

Vaker persoonlijk contact
en meer maatwerk

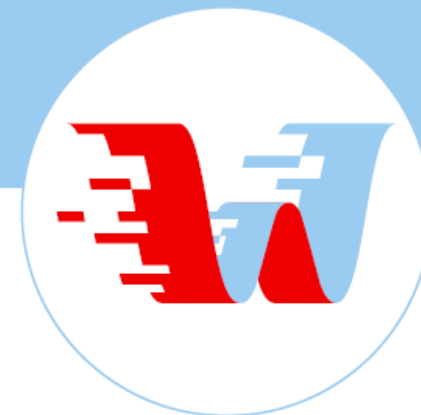
Meer passend werk
en meer banen

Vooroordelen en discriminatie
verminderen

Werkbeweging

Meer werk en meer bewegingen richting werk

Actieagenda 2019 - 2022



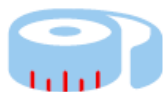
Leeswijzer

Samen met een groot aantal partners zijn we volop aan de slag met de uitvoering van de actieagenda Werkbeweging. In deze voortgangsrapportage nemen we u mee in de belangrijkste ontwikkelingen. In de introductie geven we een beknopte samenvatting van de actieagenda en de wijze waarop we de voortgang monitoren. Vervolgens geven we de voortgang weer. We beginnen in deel I met de voortgang op de ambitie 2.000 bewegingen richting werk. We tonen eerst de cijfers en daarna volgt een duiding van de realisatie van onze ambitie. In dit deel tonen we ook de voortgang op de indicatoren aandeel actief en cofinanciering. In de delen II tot en met IV komt de voortgang op de actielijnen aan bod. We geven een overzicht van de belangrijkste acties en resultaten en geven extra cijfermatige informatie, inclusief een duiding van de uitkomsten. We sluiten elk deel af met een overzicht van de belangrijkste speerpunten voor 2021. Tot slot is de financiële voortgang opgenomen in deel V. De bijlagen bevatten extra toelichting. In de hoofdtekst zijn links opgenomen naar de betreffende bijlagen.

– Introductie	pagina 3
– I. Voortgang ambitie realisatie 2.000 bewegingen naar werk	pagina 4
– II. Voortgang actielijn 1	pagina 9
– III. Voortgang actielijn 2	pagina 16
– IV. Voortgang actielijn 3	pagina 21
– V. Voortgang financieel	pagina 23
– Bijlagen	
o Bijlage 1. Toelichting Utrechtse manier van sturen en verantwoorden	pagina 24
o Bijlage 2. Toelichting impact corona	pagina 25
o Bijlage 3. Toelichting indicatoren en realisatie Werkbeweging	pagina 27
o Bijlage 4. Overzicht openstaande toezeggingen en moties	pagina 30

Introductie

Utrecht is een welvarende stad en veruit de meeste inwoners werken en doen mee in de maatschappij. Tegelijkertijd zien we ook dat er een groep Utrechters achterblijft: een groep die al langer in de bijstand zit, voor wie de stap naar werk groter is. De [actieagenda Werkbeweging](#) heeft vooral aandacht voor deze Utrechtse werkzoekenden. Zij hebben meer en andere ondersteuning nodig bij de beweging richting werk. De ambitie is dat 2.000 Utrechters met een uitkering in 2,5 jaar een stap zetten richting arbeidsmarkt. Dit is aanvullend op de al bestaande doelstellingen binnen Werk en Inkomen. Samen met werkgevers, partners en werkzoekenden spraken we over wat daarbij nodig is. Dat ziet u terug in de drie actielijnen van deze agenda.



1. Vaker persoonlijk contact en meer maatwerk
Met en voor de werkzoekende zelf



2. Meer passend werk en meer banen
Een palet aan mogelijkheden passend bij iemands talent en mogelijkheden



3. Vooroordelen en discriminatie verminderen
Met aandacht voor werkgevers, werkzoekenden en onze dienstverlening

Op 5 december 2019 is de actieagenda Werkbeweging met brede steun door u vastgesteld. Vooruitlopend daarop heeft u ons in de zomer van 2019 toestemming gegeven om alvast aan de slag te gaan met onder andere het werven van extra werkmatchers en bedrijfsadviseurs. Het startpunt van Werkbeweging markeren we dan ook als juli 2019 (kwartaal 3 2019).

Wij gebruiken de 'Utrechtse manier van sturen en verantwoorden' om de uitvoering van de actieagenda te volgen, te sturen op de voortgang en om te leren hoe we Utrechters optimaal kunnen ondersteunen bij het maken van een beweging richting werk. Hiermee krijgt u een breder en rijker palet aan informatie. {[Bijlage 1. Toelichting Utrechtse manier van sturen en verantwoorden](#)}. Graag gaan we met u in gesprek over deze voortgangsrapportage. We zullen daarom een informatiebijeenkomst organiseren. Daarbij nodigen we ook werkmatchers, bedrijfsadviseurs, werkzoekenden en partners uit zodat u met hen, hun werkwijze en ervaringen kunt kennismaken.

Klankbordgroepen

We voeren de actieagenda Werkbeweging uit met een groot aantal partners in de stad. We hebben drie klankbordgroepen waarin we met een vaste groep vertegenwoordigers kunnen sparren over onder meer de realisatie, ervaringen en lessen voor de toekomst.

De uitgevoerde acties en beschikbare resultaten over 2020 zijn verzameld en voorgelegd aan klankbordgroep Werkgevers, en de klankbordgroep Contractpartners met de vraag om de resultaten te duiden en er lessen uit te trekken voor de komende periode. Met de klankbordgroep Werkzoekenden hebben we verschillende thema's uitgediept en toetsen we onze aanpak. Daarnaast brengen we met een jaarlijks Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) de ervaringen van onze doelgroep met de actieagenda in beeld.

I. Voortgang ambitie 2.000 bewegingen richting werk en overige kernindicatoren

Inleiding

We zijn in de zomer van 2019 aan de slag gegaan met Werkbeweging, waren behoorlijk op stoom en toen veranderde de wereld om ons heen door de komst van corona. De effecten van de pandemie en bijbehorende (lockdown)maatregelen hadden hun weerslag op de voortgang van Werkbeweging. De arbeidsmarktkansen kantelden bijna van de ene op de andere dag, wat ook was van invloed op de bewegingen naar betaald werk voor onze doelgroep. Ook de mogelijkheden voor het bieden van ondersteuning kwamen onder druk te staan [*Bijlage 2. Toelichting impact corona*]. Dit alles vroeg – en vraagt nog steeds – om aanpassingsvermogen van onze werkzoekenden, samenwerkingspartners, werkgevers en onze medewerkers. We zijn er trots op dat het met elkaar gelukt is om onder zulke moeilijke omstandigheden Werkbeweging goed in gang te houden.

Ambitie: realisatie 2.000 bewegingen richting werk

Met Werkbeweging hebben we de ambitie om een plus te zetten op onze bestaande dienstverlening met als doel 2.000 extra bewegingen richting werk te creëren en daarmee de kansen op betaald werk te vergroten. Voorbeelden van bewegingen richting werk zijn deelname aan werkervaringsplaatsen, taaltrajecten, scholing en (deeltijd)werk. We onderscheiden vier kernindicatoren: plaatsingen, scholing, deeltijdwerk en uitstroom naar werk. Samen vormen ze de bewegingen richting werk.

Toelichting vier kernindicatoren (zie ook raadsbrief *Monitor Werkbeweging*)

Plaatsingen: werkervaring en ontwikkeling (werknemers)vaardigheden: het gaat om plaatsingen waarbij onze doelgroep algemene en functiegerichte werknemersvaardigheden ontwikkelen, en/of werken aan competenties of persoonlijke ontwikkeling. Het zijn bewegingen richting werk en daarmee een opstap naar betaald werk en volledige uitstroom uit de uitkering. De werkervaringsplekken (additionele werkplekken met behoud uitkering) kunnen ook samengaan met het volgen van een opleiding/scholing. We nemen dit op bij deze indicator omdat het een werkelement bevat. Deze plekken worden niet meegenomen bij de indicator scholing.

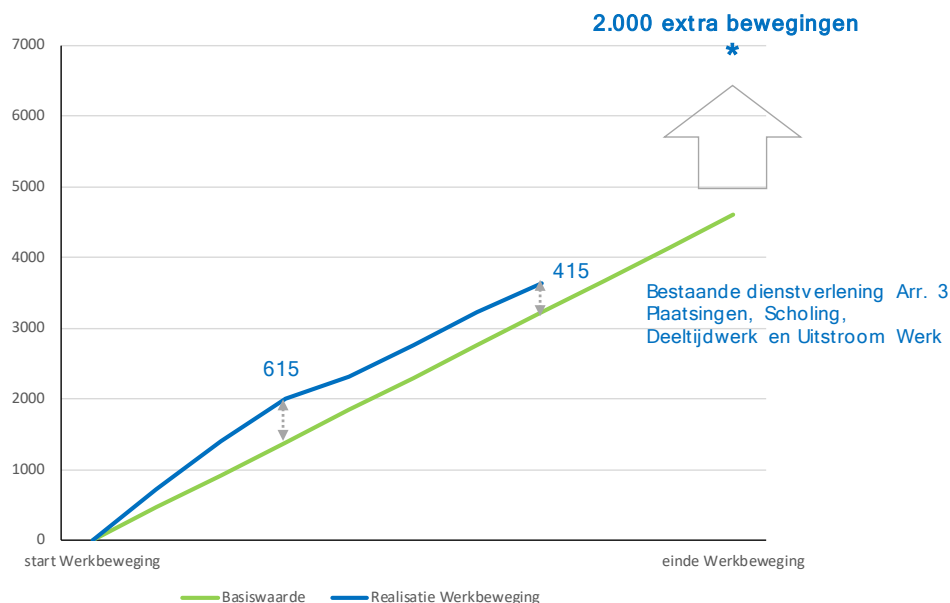
Scholing: de scholingstrajecten die worden ingezet leiden op tot een beroep of het behalen van certificaten of diploma's die het perspectief op werk vergroten. Ook zogenoemde geïntegreerde trajecten (een opleiding aan het ROC specifiek voor anderstaligen) zijn hier onderdeel van.

Deeltijdwerk: de inzet van onze dienstverlening leidt tot (meer uren) deeltijdwerk. Dit betekent dat iemand inkomen heeft uit werk of zelfstandig beroep en dat deze inkomsten worden aangevuld tot bijstandsniveau.

Volledige uitstroom uit de uitkering naar werk: we hanteren hierbij het criterium dat de reden voor volledige uitstroom betaald werk is (reguliere arbeid of zelfstandig beroep).

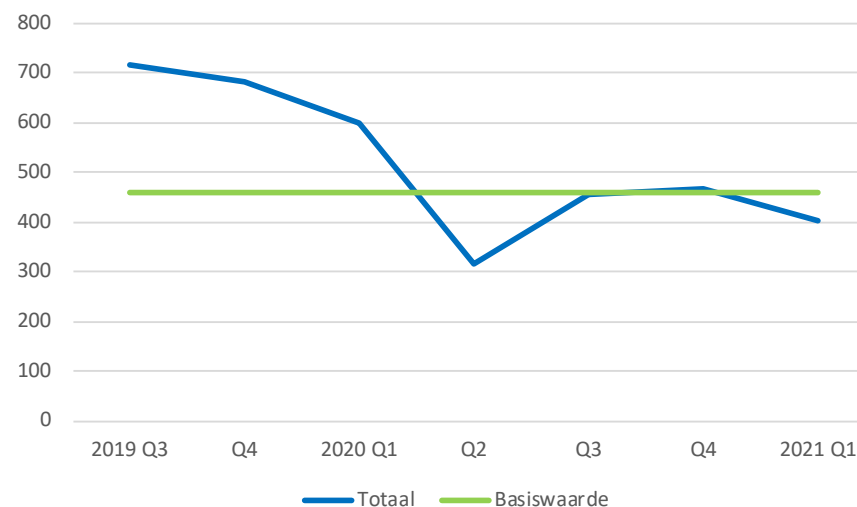
De teller van Werkbeweging begint pas te lopen als de realisatie van onze dienstverlening voorafgaand aan Werkbeweging is behaald. Dit is de zogenoemde basiswaarde, gebaseerd op de periode 2017 tot de start van Werkbeweging. **We hebben de lat hoog gelegd** omdat onder andere de basiswaarde ook het jaar bevat waarin extra is geïnvesteerd in onze doelgroep met de inzet van de buig-impulslijnen. [zie voor meer informatie *Bijlage 3. Toelichting indicatoren Werkbeweging*]. Figuur 1 geeft de realisatie van Werkbeweging en de basiswaarde weer voor de periode vanaf de start tot en met kwartaal 1 2021. De gegevens zijn cumulatief: alles boven de lijn van de basiswaarde is de plus op de bestaande dienstverlening. In figuur 2 is de realisatie van Werkbeweging per kwartaal opgenomen. De figuren bevatten de feiten. Daarna volgt een toelichting met de duiding van de realisatie.

Figuur 1. Realisatie Werkbeweging cumulatief ten opzichte van de basiswaarde en de ambitie (tot en met eerste kwartaal 2021)



Vanaf de start van Werkbeweging is sprake van een plus op de reguliere bestaande dienstverlening. Het totaal aantal bewegingen richting werk is namelijk hoger dan de basiswaarde. De eerste kwartalen lagen we op koers, de stand was 615 in kwartaal 1 2020 (3^e kwartaal van Werkbeweging) en daalde naar 415 extra bewegingen in kwartaal 1 2021 omdat de rekensystematiek ook negatieve saldo's bevat. De plus op de reguliere dienstverlening is met de huidige ontwikkeling van de realisatie **niet meer voldoende hoog om het totaal van 2.000 extra bewegingen te realiseren**. De pijl in de figuur laat de richting van de gewenste eindstand zien. **Een groot deel** van de realisatie wordt bepaald door de kernindicator **plaatsingen**. Het gaat daarbij om bewegingen in de vorm van ontwikkelen werknemersvaardigheden (waaronder werkervaringsplaatsen, al dan niet gecombineerd met opleiding), persoonlijke ontwikkeling en trajecten gecombineerd met taal. De realisatie van deeltijdwerk en uitstroom naar werk is relatief laag. De basiswaarden en realisatie zijn na kwartaal 2 2020 herberekend [[Bijlage 2. Toelichting indicatoren](#)].

Figuur 2. Realisatie Werkbeweging per kwartaal ten opzichte van de basiswaarde per kwartaal (tot en met eerste kwartaal 2021)



De ontwikkeling per kwartaal laat (ook) zien dat vanaf de start van Werkbeweging sprake is van een plus op de reguliere dienstverlening. Het gaat om de eerste drie kwartalen (2019 kwartalen 3 en 4, en het eerste kwartaal van 2020). De daaropvolgende kwartalen maakt de gevolgen van corona zichtbaar. Meest in het oog springend is de **scherpe daling van bewegingen richting werk in kwartaal 2** en dat daarna sprake is van **herstel**. Met Werkbeweging is vanaf het derde kwartaal 2020, een periode waarin diverse coronamaatregelen van kracht waren, het niveau van de bestaande dienstverlening in stand gehouden. Het aantal bewegingen is nagenoeg gelijk aan het aantal bewegingen voorafgaand aan Werkbeweging.

Ambitie: duiding realisatie bewegingen richting werk

Bij de start van Werkbeweging zien we het resultaat van de persoonlijke contacten van onze werkmatchers met onze doelgroep in het aantal bewegingen richting werk. Er zijn meer mensen bereikt en meer mensen hebben een stap richting werk gezet door deelname aan onder andere werkervaringsplaatsen, scholing, trajecten op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en/of taal. Onze bedrijfsadviseurs zijn vanaf de start aan de slag gegaan met werkgevers om nieuwe werkplekken te creëren. Daarin zijn ze geslaagd. In de eerste kwartalen van Werkbeweging zijn meer passende trajecten gecreëerd. We hadden verwacht dat we in de loop van Werkbeweging steeds meer de vruchten konden plukken van onze inspanningen. Maar toen kwam corona.

Sinds het virus uitbrak staat de arbeidsmarkt onder druk. Daardoor zijn er voor deze doelgroep minder passende plekken (werk, werkervaringsplekken en stages) beschikbaar en minder mogelijkheden om passende plekken te creëren. We merken namelijk dat werkgevers in deze zware tijden minder ruimte hebben om mee te denken over het creëren van mogelijkheden en het organiseren van goede begeleiding van onze doelgroep. Ook zijn tijdens de crisis de mogelijkheden beperkt(er) om werkzoekenden ondersteuning te bieden zodat zij een beweging richting werk konden maken. Daarnaast is in de periode dat de Tozo-regeling werd opgezet en uitgevoerd een deel van de werkmatchers Werkbeweging ingesprongen om zorg te dragen voor ondersteuning van de ondernemers. [[Bijlage 2. Toelichting impact corona](#)].

Als reactie op COVID-19 hebben we samen met onze partners diverse maatregelen genomen. Dat varieert van digitale dienstverlening tot aanpassen van de groepsgroottes en de (leer)werkplekken. Deze oplossingen maakten het mogelijk dat een deel van onze doelgroep een beweging richting werk kon maken. Ook hebben we samen met werkgevers en partners nieuwe passende (leerwerk)trajecten opgezet en zijn mensen uit onze doelgroep aan het werk gegaan.

Nu corona zo lang aanhoudt, is de huidige situatie niet meer te vergelijken met voorgaande jaren. We geven de realisatie weer volgens een systematiek waarmee de bestaande dienstverlening is afgezet tegen een periode waarin er kansen op de arbeidsmarkt waren en er geen sprake was van angst voor besmetting, quarantaineregels en een beperkt aantal beschikbare plekken vanwege coronamaatregelen. Het is een systematiek waarbij de teller van Werkbeweging begint te lopen als het niveau voorafgaand aan Werkbeweging is behaald. Dit roept de vraag op hoe we de uitkomsten moeten duiden. We zien dat in vergelijking met de periode voor Werkbeweging het aantal mensen dat gestart is met deeltijdwerk of uitstroomt naar werk is gedaald. We zien ook dat in totaal meer mensen een beweging richting werk hebben gemaakt dan voor de start van Werkbeweging. En we zien dat vanaf kwartaal 3 2020 het aantal bewegingen richting werk rond hetzelfde niveau is als vóór Werkbeweging. Het is reëel om te veronderstellen dat zonder extra investering de bestaande dienstverlening tijdens corona zou zijn gedaald. Dat we vanaf kwartaal 3 in 2020 het aantal bewegingen richting werk op peil hebben weten te houden, beschouwen we als resultaat van de extra investering die we hebben gedaan in het kader van Werkbeweging. Met de inzet van Werkbeweging kunnen we mensen ondersteuning bieden, voorbereiden en samen met werkgevers passende werkplekken vormgeven zodat ze kunnen profiteren van de kansen die de arbeidsmarkt biedt zodra die weer aantrekt.

Werkzoekenden en werkgevers

Mail van werkzoekende aan een werkmatcher: (...) Hierbij ontvang je een kopie van mijn arbeidsovereenkomst (...). Het betreft een tijdelijk aanstelling voor 1,5 jaar (36 uur per week). De ingangsdatum is 8 juni 2020. Vanaf die datum kan de uitkering worden gestopt. (...), ik wil je graag nogmaals bedanken voor je inspanningen, je constructieve en flexibele houding en, bovenal, voor het feit dat je oog hield voor de persoon, zijn context en de menselijke maat.

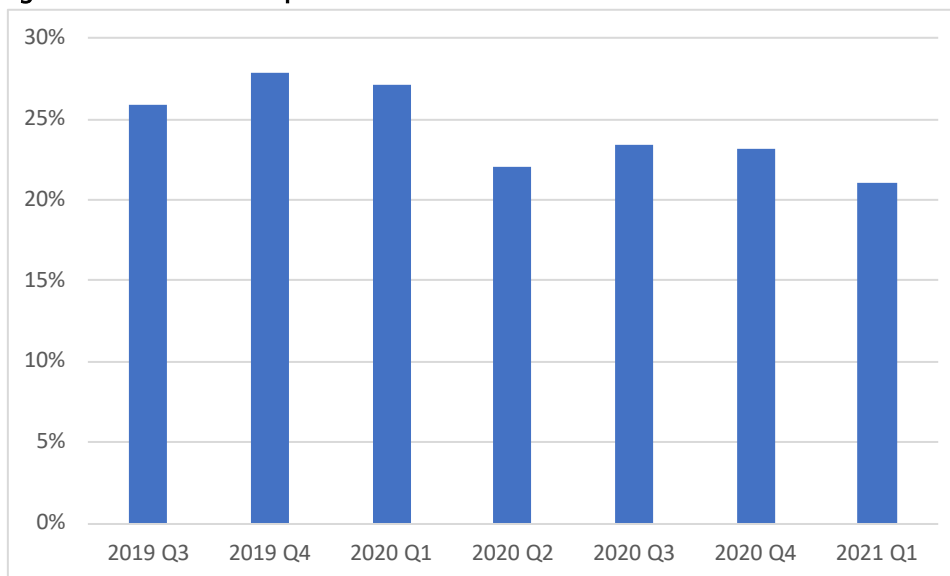
Klankbordgroep Werkgevers: wat motiveert jou om deel te nemen aan deze klankbordgroep? *Mijn motivatie zijn de mensen en hun talenten. Het herontdekken van zichzelf door maatwerk te bieden...Ideeën krijgen om het aantrekkelijk te maken voor de werkzoekende. Wat maakt dat de drempel zo hoog is om bij ons te komen werken of een werkervaringsplaats te krijgen...Een bijdrage leveren vanuit de praktijk hoe werkzoekenden te kunnen begeleiden naar betaald werk.*

Overige indicatoren: aandeel actief en cofinanciering

Aandeel actief

De indicator aandeel actief geeft een beeld van het aantal unieke personen dat participeert naar vermogen in verhouding tot het totaal aantal mensen dat in deze periode in arrangement 3 zit of heeft gezeten. Het gaat om participeren richting werk door de inzet van onze dienstverlening. [[Bijlage 3. Toelichting indicatoren](#)]. Onderstaande figuur geeft een overzicht per kwartaal.

Figuur 3. Aandeel actief per kwartaal



Bij de start van Werkbeweging zien we dat er percentueel meer personen in arrangement 3 actief zijn door de inzet van onze dienstverlening. In kwartaal 2 zien we de gevolgen van corona, gevolgd door een licht herstel. Het herstel in het aantal bewegingen naar werk is groter. Dat het aandeel actief niet precies hetzelfde patroon laat zien, heeft er mee te maken dat het aantal personen in arrangement 3 is gegroeid en dat personen meerdere bewegingen naar werk maken. Bij de start van Werkbeweging waren 3.400 werkzoekenden ingedeeld in arrangement 3. Dit is gegroeid naar bijna 4.000. Dit is deels een gevolg van Werkbeweging: we wilden meer mensen (onder andere arrangement 4) laten profiteren van onze aanpak.

Het doel is niet om 100% te realiseren, het gaat immers om dienstverlening die past bij de persoon en zijn of haar situatie. Werkzoekenden die participeren naar vermogen op een activeringsplek onder begeleiding van zorgprofessionals zijn niet meegenomen in deze indicator omdat dit nog geen directe stap richting werk is. Verder heeft hulpverlening op andere leefgebieden soms prioriteit waardoor er (nog) geen sprake is van 'actief' in een directe beweging richting werk, terwijl er wel een belangrijke stap wordt gezet in herstel.

Cofinanciering.

We onderscheiden twee vormen van cofinanciering:

1. financiële middelen (in euro's) via cofinanciering vanuit onder andere het Rijk, werkgevers en private organisaties en
2. het aantal werkgevers dat (substantiële) bijdrage in natura levert, bijvoorbeeld in de vorm van het beschikbaar stellen van ruimte, kennis en/of fte's.

Figuur 4 overzicht realisatie cofinanciering: financieel en werkgevers.



1,5 miljoen Euro, 4 jaar (2020-2024)
Regiodeal; Meedoen en Ondernemen,
een plus op Werkbeweging:

17.000 Euro (start 2021)
Oranjerfonds: project voor Taal met Collega's



Bijdrage opleidingskosten Step2Work: leer-
werktraject met opleiding MBO2-niveau



Utrechtse bedrijven openen hun deuren:
100 meeloopdagen, 10 gastsprekers en
20 rondleidingen



Ontwikkeling traject praktijkverklaring
Pilot 10 deelnemers



Ontwikkelkosten cultuurtraining
Aanpassen taalniveau schoolboeken

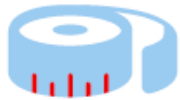
Cofinanciering is geen doel op zich maar draagt bij aan de realisatie van Werkbeweging.

Met de inzet van extra financiële middelen van de Regio Deal vitale wijken krijgt Werkbeweging in Overvecht een extra impuls. De komende vier jaar worden pilots en experimenten opgezet ter ondersteuning van onze doelgroep in Overvecht. We zijn al gestart met het doorbraakpotje Werk: 'bureaucratievrij geld' om doorbraken op het gebied van werk te kunnen realiseren. Ook is de Beroepentuin uitgebreid met extra begeleiding en snuffelstages. Verder is een netwerk opgezet van lokale ondernemers (OvO) die werkzoekenden in Overvecht helpen met stappen naar werk. In mei 2021 starten we met een project jobhulpmaatjes.

Het Oranjerfonds investeert in een project voor Taal met Collega's. Daarin worden medewerkers binnen een bedrijf opgeleid tot taalmaatje op de werkvloer. Hierdoor ontstaan er meer mogelijkheden voor mensen die vanwege taal niet aan de slag komen en worden bedrijven inclusiever. We hebben vergevorderde gesprekken met een bedrijf en we verwachten binnenkort te kunnen starten.

De overige vormen van cofinanciering bestaan uit investeringen met gesloten beurs. Onze partners investeren in opleidingskosten en/of ondersteunend materiaal, in de ontwikkeling van nieuwe projecten (praktijkverklaring) en trainingen (cultuur) of zij dragen bij door het organiseren van laagdrempelige ontmoetingen met werkgevers. Dit zijn mooie voorbeelden van samenwerken via Werkbeweging

II. Voortgang actielijn 1: Vaker persoonlijk contact en meer maatwerk.



Met en voor de werkzoekenden zelf

Wat aandacht krijgt groeit. We weten dat Utrechters in de bijstand te maken hebben met schulden, opvoeden van jonge kinderen, taalachterstand, lichamelijke of psychische problemen. Zij vinden moeilijk de weg naar werk. Het vraagt een grote inspanning, en ondersteuning van velen, om in beweging te komen en talenten te ontplooiën. Daarnaast kost het tijd om helemaal onafhankelijk van de uitkering te kunnen zijn. Er is daarom veel in gang gezet om meer persoonlijk contact te hebben met onze werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en te ondersteunen in hun beweging naar werk.

Belangrijkste acties en resultaten

- **Omslag in werken en contact met werkzoekenden.** Werkmatchers hebben een omslag gemaakt in hun manier van werken en in de contacten met werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij hebben vaker contact en werken aan het opbouwen van een vertrouwensband. De extra tijd stelt hen in staat om meer aandacht te hebben voor de persoonlijke situatie, de wensen en behoeften van werkzoekenden en samen te bepalen welke stappen er mogelijk en nodig zijn. Ze laten meer van zichzelf zien en voelen meer verantwoordelijkheid om met de werkzoekenden aan de slag te gaan. Het is een omslag in werken die continu aandacht vraagt **zodat werkzoekenden ook echt verschil ervaren, zich gesteund voelen en bewegingen kunnen maken richting werk of andere passende ondersteuning**. Er zijn veel voorbeelden waarbij de meerwaarde van Werkbeweging zichtbaar is. Die meerwaarde is, naast bewegingen richting werk, dat werkzoekenden zich **gehoord voelen**, meer **zelfvertrouwen** hebben, weer **een (dag) ritme** hebben, weer beseffen dat ze wat **kunnen** en **vertrouwen** krijgen in de toekomst. Uit het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) dat is uitgevoerd in de zomer van 2020 zien we ook dat nog niet alle werkzoekenden dit zo ervaren.

Voorbeeld van een jongere met een angststoornis en een vorm van autisme, de stappen richting werk en uitstroom naar werk:

In het eerste gesprek met de werkmatcher gaf de jongere aan niet te weten waar te beginnen. De werkmatcher heeft haar informatie gegeven over de mogelijkheden van hulpverlening en ze hebben afgesproken dat ze eerst naar de huisarts zou gaan. De drempel om op de tweede afspraak te komen was hoog en deze werd een aantal keren afgezegd. Door ruimte te bieden, is de jongere uiteindelijk over de drempel gestapt en zijn er diepgaande gesprekken geweest. Zo ontstond er uiteindelijk ruimte voor de jongere om na te denken en haar wensen te bespreken. De jongere gaf aan graag bij de werkgever van haar moeder te willen werken, zodat er een bekende in de buurt zou zijn. Ze is toen intensief begeleid om haar kwaliteiten te leren kennen en de mogelijke vervolgstappen te bepalen. Vervolgens is er een werkervaringsplek met begeleiding gecreëerd bij de werkgever van haar moeder. Dit ging goed gegaan en na afloop (3 maanden) kreeg ze een contract en was de bijstand niet langer nodig.

Mail van werkzoekende aan werkmatcher over persoonlijk contact:

Vond het gesprek ook hele fijn moest net nog aan je denken. Ik heb me eigenlijk nog nooit zo goed op me gemak gevoelt bij iemand heel fijn dat je naar me hebt geluisterd en geadviseerd. Ik zie je op het volgende gesprek. Daarbij wil ik je bedanken voor de complimenten die me gaf Dat gebeurd niet vaak en daar krijg ik toch meer doorzettingsvermogen van.

Mail aan werkmatcher over aan het werk gaan en rol werkmatcher:

Ik heb donderdag een gesprek op kantoor voor een contract van 24/26 uur. Ik ben al de hele week ingewerkt en mag nu al bepaalde handelingen zelfstandig doen. Ik denk dat het verstandig is als we de uitkering vanaf volgende maand stoppen. (...) . Bedankt voor het zelfvertrouwen en de bemoedigende woorden, ben super trots op mezelf dat ik me uit mijn depressie heb gevochten en nu echt een baan heb gevonden waar ik in kan gaan groeien.

Klanttevredenheidsonderzoek zomer 2020

Bijna driekwart van de werkzoekenden (die het kto hebben ingevuld) vindt dat er goed naar ze wordt geluisterd. Dit is iets meer dan de uitkomst uit het rekenkameronderzoek Werken aan Perspectief. Vooral statushouders zijn hier zeer tevreden over. Niet iedereen ervaart dat goed naar ze geluisterd wordt, bijna een kwart van de werkzoekenden is het (zeer) oneens met de stelling die hen hierover is voorgelegd.

Bijna driekwart van de respondenten (exclusief respondenten die de vraag hebben beantwoord met 'weet niet/ wil niet zeggen') vindt het aantal contactmomenten precies goed. Dit is vergelijkbaar met het rekenkameronderzoek. Ten opzichte van 2 jaar geleden is het aantal werkzoekenden dat het aantal contactmomenten te veel vindt bijna verdubbeld. We pakken dit op in onze gesprekken met werkzoekenden. Het is belangrijk om de wensen en mogelijke weerstand bespreekbaar te maken en samen te bepalen welke vorm en frequentie het best past.

- **Investeren in omslag in werken.** We zijn met onze klankbordgroep Werkzoekenden in gesprek gegaan over hoe we persoonlijke begeleiding effectief kunnen maken en hoe we maatwerk kunnen leveren. In 2020 hebben we deze sessies voortgezet waarbij begrip, het aansluiten op de behoeften van werkzoekenden en stress-sensitieve gesprekstechnieken centraal stonden. Verder is extra geïnvesteerd in trainingen gespreksvoering en het startgesprek. De training in het herkennen van psychische problematiek is vertraagd. In 2021 zullen we deze samen met partners in de stad alsnog organiseren. Ter ondersteuning van de omslag in werken, delen werkmatchers goede voorbeelden en zijn er kennisrondes en inspiratiebijeenkomsten met onze partners georganiseerd. Er is niet één aanpak die voor iedereen werkt. We sluiten aan bij de situatie en behoeften van werkzoekenden. De ervaren afstand tussen werkmatchers en werkzoekenden is niet in één keer overbrugd, het is een proces van leren, bijstellen en doorgaan.
- **Overige aanpassingen in werkwijze.** We zijn aan de slag gegaan met de uitkomsten van de sessies met werkzoekenden en de trainingen. Zo hebben we bijvoorbeeld onze brieven aangepast en is opnieuw onder de aandacht gebracht dat hulpverlening mee kan naar een gesprek. Binnen de startweek hebben we meer ruimte gecreëerd voor de inbreng van wensen van werkzoekenden zodat het plan van aanpak hierop aansluit. Hierin werken we ook nauw samen met de buurtteams.
- **Werkzoekenden in beeld.** Bij de start van Werkbeweging was een groot deel van onze doelgroep niet goed in beeld. We hebben extra ontmoetingen georganiseerd om kennis te maken en deelnemers, indien van toepassing, direct een beweging richting werk te kunnen laten maken. We hebben onze aanvraagprocedure aangepast. Mensen uit arrangementen 3 en 4 krijgen nu in de tweede week van hun aanvraag een intakegesprek. Tijdens dit gesprek komen barrières ter sprake op diverse leefgebieden (psychisch, fysiek, taal, schulden etc.) zodat we de dienstverlening tijdig kunnen starten en we, indien nodig, kunnen doorverwijzen naar de juiste hulp en zorgverlening. Bij het kopje 'Overige cijfers en duiding' geven we in figuur 2 een overzicht van het aantal werkzoekenden en hun uiteenlopende kwetsbaarheden.

- Corona noodzaakt ons tot digitaal werken. We zijn positief verrast dat veel werkzoekenden **online trainingen en webinars** hebben gevolgd, soms in klein verband en met hulp. Het is duidelijk dat we nog meer dan voorheen moeten investeren in het digitaal vaardig maken van werkzoekenden.
- **Scholing.** We hebben onderzoek gedaan naar de behoefte van werkzoekenden en de inzet en de effectiviteit van scholing. (Zie voor meer informatie de [Dashboardbrief](#) kwartaal 4 2020, kenmerk 8649241). We zijn aan de slag gegaan met de uitkomsten en brengen scholingsmogelijkheden vaker actief onder de aandacht in onze gesprekken met werkzoekenden, bespreken met hen wat de meerwaarde van scholing kan zijn en welke kansen dit biedt op de arbeidsmarkt. Meer informatie over scholingstrajecten, leer-werktrajecten en taal is opgenomen bij actielijn2.

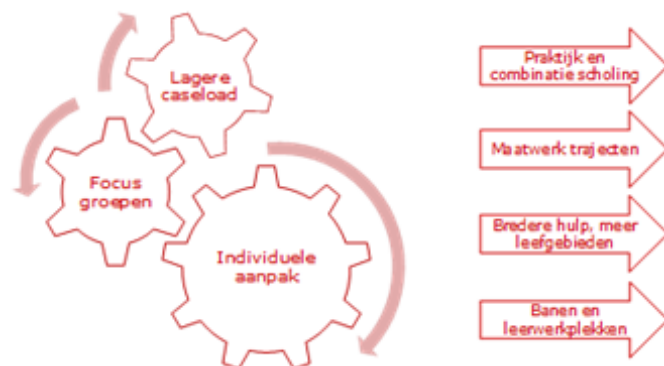
Praktijkvoorbeeld stap richting werk via kinderopvang en opleiding

Een alleenstaande moeder had slechte ervaringen met kinderopvang. Om het vertrouwen te krijgen, heeft ze met haar werkmatcher afspraken gemaakt om zelf op onderzoek uit te gaan. Dat bestond uit een dagje meekijken bij een opvang om te zien of de kinderen zich op hun gemak voelden. Ook heeft ze gesprekken gevoerd met de kinderopvang en informatie en uitleg gekregen over hoe zij werken. Daardoor is haar beeld veranderd en was er ruimte om een vervolgstap te zetten. De vrouw had geen kwalificaties om een opleiding voor onderwijsassistent te volgen. De werkmatcher had er vertrouwen in dat zij het zou kunnen. Ze heeft de eerste modules gehaald en zij is inmiddels begonnen aan de derde module

- **Samenwerking met partners in de stad.** Utrecht heeft een rijk en gevarieerd aanbod van (informele) partners op het gebied van zorg en welzijn met meerwaarde voor onze doelgroep. We geven op verschillende manieren vorm aan de samenwerking. Het gaat om het benutten van elkaars expertise, zorgen voor warme overdrachten en/of aansluiten bij gesprekken, het bespreken van casuïstiek en het organiseren van kort lijnen tussen professionals van de verschillende organisaties. Dit alles is een proces van samen leren, bijstellen en uitproberen, er is geen blauwdruk voor het vormgeven van de samenwerking. Een voorbeeld is dat Wij3.0 en Lister vaste aanspreekpunten hebben voor onze werkmatchers, zowel voor het bespreken van casuïstiek als voor het meedenken over kwesties als activering, re-integratie en/of woonproblematiek. Dit is extra waardevol omdat zij de mogelijkheden van de vele partijen in de stad kennen. We hebben afspraken met de aanbieders van Sociale Prestatie Meewerken over hun laagdrempelig aanbod dat geschikt is voor onze doelgroep en een waardevolle opstap richting werk. Solgu heeft in de kennisrondes van werkmatchers en bij een aantal van hun teams de expertise over chronische aandoeningen gedeeld. Zoals eerder genoemd sluit het buurtteam aan bij de startweek, zodat werkzoekenden direct begeleiding kan worden geboden bij hulpvragen. Ook zijn we samen de pilot 3-gesprekken gestart waarin met deelnemers wordt gewerkt aan afgestemde plannen. Verder hebben we afspraken met het NIZU (informele zorg) en zijn de initiatieven van vrijwilligers in kaart gebracht. Tijdens 'All you need is Work' in december 2019 konden werkzoekenden zelf ook kennismaken met deze partijen. Het aantal organisaties en platforms – denk bijvoorbeeld aan ADSU – is bijna ongelimiteerd, we blijven investeren in directe contacten. Maar we zijn nog niet waar we willen. Corona heeft invloed op de voortgang en de mogelijkheden voor samenwerking. Er was bijvoorbeeld niet altijd voldoende ruimte om tot concrete uitwerkingen te komen. Daarbij zijn momenteel bepaalde vormen van samenwerking niet mogelijk, zoals spreekuren of individuele gesprekken met werkzoekenden op de locaties van onze partners. Tenslotte is in de duidingssessies met onze partners geconstateerd dat er meer en betere kennisuitwisseling en samenwerking tussen onze partners moet komen (bijvoorbeeld Wij3.0, U-centraal, UW, I-did, scholingsmakelaar (RBO), Calder en Sagenn). UW en Sagenn zullen hierin het voortouw nemen. Deel II van deze rapportage bevat meer informatie over de samenwerking met partners.

- **Doorbraakpotje.** Van professionals in het sociale domein horen we terug dat kleine belemmeringen soms grote gevolgen hebben voor bewegingen richting werk. Met het Werk Doorbraakpotje (in het kader van Regiodeal vitale wijken) kunnen hulpverleners inwoners ondersteunen met een bedrag tot 500 euro per inwoner om deze belemmeringen op te lossen. Er zijn minimale spelregels waardoor de administratieve lasten zeer beperkt zijn. Eind januari 2021 is een start gemaakt. Inmiddels zijn 14 professionals aangesloten vanuit de buurtteams, JoU, Dock, Leerwerkloket, UWV, Pozitive en WenI/WSP.
- **Link actieagenda Schuldenvrij.** Rondkomen gesprekken met jongeren en sneller en integraal saneren bij sociale renovaties (pilot Overvecht) [[Raadsbrief](#)].

Overige cijfers en duiding

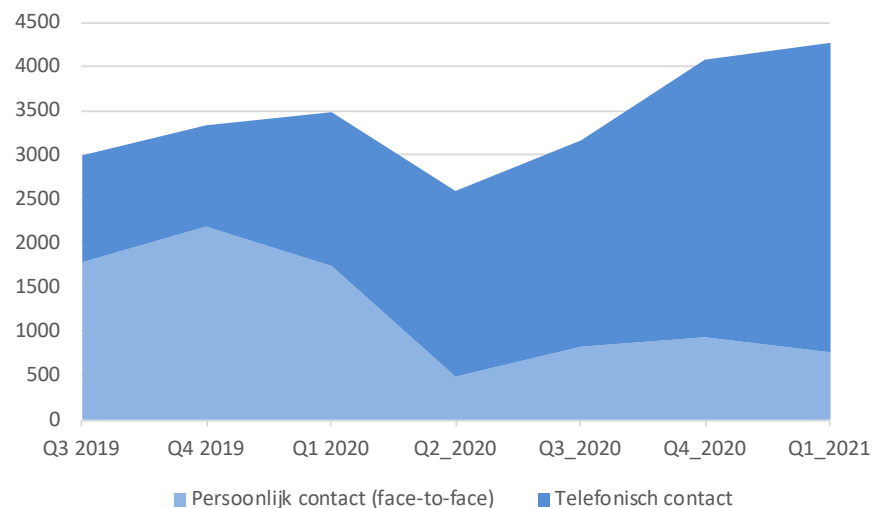


De raadsbrief [toezeggingen actieagenda Werkbeweging](#) van 19 november 2019 (kenmerk 7046378) bevat meer informatie over de focusgroepen die Werk en Inkomen onderscheidt en de keuze voor deze groepen

Er zijn **extra werkmatchers** aangetrokken en ingewerkt (15 fte). Hiermee was het mogelijk om het aantal werkzoekenden in de **caseloads** van de werkmatchers **te verlagen naar gemiddeld 125**. De werkzoekenden hebben een **vast contactpersoon**, met andere woorden een vaste werkmatcher. Het is mogelijk om van werkmatcher te **wisselen**. Ze werken in zogenoemde **focusgroepen**, zodat ze expertise kunnen opbouwen over specifieke regelingen, kennis krijgen van de doelgroep en daarmee beter kunnen werken aan maatwerk en oplossingen.

Deze acties zijn belangrijke randvoorwaarden om onze doelgroep meer aandacht en maatwerk te kunnen bieden. Gezamenlijk vormen ze een vliegwiel om mensen een beweging richting werk te laten maken.

Figuur 1. Globale ontwikkeling persoonlijke en telefonische contacten van werkmatchers met werkzoekenden, start Werkbeweging tot en met kwartaal 1 2021



Figuur 1 laat de geregistreerde contactmomenten zien. Het is een globaal beeld van de ontwikkeling omdat er binnen één registratie(code) meerdere contactmomenten kunnen zijn. Deze afweging is gemaakt zodat de administratielast voor de werkmatchers niet onevenredig hoog wordt. Naast deze vormen van contact, hebben werkzoekenden en werkmatchers ook contact via de mail.

Vanaf de start van Werkbeweging is een groei zichtbaar in het aantal contacten met werkzoekenden. In het begin van de coronacrisis is het aantal contacten sterk gedaald. Corona vroeg veel aanpassing van werkzoekenden en werkmatchers om contact vanuit huis te onderhouden, maar het is gelukt om het contact te intensiveren.

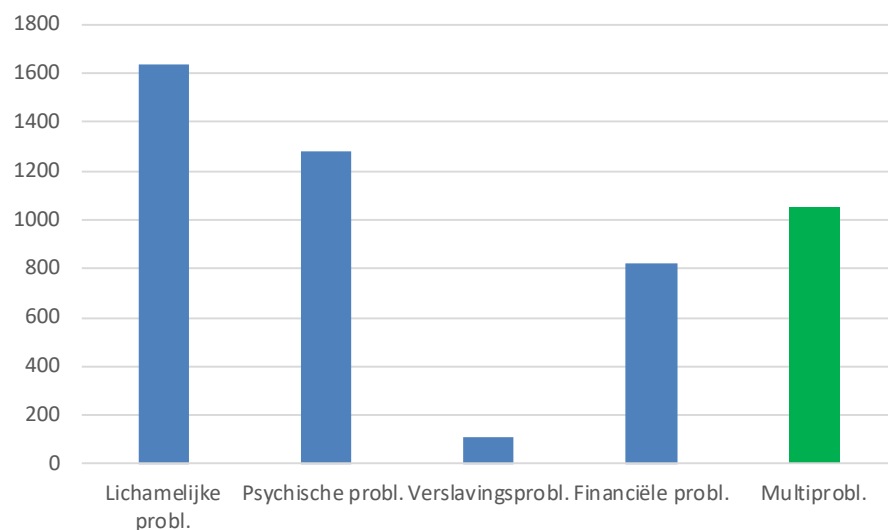
Werkzoekenden en werkmatchers staan nog wel voor een aantal uitdagingen: niet iedereen is even goed telefonisch of digitaal bereikbaar; de non-verbale communicatie en het oogcontact vallen weg en het is moeilijker om te reflecteren op iemands houding en gedrag. Eén van onze zorgpartners verwoordde dat het voor hen mogelijk eenvoudiger is om telefonisch contact te houden omdat er al sprake is van een langdurige vertrouwensband. Een vertrouwensband opbouwen en onderhouden terwijl je elkaar nog niet goed kent is lastig als er geen persoonlijk contact mogelijk is. Lastiger, maar niet onmogelijk. De voorbeelden uit het begin van dit deel illustreren het contact tussen werkmatcher en werkzoekende en het vertrouwen dat hieruit spreekt.

Corona heeft ook positieve gevolgen. Werkmatcher verwoordt het zo: *'Ik heb meer inlevingsvermogen. Het is voor de inwoner erger geworden na de coronasituatie. Maar ook voor mij, (...). Ik herken het, ik snap het.'* Voor sommige werkzoekenden levert telefonisch contact ook minder spanning op, ze hoeven niet naar het 'imposante' Stadskantoor te komen, of bang te zijn dat ze een bekende tegenkomen.

Werkzoekenden in beeld

De doelgroep van Werkbeweging heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Er kan sprake zijn van psychische en/of lichamelijke kwetsbaarheden, schuldenproblematiek, laag taalniveau, laag opleidingsniveau en langdurig in de uitkering. Figuur 2 geeft een overzicht van de stand van zaken in het eerste kwartaal van 2021.

Figuur 2. Overzicht aantal werkzoekenden met lichamelijke-, psychische- en verslavingsproblematiek, financiële problemen en multiproblematiek. Stand kwartaal 1 2021



Om een goed onderbouwd beeld te krijgen van de mogelijkheden hebben wij sinds de start van Werkbeweging bijna 1.000 arbeids-medische belastbaarheidsonderzoeken en advies aangevraagd en voor groot deel ook een psychologisch onderzoek. Onderdeel van de adviezen is ook een activerend consult waarin de werkzoekende wordt geactiveerd en oplossingsgerichte ondersteuning wordt geboden.

Uit de adviezen blijkt dat bij bijna alle aanmeldingen sprake is van een beperking. Uit de psychologische onderzoeken komt naar voren dat bijna 80 procent een behandeling zou moeten hebben, maar dat het merendeel die niet heeft. Het advies is veelal dat eerst een behandeling moet worden ondergaan vóórdat er naar werk kan worden gekeken.

Bij de duiding van de realisatiecijfers is het van belang te weten dat het voor een deel van onze doelgroep nog te vroeg is om een stap richting werk te maken. Of eigenlijk: de weg richting werk kent vele stappen zoals hulpverlening GGZ, huisarts, gezinsondersteuning, activering onder begeleiding van een zorgprofessional. Dit is niet alleen de ervaring van onze werkmatchers. Van de respondenten uit het kto geeft 31% aan hulp nodig te hebben bij lichamelijke en psychische problemen. Het gaat daarbij relatief vaak om mensen die worden begeleid vanuit de focusgroep Volwassenen (55%). Maar ook relatief veel jongeren (42%) geven aan hulp bij psychische of lichamelijke problemen nodig te hebben om een volgende stap naar werk te kunnen maken.

Bij het begeleiden richting werk zijn we afhankelijk van de mogelijkheden van andere instanties om hen hulp te bieden. Waar mogelijk zoeken we de samenwerking, maar we merken ook dat we een pas op de plaats moeten maken omdat er wachtlijsten zijn in de zorg.

Overige cijfers: uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

In de zomer van 2020 hebben we een kto uitgevoerd (een tweede meting volgt in de zomer van 2021). De uitkomsten helpen ons om onze dienstverlening te verbeteren. Een aantal uitkomsten is in het kader hierboven opgenomen. Andere bevindingen zijn:

- Twee derde van de werkzoekenden krijgt de hulp van de gemeente die ze nodig hebben, ongeveer de helft geeft aan door deze hulp meer kans te hebben op het vinden van werk en iets meer dan de helft is tevreden over het gevolgde re-integratietraject. In het algemeen zien we dat statushouders en alleenstaande ouders het meest te spreken zijn over de ondersteuning die zij krijgen.

- Er is ook ruimte voor verbetering. Niet iedereen ervaart maatwerk. Een aantal werkzoekenden heeft toegelicht dat de ondersteuning niet aansloot bij hun behoeften, zij ervaren een standaardtraject en/of zijn het niet eens met het gegeven dat ze beschikbaar moeten zijn voor werk terwijl er weinig werk is. We kunnen niet met zekerheid zeggen of zij dit bij aanvang van het traject al zo voelden of dat die gevoelens in de loop van het traject zijn ontstaan en of dit onderwerp ter sprake kwam bij hun werkmatcher. Het geeft wel aan dat het belangrijk is om hierover in gesprek te blijven en te onderzoeken wat werkzoekenden motiveert en wat een passende stap richting werk zou kunnen zijn.
- Er zijn eveneens werkzoekenden die hun positieve ervaringen hebben toegelicht. Zo geeft een aantal aan dat de ondersteuning hen meer motivatie, zelfvertrouwen en zelfinzicht (ik kan wel wat) hebben gegeven. Andere voorbeelden die zijn genoemd over wat de ondersteuning hen heeft opgeleverd, zijn het opdoen van vaardigheden, het vergroten van hun netwerk en het krijgen van een dagritme.

Speerpunten in 2021

In 2020 lag de focus vooral op leren en onderzoeken. Het ging om vraagstukken als: hoe voeren professionals het gesprek met werkzoekenden, welke behoefte hebben zij en welke ondersteuning sluit hier het best op aan. Andere belangrijke vragen: wat is nodig om maatwerk te kunnen bieden, welke concrete afspraken kunnen we maken met onze partners in de stad om de samenwerking te versterken zodat we onze inwoners beter kunnen ondersteunen.

In 2021 zetten we deze werkwijze voort, maar we brengen ook extra accenten aan die voortkomen uit de geleerde lessen. Het gaat deels om nieuwe accenten, deels om aandachtspunten die nog beter uitgewerkt kunnen worden zodat werkzoekenden echt het verschil ervaren:

- vasthouden en versterken vertrouwensband, vasthouden van mensen die een beweging hebben gemaakt zodat zij kunnen profiteren wanneer de arbeidsmarkt aantrekt;
- afspraken met meer partners en realiseren warme overdracht hulpverlening;
- met onze partners investeren in digivaardigheden van onze doelgroep, ondersteuning bij digitaal contact;
- meer en/of expliciet aandacht in de gesprekken met werkzoekenden voor de mogelijkheden op het gebied van activering, scholing en rondkomen;
- aanbod zichtbaarder maken voor werkzoekenden;
- Extra aandacht voor goed informeren en voorbereiden van kandidaten bij ontmoetingen met werkgevers.

III. Voortgang actielijn 2: Meer passend werk en meer banen



Een palet aan mogelijkheden passend bij iemands talent en mogelijkheden

Samen met werkgevers hebben we vastgesteld dat er een mismatch op de arbeidsmarkt is en dat er ruimte is voor het gesprek over de inclusieve arbeidsmarkt en het aanpassen van functies. Daarom investeren we in intensiever contact met en ondersteuning van werkgevers. Ook zetten we in op het creëren van nieuwe, passende banen.

Belangrijkste acties en resultaten

- **Omslag in werken en contact met werkgevers.** De bedrijfsadviseurs hebben een omslag in werken gemaakt. Naast het werven van vacatures ligt de focus op werken vanuit de mogelijkheden en specifieke behoeftes van de werkzoekenden. De bedrijfsadviseurs denken mee met werkgevers over hoe zij hun organisatie/werkplekken kunnen inrichten om onze doelgroep een plek te bieden. Zij zijn gericht op het creëren van een win-winsituatie: voor de werkgevers bieden ze een oplossing voor vergrijzing, tekort aan personeel, invulling inclusief werkgeverschap en voor werkzoekenden een plek om te leren, te groeien en te werken. Onze werkzoekenden en werkgevers zijn divers en daarmee ook de oplossingen. Kenmerkend is dat we veel en diverse kleine bewegingen in gang zetten zodat we stap voor stap het verschil kunnen maken. Dit heeft geleid tot een aantal mooie samenwerkingen, zoals:

In samenwerking met de railbedrijven (pilot SZW in het kader van VIA) hebben we enkele statushouders kunnen plaatsen. Met Cobala hebben we een kleinschalige pilot (6 deelnemers) werk en gezondheid uitgevoerd.

Zoals aangegeven in deel I, zijn er ook nieuwe initiatieven met cofinanciering gestart zoals een leerwerktraject, laagdrempelige ontmoetingen, het project praktijkverklaring en taal met collega's.

Bij de gemeente Utrecht is een aantal passende banen gecreëerd. Bij de afdeling facilitair zijn drie werkervaringsplaatsen vormgegeven. Door corona konden twee plekken nog niet worden ingevuld. Bij Werk en Inkomen is een werkzoekenden aan de slag gegaan als medewerker schulddienstverlening. Ook is gestart met de werving van 'coronabanen' bij VTH. Het gaat om functies van gastheer/gastvrouw en publieksbegeleiders. Deze functies staan open voor een bredere doelgroep dan alleen Werkbeweging.

- **Extra investeringen in taal.** We hebben een intensieve aanpak ontwikkeld waarin taal en leren centraal staan. Het gaat om een combinatie van taal gericht op de werkvloer, het leren van de (werk)cultuur, vakopleiding en meteen aan de slag op de werkvloer. De deelnemers kunnen starten vanaf een veel lager taalniveau (AO-A1) dan eerder mogelijk was. Er zijn verschillende trajecten opgezet zoals taal, cultuur, werk en taal in de horeca (2 groepen met 10 deelnemers), logistiek (2 groepen met 10 deelnemers) en de zorg (zie onderstaand kader voor meer informatie). Hierbij is niet alleen aandacht voor taal en werk, maar is de begeleiding ook gericht op de cultuur op de werkvloer. Eerder noemden we al het samen met Taal doet Meer en het Oranjefonds

ontwikkelde project Taal met collega's. Het taalaanbod bestaat verder uit geïntegreerde opleidingstrajecten (ROC, 79 deelnemers), taalconversatielessen, taallessen gericht op sociale en leefomgeving en taal gericht op werk. Meer dan 700 mensen maken gebruik van dit aanbod of hebben dat gedaan. Voor mensen die niet leerbaar zijn is eveneens een traject opgezet. Dit zal starten zodra er werkplekken beschikbaar komen, naar verwachting na corona.

Voorbeeld van publiek-private samenwerking: programma Werk en Taal Zorg.

Voor mensen met een taalachterstand is de stap naar betaald werk vaak nog te groot. Door taal en leren te combineren met een werkervaringsplek kunnen we hen optimaal ondersteunen. We waren al gestart in de horeca en logistiek, nu zijn we ook actief in de zorg. De partijen waarmee we samenwerken zijn de taalschool NCB, werkgever en praktijkopleider Zorgwacht en ROCMN. Tijdens dit traject krijgen de deelnemers taal gericht op de werkvloer, cultuurlessen, opleiding en gaan ze onder begeleiding aan de slag in de thuiszorg. In maart 2021 zijn de eerste 8 deelnemers enthousiast gestart. Later dit jaar zal een tweede groep starten.

- **Extra ontmoetingen werkgevers en werkzoekenden.** Wanneer er eenmaal sprake is van ontmoeting en een goede klik, dan zien we dat er altijd kansen ontstaan, ook al is er op basis van opleiding en ervaring in eerste instantie geen match. We hebben ontmoetingen georganiseerd met spoorbedrijven (Strukton, Prorail en BAM; 40 werkzoekenden), Beroepentuin, en 'All you need is work' (2019: 250 matches). In december 2020 hebben 8 werkgevers samen met bedrijfsadviseurs webinars georganiseerd;

All you need is work 2020: digitale editie.

Op 21, 22 en 23 december van 2020 vond de eerste digitale editie van het All You Need is Work plaats. Het primaire doel van dit evenement was een extra impuls geven aan het aantal ontmoetingen tussen werkzoekenden en werkgevers. Tijdens dit driedaagse programma zijn 12 webinars gehouden over het thema 'online solliciteren'. 8 workshops zijn gegeven door werkgevers waaronder Randstad Uitzendbureau, Docura Thuiszorg, MB-All en de Beroepentuin. Ook is in samenwerking met EEV een website ontwikkeld (www.utrechtwerkt.nl) waar men het programma kon bekijken, zich kon aanmelden voor de webinars en waar men handige tips kon teruglezen. In totaal hebben 85 werkzoekenden deelgenomen aan de workshops onder wie mensen uit arrangement 3, maar ook mensen met een Tozo-uitkering. De meeste deelnemers volgden meerdere workshops.

- Met alle **contractpartijen** zijn we in gesprek gegaan over 'hoe verder tijdens corona' en dat heeft gemaakt dat **alle trajecten zijn doorgegaan in aangepaste vorm**. We hebben samen met onze partners (scholings)trajecten omgevormd zodat we ze digitaal konden aanbieden. We zijn positief verrast dat veel werkzoekenden online trainingen en webinars hebben gevolgd, soms met hulp. Deze lessen nemen we mee naar de dienstverlening van de toekomst.

- **Overig nieuw en aangepast aanbod.** de behoeften en mogelijkheden van werkzoekenden gecombineerd met de behoeften en wensen van werkgevers hebben geleid tot nieuw aanbod. Sagenn biedt bijvoorbeeld ondersteuning waarbij het versterken van zelfregie, vertrouwen in eigen kunnen en motivatie centraal staan (365 deelnemers). Dit is een opstap naar activering of (betaald) werk. Met bestaande partners hebben we plekken aangepast zodat ze ook geschikt zijn voor de doelgroep van Werkbeweging. Voorbeelden zijn werkervaringsplekken bij Stimulans, een voortraject bij I-did (25 deelnemers) en een traject urenopbouw bij UW (32 deelnemers).

Traject urenopbouw

Een voorbeeld van nieuwe dienstverlening voor een groep mensen met specifieke kenmerken en wensen is het traject urenopbouw. Dit is voor mensen die arbeidsvermogen hebben maar wel een medische beperking ervaren (of die is vastgesteld) waardoor zij minder dan 5 uur beschikbaar zijn. In het traject wordt aandacht besteed aan het verhogen van de belastbaarheid en het opbouwen van werkzame uren. Uitgangspunt zijn de mogelijkheden van de kandidaat.

Overige cijfers en duiding

Er zijn **extra bedrijfsadviseurs** aangetrokken en ingewerkt (4 fte). Hiermee is het mogelijk om niet alleen vacatures te werven maar vooral in te zetten op het aanpassen en creëren van **passende banen en leer-werktrajecten**, met speciale aandacht voor de **combinatie met taal**.

Alle bedrijfsadviseurs zijn gekoppeld aan de focusgroepen van de werkmatchers zodat zij gezamenlijk expertise kunnen opbouwen en gericht kunnen werken aan maatwerkoplossingen.

Een kwart van de werkzoekenden geeft aan (kto Werkbeweging) ondersteuning bij taal nodig te hebben om een stap naar werk te kunnen maken. Ook de uitkomsten van een enquête onder werkgevers en het gesprek met de klankbordgroep Werkgevers bevestigden het belang van begeleiding en taal om een stap naar werk te kunnen maken. Bij de acties en resultaten is aangegeven wat we hiermee hebben gedaan.

We blijven werken aan het aanpassen van ons aanbod en het creëren van nieuwe mogelijkheden. Realiteit is ook dat het vanwege corona enige tijd kost om dit te realiseren. Maar samen met onze partners werken we aan nieuwe oplossingen. Tijdens de coronacrisis zijn niet alleen nieuwe trajecten gestart, er is eveneens een aantal trajecten voorbereid en vormgegeven zodat deelnemers kunnen starten wanneer de beperkende maatregelen zijn opgeheven.

Dat sinds corona de arbeidsmarkt onder druk staat, heeft bijna geen toelichting (meer informatie is evenwel opgenomen in [bijlage 2. Impact corona](#)). Maar door corona zijn er ook kansen ontstaan in bepaalde sectoren. Zo is er groei van de werkgelegenheid in de sectoren zorg, post- en koeriersdiensten. Dat vertaalt zich niet 1 op 1 naar kansen voor onze doelgroep, want de concurrentie op de arbeidsmarkt is groter geworden, maar de groei heeft er wel voor gezorgd dat ook onze doelgroep in deze sectoren aan het werk is gegaan. De sectoren waar de meeste mensen uit de bijstand aan het werk gaan, zijn zorg & welzijn, transport & logistiek, industrie & techniek en de zakelijke dienstverlening. Het gaat om functies als productiemedewerker, medewerker klantenservice (deels door de kansen bij de coronalijn van de GGD) en magazijnmedewerker. In totaal zijn vanaf de start van Werkbeweging meer dan 800 mensen (deeltijd) aan het werk gegaan. De

kansen op de arbeidsmarkt voor onze doelgroep waren groter in de periode voor corona, want toen gingen over eenzelfde periode plusminus 200 mensen meer (deeltijd) aan het werk. We kunnen niet precies vaststellen wat de bijdrage is geweest van Werkbeweging. Wel zijn we van mening dat zonder extra investering in deze doelgroep het aantal werkzoekenden dat (deeltijd) aan het werk was gegaan lager zou zijn geweest. De concurrentie op de arbeidsmarkt was immers groter en zonder bemiddeling zouden meer werkgevers hun vacatures hebben vervuld met werknemers die een minder grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben.

Constateringen van klankbordgroep Werkgevers:

- we hebben te maken met hoger verzuim, onder meer vanwege quarantaineregels;
- we hebben behoefte aan goed geïnformeerde en voorbereide werknemers onder meer over het werk dat ze gaan doen, regelingen als vakantie en verzuim en over inkomen waaronder vakantiegeld, pensioen, bruto-netto inkomen en de gevolgen van toeslagen op het inkomen (vooroordelen armoedeval);
- we zien een risico dat, als de economie weer aantrekt, mensen niet voldoende zijn opgeleid. Werkgevers in de horeca bijvoorbeeld maken zich zorgen dat ze geen personeel kunnen vinden als ze weer open mogen, omdat werknemers allemaal iets anders zijn gaan doen;
- onze wens is dat bij coaching van werknemers de focus niet puur op baanbehoud ligt, baanroulatie (dezelfde baan bij een andere werkgever) kan passender zijn;
- onderdeel van de begeleiding is volledige, snelle uitwisseling van informatie tussen werkgever en werkmatcher in alle fasen van de plaatsing. Dit kunnen we samen nog beter doen;
- maak gebruik van de kansen die de sectoren logistiek, techniek en bouw bieden;

Quote uit werkgeversenquête: *Complimenten voor alle collega's van het WSP er is een super samenwerking!*

Bovengenoemde punten van de klankbordgroep Werkgevers zijn herkenbaar en weerspiegelen onze gezamenlijke uitdagingen. Samen zorgen voor de beste match en voorkomen van uitval zijn belangrijke doelen. We werken aan de vraag hoe onze werkmatchers en onze bedrijfsadviseurs zowel de werkzoekenden als de werkgevers in elke fase van de plaatsing kunnen ondersteunen, met inachtneming van ieders rol en expertise. Een werkmatcher kan niet alle arbeidsvoorwaarden van de gehele arbeidsmarkt kennen. Maar samen met werkgevers kunnen we algemene kenmerken combineren met branche-specifieke informatie. Dat geldt ook voor de omgang met de quarantaineregels en het toegenomen ziekteverzuim. De gesprekken met werkgevers leveren zowel voor de bedrijfsadviseurs als de werkmatchers waardevolle input voor de persoonlijke gesprekken met de werkzoekenden. Andersom bieden de gesprekken werkgevers inzicht over onze doelgroep.

Speerpunten in 2021

In 2020 lag de focus op het leren en onderzoeken en het creëren van passende plekken. Daarbij ging het om vraagstukken als hoe voeren onze professionals het gesprek met werkgevers, welke behoefte hebben werkgevers en welke ondersteuning en werkgeversbenadering sluit hier het best op aan. En welk aanbod en welke kansen bieden onze partners in de stad. Ook zijn we meerdere pilots en nieuwe vormen van samenwerken gestart. In 2021 zetten we deze werkwijze voort, maar we brengen ook extra accenten aan die voortkomen uit de geleerde lessen. Het gaat deels om nieuwe accenten, deels om aandachtspunten die nog beter uitgewerkt kunnen worden:

- Aandacht voor taal en cultuur op de werkvloer.
- Digitale dienstverlening.
- Extra aandacht voor nieuwe kansen in aanbod en oplossingen. Opzetten pilots en experimenten ter ondersteuning van onze doelgroep in Overvecht (Regio Deal).
- Extra aandacht voor goed informeren en voorbereiden van kandidaten bij ontmoetingen met werkgevers.
- Meer inzicht krijgen in de veranderingen op de arbeidsmarkt en kansen verzilveren op werk in nieuwe sectoren.

IV. Voortgang actielijn 3: Vooroordelen en discriminatie verminderen op de arbeidsmarkt



Met aandacht voor werkgevers, werkzoekenden en onze eigen dienstverlening

Onze ambitie is om een Utrechtse beweging in gang te zetten waardoor vooroordelen en discriminatie op de arbeidsmarkt verminderen.

Belangrijkste acties en resultaten

- (Bijna) alle werkmatchers hebben deelgenomen aan een dialoogsessie over vooroordelen en discriminatie in de contacten met werkzoekenden. De resultaten zijn vertaald naar een training voor al onze professionals. Deze training vindt plaats in 2021.
- Inventarisatie van ons trainingsaanbod en de aansluiting op de weerbaarheid van slachtoffers van arbeidsmarktdiscriminatie. In 2021 gaan we verder in gesprek met onze contractpartners over wat nodig en mogelijk is om de weerbaarheid van mensen te vergroten en hoe hun signaalfunctie kan worden ingevuld.
- Organiseren van expertmeeting (11 experts) over mogelijke inzet van mystery guests en praktijktests om discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan. Zie voor meer informatie [Raadsbrief](#) Stand van zaken anti-discriminatieagenda 2016–2020.
- Verhogen meldingsbereidheid. De meldingsbereidheid van onze werkzoekenden over ervaringen met discriminatie is laag omdat zij denken dat hier niks aan gedaan kan worden. Daarom hebben we de samenwerking gezocht met Artikel 1. Er is een nieuw telefoonnummer opgezet (start voorjaar 2021) waar een ervaring met discriminatie kan worden gemeld. Artikel 1 biedt ondersteuning aan slachtoffers van discriminatie, zowel moreel als juridisch. Via dit telefoonnummer kunnen we bovendien het aantal meldingen van onze doelgroep monitoren en op basis daarvan gerichte acties opzetten. Naast de dialoogsessies biedt dit onze werkmatchers een concreet handvat om een werkzoekende die aangeeft met discriminatie te maken te hebben, te ondersteunen.
- (Digitale) gesprekken met onze partners over het thema arbeidsmarktdiscriminatie met als doel om samen met de stad het thema te agenderen. Het resultaat van deze gesprekken is dat het thema arbeidsdiscriminatie is opgenomen in de nieuwe anti-discriminatieagenda. In 2021 wordt verder gewerkt aan het initiatief om deze thema's met elkaar te verbinden.

Overige cijfers en duiding

We willen de Utrechtse beweging tot stand brengen in co-creatie met werkgevers, partners en werkzoekenden door het organiseren van ontmoetingen. Omdat vanaf 2020 de ontmoetingen vooral online moesten plaatsvinden, is er minder georganiseerd dan we ons hadden voorgenomen. Het onderwerp leent zich

vanwege de gevoeligheid niet goed voor onlinebijeenkomsten. Wel hebben we, zoals hierboven is aangegeven, input opgehaald bij onze partners en de verbinding gelegd met de anti-discriminatieagenda.

In het klanttevredenheidsonderzoek is werkzoekenden gevraagd naar hun ervaringen op het gebied van discriminatie op de arbeidsmarkt. Niet alle respondenten hebben deze vragen beantwoord. Van degenen die wel reageerden, geeft ongeveer 1 op 5 aan dat ze afgelopen jaar te maken hebben gehad met discriminatie op het werk, bij het zoeken naar werk of tijdens een opleiding. De brede doelgroep van Werkbeweging heeft deze ervaringen, discriminatie spitst zich dus niet toe op specifieke groepen. Wel geven dak- en thuislozen, statushouders en oudere werkzoekenden relatief vaker aan ervaring te hebben met discriminatie. Uit de open antwoorden van alle werkzoekenden maken we op dat het gaat om ervaringen met discriminatie op vele thema's. Genoemd zijn discriminatie op grond van sekse, leeftijd, achtergrond, maar ook bijvoorbeeld naar aanleiding van het melden dat het stadskantoor als postadres wordt gebruikt (dak- en thuisloos). Uit het kto blijkt ook dat het aantal mensen dat melding maakt van discriminatie beperkt is. Ongeveer een kwart van de mensen (21 respondenten) heeft namelijk hun ervaring gemeld bij hun werkmatcher en twee personen hebben deze ervaring gemeld bij een (andere) organisatie. Over de reactie van de werkmatcher op deze meldingen is 38% tevreden. Tips die respondenten geven over wat de gemeente kan doen zijn onder meer: bespreekbaar maken, bewustzijn en kennis creëren bij medewerkers en werkgevers. En de gemeente zou ook zelf mensen in dienst kunnen nemen.

De uitkomsten van het kto bevestigen de noodzaak van de acties die we hebben ondernomen om de meldingsbereidheid te vergroten. De uitkomsten onderstrepen ook onze brede aanpak waarin we aandacht hebben voor discriminatie op verschillende gronden. De aanpak van arbeidsmarktdiscriminatie is door de coronacrisis urgenter geworden: het risico bestaat dat bij het herstel van de coronacrisis bepaalde groepen in de samenleving minder snel weer aan het werk komen.

Input klankbordgroep Werkgevers

In gesprekken met werkgevers werd duidelijk dat zij van de gemeente verwachten dat dit thema gemeentebreed wordt opgepakt en niet alleen vanuit de bijstandsgerechtigden. Ook tijdens de expertmeeting rond de inzet van mystery guests pleitten de aanwezigen voor een breder opgezette samenwerking met partners. Werkbeweging heeft (daarom) voor acties richting Werkgevers de aansluiting gezocht met de gemeentelijke anti-discriminatieagenda. Het doel blijft hetzelfde namelijk de werkgevers actief betrekken bij het thema en vooroordelen en discriminatie verminderen

Speerpunten in 2021

Arbeidsmarktdiscriminatie is een complex maatschappelijk probleem en de aanpak vraagt om een lange adem. Onze inzet vanuit Werkbeweging is er dan ook op gericht om acties in gang te zetten die ook op langere termijn nog effect zullen hebben. Het Wetsvoorstel 'Toezicht gelijke kansen bij werving en selectie' biedt kansen om het gesprek aan te gaan en afspraken te maken met werkgevers (geen doel op zich). De speerpunten voor 2021 zijn:

- Vergroten meldingsbereidheid.
- Vergroten weerbaarheid werkzoekenden.
- Duurzame samenwerking met werkgevers, met speciale aandacht voor vooroordelen over dak- en thuislozen, statushouders en bijstandsgerechtigden ouder dan 45 jaar (kto).
- Vergroten handelingsbekwaamheid professionals op het gebied van meldingen en signalen vooroordelen en discriminatie.
- Expertmeeting om te bepalen hoe de samenwerking tussen gemeente en werkgevers rondom de aanpak van arbeidsmarktdiscriminatie kan worden vormgegeven.

V. Financieel

In de actieagenda is in de periode 2019–2021 voor de uitvoering van de opgave Werkbeweging in totaal 5 miljoen euro begroot. De begrote en gerealiseerde uitgaven zijn als volgt:

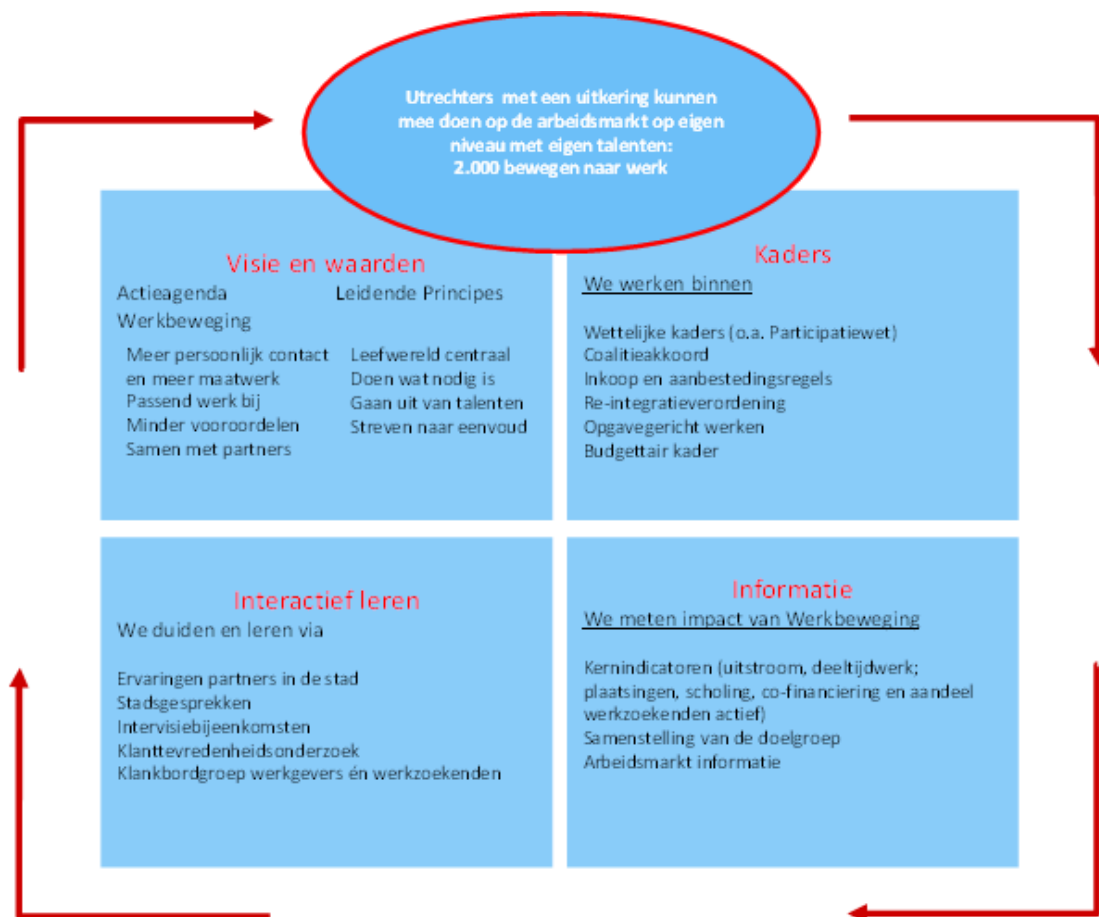
	Begroot 2019	Realisatie 2019	Begroot 2020	Realisatie 2020	Begroot 2021
Actielijn 1	675.000	356.307	1.350.000	1.073.867	1.350.000
Actielijn 2	150.000	67.429	300.000	254.197	300.000
Actielijn 3	25.000	0	50.000	27.835	50.000
Projectmanagement	150.000	73.600	300.000	144.064	300.000
	1.000.000	497.336	2.000.000	1.499.963	2.000.000

De actieagenda Werkbeweging is op 5 december 2019 door de raad vastgesteld. Hoewel vooruitlopend op deze vaststelling al voortvarend met de opgave is gestart, is het budget in 2019 niet volledig ingezet. In de Resultaatbestemming 2019 is het restantbudget van € 503.000 toegevoegd aan de begroting 2020. Vervolgens is dit budget in de Tweede Bestuursrapportage 2020 overgeheveld van 2020 naar 2022. Hiermee is in 2022 nog € 503.000 voor de uitvoering van de opgave beschikbaar. Dit is genoeg om de opgave tot en met het eerste kwartaal 2022 uit te kunnen voeren.

De uitgaven zijn in 2020 in totaal € 500.037 lager dan begroot. Dit wordt vooral verklaard uit het (nog) achterwege blijven van een overheadafdracht over de personeelskosten van de actielijnen 1 en 2 en lagere kosten voor projectmanagement. Naar verwachting wordt in de Resultaatbestemming 2020 aan de raad voorgesteld om het restantbudget toe te voegen aan de begroting 2021.

Bijlage 1. Toelichting Utrechtse manier van sturen en verantwoorden

Op 26 mei 2020 heeft u de Raadsbrief [Monitor Werkbeweging](#) (kenmerk 7398659) ontvangen en op 7 juli 2020 hebben we tijdens een informatiebijeenkomst (digitaal) met u besproken hoe we de uitvoering van de actieagenda monitoren. We gebruiken de Utrechtse manier van sturen en verantwoorden waarbij volgen, spiegelen en leren centraal staan.



Met het Utrechts sturingsmodel zoeken we de juiste balans binnen de verschillende aspecten:

- (1) visie en waarden,
- (2) kaders en randvoorwaarden,
- (3) informatie (o.a. indicatoren) en
- (4) betekenisvolle interactie–interactief leren.

Dit betekent dat we:

- werken vanuit een visie en leidende principes, bijbehorende kaders, en doorlopend kwantitatieve en kwalitatieve informatie verzamelen;
- samen met onze partners, werkzoekenden, werkgevers en raad betekenis geven aan deze informatie;
- op basis van continu gesprek met partners en leren en bijsturen.

Hiermee krijgt u een breder en rijker palet aan informatie, op basis waarvan we met elkaar in gesprek kunnen gaan.

Bijlage 2. Toelichting impact corona

Werk en Inkomen

Corona heeft het afgelopen jaar grote invloed gehad op zowel het beleid als de uitvoering binnen het programma Werk en Inkomen. Dit is terug te zien in de bijstandsontwikkeling. Utrecht sluit het jaar 2020 af met 9.808 huishoudens in de bijstand. De instroom in de bijstand is gestegen met ruim 23% ten opzichte van 2019. De toename zien we vooral in het tweede en vierde kwartaal, tijdens de eerste en tweede lockdown, met als voornaamste reden het wegvallen van inkomen door einde WW en beëindiging werk. Daarnaast zien we ook dat de crisis wezenlijke impact heeft op de werkgelegenheid en ertoe heeft geleid dat er minder mensen uit de bijstand zijn gegaan richting werk. Ook de ondersteuning aan werkzoekenden kon niet op de gebruikelijke wijze worden geboden. Als reactie op COVID-19 hebben we samen met onze partners diverse maatregelen genomen. Dat varieert van digitale dienstverlening, aanpassen van de groepsgroottes, tot aanpassen van de (leer)werkplekken. Tot slot ging in 2020 veel aandacht en capaciteit binnen Werk en Inkomen naar de opstart en uitvoering van de nieuwe Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) en in 2021 naar de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK). Naast het financieel steunen via het toekennen van aanvragen levensonderhoud en bedrijfskrediet, is in 2020 ook gestart met dienstverlening aan de ondernemers op het gebied van coaching en heroriëntatie en met een pilot digitale dienstverlening.

Kansen arbeidsmarkt doelgroep Werkbeweging uitstroom naar werk en deeltijdwerk

De arbeidsmarkt staat onder druk. Er is bijvoorbeeld een grote krimp van werkgelegenheid in de sectoren horeca, detailhandel en personenvervoer. Sectoren die normaal gesproken kansen bieden voor onze doelgroep. Verder is sprake van een sterk wisselend verloop van beschikbare vacatures. Veel bedrijven zijn terughoudend met het openstellen van vacatures, omdat zij onzeker zijn over de ontwikkelingen of direct gevolgen ondervinden van coronamaatregelen. We zien dat vacatures vaker worden teruggetrokken en dat de vacatures vaker op tijdelijke basis worden aangeboden. We merken ook dat werkgevers in deze zware tijden minder ruimte hebben om mee te denken over het creëren van mogelijkheden en organiseren van goede begeleiding van onze doelgroep en het organiseren van ontmoetingen. Er zijn ook kansen, zo is er groei van werkgelegenheid in de sectoren zorg, post- en koeriersdiensten. Dat vertaalt zich niet 1 op 1 met kansen voor onze doelgroep, want de concurrentie op de arbeidsmarkt is groter geworden: er reageren meer mensen op beschikbare vacatures, waardoor de kansen voor werkzoekenden in een kwetsbare positie afnemen.

Samengevat is corona van invloed op de kansen op betaald werk voor onze doelgroep. Er zijn minder vacatures beschikbaar, en er zijn minder mogelijkheden voor stages, werkervaringsplekken, en betaald werk, ook omdat er minder begeleiding vanuit de werkgever geboden kan worden. Dit betekent niet dat er niks mogelijk is, ook tijdens corona hebben we samen met werkgevers gewerkt aan het verzilveren van kansen en bewegingen richting werk.

Kansen en mogelijkheden overige stappen richting werk

Tijdens de crisis waren de mogelijkheden beperkt(er) om werkzoekenden ondersteuning te bieden in de vorm van scholing, persoonlijke ontwikkeling en ontwikkeling van werknemersvaardigheden (al dan niet gecombineerd met taal). De angst voor besmetting, quarantaineregels, ongeschiktheid van locaties en minder beschikbare plekken vanwege coronamaatregelen speelden hierin een rol. In de contacten met werkzoekenden ging de aandacht dan ook allereerst uit naar de gezondheid en in mindere mate naar het maken van een beweging richting werk. Corona heeft impact gehad en heeft nog steeds impact op de

productiviteit van werkmatchers. In het begin kon minder werk worden verzet omdat eerst moest worden georganiseerd dat werkmatchers vanuit huis konden werken (naast bijvoorbeeld zaken als thuisonderwijs). Digitaal werken brengt een aantal uitdagingen met zich mee voor zowel werkzoekenden als werkmatchers: niet iedereen is even goed telefonisch of digitaal bereikbaar; de non-verbale communicatie en oogcontact vallen weg en het is moeilijker om te reflecteren op iemands houding en gedrag. Dit is van invloed op de effectiviteit van de dienstverlening.

Bij de realisatie van Werkbeweging heeft verder ook Tozo een rol gespeeld. In de periode dat deze regeling werd opgezet en uitgevoerd, is een deel van de werkmatchers Werkbeweging ingesprongen om zorg te dragen voor de ondersteuning van ondernemers. Onze inschatting is dat tijdens de eerste lockdown de medewerkersproductiviteit rondom begeleiding naar werk was gehalveerd. Daarna is de productiviteit aanzienlijk gestegen, maar die bleef met de tweede lockdown nog wel onder het niveau van voor de coronacrisis.

Bijlage 3. Toelichting indicatoren en realisatie Werkbeweging

Onderdeel van de actieagenda zijn vier kernindicatoren waarmee de doelstelling van 2.000 bewegingen naar werk wordt gemonitord. In de bespreking van de actieagenda Werkbeweging in de raadscommissie van 15 oktober 2019 is toegezegd dat het niet uitsluitend gaat om unieke personen die een beweging maken, maar om 2.000 bewegingen waarbij iemand ook meerdere bewegingen kan maken naar werk. Aandachtspunt bij de invulling van de indicatoren is dat we bepaalde bewegingen niet dubbeltellen.

Toelichting vier kernindicatoren (zie ook Raadsbrief [Monitor Werkbeweging](#))

Plaatsingen: werkervaring en ontwikkeling (werknemers)vaardigheden: het gaat om plaatsingen waarbij onze doelgroep algemene en functiegerichte werknemersvaardigheden ontwikkelen, en/of werken aan competenties of persoonlijke ontwikkeling. Het zijn bewegingen richting werk en daarmee een opstap naar betaald werk en volledige uitstroom uit de uitkering. De werkervaringsplekken (additionele werkplek met behoud van uitkering) kunnen ook samengaan met het volgen van een opleiding/scholing. We nemen dit op bij deze indicator omdat het een werkelement bevat. Deze plekken worden niet meegenomen bij de indicator scholing.

Scholing: de scholingstrajecten die worden ingezet leiden op tot een beroep of het behalen van certificaten of diploma's die het perspectief op werk vergroten. Ook zogenoemde geïntegreerde trajecten (een opleiding aan het ROC specifiek voor anderstaligen) zijn hier onderdeel van.

Deeltijdwerk: de inzet van onze dienstverlening leidt tot (meer uren) deeltijdwerk. Dit betekent dat iemand inkomen heeft uit werk of zelfstandig beroep en dat deze inkomsten worden aangevuld tot bijstandsniveau.

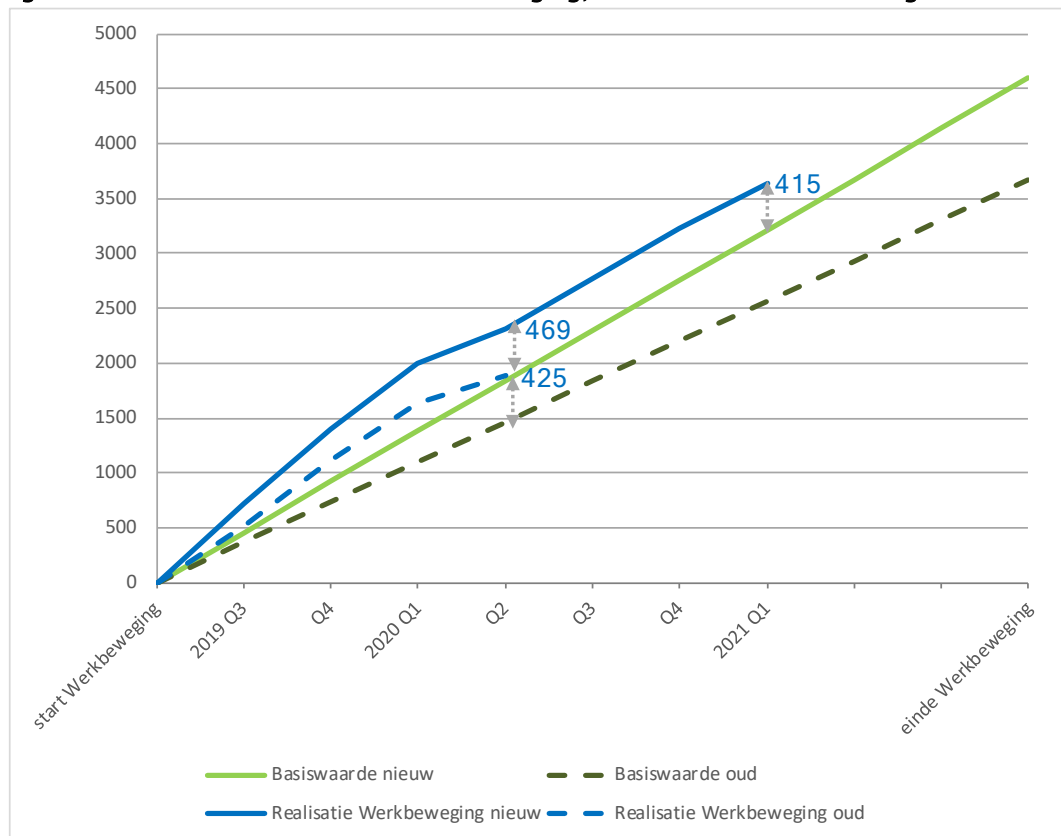
Volledige uitstroom uit de uitkering naar werk: we hanteren hierbij het criterium dat de reden voor volledige uitstroom betaald werk is (reguliere arbeid of zelfstandig beroep).

Om bij benadering te kunnen bepalen wat de plus is, hebben we de resultaten van Werkbeweging gerelateerd aan de realisatie van onze dienstverlening voorafgaand aan Werkbeweging. We hebben het gemiddelde van de inzet op de vier kernindicatoren berekend vanaf 2017 tot de start Werkbeweging. Dit gemiddelde noemen we de basiswaarde. Deze benadering impliceert dus dat de reguliere dienstverlening is **gefixeerd (op de basiswaarde)** en dat daarmee **zowel de positieve als de negatieve afwijkingen volledig worden toegerekend** aan Werkbeweging. We hebben de lat hoog gelegd, onder andere omdat de basiswaarde ook het jaar bevat waarin extra is geïnvesteerd in onze doelgroep met de inzet van de buig-impulslijnen.

De teller voor Werkbeweging begint te lopen als de **basiswaarde van afgerond 1.839 bewegingen** per jaar is behaald (de basiswaarde per kwartaal is afgerond 460). De beginstand is nul en de **eindstand is afgerond 6.597 bewegingen**. Dit is berekend op basis van 2.000 extra bewegingen in 2,5 jaar en de basiswaarde ($2,5 \times 1.838,7 + 2.000$). De basiswaarde die in de raadsbrief Monitor Werkbeweging is opgenomen is **gecorrigeerd en bijgesteld**. We constateerden namelijk dat de arrangementbepaling niet vast stond, maar meebewoog met de personen. Dat betekent dat als bijvoorbeeld iemand vanuit arrangement 3 deelnam aan scholing en daarna doorstroomde naar arrangement 1, scholing niet bij (de basiswaarde of realisatie) Werkbeweging werd meegeteld (arrangement 3) maar bij arrangement 1. Hoe langer we terugkijken in de tijd hoe groter de kans dat bepaalde deelnames niet zijn meegeteld bij de kernindicatoren van Werkbeweging. De kans is namelijk groter dat iemand (inmiddels) is doorgestroomd naar een ander arrangement. We hebben daarom technische correcties doorgevoerd in de definities van arrangementbepaling en inzet en opnieuw de basiswaarde en de realisatie berekend. De basiswaarde is na herberekening afgerond 372 per jaar hoger dan de berekening die eerder was gemaakt. In de [Dashboardbrief](#) kwartaal 2 2020 (kenmerk 7953761) is de realisatie van Werkbeweging weergegeven tot en met

kwartaal 2 2020. De realisatie is voor deze periode eveneens herberekend. Figuur 1 geeft de nieuwe realisatie en de nieuwe basiswaarde weer. De gegevens zijn cumulatief, alles boven de lijn van de basiswaarde is de plus op de bestaande dienstverlening. Ook opgenomen in deze figuur is de realisatie en de basiswaarde zoals deze eerder met u is gedeeld (aangegeven met oud; stippellijnen).

Figuur 1. Basiswaarde en realisatie Werkbeweging, oude en nieuwe berekeningen



Zichtbaar is dat de **technische aanpassingen niet hebben geleid tot wijzigingen in het verloop** van de realisatie van Werkbeweging. Het verloop volgt nagenoeg hetzelfde patroon. Ook de **eindstand** op 2020 kwartaal 2 is **vergelijkbaar** (de eindstand is 469, verleden jaar is 425 gerapporteerd).

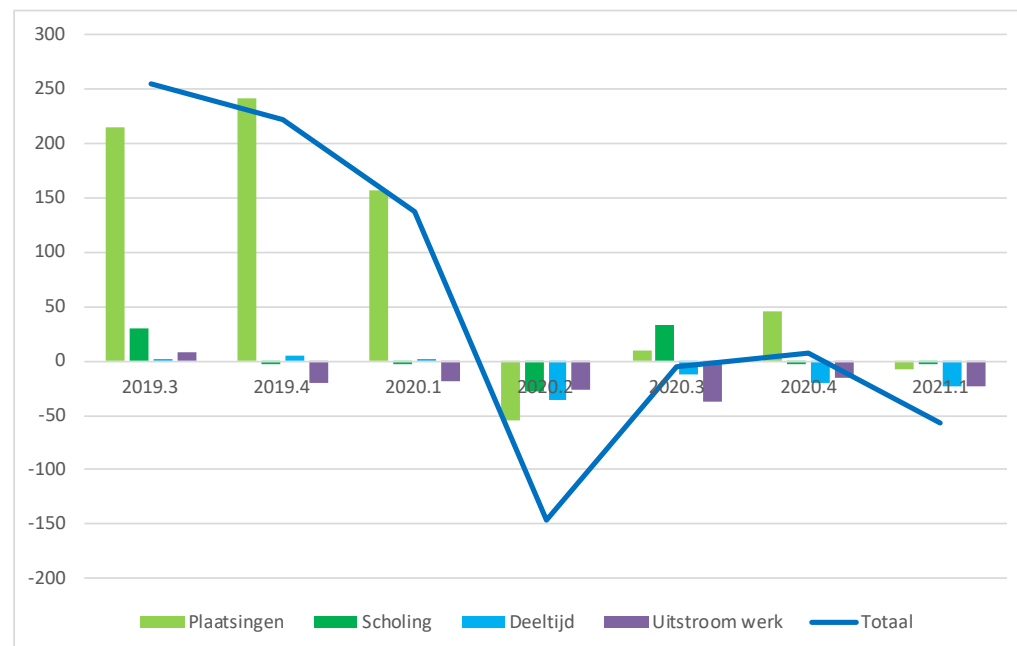
De realisatiecijfers per kwartaal zijn **voorlopige cijfers** en kunnen in de loop van het jaar wijzigen. De cijfers worden bijgesteld als een werkzoekende later start dan was voorzien, of (uiteindelijk) helemaal niet start met een traject of betaald werk, of als de startdatum pas op een later moment in het systeem is opgevoerd omdat de informatie pas later beschikbaar is gekomen.

Realisatie Werkbeweging

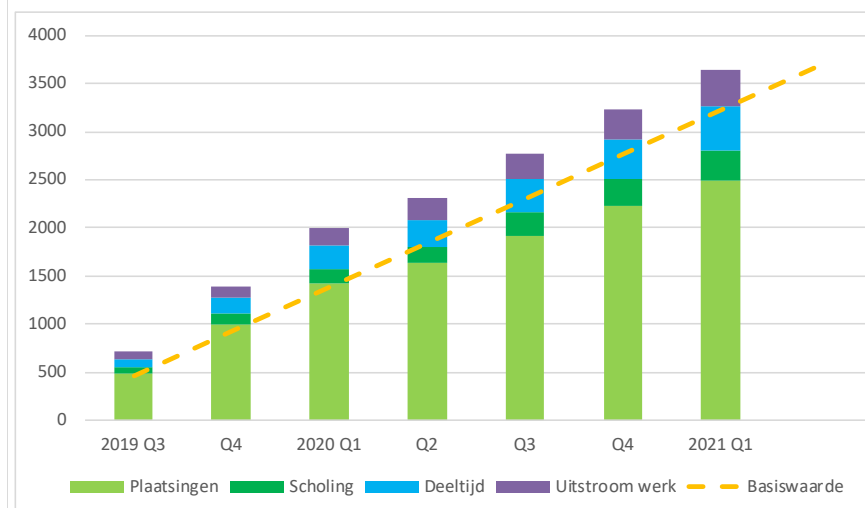
Figuur 3 geeft de realisatie van Werkbeweging weer per kernindicator per kwartaal. De ontwikkeling op de vier kernindicatoren laat zien dat de realisatie voor een groot deel wordt bepaald door de kernindicator plaatsingen. Het gaat daarbij om bewegingen in de vorm van het ontwikkelen van werknemersvaardigheden (waaronder werkervaringsplaatsen), persoonlijke ontwikkeling en trajecten gecombineerd met taal. Voor scholing is vooral een plus zichtbaar in het derde kwartaal van zowel 2019 als 2020. Deeltijdwerk en uitstroom naar werk blijft in alle kwartalen rond of onder het gewenste niveau. Figuur 4 geeft een beeld van de inzet op

de vier kernindicatoren in de bestaande dienstverlening en Werkbeweging, het gaat dus om de totaalaantallen (cumulatief) zonder dat deze verrekend zijn met de basiswaarde.

Figuur 3. Realisatie Werkbeweging per kernindicator per kwartaal



Figuur 4. Totale inzet cumulatief op kernindicatoren (bestaande dienstverlening en Werkbeweging) afgezet tegen de basiswaarde reguliere dienstverlening



Aandeel actief

Elk persoon is uniek en bij onze dienstverlening is het uitgangspunt om ondersteuning op maat te bieden. Bij de één is dat in de vorm van een werkervaringsplaats, bij de ander kan het gaan om combinaties van bijvoorbeeld persoonlijke ontwikkeling en scholing en/of ondersteuning door een buurtteam of schulddienstverlening. Iemand kan dus meerdere bewegingen maken richting werk, al dan niet ondersteund op één of meerdere leefgebieden. De indicator aandeel actief geeft een beeld van het aantal unieke personen dat participeert naar vermogen in verhouding tot het totaal aantal mensen dat in deze periode in arrangement 3 zit of heeft gezeten. Het gaat daarbij om participeren richting werk door de inzet van onze dienstverlening.

Bijlage 4. Overzicht openstaande toezeggingen en moties

Toezeggingen en moties in het kader van Werkbeweging	Gremium, agendapunt en datum	Stand van zaken
19/T318. Zet snel in op die sensitieve werkmatcher (motie 164).	Raad VJN 2019, 11-7-19	Toelichting is opgenomen in voortgangsrapportage deel II (voortgang actielijn 1).
19/T393. Er wordt in de nieuwe aanpak Werkbeweging voortaan actief gecommuniceerd dat er de optie is tot het aanvragen van een driehoeksgesprek	Cie M&S Actieagenda Werkbeweging 15-10-19	In praktijk voeren we drie-gesprekken, deze worden vooralsnog voornamelijk gevoerd met jongeren. Voordat we actief communiceren over de optie tot het aanvragen van een driehoeksgesprek willen we meer ervaring opdoen in een pilot met de buurtteams. Deze pilot is door corona vertraagd (zie Raadsbrief Uitvoeren aanbevelingen rekenkameronderzoek Werken aan Perspectief, 13 oktober 2020, kenmerk 7957794). We zullen de raad informeren over de evaluatie en het vervolg.
19/T390. De wethouder zegt toe om een bijeenkomst te organiseren waarbij raadsleden kennis kunnen maken met werkmatchers, waar ze mee bezig zijn en wat ze tegen komen. Plus het perspectief van de klant.	Cie M&S Actieagenda Werkbeweging 15-10-19	Wij zullen een raadsinformatiebijeenkomst organiseren. We zullen daarbij werkmatchers en bedrijfsadviseurs uitnodigen zodat u met hen kennis kunt maken. Verder zullen we werkzoekenden en partners uitnodigen.
19/T546. Aandacht voor een arbeidsbeperking [Motie 448 ingetrokken en overgenomen].	Raad, Werkbeweging, 5-12-19	Zie voortgangsrapportage deel II (Voortgang actielijn 1). Solgu heeft in de kennisrondes van werkmatchers en bij een aantal teams haar expertise over chronische aandoeningen gedeeld. We zullen een tussentijdse evaluatie uitvoeren om te bepalen op welke wijze de kennis wordt gedeeld in de overige teams. Werkmatchers krijgen ook een training over hoe om te gaan met vooroordelen; bij henzelf en/of in de uitvoering van hun werk. De groep mensen met een arbeidsbeperking krijgt hierin nadrukkelijk een rol.
19/T544. Ambitie op cofinanciering [Motie 445 ingetrokken en overgenomen].	Raad, Werkbeweging, 5-12-19	Opgenomen in voortgangsrapportage deel I (Voortgang ambitie).
Motie 2019/443 Een beweging maken doe je samen.	Raad, Werkbeweging, 5-12-19	Raad is geïnformeerd via Raadsbrieven Dashboard Werk en Inkomen (2019 kwartaal 4 ; 2020 kwartalen 2 , 3 en 4) en de voortgangsrapportage deel I, II, III en IV.
19/T545 Informele organisaties als volledige partners {Motie M446 ingetrokken en overgenomen}.	Raad, Werkbeweging, 5-12-19	Afgehandeld in de Raadsbrief Dashboard Werk en Inkomen tweede kwartaal 2020, 16 september 2020 (kenmerk 7953761) en voortgangsrapportage deel II (Voortgang actielijn 1).

Motie 2019/52 'Aandacht voor leven-lang-leren'.	Raad onderzoek rekenkamer 9-5-19	Afgehandeld. Toelichting in Raadsbrief Dashboard Werk en Inkomen kwartaal 4 2020, 17 maart 2021 (kenmerk 8649241). In Dashboard Werk en Inkomen kwartaal 1 2021 zal de kernindicator scholing arrangement 3 worden opgenomen. De voortgangsrapportage bevat informatie over de inzet van scholing (al dan niet in combinatie met werken en taal) en het project praktijkverklaring (delen I, II en III).
20/T193: In de reguliere rapportage over werkbeweging in Q3 komt de wethouder terug op taalonderwijs	Cie M&S kaderbrief 2020 2 juli 2020	Opgenomen in voortgangsrapportage deel III (Voortgang actielijn 2).
20/T134: De wethouder zegt toe de instrumenten opnieuw te bekijken (o.a. instrument inzake de loonkostensubsidie) en hierop terug te komen na de geplande RIB in de rapportage werkbeweging.	Cie M&S Jaarstukken 2019 23-6-20	Momenteel werken we aan de herijking van onze werkgeversinstrumenten. Eén daarvan, LKS, wordt ingezet om mensen via de banenafpraak aan het werk te helpen. Om meer mensen kansen te kunnen bieden, heeft het college op 19 januari 2021 nieuwe 'nadere regels' vastgesteld. De urennorm is naar beneden bijgesteld. Hiermee vergroten we de kansen van een groep mensen die anders geen/weinig mogelijkheden hebben om reguliere arbeid te verrichten. Meer informatie volgt in de Raadsbrief Dashboard Werk en Inkomen eerste kwartaal 2021. In deel III van de voortgangsrapportage is weergegeven wat het opnieuw bekijken van de instrumenten heeft opgeleverd: het aanbod is aangepast en er is nieuw aanbod gecreëerd.
20/T173 De wethouder komt in Q4 2020 in de rapportage werkbeweging terug op het thema leeftijdsdiscriminatie.	Cie M&S aanpak racisme en discriminatie, 25-6-20	Opgenomen in voortgangsrapportage deel IV (Voortgang actielijn 3).
20/T338 De wethouder gaat bij de voortgangsrapportage werkbeweging in Q1 2021 inzicht geven in de knoppen waaraan gedraaid kan worden.	Cie M&S eindrapportage weten wat werkt, 24-9-20	Twee knoppen waaraan gedraaid kan worden zijn de doelgroep en financiële middelen. Met de vaststelling van de actieagenda Werkbeweging is in feite aan deze twee knoppen gedraaid, namelijk de doelgroep mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en financiële middelen voor de inzet van personeel waardoor de caseload verkleind kan worden. Aanvullende kaders zijn, werken vanuit vertrouwen en samenwerken met partners in de stad. In de uitvoering zijn de knoppen waaraan gedraaid kan worden: persoonlijke aandacht; vertrouwensband tussen werkmatcher en werkzoekenden; rekening houden met de persoonlijke situatie; vergroten van de motivatie, zelfvertrouwen en zelfregie en het vergroten van vaardigheden van werkzoekenden en; het creëren van passende plekken. Deze knoppen vormen de basis voor de actielijnen van Werkbeweging. Tot slot zou de lobby naar het Rijk (meer ruimte, meer middelen) beschouwd kunnen worden als een knop waaraan gedraaid kan worden.

