

November 2010

Om te kunnen meten wat de sociale impact is van FlexPay als dienstverlenend bedrijf is er in samenwerking met de **Social Evaluator** een vragenlijst opgesteld en verspreid onder (oud)medewerkers in de gemeente Zaanstad.

In deze vragenlijst werd gevraagd hoe de (oud)medewerkers de dienstverlening van FlexPay ervaren (hebben). Onder andere werd gevraagd wat ze vonden van de schriftelijk en mondeling gegeven informatie, de voorlichtingsbijeenkomsten, de rechten en plichten die vielen onder hun dienstverband, het gebruik van het gratis telefoonnummer en de telefonische respons op vragen.

De opvallendste resultaten van de enquête zijn dat de (oud)medewerkers het dienstverband bij FlexPay als positief ervaren hebben (4.1 op schaal van 5). Ook over de schriftelijke informatie, het persoonlijk contact bij de ondertekening en het telefonisch contact zijn zij tevreden.

Zij geven aan dat ze het erg belangrijk vinden om vooraf informatie te krijgen over hun dienstverband. Echter heeft 30% van de respondenten geen informatie vooraf gekregen. Hier ligt dus een verbeterpunt. Ook vinden de (oud)medewerkers het belang van het gratis telefoonnummer en de mogelijkheid tot het vragen van voorschotten groot.

Belangrijk om te weten voor de gemeente Zaanstad is dat 70% van de respondenten aangeeft dat als zij met bepaalde vragen niet bij FlexPay terecht zouden kunnen, zij naar de Gemeente zouden gaan om deze vragen te stellen.

De enquête bestond uit 5 onderdelen, wij belichten de meest interessante observaties per onderdeel, nl.:

A. Informatie verstrekking voor start dienstverband

- a. Circa 30% van de respondenten heeft vooraf geen schriftelijke info over het dienstverband ontvangen
- b. De respondenten zijn gemiddeld genomen tevreden over de info die ze vooraf van FlexPay ontvangen; niemand is (zeer) ontevreden
- c. Alle respondenten vinden het belangrijk tot zeer belangrijk om vooraf alles te weten over het dienstverband. Bijna 75% heeft vooraf ook contact gehad met FlexPay over de arbeidsovereenkomst. Het belang van dit contact met FlexPay is 4.3 op een schaal van 5. De tevredenheid over het contact scoort 4.1 op 5

B. Kennis maken met FlexPay

- a. De respondenten zijn tevreden over de voorlichtingsbijeenkomst (3.9 op 5). 70% stelt ook vragen op de bijeenkomst.
- b. De respondenten vinden het belangrijk (4.2) om hun FlexPay begeleider persoonlijk te ontmoeten en zijn hier ook tevreden over (4.2)

C. Rechten en plichten

- a. Op 1 persoon na weet iedereen dat zij contact op moeten nemen met FlexPay in geval van ziekte.
- b. Men vindt het belangrijk (4.1) om een salaris voorschot te kunnen krijgen; 4 personen hebben dit ook een keer gedaan, 4 personen wisten echter niet dat het kon

D. Contact met FlexPay gedurende dienstverband

- a. 70% van de respondenten is op de hoogte van het gratis 0800 nummer van FlexPay. Bijna 80% heeft het 1 tot 5 keer gebruikt. 40% zou minder vaak gebeld hebben als het nummer niet gratis was geweest, het belang is dan ook hoog (4.4). Men is tevreden over de antwoorden (4.1).
- b. De gestelde vragen variëren, waarbij opvalt dat 52% aangeeft gebeld te hebben over de uitbetaling van salaris. Slechts 1 persoon belde m.b.t. minima voorzieningen in Zaandam.
- c. Als men niet bij FlexPay terecht zou kunnen met vragen over het contract, dan zou 70% de gemeente gebeld hebben.
- d. De respondenten ervaren het dienstverband bij FlexPay als positief (4.1 op schaal 5). Niemand geeft (zeer) negatief als antwoord.

E. Resultaten van het integratietraject

- a. 83% heeft het traject volledig afgerond. 2 personen zijn gestopt wegens het krijgen van een baan, 1 vanwege een leerwerkplek, 1 vanwege het stoppen van de consultant
- b. 35% geeft aan full time betaald werk gevonden te hebben, 17% part time, en 9% zit weer in een uitkering.
- c. Een aantal mensen geeft aan dat hun traject nog loopt.

Verbeterpunten en verbeteringen

1. FlexPay hecht groot belang aan het tijdig en vooraf informeren over het komende dienstverband en zal daarom nog scherper toezien dat in het werkproces voldoende ruimte zal zijn om de nieuwe medewerkers te kunnen informeren.
2. Ook is een extra pagina toegevoegd aan de website van FlexPay met specifieke informatie voor de (nieuwe) medewerkers.
3. Het **gratis telefoonnummer** van FlexPay, nl. **0800-FLEXPAY** zal nog meer onder aandacht worden gebracht van de werknemers. Ook zal het nummer bekend worden gemaakt bij de opdrachtgevers, zoals gemeenten en UWV, en aan werkgevers.