

Voorstel van de rekenkamer

Opgesteld door	Rekenkamer
Vergadering	Commissie Mens en Samenleving
Vergaderdatum	18 april 2019 (onder voorbehoud)
Jaargang en nummer	2019, nr. @@
Geheim	Nee

Rekenkameronderzoek: 'Werken aan perspectief. Een onderzoek naar de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt in de gemeente Utrecht.'

De rekenkamer stelt de raad voor te besluiten om het college van burgemeester en wethouders te verzoeken:

1. De effectiviteit van het beleid voor werk en activering in samenwerking met de partners te analyseren.
- 2A. Een kadernota Werk en activering op te stellen waarin de verbinding wordt gelegd met de huidige kenmerken van het bestand, de interne en externe dienstverlening en de actuele economische omstandigheden.
- 2B. Te bezien of de huidige arrangementsindeling voldoende aansluit bij de huidige kenmerken van het bestand en het nieuwe werk- en activeringsbeleid en de juiste onderbouwing geeft bij de keuze van de in te zetten instrumenten.
- 2C. De raad vroegtijdig te betrekken in het proces bij de totstandkoming van de nieuwe kadernota Werk en activering.
- 3A. Het inzicht in kenmerken als gezondheid, werkervaring en leef- en inkomenssituatie te verbeteren zodat de aansluiting op het aanbod verbetert. Ook het inzicht in de taalvaardigheid dient verder verbeterd te worden.
- 3B. Een intensievere aanpak van taalachterstanden te ontwikkelen ter bevordering van maatschappelijke participatie.
- 4A. In de dienstverlening nadrukkelijker rekening te houden met de veranderde persoonlijke situatie en wensen van de uitkeringsgerechtigden.
- 4B. De huidige omstandigheden te gebruiken om samen met werkgevers meer passende werkplekken te creëren.
- 5A. De interne en externe samenwerking te intensiveren door het inzicht in elkaars rollen en taken te vergroten, en blijvend te investeren in bekendheid van elkaars aanbod.
- 5B. De verschillende passende ondersteuningstrajecten gezamenlijk met de buurtteams en andere samenwerkingspartners verder uit te werken en als gemeente de regie te voeren over het totale traject.
6. De dienstverlening aan en communicatie met uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 te verbeteren door de kennis van het personeel over veel voorkomende problematieken te vergroten en meer aandacht te hebben voor de persoonlijke situatie en individuele zorgvraag.
- 7A. De informatievoorziening aan de raad – in combinatie met de nieuwe kadernota Werk en activering – opnieuw in te richten, zodat de informatie van WenI en MO goed op elkaar en op de beoogde prestaties en effecten van het nieuwe werk- en activeringsbeleid is afgestemd.
- 7B. In samenspraak met de raad en samenwerkingspartners vast te stellen welke indicatoren nodig en realiseerbaar zijn om de effecten en prestaties van het nieuwe werk- en activeringsbeleid te kunnen beoordelen.
8. De raad binnen zes weken door middel van een plan van aanpak te informeren over de wijze waarop deze aanbevelingen worden uitgevoerd en over de voortgang daarin.

De rekenkamer,

De secretaris,

dr. G. Molenaar

De voorzitter,

drs. P.J.C.M van den Berg

Bijlagen

Rekenkamerrapport *Werken aan perspectief. Een onderzoek naar de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt in de gemeente Utrecht.*

Tabellenboek *Werken aan perspectief. Uitkomsten telefonische enquête onder uitkeringsgerechtigden.*

Eerdere besluitvorming

Uitvoering

Context

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente Utrecht verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet. Deze wet heeft tot doel om mensen met arbeidsvermogen te laten participeren op de arbeidsmarkt. De gemeente wil zo veel mogelijk mensen laten werken, of naar vermogen mee laten doen in de maatschappij.

Op 1 januari 2019 telt Utrecht in totaal 11.254 uitkeringsgerechtigden. Op dat moment zijn 3.194 van hen ingedeeld in arrangement 3 (28% van het totaal) en 5.765 in arrangement 4 (51%). In de gemeentelijke werkdienstverlening van Werk en Inkomen (WenI) wordt een ondersteuningsmodel gebruikt dat bestaat uit vier arrangementen. Arrangement 1 betreft werkzoekenden die direct bemiddelbaar zijn naar betaald werk. In arrangement 2 staat werk voorop, maar is men niet in staat om zonder de inzet van aanvullende instrumenten een volledig loon te ontvangen. Arrangement 3 is bedoeld voor mensen die niet direct betaald werk kunnen verrichten, maar zich wel in die richting kunnen ontwikkelen. Arrangement 4 betreft mensen voor wie betaald werk, geheel of op dit moment, niet aan de orde is en waarvan wordt ingeschat dat eventuele ontwikkeling in die richting lastig is.

Rekenkamer Utrecht onderzocht in 2018 welke kenmerken uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 hebben en hoe de gemeente Utrecht invulling geeft aan de dienstverlening aan deze doelgroep op het gebied van werk en activering. Wij hebben een telefonische enquête uitgevoerd waar in totaal 724 uitkeringsgerechtigden uit deze arrangementen aan deelnamen. Met 14 van hen is vervolgens een persoonlijk gesprek gevoerd. Daarnaast zijn binnen de gemeente Utrecht – met name bij de afdelingen Werk en Inkomen (WenI) en Maatschappelijke Ondersteuning (MO) – en bij 21 samenwerkingspartners interviews gehouden. Tenslotte is op verschillende momenten meegekeken met gesprekken bij contactdagen, spreekuren en informatiemarkten.

De hoofdconclusie van de rekenkamer is dat er een grote diversiteit is in de kenmerken en persoonlijke omstandigheden van de uitkeringsgerechtigden in arrangement 3 en 4. De samenhang en vergelijkbaarheid is binnen de arrangementen kleiner dan de arrangementlabels suggereren. Om het beleid doeltreffend en doelmatig in te richten is meer inzicht nodig in persoonskenmerken en persoonlijke omstandigheden (met name gezondheid en taalbeheersing) en is maatwerk in de dienstverlening noodzakelijk.

Het is op dit moment niet vast te stellen of de maatregelen die de gemeente Utrecht neemt voldoende zijn om het beleid doeltreffend en doelmatig te laten zijn. Beoogde beleidsuitkomsten zijn grotendeels gerealiseerd, maar het is onduidelijk of gerealiseerde prestaties en effecten het gevolg zijn van het gevoerde beleid, of van andere factoren zoals de gunstiger economische situatie en de krappere arbeidsmarkt.

De gemeente Utrecht treft maatregelen om de dienstverlening aan te laten sluiten bij nieuwe ontwikkelingen zoals de instroom van statushouders en nieuwe doelgroepen, maar ook hier is onvoldoende aangetoond of deze bijstellingen effectief zijn. Herijking van het werk- en activeringsbeleid is nodig om beter aan te sluiten bij veranderingen in het uitkeringsgerechtigdenbestand, de dienstverlening en de veranderde omgeving. Voor de gemeente, de samenwerkingspartners en de raad is meer inzicht nodig in de doeltreffendheid en doelmatigheid om gerichte keuzes te kunnen maken in beleid en uitvoering voor het toeleiden van uitkeringsgerechtigden naar werk en activering.

De gemeente moet in de dienstverlening en communicatie meer aandacht hebben voor de persoonlijke situatie en individuele zorgvraag van de uitkeringsgerechtigden. Dat vereist meer kennis bij de gemeente van veel voorkomende problematiek. Ook vereist dit meer contact tussen gemeente en uitkeringsgerechtigde. De informatieverstrekking en communicatie van de gemeente kunnen daarnaast meer op maat worden gemaakt voor specifieke doelgroepen zoals mensen met autisme, laaggeletterdheid en/of een licht verstandelijke beperking.

Deze conclusie baseert de rekenkamer op het volgende:

1. Er is een grote verscheidenheid onder de uitkeringsgerechtigden, ook binnen de arrangementen.
2. Een groeiende groep uitkeringsgerechtigden – met name in arrangement 3 – begrijpt de Nederlandse taal onvoldoende.
3. De gemeente heeft volgens de samenwerkingspartners in de eigen organisatie ten aanzien van de groep uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 onvoldoende inhoudelijke kennis van veel voorkomende problematiek.
4. De beoogde effect- en prestatiedoelen van 2017 die raken aan de uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 zijn grotendeels behaald.
5. Het behalen van de effect- en prestatiedoelen is niet aanwijsbaar het gevolg van het gemeentelijk beleid.
6. De inzet van instrumenten verandert regelmatig door de beëindiging van contracten, pilots en experimenten, maar ook door bijsturing en aanpassing naar aanleiding van actuele ontwikkelingen.
7. Door de veranderde samenstelling ten gevolge van vergrijzing, verhoging van de pensioenleeftijd, de instroom gedeeltelijk arbeidsongeschikte jongeren en statushouders, en het effect van sluiting van de Wsw is het bestand met uitkeringsgerechtigden voor gemeenten sterk gewijzigd.
8. De kadernota's en uitwerkingsnota Participatie en Inkomen van de gemeente zijn niet meer actueel en sluiten daardoor niet meer aan bij de actuele kennis over – en ondersteuningsbehoefte van – de doelgroep.
9. Uitkeringsgerechtigden zijn kritisch over de resultaten van de contacten met de gemeente, buurtteam en samenwerkingspartners. Iets minder dan de helft (47%) van de uitkeringsgerechtigden – die ondersteuning hebben gehad – is van mening dat het ondersteuningstraject hen iets concreets heeft opgeleverd.
10. Meer contact met de doelgroep is volgens de gemeente effectief. Ook samenwerkingspartners merken op dat regelmatig contact onderhouden echt nodig is.
11. Samenwerkingspartners benadrukken om in de communicatie oog te hebben voor uitkeringsgerechtigden voor wie de communicatie snel te moeilijk is.

Een nadere toelichting op deze conclusies is opgenomen in het rapport, evenals de onderliggende bevindingen.

De rekenkamer doet acht (deel)aanbevelingen, die zijn verwoord in voorliggende beslispunten.

De rekenkamer stelt de raad voor het volgende te besluiten:

1. De effectiviteit van het beleid voor werk en activering in samenwerking met de partners te analyseren.
- 2A. Een kadernota Werk en activering op te stellen waarin de verbinding wordt gelegd met de huidige kenmerken van het bestand, de interne en externe dienstverlening en de actuele economische omstandigheden.
- 2B. Te bezien of de huidige arrangementsindeling voldoende aansluit bij de huidige kenmerken van het bestand en het nieuwe werk- en activeringsbeleid en de juiste onderbouwing geeft bij de keuze van de in te zetten instrumenten.
- 2C. De raad vroegtijdig te betrekken in het proces bij de totstandkoming van de nieuwe kadernota Werk en activering.
- 3A. Het inzicht in kenmerken als gezondheid, werkervaring en leef- en inkomenssituatie te verbeteren zodat de aansluiting op het aanbod verbeterd wordt. Ook het inzicht in de taalvaardigheid dient verder verbeterd te worden.
- 3B. Een intensievere aanpak van taalachterstanden te ontwikkelen ter bevordering van maatschappelijke participatie.
- 4A. In de dienstverlening nadrukkelijker rekening te houden met de veranderde persoonlijke situatie en wensen van de uitkeringsgerechtigden.
- 4B. De huidige omstandigheden te gebruiken om samen met werkgevers meer passende werkplekken te creëren.
- 5A. De interne en externe samenwerking te intensiveren door het inzicht in elkaars rollen en taken te vergroten, en blijvend te investeren in bekendheid van elkaars aanbod.

- 5B. De verschillende passende ondersteuningstrajecten gezamenlijk met de buurtteams en andere samenwerkingspartners verder uit te werken en als gemeente de regie te voeren over het totale traject.
- 6. De dienstverlening aan en communicatie met uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 te verbeteren door de kennis van het personeel over veel voorkomende problematieken te vergroten en meer aandacht te hebben voor de persoonlijke situatie en individuele zorgvraag.
- 7A. De informatievoorziening aan de raad – in combinatie met de nieuwe kadernota Werk en activering – opnieuw in te richten, zodat de informatie van Weni en MO goed op elkaar en op de beoogde prestaties en effecten van het nieuwe werk- en activeringsbeleid is afgestemd.
- 7B. In samenspraak met de raad en samenwerkingspartners vast te stellen welke indicatoren nodig en realiseerbaar zijn om de effecten en prestaties van het nieuwe werk- en activeringsbeleid te kunnen beoordelen.
- 8. De raad binnen zes weken door middel van een plan van aanpak te informeren over de wijze waarop deze aanbevelingen worden uitgevoerd en over de voortgang daarin.

Beslispunt

- 1 De effectiviteit van het beleid voor werk en activering in samenwerking met de partners te analyseren.

Argumenten

- 1.1 De beoogde effect- en prestatiedoelen van 2017 die raken aan de uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 zijn grotendeels behaald.
- 1.2 Het behalen van de effect- en prestatiedoelen is niet aanwijsbaar het gevolg van het gemeentelijk beleid. De relatie tussen ingezette instrumenten en doelen zoals uitstroom naar – of stappen zetten richting – werk blijkt moeilijk vast te stellen. Inzicht in de effectiviteit van instrumenten op basis van harde gegevens ontbreekt veelal.
- 1.3 De gemeente acht de effectiviteit van het beleid aannemelijk en baseert dit naast geleverde prestaties zoals aantal ingezette trajecten o.a. op kwalitatieve gegevens zoals de feedback van samenwerkingspartners en aanbieders.
- 1.4 Zowel de gemeente als de samenwerkingspartners en uitkeringsgerechtigden zien mogelijkheden om de effecten en de prestaties in Utrecht te verbeteren.
- 1.5 De afgelopen jaren zijn verschillende instrumenten geëvalueerd, maar dit zijn slechts onderdelen van de totale dienstverlening.
- 1.6 De koppeling tussen doelen, de inzet van financiën en personeel enerzijds en de gerealiseerde effecten anderzijds ontbreekt.
- 1.7 Er is een nadere analyse van de versnipperde informatie rondom werk en activering nodig. Het interne startdocument *Opgave Werk en Activering* kan verrijkt worden met aanvullende informatie uit het rekenkameronderzoek, evaluaties van instrumenten, (tussentijdse) resultaten van het experiment *Weten wat werkt* en de uitkomsten van landelijke evaluaties en beleidswijzigingen.

Beslispunt

- 2A. Een kadernota Werk en activering op te stellen waarin de verbinding wordt gelegd met de huidige kenmerken van het bestand, de interne en externe dienstverlening en de actuele economische omstandigheden.
- 2B. Te bezien of de huidige arrangementsindeling voldoende aansluit bij de huidige kenmerken van het bestand en het nieuwe werk- en activeringsbeleid en de juiste onderbouwing geeft bij de keuze van de in te zetten instrumenten.
- 2C. De raad vroegtijdig te betrekken in het proces bij de totstandkoming van de nieuwe kadernota Werk en activering.

Argumenten

- 2.1 Door de veranderende samenstelling ten gevolge van vergrijzing, verhoging van de pensioenleeftijd, de instroom gedeeltelijk arbeidsongeschikte jongeren en statushouders, en het effect van sluiting van de Wsw is het bestand met uitkeringsgerechtigden voor gemeenten sterk gewijzigd.
- 2.2 Het Rijksbeleid met betrekking tot de Participatiewet en Wmo 2015 is nog continu in beweging.
- 2.3 De kadernota's en uitwerkingsnota Participatie en inkomen van de gemeente zijn niet meer actueel en sluiten daardoor niet meer aan bij de actuele kennis over - en ondersteuningsbehoefte van - de doelgroep.
- 2.4 Het klantenbestand is in de afgelopen onder andere gewijzigd door de instroom van statushouders, de instroom van nieuwe doelgroepen mensen met een arbeidsbeperking en de toename van het aandeel ouderen.
- 2.5 Verschillende samenwerkingspartners hebben aangegeven meer regie en visie op het gebied van werk en activering van de gemeente Utrecht te verwachten.
- 2.6 Sinds de economie aantrekt en sinds het aantreden van het nieuwe college verschuift de gemeente Utrecht het accent van meer kansrijke doelgroepen naar het onbenutte arbeidspotentieel waaronder dat in arrangementen 3 en 4.
- 2.7 De gemeente Utrecht gebruikt inzichten in de doelgroep bij beleidskeuzes en de uitvoering van het beleid. Beleidsdoelen van de programma's Werk en Inkomen en Maatschappelijke Ondersteuning zijn sinds 2013 niet herijkt.
- 2.8 Het huidige ondersteuningsmodel met de huidige definities van de arrangementen blijkt de uitvoeringspraktijk onvoldoende duidelijk weer te geven.
- 2.9 Om de raad haar kaderstellende taak goed in te laten vullen kan de raad vroegtijdig in het proces betrokken worden om beleidskeuzes gezamenlijk te maken.

Beslispunt

- 3A. Het inzicht in kenmerken als gezondheid, werkervaring en leef- en inkomenssituatie te verbeteren zodat de aansluiting op het aanbod verbetert. Ook het inzicht in de taalvaardigheid dient verder verbeterd te worden.
- 3B. Een intensievere aanpak van taalachterstanden te ontwikkelen ter bevordering van maatschappelijke participatie.

Argumenten

- 3.1 De gemeente Utrecht heeft bij de groep uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 goed inzicht in kenmerken als leeftijd, opleidingsniveau, de uitkeringsduur, taalvaardigheid en de mate van inkomsten uit werk.
- 3.2 De gemeente Utrecht voert analyses uit bij de groep uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 om inzicht te krijgen in kenmerken als gezondheid, werkervaringen, en leef- en inkomenssituatie, maar deze bieden onvoldoende houvast voor een totaalbeeld.
- 3.3 In de telefonische enquête - verricht in het kader van dit rekenkameronderzoek - beoordeelt een derde van de respondenten in arrangement 3 de eigen gezondheid als matig of slecht. In arrangement 4 beoordeelt bijna twee derde van de respondenten de eigen gezondheid als matig of slecht. Slechts ruim een kwart in arrangement 4 denkt dat in de toekomst de eigen gezondheid beter wordt.
- 3.4 Samenwerkingspartners noemen eveneens de grote rol van gezondheidsproblemen als belemmering om te komen tot een grotere mate van activering.
- 3.5 Samenwerkingspartners en uitkeringsgerechtigden geven aan dat werk en activering een belangrijk onderdeel van de oplossing van persoonlijk problemen kan zijn.
- 3.6 Om mismatches tussen de vraag van uitkeringsgerechtigden en het aanbod in de dienstverlening te voorkomen, moet de registratie van gezondheidskenmerken, werkervaring en de persoonlijke situatie verbeteren.
- 3.7 Het niveau van taalbeheersing is gebaseerd op een inschatting die de werkmatchers maken.
- 3.8 Het verbeteren van de taalbeheersing helpt om de maatschappelijke participatie te bevorderen.
- 3.9 Een groeiend deel van de uitkeringsgerechtigden – met name in arrangement 3, thans 30%– begrijpt de Nederlandse taal onvoldoende. In beide arrangementen bevinden zich ook – Nederlandstalige – uitkeringsgerechtigden waarvan de taalbeheersing onvoldoende is.

Beslispunt

- 4A. In de dienstverlening nadrukkelijker rekening te houden met de veranderde persoonlijke situatie en wensen van de uitkeringsgerechtigden.
- 4B. De huidige omstandigheden te gebruiken om samen met werkgevers meer passende werkplekken te creëren.

Argumenten

- 4.1 Door de veranderende samenstelling ten gevolge van vergrijzing, verhoging van de pensioenleeftijd, de instroom gedeeltelijk arbeidsongeschikte jongeren en statushouders, en het effect van sluiting van de Wsw is het bestand met uitkeringsgerechtigden voor gemeenten sterk gewijzigd.
- 4.2 Uit het onderzoek van de rekenkamer blijkt dat de gezondheid van de uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 een belangrijke rol speelt. Daarnaast heeft een groot deel een laag of onbekend opleidingsniveau, begrijpt een grotere groep de taal onvoldoende en vergroot een gemiddeld langer verblijf in de bijstand de afstand tussen uitkeringsgerechtigden en de arbeidsmarkt.
- 4.3 Uitkeringsgerechtigden ervaren nog gebrek aan maatwerk in de werkdienstverlening die vanuit WenI wordt ingezet. Er zijn door uitkeringsgerechtigden voorbeelden gegeven van het (moeten) deelnemen aan trajecten en activiteiten die niet aansluiten bij hun competenties en behoeften en daarom ondoelmatig zijn.
- 4.4 In interviews bij de gemeente en samenwerkingspartners wordt opgemerkt dat merkbaar is dat door de aantrekkende economie meer – moeilijk vervulbare – vacatures ontstaan en dat werkgevers de gestelde eisen naar beneden gaan bijstellen waardoor ook uitkeringsgerechtigden vaker als potentiële werknemers in beeld komen.
- 4.5 De afstand tussen uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 en de vacatures bij werkgevers kan gedicht worden door aan beide zijden stappen in elkaars richting te zetten.

Beslispunt

- 5A. De interne en externe samenwerking te intensiveren door het inzicht in elkaars rollen en taken te vergroten, en blijvend te investeren in bekendheid van elkaars aanbod.
- 5B. De verschillende passende ondersteuningstrajecten gezamenlijk met de buurtteams en andere samenwerkingspartners verder uit te werken en als gemeente de regie te voeren over het totale traject.

Argumenten

- 5.1 Er is een groot aanbod aan instrumenten en activiteiten voor uitkeringsgerechtigden in arrangementen 3 en 4. Voor arrangement 4 zijn dit met name arbeidsmatige activering en sociale prestatie. Voor medewerkers van gemeente, buurtteams en samenwerkingspartners is het lastig overzicht op het aanbod te hebben. Hierop wordt actie ondernomen, maar het blijft een aandachtspunt door wijzigingen in het aanbod en verloop in personeel.
- 5.2 De gemeente voert regie over het re-integratie- en activeringsbeleid en werkt samen met aanbieders en maatschappelijke partners. De visie van de gemeente op het aanbod en de prestaties van aanbieders is niet voor alle partijen even helder en de gemeente laat in haar regierol nog informatie van samenwerkingspartners onbenut.
- 5.3 Voor sommige samenwerkingspartners biedt het beleid te weinig ruimte voor maatwerkoplossingen. Financiële belangen van samenwerkingspartners werken remmend op doorverwijzing naar het meest passend aanbod voor een uitkeringsgerechtigde. Regels en financiële kaders belemmeren soms nieuwe initiatieven voor activering. Tijdelijk financiering (o.a. initiatievenfonds) biedt kansen, maar het continueren van successen is lastig.
- 5.4 Er is sinds 2017 meer samenwerking tussen de afdelingen Werk en Inkomen en Maatschappelijke Ondersteuning die in 2018 leidde tot een gezamenlijk opdrachtgeverschap "opgave activering en werk". Samenwerkingspartners uit de stad zijn daar positief over. De samenwerking is vooral gericht op ondersteunen van uitkeringsgerechtigden in arrangement 4. Voor (een deel) van arrangement 3 zou dit ook passend zijn (raakvlakken, overdracht).

- 5.5 Aanbieders van participatietrajecten hebben wisselende ervaringen met de buurtteams. Buurtteams hebben niet altijd genoeg aandacht voor werk en activering en kennen maar een deel van het activeringsaanbod. Ook verschillen de buurtteams onderling (gebied, type buurtteam).
- 5.6 De buurtteams zelf missen in een gesprek met een uitkeringsgerechtigde de inbreng van een werkmatcher om tot een sluitende aanpak te komen. De gemeente is hier met samenwerkingspartners mee bezig.
- 5.7 Uitkeringsgerechtigden geven aan soms meerdere keren een traject met een soortgelijke inhoud te hebben gevolgd, en samenwerkingspartners geven aan dat doorverwezen uitkeringsgerechtigden niet altijd passen op de trajecten waarvoor ze zijn aangemeld.
- 5.8 In het ADSU-netwerk is de afgelopen periode nagedacht over een passend model in de dienstverlening. Dit dient verder uitgewerkt te worden zodat voor alle betrokkenen helder is wat van iedere organisatie verwacht wordt. Van de gemeente wordt verwacht dat zij de centrale regie houdt op het gehele traject.

Beslispunt

- 6. De dienstverlening aan en communicatie met uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 te verbeteren door de kennis van het personeel over veel voorkomende problematieken te vergroten en meer aandacht te hebben voor de persoonlijke situatie en individuele zorgvraag.

Argumenten

- 6.1 De gemeente Utrecht heeft volgens de samenwerkingspartners in de eigen organisatie ten aanzien van de groep uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 onvoldoende inhoudelijke kennis in huis van veel voorkomende problematiek, zoals psychische problematiek, licht verstandelijke beperkingen, verslaving, en gedragsproblemen.
- 6.2 Uitkeringsgerechtigden zijn kritisch over de resultaten van de contacten met gemeenten, buurtteam en samenwerkingspartners. Iets minder dan de helft (47%) van de uitkeringsgerechtigden die ondersteuning heeft gehad, is van mening dat het ondersteuningstraject hen iets concreets heeft opgeleverd.
- 6.3 Uitkeringsgerechtigden geven gemiddeld het cijfer 7 voor de informatie die men van de gemeente krijgt. Ook de professionaliteit van de medewerkers, de manier waarop medewerkers met hen omgaan, en de kwaliteit van de service krijgen een (ruime) 7. De snelheid van werken, de telefonische bereikbaarheid, en de mogelijkheden voor hulp krijgen gemiddeld een 6,7.
- 6.4 De werk- en wijkcontactdagen kunnen effectiever. Het doel en nut van deze dagen zijn niet algemeen bij de uitkeringsgerechtigden bekend. De wijkcontactdagen worden gemiddeld positiever beoordeeld dan de werkcontactdagen.
- 6.5 Uitkeringsgerechtigden zijn in het algemeen tevreden over het contact met het buurtteam, 85% van hen geeft een voldoende en het gemiddelde cijfer is een 7,7. Tegelijkertijd heeft ongeveer een derde van de uitkeringsgerechtigden nog geen contact (gehad) met het buurtteam. Ook in arrangement 4 waar de buurtteams een opdracht hebben van de gemeente om mensen toe te leiden naar activering en participatie.
- 6.6 Meer contact met de doelgroep is volgens de gemeente effectief. Ook samenwerkingspartners merken op dat regelmatig contact onderhouden echt nodig is.
- 6.7 Samenwerkingspartners benadrukken om in de communicatie oog te hebben voor uitkeringsgerechtigden voor wie de communicatie snel te moeilijk is.
- 6.8 De inzet van ervaringsdeskundigen in de dienstverlening kan de kennis binnen de gemeente verrijken en behulpzaam zijn bij het verbeteren van de dienstverlening en communicatie. Zij kennen de persoonlijke leefsituatie en individuele zorgvraag van uitkeringsgerechtigden uit eigen ervaring.

Beslispunt

- 7A. De informatievoorziening aan de raad – in combinatie met de nieuwe kadernota Werk en activering – opnieuw in te richten, zodat de informatie van WenI en MO goed op elkaar en op de beoogde prestaties en effecten van het nieuwe werk- en activeringsbeleid is afgestemd.
- 7B. In samenspraak met de raad en samenwerkingspartners vast te stellen welke indicatoren nodig en realiseerbaar zijn om de effecten en prestaties van het nieuwe werk- en activeringsbeleid te kunnen beoordelen.

Argumenten

- 7.1 De gemeente Utrecht heeft voldoende inzicht in de besteding van de beschikbare financiële middelen. Het is echter onduidelijk in hoeverre deze middelen worden ingezet voor de toeleiding naar werk en activering van de uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4.
- 7.2 De informatievoorziening aan de raad biedt thematisch inzicht in de kenmerken van het klantenbestand. De informatie is echter te beperkt om de effecten en prestaties voor de arrangementen 3 en 4 te kunnen beoordelen.
- 7.3 Tussen de informatie aan de raad van WenI en MO bestaan zowel qua vorm als qua inhoud grote verschillen.
- 7.4 De herijking van het beleid rondom Werk en activering vraagt om aanpassing in de informatievoorziening aan de raad om zodoende een oordeel te kunnen vormen over de prestaties en effecten van het nieuwe beleid.
- 7.5 Uit het rekenkameronderzoek blijkt dat bij gemeente en samenwerkingspartners veel informatie beschikbaar is. Verdieping is nodig om rekening te houden met de veranderingen die met het nieuwe beleid zullen worden doorgevoerd.

Beslispunt

- 8 De raad binnen zes weken door middel van een plan van aanpak te informeren over de wijze waarop deze aanbevelingen worden uitgevoerd en over de voortgang daarin.

Argumenten

- 8.1 Bij de formulering van de aanbevelingen heeft de rekenkamer concrete voorstellen gedaan om invulling te geven aan de aanbevelingen en tegelijkertijd ruimte gelaten aan het college om de aanbevelingen nader in te vullen.
- 8.2 In artikel 11 (lid 8) van de Verordening Rekenkamer Utrecht 2018 is opgenomen dat het college binnen zes weken na besluitvorming over de aanbevelingen van de rekenkamer een plan van aanpak opstelt over de implementatie van de raadsbesluiten.
- 8.3 In artikel 11 (lid 9) is opgenomen dat het college jaarlijks (bij de Jaarstukken) aan de raad rapporteert over de stand van zaken van de uitvoering van de raadsbesluiten die genomen zijn naar aanleiding van rekenkamerrapporten.

Raadsbesluit

Opgesteld door	Raadsorganen Ulsamer, L. (Linda)
Vergadering	Gemeenteraad
Vergaderdatum	@@ 2019
Jaargang en nummer	2019, nr. @@

Rekenkameronderzoek: 'Werken aan perspectief. Een onderzoek naar de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt in de gemeente Utrecht'

Besluit:

1. De effectiviteit van het beleid voor werk en activering in samenwerking met de partners te analyseren.
- 2A. Een kadernota Werk en activering op te stellen waarin de verbinding wordt gelegd met de huidige kenmerken van het bestand, de interne en externe dienstverlening en de actuele economische omstandigheden.
- 2B. Te bezien of de huidige arrangementsindeling voldoende aansluit bij de huidige kenmerken van het bestand en het nieuwe werk- en activeringsbeleid en de juiste onderbouwing geeft bij de keuze van de in te zetten instrumenten.
- 2C. De raad vroegtijdig te betrekken in het proces bij de totstandkoming van de nieuwe kadernota Werk en activering.
- 3A. Het inzicht in kenmerken als gezondheid, werkervaring en leef- en inkomenssituatie te verbeteren zodat de aansluiting op het aanbod verbetert. Ook het inzicht in de taalvaardigheid dient verder verbeterd te worden.
- 3B. Een intensievere aanpak van taalachterstanden te ontwikkelen ter bevordering van maatschappelijke participatie.
- 4A. In de dienstverlening nadrukkelijker rekening te houden met de veranderde persoonlijke situatie en wensen van de uitkeringsgerechtigden.
- 4B. De huidige omstandigheden te gebruiken om samen met werkgevers meer passende werkplekken te creëren.
- 5A. De interne en externe samenwerking te intensiveren door het inzicht in elkaars rollen en taken te vergroten, en blijvend te investeren in bekendheid van elkaars aanbod.
- 5B. De verschillende passende ondersteuningstrajecten gezamenlijk met de buurtteams en andere samenwerkingspartners verder uit te werken en als gemeente de regie te voeren over het totale traject.
6. De dienstverlening aan en communicatie met uitkeringsgerechtigden in de arrangementen 3 en 4 te verbeteren door de kennis van het personeel over veel voorkomende problematieken te vergroten en meer aandacht te hebben voor de persoonlijke situatie en individuele zorgvraag.
- 7A. De informatievoorziening aan de raad – in combinatie met de nieuwe kadernota Werk en activering – opnieuw in te richten, zodat de informatie van WenI en MO goed op elkaar en op de beoogde prestaties en effecten van het nieuwe werk- en activeringsbeleid is afgestemd.
- 7B. In samspraak met de raad en samenwerkingspartners vast te stellen welke indicatoren nodig en realiseerbaar zijn om de effecten en prestaties van het nieuwe werk- en activeringsbeleid te kunnen beoordelen.
8. De raad binnen zes weken door middel van een plan van aanpak te informeren over de wijze waarop deze aanbevelingen worden uitgevoerd en over de voortgang daarin.

Aldus besloten in de vergadering van de raad, gehouden op @@

De griffier

mr. M. van Hall

De voorzitter gemeenteraad

mr. J.H.C. van Zanen