



PRAKTIJKVOORBEELD: WERKZOEKENDIENSTVERLENING
REGIO: GROOT-AMSTERDAM
PRAKTIJKDAG MAART 2020

Programmaaad

samenvoordeklant.nl

➔ In Amsterdam meer zelfregie dankzij de app o2o Werkt

Sinds de zomer van 2020 kunnen Amsterdammers met de app o2o Werkt informatie vinden over werk, inkomen en meedoen in de wijk. De app is gratis en anoniem te gebruiken en aan te passen naar de wensen van de gebruiker en draagt zo bij aan de zelfregie van de inwoners.

Natuurlijk is het ook een beetje een gadget. Dat moet ook, om het instrument aantrekkelijk te maken voor de beoogde gebruikers. Maar de ontwikkeling van de app o2o Werkt past wel degelijk in een breder streven naar digitalisering en het toegankelijker maken van de dienstverlening aan de burger, vertelt Matthijs Brinkman, adviseur Participatie van de gemeente Amsterdam. “De app is een vervolg op een oudere versie app uit 2015 van de G4. Dat was veel meer een eerste experiment.”

Knop ‘betaaldag uitkering’

Een ander verschil met de oude app is dat die zich richtte op de mensen dicht bij de arbeidsmarkt. Daarmee bereikte de gemeente Amsterdam slechts een kwart van het klantenbestand, want driekwart heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt. “De oude app kende een knop ‘betaaldag uitkering’. We merkten

dat die heel veel werd gebruikt. Veel meer dan de knop ‘vacatures’. Daar lag blijkbaar de behoefte. Daarom is besloten een app te ontwikkelen die ook handig is voor de brede groep Amsterdammers.”

Volgens Brinkman is een app voor de groep met grote afstand tot de arbeidsmarkt juist zo belangrijk omdat ze vaak geen pc of laptop thuis hebben, maar bijna altijd wél een smartphone.

Anoniem en laagdrempelig

Iedereen kan op de o2o Werkt-app. Hij of zij hoeft alleen een aantal voorkeuren in te vullen, zoals stadsdeel, gebied en interesse voor bepaalde onderwerpen. De app kent drie hoofdthema’s: werk, inkomen en meedoen. Vul je de optie in, dan komt de app regelmatig met suggesties voor aanbod in de buurt zoals taal cursus of vrijwilligerswerk. Betaalde vacatures worden regionaal en branchegericht aangeboden. Om de app te gebruiken hoef je niet in te loggen, vertelt Brinkman. “We hebben de app anoniem en laagdrempelig gehouden zodat mensen zonder angst dingen kunnen nazoeken en uitproberen.”

Doorlinken naar de website

De app linkt in de meeste gevallen door naar informatie op de website van de gemeente Amsterdam. Dat is niet dubbelop, maar een bewuste keuze. “De website van de gemeente is zo groot met zo veel gigantisch veel informatie dat veel mensen daar verdwalen. Bovendien is de informatie zo altijd actueel en eenduidig.”



De app is niet interactief en is daarmee vooral een extra communicatiekanaal. Een kanaal dat de zelfregie versterkt en klantmanagers werk uit handen neemt zodat die zich kunnen focussen op klanten die wat meer ondersteuning nodig hebben.

Soft launch

De app o2o Werkt is gelanceerd in juli 2020. “Zo midden in de zomervakantie hebben we gekozen voor een soft launch. Later in 2020 volgt een hard launch in alle social media-kanalen die de gemeente Amsterdam ter beschikking heeft. Intern is er een voorlichtingsronde om de klantmanagers de voordelen te laten zien. Zo kunnen ze hun klanten met de app beter faciliteren en zo zelf tijd besparen. “De app is nog niet uitontwikkeld. We verwachten nog veel suggesties van gebruikers, zowel klanten als professionals, zeker nu de digitalisering door corona zo’n hoge vlucht neemt.”

Van klantmanagers hoort Brinkman vooral dat zij de app inzetten om de klant huiswerk mee te geven in aanloop naar een volgend gesprek. “Het gaat dan veelal om oriëntatie op mogelijkheden op het gebied van Werk en Meedoen. Verder gebruiken de klantmanagers de app om zelf info over het aanbod op te halen. Voor het verkrijgen van feedback van klanten en om de behoeftes van de gebruikers in kaart te brengen willen we dit najaar een aantal klantenpanels organiseren.”

! TIPS

- Maak een duidelijke keuze voor een interactieve app of een informatieve app
- Kies je voor een informatieve app, leg dan de focus op de versterking van de zelfregie.
- Ontwikkel alleen een interactieve app als je organisatie daarop is ingesteld. Als iemand een vraag stelt, moet er ook een antwoord komen.

Links en Downloads

- De app o2o Werkt is te downloaden vanuit zowel Google Play (Android) als de Apple Store.
- [Aankondiging lancering app en instructiefilmpje op de website van Amsterdam](#)

Contactpersonen

- Mathijs Brinkman
adviseur Participatie Activeringsteam Oost
gemeente Amsterdam
Mobiel: 06 - 204 77 455
E-mail: M.Brinkman@amsterdam.nl
LinkedIn: [Mathijs Brinkman](#)

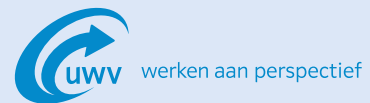
Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/amsterdam-meer-zelfregie-dankzij-de-app-o2o-werkt

Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk

 www.samenvoordeklant.nl
 info@samenvoordeklant.nl
 @SamenvdKlant
 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden