Monitor Werk & Inkomen



3e tertaal 2023

Gemeente Rotterdam

Inhoudsopgave

Indicatoren		Pagina
A	**Algemeen: Bijstandsvolume**	**3**
A.1	Aantal bijstandsuitkeringen (Participatiewet, IOA en BBZ)	4
A.1.1	In- en uitstroom bijstand	5
A.2	Aantal jongeren in de bijstand	6
A.3	Aantal bijstandsuitkeringen verstrekt aan statushouders	6
A.4	Saldo BUIG (incl LKS)	7
B	**Actielijn: Duurzame uitstroom stimuleren**	**8**
B.1	% Herinstroom van de instroom in de bijstand	9
B.2	Aantal uitstroom uit de bijstand	10
	- naar werk	
	- naar ondernemerschap	
B.3	Aantal in- en uitstroom jongeren bijstand	11-12
B.4	Aantal parttime werk	13
C	**Actielijn: Zorgen voor rechtmatige inkomensvoorziening**	**14**
C.1.1	Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen burger)	15
C.1.2	Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen collega's en instanties)	15
	Onderzoeken obv signalen Inlichtingenbureau (bestandskoppeling)	16
C.2	Aantal afgeronde heronderzoeken	17
C.3	Aantal aanvragen (Participatiewet, IOA en BBZ)	18
C.4	% Afhandeling aanvraag binnen wettelijke termijn	18
C.5	% Tijdige verwerking inkomstenverrekeningen (binnen 4 weken)	18
C.6	% Rechtmatige verstrekking bijstandsuitkeringen	18
D	**Actielijn: De ontwikkeling van mensen bevorderen**	**19**
D.1	% werkzoekenden P010 met een geregistreerde tegenprestatie	19
D.2	% kansrijke werkzoekenden P010 zet een vervolgstap in de persoonlijke ontwikkeling	19

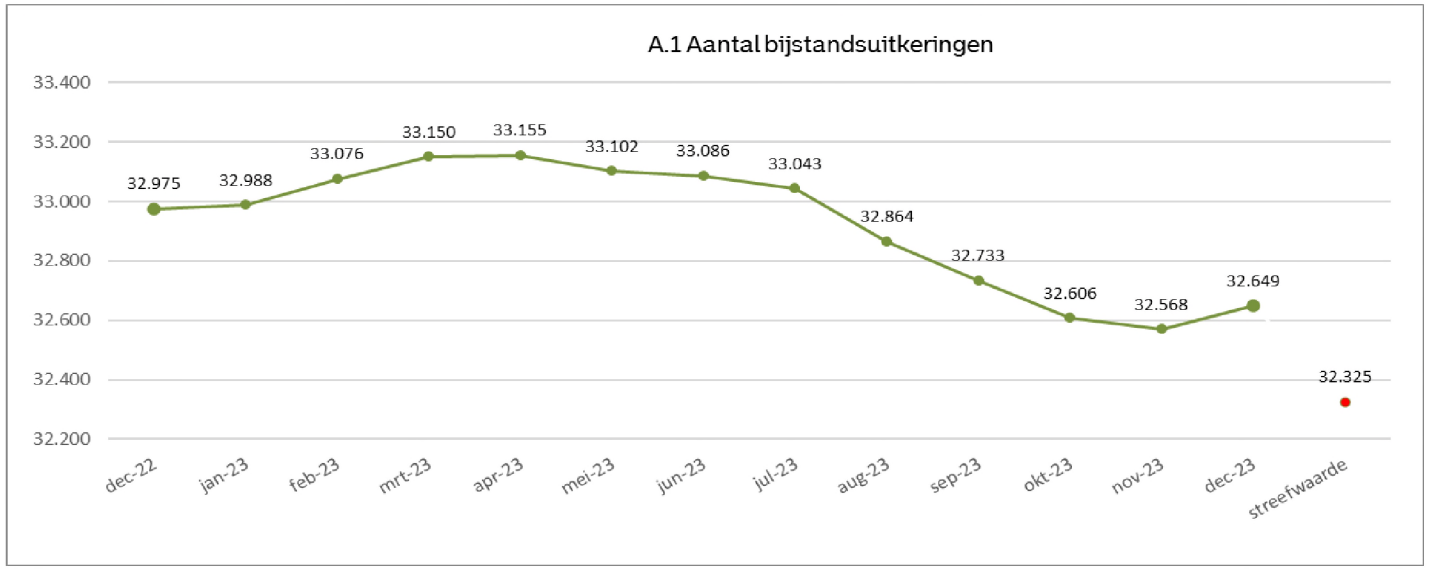
Indicatoren		Pagina
E	**Actielijn: Zorgen voor meer passend werk**	20
E.1	Aantal Rotterdammers aan het werk met loonkostensubsidie (LKS)	21
E.2	Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen	22
E.3	Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk	22
E.4	Realisatie Social return verplichtingen	23
F	**Actielijn: Meer focus en samenwerking op de regionale arbeidsmarkt**	24
F.1	Begeleiding naar duurzaam werk	24
G	**Dienstverlening**	25
G.1	Totaal aantal ingediende klachten	26
G.2	% Tijdig afgehandelde klachten (4 weken)	26
G.3	Aantal ingediende klachten bejegening	26
G.4	% Tijdig terugbellen	26
	Bijlagen	
A	Regionale arbeidsmarktontwikkelingen	27
B	Omschrijving indicatoren	30

A. | Algemeen | Bijstandsvolume

	Indicator	T1 2023	T2 2023	T3 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
A.1	Aantal bijstandsuitkeringen (Participatiewet, IOA en BBZ) Instroom Uitstroom	33.155 2.271 2.091	32.864 2.171 2.462	32.649 2.212 2.427	32.649 6.654 6.980	32.325 8.425 9.475
A.2	Aantal jongeren in de bijstand	2.449	2.477	2.526	2.526	
A.3	Aantal bijstandsuitkeringen verstrekt aan statushouders	2.477	2.542	2.555	2.555	

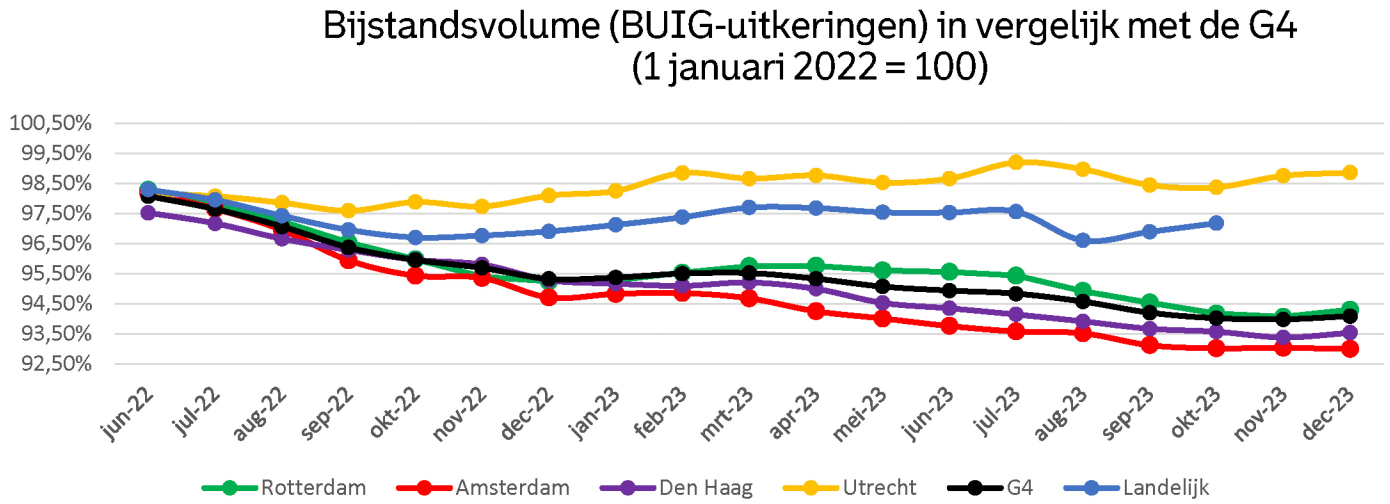
	Indicator	2022	Begroting 2023	1e herziening 2023	2e herziening 2023	Jaarrekening 2023
A.4	Saldo BUIG (incl LKS) x mln euro	-€ 2,7	€ 3,9	-€ 18,8	-€ 18,8	-€ 13,1

A.1 | Aantal bijstandsuitkeringen (Participatiewet, IOA en BBZ)



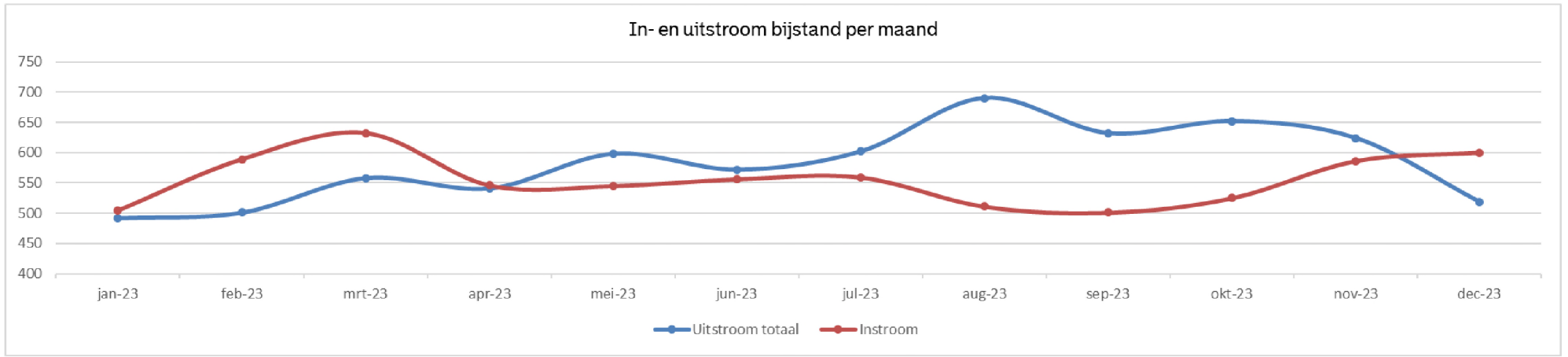
Toelichting:

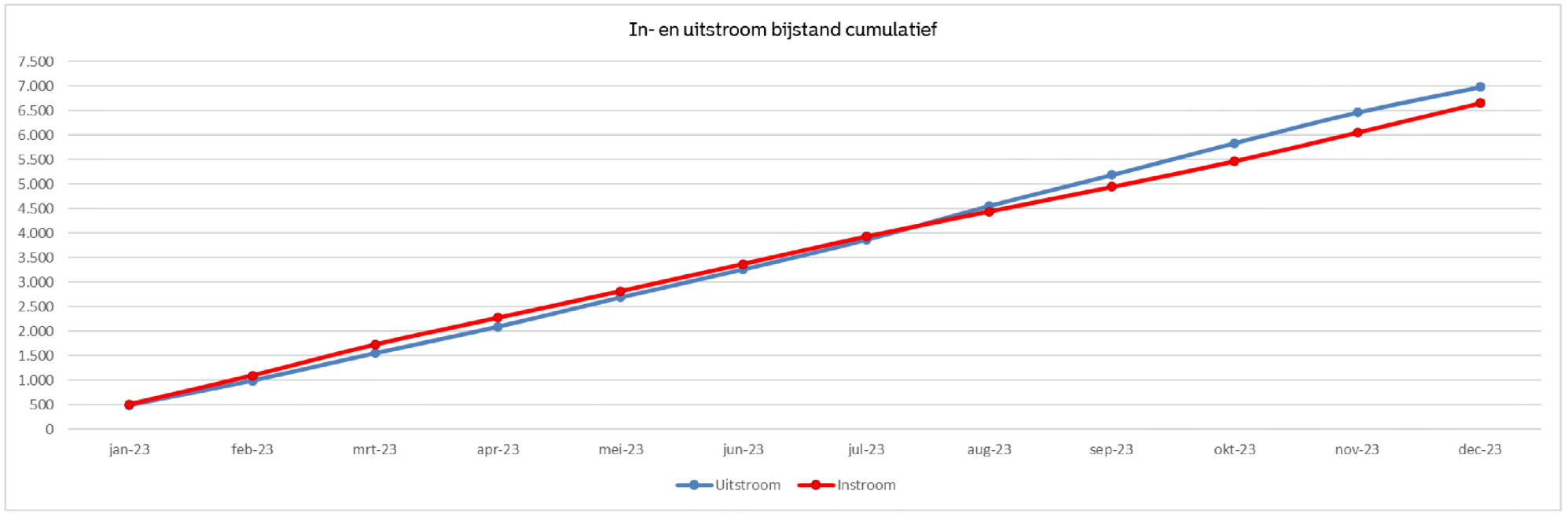
- Onze collegedoelstelling is om het aantal bijstandsuitkeringen te laten dalen naar 30.000 eind 2025.
- Het bijstandsvolume steeg licht in de eerste maanden van dit jaar door een hogere instroom. De dalende trend vanaf april liep door tot en met november. In december was er sprake van een stijging. Deze stijging wordt veroorzaakt door een toename van het aantal jongeren en statushouders in de bijstand in de maand december. Het aantal bijstandsuitkeringen bedroeg eind december 2023 32.649. Het bijstandsvolume is ten opzichte van de eindstand 2022 gedaald met 326 uitkeringen.



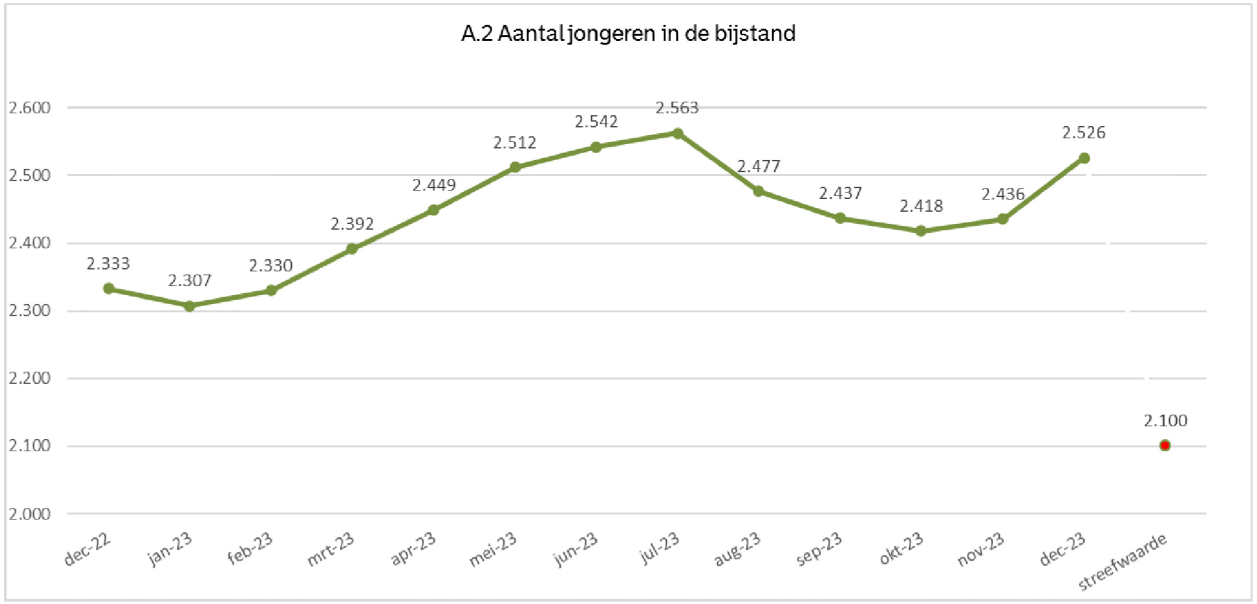
De landelijke cijfers (blauwe lijn) over januari tot en met juli 2023 zijn nader voorlopige cijfers en augustus tot en met oktober 2023 zijn voorlopige cijfers.

A.1.1 | In- en uitstroom bijstand





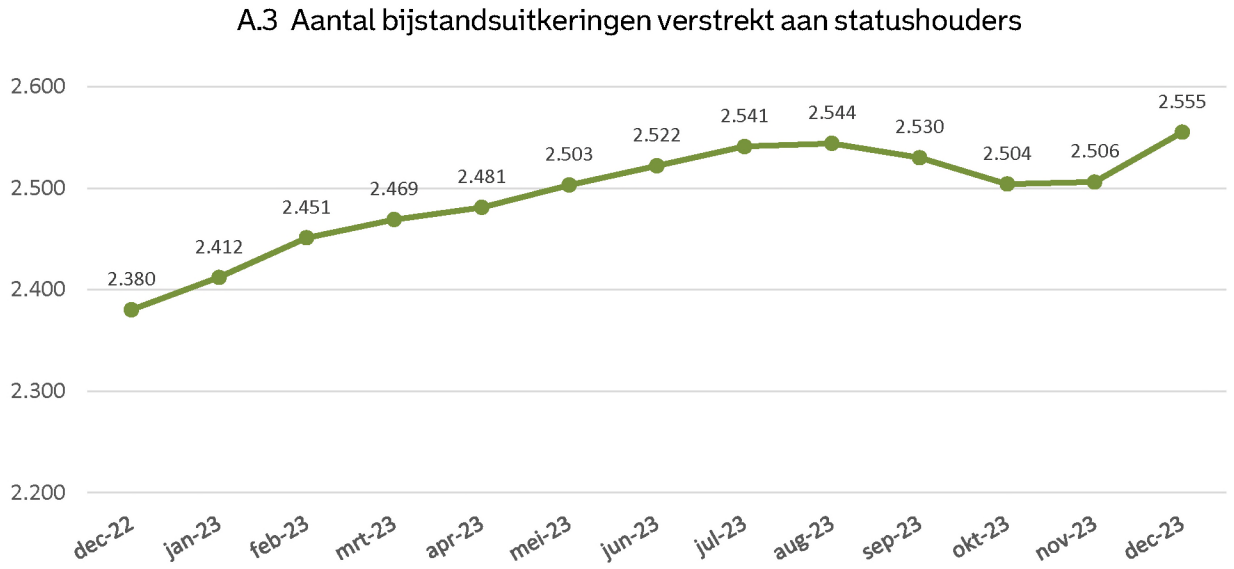
A.2 & A.3 | Jongeren en statushouders in de bijstand



Toelichting:

- **A.2 Jongeren in de bijstand**

Zie voor toelichting dia 12



Toelichting:

- **A.3 Aantal uitkeringen verstrekt aan statushouders**

In 2023 zien we - met uitzondering van september en oktober - een toename van het aantal statushouders in de bijstand. Deze toename heeft vooral te maken met de stijging van de taakstelling (huisvesten van statushouders).

A.4 | Saldo BUIG (incl LKS)

Bedragen x 1 mln euro	2022	Begroting 2023	1e herziening 2023	2e herziening 2023	Jaarrekening 2023
Uitkeringslasten als percentage van het rijksbudget	100,5%	100,7%	103,4%	103,4%	102,4%
Totale uitkeringslasten	€ 526,4	€ 524,6	€ 565,7	€ 565,7	€ 563,9
Rijksbudget	€ 523,7	€ 528,5	€ 546,9	€ 546,9	€ 550,8
Saldo	-€ 2,7	-€ 3,9	-€ 18,8	-€ 18,8	-€ 13,1

Toelichting:

- Het *BUIG-saldo* is het verschil tussen het ontvangen budget voor bijstandsuitkeringen (BUIG) en de uitgaven aan bijstandsuitkeringen en loonkostensubsidies. Gedurende het jaar wordt de begroting meermaals aangepast aan de hand van opeenvolgende beschikkingen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van nieuwe ramingen van de verwachte uitkeringslasten.

- Het *definitieve BUIG-budget* 2023 voor Rotterdam bedraagt € 550,8 mln. Dit is bijna € 4 mln meer dan het nader voorlopig budget. Het hogere budget voor Rotterdam is het gevolg van een hogere landelijk macrobudget voor 2023; dit is namelijk geactualiseerd op basis van o.a. de verwerking van de realisatiecijfers (volume en prijs) over 2022, nieuwe inzichten in de conjunctuur, effecten van rijksbeleid en de loon- en prijsbijstelling.

- De totale *uitkeringslasten (*inclusief LKS) in 2023 bedragen € 563,9 mln. Dit is bijna € 2 mln minder (afwijking van minder dan 0,5%) dan werd geraamd voor 2023.
- Voor de raming van de uitkeringslasten is in de 1e en 2e herziening uitgegaan van het beoogde doel om te komen tot de collegetarget van 30.000 eind 2025 (namelijk 32.325 einde 2023). Alhoewel dit net niet is gehaald (32.649, zie sheet 4) is er toch een klein financieel voordeel omdat het gemiddelde jaarvolume iets lager is dan waar in de raming van is uitgegaan. Ook is de gemiddelde prijs iets lager dan geraamd.

- Per saldo is er in 2023 nog steeds sprake van een tekort op de BUIG, namelijk € 13,1 mln. Dit tekort is kleiner dan werd geraamd in de 1e en 2e herziening (€ 18,8 mln).

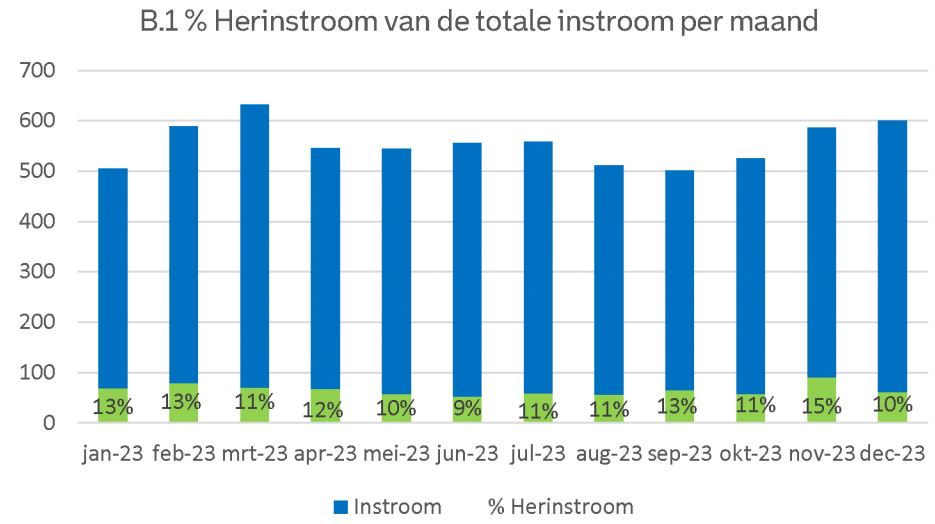
- Door deze meevaller (€ 5,7 mln) hoeft er minder vanuit de reserve BUIG te worden onttrokken. De reserve komt daarmee eind 2023 uit op circa € 30,7 mln.

B. | Actielijn | Duurzame uitstroom stimuleren

	Indicator	T1 2023	T2 2023	T3 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
B.1	% Herinstroom van instroom in de bijstand	12,5%	10,3%	12,3%	11,7%	n.v.t.
B.2	Aantal uitstroom uit de bijstand - naar werk* - naar ondernemerschap	2.091 977 102	2.462 1.011 126	2.427 1.045 124	6.980 3.033 352	9.475 4.825
B.3.1	Aantal instroom jongeren in de bijstand	607	579	613	1.799	
B.3.2	Aantal uitstroom jongeren uit de bijstand	320	436	439	1.195	
B.4	Aantal parttime werk**	1.453	1.448	1.663	1.663	

*In de 2e tertaal rapportage was een lagere uitstroom naar werk gerapporteerd over T1 en T2 (964 resp. 991). De reden van de wijziging is het achteraf bijstellen van de uitstroomreden (van overige naar werk)
** Het aantal uitkeringsgerechtigden dat voldoet aan de definitie 'parttime werk' wordt ieder tertaal vastgesteld. Dit aantal kan in de praktijk nog wijzigen, doordat inkomsten met terugwerkende kracht worden aangepast.

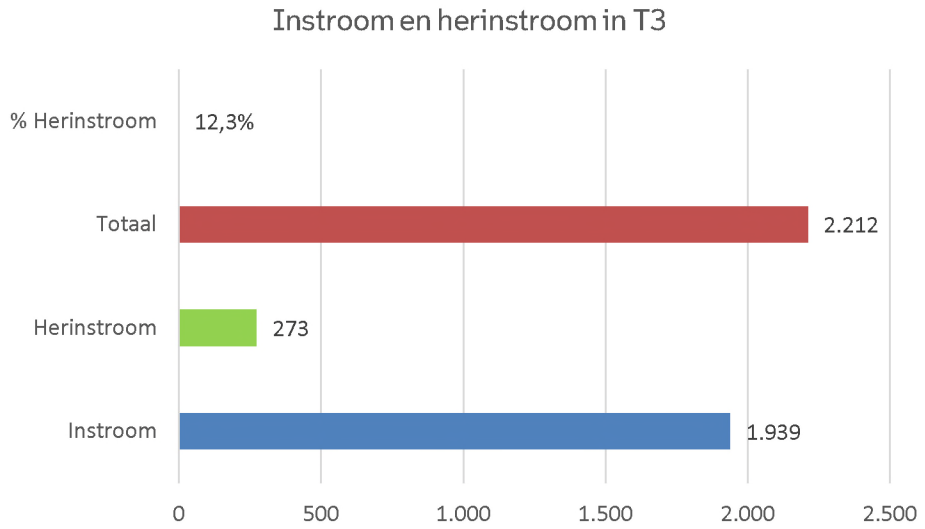
B.1 | Herinstroom in de bijstand

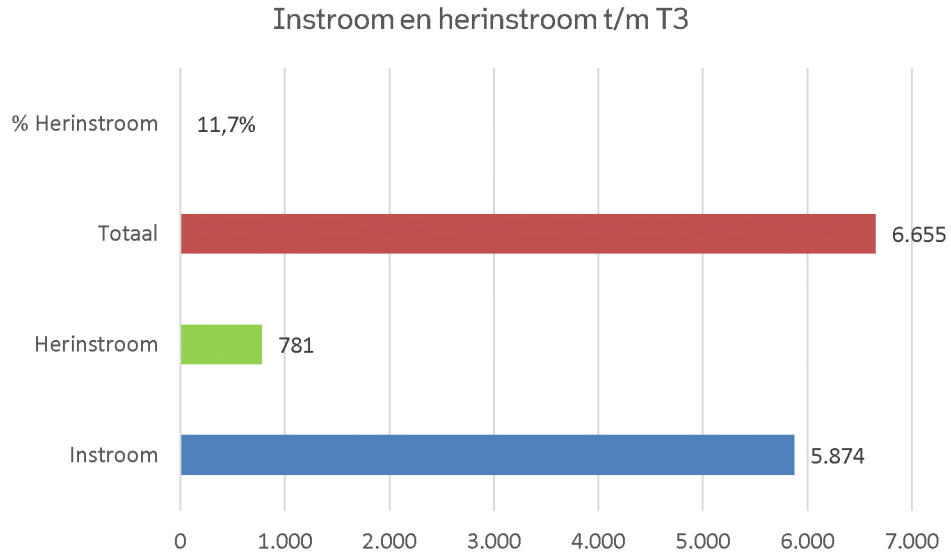


Toelichting:

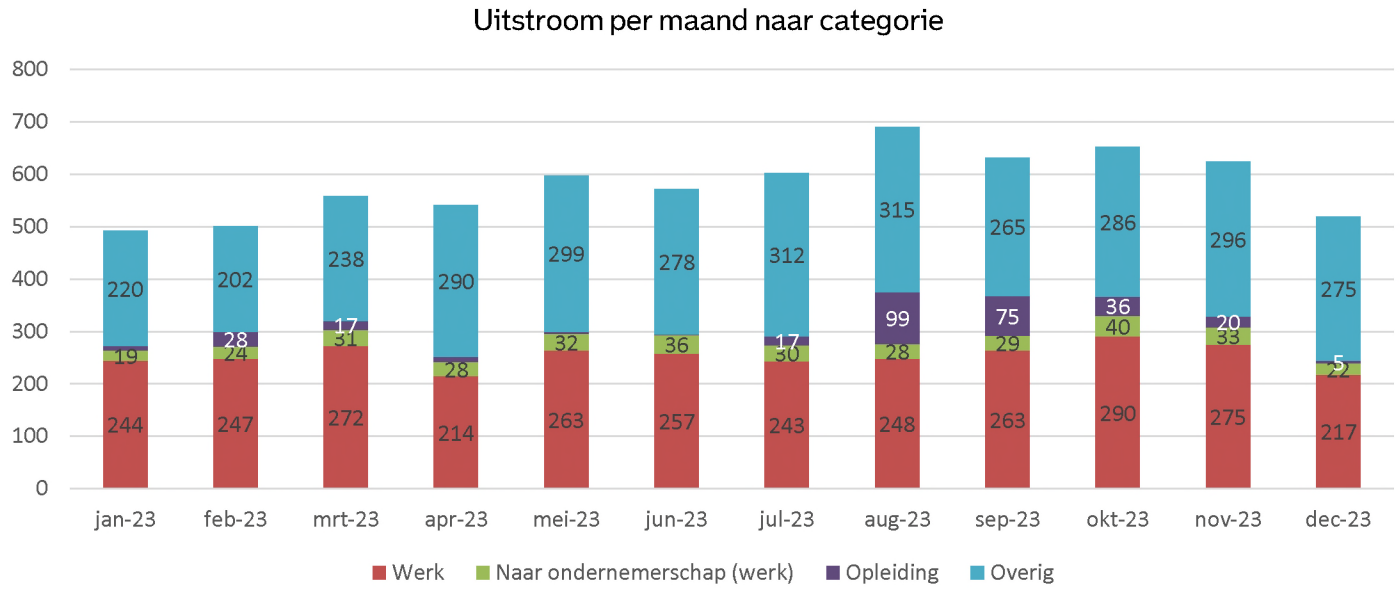
- **B.1 % Herinstroom van de totale instroom per maand**

Het gemiddelde herinstroom % over 2023 is 11,7% en vrijwel stabiel. Een sterke arbeidsmarkt draagt hier aan bij. Er is specifiek aandacht voor de her instromers in de bijstand. Die worden bij terugkeer gekoppeld aan de laatst bekende contactpersoon. Dit proces wordt gewaarborgd.

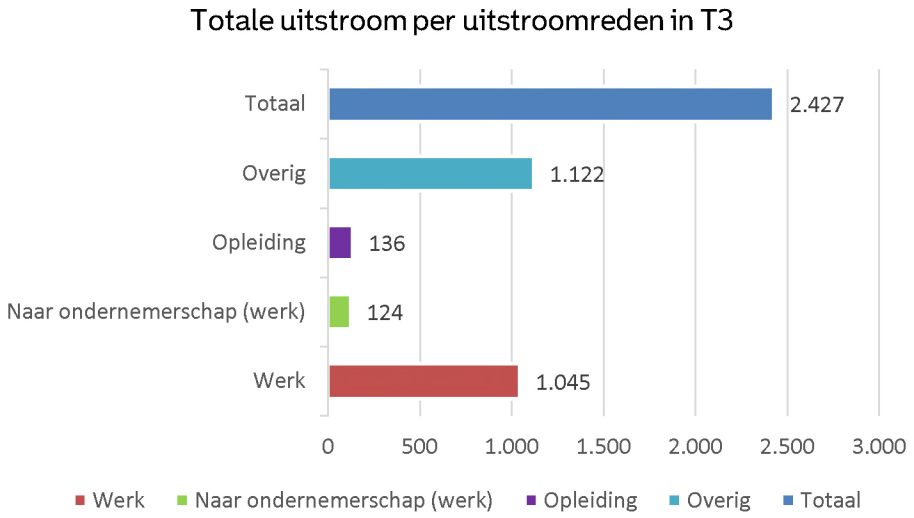


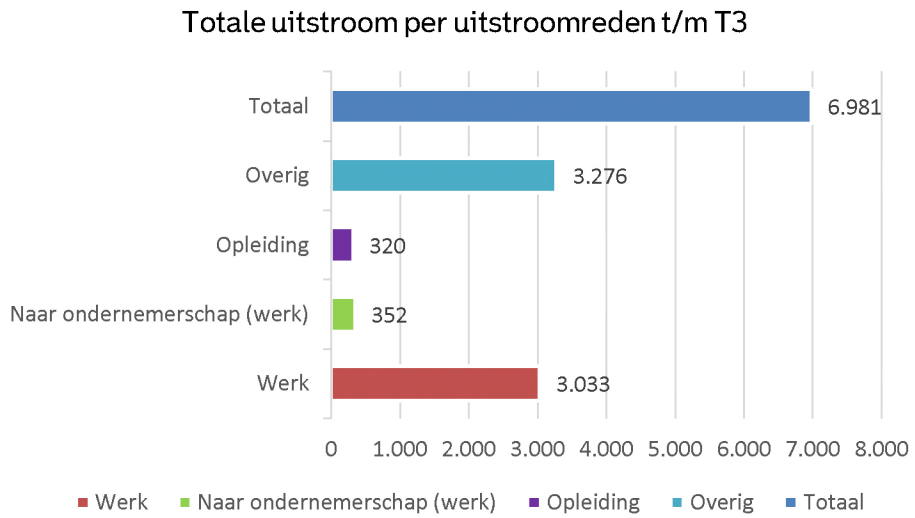


B.2 | Uitstroom (naar werk & ondernemerschap)

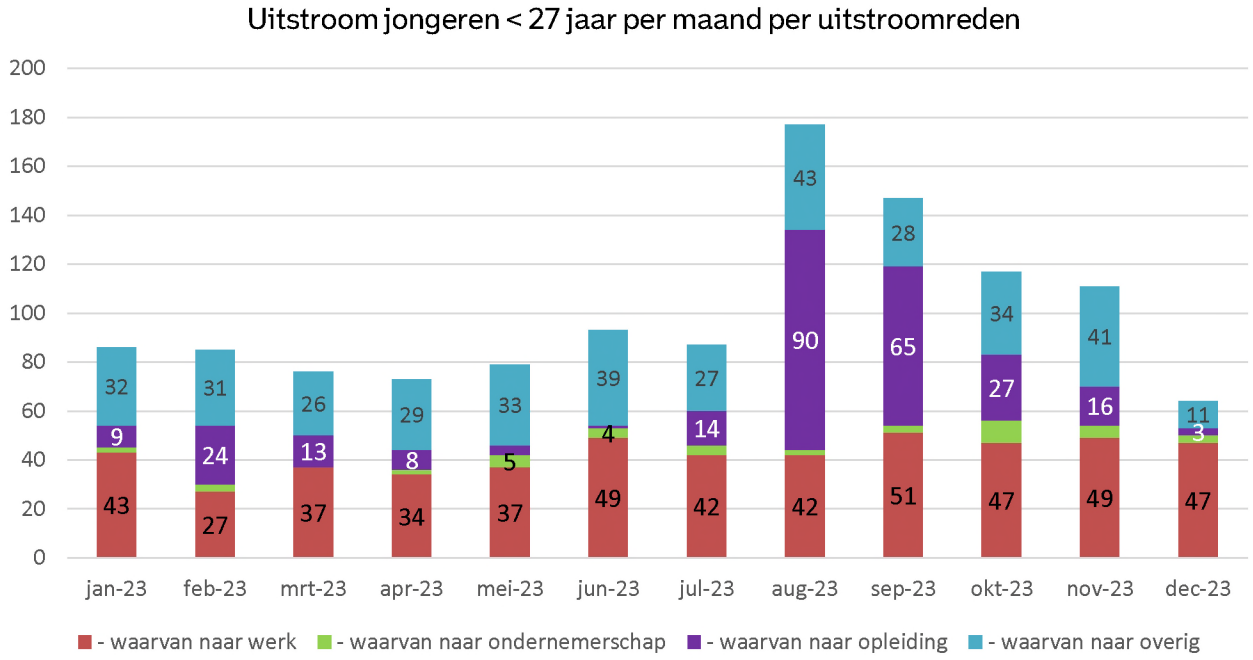


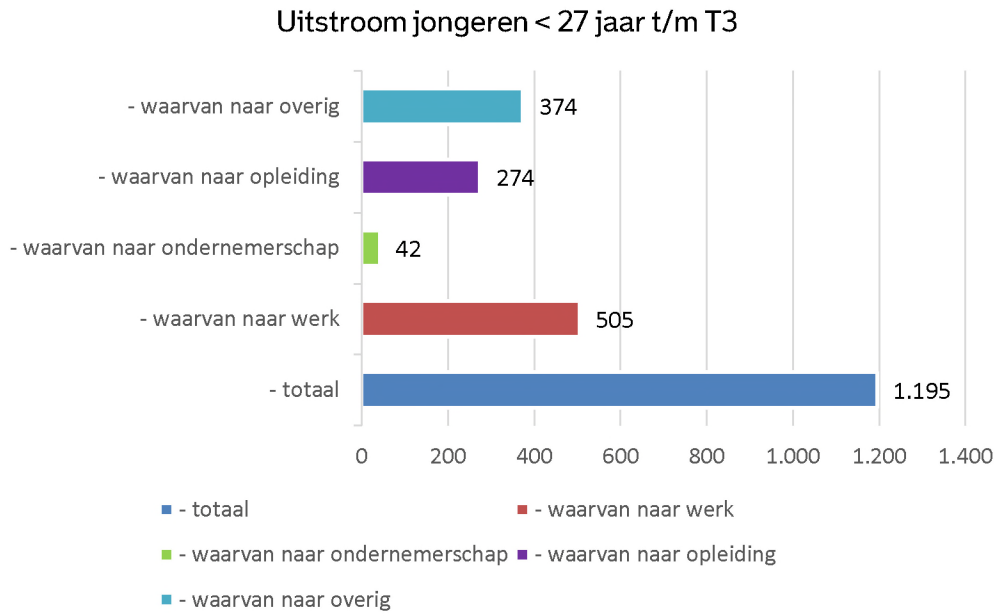
Toelichting:
Om meer uitstroom naar werk te genereren is gefocust op de volgende zaken: Meer aandacht voor kansrijke werkzoekenden. Daarnaast heeft de focus gelegen op meer persoonlijke aandacht, o.a. door meer (fysieke) gesprekken te voeren en de organisatie van kleinschalige, wijkgerichte events. Tevens is gestart met het ontwikkelen van leerlijnen voor de zorg en de energietransitie, waarbij zowel aan de ontwikkeling als de bemiddeling van werkzoekenden wordt gewerkt. Met werkgevers hebben wij in 2023 ingezet op nieuwe samenwerkingsafspraken, waarmee werkzoekenden al dan niet via een ontwikkeltraject kunnen uitstromen.
In de afgelopen jaren zijn de belemmeringen bij werkzoekenden toegenomen en complexer geworden. Als gevolg hiervan is het aantal werkzoekenden bij W&I die bemiddelbaar zijn in 2023 gedaald met 490 werkzoekenden.



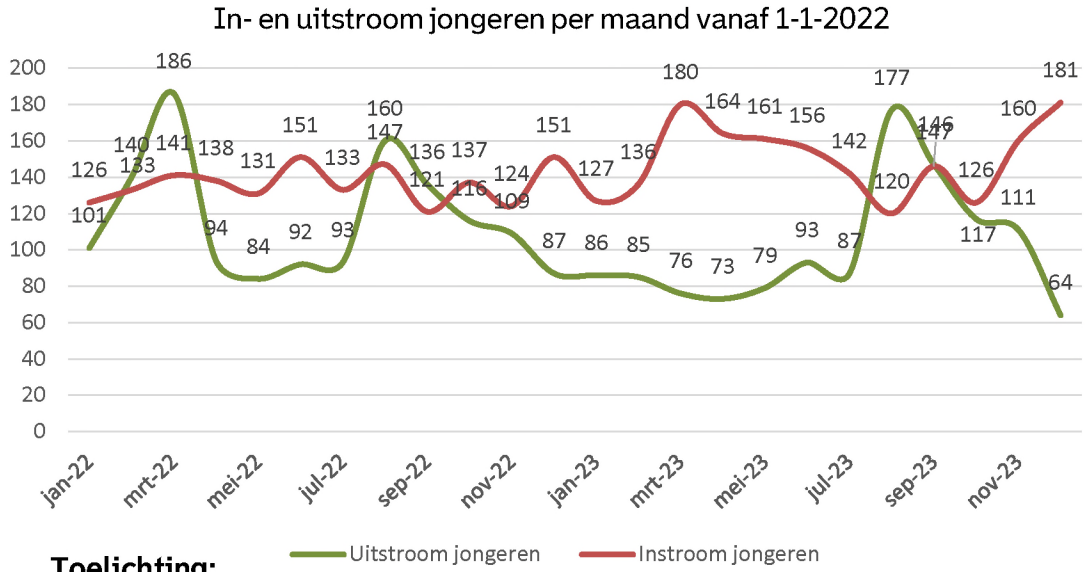


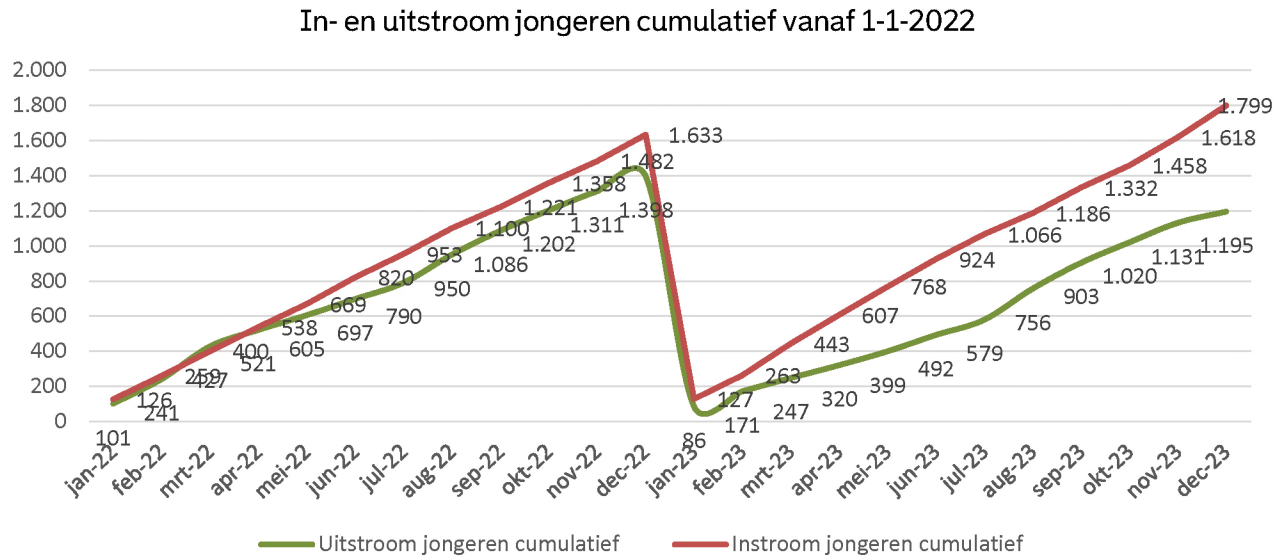
B.3 | In- en uitstroom jongeren bijstand





B.3 | In- en uitstroom jongeren bijstand





Toelichting:
Aan het eind van het derde tertaal ontvingen 2.526 jongeren een bijstandsuitkering.
De bovenstaande tabel "in- en uitstroom jongeren cumulatief" toont dat de kloof tussen de instroom en de uitstroom steeds groter wordt. Hierdoor neemt het bijstandsvolume geleidelijk toe. In de tabel "instroom -en uitstroom jongeren per maand" zien we dat alleen in de maanden augustus en september 2023 meer jongeren uit de uitkering stroomden dan dat er instroomden. Deze uitstroompiek is gerelateerd aan de start van het nieuwe opleidingsjaar.

We zien een opvallende toename in het aantal jongeren dat instroomt na beëindiging van een dienstverband en niet voor een WW-uitkering in aanmerking komt, bijvoorbeeld omdat zij niet lang genoeg hebben gewerkt om aan de wekeneis te voldoen. Het UWV neemt ook een stijgende trend waar en ziet de laatste maanden van 2023 een toename van 17% van het aantal jongeren ten opzichte van een jaar eerder.
Daarnaast zagen we de instroom van jonge statushouders in 2023 met 10% toenemen ten opzichte van 2022. Aan het einde van het laatste tertaal bestond 20% van de caseload van het Jongerenloket uit jonge statushouders.

Kenmerkend voor de groep jongeren die op dit moment instroomt, is dat zij hun weg op de arbeidsmarkt niet zelfstandig kunnen vinden, bijvoorbeeld omdat zij een arbeidsbeperking hebben. Hierdoor lukt het hen niet om een baan te verkrijgen of vast te houden. Deze jongeren hebben ondersteuning nodig voordat zij de stap naar (gesubsidieerd) werk of een opleiding kunnen maken. Voor jonge statushouders geldt dat zij gespecialiseerde ondersteuning ontvangen met als doel hen zo snel mogelijk zelfstandig te laten participeren in de samenleving. Meestal stromen zij uit naar een opleiding.
Het Jongerenloket actualiseert haar trajectenaanbod continu op de benodigde ondersteuning van jongeren in de caseload. Daarbij is het van belang dat er meer banen worden gevonden (gecreëerd) op een niveau dat aansluit bij de mogelijkheden van de jongeren en er op de werkplek goede begeleiding wordt geboden.

B.4 | Parttime werk

	T1 2023	T2 2023	T3 2023
Aantallen Parttime werk*	1.453	1.448	1.663

* Het aantal uitkeringsgerechtigden dat voldoet aan de definitie 'parttime werk' wordt ieder tertaal vastgesteld. Dit aantal kan in de praktijk nog wijzigen, doordat inkomsten met terugwerkende kracht worden aangepast.

Toelichting :

- Dit is een nieuwe indicator, waardoor er geen betrouwbare cijfers met terugwerkende kracht gegeven kunnen worden. Het aantal parttime werken tot september is bijgesteld zoals aangegeven in Tertaal 2. De gegevens van tertaal 3 zijn voorlopig.

- Personen die parttime werken hebben vaak een kortere afstand tot de arbeidsmarkt. Er is extra aandacht voor deze groep. Om uiteindelijk uren uit te breiden of door te stromen naar een andere baan. Om zo volledig uitkeringsonafhankelijk te worden.

C. | Actielijn | Zorgen voor rechtmatige inkomensvoorziening

Indicator		T1 2023	T2 2023	T3 2023	Streefwaarde 2023
C.1.1	Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen Rotterdammer)	231	213	266	700
C.1.2	Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen collega)	74	61	29	150
C.2	Aantal afgeronde heronderzoeken	687	689	1.715	3.500
Extra	Aantal onderzoeken obv signalen Inlichtingenbureau	548	449	454	n.v.t.
C.3	Aantal aanvragen (Participatiewet, IOA en BBZ)	3.644	3.430	3.572	n.v.t.
C.4	% Afhandeling aanvraag binnen wettelijke termijn	90,7%	91,7%	90,80%	> 90,0%
C.5	% Tijdige verwerking inkomstenverrekeningen (binnen 4 weken)	98,8%	98,6%	98,70%	> 90,0%
C.6	% Rechtmatige verstrekking bijstandsuitkeringen	n.v.t.	n.v.t.	n.n.b.	> 97,0%

C.1.1 & C1.2 | Fraudeonderzoeken

Indicator		2022	T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
C.1.1	Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen Rotterdammer)	279	231	444	710	700
C.1.2	Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen collega's en instanties)	162	74	135	164	150
	Totaal	441	305	579	874	850

Fraudeonderzoeken		2023											
		Aantal afgerond	Aantal rechtmatig	% Rechtmatig**	Aantal onrechtmatig	% Onrechtmatig**	Aantal uitkering beëindigd	% Uitkering beëindigd**	Aantal uitkeringen aangepast	% Uitkeringen aangepast**	Aantal Terugvorder-ingen	% Terugvorder-ingen**	Terugvorder-ing bedrag
C.1.1	Meldingen Rotterdammer*	710	547	77%	163	23%	75	11%	59	8%	98	14%	€ 648.595
C.1.2	Meldingen collega's en instanties*	164	73	45%	91	55%	66	40%	23	14%	34	21%	€ 103.094
	Totaal fraudeonderzoek	**874**	**620**	**71%**	**254**	**29%**	**141**	**16%**	**82**	**9%**	**132**	**15%**	**€ 751.689**

*Ten behoeve van de registratiekwaliteit worden er tussentijds correcties doorgevoerd in deze getallen waardoor ze op enkele aantallen kunnen afwijken. In de tertaal monitor blijven wij de cijfers updaten zodat u goed geïnformeerd blijft.

** Alle percentages zijn t.o.v. het aantal afgeronde onderzoeken.

Toelichting :

Tot en met eind december zijn er 710 fraudeonderzoeken op basis van vermoedelijke fraude van Rotterdammers (doelstelling 700) en 164 fraudeonderzoeken naar aanleiding van een melding van een collega of instantie (doelstelling 150) afgerond. In totaal zijn er 874 fraudeonderzoeken afgerond en is de doelstelling van totaal 850 fraudeonderzoeken behaald. Ten opzichte van 2022 is dit een significante stijging en is het aantal afgeronde fraudeonderzoeken bijna verdubbeld. De reden is de herijking van de handhavingsaanpak. Het doel hiervan is onder meer een duidelijke verbetering te laten zien in de effectiviteit van het toezicht- en handhavingsproces, de boodschap uitzenden dat fraude niet loont en het bieden van een duidelijk handelingsperspectief aan de uitvoering. Zo wordt er vanuit de keten toezicht en handhaving meer samengewerkt met collega's om vermoedens van fraude kenbaar te maken en te onderbouwen, zodat deze onderzocht kunnen worden.

Onderzoeken obv signalen Inlichtingenbureau (Bestandskoppelingen)

Indicator		2022	T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
	Aantal afgeronde onderzoeken	1.862	548	997	1.451	n.v.t.

Onderzoeken obv signalen Inlichtingenbureau		2023											
		Aantal afgerond	Aantal rechtmatig	% Rechtmatig**	Aantal onrechtmatig	% Onrechtmatig**	Aantal uitkering beëindigd	% Uitkering beëindigd**	Aantal uitkeringen aangepast	% Uitkeringen aangepast**	Aantal Terugvorder-ingen	% Terugvorder-ingen**	Terugvorder-ing bedrag
	Aantal afgeronde onderzoeken*	1.451	273	19%	1178	81%	384	26%	600	41%	610	42%	€ 979.242

*Ten behoeve van de registratiekwaliteit worden er tussentijds correcties doorgevoerd in deze getallen waardoor ze op enkele aantallen kunnen afwijken. In de tertaal monitor blijven wij de cijfers updaten zodat u goed geïnformeerd blijft.

** Alle percentages zijn t.o.v. het aantal afgeronde onderzoeken.

Toelichting:
In het afdoeningsvoorstel 'uitbreiden indicatoren handhaving' (23bb005740) bent u geïnformeerd dat wij vanaf deze tertaal rapportage uitgebreider over handhavingsactiviteiten rapporteren. Het afhandelen van signalen vanuit het Inlichtingenbureau is daar een onderdeel van. Het Inlichtingenbureau is een gegevensknooppunt tussen gemeenten en andere overheidspartijen zoals de Belastingdienst en het UWV. Vanuit deze partijen ontvangen wij signalen van mogelijke onrechtmatigheden waar naar wij onderzoek doen. Deze signalen, zoals bijvoorbeeld een signaal over te hoog bankvermogen, pensioenuitkering of signalen dat iemand gedetineerd of voortvluchtig is zijn feitelijk en bieden een concrete aanleiding om een rechtmatigheidsonderzoek in te stellen. Dit resulteert in het hoge percentage onrechtmatigheid ten opzichte van de fraudeonderzoeken op basis van meldingen van vermoedelijke fraude die wij uitvoeren.

C.2| Heronderzoeken

Indicator		2022	T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
C.2	Aantal afgeronde heronderzoeken	2.261	687	1.376	3.091	3.500

Heronderzoeken		2023											
		Aantal afgerond	Aantal rechtmatig	% Rechtmatig**	Aantal onrechtmatig	% Onrechtmatig**	Aantal uitkering beëindigd	% Uitkering beëindigd**	Aantal uitkeringen aangepast	% Uitkeringen aangepast**	Aantal Terugvorder-ingen	% Terugvorder-ingen**	Terugvorder-ing bedrag
	Aantal heronderzoeken*	3.091	2.767	90%	324	10%	42	1%	276	9%	80	3%	€ 136.596

*Ten behoeve van de registratiekwaliteit worden er tussentijds correcties doorgevoerd in deze getallen waardoor ze op enkele aantallen kunnen afwijken. In de tertaal monitor blijven wij de cijfers updaten zodat u goed geïnformeerd blijft.

** Alle percentages zijn t.o.v. het aantal afgeronde onderzoeken.

Toelichting:
In het 3e tertaal zijn flink meer heronderzoeken afgerond in vergelijking met de eerste twee tertalen. Reden hiervoor is dat andere teams het team Heronderzoek hebben ondersteund om een groot aantal heronderzoeken uit te voeren. In 2023 werden de bijstandsgerechtigden als volgt geselecteerd voor een heronderzoek:

1. aselect;
2. langst in de bijstand, en geen heronderzoek gehad.

Een heronderzoek is een checkgesprek om de juistheid van een uitkeringssituatie te bespreken. In de meeste heronderzoeken wordt geen onrechtmatigheid gevonden.

C.3 t/m 6 | Afhandeling aanvragen

Indicator		2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
C.3	Aantal aanvragen (Participatiewet, IOA en BBZ)	13.909	3.644	3.430	3.572	10.646	n.v.t.
C.4	% afhandeling aanvraag binnen wettelijke termijn	94,1%	90,7%	91,7%	90,8%	91%	> 90,0%
C.5	% tijdige verwerking inkomstenverrekeningen binnen 4 weken	99,0%	98,8%	98,6%	98,7%	98,7%	> 90,0%
C.6	% rechtmatige verstrekking bijstandsuitkeringen*	98,40%			n.n.b.		> 97,0%

* wordt 1 keer per jaar (bij de jaarrekening) bepaald

Toelichting:

- **C.3 Aantal bijstandsaanvragen**

Het percentage afhandeling aanvragen binnen wettelijke termijn is ongeveer 91%, de streefwaarde is het gehele jaar gehaald.

- **C.5 Tijdige verwerking Inkomstenverrekeningen.**

De mutaties die van invloed zijn op een bijstandsuitkering worden ruim binnen de norm afgehandeld. Hierdoor worden burgers op tijd geholpen en dit heeft ook een positief effect op het aantal inkomende telefoongesprekken en klachten.

D. | Actielijn | De ontwikkeling van mensen bevorderen

Indicator		2022	Tm T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
D.1	% Werkzoekenden P010 met een geregistreerde tegenprestatie	76%	76%	75,4%	75,4%	85%
D.2	% Kansrijke werkzoekenden P010 zet een vervolgstap in de persoonlijke ontwikkeling	33%	7%	25,8%	39,8%	50%

Toelichting:

- **D.1 Tegenprestatie P010**

Op 31 december 2023 heeft 75,4% van de werkzoekenden van Prestatie010 een geregistreerde tegenprestatie. Dit aantal is hetzelfde als in T2 en blijft achter bij de ambitie. De eerdere uitstroom van (relatief) kansrijke werkzoekenden, maakt dat de resterende groep werkzoekenden steeds meer ondersteuning nodig heeft om tot een tegenprestatie te komen. Onze ambitie realiseren we in een context van beperktere middelen. Met de herijking van de dienstverlening van de Participatiewet kiezen we ervoor om de meeste capaciteit in te zetten op Rotterdammers die een reële kans maken om, al dan niet na een ontwikkeltraject, uit te stromen naar werk of school. Hoewel het aantal activeringscoaches daarmee is afgenomen, is het resultaat nagenoeg gelijk gebleven.

- **D.2 Vervolgstap persoonlijke ontwikkeling P010**

Gedurende het laatste tertaal is het percentage kansrijke werkzoekenden dat een vervolgstap zet in hun persoonlijke ontwikkeling verder gestegen. In het tweede tertaal zette 25,8% van deze groep een vervolgstap, maar inmiddels steeg de teller naar 39,8%. Dit is een positieve trend, waarbij we blijven streven naar verdere verbetering.

E. | Actielijn | Zorgen voor meer passend werk

Indicator		Tm T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
E.1	Aantal Rotterdammers aan het werk met Loonkostensubsidie (LKS)	1.277	1.312	1.404	1.500
E.2	Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen	527,6	542,1	550,8	550,5
E.3	Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk	248	272	311	317
E.4.1	Realisatie social return verplichtingen in euro's (cumulatief)	€ 11.463.414	€ 23.024.550	€ 35.060.887	
E.4.2.	Realisatie social return verplichtingen t.o.v. het contractuele potentieel (% o.b.v. cumulatief bedrag)	81%	103%	94%	95%

E.1 | Loonkostensubsidie

Indicator		2022	Tm T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
E.1	Aantal Rotterdammers aan het werk met loonkostensubsidie (LKS)	1.179	1.277	1.312	1.404	1.500

Toelichting:

- **E.1 Aantal Rotterdammers aan het werk met loonkostensubsidie (LKS)**

De Participatiewet biedt met loonkostensubsidie (LKS) een effectief middel om meer mensen aan de slag te helpen. Met deze subsidie krijgt een werkgever compensatie voor een beperkte arbeidsproductiviteit. Het vaker inzetten van deze subsidie biedt meer kwetsbare werkzoekenden een kans op duurzaam werk. In 2023 worden daartoe verschillende inspanningen verricht. Een daarvan is de mensen die in aanmerking komen voor loonkostensubsidie vaker vroegtijdig en beter te herkennen. Verder wordt al tijdens de arbeidsontwikkeling gezocht naar een passende baan. Voor 2023 was de ambitie een netto groei naar 1.500 Rotterdammers aan het werk met LKS. Op 31 december 2023 hebben 1.404 Rotterdammers een LKS-baan. Het aantal Rotterdammers aan het werk met LKS is toegenomen, maar de toename is minder dan waarop was ingezet voor 2023. Enkele externe en interne factoren die hierop van invloed zijn: stoppen van relatief veel arbeidsovereenkomsten met LKS, minder (passende) vacatures beschikbaar, mogelijkheden LKS en ondersteunende faciliteiten nog te weinig bekend bij werkgevers en binnen onze eigen organisatie meer focus nodig op het (duurzaam) matchen en plaatsen en voor de begeleiding van werkgevers. Met deze uitdagingen zijn we aan de slag om het aantal Rotterdammers aan het werk met LKS in 2024 te laten toenemen en de achterstand in te lopen. In een separate brief zal de raad nader geïnformeerd worden over de voortgang ketenaanpak LKS. Deze brief gaat in op de realisatie, de uitdagingen, de inzet in 2023 en de geplande inzet voor 2024.

E.2 en E.3 | Garantiebanen en Nieuw Beschut Werk

Indicator		2022	Tm T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Norm 2023
E.2	Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen	509	527,6	542,1	550,8	550,5
E.3	Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk	237	248	272	311	317

Toelichting:

E2: Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen

Het aantal gemeentelijke garantiebanen (GGB) is eind december 2023 550,8 garantiebanen van 25,5 uur per week. Daarmee is de doelstelling voor 2023 behaald.

E3: Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk

Met 311 Nieuw Beschut werkplekken is de gemeentelijke doelstelling van 317 banen nagenoeg gehaald. Dit betekent ook dat er sprake is van een inhaalslag in het aantal Nieuw Beschut werkplekken t.o.v. de landelijke doelstellingen[1]. In het derde tertaal is een duidelijke groei van het aantal Nieuw Beschut werkplekken te zien, waardoor er is ingelopen op de eerdere achterstanden. We hebben meer inzicht gekregen in de uitstroomfactoren en het aantal intakes van mensen met een indicatie Nieuw Beschut is opgeschroefd. Op deze manier is de tijd tussen een positief advies Nieuw Beschut en instroom op een Nieuw Beschut werkplek voor de kandidaat verkort en kunnen kandidaten sneller aan het werk bij Rotterdam Inclusief. Om de groei in 2024 door te zetten blijft de werkgroep voor verbetering Nieuw Beschut bij elkaar komen om verbetermogelijkheden te signaleren en daarop te kunnen blijven sturen.

[1]Vanuit het Rijk is er tot 2025 aan gemeentes naar evenredigheid een taakstelling opgelegd voor Nieuw Beschut. De taakstelling neemt jaarlijks toe, in de verwachting dat het Nieuw Beschut-bestand meegroeit. Sinds 2021 wordt gewerkt met een aangepaste Rotterdamse doelstelling: we willen tenminste de jaarlijkse stijging in de landelijke taakstelling realiseren, plus de eventueel opgelopen achterstand in het vorige jaar. In 2023 bedroeg de landelijke taakstelling een stijging van 8% (30 werkplekken). Het aantal werkplekken is in 2023 gestegen met 74, een groei van 31% t.o.v. 2022. Het verschil t.o.v. de landelijke doelstelling bedraagt 19%, dit was in 2021 nog 38%.

E.4 | Realisatie Social return

Indicator		2022	Tm T1 2023	Tm T2 2023	Tm T3 2023	Streefwaarde 2023
E.4.1	Realisatie social return verplichtingen in euro's	€37.804.398	€11.463.414	€23.024.550	€35.060.887	
E.4.2	Realisatie social return verplichtingen t.o.v. het contractuele potentieel	99%	81%	103%	94%	95%

Toelichting:

- **E.4.1 + E.4.2 Realisatie social return verplichtingen in euro's en t.o.v. het contractuele potentieel**

Contracten hebben verschillende looptijden die veelal jaar overstijgend zijn. Dat we nu net onder de 95% zijn geëindigd qua realisatie heeft met name te maken met het feit dat een aantal contracten in de loop van 2023 is afgesloten en pas volgend jaar tot realisatie leidt (en daarmee het totaal percentage beïnvloedt). Positief is dat we een stijgende lijn zien in het aantal contracten waar SR op van toepassing is.
Tijdens de coronaperiode is er coulance geboden aan opdrachtnemers met een social return verplichting., dit in combinatie met andere coronasteunmaatregelen. Inmiddels wordt er weer ingezet op handhaving van social return verplichtingen waarmee we de realisatie willen verhogen.

F. | Actielijn | Meer focus en samenwerking op de regionale arbeidsmarkt

In het coalitieakkoord 2022-2026, Eén Stad, is afgesproken om minimaal 6.000 Rotterdammers te begeleiden naar (nieuw) duurzaam werk. In het beleidskader Participatie 2023-2026 'Werk is geweldig!', door uw raad vastgesteld op 28 september 2023, hebben we deze ambitie verder uitgewerkt.
In de periode 2023-2026 willen we met de inzet van het RAP, het RWC en de andere arbeidsmarktprojecten in totaal minimaal 6.000 personen uit de regio Rijnmond nieuwe ontwikkelkansen bieden om duurzaam werk te vinden of behouden. De totale opbrengst van al die activiteiten draagt bij aan het realiseren van deze ambitie.
De focus ligt daarbij op maatschappelijk cruciale sectoren waar grote personeelstekorten zijn, zoals de zorg, de haven, het onderwijs, OV, veiligheid en techniek en het werk ten behoeve van de transitieopgaven (energie, digitaal, circulair). Hiermee helpen we meer Rotterdammers aan werk én komt er meer en goed personeel beschikbaar voor bedrijven zodat we economisch kunnen groeien als stad. Gemeente Rotterdam en de regio Rijnmond maken voor registratie gebruik van verschillende systemen.

Plaatsingen aan duurzaam werk
In de loop van 2023 zijn er 952 plaatsingen gerealiseerd in kansrijke beroepen. Van deze plaatsingen zijn er 500 gerealiseerd in de maatschappelijk cruciale sectoren en/of werk gekoppeld aan de transitieopgaven. De meeste plaatsingen zijn gerealiseerd in de sectoren: gezondheidszorg en welzijn (pedagogisch medewerker kinderopvang), transport en logistiek, onderwijs en openbaarbestuur (inclusief veiligheid).

Plaatsing leerwerktrajecten en ondersteuning naar duurzaam werk
Er worden verschillende programma's aangeboden aan werkzoekende met een bijstandsuitkering. In 2023 zijn er tot nu toe 205 kandidaten ingestroomd in een programma wat moet toe leiden naar werk in de sectoren met grote tekorten.

Duurzame plaatsingen en scholing vanuit regionale arbeidsmarktprojecten
Er zijn 582 scholingsvouchers in 2023 verstrekt voor opleiding en scholing gericht op werk in de maatschappelijk cruciale sectoren. In de loop van 2024 gaan ook de resultaten van nog te starten arbeidsmarktprojecten als RAP, Werkcentrum Rijnmond,
JTF en HCCE hiervoor meetellen.

Samenwerking met partners in projecten en programma's
Het WSPR heeft met bijna 21.450 bedrijven in Rijnmond contact en bijna 34% hiervan is actief in de vitale sectoren en transities.

Doelstelling en realisatie (stand van zaken aug. 2023)	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**
Doelstelling	*750*	*1.250*	*2.000*	*2.000*
Plaatsingen op duurzaam werk	500			
Leerwerktrajecten en ondersteuning naar duurzaam werk	205			
Duurzame plaatsing en scholing vanuit regionale arbeidsmarktprojecten	582			
Totaal (2023)	**1.287**			

G. | Dienstverlening

Indicator		T1 2023	T2 2023	T3 2023	Norm 2023
G.1	Totaal aantal ingediende klachten	212	187	190	n.v.t.
G.2	% Tijdig afgehandelde klachten (binnen 4 weken)	88%	85%	88%	≥ 90%
G.3	Aantal ingediende klachten bejegening	17	27	17	< 60
G.4	% Tijdig terugbellen	85%	85%	87%	≥ 90%

G.1 t/m 4 | Klachten, bejegening en tijdig terugbellen

Indicator		2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	Tm T3 2023	Norm 2023
G.1	Totaal aantal ingediende klachten	748	212	187	190	589	n.v.t.
G.2	% Tijdig afgehandelde klachten (binnen 4 weken)	89%	88%	85%	88%	87%	≥ 90%
G.3	Aantal ingediende klachten bejegening	29	17	27	17	61	< 60
G.4	% Tijdig terugbellen	83%	85%	85%	87%	86%	≥ 90%

Toelichting:

- **G.1 + G.2 + G.3**

Over 2023 hebben we gemiddeld 200 klachten per tertaal ontvangen. Het aantal ingediende klachten in 2023 (589) is ten opzichte van 2022 (748) afgenomen. Hoewel dit positief is, valt het ons op dat de aard van de klachten complexer worden. Klachten bestrijken vaker meerdere gebieden. We halen de norm voor tijdige afhandeling binnen 4 weken ruimschoots met 88%. Het percentage tijdig afgehandelde klachten is gestegen tov vorig tertaal, van 85% naar 88%. De bejegeningsklachten zijn met 10 afgenomen.

- **G.4 % Tijdig terugbellen**

In 2023 hebben we diverse aanpassingen doorgevoerd in onze processen, resulterend in een verbetering van 3% in het tijdig terugbellen van burgers vergeleken met 2022. Voor 2024 zetten we ons in om deze vooruitgang voort te zetten. Een belangrijke nieuwe ontwikkeling is de implementatie van een realtime dashboard. Dit instrument biedt ons de mogelijkheid om zonder vertraging te monitoren waardoor we eerder kunnen bijsturen.

Bijlage A | Regionale economische ontwikkelingen

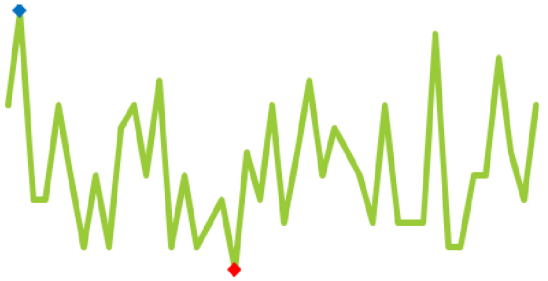
BBP (2020-2023)

Volgens de eerste berekeningen daalde het volume BBP in het derde kwartaal van 2023. De daling komt vooral door een daling van het aantal investeringen in vaste activa, daling van voorraden en consumptie door huishoudens.



Faillissementen (2020-2023)

Het aantal faillissementen in Rijnmond is laag. Maandelijks neemt het aantal faillissementen licht toe. In de regio Rijnmond waren er in de laatste maanden, 18 faillissementen. De meeste faillissementen komen voor in de sectoren detailhandel, bouw en zakelijke dienstverlening.



Consumentenvertrouwen (2020-2023)

De stemming onder consumenten is nog steeds negatief en ligt onder het gemiddelde van de afgelopen twintig jaar. In de laatste maanden van 2023 is het vertrouwen weer gestegen. Vooral de financiële situatie is verbeterd.



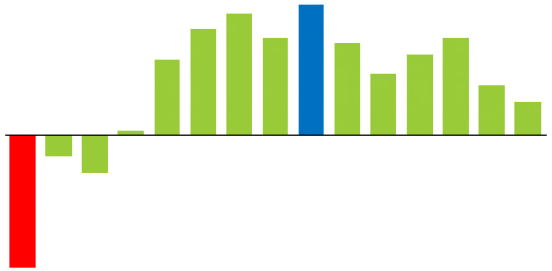
Producentenvertrouwen (2020-2023)

De producenten in de industrie waren in het laatste tertaal van 2023 negatiever dan de vergelijkbare periode vorig jaar. Fabrikanten zijn vooral pessimistisch over de orders en verwachte bedrijvigheid (drie maanden)



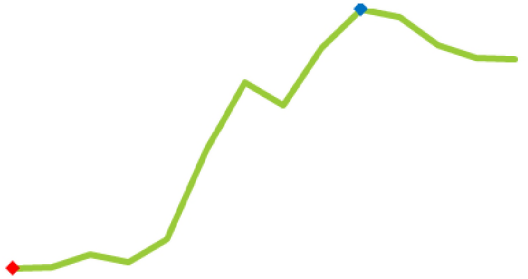
Verwachting groei personeel (2023)

Het ondernemersvertrouwen is volgens de conjunctuurenquête Nederland gedaald. Het vertrouwen is voor het achtste kwartaal op rij negatief. Ca. 6% van de Nederlandse ondernemers verwacht een uitbreiding personeel (Q4-2023). Dit is in de sectoren: zakelijke-dienstverlening, ICT en groothandel.



Belemmeringen tekort aan personeel Nederland (2020-2023)

In het tweede kwartaal 2022 gaven meer dan 48% van de werkgevers aan dat ze een tekort aan personeel hadden. Sindsdien daalt dit tekort. Aan het einde van het derde kwartaal 2023 is dit gedaald naar 40%.



Laagste punt in de tijdreeks
Hoogste punt in de tijdreeks

Bronnen: CPB.nl (2023), CBS.nl (2023), RijnmondInzicht.nl, conjunctuur indicator en faillissementen (2023)

Bijlage A | Regionale arbeidsmarktontwikkelingen

Aantal banen Rijnmond (2020-2024)

In de loop der jaren is het aantal banen gestegen naar 701.600 in 2022. Het UWV verwacht dat het aantal banen zal stijgen tot 716.500 in 2024. Er komen 14.900 banen bij.



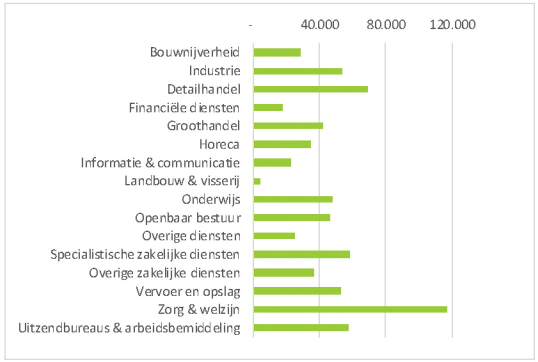
Ontwikkeling uitzenduren (2022-2023)

Het aantal uitzenduren blijft dalen. In 2023 is het aantal uitzenduren sterk gedaald. Gemiddeld daalt het aantal uren bijna 14%. De daling gemiddeld het grootst in het administratieve segment (-22%). In de industrie (-8%) en techniek (-10%).



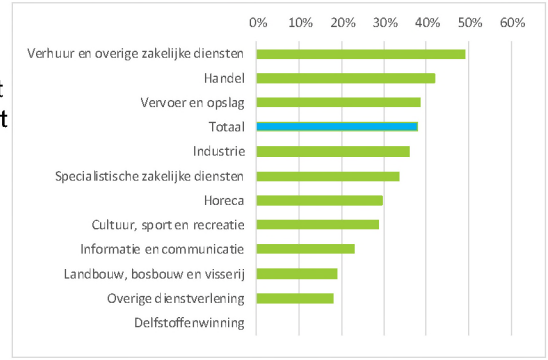
Aantal banen Rijnmond naar sector (2023)

Het aantal banen is naar verwachting van het UWV in 2023 in alle sectoren gestegen. In de sector zorg & welzijn zijn de meeste banen (117.100) gevolgd door detailhandel (69.000). De sectoren zorg & welzijn, detailhandel, uitzendsector, zakelijke dienstverlening, onderwijs, industrie en vervoer en opslag vertegenwoordigen bijna 65% van de werkgelegenheid.



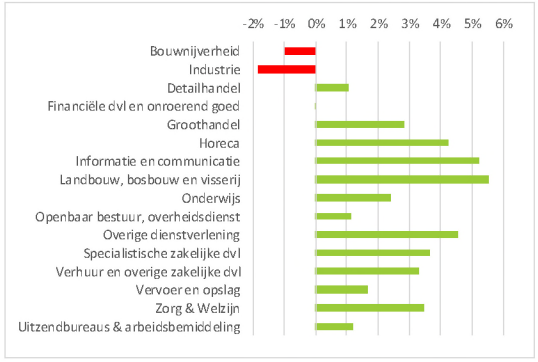
Belemmeringen tekort aan personeel naar sector Rijnmond (Q3-2023)

De sector zakelijke dienstverlening ervaart de meeste belemmeringen door een tekort aan personeel. De sectoren detailhandel en groothandel en vervoer en opslag ervaren meer belemmeringen dan gemiddeld.



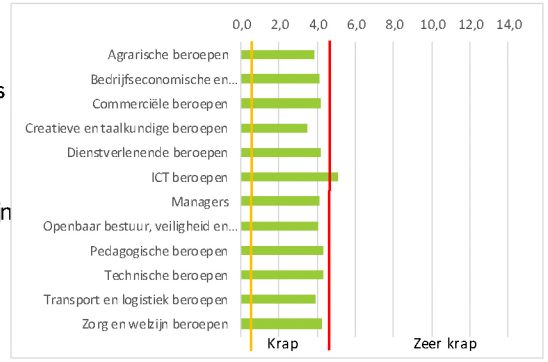
Prognose groei banen naar sector (2023-2024)

Naar verwachting zal het aantal banen dalen in de bouwnijverheid en industrie sector. De meeste banen nemen procentueel toe in de sectoren landbouw, bosbouw en visserij, ICT, dienstverlening en horeca.



Krapte-indicator (Q4-2023)

In Q4-2023 is de arbeidsmarkt nog steeds krap tot zeer krap voor alle beroepsgroepen. De arbeidsmarkt is het krapst voor ICT-beroepen, pedagogische, technische commerciële- en zorg en welzijn beroepen.

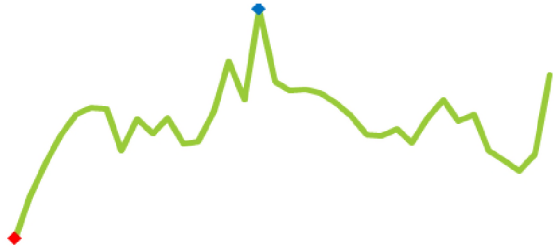


Bronnen: UWV.nl (2023), Bedrijvenregister en LISA (2023), RijnmondInzicht.nl, conjunctuur indicator (2023) en ABU (2023)

Bijlage A | Vacature- en bestandsontwikkeling

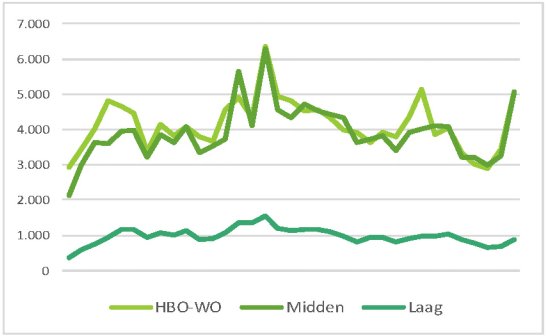
Ontwikkeling vacatures Rijnmond werkgevers (2021-2023)

Het aantal vacatures is in de laatste maanden van 2023 weer toegenomen in de regio Rijnmond. In het laatste kwartaal van 2023 waren er meer dan 24.000 vacatures bij werkgevers, een stijging van 6%. Bij intermediairs waren er 32.700 vacatures, een daling van 2%.



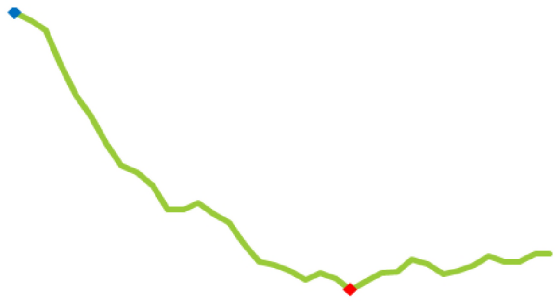
Vacatures Rijnmond werkgevers en opleidingsniveau (2021-2023)

De meeste vacatures bij werkgevers in de regio Rijnmond zijn voor het niveau HBO/WO (42%) en Midden (42%). Gemiddeld zijn er 3.800 vacatures per maand voor HBO/WO bijna 3.700 vacatures voor Midden. Het aantal vacatures voor het niveau Laag blijft hierbij achter 740. Voor het niveau Laag is het aantal vacatures bij intermediairs gemiddeld 1.280 per maand.



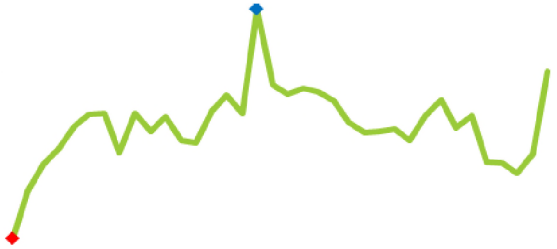
WW-uitkeringen Rotterdam (2021-2023)

Het aantal WW-uitkeringen in Rotterdam is sinds 2020 gedaald. In 2023 zijn het aantal WW-uitkeringen met 9% toegenomen tot 7.839 WW-uitkeringen. Er zijn in 2023 meer vrouwen (10%) dan mannen (7%)werkloos geworden. Vooral de stijging onder jongeren is groot (17%).



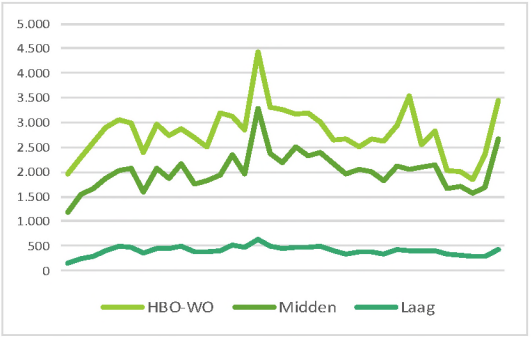
Ontwikkeling vacatures Rotterdam werkgevers (2021-2023)

De arbeidsmarkt is in het vierde kwartaal van 2023 hersteld van de daling van het aantal vacatures in het derde kwartaal. Het aantal vacatures is sterker gegroeid dan in de regio. Er waren 16.000 vacatures bij werkgevers, een stijging van 9% en bij intermediairs 20.500 vacatures, een daling van 5%.



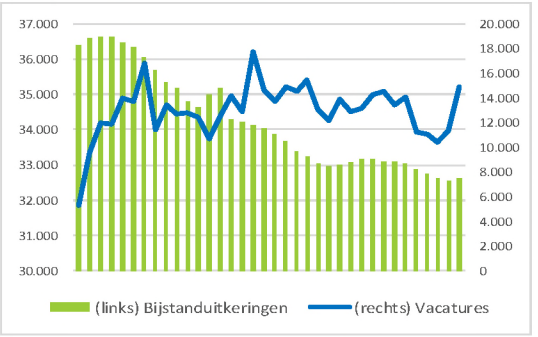
Vacatures Rotterdam werkgevers en opleidingsniveau (2021-2023)

De meeste vacatures bij werkgevers in Rotterdam zijn voor het niveau HBO/WO (2.550) en Midden (1.980). De verhouding is respectievelijk 48% en 37%. Het aantal vacatures voor het niveau Laag was 330 (6%). Het aantal vacatures voor het niveau Laag bij intermediairs (530) ligt ruim hoger dan bij directe werkgevers.



Verhouding bijstand en vacatures Rotterdam (2021-2023, augustus)

In het voorjaar 2021 waren er het minst aantal vacatures in Rotterdam en in mei 2022 waren er de meeste vacatures. Gelijk aan de stijging van het aantal vacatures daalde het bijstandsniveau in de stad. De afgelopen maanden stijgt het aantal mensen in de bijstand en daalde het aantal vacatures. Inmiddels stijgt het aantal vacatures weer.



Laagste punt in de tijdreeks

Hoogste punt in de tijdreeks

Bronnen: UWV.nl (2023), Bedrijvenregister en LISA (2023), RijnmondInzicht.nl, JobFeed (2023), Gemeente Rotterdam (2023) en bewerking W&I.

Bijlage B | Omschrijving indicatoren

Indicator	Omschrijving
Algemeen	
Aantal bijstandsuitkeringen	Het aantal verstrekte bijstandsuitkeringen is het kader van de Participatiewet (levensonderhoud krediethypotheek/lening en Uitkering levensonderhoud), IOAW, IOAZ en BBZ (beginnende en gevestigde zelfstandige) uitkeringen. Een bijstandsuitkering kan aan meerdere personen in hetzelfde huishouden worden verstrekt.
- waarvan aantal jongeren < 27 jaar	Het aantal verstrekte bijstandsuitkeringen aan jongeren tussen de 18 en 27 jaar
- waarvan aantal statushouders	Het aantal verstrekte bijstandsuitkeringen aan statushouders
Aantal instroom	Het aantal nieuw verstrekte bijstandsuitkeringen
- waarvan instroom jongeren < 27 jaar	Het aantal nieuw verstrekte bijstandsuitkeringen aan jongeren tussen de 19 en 27 jaar
Aantal uitstroom	Het aantal beëindigde bijstandsuitkeringen
Saldo BUIG	Het verschil tussen het ontvangen rijksbudget voor bijstandsuitkeringen (BUIG) en de uitgaven aan bijstandsuitkeringen
Actielijn: Duurzame uitstroom stimuleren	
Aantal uitstroom totaal (onderverdeling naar werk/opleiding/ondernemerschap/overig)	Het aantal bijstandsuitkeringen dat wordt beëindigd door uitstroom naar een betaald werk, door het volgen van een opleiding of door het starten van een onderneming.
- waarvan uitstroom jongeren (onderverdeling naar werk/opleiding/ondernemerschap/overig	Het aantal bijstandsuitkeringen voor jongeren tussen de 18 en 27 jaar dat wordt beëindigd door uitstroom naar een betaalde baan, door het volgen van een opleiding of door het starten van een onderneming.
Percentage herinstroom binnen 12 maanden	Het aantal nieuwe uitkeringen dat minder dan 12 maanden geleden vanuit de bijstand waren uitgestroomd naar betaald werk als percentage van de totale instroom.
Aantal parttime werk	Het aantal werkzoekenden dat verbonden is aan een bijstandsuitkering die parttime werken. Om als parttimer te worden aangemerkt geldt dat een bedrag van € 100 of hoger gedurende minimaal twee maanden of € 50 of hoger gedurende minimaal 3 maanden.

Bijlage B | Omschrijving indicatoren

Indicator	Omschrijving
Actielijn: Zorgen voor rechtmatige inkomensvoorziening	
Aantal afgeronde fraudeonderzoeken	Het aantal afgehandelde fraudeonderzoeken op basis van meldingen over vermoedelijke fraude van Rotterdammers. (Vanaf T3 2023 worden hier ook meldingen van collega's van vermoedelijke fraude aan toegevoegd).
Aantal afgeronde heronderzoeken	Het aantal afgehandelde heronderzoeken van bijstandsgerechtigden
Percentage rechtmatige verstrekking bijstand	Het aandeel van de uitgaven BUIG dat na de rechtmatigheidscontrole als 'niet fout' en 'niet onzeker' wordt beoordeeld. Deze controle wordt jaarlijks (als onderdeel van de externe controle op de jaarrekening) uitgevoerd.
Totaal aantal aanvragen (Participatiewet, IOA, BBZ)	Het aantal ingediende aanvragen op grond van de Participatiewet, Ioaw, Ioaz en Bbz.
Percentage besluit aanvraag binnen wettelijke termijn	Het percentage aanvragen van de Participatiewet, Ioaw, Ioaz en Bbz dat binnen de wettelijke termijn van X weken inclusief eventuele geboden hersteltermijn is afgehandeld.
Percentage tijdige verwerking inkomstenverrekening binnen 4 weken	Het percentage tijdig (binnen 4 weken) afgehandelde mutaties die van invloed zijn op de bijstandsuitkering.
Actielijn: De ontwikkeling van mensen bevorderen	
Percentage werkzoekenden P010 heeft een geregistreerde tegenprestatie	Het aantal werkzoekenden waarvoor P010 de dienstverlening verzorgt én waarvan is geregistreerd dat zij tenminste één tegenprestatie verrichten, gedeeld door het actieve bestand. Dit actieve bestand omvat het totale P010-bestand minus werkzoekenden die intramuraal verblijven en/of een duurzame ontheffing hebben.
Percentage kansrijke werkzoekenden P010 zet een vervolgstap in de persoonlijke ontwikkeling	Deze indicator geeft inzicht in het deel van de kansrijke werkzoekenden dat een stap zet. Deze indicator geeft alleen aan of iemand een stap voor- of achteruit zet en bevat geen informatie over de aard, omvang of het effect van de gezette stap. De stappenteller meet dus alleen de ontwikkeling in activiteit.

Bijlage B | Omschrijving indicatoren

Indicator	Omschrijving
Actielijn: Zorgen voor meer passend werk	
Aantal Rotterdammers aan het werk met loonkostensubsidie (LKS)	Het aantal banen met LKS op een willekeurige peildatum is gelijk aan het aantal lopende beschikkingen voor loonkostensubsidie aan de werkgever, voor zover die betrekking hebben op werknemers die woonachtig zijn in Rotterdam. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen externe garantiebanen, gemeentelijke garantiebanen en nieuw beschut werk. De target wordt uitgedrukt in het aantal banen en dus niet in fte's of in de 25,5 uur definitie van zogeheten garantiebanen.
Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen	Eén gemeentelijke garantiebaan is een baan van 25,5 uur. Banen van een andere omvang tellen naar rato mee. Een medewerker op een GGB bij Rotterdam kan iedereen zijn die is opgenomen in het doelgroep register Banenafspraak van UWV. Het zijn niet alleen Rotterdammers die instromen vanuit de PW Rotterdam met LKS, maar ook bijvoorbeeld Wajong-gerechtigden of de doelgroep PW LKS uit andere gemeenten of detacheringen vanuit de WSW-doelgroep naar een cluster.
Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk	Nieuw Beschut is onderdeel van de doelstelling Loonkostensubsidie. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen externe garantiebanen, gemeentelijke garantiebanen en nieuw beschut werk. De target Nieuw Beschut wordt uitgedrukt in het aantal werkplekken van 31 uur per week. Het betreft werknemers met een indicatie beschut werk die woonachtig zijn in Rotterdam.
Realisatie Social Return verplichtingen (van geregistreerd inkoopvolume)	Social return (SR) is een instrument waar bij de inkoop en subsidieverstrekking van een cluster sociale voorwaarden/prestatie-eis opgenomen zijn. Deze sociale voorwaarden/prestatie-eis noemen we SR. Deze indicator laat zien hoeveel er in de rapportageperiode geregistreerd is aan SR realisatie / invulling en hoe deze realisatie / invulling van SR procentueel staat t.o.v. het contractuele potentieel (vanuit inkoop- en subsidiewaarden).
Actielijn: Meer focus en samenwerking op de regionale arbeidsmarkt	
Begeleiding naar duurzaam werk (6.000)	Het aantal personen uit de arbeidsmarktregio Rijnmond die nieuwe ontwikkelkansen krijgen om duurzaam werk te vinden of behouden. Dit resultaat krijgt vorm in: gerealiseerde duurzame plaatsingen, afgeronde scholingstrajecten met baangarantie en of aantoonbaar werkbehoud.
Aantal uitstroom naar sleutelberoepen / cruciale sectoren	Het aantal gerealiseerde duurzame plaatsingen in maatschappelijk cruciale sectoren/sleutelberoepen in de zorg, onderwijs, kinderopvang, openbaar vervoer, bouw en techniek, veiligheid, haven en logistiek. En rondom de drie grote transities: digitalisering, de energietransitie en de ontwikkeling naar een circulaire economie. Geen aparte indicator maar verdieping op de indicator Begeleiding naar duurzaam werk (6.000).

Bijlage B | Omschrijving indicatoren

Indicator	Omschrijving
Dienstverlening	
Aantal ingediende klachten (totaal)	Weergave van alle ingediende klachten bij W&I in een periode.
- waarvan aantal ingediende klachten over bejegening	Het aantal ingediende bejegeningsklachten bij W&I in een periode. Bejegening: de wijze waarop iemand zich gedraagt tegenover een ander, ook te omschrijven als omgangsvormen.
Percentage tijdigheid afhandeling klachten (binnen norm van 4 weken)	
Percentage tijdig terugbellen	Het tijdig (afgehandeld de volgende werkdag voor 17.00 uur) terugbellen van de burger die telefonisch een vraag heeft gesteld, welke de 1e lijn telefonie (14 010) niet heeft kunnen beantwoorden. Inzage/ creëert een beeld over de reactiesnelheid (tijdigheid) van de gemeente richting de burger.