieel (<30% WML): de klant heeft heel weinig ontwikkelpotentieel en is de komende jaren en misschien zelfs altijd aangewezen op forse ondersteuning
- de trede op de Participatieladder
- afstand tot de arbeidsmarkt
- zelfredzaamheid

WegWijzer biedt ook een werkblad waarmee de klantmanager het gesprek met de klant kan voorbereiden. Daarop staan de antwoorden van de klant, voorlopige conclusies, gesprektips en signalen van inconsistenties.

Soorten vragenlijsten

De vragenlijst is alleen in het Nederlands beschikbaar. WegWijzer biedt wel vragenlijsten aan voor verschillende subdoelgroepen.

Invulprocedure

3.6.2 Werken met het instrument

De klant vult de vragenlijst online in, voorafgaand aan het gesprek. Dit kan zowel op locatie bij de gemeente als vanuit huis. Dat kost de klant gemiddeld 30 minuten. Als een klant de vragenlijst niet zelfstandig kan invullen, kan dat ook samen met de klantmanager in het gesprek gebeuren.

Wat kan een klantmanager ermee?

De klantmanager nodigt de klant uit voor een gesprek, bekijkt de uitkomsten van de vragenlijst in het werkblad en voert aan de hand daarvan het gesprek met de klant. Op basis van het gesprek vult de klantmanager de informatie over de klant aan en krijgt zo een goed beeld van de kansen en belemmeringen voor de klant. Op basis van het gesprek besluit de klantmanager ook of er aanvullende tests nodig zijn.

Een klantmanager besteedt 20-60 minuten aan het stellen van een diagnose. Het gesprek duurt korter als de klant de vragenlijst al (deels) vooraf heeft ingevuld.

Wat kan een klant ermee?

De klant krijgt een deel van de rapportage mee en kan zelf naar vacatures zoeken.

Matching met vacatures of functieprofielen

Het instrument heeft een koppeling met Jobport en SONAR/WBS van UWV, waardoor klantmanagers op vacatures kunnen matchen.

Managementinformatie

Klantmanagers kunnen analyses maken van de eigen caseload. Het management kan op geaggregeerd niveau informatie van alle klantmanagers inzien en rapportages maken. WegWijzer voorziet in een systeem om automatisch managementrapportages te genereren.

3.6.3 Onderbouwing en validiteit

Achtergrond en onderbouwing

De vragenlijst is in 2012 in samenwerking met TNO ontwikkeld om een efficiënte werkintake te maken voor de brede doelgroep van gemeenten. De vragenlijst is in pilots bij gemeenten getest. De eerste versie van de WegWijzer is in 2012 in gebruik genomen en eind 2016 werken gebruikers met versie 3.0.

Toetsen op validiteit

De ontwikkelaars doen samen met TNO continu vervolgonderzoek. Ze vragen elke klant die een vragenlijst invult toestemming om hun gegevens daarvoor te gebruiken. Meer dan 100.000 klanten hebben daarvoor toestemming gegeven.

In de vragenlijst wordt gevraagd of de klant hulp heeft gekregen bij het invullen van de vragen. Als dat zo is, wordt dat op het werkblad voor de klantmanager vermeld. Daar kan de klantmanager in het gesprek met de klant op doorvragen om vast te stellen of de conclusies van het instrument betrouwbaar zijn of aangepast moeten worden.

3.6.4 Service en kosten

Ondersteuning

Na de implementatie bezoekt de ontwikkelaar de gemeente regelmatig. Ook zijn er jaarlijks opfrustrainingen en webinars waarbij gecertificeerde klantmanagers ervaringen uitwisselen en antwoord krijgen op hun vragen en advies over intervisie. Daarbij wordt ook het systeem bijgewerkt.

Klantmanagers kunnen altijd vragen stellen via de helpdesk.

Training

Klantmanagers volgen een training van anderhalve dag om met het systeem te leren werken. De focus ligt op het methodisch handelen met WegWijzer. Ook de uitgangspunten en de achterliggende visie van WegWijzer komen aan bod. Klantmanagers oefenen tijdens de training met het invullen van de vragenlijsten en het voeren van gesprekken. Het laatste dagdeel is gewijd aan het doornemen van casuïstiek. Klantmanagers die voldoende methodisch te werk gaan met WegWijzer worden gecertificeerd.

Kostenopbouw

- licentiekosten (gebruik van de applicatie, helpdesk en technische ondersteuning)
- trainings- en certificeringskosten

Aansluiten bij bestaande systemen

WegWijzer heeft een tweezijdige koppeling met Suite4Werk en Inkomen van Centric. Daarnaast zijn er koppelingen met SONAR/WBS van UWV en Jobport voor werkgeversdienstverlening.

3.6.5 Gebruik door gemeenten

Welke gemeenten werken ermee?

Ongeveer 200 gemeenten in Nederland werken met WegWijzer waaronder Apeldoorn, BAR gemeenten, Het Plein Zutphen, Laborijn, Nissewaard, Rotterdam, SúdWest Fryslan, WerkSaam en Zutphen.

Ervaringen van klantmanagers

40 klantmanagers vulden de enquête in. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

- 78% van de respondenten vindt de WegWijzer een goede leidraad voor het diagnostisch gesprek en 74% onderschrijft dat het instrument bijdraagt aan professioneel handelen.
- De WegWijzer geeft volgens de respondenten een goed beeld van de financiën, de werksituatie en de thuissituatie van de klant. Klantmanagers missen in de diagnose wel informatie over houding en gedrag van de klant relevant voor het vinden van werk.
- Ruim de helft van de respondenten vindt dat de uitkomsten overzichtelijk worden gepresenteerd. 29% is tevreden over de uitvoeringstijd.
- 35% van de respondenten zegt dat de WegWijzer aan de verwachtingen voldoet.
- 27% van de respondenten zou de WegWijzer aan het management adviseren.

De volledige weergave van de enquête staat in bijlage 2.7. (#ervaringen-van-klantmanagers--wegwijzer)

Meer informatie over het instrument via www.dariuz.nl (<http://www.dariuz.nl/dariuz-works/intake-matching/>).

Hoofdstuk 3.7

ZRM

Met de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) van GGD Amsterdam kunnen klantmanagers de zelfredzaamheid van klanten op elf domeinen beoordelen. De ZRM laat per domein zien welke niveaus van zelfredzaamheid er zijn en welke indicatoren dat meten.

3.7.1 Functionaliteit

Resultaten en opbrengsten volgens de ontwikkelaar

De ZRM is een hulpmiddel om de regie te voeren over zorg en ondersteuning voor mensen. Het instrument stimuleert een integrale aanpak van de begeleiding.

Doelgroep

- Het instrument is geschikt voor:
- klanten die binnen een jaar aan het werk kunnen zijn (korte afstand tot de arbeidsmarkt)
- klanten die een zorgtraject nodig hebben of waarbij vrijwilligerswerk of een participatietraject voorlopig het hoogst haalbare is (lange afstand tot de arbeidsmarkt)
- werkzoekenden onder de 27 jaar die geen recht hebben op onderwijs. Het instrument houdt rekening met de zoekperiode en andere speciale regels voor deze groep
- laaggeletterden (vragen in duidelijke taal op B1-niveau)
- statushouders/vluchtelingen
- klanten die niet in staat zijn zelfstandig een vragenlijst in te vullen (beperkt zelfredzaam)
- klanten die niet zelfstandig in staat zijn een gesprek te voeren en daarbij ondersteuning nodig hebben (zeer beperkt zelfredzaam)

Wat brengt het instrument in kaart?

Het instrument meet hoe zelfredzaam mensen zijn op het gebied van:

- financiën
- dagbesteding
- huisvesting
- huiselijke relaties
- geestelijke gezondheid
- lichamelijke gezondheid
- verslaving
- activiteiten van het dagelijks leven
- sociaal netwerk
- maatschappelijke participatie
- justitie
- ouderschap (voor mensen die de verantwoordelijkheid voor de zorg van kinderen dragen)
- tijdsbesteding (voor mensen die vrijgesteld zijn van arbeid zoals ouderen en mensen met een verstandelijke beperking)

Soorten vragenlijsten

De vragenlijst is alleen in het Nederlands beschikbaar. Klanten kunnen domeinen overslaan die niet op hen van toepassing zijn en zo de vragen op hun situatie afstemmen.

3.7.2 Werken met het instrument

Invulprocedure

De klantmanager verzamelt informatie over de zelfredzaamheid van de klant. Als de klant de vragenlijst vooraf via Mijn ZRM heeft ingevuld is dat een belangrijke bron van informatie voor de klantmanager, maar die vragenlijst dient nadrukkelijk niet ter vervanging van de door de klantmanager ingevulde ZRM.

De klantmanager scoort de informatie in de matrix, legt de uitkomst uit aan de klant en gaat eventueel in gesprek met de klant over de vooraf ingevulde vragenlijst. Klantmanagers besteden 5-15 minuten aan het scoren van de informatie in de matrix nadat ze de informatie over de klant hebben verzameld. De ontwikkelaar heeft geen informatie verstrekt over de gemiddelde tijd die het kost om informatie te verzamelen en het gesprek te voeren. Die tijd hangt af van het werkproces van de klantmanager en de hoeveelheid informatiebronnen over de klant die de klantmanager kan raadplegen.

Wat kan een klantmanager ermee?

De rapportage laat per domein zien wat de score is en of de klant hulpbronnen heeft om de zelfredzaamheid op dat domein te verbeteren. Het inzicht in de zelfredzaamheid geeft klantmanagers aanwijzingen voor de invulling van het vervolgtraject.

Wat kan een klant ermee?

De klant kan met de tool Mijn ZRM het gesprek met de klantmanager voorbereiden door een vragenlijst in te vullen en de rapportage die daaruit komt aan te vullen en mee te nemen naar het gesprek.

Matching met vacatures of functieprofielen

Er is geen matching met vacatures of functieprofielen.

Managementinformatie

De klantmanager kan analyses maken van de eigen caseload, bijvoorbeeld door de ZRM opnieuw in te vullen om de ontwikkeling van klanten te volgen. ZRM-scores van verschillende klanten op één moment of in de tijd geven zicht op de effectiviteit van een ingezet traject. De Handleiding Zelfredzaamheid-Matrix 2013 beschrijft verschillende gebruiksmogelijkheden.

Het management kan op geaggregeerd niveau informatie van alle klantmanagers inzien en managementrapportages maken. De ZRM voorziet niet in een systeem om automatisch managementrapportages te genereren.

3.7.3 Onderbouwing en validiteit

Achtergrond en onderbouwing

Het instrument is in drie fasen ontwikkeld. Eerst zijn de kernbegrippen gekozen en wetenschappelijk getoetst, waarna de bruikbaarheid en toepasbaarheid is onderzocht. Ten slotte is een methode ontwikkeld om het instrument toe te passen in de praktijk. Nieuwe onderdelen van de ZRM worden gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek bij doelgroepen en professionals.

Validiteit

Op een aantal belangrijke aspecten blijkt de ZRM een valide instrument; er wordt nog steeds gewerkt aan verdere wetenschappelijke onderbouwing en verantwoording van het instrument.

3.7.4 Service en kosten

Voor ondersteuning en advies bij toepassing en implementatie en training kan de gemeente terecht bij **RONT Management Consultants** (<http://www.rontmanagementconsultants.nl/>).

Training

Klantmanagers volgen een implementatietraining van 2,5-3 uur in groepen van maximaal 25 deelnemers. Daarbij leren ze wat zelfredzaamheid is, welke niveaus van zelfredzaamheid er zijn, wat de ZRM meet, wat de indicatoren zijn, hoe je klanten scoort en hoe je de scores uitlegt. Deze training ondersteunt medewerkers en leidinggevendenden van een organisatie om het instrument effectief in te zetten in hun proces.

Ondersteuning

Naast de implementatietraining is een handleiding beschikbaar over achtergrond, gebruik en mogelijkheden van het instrument en een website met een oefenmodule met feedback op de antwoorden. Ook kunnen gebruikers vragen stellen via een helpdesk.

Kostenopbouw

De ZRM en de vragenlijst in Mijn ZRM zijn gratis. Voor de training wordt een onkostenvergoeding gevraagd.

Aansluiting bij bestaande systemen

Gemeenten kunnen de uitkomsten van de ZRM koppelen aan hun klantvolgsystemen.

3.7.5 Gebruik door gemeenten

Welke gemeenten werken ermee?

Onder de gemeenten die met de ZRM werken zijn Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Haarlem, Arnhem, RSD de Liemers, Heerlen en Ede.

Ervaringen van klantmanagers

23 klantmanagers vulden de enquête in. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten:

- 80% van de respondenten vindt de ZRM een goede leidraad voor het diagnostisch gesprek met de klant en 53% oordeelt dat de ZRM bijdraagt aan professioneel handelen.

- De ZRM geeft volgens de klantmanagers een goed beeld van de financiën, de thuissituatie en het persoonlijk netwerk van de klant. Klantmanagers missen in het instrument wel informatie over de werkvoorkeuren en interesses van de klant en over de werksituatie en houding en gedrag relevant voor het vinden van werk.
- Een derde van de klantmanagers vindt dat de uitkomsten overzichtelijk worden gepresenteerd en 52% is tevreden over de uitvoeringstijd.
- 32% zou de ZRM aan het management adviseren.

De volledige weergave van de enquête staat in bijlage 2.8. (#ervaringen-van-klantmanagers-zrm)

Meer informatie

Raadpleeg www.zelfredzaamheidmatrix.nl (<http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl>) voor meer informatie, bijvoorbeeld over de toevoeging van nieuwe leefdoelgebieden.

Bijlage 1

Overzichtstabel verschillen tussen de instrumenten

Deze tabel geeft inzicht in de verschillen tussen de diagnose-instrumenten. Download de pdf-versie voor een goed overzicht.

	ABC-methode	CompetenSYS Diagnose	InCheck	Mates	SZedra Diagnose	WegWijzer	ZSM
Doelgroep	korte / lange afstand tot arbeidsmarkt / onder 27 jaar	✓	✓	-	✓	✓	✓
	laaggeletterden	✓	✓	-	✓	✓	✓
	anderstaligen (meertalige vragenlijsten)	✓	-	✓	-	-	-
	vragenlijsten voor verschillende doelgroepen	-	-	-	-	✓	✓
Informatie	werksituatie	-	✓	✓	✓	✓	✓
	houding en gedrag	✓	✓	✓	✓	✓	-
	kennis en vaardigheden	✓	✓	✓	✓	✓	-
	werkvoorkeuren en interesses	✓	✓	✓	-	✓	-
	persoonlijk netwerk	-	-	-	-	✓	✓
	financiële situatie	-	✓	-	✓	✓	✓
	frauderisico	-	✓	-	-	✓	-
	loonwaarde-indicatie	-	✓	-	-	✓	-
Klant	afstand tot arbeidsmarkt	✓	✓	-	-	✓	-
	screening vooraf	-	✓	-	✓	-	-
Klantmanager	zelfstandig in te vullen	✓	v deels	✓	v deels	v deels	✓
	invul tijd in minuten	30-45	30-45	60	30	30-45	30-30
Tools klant	bestede tijd in minuten	60-120	30-75	60-120	15'	40-90	20-90
	rapportage downloaden	-	-	-	-	-	✓
Matching	zelfassessments doen	-	✓	-	✓	✓	-
	cv en e-portefolio maken	-	✓	-	✓	-	-
	vacatures zoeken	-	✓	-	-	✓	-
Managementinformatie	overzicht functieprofielen	✓	✓	✓	✓	✓	-
	matchingstool	-	✓	✓	-	✓	-
Validiteit	automatisch management informatie te koppelen aan klantvolg- en matchingsystemen	✓	✓	-	✓	✓	-
	te koppelen aan klantvolg- en matchingsystemen	✓	✓	v deels	v deels	✓	v deels
Kostenopbouw	signaal als klant niet zelfstandig invult	✓	-	✓	-	✓	-
	controle op sociaal wenselijke antwoorden	✓	✓	✓	-	✓	-
	trainingsduur in dagen	2	1,5	0,5	1-0	2	1,5
	certificering	✓	-	-	-	✓	-
Kostenopbouw	per ingevulde diagnose	✓	✓	✓	✓	-	-
	licentie	✓	✓	✓	✓	✓	-
	kosten integreren in bestaande systemen	✓	✓	✓	-	✓	-
Kostenopbouw	kosten voor begeleiding en implementatie	✓	✓	✓	✓	✓	-
	kosten voor begeleiding en implementatie	✓	✓	✓	✓	✓	-

N.B. Kenmerken die voor alle instrumenten gelden zijn niet weergegeven. Een overzicht van gemeenschappelijke kenmerken staat in [hoofdstuk 2.1 \(#werken-met-een-diagnose-instrument-een-instrument-selecteren\)](#).

Overzichtstabel verschillen tussen de instrumenten

Download deze bijlage

Overzichtstabel (pdf, 50 kB)

Bijlage 2

Ervaringen van klantmanagers

Deze bijlage bevat de ervaringen die klantmanagers in de gemeentepraktijk hebben opgedaan met diagnose-instrumenten. Eerst komen de algemene bevindingen aan de orde en dan de ervaringen per instrument.

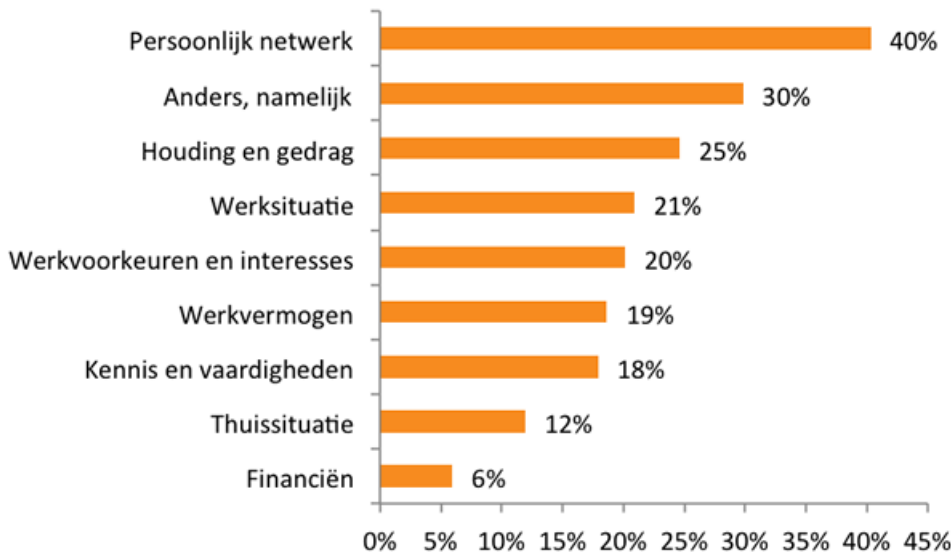
De verantwoording van deze enquête (aanpak, representativiteit, responsverantwoording) staat in [bijlage 3 \(#onderzoeksverantwoording\)](#).

Bijlage 2.1

Algemene bevindingen

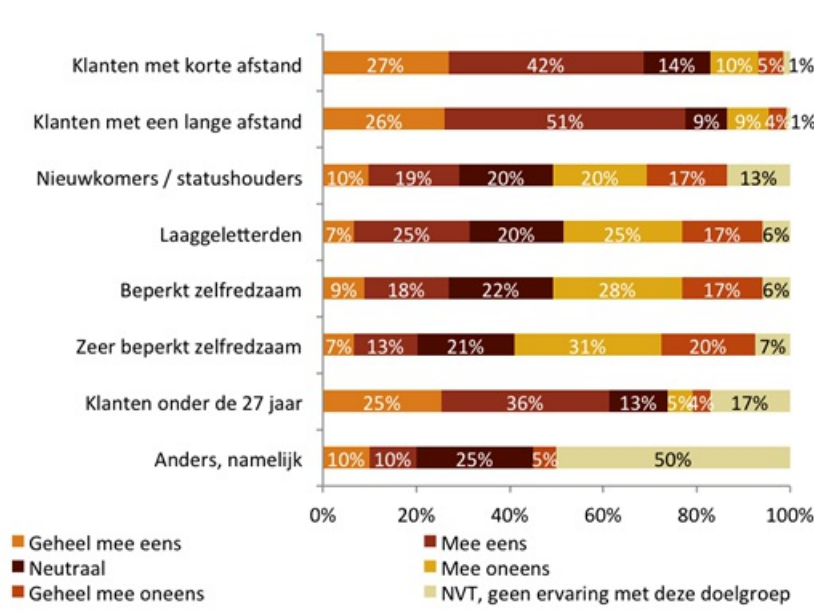
We hebben de klantmanagers onderwerpen voorgelegd die een rol kunnen spelen bij sociale participatie en re-integratie (figuur 1). Klantmanagers missen in de diagnose die het instrument stelt informatie over het persoonlijk netwerk van de klant. Het gaat dan om in hoeverre iemand een netwerk heeft van mensen die kunnen helpen bij participatie of het vinden van werk. 30% kiest voor de optie 'anders, namelijk' en noemt onderwerpen als mate van zelfsturing, beschikbaarheid van vervoer naar de werkplek, sollicitatievaardigheden of meer onderbouwing van de keuze voor een bepaald profiel.

Figuur 1 Welke onderwerpen mist u bij het advies? (N=134)



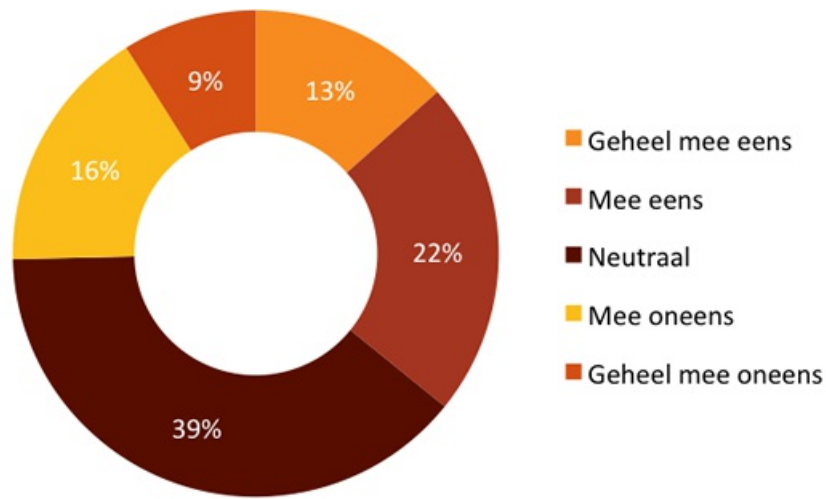
Het merendeel van de respondenten vindt dat de diagnose-instrumenten geschikt zijn voor klanten met een korte of lange afstand tot de arbeidsmarkt en klanten onder de 27 jaar (figuur 2). 20% van de respondenten vindt dat de instrumenten niet geschikt zijn voor (zeer) beperkt zelfredzame klanten, nieuwkomers of statushouders en laaggeletterden. Bij 'anders, namelijk' worden klanten met een psychische beperking genoemd.

Figuur 2 Voor welke doelgroepen is het instrument geschikt? (N=134)



Figuur 3 laat zien of respondenten vinden dat werken met een diagnose-instrument meer mensen laat uitstromen uit de bijstand. Bijna 40% van de respondenten is neutraal en 35% is het (geheel) eens met de stelling. Het resterende kwart van de respondenten is het daar (geheel) mee oneens.

Figuur 3 Werken met een diagnose-instrument zorgt ervoor dat meer mensen uitstromen uit de bijstand (N=134)

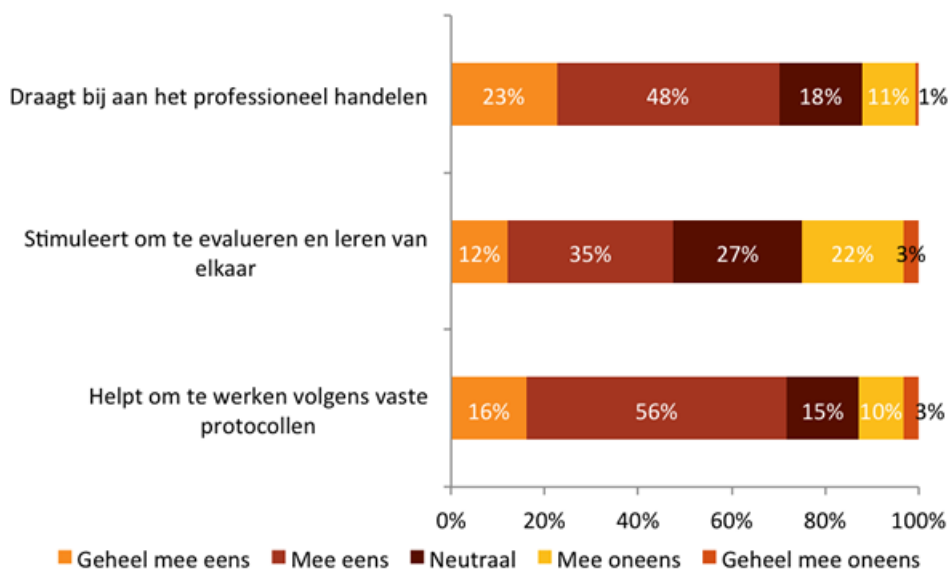


Diagnose-instrumenten zijn bedoeld om methodisch werken te bevorderen. Daaronder verstaan we:

- Werken volgens vaste protocollen: de stappen in het uitvoeren van de diagnose zijn duidelijk vastgesteld. Daardoor is de uitvoering inzichtelijk en overdraagbaar.
- Evalueren en leren van elkaar: de uitkomsten van de diagnose zijn eenvoudig transparant te maken voor collega's. Daardoor wordt kennis tussen klantmanagers gedeeld en kunnen verbeteringen worden aangebracht.

De meerderheid van de respondenten vindt dat de instrumenten bijdragen aan methodisch werken (figuur 4). Onder professioneel handelen verstaan we dat klantmanagers klantinformatie objectief beoordelen en een advies op maat opstellen. 70% vindt dat de instrumenten bijdragen aan professioneel handelen, maar 12% vindt van niet. Bijna de helft vindt dat dat het instrument stimuleert om te evalueren en leren van elkaar. Een kwart van de respondenten vindt dat juist niet. Ten slotte vindt 72% van de klantmanagers dat instrumenten bijdragen aan het werken volgens vaste protocollen. 13% is het daar niet mee eens.

Figuur 4 Methodisch werken (N=124)

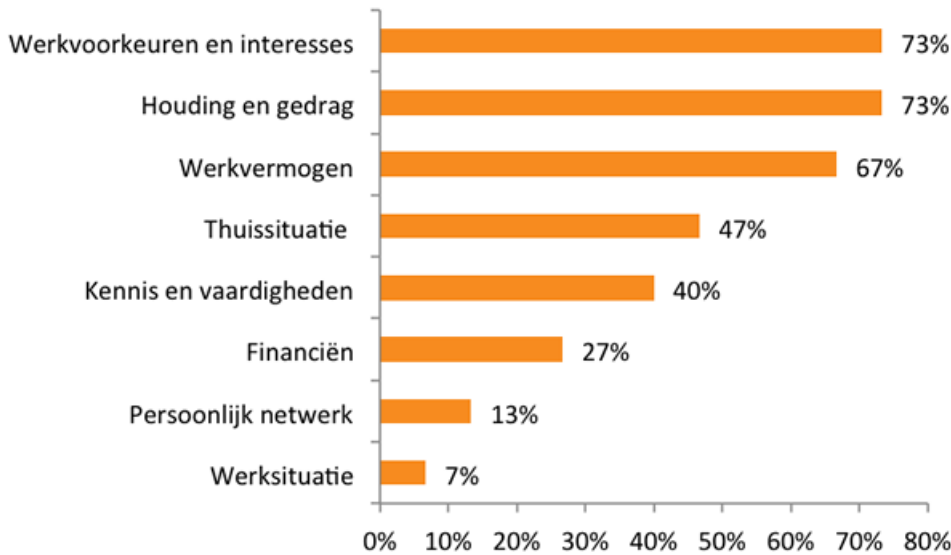


Bijlage 2.2

ABC-methode

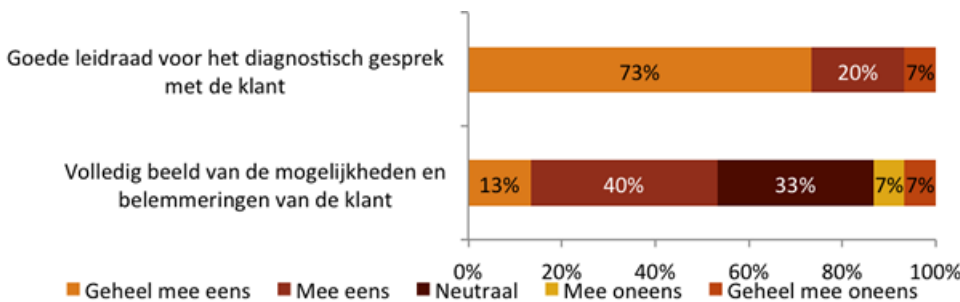
21 klantmanagers die werken met de ABC-meting hebben de enquête ingevuld. De ABC-meting geeft volgens de klantmanagers een goed beeld van werkvoorkeuren en interesses, werkvermogen en houding en gedrag relevant voor het vinden van werk (figuur 5). Klantmanagers missen in de diagnose wel informatie over de werksituatie en het persoonlijk netwerk.

Figuur 5 Over welke onderwerpen levert de ABC-methode informatie op? (N=21)



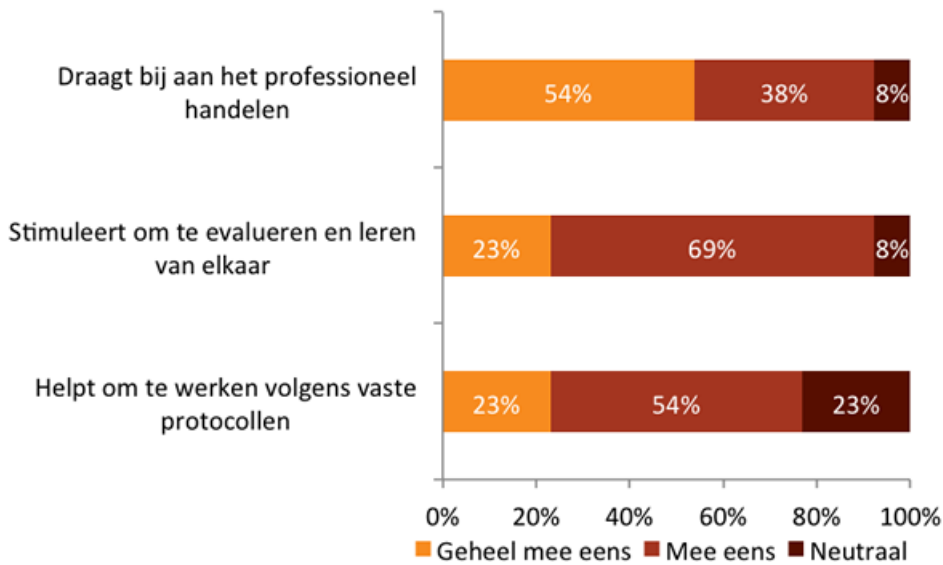
De meerderheid van de klantmanagers is tevreden met de functionaliteiten van de ABC-methode (figuur 6). 93% van de respondenten vindt dat het instrument een goede leidraad biedt voor het diagnostisch gesprek met de klant. Ruim de helft van de respondenten vindt dat de meting een volledig beeld geeft van de mogelijkheden en belemmeringen van de klant. Een derde van de respondenten heeft daar geen mening over.

Figuur 6 Functionaliteiten van de ABC-methode (N = 15)



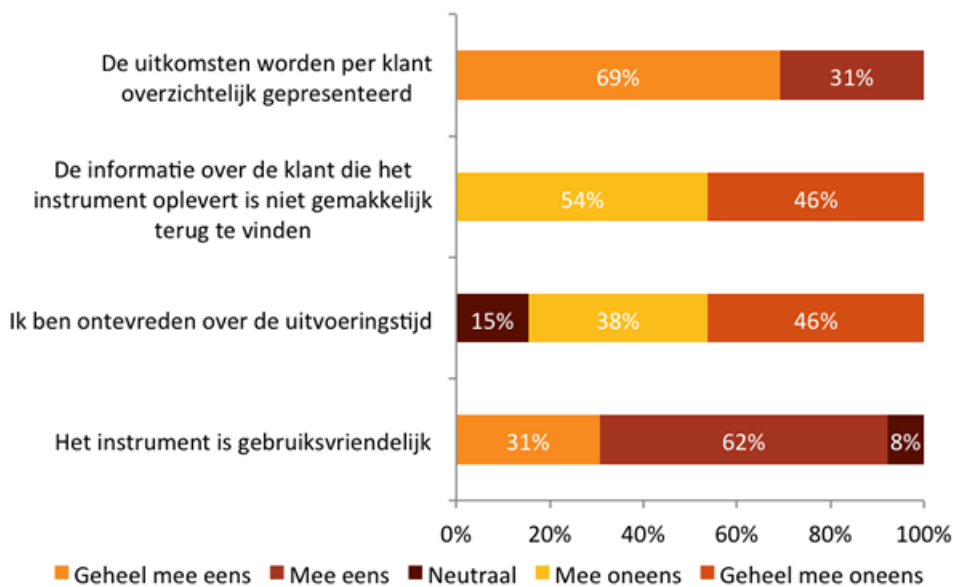
Figuur 7 laat zien dat klantmanagers vinden dat de methode bijdraagt aan professioneel handelen en stimuleert om te evalueren en leren van elkaar. Ook helpt het om te werken volgens vaste protocollen.

Figuur 7 Ondersteunt de ABC-methode methodisch werken? (N=13)



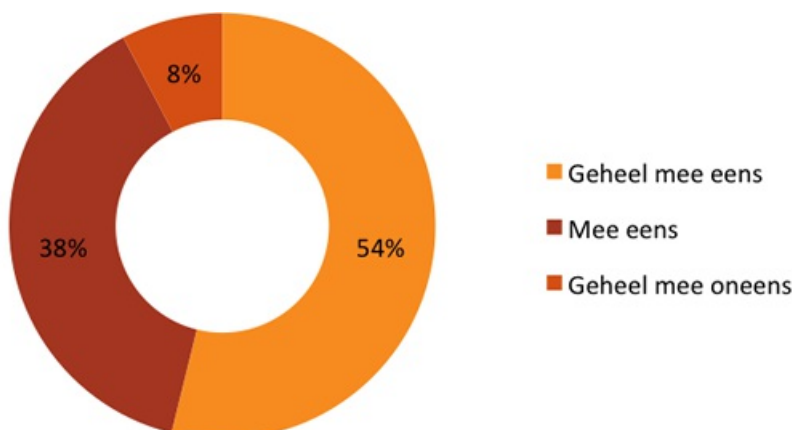
Klantmanagers zijn (zeer) positief over de gebruiksvriendelijkheid van het instrument (figuur 8). Alle klantmanagers vinden dat de uitkomsten overzichtelijk per klant worden gepresenteerd en dat de informatie over de klant gemakkelijk terug te vinden is. De meerderheid van de klantmanagers is ook tevreden over de uitvoeringstijd. Een kwart van de respondenten heeft daar geen mening over. Dat sluit aan bij de ervaringen over de gebruiksvriendelijkheid; 92% is er tevreden over en 8% is neutraal.

Figuur 8 Gebruiksvriendelijkheid van de ABC-methode (N=13)



92% van de respondenten vindt dat het instrument aan de verwachtingen voldoet maar 8% vindt dat juist niet (figuur 9).

Figuur 9 Heeft de ABC-methode voldaan aan de verwachtingen? (N=13)



Kiezen voor de ABC-methode?

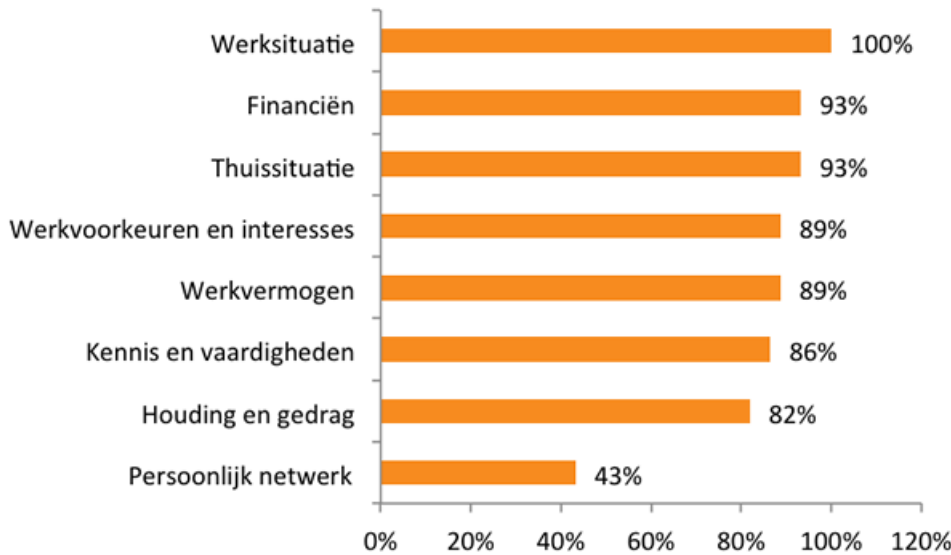
Hoewel klantmanagers over het algemeen niet besluiten welk instrument wordt gebruikt binnen een gemeente, hebben we ze gevraagd of ze het instrument zouden adviseren aan het management. Het merendeel (77%) zou de ABC-methode inderdaad aan hun management adviseren. Een kwart zou het instrument alleen in aangepaste vorm adviseren. 8% van de respondenten zou het instrument niet aanraden.

Bijlage 2.3

CompetenSYS Diagnose

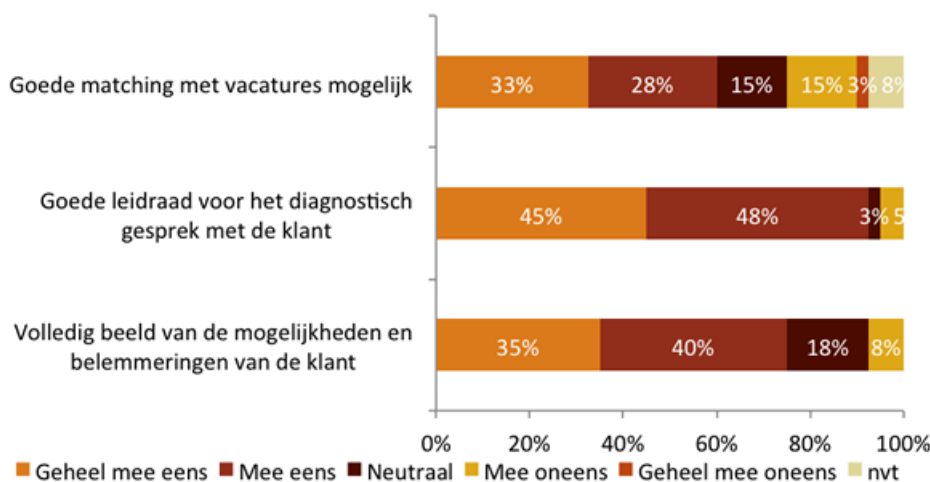
47 klantmanagers die werken met CompetenSYS Diagnose hebben de enquête ingevuld. CompetenSYS Diagnose geeft volgens de klantmanagers een goed beeld van bijna alle onderwerpen (figuur 10). Klantmanagers missen bij CompetenSYS Diagnose vooral informatie over het persoonlijk netwerk.

Figuur 10 Over welke onderwerpen levert CompetenSYS Diagnose informatie op? (N=47)



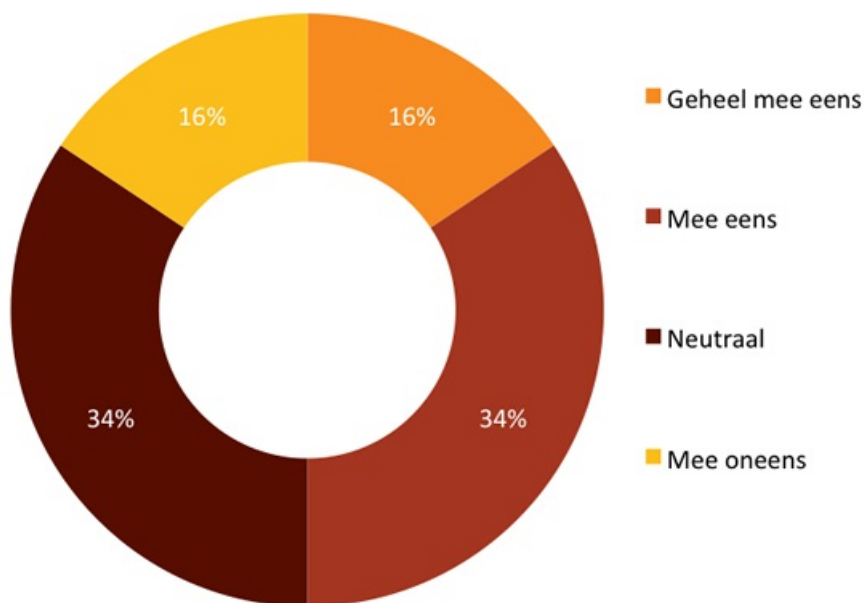
De meerderheid van de deelnemende klantmanagers is tevreden met de functionaliteiten van CompetenSYS Diagnose (figuur 11). Volgens 61% van de respondenten maakt het diagnose-instrument een goede matching mogelijk. Meer dan 90% van de respondenten vindt CompetenSYS Diagnose een goede leidraad voor het diagnostisch gesprek. En driekwart van de deelnemende klantmanagers vindt dat de meting een volledig beeld geeft van de mogelijkheden en beperkingen van de klant.

Figuur 11 Functionaliteiten van CompetenSYS Diagnose (N=40)



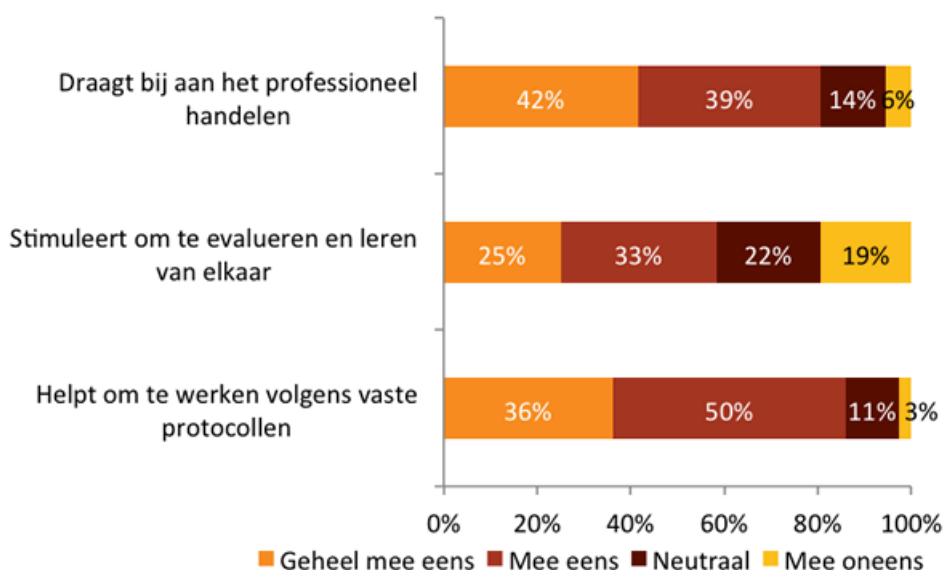
50% van de respondenten oordeelt dat de loonwaarde-indicatie van CompetenSYS Diagnose een goede voorspeller is voor de arbeidsmarktmogelijkheden van de klant (figuur 12). 16% is het daar niet mee eens.

Figuur 12 Is de loonwaarde-indicatie van CompetenSYS Diagnose een goede voorspeller voor arbeidsmarktmogelijkheden? (N=32)



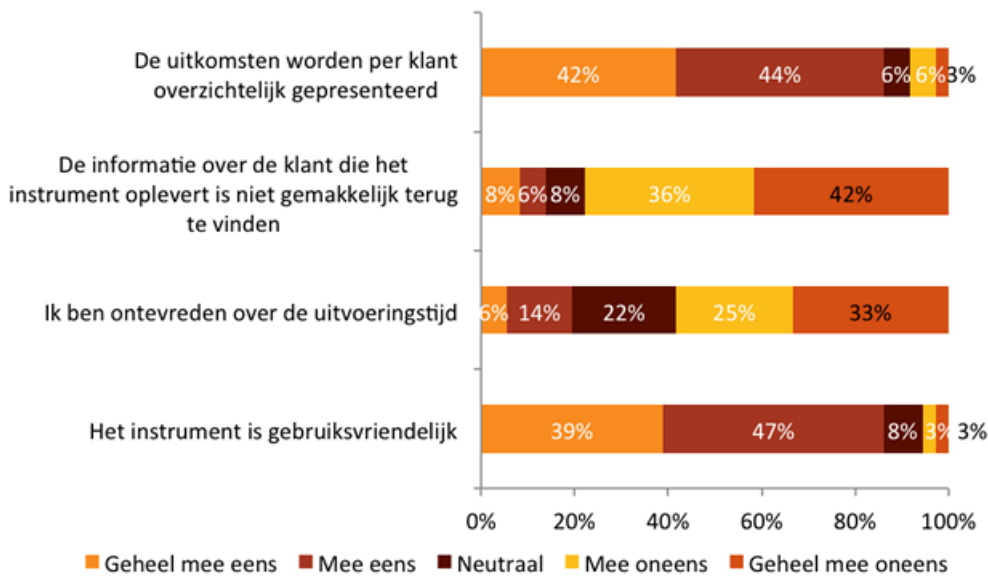
Figuur 13 geeft weer in hoeverre CompetenSYS Diagnose bijdraagt aan methodisch werken. Het instrument draagt volgens de klantmanagers bij aan professioneel handelen (81%) en helpt om te werken volgens vaste protocollen (86%). 58% van de respondenten vindt dat CompetenSYS Diagnose evalueren en leren van elkaar stimuleert.

Figuur 13 Ondersteunt CompetenSYS Diagnose methodisch werken? (N=36)



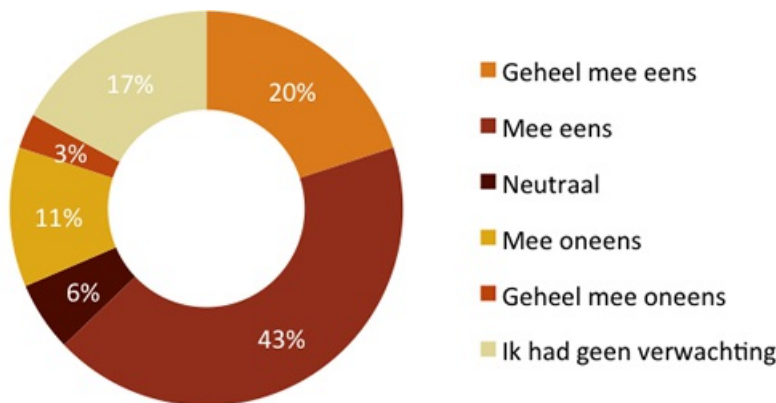
De klantmanagers kregen ook vragen over de gebruiksvriendelijkheid van CompetenSYS Diagnose (figuur 14). 86% van hen is daar (zeer) positief over. Deelnemende klantmanagers vinden dat de uitkomsten overzichtelijk worden gepresenteerd (82%). De informatie over de klant die CompetenSYS Diagnose oplevert is ook makkelijk terug te vinden (78%). Respondenten zijn daarnaast tevreden over de uitvoeringstijd (58%). 20% is het daar niet mee eens.

Figuur 14 Gebruiksvriendelijkheid van CompetenSYS Diagnose (N=36)



Op de vraag of het instrument aan de verwachtingen voldoet, antwoordt 63% van de respondenten bevestigend (figuur 15). 14% is het daar niet mee eens. 17% van de respondenten had geen verwachting.

Figuur 15 Voldoet CompetenSYS Diagnose aan de verwachtingen? (N=35)



Kiezen voor CompetenSYS Diagnose?

De klantmanagers is ook gevraagd of ze het instrument zouden adviseren. Het merendeel (74%) zou CompetenSYS Diagnose inderdaad aan hun management adviseren. 14% zou het instrument in een aangepaste vorm adviseren. 11% van de respondenten vindt het instrument niet aan te raden.

Bijlage 2.4

InCheck

Vier klantmanagers hebben de enquête over hun ervaringen met InCheck ingevuld. Dat zijn er te weinig om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

De ervaring van een klantmanager met InCheck

Uit een telefonisch interview met een klantmanager die met InCheck werkt komt naar voren dat het instrument een goed beeld geeft van competenties en affiniteiten. InCheck is vooral geschikt voor klanten met een werkverleden of klanten die een gerichte opleiding volgen. De uitkomsten van het instrument laten zien welke competenties sterk ontwikkeld zijn, wat de affiniteiten van de klant zijn en of die competenties en affiniteiten matchen met functieprofielen. De klantmanager ervaart de werkgeversrapportage daarom als heel nuttig. Ook het feit dat InCheck een meertalige rapportage biedt, wordt als positief ervaren. Het vergemakkelijkt het diagnostisch gesprek tussen klantmanager en klant.

Bijlage 2.5

Metas

13 klantmanagers die werken met Metas hebben de enquête ingevuld. Dat zijn er te weinig om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

De ervaring van een klantmanager met Metas

Uit het telefonisch interview met een klantmanager die met Metas werkt, komt naar voren dat het instrument goed geïntegreerd is in de organisatie. Hierdoor draagt het instrument bij aan methodisch werken. Metas is ondersteunend in het gehele proces. Mede op basis van het instrument wordt de afstand tot de arbeidsmarkt van de klant bepaald. Daarnaast biedt het instrument bespreekpunten die tijdens het intakegesprek aan de orde komen. De informatie die Metas oplevert, zorgt voor een zeer accuraat beeld van de klant. In principe kan het instrument door iedereen ingevuld worden. Er zijn uitzonderingen: zoals digibeten en anderstaligen. Over het algemeen is de geïnterviewde zeer tevreden over Metas en heeft geen noemenswaardige verbeterpunten op te merken.

Bijlage 2.6

SZeebra Diagnose

17 klantmanagers die werken met SZeebra Diagnose hebben de enquête ingevuld. Dat is een te klein aantal om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

De ervaring van een klantmanager met SZeebra Diagnose

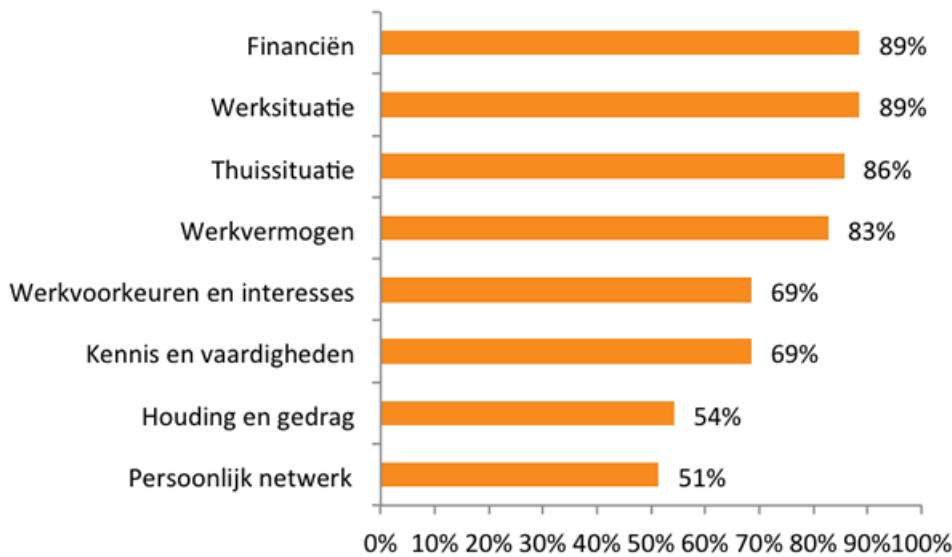
Uit een telefonisch interview met een klantmanager die met SZeebra Diagnose werkt komt naar voren dat het instrument een betrouwbaar beeld geeft van de trede op de Participatieladder van de klant. Het instrument helpt om alle relevante informatie over de klant systematisch te verzamelen. De klantmanager vond de koppeling van de resultaten van de diagnose in het klantvolgsysteem van de organisatie nog niet optimaal. Er wordt nu samen met de ontwikkelaar gewerkt aan een verbetertraject om het systeem het interne proces van de organisatie nog beter te laten ondersteunen.

Bijlage 2.7

WegWijzer

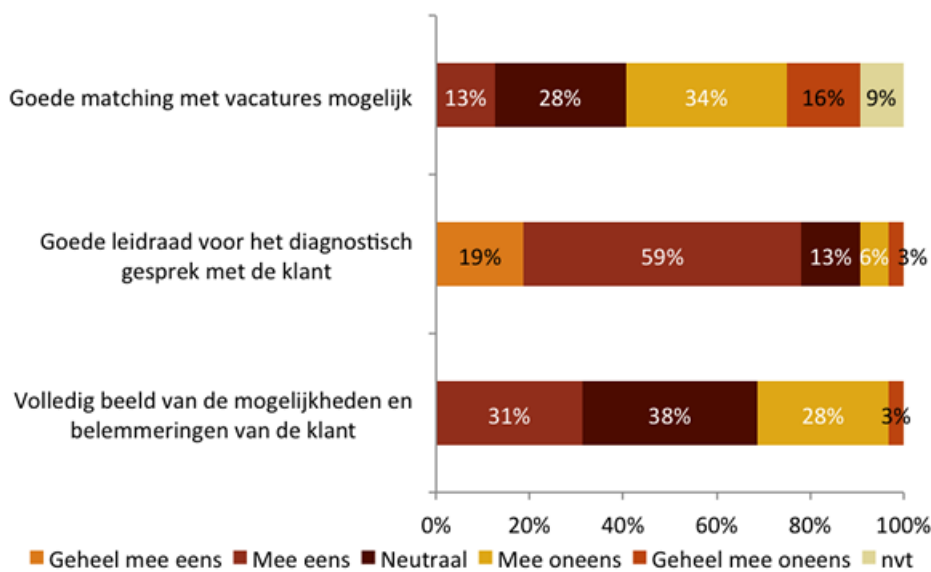
40 klantmanagers die werken met WegWijzer hebben de enquête ingevuld. Respondenten geven aan dat de WegWijzer vooral een goed beeld geeft van de financiën, de werksituatie, de thuissituatie en het werkvermogen van de klant (figuur 16). Informatie over houding en gedrag van de klant relevant voor het vinden van werk wordt juist gemist in de diagnose.

Figuur 16 Over welke onderwerpen levert de WegWijzer informatie op? (N=40)



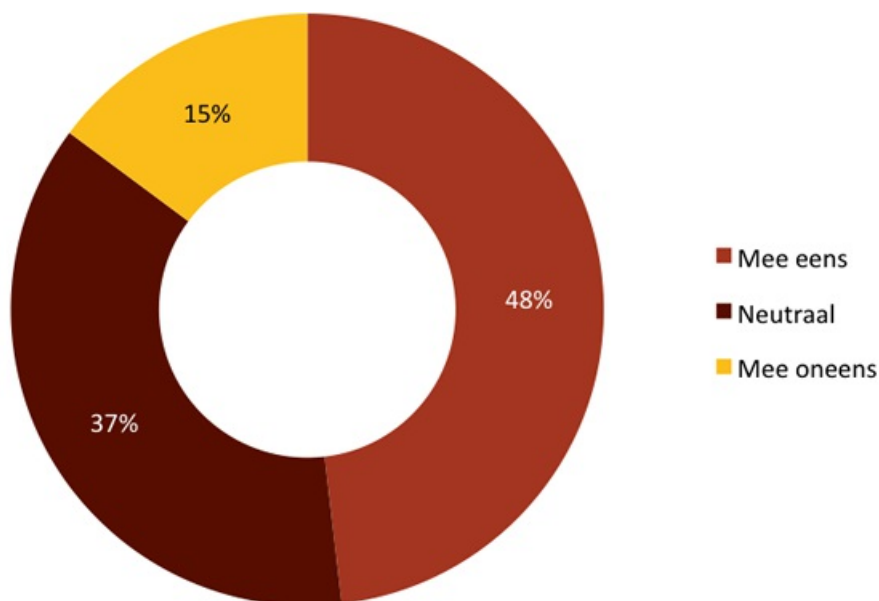
Figuur 17 geeft inzicht in de functionaliteiten van het instrument. De meerderheid vindt dat het instrument een goede leidraad voor het diagnostisch gesprek met de klant biedt (78%). 13% van de respondenten vindt niet dat de WegWijzer een goede matching met vacatures mogelijk maakt. Respondenten zijn verdeeld over de vraag of het instrument een volledig beeld geeft van de mogelijkheden en belemmeringen van de klant.

Figuur 17 Functionaliteiten van de WegWijzer (N=32)



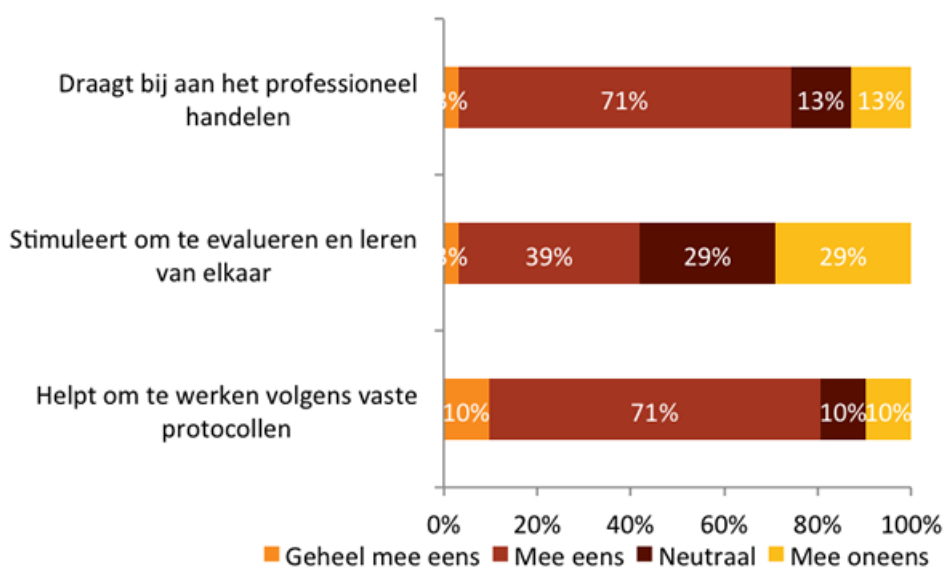
Klantmanagers is gevraagd of de loonwaarde-indicatie een goede voorspeller is voor de arbeidsmarktmogelijkheden van de klant op dat moment (figuur 18). 48% van de respondenten vindt dat dat zo is.

Figuur 18 Is de loonwaarde-indicatie van de WegWijzer een goede voorspeller voor arbeidsmarktmogelijkheden? (N=27)



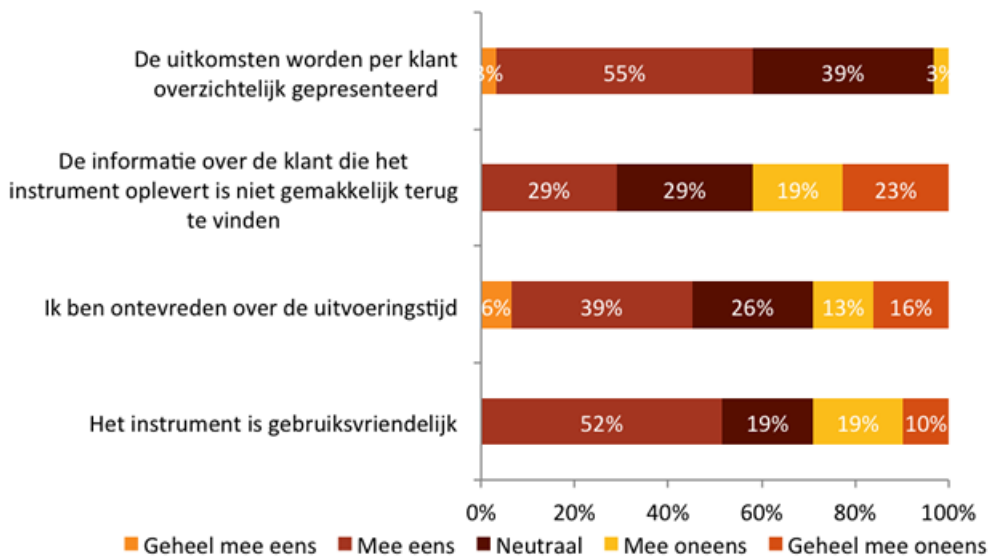
Over het algemeen zijn respondenten (zeer) positief over de bijdrage van de WegWijzer aan methodisch werken (figuur 19). De meerderheid van de klantmanagers vindt dat de WegWijzer professioneel handelen stimuleert (74%) en helpt om te werken volgens vaste protocollen (81%). 42% van de respondenten vindt dat het instrument evalueren en leren van elkaar stimuleert. 29% van de respondenten is het daar niet mee eens.

Figuur 19 Ondersteunt de WegWijzer methodisch werken? (N=31)



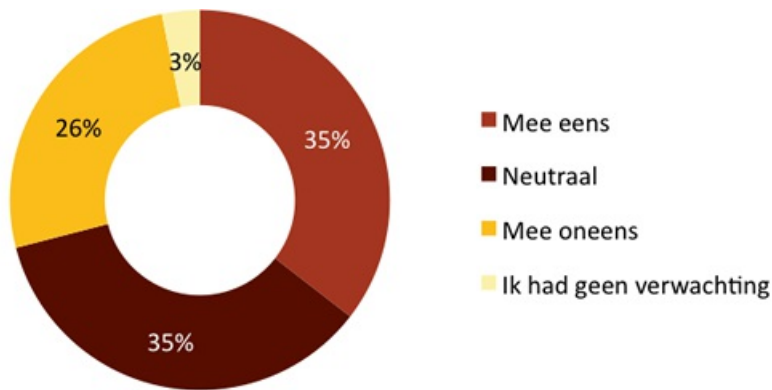
Ruim de helft van de klantmanagers vindt de WegWijzer gebruiksvriendelijk. Ook is de meerderheid van de respondenten van mening dat de uitkomsten per klant overzichtelijk worden gepresenteerd door WegWijzer. Hoewel 29% tevreden is over de uitvoeringstijd van het instrument, is 45% er niet tevreden over.

Figuur 20 Is de WegWijzer gebruiksvriendelijk? (N=31)



35% van de respondenten vindt dat WegWijzer aan de verwachtingen voldoet, maar 26% vindt dat juist niet (figuur 21). 3% van de respondenten had geen verwachtingen van het instrument.

Figuur 21 Heeft de WegWijzer voldaan aan de verwachtingen? (N=31)



Kiezen voor de WegWijzer?

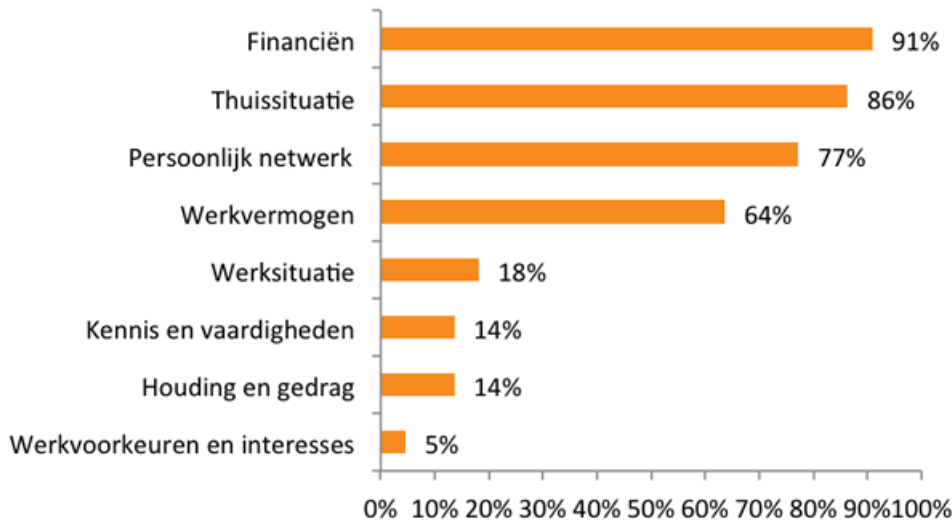
27% van de respondenten zou de WegWijzer aan hun management adviseren en 40% alleen in aangepaste vorm. Een derde van de respondenten vindt het instrument niet aan te raden.

Bijlage 2.8

ZRM

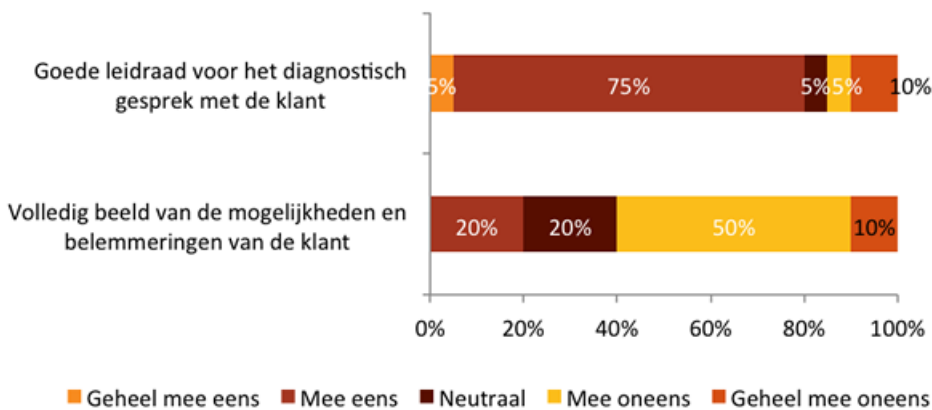
23 klantmanagers die werken met de ZRM hebben de enquête ingevuld. De ZRM geeft volgens de klantmanagers een goed beeld van de financiën, de thuissituatie en het persoonlijk netwerk van de klant (figuur 22). Klantmanagers missen wel informatie over de werkvoorkeuren en interesses van de klant, de werksituatie en houding en gedrag dat relevant is voor het vinden van werk.

Figuur 22 Over welke onderwerpen levert de ZRM informatie op? (N=23)



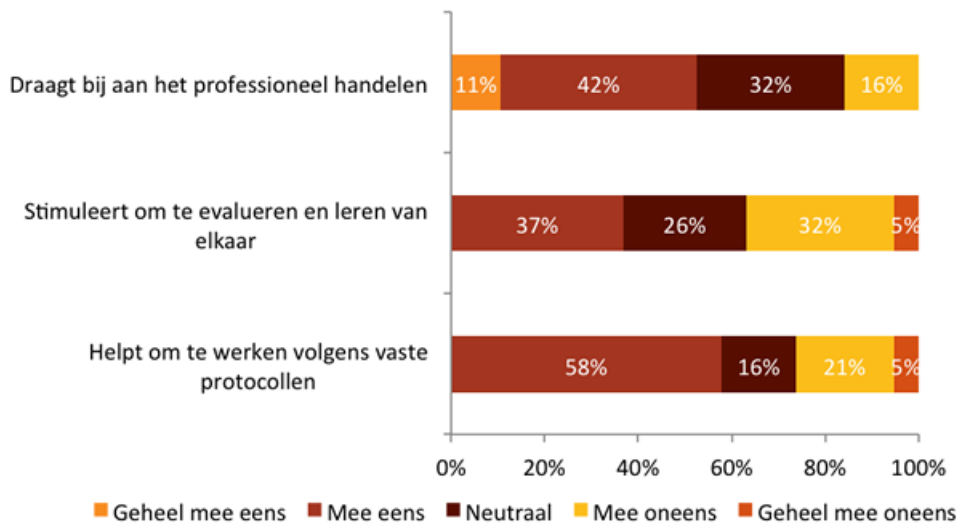
80% van de respondenten vindt het instrument een goede leidraad voor het diagnostisch gesprek met de klant (figuur 23). 15% is het daar (geheel) mee oneens. 60% van de respondenten stelt dat het instrument geen volledig beeld geeft van de mogelijkheden en belemmeringen van de klant; 20% stelt vindt van wel.

Figuur 23 Functionaliteiten van de ZRM (N=20)



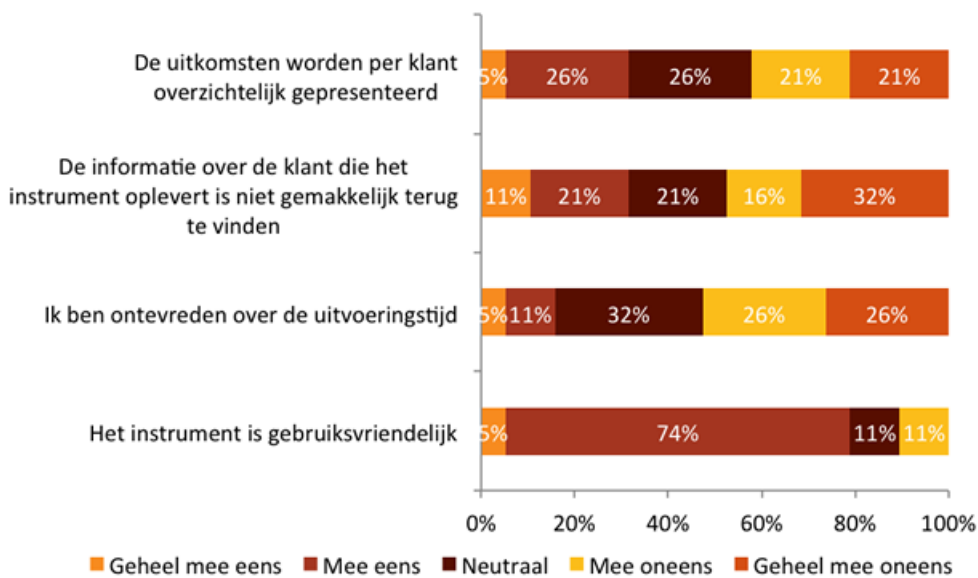
Over het algemeen vinden respondenten dat het instrument methodisch werken bevordert (figuur 24). Ruim de helft van de respondenten vindt dat de ZRM bijdraagt aan professioneel handelen en werken volgens vaste protocollen. 37% van de respondenten vindt dat het instrument evalueren en leren van elkaar stimuleert, terwijl een even groot percentage het daarmee oneens is.

Figuur 24 Ondersteunt de ZRM methodisch werken? (N=19)



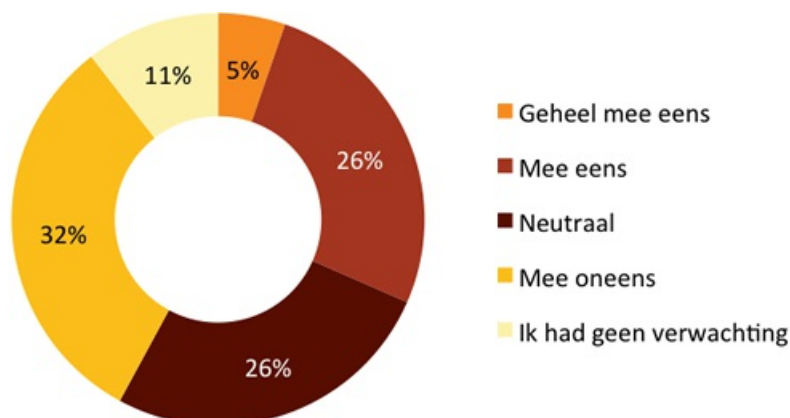
42% van de klantmanagers vindt niet dat de uitkomsten overzichtelijk worden gepresenteerd maar 31% vindt dat juist wel. Bijna 80% vindt de ZRM gebruiksvriendelijk. Ook is de meerderheid van mening dat de informatie over de klant die het instrument oplevert gemakkelijk terug te vinden is (48% tegenover 32%). Ruim de helft van respondenten is tevreden over de uitvoeringstijd (52%).

Figuur 25 Gebruiksvriendelijkheid van de ZRM (N=19)



31% van de respondenten vindt dat het instrument aan de verwachtingen voldoet, maar 32% vindt dat juist niet (figuur 26). 26% is neutraal en 11% had van tevoren geen verwachting van het instrument.

Figuur 26 Heeft de ZRM voldaan aan de verwachtingen? (N=19)



Kiezen voor de ZRM?

Respondenten is ook gevraagd of ze de ZRM zouden adviseren aan het management. 32% zou het instrument inderdaad adviseren en 42%

Bijlage 2.9

Conclusie

Deze enquête betreft een momentopname, een peiling onder een klein aantal gebruikers. De gebruikers zijn niet representatief voor het gebruik in heel Nederland. Dit zijn de meest opvallende uitkomsten:

- De meerderheid van de klantmanagers vindt dat de instrumenten een goede leidraad bieden voor het diagnostisch gesprek met de klant.
- Klantmanagers missen informatie over het persoonlijk netwerk van de klant. In hoeverre hebben klanten een netwerk van mensen die hen kunnen helpen bij participatie of het vinden van werk?

Bijlage 3

Onderzoeksverantwoording

Deze bijlage geeft een verantwoording van de selectie van diagnose-instrumenten die in deze werkwijzer aan de orde komen, de manier waarop informatie over die instrumenten is verzameld en de opzet en representativiteit van de enquête onder klantmanagers.

Bijlage 3.1

Selectie van instrumenten in deze werkwijzer

De selectie van instrumenten in deze werkwijzer is afgestemd in een klankbordgroep met klantmanagers, teammanagers en beleidsmedewerkers uit gemeenten/regionale sociale diensten ISD Noordoost, RSD De Liemers, Leiden, Boxtel en st Michielsgestel en Arnhem. We hanteerden bij de selectie de volgende criteria:

- Het instrument is in december 2016 in gebruik door gemeentelijke klantmanagers voor de doelgroep van de Participatiewet.
- Het instrument wordt in december 2016 in minstens vijf gemeenten toegepast.

Twee instrumenten uit 2013 vielen af (Werkscan Werkzoekenden omdat dat instrument niet gebruikt wordt door klantmanagers bij gemeenten en Human Talent Matching omdat we niet op tijd voldoende informatie aangeleverd hebben gekregen. Er zijn twee nieuwe instrumenten toegevoegd die wel die aan de selectiecriteria voldoen: Metas en InCheck.

Er zijn nog meer instrumenten die klantmanagers kunnen helpen een diagnose te stellen voor (een deel van) de Participatiewetdoelgroep, waaronder de volgende:

- SBCM (A&O Fonds en kenniscentrum voor de sw-sector) heeft een instrumentarium ontwikkeld voor professionals die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar werk begeleiden, bijvoorbeeld over het omgaan met schulden en psychische beperkingen. Ook heeft SBCM twee publicaties uitgebracht over diagnostiek bij de uitvoering van de Participatiewet. Daarin staan handvatten voor beleidsmakers en professionals om tot een doeltreffende diagnose te komen.
- Voor de doelgroep jongeren met een licht verstandelijke beperking zijn diverse diagnostische instrumenten te vinden op www.implementatiescan.nl onder kennisbank.
- Radar Talentscan is een speciaal diagnose-instrument voor laagopgeleiden met grote afstand tot de arbeidsmarkt die het Nederlands niet goed beheersen. Het instrument is pas sinds de zomer van 2016 in gebruik.

Deze instrumenten voldoen op dit moment niet aan de genoemde criteria.

Bijlage 3.2

Beschrijving van de instrumenten

De informatie voor de beschrijving van de instrumenten die ook de basis vormt van het Diagnose Kompas is als volgt verzameld:

- Deskresearch en expert-interviews gaven een overzicht van de diagnose-instrumenten die het meest gebruikt worden in de gemeentepraktijk.
- Interviews met ontwikkelaars van de zeven instrumenten diepten de informatie over de instrumenten uit en gaven inzicht in de laatste ontwikkelingen.
- Een online enquête onder 148 klantmanagers peilde gebruikerservaringen met verschillende instrumenten.
- Interviews met beleidsmedewerkers, klantmanagers en teammanagers bij vijf gemeenten geven een beeld van hoe gemeenten een instrument selecteren en hoe ze ermee werken.

Voor de beschrijving van de instrumenten zijn interviews afgenomen bij de volgende medewerkers van ontwikkelaars en gemeenten:

Organisatie	Functie
SBCM	projectleider
Dariuz	ontwikkelaar
CompetenSYS	ontwikkelaar
Matchcare	ontwikkelaar
L&D Support (ABC-methode)	ontwikkelaar
L&D Support (InCheck)	ontwikkelaar
Stichting Beheer Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap	ontwikkelaar
Radar Talentscan	ontwikkelaar
RONT Management Consultants (ZRM)	ontwikkelaar
RSD de Liemers	beleidsmedewerker
Gemeente Almere	beleidsmedewerker
Sociale Dienst Oost Achterhoek	beleidsmedewerker
ISD Noordoost	beleidsmedewerker
Gemeente Almere	accountmanager
Sociale Dienst Veluwe Rand	klantmanager
Sociale Dienst Oost Achterhoek	klantmanager
Gemeente Zaanstad	klantmanager
Gemeente Heerlen	klantmanager
Gemeente Almere	klantmanager

Bijlage 3.3

Aanpak en representativiteit van de enquête

Op 17 november 2016 is een online enquête uitgezet onder klantmanagers die werken met één of meerdere van de zeven instrumenten. De link naar de enquête is verspreid onder klantmanagers via contactpersonen bij gemeenten die we via de ontwikkelaars van de instrumenten hebben doorgekregen. Het gaat om gemeenten die het instrument al minstens een jaar gebruikten. Daarnaast is gevraagd om een spreiding in grootteklasse van de gemeente en in regio. De link is ook gedeeld via nieuwsbrieven, nieuwsberichten en LinkedIn-pagina's van Divosa, de BvK en KenMe.

De enquête heeft drie weken open gestaan (tot 10 december 2016). Daarbij is meerdere malen via de telefoon en mail aan de enquête herinnerd.

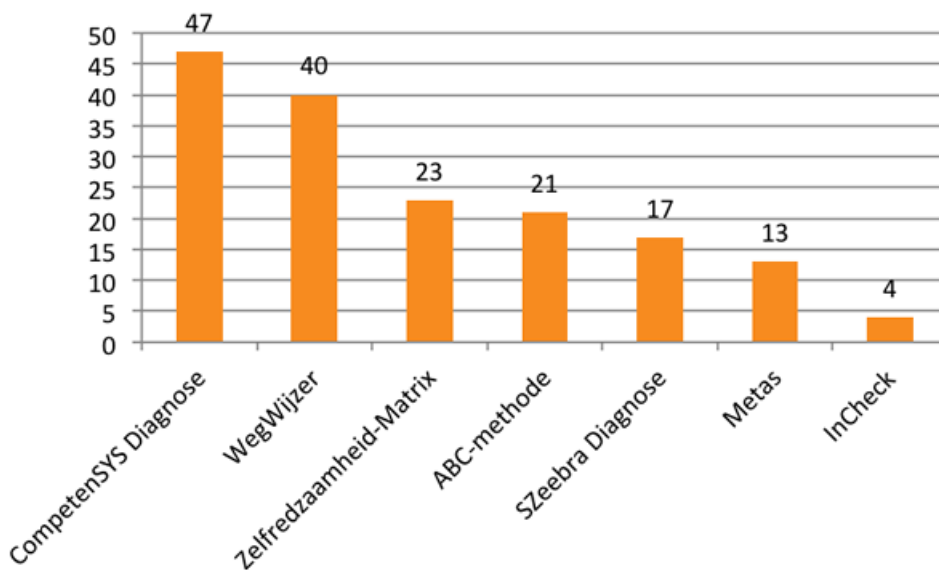
147 klantmanagers vulden de enquête in, waarvan er 95 het einde van de enquête bereikten. Voor de beschrijving en de analyse van de data gebruiken we de beschikbare data. Dat betekent dat het per onderdeel kan verschillen over hoeveel respondenten we rapporteren. Daarom vermelden we bij elke vraag het aantal respondenten (N), bijvoorbeeld N=24.

Figuur 27 laat de respons per instrument zien. De respons varieert per instrument en ligt voor drie instrumenten onder de 20. We hanteren een minimaal benodigde respons van 20 om een beeld te kunnen geven van de ervaringen uit de gemeentepraktijk. De enquêteresultaten van Szeebra Diagnose, Metas en InCheck laten we in de werkwijzer daarom niet zien. Wel beschrijven we de ervaring van één klantmanager die met het instrument werkt.

Responsverantwoording

Voor alle ervaringen die in deze werkwijzer beschreven staan geldt dat ze geen representatief beeld geven van landelijke geldende ervaringen per instrument. Daarvoor is de respons te laag en de onderzoeksperiode te kort geweest. Het betreft daar een verzameling van ervaringen onder een aantal gebruikers. We zijn van plan vaker ervaringen te verzamelen onder klantmanagers en zodoende meer ervaringen met elkaar te delen.

Figuur 27 Respons per instrument (N=147) ²



Klantmanagers is gevraagd in welke gemeente(n) ze werken. Op basis van de antwoorden is gekeken wat het inwonersaantal is van de gemeenten, zodat we een overzicht kunnen maken van een spreiding in grootteklasse van de gemeente. Het volgende overzicht laat zien dat kleine gemeenten iets oververtegenwoordigd zijn:

Spreiding over grootteklasse gemeenten

Gemeentegrootte	Aantal deelnemers	Aantal deelnemers
klein (< 80.000 inwoners)	55	37%
midden (80.000 - 109.999 inwoners)	49	33%
groot (> 110.000 inwoners)	43	29%
Totaal	100	100%

Bron: CBS Statline

- ② Het totaal aantal ervaringen komt uit op 165 omdat sommige respondenten de vragenlijst voor meerdere instrumenten hebben ingevuld.

Bijlage 4

Vragenlijst

Deze bijlage bevat de volledige vragenlijst die is verstuurd naar klantmanagers.

Waarom dit onderzoek

Divosa krijgt van haar leden en via de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) vragen over diagnose bij re-integratie. In 2013 is reeds een werkwijzer Diagnose-instrumenten opgesteld met een beschrijving van de meest gebruikte instrumenten. Divosa heeft Ecorys gevraagd de werkwijzer te actualiseren en uit te breiden. De uitbreiding betreft o.a. een beschrijving van ervaringen met gebruik van de instrumenten door klantmanagers. Daartoe is deze vragenlijst opgesteld.

Uw deelname is van belang en het kost u maar 10 minuten

Met deze korte vragenlijst willen wij inzicht krijgen in uw ervaringen met het werken met Diagnose-instrumenten. Uw antwoorden verwerken wij anoniem.

Vragen over het onderzoek?

Als u vragen heeft over het onderzoek of over deze vragenlijst, dan kunt u contact opnemen met Annejet Kerckhaert, 06-519 38 792, annejet.kerckhaert@ecorys.com (<mailto:annejet.kerckhaert@ecorys.com>).

Achtergrondvragen

1. Sinds wanneer bent u werkzaam als klantmanager bij een gemeente? Geef dit in gehele getallen aan.

- 1 Maand
- 2 Jaar

2. Bij welke gemeente(n) bent u op dit moment werkzaam als klantmanager?

(open veld: gemeentenaam)

Diagnose-instrumenten

3. Hieronder ziet u een opsomming van diagnose-instrumenten. Geef aan met welk instrument u het meest ervaring heeft.

- 1 ABC-methode (L&D Support Nederland)
- 2 CompetenSYS Diagnose (CompetenSYS)
- 3 Dariuz Diagnose en WegWijzer (Dariuz)
- 4 SZeebra Diagnose (Matchcare)
- 5 Zelfredzaamheid-Matrix (GGD Amsterdam)
- 6 Metas: Methodische Arbeidsmarktzelfredzaamheids-Scan (Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein)
- 7 InCheck (L&D Support Nederland)

De respondent krijgt de volgende vragen voor elk instrument dat ze bij vraag 3 hebben aangegeven.

De volgende vragen gaan over uw ervaring met <antwoord Q3>.

4. Hoe lang werkt u met dit instrument?

- 1 Minder dan 6 maanden
- 2 Tussen 6 maanden en 1 jaar
- 3 Tussen de 1 en 1,5 jaar
- 4 Tussen de 1,5 jaar en 2 jaar
- 5 Langer dan 2 jaar

Ervaringen met functionaliteiten van het instrument

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de functionaliteiten van het instrument.

5. Hieronder staat een aantal onderwerpen die een rol kunnen spelen bij sociale participatie/het vinden van

werk bij de klant. Geef aan over welke onderwerp(en) het instrument informatie per klant oplevert.

- 1 Werksituatie (arbeidsverleden, ervaring)
- 2 Werkvermogen (in hoeverre is iemand lichamelijk en psychisch in staat om te werken?)
- 3 Houding en gedrag relevant voor het vinden van werk
- 4 Kennis en vaardigheden
- 5 Werkvoorkeuren en interesses
- 6 Persoonlijk netwerk (in hoeverre beschikt iemand over een netwerk van mensen die hem/haar kan helpen bij participatie/het vinden van werk?)
- 7 Thuisituatie (vormen zorg voor kinderen, partner of familie, huisvesting een belemmering bij het vinden van werk?)
- 8 Financiën (schuldenproblematiek)
- 9 Anders, namelijk...

Als Q5 aangeklikt.

6. Geef voor elk onderwerp aan in hoeverre u het eens bent met de stelling dat de informatie die het instrument hierover oplevert bruikbaar is bij het opstellen van het re-integratie advies voor de klant.

- 1 Werksituatie (arbeidsverleden, ervaring)
 - 1 Geheel mee eens
 - 2 Eens
 - 3 Neutraal
 - 4 Oneens
 - 5 Geheel mee oneens
- 2 Werkvermogen (in hoeverre is iemand lichamelijk en psychisch in staat om te werken?)
- 3 Houding en gedrag relevant voor het vinden van werk
- 4 Kennis en vaardigheden
- 5 Werkvoorkeuren en interesses
- 6 Persoonlijk netwerk (in hoeverre beschikt iemand over een netwerk van mensen die hem/haar kan helpen bij participatie/het vinden van werk?)
- 7 Thuisituatie (vormen zorg voor kinderen, partner of familie, huisvesting een belemmering bij het vinden van werk?)
- 8 Financiën (schuldenproblematiek)
- 9 Anders, namelijk...

Als Q5 niet aangeklikt

7. Welke van de onderstaande onderwerpen mist u bij het opstellen van het re-integratie advies van de klant?

- 1 Werksituatie (arbeidsverleden, ervaring)
- 2 Werkvermogen (in hoeverre is iemand lichamelijk en psychisch in staat om te werken?)
- 3 Houding en gedrag relevant voor het vinden van werk
- 4 Kennis en vaardigheden
- 5 Werkvoorkeuren en interesses
- 6 Persoonlijk netwerk (in hoeverre beschikt iemand over een netwerk van mensen die hem/haar kan helpen bij participatie/het vinden van werk?)
- 7 Thuisituatie (vormen zorg voor kinderen, partner of familie, huisvesting een belemmering bij het vinden van werk?)
- 8 Financiën (schuldenproblematiek)
- 9 Anders, namelijk...

8. Hieronder staat een aantal doelgroepen klanten. Geef voor elke doelgroep aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling:

Het instrument is geschikt voor

Toelichting: omschrijf hier de doelgroep waar u mee werkt, maar die niet is terug te vinden in bovenstaande lijst. Geef vervolgens aan in hoeverre u het eens bent met de stelling

- 1 Klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt
 - 1 Geheel mee oneens
 - 2 Mee oneens
 - 3 Neutraal
 - 4 Mee eens
 - 5 Geheel mee eens
 - 6 Nvt: ik heb geen ervaring met deze doelgroep
- 2 Klanten met een lange afstand tot de arbeidsmarkt (zorgtraject, vrijwilligerswerk/participatietraject hoogst haalbare)
- 3 Nieuwkomers / statushouders
- 4 Laageletterden
- 5 Beperkt zelfredzaam, niet in staat zelfstandig vragenlijst in te vullen.

- 6 Zeer beperkt zelfredzaam, niet in staat zelfstandig gesprek te voeren (heeft daarbij ondersteuning nodig)
- 7 Klanten onder de 27 jaar
- 8 Anders, namelijk...

9. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

- 1 Het instrument zorgt voor een volledig beeld van de mogelijkheden en belemmeringen van de klant.
 - 1 Geheel mee oneens
 - 2 Mee oneens
 - 3 Neutraal
 - 4 Mee eens
 - 5 Geheel mee eens
 - 6 Nvt
- 2 Het instrument biedt een goede leidraad voor het diagnostisch gesprek met de klant.
- 3 Het instrument maakt een goede matching met vacatures mogelijk.
- 4 Het werken met een diagnose-instrument zorgt ervoor dat meer mensen uitstromen uit de bijstand.

10. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: De loonwaarde-indicatie die het instrument afgeeft voor de klant is een goede voorspeller voor de arbeidsmarktmogelijkheden van de klant op dit moment.

- 1 Geheel mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Neutraal
- 4 Mee eens
- 5 Geheel mee eens
- 6 Nvt; het instrument voorziet niet in een loonwaarde-indicatie.

11. Licht hieronder uw antwoord toe.

<open veld>

12. Legt u de uitkomsten van de diagnose die u met behulp van het instrument maakt direct terug bij de klant?

- 1 Ja, direct
- 2 Nee, ik maak eerst zelf een vertaling van de uitkomsten en bespreek dit vervolgens door met de klant
- 3 Nee
- 4 Anders, namelijk...

Als Q12=3 Q13 niet weergeven.

13. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? De klant herkent zich in de uitkomsten van het instrument.

- 1 Geheel mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Neutraal
- 4 Mee eens
- 5 Geheel mee eens

Diagnose-instrumenten bevorderen methodisch werken. Hieronder verstaan wij 1) **werken volgens vaste protocollen**. De stappen in het uitvoeren van de diagnose zijn duidelijk vastgesteld. Hierdoor is de uitvoering inzichtelijk en overdraagbaar. 2) **evalueren en leren van elkaar**. De uitkomsten van de diagnose zijn eenvoudig transparant te maken voor collega's. Hierdoor wordt kennis tussen klantmanagers gedeeld en kunnen verbeteringen worden aangebracht.

14. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

- 1 Het instrument helpt mij om te werken volgens vaste protocollen.
 - 1 Geheel mee eens
 - 2 Mee oneens
 - 3 Neutraal
 - 4 Mee eens
 - 5 Geheel mee oneens
- 2 Het instrument stimuleert om te evalueren en leren van elkaar.
- 3 Het instrument draagt bij aan het professioneel handelen van de klantmanager. Onder professioneel handelen verstaan we het objectief beoordelen van de klantinformatie, het opstellen van een advies op maat.

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de uitvoering van het instrument.

Ervaringen met de uitvoering van het instrument

15. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

- 1 Het instrument is gebruiksvriendelijk.
 - 1 Geheel mee eens
 - 2 Mee oneens
 - 3 Neutraal
 - 4 Mee eens
 - 5 Geheel mee oneens
- 2 Ik ben ontevreden over de uitvoeringstijd. De tijd die nodig is om klantinformatie te verzamelen, ordenen en analyseren.
- 3 De informatie over de klant die het instrument oplevert is niet gemakkelijk terug te vinden.
- 4 De uitkomsten worden per klant overzichtelijk gepresenteerd. Bijvoorbeeld door middel van een visueel rapport.

Training bij implementatie van het instrument

De volgende vragen betreffen de training bij de implementatie van het instrument:

16. Heeft u een training gehad alvorens het instrument te gebruiken?

- 1 ja, van een collega
- 2 ja, van de ontwikkelaar
- 3 Ja, zowel van een collega als de ontwikkelaar
- 4 nee

Als Q16=ja

17. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

- 1 De training heeft mij goed voorbereid om het instrument te gebruiken.
- 2 De training draagt bij aan het professioneel handelen van de klantmanager. Onder professioneel handelen verstaan we het objectief beoordelen van de klantinformatie, het opstellen van een advies op maat.
- 3 De training draagt bij aan de gespreksvaardigheden van de klantmanager.
 - 1 Geheel mee oneens
 - 2 Mee oneens
 - 3 Neutraal
 - 4 Mee eens
 - 5 Geheel mee eens

18. Kunt u gebruik maken van advies/een helpdesk van de ontwikkelaar van het instrument voor vragen over de werking van het instrument en de interpretatie van de uitkomsten?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet.

Als Q18 = ja.

19. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

- 1 Het advies/de helpdesk is makkelijk te bereiken.
 - 1 Geheel mee eens
 - 2 Mee oneens
 - 3 Neutraal
 - 4 Mee eens
 - 5 Geheel mee oneens
- 2 Het advies/de helpdesk helpt mij om het instrument adequaat toe te passen.
- 3 Het advies/de helpdesk draagt bij aan het professioneel handelen van de klantmanager. Onder professioneel handelen verstaan we het objectief beoordelen van de klantinformatie, het opstellen van een advies op maat.

Verwachtingen en toekomst

De volgende vragen gaan over uw verwachtingen van het instrument en de toekomst.

20. Het instrument heeft aan mijn verwachtingen voldaan.

- 1 Geheel mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Neutraal

- 4 Mee eens
- 5 Geheel mee eens
- 6 Nvt: ik had geen verwachting

21. Licht hieronder uw antwoord toe:

<open veld>

22. Stel dat de gemeente waar u werkt opnieuw een diagnose-instrument kan kiezen: zou u het management adviseren voor dit instrument te kiezen?

- 1 Ja
- 2 Ja, maar in aangepaste vorm
- 3 Nee

23. Licht hieronder uw antwoord toe:

<open veld>

24. Hieronder ziet u wederom de opsomming van diagnose-instrumenten. Indien u met meer instrumenten werkt of heeft gewerkt. Geef dan aan met welk tweede instrument u de meeste ervaring heeft.

- 1 ABC-methode (L&D Support Nederland)
- 2 CompetenSYS Diagnose (CompetenSYS)
- 3 Dariuz Diagnose en WegWijzer (Dariuz)
- 4 SZeebra Diagnose (Matchcare)
- 5 Zelfredzaamheid-Matrix (GGD Amsterdam)
- 6 Metas: Methodische Arbeidsmarktzelfredzaamheids-Scan (Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein)
- 7 InCheck (L&D Support Nederland)
- 8 Ik heb enkel ervaring met één instrument

De vragenlijst herhaalt alle vragen indien Q24 is niet gelijk aan 8.

Afsluitend

Om de resultaten uit deze enquête te verrijken organiseren we binnenkort een groepsgesprek met 15 klantmanagers van verschillende gemeenten die met verschillende typen instrumenten werken. Tijdens deze bijeenkomst zullen we ervaringen met de instrumenten verder bespreken. Het groepsgesprek vindt plaats bij Divosa in Utrecht.

Wilt u hieraan deelnemen? Vul dan hieronder uw contactgegevens in. Als u niet wilt deelnemen hoeft u niets in te vullen.

25. <naam>

26. <emailadres>

27. <telefoonnummer>

28. Heeft u nog opmerkingen of suggesties betreffende dit onderzoek?

<open veld>

Wij danken u hartelijk voor het invullen van de vragenlijst! Klik op volgende om de antwoorden te registreren.

Colofon

Divosa

Kon. Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht

Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht

030 - 233 23 37

info@divosa.nl (mailto:info@divosa.nl)

www.divosa.nl (http://www.divosa.nl)

Redactie

Linda Dominguez Alvarez en Annejet Kerckhaert (Ecorys)

Gina Jongma (Divosa)

Eindredactie

Anneke Nunn

Contentmanagement

Saskia Schrijver

Productcoördinatie

Caroline Huisman

Vormgeving

Marion Klerken, YON-Vormgeefwerk (schema hoofdstuk 1 en tabel bijlage 1)

Versie

januari 2017

INHOUD:

Inleiding

1 De diagnose in het werkproces

2 Werken met een diagnose-instrument

3 Zeven diagnose-instrumenten op een rij

Bijlage 1 Overzichtstabel verschillen tussen de instrumenten

Bijlage 2 Ervaringen van klantmanagers

Bijlage 3 Onderzoeksverantwoording

Bijlage 4 Vragenlijst

Colofon