

Uit de WW in de Bijstand

Een onderzoek naar de aansluiting van de activeringsregimes
van UWV en Bijstand

Deelrapportage Rotterdam – Gemeente Rotterdam Zuid

drs. Piet Verstegen



share your talent. move the world.

Uit de WW in de Bijstand

Een onderzoek naar de aansluiting van de activeringsregimes van UWV en Bijstand

Deelrapportage UWV Rotterdam – Gemeente Rotterdam Zuid

Juni 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1. Lokale context en arbeidsmarkt	7
2. Beschrijving van de route vanuit de klant	9
2.1 Route binnen UWV	9
2.2 Route bij de sociale dienst	10
3. Beschrijving van de activeringsregimes vanuit de professionals	11
3.1 UWV-periode tot max 6 maanden	11
3.2 WW@Work (vanaf -6 maanden Max-WW)	12
3.3 De intake en activering bij de Sociale Dienst	17
3.3.1 De Werkintake met twee gesprekken en een inspanningsperiode	17
3.3.2 Direct werk vinden via BuroWerk tijdens de intake	20
3.3.3 WerkLoont	22
4. Samenwerking en afstemming tussen de activeringsregimes van UWV en Sociale Dienst	25
5. Werken aan kwaliteit	29
6. Wat valt op? / Conclusies	31
7. Lijst met gesprekspartners	33
8. Literatuurlijst	34
Bijlage 1. Reis van de klant van WW naar Bijstand in schema	35
Bijlage 2. Stroomschema recht op Bijstand	36
Bijlage 3. NPS SCORE (augustus 2017)	37
Bijlage 4. Beleidsmemo	38

Inleiding

Een beperkt deel van de mensen met een WW-uitkering krijgt na het beëindigen van de WW een Bijstandsuitkering. Dit noemen we de 'doorstroom van WW naar Bijstand'. Van alle mensen die de WW verlaten, stroomt landelijk ruim 6% door naar de Bijstand. Vanuit gemeenten bezien is circa 20% van de Bijstandsinstroom het gevolg van personen die uit de WW komen. Voor de werkloze betekent de doorstroom opnieuw uitkeringsafhankelijkheid, vaak nog meer inkomensverlies en mogelijk langdurige werkloosheid.

Ook is het voor de WW-gerechtigde van belang te weten waar hij aan toe is als het gaat om rechten en plichten bij het zoeken naar werk en als het gaat om inkomensvoorziening. Dit geldt gedurende de WW-periode, en zeker ook tegen het einde van de WW-periode (Max-WW), als de Bijstand in beeld komt. Een deel van de Max-WW'ers dat een aanvraag doet voor een Bijstandsuitkering blijkt geen recht te hebben op deze voorziening. Deze onnodige aanvragen leiden tot teleurstelling bij de klant. Voor gemeenten betekenen doorstroom vanuit de WW en onnodige aanvragen een toename van de werklast en een groter beslag op de middelen. Voor gemeenten is het daarom zaak doorstroom en onnodige aanvragen zo veel mogelijk te voorkomen (Na de WW in de Bijstand, 2016).

Voor het onderzoek "Uit de WW in de Bijstand" is Rotterdam Zuid één van de vijf casestudy's. Rotterdam vertegenwoordigt een van de vier grote steden in Nederland. De belangrijkste onderzoeksvragen in de casestudy waren:

- Hoe wordt er op zowel beleids- als uitvoeringsniveau samengewerkt om de afstemming tussen de uitkeringsregimes van WW en Bijstand te optimaliseren en daarmee te voorkomen dat werkzoekenden vanuit de WW doorstromen naar de Bijstand?
- Welke mogelijkheden zien de gesprekspartners op de terreinen beleid, organisatie en uitvoering (en de samenhang daartussen) voor een optimalisering van de afstemming van de verschillende activeringsregimes?

5

In het onderzoek is de reis van de klant centraal gesteld en lag de focus op de activeringsregimes voor werkzoekenden van UWV en Sociale Dienst Rotterdam. Gekeken is hoe beide activeringsregimes zijn vormgegeven en op welke momenten er sprake is van samenwerking. In het geval van samenwerking is gekeken naar 'wat werkt' op lokaal niveau en lag de focus op innoverende opvattingen, ideeën en uitvoering. Ook belemmeringen op beleid, organisatie en/of uitvoeringsniveau zijn in kaart gebracht.

Resultaten zijn verkregen door interviews in de praktijk, observatie en het bestuderen van beleidsdocumenten en werkinstructies/folders/internetinformatie. In de bijlagen is de lijst met gesprekspartners en de bronnenlijst te vinden.

Citaat van een teamleider BuroWerk van de Sociale Dienst Rotterdam:

"In klantenonderzoek komt BuroWerk er heel goed uit. Het is ook niet zo'n verplichtend karakter. Iemand die daar zit laat je op je gemak voelen. Het is gewoon een leuk gesprek met de werkzoekende. Wat kan ik voor je betekenen. Geen last van je moet aan het werk of andere verplichtingen. Je hebt wat te bieden. Je krijgt ook iets van de gemeente. Je schudt ze wel op. Je bent een extra middel op weg naar werk. Goh jij, die uitkering wil jij niet en dat papier prikken in het park al helemaal niet. En dan zijn er mensen die denken: 'Nee, dat wil ik echt niet.'"

Leeswijzer

Dit rapport geeft in Hoofdstuk 1 een beeld van de lokale context, een overzicht van de betrokken organisatieonderdelen en ook een beeld van de arbeidsmarkt. In hoofdstuk 2 wordt de route beschreven die de klant doorloopt van WW naar Bijstand en welke activiteiten daarbij worden uitgevoerd. Hoofdstuk 3 laat dezelfde route zien vanuit het perspectief van de professionals tijdens de verschillende stappen. Hierbij worden de manier van activeren, de opvattingen van de professionals, de afstemming tussen professionals, de manier van meten en het kwaliteitsmanagement belicht. Hoofdstuk 4 gaat nader in op de opvallende beleidsmatige en organisatorische zaken in Rotterdam. Hoofdstuk 5 beschrijft het streven naar kwaliteit in de uitvoering. In hoofdstuk 6 worden de belangrijkste kenmerken van de aanpak van Rotterdam en fitting practices puntsgewijs op een rij gezet.

Deze rapportage staat niet op zichzelf. Naast deze deelrapportage bestaat er een eindrapportage waarin Rotterdam vergeleken wordt met de andere casussen van dit onderzoek (Drechtsteden, Werkplein Drentsche Aa, Werkplein Fivelingo en Rijk van Nijmegen).

Veel leesplezier.

Piet Verstegen

1. Lokale context en arbeidsmarkt

Een overzicht van het speelveld van organisatieonderdelen

In dit rapport staat de aansluiting tussen het WW-regime en de Bijstand centraal, in die context van Rotterdam als voorbeeld van een G4 gemeente. Binnen Rotterdam wordt er een onderscheid gemaakt tussen Rotterdam Noord en Rotterdam Zuid.

Binnen Rotterdam Zuid is het 'Nationale Programma Rotterdam Zuid' een speciale context. Binnen dit programma zijn er specifieke doelstellingen en unieke geldbronnen beschikbaar.

Voor dit onderzoek is er binnen de gemeente vooral gesproken met mensen van het cluster Werk en Inkomen. Hieronder, in tabel 1, een schematisch overzicht van onderdelen UWV en clusters van de gemeente die zich bezighouden met Max-WW-ers. In hoofdstuk 2, 'Beschrijving van de route van de klant', worden deze onderdelen verder toegelicht.

Tabel 1. Het speelveld van bedrijfsonderdelen binnen UWV en gemeente Rotterdam voor Max-WWers

UWV	Reguliere WW-dienstverlening	WW@Work (9 medewerkers, gedetacheerd vanuit de gemeente)	
Cluster Werk en inkomen van de Sociale Dienst gemeente	Werkintake (30 medewerkers) BuroWerk (5 medewerkers) WerkLoont (interventie die mensen jobready maakt in 15 weken) Prematching EXIT	Matching (ca. 100 medewerkers; opgedeeld in teams, zoals team Uitzenden, team Arbeidsbeperkten, Branche-teams)	WSP Rijnmond WSP haalt met accountmanagers vacatures op uit de markt, heeft ze in beheer en levert ze aan matching.
Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) van Sociale Dienst gemeente	Voor doelgroep met zeer grote afstand tot arbeidsmarkt en meervoudige problematiek (Participatiewet/ Tegenprestatie)		

7

Het hele proces van voorkomen (WW@Work), de werkintake en WerkLoont wordt aangestuurd door een procesverantwoordelijke. Procesverantwoordelijk betekent gericht zijn op innovatie in de keten. De organisatie is van oudsher goed in beheer, processen en procedures. Daardoor was er minder focus op innovatie en vernieuwing. De procesverantwoordelijke teammanager is hierin aanjager van innovatie.

Arbeidsmarkt Rotterdam/ Rijnmond en omvang bestand uitkeringsgerechtigden

Rotterdam valt onder de arbeidsmarktregio Rijnmond. Deze arbeidsmarktregio heeft eind 2016 1.366.000 inwoners. De 1.019.000 inwoners van 15 tot 75 jaar vormen samen de potentiële beroepsbevolking. Hiervan bieden 685.000 mensen zich actief aan op de arbeidsmarkt. Deze werkenden en werklozen vormen samen de beroepsbevolking van Rijnmond. De beroepsbevolking groeit in 2017 en 2018 met 10.000 personen tot 695.000. Dit komt vooral door de groei van de totale bevolking. De bruto participatiegraad (het aandeel van de beroepsbevolking in de potentiële beroepsbevolking) loopt in 2018 heel licht op, richting 68%. Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Van de beroepsbevolking in 2016 hebben 629.000 mensen betaald werk (de werkende beroepsbevolking).

De overige 56.000 mensen hebben geen werk, zochten recent naar betaald werk en zijn daarvoor ook meteen beschikbaar (de werkloze beroepsbevolking). In 2016 is 8,2% van de beroepsbevolking in Rijnmond werkloos. Dit werkloosheidspercentage is lager dan in 2015, maar ligt nog wel boven het landelijk gemiddelde van 6,0%. In 2017 daalt het werkloosheidspercentage verder, doordat de werkloosheid afneemt en de beroepsbevolking toeneemt.

Eind 2016 telt de beroepsbevolking in Rijnmond 685.000 personen. Hiervan ontvangt een deel een sociale zekerheidsuitkering, zoals WW, Bijstand of een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Zie ook onderstaande tabel 2.

Tabel 2 . Sociale zekerheidsuitkeringen en aandeel in de beroepsbevolking Rijnmond, eind 2016

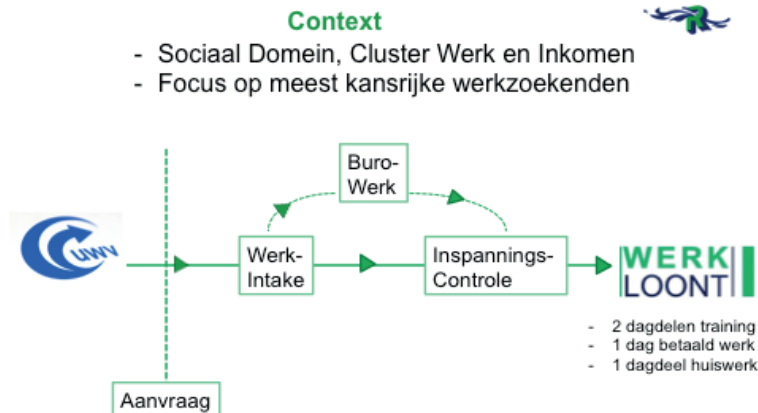
	Rijnmond aantal	Rijnmond Aandeel in beroepsbevolking	Nederland Aandeel in beroepsbevolking
Beroepsbevolking	685.000		
WW	33.180	4,8%	4,6%
Bijstand tot AOW leeftijd	58.510	8,5%	5,2%
Arbeidsongeschikten	53.690	7,8%	8,9%
- Waarvan Wajong	17.370	2,5%	2,8%
- Waarvan WAO	17.610	2,6%	3,3%
- Waarvan WIA	18.710	2,7%	2,8%

Bron: CBS en UWV

In Rijnmond stroomden 2.820 mensen in aansluiting op de WW door naar de Bijstand. Dat betekent een doorstroompercentage van 7,4%. Daarmee ligt Rijnmond boven het landelijk gemiddelde van 5,5%. Ten opzichte van 2015 is het doorstroompercentage in Rijnmond licht gedaald. In Rijnmond is de doorstroom van de WW naar de Bijstand – vanuit de WW bezien – met 7,4% relatief beperkt. De gemeente Rotterdam heeft in 2016 zowel de grootste doorstroom (1.860 personen) als één van de hoogste doorstroompercentages (8,8%) in de regio. De kleinste doorstroompercentages in deze regio zijn in 2016 voor Westvoorne (2,8%), Albrandswaard (3,0%) en Barendrecht (3,0%).

Voor de arbeidsmarktregio Rijnmond verwacht UWV dat het aantal banen van werknemers in 2018 met 1,8% toeneemt tot 661.000. Dat is gelijk aan de landelijke groei van het aantal banen met 1,8%. De meeste nieuwe banen – in absolute aantallen gezien - ontstaan in 2018 in de overige zakelijke diensten, hieronder valt tevens de uitzendbranche. Daarna volgen de zorg & welzijn (hoewel binnen deze laatste sector wel een aantal branches met krimp te zien zijn), de detailhandel, de vervoerssector, de groothandel en de specialistische zakelijke diensten. Alleen in de financiële dienstverlening is sprake van verdere verwachte krimp, wat tevens het gevolg is van automatisering in de sector. Dit betekent niet dat er in deze sector voor alle beroepen slechte kansen op werk zijn. Binnen de financiële dienstverlening zijn op hoger niveau een aantal beroepen, zoals ICT-functies in de sector, die juist goede kansen op werk bieden. In de landbouw en het openbaar bestuur wordt een zeer lichte stijging van het aantal banen verwacht. Het openbaar bestuur is minder sterk vertegenwoordigd dan gemiddeld, maar voor Rijnmond toch een belangrijke sector gezien het aantal banen in de regio. In de landbouw zijn in Rijnmond relatief weinig banen (bron: Regio in Beeld Rijnmond UWV 2017).

2. Beschrijving van de route vanuit de klant



Figuur 1 Visueel overzicht route van de klant bij Werk & Inkomen voor Max-WW-ers

2.1 Route binnen UWV

Reguliere dienstverlening UWV

De klant heeft bij het UWV de reguliere (digitale) dienstverlening en krijgt bij het stellen van vragen te maken met een willekeurige medewerker (geen vaste contactpersoon) en wordt vooral gemonitord op de rechtmatigheidseisen (sollicitatieplicht).

Voorlichtingsbijeenkomst

De hele groep UWV klanten met een bepaalde eindtijd WW (Max-WW < 6 maanden) ontvangt een uitnodigingsbrief voor een informatiebijeenkomst over de naderende overgang naar de Bijstand van het speciale team WW@Work van de gemeentelijke Sociale Dienst. Daarbij kunnen ze zelf via een stroomschema vaststellen of ze voor Bijstand in aanmerking komen en of de bijeenkomst voor hen nut heeft..

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst is de boodschap: “*Je komt in de Bijstand en dat heeft in Rotterdam een aantal consequenties die doorgenomen worden. Het proces bij de sociale dienst wordt weergegeven. De boodschap is ook: je kunt veel doen om uit de Bijstand blijven!*”. Er wordt sinds de zomer van 2017 na de voorlichting direct een CV training gegeven om de klanten een goede basis mee te geven om te solliciteren. Ook worden tips gegeven door jobhunters over openstaande vacatures. Klanten kunnen na afloop van de voorlichting spreken met jobhunters van ‘team Uitzenden’ met vacatures onder de arm. De aard van de dienstverlening van WW@Work wordt geschetst.

Daarna worden de klanten in principe voor drie maanden met rust gelaten vanuit WW@Work. Wel krijgen ze al een vast contactpersoon toegewezen voor eventuele hulpvragen.

Activering met eigen contactpersoon

Drie maanden voor einde WW worden klanten opgeroepen voor een individueel intakegesprek (op vrijwillige basis) en krijgt men een vast contactpersoon. Daarna volgen weken van intensief contact (minstens 1 keer in de week). De klant heeft daarna op afroep individuele gesprekken, hulp bij aanpassen CV, brieven en zoekgedrag en krijgt vacatures aangeboden. Het contact is zoals bij een uitzendbureau. Er is ook tussentijds persoonlijk contact (telefonisch, per mail en moderne media). Zelfwerkzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van de klant zijn daarin leidend.

De adviseur gebruikt een Access bestand om informatie over de klant te registreren. Informatie uit systemen van UWV zoals Sonar worden gebruikt ter kennisname en voor het noteren van bijzonderheden.

De diensten van WW@Work duren tot de laatste uitkeringsdag van de WW-periode. Klanten die uitstromen naar een baan worden uitgeschreven bij UWV.

Klanten die geen werk kunnen vinden krijgen een brief dat de UWV-periode ten einde loopt. Ze dienen zichzelf en op eigen initiatief te melden bij de Sociale Dienst.

2.2 Route bij de sociale dienst

Aanmelding

De werkzoekende meldt zich digitaal aan. Er gaat een signaal naar een bel-serviceteam, dat de klant telefonisch uitnodigt. De klanten horen daarbij wat ze moeten meenemen (CV, pasje van de zorgverzekeraar en paspoort). De klant komt binnen, voert BSN-nummer in, krijgt een volgnummer, en neemt plaats in wachtkamer (die lijkt op de wachtruimte van een vliegveld). Een planner zoekt een beschikbare intaker en plant het gesprek met de klant in.

Werkintake en inspanningsplan

De klant krijgt een werkintake en drie weken later een inspanningstoets. Die gesprekken worden door verschillende mensen gehouden. In ongeveer 40 minuten neemt de intaker het verhaal van de klant op en stelt vast in welke mate deze mevrouw of meneer kan werken en maakt afspraken voor de komende drie weken: het inspanningsplan (de werkintake duurt 1 uur: 40 minuten gesprek, 20 minuten administratie).

De klant gaat naar huis met een folder over WerkLoont en eventueel een verwijzing naar Buowerk. Daarnaast met de afspraak voor over drie weken en een papieren uitdraai van het inspanningsplan. Dan weten ze wat ze de komende 3 weken moeten doen. Bij Buowerk kan men direct na het intakegesprek in gesprek over beschikbare vacatures. Daarbij worden vacatures aangeboden.

Vervolg naar WerkLoont

In het 'vervolgesprek Intake' na circa drie weken is er een inspanningscontrole, om te bespreken of de klant gedaan heeft wat er is afgesproken. Dan wordt er ook overlegd welke keuze door de intaker gemaakt is voor bij welk organisatieonderdeel de klant de tweede fase gaat doorlopen. Voor iedereen die kan werken is dat WerkLoont. Klanten met problematiek of grote afstand tot de arbeidsmarkt krijgen een ander vervolgtraject. Als de uitkering vanuit de unit Inkomen wordt toegekend, gaat het verder. Als die wordt afgewezen, dan stopt het traject.

3. Beschrijving van de activeringsregimes vanuit de professionals

In het vorige hoofdstuk is de route van de klant geschetst. In dit hoofdstuk wordt dezelfde route nogmaals beschreven vanuit het perspectief en de werkzaamheden van de professionals. Daarbij wordt per organisatie en per afdeling een beeld gegeven van de verschillende stappen. Hierbij wordt beschreven hoe men te werk gaat bij de activering, welke hulpmiddelen ingezet worden, hoe men samenwerkt en hoe men de prestaties meet. Achtereenvolgens komt de reguliere UWV dienstverlening en WW@Work aan de orde. Dit betreft de periode van WW. Vervolgens komt de Bijstandperiode met allereerst de afdeling WerkIntake en de rol van BuroWerk daarbij aan bod. Ten slotte wordt de aanpak van WerkLoont kort beschreven, de afdeling waar de meeste klanten na de WW die nog niet kunnen uitstromen terecht komen.

3.1 UWV-periode tot max 6 maanden

WW dienstverlening

In de WW dienstverlening anno 2017 is de geautomatiseerde online dienstverlening nog steeds het fundament van de dienstverlening, in combinatie met aanvullende dienstverlening op de vestiging voor WW gerechtigden die dat nodig hebben. De individuele klantsituatie is leidend. Deze wordt aan het begin van de werkloosheid gestructureerd in kaart gebracht, onder meer aan de hand van de werkverkenner (een online vragenlijst) die de WW gerechtigde kort na de uitkeringsaanvraag invult. WW-gerechtigden worden uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek als zij een verhoogd risico lopen op langdurige werkloosheid. Ook klanten die zelf aangeven behoefte te hebben aan een gesprek worden uitgenodigd. De insteek van het gesprek is om mede aan de hand van de resultaten van de werkverkenner in dialoog met de klant afspraken te maken over welke stappen hij gaat zetten om weer aan het werk te komen en als dat nodig is van welke aanvullende dienstverlening van UWV hij gebruik zal maken. Klanten met wie in het begin van de werkloosheid geen werkoriëntatiegesprek is gevoerd, worden uiterlijk in de 6e of 7e maand van werkloosheid voor een monitorgesprek uitgenodigd (UWV, september 2017).

11

Aanvragen van een WW-uitkering gaat via www.werk.nl. Uiterlijk 4 weken na de eerste dag dat iemand werkloos is, krijgt hij van het UWV een brief. Daarin staat of hij een WW-uitkering krijgt, hoe hoog deze uitkering is, en hoelang de uitkering duurt. Ook krijgt de werkloze bericht over hij zijn persoonlijke accounts 'Mijn UWV' en 'Mijn Werkmap' kan gebruiken. Inloggen gaat met DigiD.

Vervolgens krijgt de werkloze taken in zijn werkmap op www.werk.nl. De werkmap is bedoeld voor het aanmaken van een cv en het zoeken naar vacatures; het doorgeven van sollicitatieactiviteiten; het sturen en ontvangen van berichten naar en van de adviseur werk van UWV; het volgen van online trainingen en webinars.

Wanneer iemand een WW-uitkering ontvangt, dan gelden de volgende plichten: De werkloze dient elke maand het formulier Inkomstenopgave in te vullen op 'Mijn UWV'. Zonder de Inkomstenopgave kan de uitkering niet betaald worden.

De werkloze dient minimaal 4 keer per 4 weken te solliciteren. De sollicitatieactiviteiten moeten worden doorgegeven aan het UWV via de Werkmap op www.werk.nl.

3.2 WW@Work (vanaf -6 maanden Max-WW)

Rotterdam kent een team WW@Work. Dit team bestaat uit 9 professionals van de gemeente die werkzaam zijn binnen het UWV. Zij organiseren informatiebijeenkomsten voor mensen in de WW en zijn hun persoonlijke klantenmanager.

De informatiebijeenkomst organiseren en uitvoeren

Op initiatief van team WW@Work wordt een groep geselecteerd uit het WW-bestand op het criterium 'resterende tijd WW'. De gehele groep krijgt een uitnodigingsbrief voor een voorlichtingsbijeenkomst van het team WW@Work. Er wordt vooraf geen check en selectie gedaan of deze mensen waarschijnlijk doorstromen naar de Bijstand. Bij de uitnodigingsbrief zit een stroomschema waarbij de uitgenodigde zelf kan nagaan of er recht op Bijstand bestaat. De uitgenodigde bepaalt zelf of hij/zij naar de bijeenkomst gaat. Deze bijeenkomst is op de locatie van de gemeente, namelijk de locatie van WerkLoont. WW@Work wisselt de voorlichtingsgroepen nu af. Bestanden van max 6 maanden en max 3 maanden voor einde WW worden afgewisseld. De laatste groep, de min 3 maanden WW-gerechtigde heeft vaak te maken met seizoenswerk en korte tijdelijke contracten die aflopen, bijvoorbeeld na de zomer wanneer veel contracten eindigen

“Verplichte” deelname aan WW@Work en aantrekkelijk maken deelname

Deelname aan het traject is voor werkzoekenden niet vrijblijvend, maar het UWV heeft een ander handhavingsbeleid dan gemeenten. In de WW is alleen 'niet verschijnen zonder bericht' en 'minder dan 1 sollicitatie-activiteit per week doen' maatregelwaardig. Voor WW@Work is de insteek daarom om te focussen op de werkzoekenden die wél geholpen willen worden. Niet-willers komen wel aan de beurt als ze instromen in de Bijstand. Wel wordt in de brief een verplichtende toon gebruikt om maximaal effect te sorteren. Er wordt niet gehandhaafd als mensen niet verschijnen. Het team evalueert de tekst van de uitnodigingsbrief en stelt deze elke keer bij. Men zoekt naar een uitnodigende toon en probeert het nut zo duidelijk mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door “lokkertjes” op te nemen dat men direct na de voorlichting op maat een training kan volgen.

Beeld van voorlichtingsbijeenkomst via observatie

De gang van zaken tijdens de informatiebijeenkomst is zoals hieronder vanuit observatie beschreven.

Observatie bijeenkomst 11 september 2017

Er zijn circa 20 klanten in een zaal waar 40 mensen in kunnen. De voorlichting begint met een PowerPoint door een adviseur van WW@Work, daarna minipresentaties van twee jobhunters van gemeentelijk 'team Uitzenden'. Zij presenteren zich als personen (men kan direct contact leggen) en met vacatures (Callcenter gemeentelijk nummer, Restaurant kok plus bediening, Heftruckchauffeur, Metaalbewerking, Magazijnmedewerker, Gastheer RET, Postbezorger, Schoonmaak met VDA, Assistent stoffeerder, Meubel montage, Parttime schoonmaak).

De toon van voorlichter is positief, ook vragen worden altijd positief gedraaid. Bijvoorbeeld op de vraag van iemand die niet digitaal kan werken, antwoord: 'ik ga je helpen'.

Er wordt gewezen op de vacaturekrant die iedereen die wil in de mailbox kan krijgen, op de banenmarkt van werkgevers, op de mogelijkheid om volgende week een

training te volgen over het opnemen van een videopitch.

De begeleiding van WW@Work komt naar voren. Het gaat om voorkomen van Bijstand door werk te vinden. De toon is: reageer als je wilt komen. Niets is verplicht. Onderdeel van WW@Work is een training door Unique en Randstad. Bijvoorbeeld: pitch, CV en motivatiebrief, vindbaarheid via sociale media, netwerken, sollicitatiegesprek.

Er is een-op-een begeleiding (met coachingsgesprekken, sparren en oefenen, tips en opdrachten, met maatwerk vacatures, zowel face to face, via mail, telefoon en app).

Verder wordt er gewezen op de kandidatenkrant 'de pitcher'. Hierin schrijft de werkzoekende zelf een pitch profiel (Ingrediënten: Type banen die je zoekt, Naam, Opleiding, Certificaten, Rijbewijs, Profiel tekst). Deze profielen worden gebundeld en verspreid bij matching en via het UWV-netwerk.

De boodschap over de Bijstand:

Hoogte van Bijstand, vermogen wat je mag hebben, de rol van WERKLOONT. De handhaving en sancties bij het je niet houden aan afspraak (Na herhaling niet op komen dagen: hoor- en wederhoorgesprek, daarna sanctie van 30%).

Er wordt gewezen op de subsidies voor werkgevers als men straks in de Bijstand zit (de Mobiliteitsbonus, 7000 euro premiekorting; de Proefplaatsing: je kunt twee maanden voor niks werken, als de werkgever de intentie heeft je zes maanden in dienst te nemen). Dit kan werkgevers over de streep trekken. Gebruik dit.

Het vervolg op deze bijeenkomst is een uitnodiging per mail. Je krijgt een intakegesprek één op één, soms is het een groepsintake. Je moet diezelfde dag bevestigen dat je kunt en dat je wilt.

Je neemt een recente CV en motivatiebrief mee, plus profiel voor profielpitch. De dienstverlening van UWV gaat door en dus ook je verplichting om sollicitaties te melden.

De bijeenkomst eindigt met een minimaal klantenonderzoek waarbij men tips en tops opschrijft en anoniem in een doos doet.

Naschrift: sinds september 2017 zijn er enkele veranderingen aangebracht in de werkwijze aan het eind van de voorlichtingsbijeenkomst:

Na de voorlichting gaan de werkzoekenden uiteen in groepen en kan men kiezen uit een CV-training / sollicitatiebrief of netwerken.

Voor kandidaten die nog maar drie maanden WW-recht hebben, wordt het intakegesprek direct ingepland.

13

Daarna worden de klanten in principe voor drie maanden met rust gelaten vanuit WW@Work. Wel krijgen ze via de E-mail een vast contactpersoon toegewezen voor hulpvragen en het verzenden van vacatures. Drie maanden voor einde WW worden klanten opgeroepen voor een individueel gesprek (op vrijwillige basis) en krijgt men een vast contactpersoon. Daarna volgen weken van intensief contact.

Activering met vast contactpersoon en trainingsaanbod

Enkele maanden na de bijeenkomst start de intensieve individuele coaching door de consulenten. Elke klant heeft een vaste adviseur als contactpersoon. In plaats van één sollicitatie per week, gaan mensen veel meer sollicitaties per week doen. Er wordt daarbij wel gekeken naar de persoonlijke situatie van de klant. Daarnaast is er extra hulp bij vacatures zoeken, opstellen van hun CV, schrijven van

sollicitatiebrieven en wordt advies gegeven over het gebruik van social media en hoe zich te profileren. Dit traject duurt ongeveer 8 weken.

Aanvullend kunnen Randstad en Unique een 6-weken durend trainingsprogramma bieden om de sollicitatievaardigheden te versterken voor kandidaten met een slecht CV of die verdieping nodig hebben, gefinancierd vanuit de partnerpot.

Er is ook nog een korte intensieve ochtendtraining voor mensen die het eigenlijk wel weten en die de puntjes op de i willen zetten. Over LinkedIn in een vogelvlucht, wat men nodig heeft om goed te solliciteren. Deelname aan deze training is vrijwillig. De kandidaat moet het zelf willen. De klanten kunnen verder gebruik maken van alles van UWV, zoals de E-learning tools en workshops.

Succesformule van WW@Work is inspelen op de persoon en aandacht

Elke klant die deelneemt aan WW@Work krijgt een vast contactpersoon en heeft zeer frequent contact in verschillende vormen. Onderstaand citaat illustreert dat:

“Vanaf dit moment is er wekelijks contact in verschillende vormen (gesprekken face tot face, app berichten, bellen, mailen). Het contact is persoonlijk en tussen klant en adviseur. Hoe het contact is, ligt een beetje aan de klant. We whats appen, we bellen, we e-mailen en persoonlijke gesprekken. Maar we blijven monitoren. Het is echt persoonlijker, met alle technieken van tegenwoordig. Hoe is je gesprek gegaan? Echt die persoonlijke aandacht. Veel mensen vinden dat heel prettig. En die gaan ook hun adviseur bellen. Ik heb vanmiddag een gesprek, ik ben hartstikke zenuwachtig, wat moet ik ermee doen, dan krijgen ze een paar tips. Dat is heel mooi. Die afspraken die onderling gemaakt worden, je merkt gewoon als je persoonlijk dingen afsprekt, dat je dan die band opbouwt met elkaar. Dat die klant ook voor je gaat lopen.” (uit interview WW@Work projectleider Astrid van Aalst)

14

Ontwikkelen van methodiek bij WW@Work

Adviseurs hebben periodiek intervisie met als doel ‘leren van elkaar’. Praten over wat werkt. Er wordt veel bijgehouden. Bijvoorbeeld hoeveel contact in welke vorm, hoeveel vacatures aanbieden en dergelijke. Op basis daarvan wil men inzoomen op hoe iemand werkt en wat werkt. De adviseurs gaan ook bij elkaars gesprekken zitten. Om van elkaars aanpak te leren. Hierdoor worden zaken ook bijgesteld. In onderstaande citaten twee voorbeelden van doorontwikkeling van methodiek vanuit intervisie:

“Bijvoorbeeld, eerst was de aanpak elke week een face tot face gesprek. Dat is nu losgelaten. Er is geen eenheidsaanpak nodig. Wat bij de een werkt, werkt niet bij de ander.” (WW@Work projectleider Astrid van Aalst)

“Een succesfactor is aandacht, verbinding, de persoonlijke aandacht van de adviseur. Zo blijkt bijvoorbeeld een adviseur succesvol met veel bellen, directe communicatie en erop zitten, of letterlijk “jagen”. De klant via contact op de huid zitten. Dit blijkt succesvol. En deze praktijk wordt overgenomen door collega’s.” (uit interview WW@Work projectleider Astrid van Aalst)

Hulpmiddelen en instrumenten gedurende WW@Work

“Er is op dit moment geen budget voor de projectgroep voor scholing of andere interventies. Er was een scholingsbudget vanuit het UWV-regime (opleidingen voor arbeidsmarktrelevante beroepen), oplopend van een certificaatje tot maximaal 3000 euro. Deze scholing moet door UWV goedgekeurd worden. Ze kijken naar of er wel werk is. Het budget is echter op. Nu is er niets. Middelen moeten vanuit UWV komen. Vanuit de gemeente zijn er geen additionele budgetten (ook niet van NPRZ of ESF).

Ik ben daar niet zo van, ik ben van gaan werken dan komt het vanzelf.”

(uit interview WW@Work projectleider Astrid van Aalst)

Ook het instrument proefplaatsing kan alleen gebruikt worden als het past vanuit UWV spelregels. Dit is het afgelopen half jaar 1 keer voorgekomen en is dus een zeldzaamheid.

Toenemende nadruk op matching

“We proberen de aansluiting te vinden met Werkgeversservicepunt Rijnmond. Ons motto is: er is zoveel. Laten we vooral gebruik maken van wat er al is. We proberen het proces steeds verder te verbeteren. Eerst waren het de eigen adviseurs hier die de match maakten. Nu hebben we 1 juli een jobhunter aangenomen om nog meer die connectie te leggen. Er komt nog te weinig uit voor ons gevoel. Want er is heel veel. Er zijn veel vacatures. We hebben bijvoorbeeld een pitch gemaakt. Ook maakt het team een pitch van de klanten in portefeuille en presenteren ze deze kandidaten (anoniem) richting werkgevers in het relatiebestand. Bijvoorbeeld een HBO kandidaat, zonder de privacy gevoelige informatie. Dan kunnen de werkgevers contact opnemen met een van onze adviseurs. Die pitch sturen we naar al onze connecties (WSPR) en de contacten bij uitzendbureaus. De adviseurs presenteren zich op baanmarkten en andere partijen in de keten (banenmarkt bij WerkLoont, werkgeversservicepunt, bij het ‘team Uitzenden’, rond het programma NPRZ).”

(uit interview WW@Work projectleider Astrid van Aalst)

15

Uitbreiden van selectiecriteria van de doelgroep van WW@Work in UWV bestand

Er is in het WW-bestand ook een groep ‘Korte-WW’, instroom van 3 maanden WW. Deze groep viel in eerste instantie niet in de doelgroep. Ze kwamen niet uit de selecties. Ook deze groep wordt nu geïdentificeerd en wordt uitgenodigd voor WW@Work. Manager Dennis van den Broek constateert dat er nu meer ‘3-maandengroepen’ zijn. Het betreft seizoenswerkloosheid, oudere werkers met korte contracten en vooral jongeren. Ze hebben maar drie maanden WW recht, omdat ze afgelopen vijf jaar geen werk hebben gehad of als jongere een te korte arbeidsverleden hebben. Deze groep is veelal goed gemotiveerd, maar ze hebben moeite om werk te vinden. Er is bij velen een kras of gebrek. Bijvoorbeeld iemand met beperkte oogcapaciteit of gedeeltelijk afgekeurd. Of jongeren met een krasje. Omdat ze recent een half jaar gewerkt hebben zijn ze vaak wel gemotiveerd voor nieuw werk, maar niet makkelijk te plaatsen. Een andere groep betreft hen die als ziek geregistreerd staan bij UWV. Die komen ook niet uit de selectie van het UWV-bestand. Deze mensen worden de laatste tijd ook uitgenodigd. WW@Work wil iedereen in de gelegenheid stellen om mee te doen (zieke mensen uit UWV, het UWV acht ze beter vanuit WIA. Ze zitten zaak in bezwaar tegen afwijzing van de WIA).

Rendementscijfers WW@Work

Per maand stromen er in Rotterdam ongeveer 500 mensen uit de WW. Het projectteam selecteert kandidaten uit een uitdraai 'uitstroom over 6 maanden'. Ongeveer 20% van die groep komt daadwerkelijk naar de voorlichtingsbijeenkomsten.

"In 2017 van januari tot eind juni hebben 190 mensen werk gevonden door ons. Of in mindere mate door ons. Sommige vinden zelf werk. Het is heel moeilijk te meten. We classificeren elke klant die bij ons dienstverlening heeft gehad: 'Komt het vinden van betaald werk door ons of mogelijk door ons?'. Misschien dat door de voorlichting bij ons ze nu actiever zijn (Ik moet nu wel gaan rennen!). Ze hebben in ieder geval bij ons in de caseload gezeten" (uit interview projectleider WW@Work Astrid van Aalst)

Over de afgelopen maanden is de conversie 37% van de deelnemers aan WW@Work. 63% stroomt toch in de Bijstand. Deze groep is net iets minder kansrijk. WW@Work haalt de meest kansrijke kandidaten eruit. Ook lijkt het dat door de aantrekkelijke arbeidsmarkt meer mensen uit de WW-doelgroep op eigen kracht werk vinden. De professionals van WW@Work zien de doelgroep lastiger worden met veel meer problematiek. Van de professionals vraagt dit meer deskundigheid en handvatten. De doelgroep verschuift geleidelijk van 'laaghangend fruit naar hoger hangend fruit'.

In onderstaande tabel staan de cijfers per september 2017 zoals die bijgehouden worden. Het geeft een tussentijds beeld van de caseload en de uitstroomcijfers.

16

Caseload		
Noord -3		
Herman	44	
Lisanne	57	
	101	55%
Zuid -3		
Daniel	21	
Denise	21	
Krisja	21	
Marco	18	
	81	45%
Huidige Caseload		
Caseload -3	182	
Caseload -6	90	
Caseload totaal	272	
Uitstroom		
Noord	146	52%
Zuid	137	48%
	283	
Uitstroom		
Uitstroom uit -6 groep	33	12%
Uitstroom uit -3 groep	250	88%
	283	49%
Geen dvl meer	291	51%
Tot. klanten WW@Work	846	

Uit PowerPointpresentatie Dennis van den Broek september 2017.

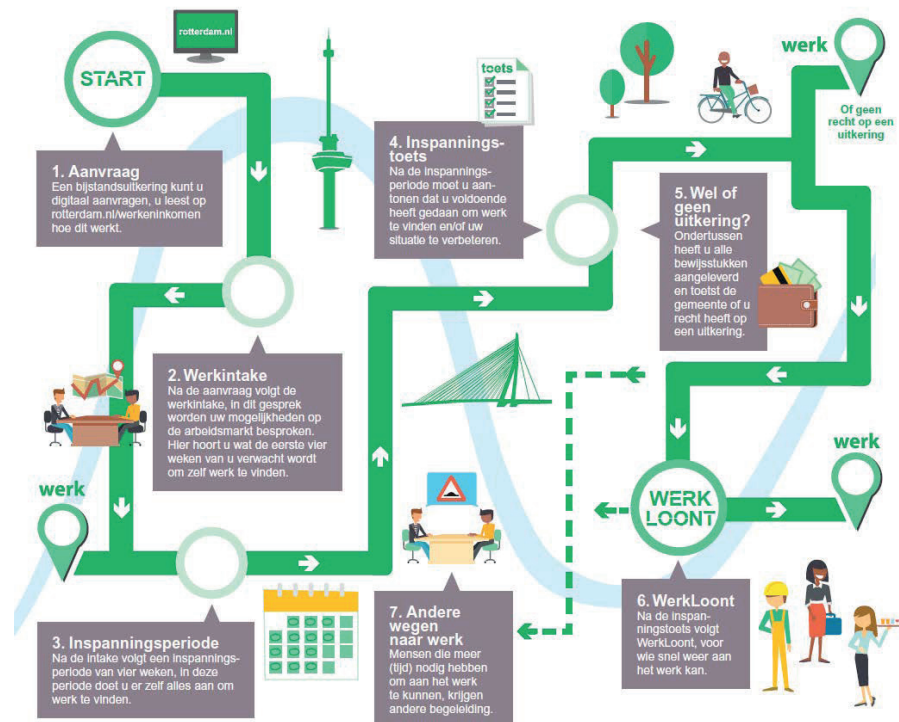
WW@Work werkt voor heel Rotterdam (maar niet voor Rijnmond). Er is een speciale focus op ZUID. Van de FTE inzet gaat 70% (4FTE) naar Zuid en 30% naar Noord (2FTE). Curieus is dat de uitstroomscore 50% om 50 % is. Blijkbaar is de doelgroep van Rotterdam Noord zelfredzamer en scoort vergelijkbaar met minder activering in FTE.

Eind 2017 blijkt uit de laatste cijfers dat er 470 mensen uitgestroomd zijn op een klantenbestand van circa 1300 mensen. (Bron: medewerker WW@work, innovatieatelier januari 2018)

3.3 De intake en activering bij de Sociale Dienst

Een onderdeel van de dienst Werk en Inkomen is de afdeling die de werkintake voor haar rekening neemt. Deze groep professionals krijgt via een verdeelsysteem klanten toegewezen voor een werkintake-gesprek. Hun werkwijze wordt hieronder beschreven. Meteen na het intakegesprek is BuroWerk beschikbaar voor klanten. Hun werkwijze komt hierna ook aan de orde. Klanten stromen daarna veelal door naar de afdeling Werkloont. De kern van dit traject komt als derde aan de orde in deze paragraaf.

Visuele route “activeren is doen (inspanningen)”



17

3.3.1 De Werkintake met twee gesprekken en een inspanningsperiode

Vanuit de werkzoekende is er een tweedeling tussen werk en inkomen. Bij de werkintake zijn er twee gesprekken. In het eerste gesprek krijgt de klant direct een periode van inspanning. Men krijgt bij de werkintake wat opdrachten mee

(bijvoorbeeld: Ga vijf keer in de week solliciteren. Ga je schulden in kaart brengen. Ga sociale contacten opdoen. Ga je met buurman koffiedrinken om je Nederlands te verbeteren). Wat de inspanningsverplichting is voor de werkzoekende is maatwerk. De inspanningsperiode is 3 weken, na werkintake. De aanvraagprocedure van uitkering kan tot 8 weken duren.

In het vervolggesprek is er een inspanningscontrole. Heeft de klant gedaan wat er is afgesproken. Zo niet dan kan direct een maatregel worden opgelegd op de Bijstanduitkering. In dit gesprek wordt er ook overlegd welke keuze door de intaker gemaakt is voor bij welk organisatieonderdeel de klant de tweede fase gaat doorlopen. Dat is voor de meeste klanten WerkLoont (zie verderop). Als de uitkering vanuit unit Inkomen wordt toegekend gaat het verder. Als die wordt afgewezen dan stopt het traject.

Hieronder volgen twee citaten die een beeld geven van de aanpak van het 1^{ste} intakegesprek:

"We gebruiken een standaard gespreksaanpak, dat is geen officieel formulier, we hebben hulp op de computer. Ik heb een standaard in mijn hoofd zitten. Wij vragen allemaal hetzelfde. We hebben een trajectplanner en die moet ingevuld worden: Opleidingen, Werkervaring, Taaleis, Belemmeringen (aandachtspunten), Overzicht bijvoorbeeld: zelfstandig, doorzettingsvermogen, initiatief nemen. De laatste is de conclusie, hoe komt iemand over, wat is diagnose, gelijk na eerste gesprek. Sommige collega's vullen de trajectplanner gelijk in. Ik voer eerst gesprek en vul trajectplanner later in. Dat vind ik gemakkelijker. Mensen zijn niet rechtlijnig. Ze springen van de hak op de tak. In gesprek typ ik het allemaal in veld verslag. Andere collega's werken in trajectplanner en maken kort verslag later.

De diagnose ontstaat n.a.v. een reeks vragen, een soort standaard gesprek met onderwerpen: Schulden, Psychische stabiliteit, Hoe lang niet meer gewerkt, Werkervaring, Opleidingen af (diploma's), Taaleis, Situatie geweest (thuis). Er is weinig tijd om de diepte in te gaan (waarom, hoe zit het). Heeft ook niet echt zin, want je ziet de kandidaat eenmalig. Het is een globaal gesprek. Uiteindelijk geef je in rapportage een indicatie van vervolgafdeling (WerkLoont, Prematching, EXIT, Maatschappelijke Ontwikkeling). Deze doorverwijzing kan nog gewijzigd worden bij het inspanningscontrole gesprek. We horen de indicatie te melden aan de klant."
(uit interview medewerker Intake Erik Bouwens)

"Het eerste intakegesprek is maatwerk, er is een uur beschikbaar, een systeem helpt, d.m.v. een serie vragen (verslaving, schulden, belemmeringen, wanneer voor het laatste gewerkt, taal, waarom ben je hier (motivatie). Door een aantal vragen te stellen. 45 minuten gesprek, 15 minuten om systeem te vullen en vast te stellen wat diagnose en doorverwijzing is. Het systeem heeft geen naam, het is eigen product. Het heet RNW, daarin vul je zaken in. En daarmee komt je tot een diagnose. De professional maakt de diagnose, systeem helpt. Het systeem kijkt naar de vijf leefgebieden en afstand tot arbeidsmarkt." (Interview senior medewerker Intake & Kwaliteit Narimane Kaouachi)

Classificatie tijdens de Werkintake

Tijdens het tweede intakegesprek worden de klanten geclassificeerd voor de vervolgstap. Er zijn vier categorieën:

- A. Matching (W&I). Deze mensen kunnen direct aan het werk en gaan in bestand van matching.

Een deelgroep (subgroep in matching) is EXIT (afkorting van EXtra InTensief). Ze kunnen aan het werk, maar hebben meerdere problemen. Daar hoort een maatschappelijk werker bij, of een psycholoog. Een parel met

- meerdere problemen. Bijvoorbeeld burnout, kan niet aan het werk, en schulden en problemen met huisvesting. Of bijvoorbeeld scheiding.
- B. WerkLoont (W&I). Zie de volgende paragraaf.
- C. Prematching (W&I). Deze mensen hebben belemmeringen richting arbeidsmarkt en de indicatie is dat die binnen 2 jaar zijn op te lossen.
- D. Activering (tegenprestatie) (M&O). Deze mensen hebben door meervoudige vraagstukken een te grote afstand tot de arbeidsmarkt.

In onderstaand citaat beschrijft een intaker wat er komt kijken bij deze classificatie:

“Het maken van een classificatie is een stuk ervaring. Geen belemmeringen is WerkLoont. Belemmeringen EXIT. Is de problematiek zodanig dat binnen 2 jaar geen werk te verwachten is, naar Prematching. Mensen uit WW kunnen werken en komen in principe nooit in aanmerking voor MO. Er zijn mensen die in de ziektewet hebben gezeten, bijvoorbeeld een ongeluk gehad, die kunnen nooit meer werken. We hebben een afdeling werkdiagnose, daar zitten specialisten, die kunnen onderzoeken naar welke afdeling ze kunnen. Mocht ik twijfelen dan kan ik op hen een beroep doen. Dat gebeurt niet vaak. Als iemand uit de WW komt en zegt niet te kunnen werken: door naar werkdiagnose. Want wie ben ik om dat te bepalen, dat je wel kunt werken. Als iemand een slecht CV heeft dan komt het bijvoorbeeld op inspanningslijst. Als het echt bagger is, dan is de klus voor WerkLoont. Als iemand naar Prematching gaat, dan is werken aan het CV nog niet aan de orde.” (uit interview intaker)

Het proces van het Jongerenloket loopt anders. Jongerenloket gaat direct naar WerkLoont. De afdeling intake doet hierbij alleen inspanningscontrole.

19

Doelgroep arbeidsbeperkten

Binnen matching is er een aparte groep die de arbeidsbeperkten onderbrengt bij werkgevers. Er zijn garantiebannen bij EXIT. Activeren en bemiddelen van arbeidsbeperkten is specialistenwerk. De loonwaardebepaling gebeurt bij het UWV (UWV doet onderzoek).

Er wordt geconstateerd dat het slechts zeer incidenteel voorkomt dat kandidaten terugkeren, die al een keer loonwaardebepaling hebben gehad. Het is vanuit de werkvloer incidenteel dat mensen terugkomen, via het rondpompen, bij de garantiebannen.

Stapsgewijze vernieuwing van werkwijze Intake; op weg naar 1 contactpersoon

De huidige werkwijze van het eerste gesprek werkintake en het tweede over de inspanningscontrole is nu nog op de UWV manier: de klant ziet twee verschillende medewerkers. Een planner deelt medewerkers in op basis van beschikbaarheid. In de toekomst wil men werken met dezelfde contactpersoon tijdens de intakegesprekken. Vanuit klantenbeleving, je legt als aanvrager je verhaal bloot. Er is een grote drempel. Het is spannend. Er hangt veel vanaf bij zo'n intake. Je vertelt je verhaal. De volgende keer kom je bij een ander. Die leest in het systeem. Wat ook belangrijk wordt gevonden is tussentijds contact.

Er is hiervoor gestart met een pilot. Vier mensen werken eraan. De contacten lopen in dit gesprek veel beter. De cliënten voelen zich veiliger, prettiger en gekend. Vanaf september 2017 gaat het hele team ermee werken. Er komen meerdere contactmomenten. Om bijvoorbeeld vacatures aan te leveren of feedback te geven. Of even contact, succes morgen. Men krijgt ook de sollicitaties per week te zien via upload. Dan kun je reageren: 'ik zie dat je dit hebt gedaan'.

Ook het systeem NRW wordt binnenkort vervangen door een systeem dat binnen G4 wordt ontwikkeld (werknaam Edison). Daarin zitten meer digitale tools, zoals chatfuncties om contact te leggen. Klanten moet nu bellen naar een algemeen telefoonnummer dat niet altijd bereikbaar is.

3.3.2 Direct werk vinden via BuroWerk tijdens de intake

Alle werkzoekende die tijdens het eerste intakegesprek geen belemmering hebben om direct aan het werk te gaan, gaan direct naar BuroWerk. BuroWerk is als het ware een gemeentelijk uitzendbureau. De klant legt tijdens de dag van de intake contact, het is een kwestie van fysiek oversteken naar een ander loket voor een afspraak. Bij BuroWerk zijn vijf mensen werkzaam. Iedereen heeft veel linkjes met uitzendbureaus.

Onderstaande citaat illustreert de werkwijze bij BuroWerk:

“Dit is een gesprek puur over werk. We kijken naar mensen hun CV. Of we tips kunnen geven om dat nog steviger neer te zetten. En we kijken meteen naar de mogelijkheden voor banen. We zitten nu met 5 collega's met een behoorlijk netwerk om ons heen. Uitzendbureaus en ook werkgevers. In de contacten met de werkgevers is het mooie dat deze niet de aanname hebben 'mensen met een uitkering die zijn niet goed genoeg'. BuroWerk gaat over quick wins. Als het niet direct lukt, dan zijn er achterliggende zaken. Dit is een vergelijkbaar proces als bij een uitzendbureau. We worden ook weleens omschreven als het interne uitzendbureau van de gemeente, waarbij je wel moet stellen, we zijn officieel geen uitzendbureau, maar om het werkproces te omschrijven geeft het mensen wel een beeld, wat je doet voor ze.

Hiermee kunnen we de werkzoekende in het zadel helpen, zodat ze die barrière niet eerst moeten overwinnen. Dit zijn de mensen met de kortste afstand tot de arbeidsmarkt, die kun je direct bemiddelen. Wij staan wel naast de inspanningsverplichting die ze hebben. Ze moeten bijvoorbeeld 5 keer solliciteren. Wij zijn niet een vinkje dan, het is naast de inspanningsverplichting. Solliciteren bij BuroWerk telt niet mee.”

(Interview manager BuroWerk Purdy van Muiden)

Na de inspanningscontrole van drie weken stopt de dienstverlening van BuroWerk (afspraken worden nog wel nagekomen, nazorg volgen). BuroWerk informeert de werkzoekende zelf dat hun dienstverlening stopt en dat een andere afdeling het over gaat nemen.

Succesformule BuroWerk

“We spreken dezelfde taal. No worries, ik heb werk voor je. Ik ga je helpen om uit die uitkering te blijven. Er komt een andere blik in de ogen van de Bijstandsaanvrager.

Op ons gemak praten, mensen ontdooien. Mensen willen dan ook weleens leeg willen lopen. Daar stel ik grenzen aan, focus is op werk zoeken. Geen persoonlijke sores. Het gesprek is werk geïënteerd. Het gaat over werk. Het kan druk zijn, er kan een heel rijtje kandidaten zitten.

De dienstverlening duurt drie weken. Enorme tijdsdruk vanuit gemeenteperspectief. Bijvoorbeeld CV sturen, kandidaat zegt volgende week? Nee vanmiddag nog. Als jij wil werken heb ik het morgen nodig. Als je het uitlegt dan begrijpt de cliënt het ook wel. Het gaat om de snelle match. Er zijn vacatures. Alle kandidaten moeten top of mind zijn. Je merkt wel dat iedereen die gisteren aan bureau stond is dichterbij”

(uit interview afdelingshoofd BuroWerk Purdey van Muiden)

Matchingsproces van BuroWerk

De medewerkers van BuroWerk hebben veel linkjes met uitzendbureaus. 90% van het vacatureaanbod komt van uitzendbureaus. Men wil de 10% eigen werkgeverscontacten uitbreiden. Doel is verhouding 60/40.

“De kracht ligt in directe relaties. De dienstverlening kost werkgevers niets, we doen voorselectie. Dat is vaak een eyeopener voor werkgevers. Het bureau is nog niet goed bekend. Werkgevers moeten weten, wij zijn gemeente, maar er zijn nog geen subsidies. Want onze werkers hebben nog geen uitkering. Dat moet je goed uitleggen. Ze hebben wel redelijke werknemersvaardigheden, als ze hier komen.”
(interview afdelingshoofd BuroWerk Purdy van Muiden)

Er is geen gestandaardiseerde afstemming met het werkgeversservicepunt Rijnmond. Er zijn wel korte lijntjes, men zoekt elkaar op. Daarnaast zit er binnen het team Matching van de Gemeente ook een team Uitzenden. Die hebben dezelfde vacatures als BuroWerk. Deze twee moeten samenwerken. Ze zoeken elkaar nu steeds meer op om te overleggen over invulling vacatures.

KPI en rendement BuroWerk

De gemiddelde workload per week is in september 2017 ongeveer 40 instroom. In februari 2017 was dat 80 per week instroom. De uitstroom naar werk is circa 10 per week.

Vorig jaar was de uitstroom target 250 mensen. Voor 2017 is target 500 uitstroom voor BuroWerk per jaar. Men zit in augustus 2017 prima op target. Zie ook onderstaande afbeelding.

21

“Onze mensen zijn wel uitzendmensen, wij zien kansen en maken tempo. De cultuur van de gemeente van oudsher is trager, op gemak kijken wat er kan. Wij werken al la minute, daar zit onze kracht.”

(Interview afdelingshoofd BuroWerk Purdey van Muiden)

BuroWerk



- 100% focus op de match, geen afleiding
- Groei van 231, via 433 naar 587 uitstroom per jaar
- Conversie sterk gestegen

jaar	2014	2015	2016	Q1 2016	Q1 2017	Q2 2016	Q2 2017	Cum 2016	Cum 2017
instroom	1780	2312	2428	677	742	643	498	1320	1240
uitstroom Werk (RMW)	231	433	587	96	114	113	103	209	217
conversie obv uitstr Werk	13%	19%	24%	14%	15%	18%	21%	16%	18%

- Daling kwaliteit en kwantiteit, (Q1 2017 uitzondering)
- Uitstroom daalt in 2017 agv markt en WW@Work
- Uitzendbureau kwaliteit en snelheid, geen kosten
- Partnership met Uitzendbureau's
- Relaties opgebouwd obv prestatie

Bron: PowerPointpresentatie Dennis van den Broek

3.3.3 WerkLoont

Mensen gaan op het moment dat ze een uitkeringsrecht toegewezen krijgen naar het programma WerkLoont. Dit duurt circa 4 maanden. Dit programma heeft een preventieve insteek en is uniek in Nederland.

“Dit is een uniek Rotterdams project of instrument. Het bestaat uit 2 dagdelen per week training in een groep, je gaat een dag betaald werk doen per week, dat mag je zelf zoeken en vinden. Mocht je dat niet kunnen vinden dan hebben wij wat: het prikken van papier. Daar halen we heel vaak de pers mee. Veel mensen willen dat niet en vinden dat een belediging. En een dagdeel huiswerk. Maakt 20 uur belasting per week. Dit duurt maximaal 15 weken. WerkLoont is door de Erasmus universiteit in 2014 helemaal onderzocht of het rendement geeft, het rendement was aanzienlijk. In twee groepen vergeleken is er 7% minder instroom en dus meer preventie (laat die uitkering maar zitten). En 12% meer uitstroom. In december 2016 is er weer herhalingsonderzoek geweest op diezelfde mensen van toen. Hoe is het drie jaar later. Zijn er nog steeds mensen aan het werk. Het effect was nog steeds positief voor de WerkLoont groep, maar de verschillen waren enorm klein.” (uit interview manager Dennis van den Broek)

Visie en Beleid: WerkLoont en focus op preventie-boodschap

Er zit een werkcomponent en preventieve werking in alle fasen van activering:

- WW@Work is preventie
- Inspanningsperiode, jij moet actief zijn
- BuroWerk is preventie
- WerkLoont werkt preventief

22

In alle onderdelen wordt hetzelfde verhaal verteld. Bijvoorbeeld aan WW mensen: 95% van WW-ers kan werken en komt in dus in WerkLoont. Wordt vroeg verteld. Dat maakt dat men met een andere bril gaat kijken naar solliciteren. De dag betaald werk moeten hebben of anders prikken in de wijk is een belangrijke trigger.

“Een dag betaald werk is het opdoen van werknemersvaardigheden, maar ook de boodschap dat je moet werken voor je uitkering. Het bedrag wordt ingehouden op je uitkering. Je zult een deel van je uitkering zelf verdienen. Is ook een norm. Iedereen kan een dag in de week werken! “Doel van innovatie is preventie van instroom. We hebben gekeken hoe preventie kan voor de poort van Sociale dienst. Bijvoorbeeld om wijken en straten. Moet je mensen alvast benaderen. Buiten de UWV bestanden blijkt het heel moeilijk om preventief aan het werk te gaan. Anders ga je met hagel schieten. Voor je weet ga je advertenties zetten, denkt u dat u in de Bijstand komt? Dat hebben we dus goed onderzocht. We hebben bijvoorbeeld geprobeerd om voorlichting te geven op scholen. Maar je kan niet weten of voorspellen wie Bijstand komt aanvragen, behalve vanuit het WW bestand. We kunnen natuurlijk wel wijken in met veel uitkeringsgerechtigden. We gaan zorgen dat we daar actief werk aanbieden. Voorspellen van instroom blijkt zeer moeilijk, tot nu toe. Maar we laten het niet los.” (Interview manager Dennis van den Broek)

Klantgerichtheid en kwaliteitszorg binnen Werk & Inkomen

Vanaf de Intake wordt door Werk & Inkomen aan klanten gevraagd wat ze van de dienstverlening vinden. De focus ligt op de NPS score (Net Promoter Score; wordt uitgerekend door het totaal aantal criticasters in procenten van het totaal aantal respondenten af te trekken van het aantal promoters in procenten van het totaal aantal klanten) om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te verbeteren. Dit is een belangrijke KPI. De resultaten van de NPS score staan in de bijlage.

“Binnen het team Intake wordt veel tijd besteed aan NPS-score. Een keer per twee weken in een team van 5 mensen 2 uur per week. Je ziet gewoon concrete zaken. Deze groep belt de klant, je bent niet tevreden, wat kunnen we eraan doen. We bundelen de signalen. Voorbeelden: We zitten te wachten op een gesprek en kunnen geen glas water pakken. Dat regelen we een boiler met water. We moeten alles digitaal doen, er is geen wifi hier. Dat hebben we geregeld. Zo werken we aan de voice van de klant. Een ander voorbeeld, er is nu voor vervolgdienstverlening een brochure. Dit n.a.v. klantensignalen. Die brochure geven we nu mee. De grote klacht, slechte bereikbaarheid van Werk & Inkomen. We gaan nu vanuit de werkzoekende kijken wat elke afdeling doet met werkzoekende. Een extern bureau doet hier integraal onderzoek naar. Elke afdeling krijgt terugkoppeling en gaat er zelf mee aan de slag.” (Interview seniormedewerker Intake & Kwaliteit Narimane Kaouachi)

Kader: Inrichting en aansturing van de organisatie

Verbeteren van samenwerking binnen de keten van sociale dienst zelf

“Naar de toekomst is het de bedoeling om voor de klant tot een driesprong te komen met drie vaste aanspreekpunten die elkaar kennen en onderling verbonden zijn (werkintake, inkomen en matching). En die elkaar rechtstreeks benaderen. De bedoeling hiervan zit in versnelling, een knelpunt waarom er geen preventie zit voor een deel bij hoe we onszelf organiseren. Zit in samenwerking rondom 1 casus. Met name tussen werk en inkomen. Matching gaat dadelijk ook professional portal gebruiken. Gaat stap voor stap, prematching en WerkLoont. Stapsgewijze aanpak. Het systeem professionele portal wordt samen met G4 gebouwd. (We g4 it (g4)).

Hoe kun je werkzoekenden aan elkaar koppelen. Een netwerk voor elkaar zijn. Dat kan via moderne technieken. Je ziet de voordelen van groepsgericht werken. Kunnen werkzoekenden ook onderling. Wij moeten niet meer hiërarchisch uitstorten wat goed voor je is. Dat is niet meer van deze tijd. Is echter 5 stappen te ver voor hier.” (uit interview manager Dennis van den Broek)

Er is een pilot met werk en inkomen. Een stel(duo) vormen tussen werkconsulent en inkomensconsulent rondom een werkzoekende. De werkzoekende snapt het dan beter. Bijvoorbeeld: Lever een bankafschrift aan. Checken of het aangekomen is, terugkoppeling. Hierdoor verbetert de klantenwaardering.

De KPI's van de verschillende betrokkenen in de keten sluiten niet goed aan.

“We leven allemaal in ons eigen subwereld. Wij hebben klanten. Het werkgeversservicepunt heeft vacatures. Hoe die match te maken. Daarin is nog veel te winnen. Hoe kan de keten tussen accountmanagers die bij werkgevers lopen en het interne aanbod goed gematcht worden? In dit verband zijn bijvoorbeeld de KPI's soms niet goed op de keten aangesloten. Onze KPI is beperken instroom van Bijstandsdoelgroep. Binnen het UWV is KPI vacatures verzamelen (maar niet matchen en plaatsen). Binnen werkgeversservicepunt gaat het om uitstroom (plaatsing).”

(Uit interview WW@Work medewerker Astrid van Aalst)

4. Samenwerking en afstemming tussen de activeringsregimes van UWV en Sociale Dienst

Opbouw en groeipad van WW@Work

Dennis van den Broek is initiator van WW@Work. Via een Divosa-congres in 2016 is hij in aanraking gekomen met de Bossche aanpak. Hij is daar gaan kijken. Heeft deze aanpak in Rotterdam op de agenda gezet.

W&I en UWV werken al voor 2016 samen door het organiseren van voorlichtingssessies, enkele maanden voor het einde van de WW.

Sinds november 2016 is WW@ Work gestart, een Rotterdamse variant op de Bossche aanpak.

Sinds medio november 2016 werken 4 consultants (2 Noord en 2 Zuid) en één coördinator vanuit de gemeente gedetacheerd bij het UWV. In 2017 is de detachingsconstructie gestopt en werkt het team vanuit de Sociale Dienst. Het UWV ondersteunt hen met administratieve medewerkers, toegang tot de systemen en faciliteiten, zoals de locatie. Door het detacheren van medewerkers bij het UWV worden allerlei knelpunten rondom mandaat, handhaving en privacy in eerste instantie omzeild. Nu de detachering niet meer aan de orde is, worden nieuwe spelregels gezocht voor omgaan met informatie en privacy. De uitkomst daarvan is nog niet bekend bij afsluiten van dit onderzoek.

Zes maanden voor einde WW: UWV selecteert WW-ers die een half jaar voor hun maximale WW-termijn zitten. Deze werkzoekenden worden door het UWV uitgenodigd voor een voorlichtingssessie, zoals reeds gebeurde. Er wordt een stroomschema toegevoegd. Hierdoor kunnen de werkzoekenden zelf bepalen of ze eventueel wel of geen recht hebben op Bijstand en dus naar de voorlichting komen. De klanten filteren dus zichzelf uit.

25

Drie á 4 maanden voor einde WW: Intensieve individuele coaching door de consultants van de Sociale Dienst. In plaats van één sollicitatie per week, gaan mensen intensiever aan de slag en wordt gekeken welke dienstverlening de klanten nodig hebben. Daarbij is er extra hulp bij vacatures zoeken, opstellen van hun CV, schrijven van sollicitatiebrieven en wordt advies gegeven over het gebruik van social media en hoe zich te profileren. Dit traject duurt ongeveer 8 weken. Aanvullend kunnen Randstad en Unique een 6 weken durend trainingsprogramma bieden om de sollicitatievaardigheden te versterken, gefinancierd vanuit de partnerpot. Begin 2017 is er geëvalueerd. Door de aantoonbare successen is W&I op gaan schalen naar 9 fte met een verhouding van minimaal 60% inzet op Zuid (mede gefinancierd vanuit ESF).

De Ondernemende manier is een geitenpaatje

Om te komen tot afspraken met het UWV kom je volgens initiator Dennis van den Broek zaken tegen.

“Als je de traditionele weg via overleggen en via de bestuurslagen volgt, dan kom je er niet. We hebben de ondernemersweg gezocht. Je kunt vragen om toestemming of om vergiffenis. We hebben het laatste gedaan.”

“De start van WW@Work. Als we dit gaan aanvragen en het moet door directies, dat gaat niet goed komen. We hadden kansen en budgetmogelijkheden. Ik heb gefocust opstart. Wij (de gemeente) betaalt, dus geen gedoe over gezamenlijke financiering.

Verder focus lokaal en operationeel. Daarna wel nogal gedoe gehad. Met UWV collega's binnen de organisatie kun je werken als collega's. Met dezelfde pet op om het geregeld te krijgen.

Inmiddels is ons resultaat voor het UWV ook interessant (zowel in aantallen en de inzichten die we creëren), dat ook het management (de eerste laag erboven) zegt dat is interessant, vertel eens meer, wij supporten het wel. Zo hebben we het van onderuit opgebouwd, terwijl op een given moment op directie Amsterdam centraal, zegt wat gebeurt daar, dit mag niet, dat mag niet. Maar omdat je er al zit en je hebt resultaat en enthousiasme is het gelukt, het toch voor elkaar te krijgen.”
(uit interview Dennis van den Broek)

De samenwerking tussen gemeente en UWV is vastgelegd in een beleidsmemo (20 oktober 2016), zie bijlage 1. Enkele beleidsuitgangspunten uit deze memo: Cluster Werk & Inkomen van gemeente Rotterdam (hierna: W&I) gaat met het lokale regiokantoor UWV intensiever samenwerken om de instroom vanuit de WW naar de Bijstand te beperken. Dat is een logisch gevolg van een aantal ontwikkelingen:

- Het voorkomen van instroom is een strategisch uitgangspunt van W&I. De meest zichtbare categorie daarin is de doorstroom vanuit de WW, dus de groep werkzoekenden die het einde van hun maximale WW termijn naderen en daarna doorstromen naar de Bijstand.
- Zoals wordt onderstreept in het rapport ‘Tien jaar WWB en Bijstandswijzer’ (Divosa, 2016) zijn strategieën zoals ‘streng aan de poort’, ‘workfirst’ en ‘activiteiten aan het begin van een Bijstandssituatie’ het meest effectief. Hoe eerder, hoe beter.
- De G4 en landelijke UWV hebben samen een strategische agenda vastgesteld. Onderdeel daarvan is het verbinden en ontschotten van de dienstverlening op gezamenlijke doelgroepen en daarbij beter gebruik maken van elkaars kracht en informatiepositie. Onder andere voor de max-WW doelgroep.
- Daarnaast is er in Rotterdam de onverminderde inzet en wens om op Rotterdam Zuid een inhaalslag te behalen en is daarvoor €4,4 miljoen ESF-subsidie beschikbaar (50% van totale investering). Instroombeperking van max-WW-ers op Zuid sluit daar goed bij aan. De interventie is daarom opgenomen in het overzicht van mogelijkheden om ESF subsidie op Zuid te besteden.

Visie Programmadirecteur Nationaal Programma Rotterdam Zuid

Het project WW@work heeft voor de financiering van de inzet van medewerkers baat bij de bronnen die vanuit het Nationaal Programma Rotterdam Zuid beschikbaar zijn gesteld. Directeur Marco Pastors heeft een visie dat de toegang tot de arbeidsmarkt sterk beïnvloed wordt door omgevingsfactoren. Hier ligt een belangrijke focus waarin via meer wegen en een lange termijn aanpak gewerkt wordt aan Rotterdam Zuid:

“De beoordeling aan het loket, is vaak niet goed. Ik vermoed dat een systeem het beter doet dan een professional. Het is niet gemakkelijk om te beoordelen of iemand werk kan doen. Mijn hypothese is dat werk niet het moeilijkste deel is voor een uitkeringsgerechtigde, maar wel het op orde houden van het gezin, dat is lastiger (Wonen, Werken en School). Er zijn in Rotterdam Zuid nogal wat mensen die de vaardigheden onvoldoende beheersen, ze zijn hier niet geboren, hebben geen kennis en vaardigheden en onvoldoende toegang tot hulpbronnen. Daarbij willen we helpen via het Nationale Programma. Naast het oordeel over werk, ook meenemen: de thuissituatie, de mogelijke burenruzie, de dreiging van de deurwaarde, de scholing van de kinderen, taal etc. etc. Werkgevers geven dit ook aan. Hebben ze iemand in dienst. Broer ziek, ze zijn weg, niet meer gezien. Ons doel is de structurele oorzaken stap voor stap aanpakken met de verschillende

partijen die daarin professionele verantwoordelijkheid hebben, in plaats van problematiek rondpompen.” (uit intakegesprek Marco Pastors)

Focus op prikkels en preventie

In Rotterdam ligt het accent op preventie en werken met prikkels om zoveel mogelijk mensen te bewegen naar werk.

“Na een reorganisatie van een paar jaar geleden is de focus gekomen op toeleiden naar werk als kernactiviteit van W&I. Dit is een heldere keuze geweest. Het is ook een humane keuze. Rotterdam kiest ook voor een inclusieve arbeidsmarkt. We willen meer plek voor lagere loonwaarden en ongeschoolden. Het is een verheffing van de kleine luiden. De ideologie van Leefbaarlijkt op die van PvdA van de jaren vijftig.

We kiezen voor basiswerk (en niet voor basiskomen). De discussie elders in het land is basisinkomen, bijvoorbeeld ook in Amsterdam. Een wat meer utopistische insteek, als men inkomen heeft komt de rest vanzelf. In Rotterdam is de basis WERK. Workfirst is norm, is ideologie. De leefbaarheid component is harde beleid, lik op stuk. Is een stuk beeldvorming, framing vanuit leefbaar.”

(interview Maarten van Kooij)

Collegiale samenwerking WW@Work en UWV

Medewerkers van WW@Work werken binnen het UWV en ervaren dat er enigszins afstand is tussen de collega's van het UWV en WW@work. *“Zij bij WW@Work mogen wel werken met een caseload en een persoonlijke relatie opbouwen met cliënten. De werkwijze bij het UWV is anders.”* (uit interview WW@Work projectleider Astrid van Aalst)

27

Er is geen terugkoppeling naar UWV van wie er naar informatiebijeenkomsten komt en wie meedoet aan dienstverlening van WW@Work. Er is ook geen inhoudelijke verbinding. Wel worden afspraken geregistreerd in het UWV systeem om te voorkomen dat er op enig moment dubbele afspraken gemaakt worden voor klanten van UWV. Ook worden bijzonderheden genoteerd die van invloed kunnen zijn op de UWV dienstverlening.

Wat wel opvalt is dat UWV managers steeds nieuwsgieriger worden en onder de indruk zijn van succes van WW@Work. Er komt een andere mindset, zo lijkt het. Bij de UWV-professionals is wel enige nieuwsgierigheid, maar geen urgentie om eigen aanpak in deze richting aan te passen.

Gebruik van elkaars systemen en overdragen van informatie en het vraagstuk van privacy!

Gegevens van WW@Work kunnen niet naar gemeentelijk bestand RWN worden overgedragen, vanwege het privacyvraagstuk. De intake bij Werk & Inkomen bij de gemeente Rotterdam is dus blanco, er is geen overdracht van keteninformatie. Wat WW@Work kan is Sonar raadplegen, maar mag geen gegevens overnemen, inlezen en in hun systeem zetten, omwille van privacy. Bij WW@Work kan de adviseur uit Sonar inlezen op bijvoorbeeld werkervaring en CV.

“Maar er is veel te doen over privacy. Ook als een WW-klant zelf aangeeft ja, je kunt mijn gegevens gebruiken, dan nog is er vanuit privacyregels geen mogelijkheid om deze gegevens in systemen over te nemen. De kennis en gegevens over de mensen gedurende de dienstverlening van WW@Work kan dus ook niet overgedragen worden naar Intake. Daar zou het handig zijn meer gegevens te gebruiken.”

“Bij WW@Work hebben we de eerste tijd op de Bossche manier gewerkt en UWV systeem benut. Toen mocht het niet meer. Het is gestopt door het UWV. Er waren in

het team van 7 medewerkers twee UWV medewerkers. Die hadden de eerste tijd nog toegang tot UWV systeem als account. Omdat toen niet duidelijk was of het mocht of niet, konden we er ondertussen wel gebruik van maken.

Met de Excel registratiemiddelen die we nu hebben lukt het ook prima. En we hebben geleerd dat nu we het niet meer hebben, we niet zoveel missen. Ik blij dat we het wel gehad hebben, want anders blijft je denken dat je daarmee meer resultaat kunt halen.” (uit interview manager Dennis van den Broek).

5. Werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagement en leren van casuïstiek

Er is actief kwaliteitsmanagement en aandacht voor scholing van medewerkers bij Werk en Inkomen. Coaching on the job is een vorm die vaker terugkomt. Zo zitten bijvoorbeeld de adviseurs van BuroWerk een dagdeel per week bij het uitzendbureau omwille van snelle matching en netwerk.

Er wordt het laatste jaar meer gecoacht op de aanpak van de intakers. Een keer in de drie weken bespreken de intakers casuïstiek. Sommige consultants hadden opvallende korte antwoorden in hun rapportage. Er is nu veel aandacht voor doorvragen in relatie tot rapportage. Daardoor kunnen ze een betere diagnose stellen.

“In de pilots komen we ook achter vreemde dingen: bij het chatten met de werkzoekende is het informeel in aanspreektaal. Onze reactie in een formele brief is taal met zware aanhef, geachte heer etc. Dat gaan we anders doen.”
(uit interview Narimane Kaouachi)

Voorts is er werkoverleg in de keten om foute diagnose te voorkomen. Er is een overdrachtsoverleg, daar zitten alle afdelingen in en ook MO, stedelijke zorg, jongerenloket en matching. In dit overleg is overleg over kwaliteit. Als iets niet goed is overgedragen dan wordt gereageerd en bijgestuurd (binnen drie dagen op proces en binnen drie weken op inhoud). Door deze terugkoppeling vanuit de vervolgafdelingen (constatering foute diagnose) ontstaat bij alle professionals in de keten meer inzicht.

29

“Elke vervolgafdeling heeft een werkverdelers. De werkverdelers krijgen het dossier en die kijkt klopt het of klopt het niet. Zo niet dan krijg ik de terugkoppeling en die geef ik door aan de betreffende collega. Soms klopt ook de terugleggen niet en dan leggen wij uit waarom we denken dat de intake toch goed is. Hierin wordt systematisch gewerkt. Het is belangrijk om diagnose goed te stellen, anders klopt het vervolg niet.”
(uit interview Narimane Kaouachi)

“Tegenwoordig is het wel gewoner om mee te lopen met de vervolgafdelingen. Ik kan meelopen met prematching of WerkLoont. Als ik aangeef dat ik mee wil lopen dan wordt werk uitgeboekt en kan dat.” (interview intaker)

Trainen via methoden Randstad/Unique

Bij Werk en Inkomen is aandacht voor opleiden en mindset. Een voorbeeld is de 6 daagse training “Hoe gaan we communiceren met de klant”. Bijvoorbeeld appen, hoe kies je de juiste toon, zodat het niet bot overkomt. Deze training wordt verzorgd door Randstad/Unique. Zij zijn hierin specialisten vanuit hun core business, communiceren met hun uitzendkrachten. Ook de persgevoeligheid van dienstverlening van de gemeente speelt mee. Er is aandacht voor de communicatie. BuroWerk is een onderdeel dat hier al ver mee is. De goede taal en toon. Deze mensen zijn intercedent. Een voorbeeld, als mensen starten met een baan sturen we een kaartje, app of mailtje om succes te wensen. De klanten hebben daardoor het idee ‘wij levelen’.

6. Wat valt op? / Conclusies

De eerste onderzoeksvraag in deze casestudy is:

- Hoe wordt er in lokaal op zowel beleids- als uitvoeringsniveau samengewerkt om de afstemming tussen de uitkeringsregimes van WW en Bijstand te optimaliseren en daarmee te voorkomen dat werkzoekenden vanuit de WW doorstromen naar de Bijstand?

Bevindingen over de casus Rotterdam:

- De gemeente heeft baat bij preventie. Preventie en prikkels zijn de centrale begrippen in visie en uitvoering.
- De status van G4 gemeente en daarin de gezamenlijke afstemming met UWV. Er is op beleidsniveau een grote samenwerkingsbereidheid.
- Stevige ambitie met numerieke doelen (15.000 mensen aan het werk, 1500 mensen WW@Work). Het halen van doelen bij Werk en Inkomen maakt de politieke context "rustig".
- Er is een speciale eenheid WW@Work als "gasten" binnen het UWV dat doorstroom WW naar Bijstand voor zijn rekening neemt.
- De gemeente betaalt de bemensing van WW@Work. De medewerkers zijn in eerste instantie gedetacheerd bij het UWV. Recent is de detachering gestopt en is het een gemeentelijk team dat werkt binnen het UWV.
- Er is (nog) geen afstemming van werkprocessen tussen WW@Work en Intake gemeente (is relatief nieuw proces), wel eenduidige regie in keten vanuit gemeente.
- Overdracht tussen informatiesystemen is er (nog) niet tussen UWV en Gemeente.

31

De tweede onderzoeksvraag in deze casestudy luidt:

- Welke mogelijkheden zien de gesprekspartners op de terreinen beleid, organisatie en uitvoering (en de samenhang daartussen) voor een optimalisering van de afstemming van de verschillende activeringsregimes?

Bevindingen over de casus Rotterdam:

Uitvoering door WW@Work:

- Nadruk op informatievoorziening, wake up call WW-er, vrijwilligheid en laaghangend fruit.
- Einde WW-dreiging en vooruitzicht concept WerkLoont is activerend, evenals het oprekken zoekgedrag en beïnvloeding mindset door persoonlijke aandacht en vast contactpersoon. Daarnaast bij hen die willen, er bovenop zitten.
- Weinig gestandaardiseerde werkwijze, geen expliciete methodieken, pragmatisch. Uitdrukkelijk leren on the job en lerende organisatie.
- Succes voor de klant zit in contact en aandacht van zoveel mogelijk een vaste contactpersoon. En werken vanuit een positieve benadering.
- In WW@Work fase geen sancties of negatieve prikkels. Vrijwilligheid en stimuleren staat voorop.
- Een organisch groeiemodel naar nu 9 FTE en met een jobhunter.

Uitvoering bij Werkintake:

- Bij werkintake Bijstand: grondige diagnose en zorgvuldige toekenning vervolgttrajecten.
- Er is BuroWerk (men heeft werkaanbod via een speciaal gemeentelijk uitzendbureau).
- Bij werkintake een mix van preventieve maatregelen (3-weken verplichtingen, BuroWerk, vooruitzicht traject WerkLoont).

Succesfactoren in Casus Rotterdam

- Er is bottom-up gebouwd aan samenwerking met UWV via middenmanagement, door in eerste instantie het omzeilen van formele beleidsvorming via de bovenkant. En achteraf te legitimeren. Dit vroeg lef en het opzoeken van mogelijkheden. De praktijk van Den Bosch is daarbij belangrijke inspiratiebron geweest.
- De speciale status van Nationaal programma Rotterdam Zuid (er is een extra geldstroom en pressie tot actie).
- Bereidheid gemeente om geld te investeren in dienstverlening in WW periode.
- Energie van vernieuwers, de kwaliteiten van de ploeg die het doet, doorzetten en lef.
- Steun en push van bestuurders en management in gemeente en UWV.
- Activeringsconcept van uitzendbureau (zo mogelijk streven naar vast begeleider, actieve warme communicatie, erop zitten, concreet op werk gericht).

7. Lijst met gesprekspartners

- Marco Pastors Directeur NPRZ (160317),
- Astrid van Aalst Projectleider WW@Work, (270617 en 110917)
- Dennis van den Broek Teammanager Cluster Werk en Inkomen en procesverantwoordelijke instroom PW & WerkLoont (180817)
- Purdey van Muiden Teamleider BuroWerk (180817)
- Narimane Kaouachi Senior medewerker Intake en kwaliteit (180817)
- Erik Bouwens Werkadviseur Intake (180817)
- Saya Maulabux Werkconsulent Intake (180817)
- Maarten van Kooij Beleidsmedewerker gemeente o.a. arbeidsmarkt (230817)
- Denise Michielsen Werkadviseur WW@Work (110917)
- Daniel Klijn Werkadviseur WW@Work (110917)
- Observatie bij WW@Work, bijwonen informatiebijeenkomst plus interview klantadviseur (110917)

8. Literatuurlijst

- Na de WW in de Bijstand, de doorstroom van WW naar Bijstand per gemeente, prognose tot 2017. UWV maart 2016.
- Onderzoeksrapport Arbeidstoeleiding in vijf Nederlandse gemeenten. Mei 2017. Dit is een gezamenlijk onderzoek van Divosa en Movisie.
- UWV, balanceren tussen ambities en middelen. Algemene Rekenkamer. Den Haag, januari 2017.
- Sturing op resultaat. Inspectie SZW, oktober 2016.
- Lub, Dr. Vacso, *Participatie in de Bijstand: wat leert de wetenschap?* Universiteit van Amsterdam (2017)
- Werkwijzer Diagnose-instrumenten, Divosa.
- Regio in Beeld Rijnmond, UWV oktober 2017.
- www.uwv.nl geraadpleegd september en oktober 2017.

Interne bronnen van casus Rotterdam

- Websites gemeente
 - www.rotterdam.nl/werken-leren/aanvraag-uitkering/
- Folders en informatiebladen
- Intakemateriaal (formulieren, folders die meegegeven worden)
- Beleidsnotities/memo's
- Nationaal Programma Rotterdam Zuid, Uitvoeringsplan 2015-2018, Programmabureau NPRZ, januari 2015
- Zuid op Koers, voortgangsrapportage 2016
- Kennisagenda Stedelijke Arbeidsmarkt, april 2016
- Powerpointpresentatie voorlichtingsbijeenkomst WW@Work
- Powerpoint presentatie Dennis van den Broek

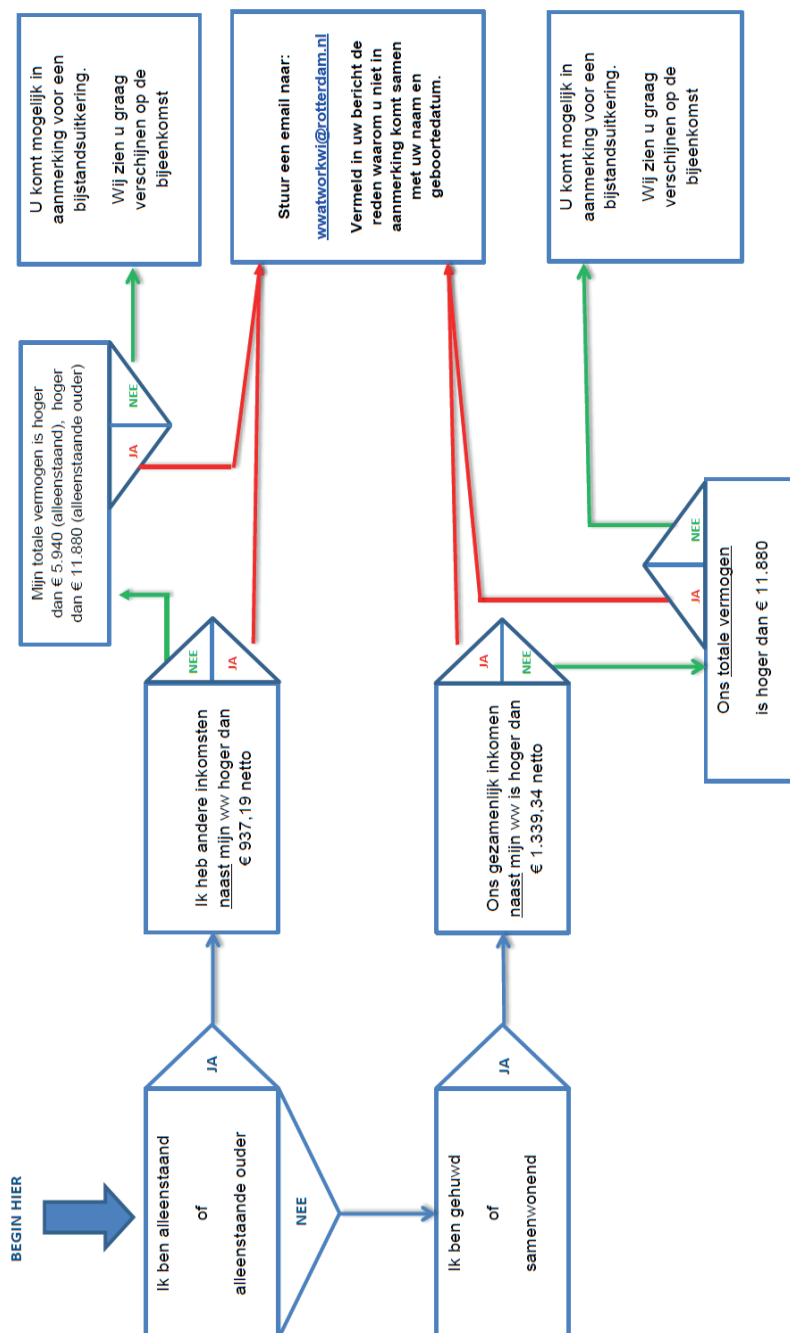
Bijlage 1. Reis van de klant van WW naar Bijstand in schema

Reisstappen	Activiteiten omschreven	Rol professional	Systemen, KPI's	Succesfactoren en knelpunten
UWV			Sonar	
UWV max 6 maanden WW@Work	Uitnodigingsbrief WW@Work			BSN en privacy
	Voorlichtingsbijeenkomst (vrijwillig) in groepen	Realitycheck geven Vergroting zoekgedrag		
6-3 maanden	Kandidaat met rust laten			
UWV 3 maanden	Intakegesprek individueel (vrijwillig) Toewijzing persoonlijke begeleider (adviseur) Frequent contact (minimaal 1 keer per week)	Aandacht Persoonlijk lijntje Jagen Erop zitten	Excel (niet gekoppeld) Cijfers geregistreerd en geanalyseerd bijv. aantal contactmomenten	Toestemming van klant vragen op privacy gevoelige info
Max-WW Overdracht naar W&I				Alle kennis over werkervaring, opleidingen en klantenhouding gaat verloren
Aanvraag Bijstand				
4 weken inspanningsperiode	BuroWerk heeft banen			
Werkintake	WerkLoont (verplicht) Classificering: A matching (W&I) B WerkLoont (W&I) C Prematching (W&I) D Activering (tegenprestatie) (MO)			?
WerkLoont (duur 6 maanden)	Zie brochure			

Bijlage 2. Stroomschema recht op Bijstand

Schema om te bepalen of u zich WEL of Niet moet aanmelden voor de voorlichtingsbijeenkomst van WW@WORK

(*vermogen is : totaal aan contanten, geld op lopende bankrekeningen, dagwaarde auto, overwaarde eigen woning hoger dan € 50.100,-, etc.)
 * Bent u geboren voor 1 januari 1965 dan wordt het vermogen buiten beschouwing gelaten.



Bijlage 3. NPS SCORE (augustus 2017)

Klantbeleving



NPS-Score per proces

Proces	2015	2016	2017 t/m 13-08	jan	feb	mrt	april	mei	Jun i	Juli * Nog niet def, zie uitleg	Aug * Nog niet def, zie uitleg
Werkgeversdienstverlening	-22	-12	0	0	50	-25	-8	0	-14	12	0
Aanvraag-Uitkering	-54	-54	-44	-54	-57	-56	-30	-41	-30	-42	-12
Matching-WerkLoont	-62	-57	-48	-52	-44	-54	-43	-53	-55	-37	-100

Bijlage 4. Beleidsmemo

Werkgroep Doelgroepen G4/UWV landelijk

20 oktober 2016

Preventie instroom van max-WW

Werk en Inkomen

C&O - team Beleidsuitvoering Beleidsuitvoering

Bezoekadres:

Librijsteeg 4, Rotterdam Postadres: Postbus 1024 3000 BA Rotterdam Internet: rotterdam.nl

Van: Remco Liu-van Dorp Telefoon: 010 - 4985816 E-mail: r.vandorp@rotterdam.nl

Cluster Werk & Inkomen van gemeente Rotterdam (hierna: W&I) gaat met het lokale regiokantoor UWV intensiever samenwerken om de instroom vanuit de WW naar de Bijstand te beperken. Dat is een logisch gevolg van een aantal ontwikkelingen:

- Het voorkomen van instroom is een strategisch uitgangspunt van W&I. De meest zichtbare categorie daarin is de doorstroom vanuit de WW, dus de groep werkzoekenden die het einde van hun maximale WW termijn benaderen en daarna doorstromen naar de Bijstand.
- Zoals wordt onderstreept in het rapport 'Tien jaar WWB en Bijstandswijzer' (Divosa, 2016) zijn strategieën zoals 'streng aan de poort', 'workfirst' en 'activiteiten aan het begin van een Bijstandssituatie' het meest effectief te zijn. Hoe eerder, hoe beter.
- De G4 en landelijke UWV hebben samen een strategische agenda vastgesteld. Onderdeel daarvan is het verbinden en ontschotten van de dienstverlening op gezamenlijke doelgroepen en daarbij beter gebruik maken van elkaars kracht en informatiepositie. Onder andere voor de max-WW doelgroep.
- Daarnaast is er in Rotterdam de onverminderde inzet en wens om op Rotterdam Zuid een inhaalslag te behalen en is daarvoor €4,4 miljoen ESF-subsidie beschikbaar (50% van totale investering). Instroombeperking van max-WW'ers op Zuid sluit daar goed bij aan. De interventie is daarom opgenomen in het overzicht van mogelijkheden om ESF subsidie op Zuid te besteden.

Dit memo beschrijft de concrete aanpak (start november 2016) en lopend cijfermatig onderzoek i.v.m. het te verwachten / potentieel volume.

Intensivering van de samenwerking met UWV

W&I en UWV werken al samen door het organiseren van voorlichtingssessies, enkele maanden voor het einde van de WW. Daarin wordt aan werkzoekenden een realistisch beeld gegeven van de rechten, plichten en hoogte van de Bijstandsuitkering. De boodschap is: voorkom dat je in de Bijstand komt. Daarnaast is er voor alle werkzoekenden die Bijstand aanvragen en klaar zijn voor werk, het instrument Buro Werk. Daar worden werkzoekenden al gematcht op vacatures voordat zij een Bijstandsuitkering toegekend hebben gekregen.

Door de inzet op preventie (voorlichtingsbijeenkomsten bij het UWV en Buro Werk) en door de aantrekkende arbeidsmarkt is het percentage instroom vanuit de WW inmiddels gedaald. We weten niet welk aandeel onze inspanningen hebben in deze daling en welk aandeel aan de arbeidsmarkt is toe te schrijven. Volgens de eigen (handmatige) administratie van W&I zijn er in de periode jan t/m sept 2015, 978 WW'ers ingestroomd. In jan t/m sept 2016 is dat 856, 12,5% lager. NB: deze

aantallen zijn op basis van handmatige administratie in Socrates, waarop geen sturing / controles plaatsvinden.

De aanpak in Den Bosch gaat verder. W&I wil daarmee graag ervaring opdoen in Rotterdam. De aanpak is op basis van onderzoek een 'vermoedelijk succesvolle interventie' te noemen (UWV, 2016). De aanpak leverde volgens het onderzoek:

- Een verlaging op van het "doorstroompercentage": het aandeel WW'ers dat binnen 3 maanden na stop van WW doorstroomt naar de Bijstand. Het percentage daalde in Den Bosch in 2014 van 6,6% door het UWV voorspelde doorstroom, naar 4,7% gerealiseerde doorstroom (instroom van 240 werkzoekenden). In Rotterdam was dit respectievelijk 10,2% en 9,6% (2.250 instroom).
- De inschatting van de onderzoekers is dat als gevolg van de interventie jaarlijks 100 á 140 mensen minder in de Bijstand in Den Bosch terechtkomen, een verlaging van het instroompercentage van WW'ers in de Bijstand van 30% á 40%. Den Bosch heeft 4.000 Bijstandsgerechtigden.

De werkwijze

De voorgestelde aanpak in Rotterdam:

- Vanaf medio november 2016 worden 4 consultants (2 Noord en 2 Zuid) en één coördinator vanuit de gemeente gedetacheerd bij het UWV. Het UWV ondersteunt hen met administratieve medewerkers, toegang tot de systemen en faciliteiten, zoals de locatie. Door het detacheren van medewerkers bij het UWV worden allerlei knelpunten rondom mandaat, handhaving en privacy omzeild.
- 6 maanden voor einde WW: UWV selecteert WW'ers die een half jaar voor hun maximale WW-termijn zitten. Uit de lijst worden alle WW'ers weggefilterd die naar alle waarschijnlijkheid geen aanspraak zullen doen / recht hebben op de Bijstandsuitkering, bijvoorbeeld omdat zij een partner met voldoende inkomsten hebben. Deze werkzoekenden worden door het UWV uitgenodigd voor een voorlichtingssessie, zoals dat nu al gebeurt.
- 3 á 4 maanden voor einde WW: Intensieve individuele coaching door de gedetacheerde consultants. In plaats van één sollicitatie per week, gaan mensen 10 sollicitaties per week doen. Daarbij is er extra hulp bij vacatures zoeken, opstellen van hun CV, schrijven van sollicitatiebrieven en wordt advies gegeven over het gebruik van social media en hoe zich te profileren. Dit traject duurt ongeveer 8 weken.
- Aanvullend kunnen Randstad en Unique een 6-weeken durend trainingsprogramma bieden om de sollicitatievaardigheden te versterken, gefinancierd vanuit de partnerpot.
- Begin 2017 wordt er geëvalueerd. Het is de intentie van W&I om dan op te gaan schalen naar 10 fte en een verhouding van minimaal 60% inzet op Zuid te doen (mede gefinancierd vanuit ESF).

Deelname aan het traject is voor werkzoekenden niet vrijblijvend, maar het UWV heeft een ander handhavingsbeleid dan gemeenten. In de WW is alleen 'niet verschijnen zonder bericht' en 'minder dan 1 sollicitatie-activiteit per week doen' maatregelwaardig. Voor de samenwerking zoals hierboven beschreven, is de insteek daarom om te focussen op de werkzoekenden die wél geholpen willen worden. Niet-willers komen wel aan de beurt als ze instromen in de Bijstand.

Verwacht effect in Rotterdam

Vergelijking met succespercentage Den Bosch

De verlaging van 30% á 40% is een aantrekkelijk potentieel. Tegelijk weten we dat we dit percentage niet zonder meer toe kunnen passen op Rotterdam:

- De steden en de bevolkingssamenstelling verschillen, evenals de schaalgrootte: Den Bosch heeft 4.000 Bijstandsgerechtigden, Rotterdam bijna 40.000.
- Rotterdam start verhoudingsgewijs met minder consultants; 1 fte vs. 4 fte in Rotterdam. Het volledige potentieel wordt in de aanvang dus niet bereikt. W&I wil graag opschalen naar 10 fte, maar is daarin mede afhankelijk van het UWV.
- Daarbij stelt het onderzoek dat de combinatie van voorlichtingsbijeenkomsten én intensieve coaching ten grondslag liggen aan het succes in Den Bosch. W&I organiseert al voorlichtingsbijeenkomsten, dus behaalt al een deel van dat succes. Daarnaast heeft Rotterdam Buro Werk, wat ook instroom voorkomt. Het resterende te behalen effect zal dus moeten blijken.

Potentieel aantal instroom vanuit WW

De voorspelling van het UWV is dat in Rotterdam in 2017 2.240 werkzoekenden vanuit de WW binnen 3 maanden zullen doorstromen naar de Bijstand. Het totale aantal WW'ers dat in 2017 het einde van de WW bereikt is daar een veelvoud van, maar dat is een indicatie met beperkte voorspellende waarde (een groot deel stroomt voor die tijd nog uit en intussen komen er nieuwe max-WW'ers bij na kortdurende contracten). In die max-WW groep zien we een verhouding Noord-Zuid van ongeveer 50-50. De verwachting is echter dat van de werkzoekenden dat daadwerkelijk instroomt het aandeel van Zuid hoger is (in meer gevallen recht op Bijstand).

Cijfermatige onderbouwing

Om beter te kunnen voorspellen en monitoren, is een betrouwbare lijst op BSN-niveau gewenst van alle in 2015 ingestroomde WW'ers. Door deze door onze systemen te halen krijgen we inzicht in:

- aantal instroom vanuit WW vorig jaar (nulmeting) met verhouding noord-zuid;
- welke werkzoekenden waar in het proces zijn beland en dus ook welke afdelingen gaan merken dat er minder WW'ers instromen (i.v.m. te behalen uitstroomtargets voor met name Buro Werk, WerkLoont en de Sectorteam);
- het profiel van ingestroomde WW'ers zodat we de interventie gericht kunnen inzetten;
- De gemiddelde uitkeringsduur van de in 2015 ingestroomde WW'ers, zodat we die opbrengst kunnen afzetten tegen de investering die het kost (businesscase);
- Eenzelfde lijst in 2017 laat dan zien of de instroom vanuit WW daalt (éénmeting) en welke werkzoekenden W&I in de aanpak 'gemist' heeft. Ook wordt vergeleken met een controlegroep dan mogelijk.

Hierin speelt nog de vraag van privacy: mag het UWV deze gegevens delen, te weten aan de afdeling control, niet de uitvoerende medewerkers die met diezelfde personen in contact zouden kunnen komen. De lijst wordt alleen gebruikt voor cijfermatige analyse.

Conclusie en vervolg

De aanpak werkte in Den Bosch en is in feite een win-winsituatie voor NPRZ, W&I, UWV en natuurlijk de burger van Rotterdam. Aan de cijfers en monitoring wordt gewerkt.

Uit de WW in de Bijstand

Het onderzoek richt zich op de manier waarop gemeenten en UWV in de praktijk bezig zijn met het optimaliseren van de afstemming van de uitkeringsregimes van WW en Bijstand.

In het onderzoek is de reis van de klant (werkzoekende) door beide regimes centraal gesteld en lag de focus op de activeringsregimes voor werkzoekenden van UWV en gemeente of Werkplein. Gekeken is hoe beide activeringsregimes zijn vormgegeven en op welke momenten er sprake is van samenwerking. Er is gezocht naar succesfactoren voor het optimaliseren van de genoemde aansluiting. In het geval van samenwerking is gekeken naar 'wat werkt' op lokaal/regionaal niveau en lag de focus op veelbelovende innoverende opvattingen, ideeën en uitvoering. Ook belemmeringen op beleid, organisatie en/of uitvoeringsniveau zijn in kaart gebracht.

Op verzoek van Instituut Gak is dit onderzoek naar de aansluiting van de activeringsregimes van WW en Bijstand, evenals de mogelijkheden om deze aansluiting verder te optimaliseren, geïnitieerd.

Het onderzoeksvoorstel is afkomstig geweest van enkele lectoren uit het HRM Lectors Netwerk Nederland. Deelnemende hogescholen aan dit onderzoek zijn: Hanzehogeschool Groningen, Hogeschool Inholland en Hogeschool Arnhem Nijmegen.

Juni 2018

Colofon

Titel	Uit de WW in de Bijstand
Subtitel	Een onderzoek naar de aansluiting van de activeringsregimes van UWV en Bijstand Deelrapportage Rotterdam – Gemeente Rotterdam Zuid
Auteur	drs. Piet Verstegen
Mogelijk gemaakt door	Instituut Gak
Ontwerp binnenwerk	Hester Slager-Nieuwsma
Omslag	Canon Nederland N.V.
Uitgever	Marian van Os Centrum voor Ondernemerschap Hanzehogeschool Groningen
Oplage	50
