# Monitor Werk & Inkomen



1e tertaal 2024

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 |
| C.2 | Aantal afgeronde heronderzoeken | 16 |
| | Onderzoeken obv signalen Inlichtingenbureau (bestandskoppeling) | 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 die actieve dienstverlening ontvangt, zet een stap in de persoonlijke ontwikkeling. | 19 |
| D.2 | % Werkzoekenden P010 die actieve dienstverlening ontvangt, heeft een geregistreerde tegenprestatie | 19 |

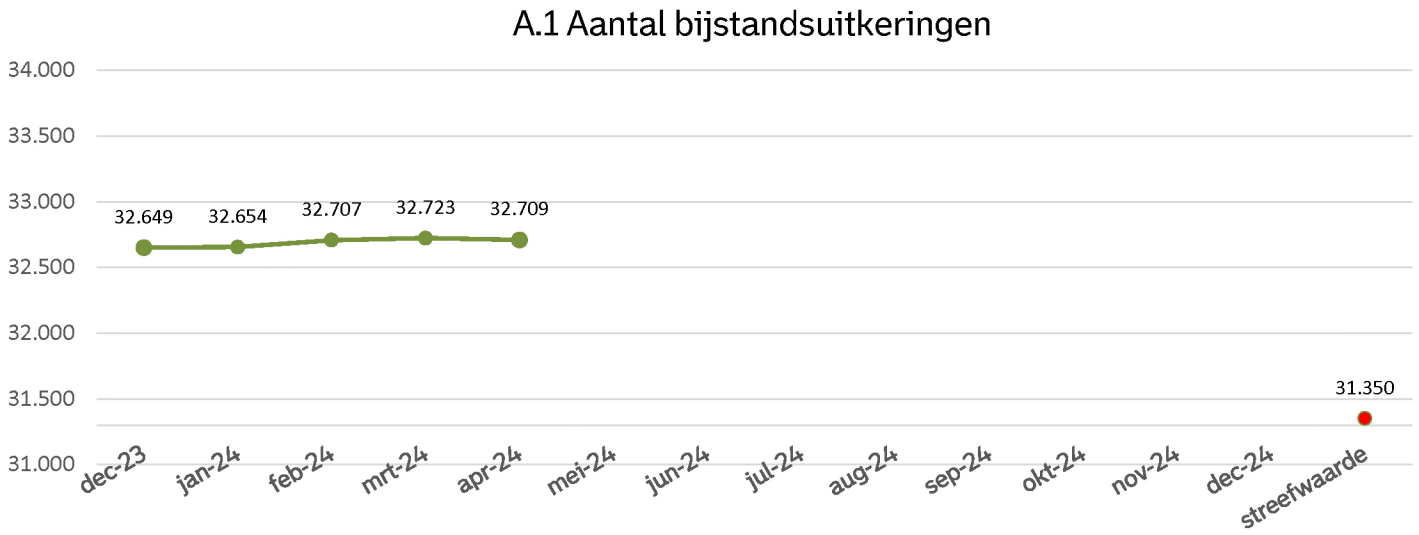
| Indicatoren | | Pagina |
|---|---|---|
| **E** | **Actielijn: Zorgen voor meer passend werk** | 20 |
| E.1 | Aantal Rotterdammers aan het werk met loonkostensubsidie (LKS) | 21 |
| E.2 | Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen | 22 |
| E.3 | Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk | 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 |

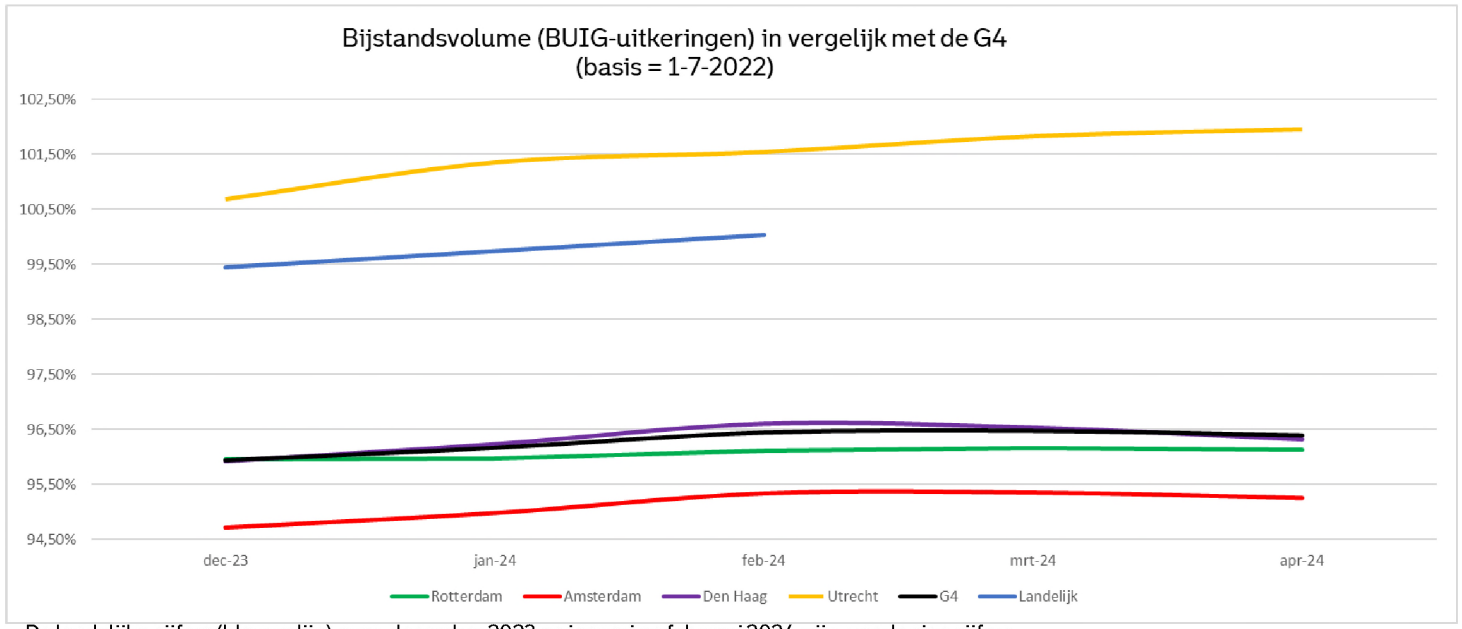
# A. | Algemeen | Bijstandsvolume

| | Indicator | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 | Tm 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Aantal bijstandsuitkeringen (Participatiewet, IOA en BBZ) | 32.709 | | | | 31.350 |
| | Instroom | 2.236 | | | | 6.655 |
| A.1 | Uitstroom | 2.176 | | | | 7.081 |
| A.2 | Aantal jongeren in de bijstand | 2.569 | | | | 2.038 |
| A.3 | Aantal statushouders in de bijstand | 2.607 | | | | |

| | Indicator | 2023 | 1e herziening 2024 | 2e herziening 2024 | Jaarrekening 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| A.4 | Saldo BUIG (incl LKS) x mln euro | -€ 13,1 | -€ 31,0 | | |

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



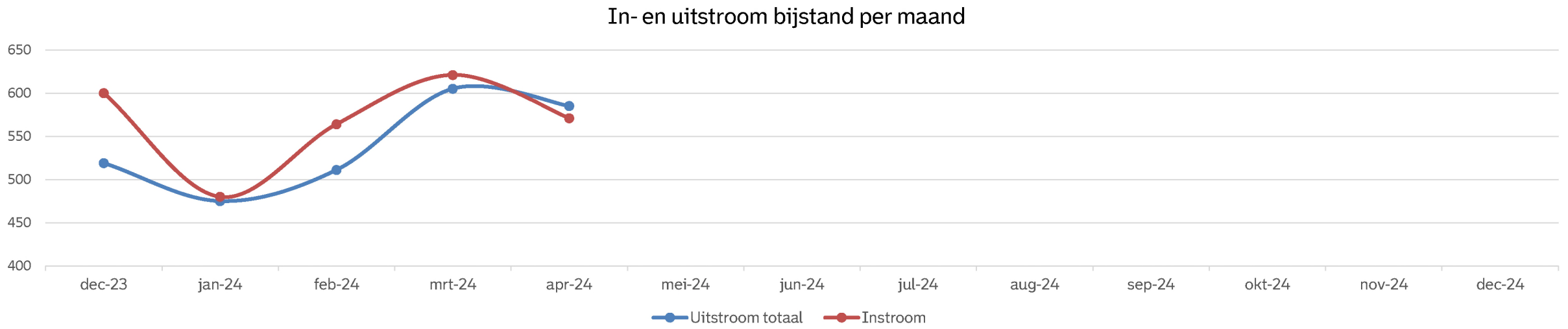



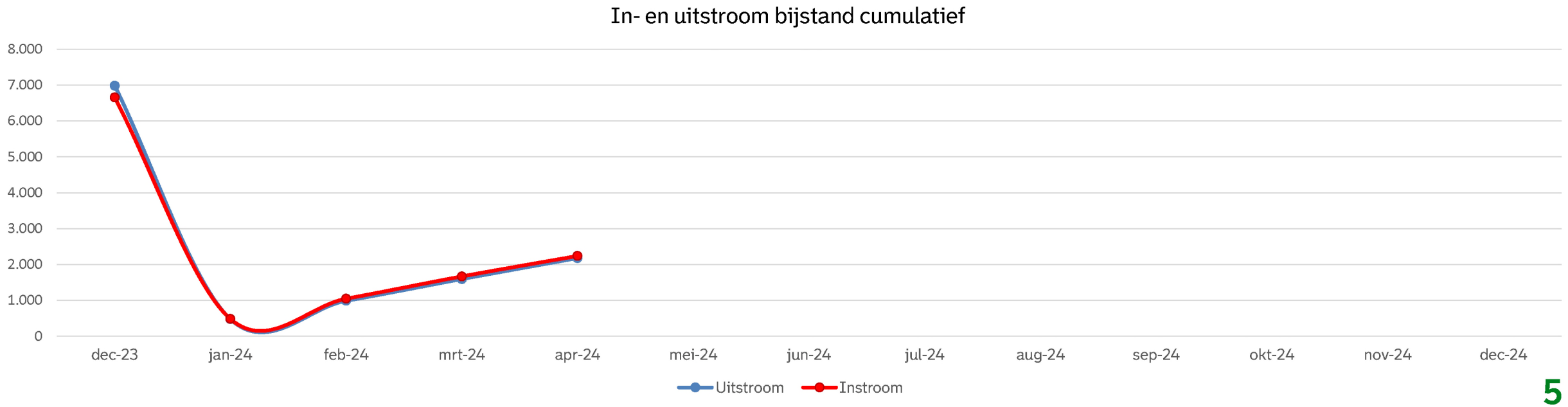

De landelijke cijfers (blauwe lijn) over december 2023 en januari en februari 2024 zijn voorlopige cijfers

**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 in januari tot en met maart. In april was de uitstroom hoger dan de instroom wat de lichte daling verklaard in april. Eind april is het volume met 60 uitkeringen gestegen t.o.v. eind 2023. In dezelfde periode vorig jaar was er een stijging van 180 te zien.

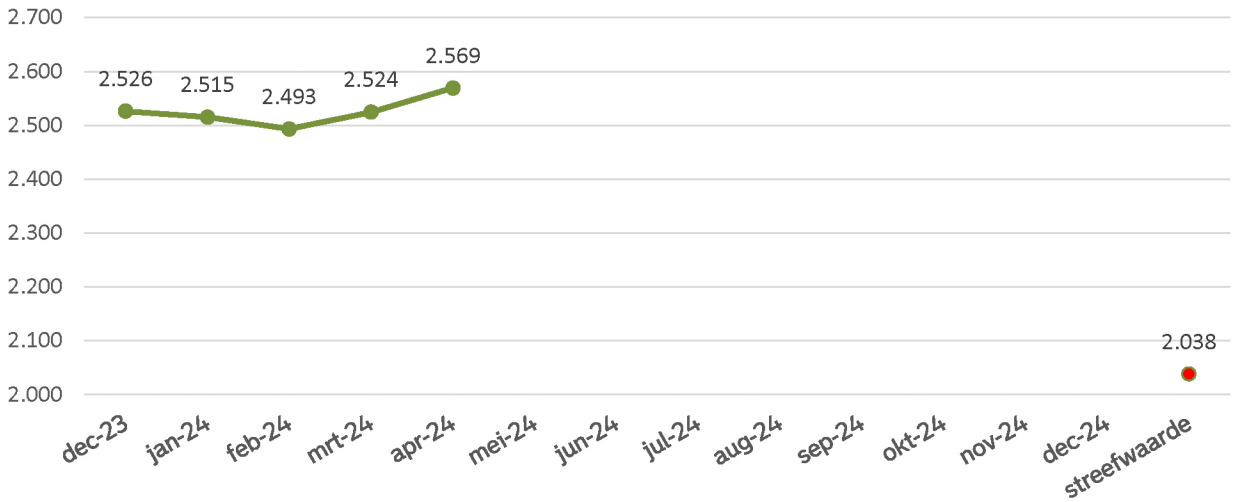
# A.1.1 | In- en uitstroom bijstand



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

A.2 Aantal jongeren in de bijstand

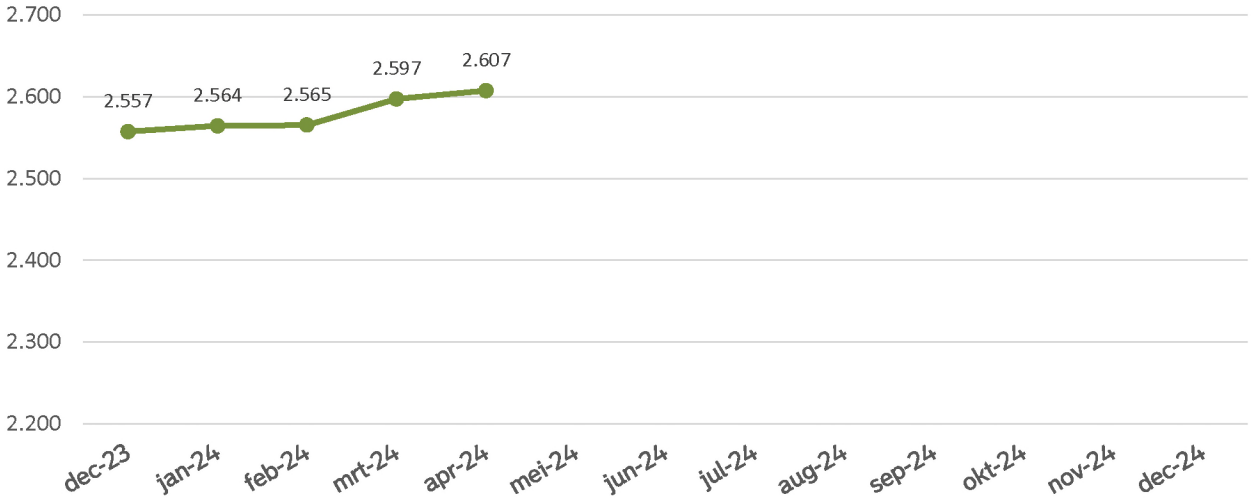



**Toelichting:**

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

Zie voor toelichting dia 12

A.3 Aantal bijstandsuitkeringen verstrekt aan statushouders




**Toelichting:**

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

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

# A.4 | Saldo BUIG (incl LKS)

| | 2023 | 1e herziening 2024 | 2e herziening 2024 | Jaarrekening 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Uitkeringslasten als percentage van het rijksbudget | 102,40% | 105,76% | | |
| Totale uitkeringslasten | € 563,9 | € 569,0 | | |
| Rijksbudget | € 550,8 | € 538,0 | | |
| Saldo | -€ 13,1 | -€ 31,0 | | |

**Toelichting:** De bijstelling van het BUIG-saldo in de Voorjaarnota 2024 / 1e herziening 2024 omvat een bijstelling van de begrote uitgaven en inkomsten voor bijstandsuitkeringen en loonkostensubsidies. Het BUIG-saldo is het verschil tussen het BUIG-budget dat Rotterdam van het Rijk ontvangt en de uitgaven aan bijstandsuitkeringen en loonkostensubsidies (LKS).

Voor de inkomsten is uitgegaan van het voorlopig budget 2024 dat eind september 2023 door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is gepubliceerd. Het voorlopig toegekende budget voor Rotterdam bedraagt € 541,9 mln. Daarvan is € 16,5 mln bedoeld voor loonkostensubsidies. Op basis van voorlopige cijfers 2023 en 2024 (vanuit het CBS en CPB) is de verwachting dat het BUIG-budget voor Rotterdam daalt tot € 538,0 mln. Voor de raming van het BUIG-saldo in de 1e herziening is van dit bedrag uitgegaan.

Het aandeel voor Rotterdam in het landelijke budget voor de bijstand daalde van 8,61% in 2023 naar 8,16% in 2024. Tegen deze voor Rotterdam onverklaarbare en nadelige uitkomst van het landelijke verdeelmodel BUIG is de gemeente formeel in bezwaar gegaan. Procentueel gaat het om een daling van 0,45%-punt. In euro's komt dit neer op bijna € 29 mln in vergelijking met de situatie dat het budgetaandeel voor Rotterdam in 2024 ongewijzigd zou zijn gebleven (voor meer informatie wordt verwezen naar de 2e en 3e tertaalmonitor W&I 2023).

Voor de raming van de uitkeringslasten in 2024 is de aanname dat Rotterdam, net als in 2023, 1,6% beter presteert dan het landelijk gemiddelde. Voor het landelijke bijstandsvolume zijn de laatste ramingen van het CPB het uitgangspunt (Centraal Economisch Plan, gepubliceerd in februari 2024). Deze raming gaat uit van een stijging van het gemiddeld aantal bijstandsuitkeringen in 2024 met 2,0%. 1,6% beter presteren dan landelijk betekent dat Rotterdam in de financiële raming rekent met een stijging van het gemiddeld aantal uitkeringen met 0,4%. Daarmee zijn de voor Rotterdam geraamde uitkeringslasten inclusief de loonkostensubsidies circa € 569 mln in 2024.

Op basis van bovengenoemde uitgangspunten wordt een tekort op BUIG-saldo verwacht van € 31,0 mln in 2024. Dit tekort wordt gedekt vanuit de bestemmingsreserve BUIG.

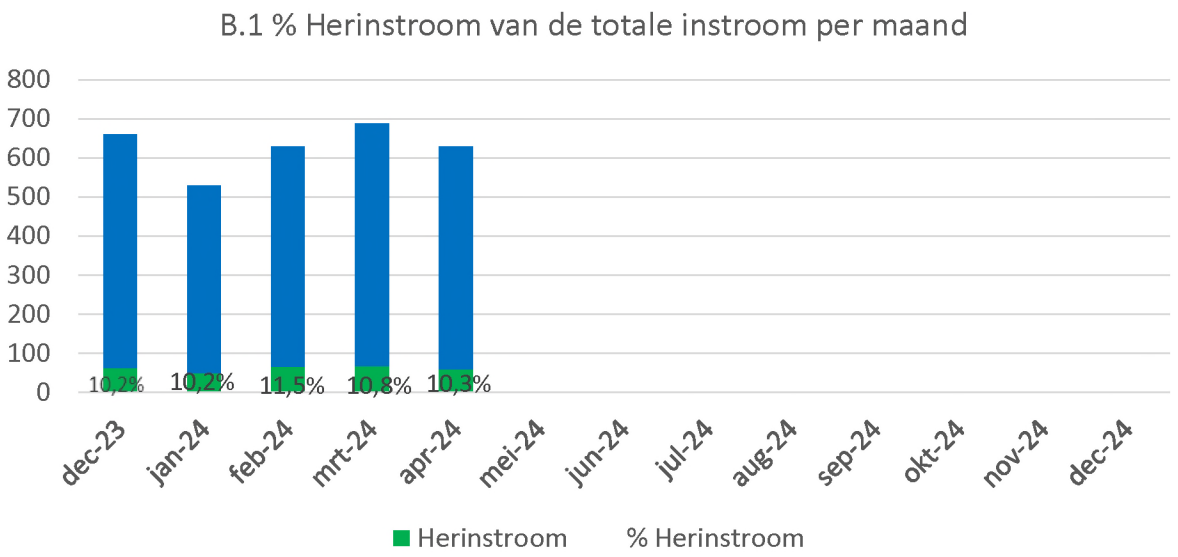
Op 3 mei jl is het nader voorlopig budget 2024 door SZW bekend gemaakt. Het landelijke macrobudget is daarbij aangepast op basis van o.a. de laatste voorlopige realisatiecijfers van 2023. Het nader voorlopig budget voor Rotterdam (inclusief LKS) bedraagt € 535,9 mln. Dit is dus € 2,1 mln lager dan waar in de 1e herziening van is uitgegaan. Richting de 2e herziening 2024 wordt bezien, ook in relatie tot de verwachte uitkeringslasten, of een begrotingsbijstelling noodzakelijk is.

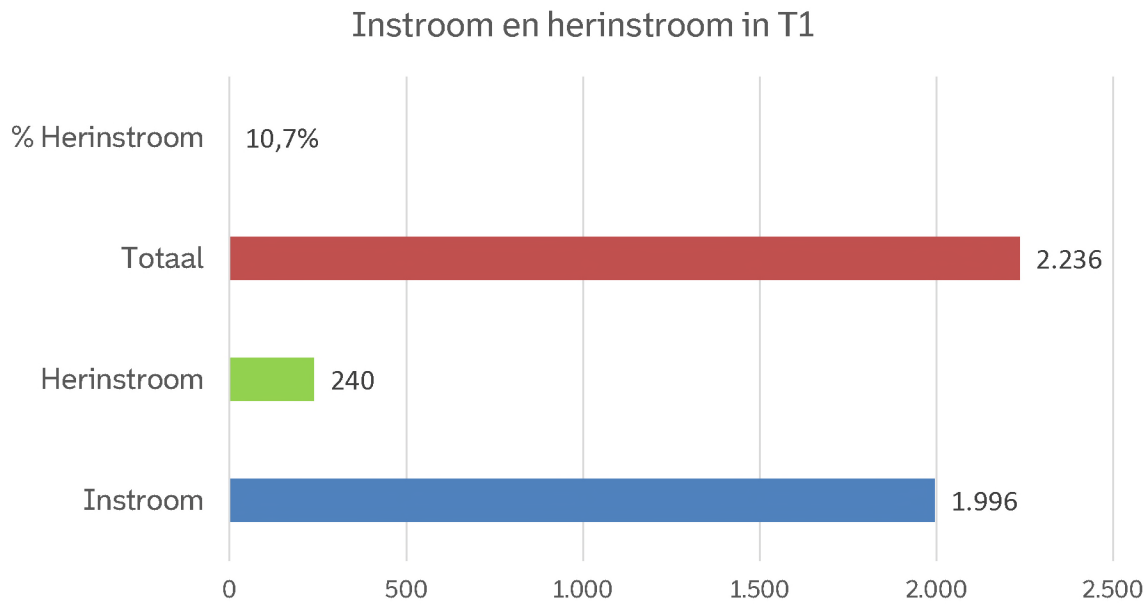
# B. | Actielijn | Duurzame uitstroom stimuleren

| | Indicator | 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 | Tm 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| B.1 | % Herinstroom van de instroom in de bijstand | | 10,7% | | | | n.v.t. |
| B.2 | Aantal uitstroom uit de bijstand | | 2.176 | | | | |
| | - naar werk | | 982 | | | | 3.385 |
| | - naar ondernemerschap | | 115 | | | | |
| B.3.1 | Aantal instroom jongeren in de bijstand | | 634 | | | | |
| B.3.2 | Aantal uitstroom jongeren uit de bijstand | | 415 | | | | |
| B.4 | Aantal parttime werk* | 1.389 | | | | | |

*Omdat het aantal Parttime werkenden in een tertaal in de praktijk gedurende het opvolgende tertaal nog flink kan wijzigen (door aanpassing van inkomsten met terugwerkende kracht) wordt het aantal Parttime werken voortaan over 1 tertaal terug gerapporteerd. In de T3 monitor 2023 is abusievelijk ook het aantal parttime werkenden (1.663) van T3 2023 gerapporteerd. We zien dat het eerder gerapporteerde aantal over de periode T3 2023 nu is gedaald naar 1.389 aantal parttime werkenden. De aanpassing heeft te maken met de inlevertijd van loonstrookjes en de tijd die het duurt voordat een loonstrookje administratief is verwerkt.

# B.1 | Herinstroom in de bijstand



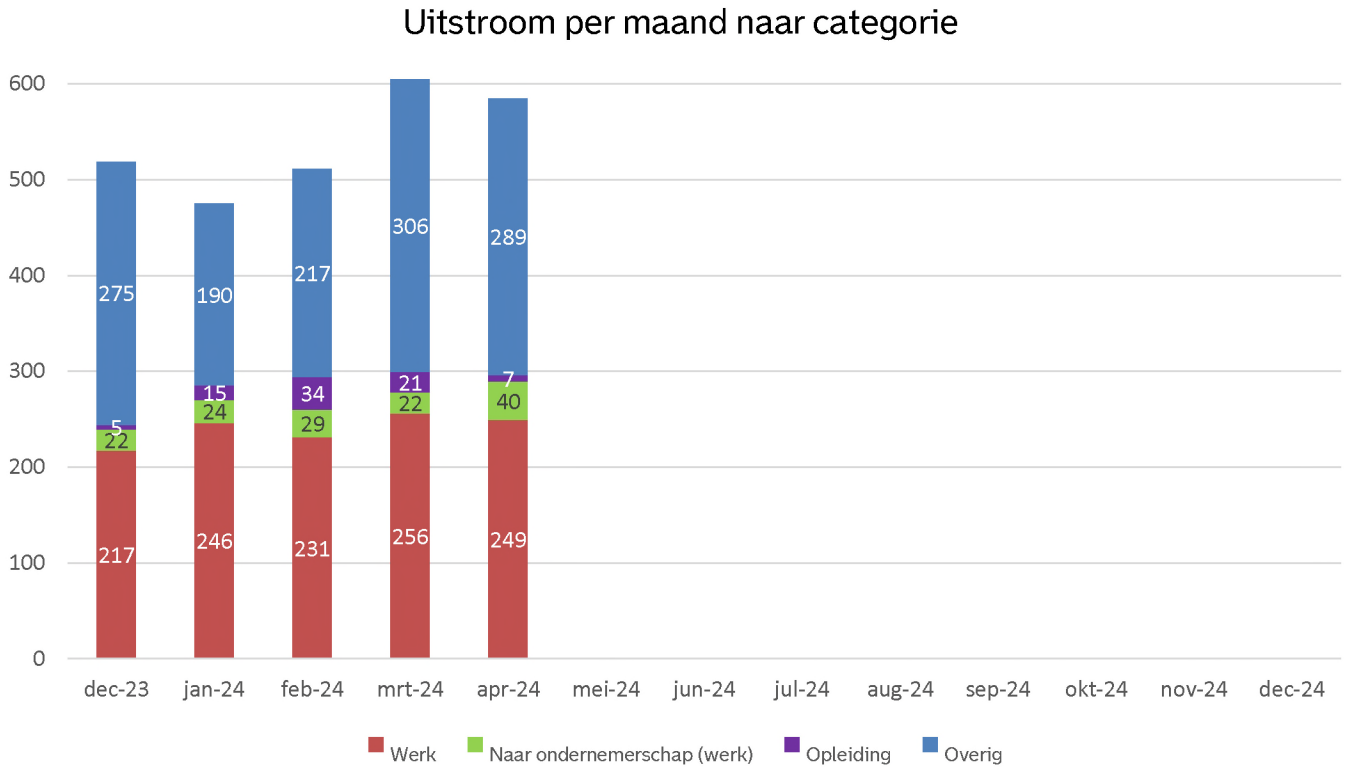




**Toelichting:**

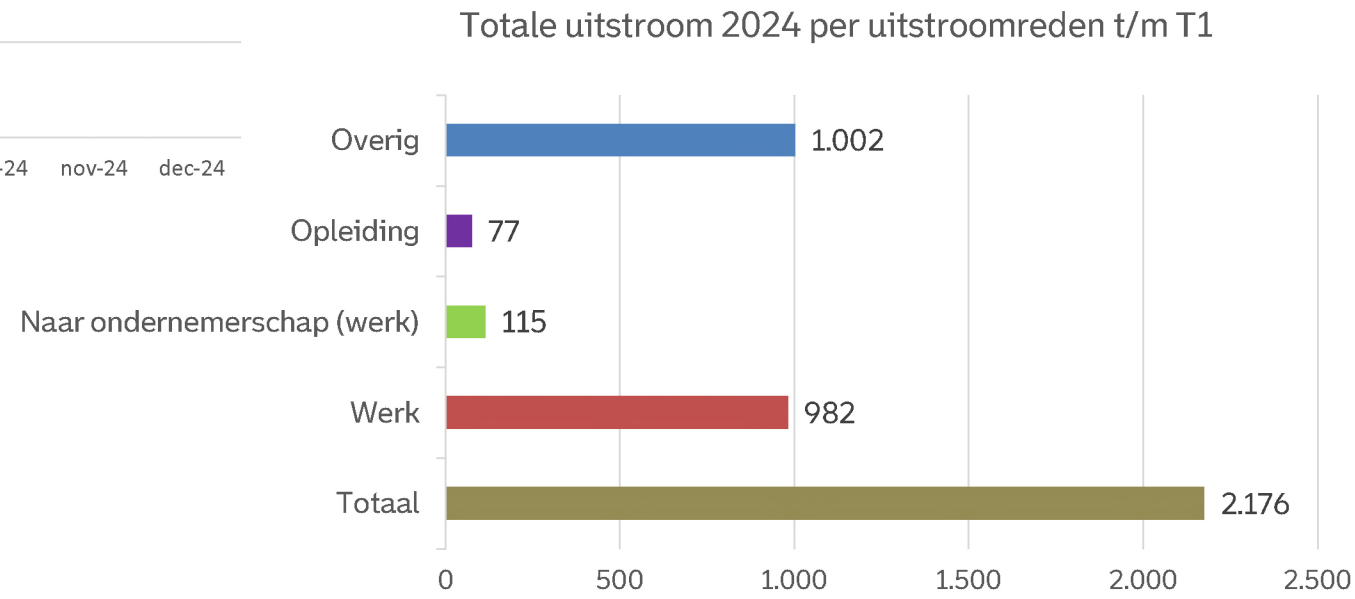
- **B.1 % Herinstroom van de totale instroom per maand**

In tertaal 1 van 2024 is het percentage herinstroom 10,7%. In dezelfde periode een jaar eerder was dit percentage nog 12,5%. Nominaal zijn er 44 burgers minder opnieuw ingestroomd nadat zij naar werk waren uitgestroomd.
We hebben aandacht voor duurzame uitstroom, door meer aandacht te hebben voor de match tussen de burger en de baan om zo uitval te voorkomen. Daarnaast hebben we, waar nodig, ook nog contact nadat de burger aan het werk is gegaan. Deze nazorg draagt bij aan het voorkomen van terugval.

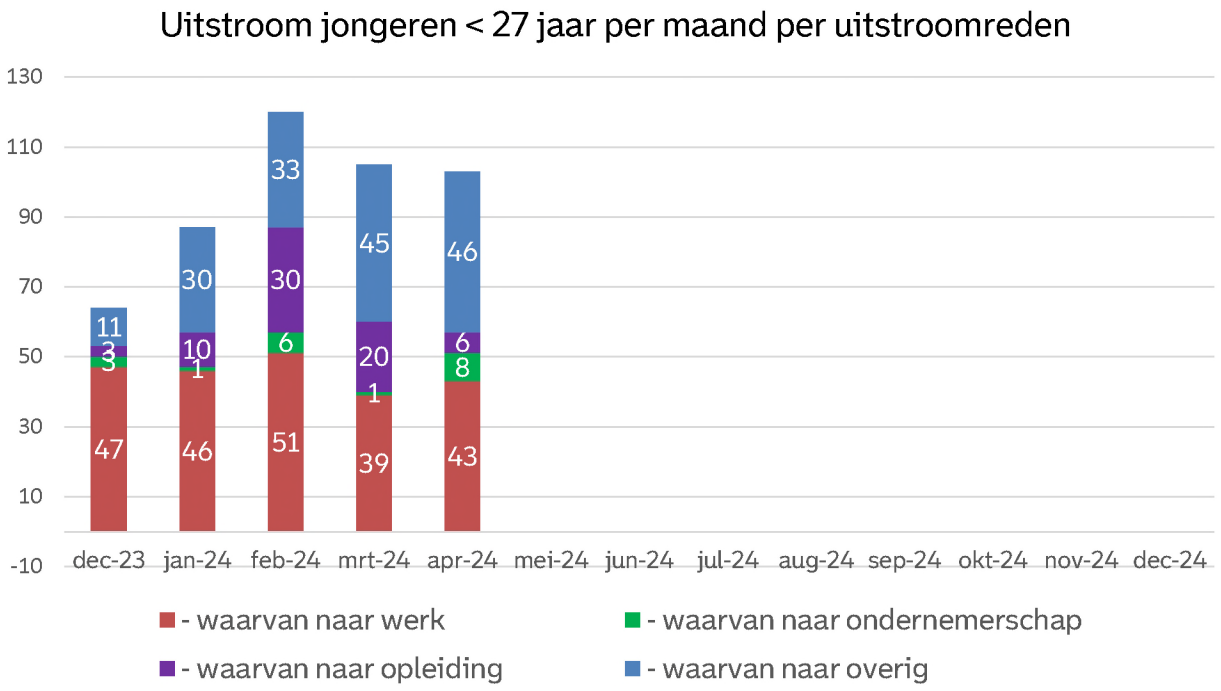
# B.2 | Uitstroom (naar werk & ondernemerschap)

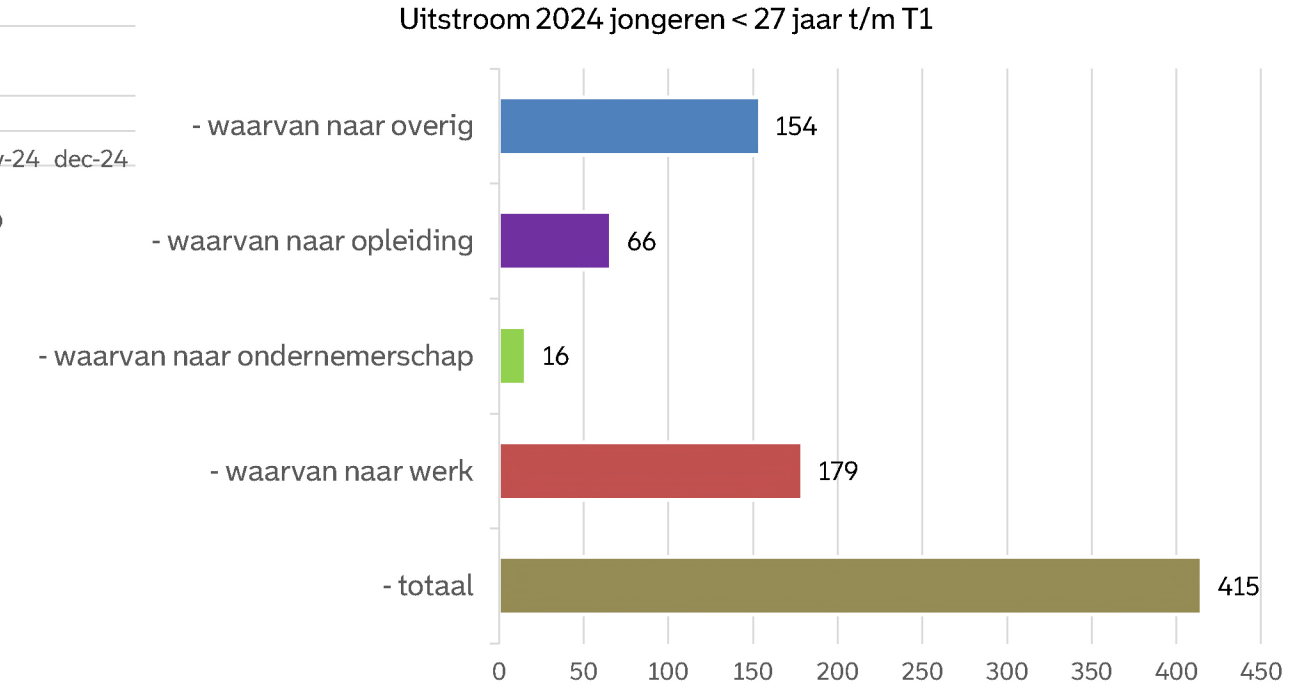



**Toelichting:**
Uitstroom naar werk is redelijk stabiel te noemen, in totaal zijn er in tertaal 1 van 2024, 982 mensen uitgestroomd, dit was in de vergelijkbare periode een jaar eerder 977. We richten ons op de meer kansrijke burgers, om hen uit te laten stromen naar werk en zo een directe bijdrage te geven aan bestandsdaling.



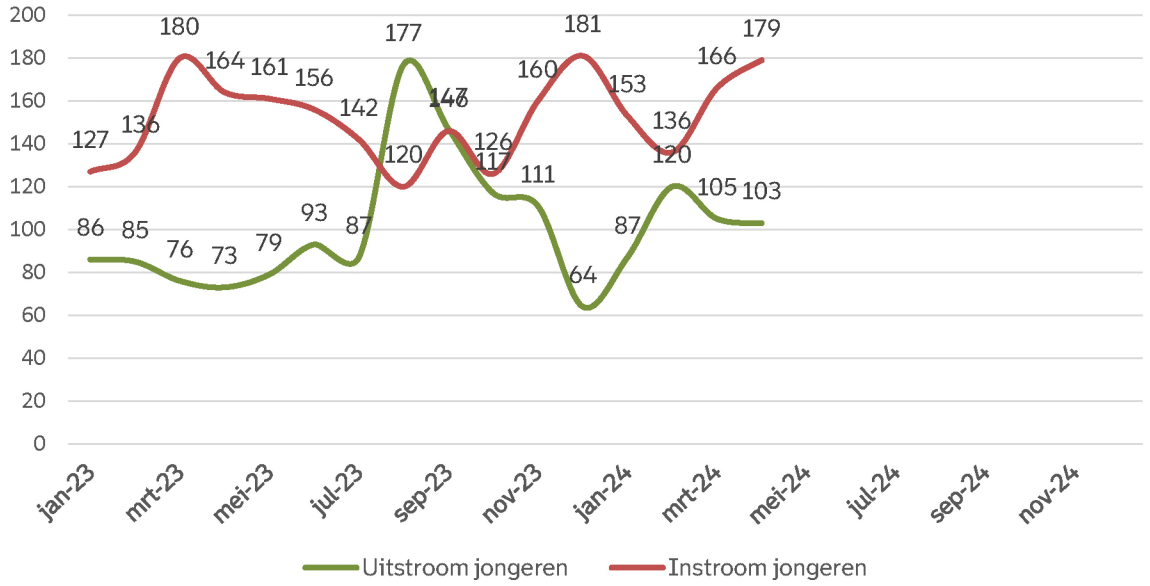
# B.3 | In- en uitstroom jongeren bijstand



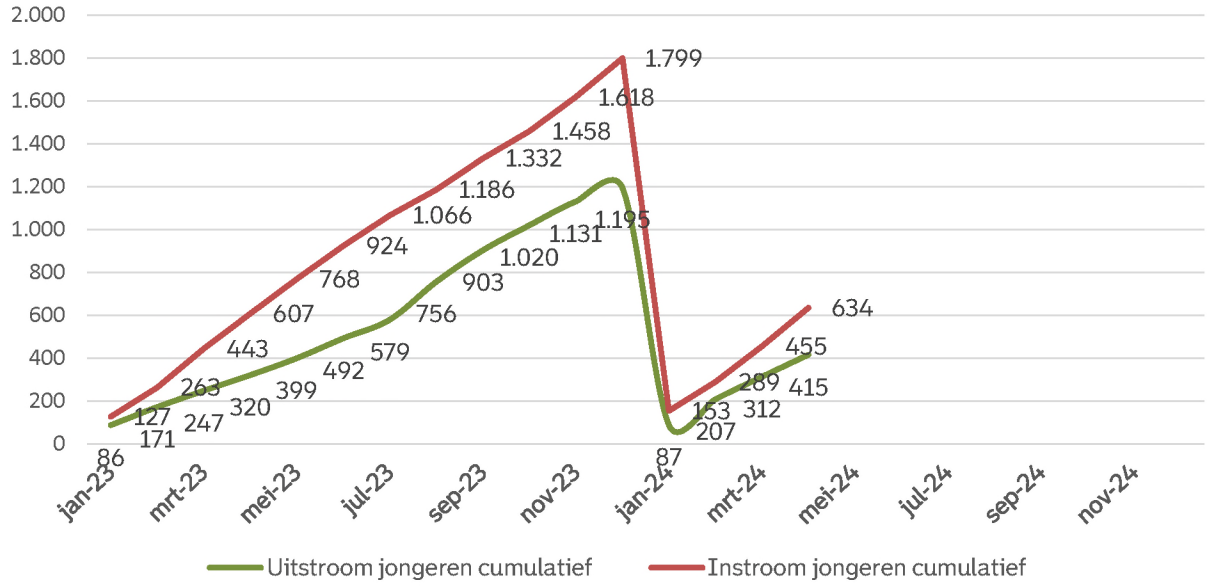



# B.3 | In- en uitstroom jongeren bijstand

In- en uitstroom jongeren per maand vanaf 1-1-2023




In- en uitstroom jongeren cumulatief vanaf 1-1-2023




**Toelichting:**

Ook bij jongeren zagen we in de eerste maanden van 2024 een hogere instroom in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. De meeste jongeren die instromen zijn kwetsbaar op de arbeidsmarkt. Zij beschikken niet over een startkwalificatie, hebben relatief vaak een arbeidsbeperking en ervaren problemen op meerdere leefgebieden. Deze jongeren hebben begeleiding nodig, voordat zij de stap naar (gesubsidieerd) werk of een opleiding kunnen maken. Het Jongerenloket beschikt over diverse trajecten en zorgt ervoor dat jongeren de ondersteuning krijgen die nodig is om uit te stromen. De afgelopen maanden is het Jongerenloket erin geslaagd de uitstroom te verhogen. Er zijn 95 jongeren meer uitgestroomd dan over dezelfde periode vorig jaar.

# B.4 | Parttime werk

| | 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 | Tm 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Aantallen Parttime werk* | 1.389 | | | | |

*Omdat het aantal Parttime werkenden in een tertaal in de praktijk gedurende het opvolgende tertaal nog flink kan wijzigen (door aanpassing van inkomsten met terugwerkende kracht) wordt het aantal Parttime werken voortaan over 1 tertaal terug gerapporteerd. In de T3 monitor 2023 is abusievelijk ook het aantal parttime werkenden (1.663) van T3 2023 gerapporteerd. We zien dat het eerder gerapporteerde aantal over de periode T3 2023 nu is gedaald naar 1.389 aantal parttime werkenden. De aanpassing heeft waarschijnlijk te maken met de inlevertijd van loonstrookjes en de tijd die het duurt voordat een loonstrookje administratief is verwerkt.

**Toelichting** :
Personen die parttime werken hebben vaak een kortere afstand tot de arbeidsmarkt. Er is extra aandacht voor deze groep. Om uren uit te breiden of door te stromen naar een andere baan. Om zo volledig uitkeringsonafhankelijk te worden. Het percentage van de werkzoekenden die parttime aan het werk zijn is  stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar.

# C. | Actielijn | Zorgen voor rechtmatige inkomensvoorziening

| Indicator | | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| C.1.1 | Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen Rotterdammer) | 99 | | | 700 |
| C.1.2 | Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen collega) | 117 | | | 150 |
| | **Totaal aantal fraudeonderzoeken** | **216** | | | **850** |
| C.2 | Aantal afgeronde heronderzoeken | 750 | | | 3.100 |
| Extra | Aantal onderzoeken obv signalen Inlichtingenbureau | 397 | | | |
| C.3 | Aantal aanvragen (Participatiewet, IOA en BBZ) | 3.674 | | | n.v.t. |
| C.4 | % Afhandeling aanvraag binnen wettelijke termijn | 90,1% | | | > 90,0% |
| C.5 | % Tijdige verwerking inkomstenverrekeningen (binnen 4 weken) | 99,0% | | | > 90,0% |
| C.6 | % Rechtmatige verstrekking bijstandsuitkeringen | n.n.b. | n.n.b. | n.n.b. | > 97,0% |

# C.1.1 & C1.2 | Fraudeonderzoeken

| Indicator | | 2023 | T1 2024 | TM T2 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| C.1.1 | Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen Rotterdammer) | 710 | 99 | | | 700 |
| C.1.2 | Aantal afgeronde fraudeonderzoeken (meldingen collega) | 164 | 117 | | | 150 |
| | **Totaal** | **874** | **216** | | | **850** |

| Fraudeonderzoeken | | 2024 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Aantal afgerond | Aantal rechtmatig | % Rechtmatig* | Aantal onrechtmatig | % Onrechtmatig* | Aantal uitkeringen beëindigd | % Uitkeringen beëindigd* | Aantal uitkeringen aangepast | % Uitkeringen aangepast* | Aantal Terugvorderingen | % Terugvorder-ingen* | Terugvorder-ing bedrag |
| C.1.1 | Meldingen Rotterdammer* | 99 | 76 | 77% | 23 | 23% | 8 | 8% | 12 | 12% | 13 | 13% | € 116.291 |
| C.1.2 | Meldingen collega | 117 | 71 | 61% | 46 | 39% | 18 | 15% | 22 | 19% | 33 | 28% | € 149.618 |
| | **Totaal fraudeonderzoek** | **216** | **147** | | **69** | | **26** | | **34** | | **46** | | **€ 265.909** |

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

**Toelichting :**
In het eerste tertaal zijn er 216 van de 850 fraudeonderzoeken uitgevoerd. Eind 2023 zijn veel fraudeonderzoeken afgerond, waardoor er in het eerste tertaal van 2024 een groot aantal fraudeonderzoeken weer zijn opgestart. Die worden de komende periode afgerond.

Gezien het aantal lopende fraudeonderzoeken en meldingen van vermoedelijke fraude die nog opgepakt moeten worden hebben wij er vertrouwen in dat de achterstand ingehaald gaat worden en de streefwaarde wordt gehaald.

# C.2| Heronderzoeken

| Indicator | | 2023 | T1 2024 | Tm T2 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| C.2 | Aantal afgeronde heronderzoeken | 3.091 | 750 | | | 3.100 |

| Heronderzoeken | | 2024 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Aantal afgerond | Aantal rechtmatig | % Rechtmatig** | Aantal onrechtmatig | % Onrechtmatig** | Aantal uitkeringen beëindigd | % Uitkeringen beëindigd** | Aantal uitkeringen aangepast | % Uitkeringen aangepast** | Aantal Terugvorderingen | % Terugvorder-ingen** | Terugvorder-ing bedrag |
| | Aantal heronderzoeken* | 750 | 601 | 80% | 149 | 20% | 33 | 4% | 116 | 15% | 45 | 6% | € 121.429 |

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

**Toelichting:**
De resultaten uit het eerste tertaal liggen nog niet op schema. Daarom zijn er extra medewerkers ingezet waardoor de doelstelling van 2024 nog steeds behaald kan worden.

Het percentage onrechtmatigheid uit het eerste tertaal is hoger dan het percentage over heel 2023 (10%). Dit wordt veroorzaakt doordat er complexere heronderzoeken zijn afgerond (met een langere onderzoekduur) en waarin een hoger dan gemiddeld aantal onrechtmatigheden zijn gevonden.

# Onderzoeken obv signalen Inlichtingenbureau (Bestandskoppelingen)

| Indicator | | 2023 | Tm T1 2024 | Tm T2 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Aantal afgeronde onderzoeken | 1.451 | 397 | | | n.v.t. |

| Onderzoek obv signalen Inlichtingenbureau | | 2024 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Aantal afgerond | Aantal rechtmatig | % Rechtmatig* | Aantal onrechtmatig | % Onrechtmatig* | Aantal uitkeringen beëindigd | % Uitkeringen beëindigd* | Aantal uitkeringen aangepast | % Uitkeringen aangepast* | Aantal Terugvorderingen | % Terugvorder-ingen* | Terugvorder-ing bedrag |
| | Aantal afgeronde onderzoeken* | 397 | 119 | 30% | 278 | 70% | 108 | 27% | 138 | 35% | 121 | 30% | € 261.100 |

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

**Toelichting:**
Via het gegevensknooppunt het Inlichtingenbureau ontvangt de gemeente meerdere berichten van andere overheidsorganisaties of banken. Een voorbeeld van een bericht is een verandering van inkomen of een te hoog vermogen. De gemeente controleert of deze mutatie in de administratie bekend is. Indien dit niet bij ons bekend is wordt er een onderzoek gestart. Verder zijn er veel administratieve verwerkingen die via het Inlichtingenbureau gedeeld worden, zoals berichten over personen die gedetineerd zijn.

# C.3 t/m 6 | Afhandeling aanvragen

| Indicator | | 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| C.3 | Aantal aanvragen (Participatiewet, IOA en BBZ) | 10.646 | 3.674 | | | n.v.t. |
| C.4 | % afhandeling aanvraag binnen wettelijke termijn | 91,0% | 90,1% | | | > 90,0% |
| C.5 | % tijdige verwerking inkomstenverrekeningen binnen 4 weken | 98,7% | 99,0% | | | > 90,0% |
| C.6 | % rechtmatige verstrekking bijstandsuitkeringen* | 99,96% | n.n.b. | | | > 97,0% |

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

**Toelichting**:

De bovenstaande gegevens tonen aan dat de cijfers over de dienstverlening van de inkomensaanvragen en inkomensverwerkingen aan de streefwaarden voldoen.

# D. | Actielijn | De ontwikkeling van mensen bevorderen

| Indicator* | | t/m T1 2024 | t/m T2 2024 | t/m T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| D.1 | % Werkzoekenden P010 die actieve dienstverlening ontvangt, zet een stap in de persoonlijke ontwikkeling. | 22,7% | | | 70,0% |
| D.2 | % Werkzoekenden P010 die actieve dienstverlening ontvangt, heeft een geregistreerde tegenprestatie | 65,4% | | | 80,0% |

*De indicatoren bij de actielijn 'de ontwikkeling van mensen bevorderen' zijn aangepast in het licht van de herijking dienstverlening. Deze indicatoren richten zich nu op de doelgroep van Prestatie010 die dienstverlening van een activeringscoach ontvangt. De groep die reactieve dienstverlening krijgt, wordt in deze indicatoren niet meer meegenomen.

**Toelichting**:
**D.1** In de eerste vier maanden van 2024 lag de nadruk voornamelijk op het voeren van eerste gesprekken met werkzoekenden. Hierbij heeft 22,7% van de werkzoekenden al een stap in de persoonlijke ontwikkeling gezet. De verwachting is dat naarmate het aantal gesprekken toeneemt, ook het percentage werkzoekenden dat stappen zet in hun persoonlijke ontwikkeling stijgt.

**D.2** Op 30 april levert 65,4% van de werkzoekenden die begeleiding ontvangt van een activeringscoach een tegenprestatie. In de eerste tertaal van 2024 lag de nadruk voornamelijk op het voeren van eerste gesprekken met werkzoekenden. We verwachten dat naarmate het aantal gesprekken met werkzoekenden toeneemt, ook het percentage werkzoekenden met een tegenprestatie zal stijgen.

# E. | Actielijn | Zorgen voor meer passend werk

| Indicator | | Tm T1 2024 | Tm T2 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| E.1 | Aantal Rotterdammers aan het werk met Loonkostensubsidie (LKS) | 1.479 | | | 1.800 |
| E.2 | Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen | 555,3 | | | 600 |
| E.3 | Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk | 330 | | | 400 |
| E.4.1 | Realisatie social return verplichtingen in euro's | € 11.473.917 | | | |
| E.4.2 | Realisatie social return verplichtingen t.o.v. het contractuele potentieel | 85,0% | | | 95,0% |

# E.1 | Loonkostensubsidie

| Indicator | | 2023 | Tm T1 2024 | Tm T2 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| E.1 | Aantal Rotterdammers aan het werk met Loonkostensubsidie (LKS) | 1.404 | 1.479 | | | 1.800 |

**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. We zetten deze subsidie in voor iedereen die het nodig heeft. Het biedt meer kwetsbare werkzoekenden een kans op duurzaam werk. Op 28 februari 2024 is de raad middels een separate brief geïnformeerd over de voortgang ketenaanpak LKS, de realisatie in 2023, de uitdagingen en de inzet voor 2024. We zijn onverminderd aan de slag om het aantal Rotterdammers aan het werk met LKS in 2024 te laten toenemen. Voor 2024 is de ambitie een netto groei naar 1.800 Rotterdammers aan het werk met LKS. Eind april hebben 1.479 Rotterdammers een baan met LKS. Het aantal Rotterdammers aan het werk met LKS is toegenomen t.o.v. 2023, maar er zal een versnelling nodig zijn om de ambitie voor dit jaar te halen. De uitdaging is met name het bemiddelen en plaatsen van kandidaten. Er wordt daarom extra capaciteit ingezet die zich specifiek gaan richten op de bemiddeling. Verder moeten we meer werkgevers bereiken en kennis laten maken met de mogelijkheden van LKS en ondersteunende faciliteiten zoals jobcoaching. Naast de periodieke banenmarkten en LKS-ontbijtsessies die georganiseerd worden, zal er later dit jaar een communicatiecampagne starten en willen we meer inzetten op forfaitaire LKS.

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

| Indicator | | 2023 | Tm T1 2024 | Tm T2 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| E.2 | Aantal gerealiseerde gemeentelijke garantiebanen | 550,8 | 555,3 | | | 600 |
| E.3 | Aantal gerealiseerde werkplekken Nieuw Beschut Werk | 311 | 330 | | | 400 |

**Toelichting:**

**E.2:** Het aantal gemeentelijke garantiebanen (GGB) is eind april 2024 555,3 garantiebanen van 25,5 uur per week. Momenteel lopen er 9 proefplaatsingen van kandidaten voor Gemeentelijke Garantiebanen. Het is nodig om per maand 5,6 in plaats van 4 banen netto te blijven groeien om de doelstelling voor 2024 op gemeentelijke garantiebanen te behalen.

**E.3:** Het aantal werkplekken Nieuw Beschut Werk (NBW) is tot en met eind april 2024 gegroeid tot 330. We liggen nagenoeg op schema voor de doelstelling van 2024 van 400 werkplekken. De effecten van 2e intaketeam bij Rotterdam Inclusief levert resultaat op. Zo krijgen werkzoekenden zo snel mogelijk de juiste ondersteuning en komen werkzoekenden sneller op de juiste (werk)plek terecht.

# E.4 | Realisatie Social return

| Indicator | | 2023 | Tm T1 2024 | Tm T2 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| E.4.1 | Realisatie social return verplichtingen in euro's | € 35.060.887 | € 11.473.917 | | | |
| E.4.2 | Realisatie social return verplichtingen t.o.v. het contractuele potentieel | 94,0% | 85,0% | | | 95,0% |

**Toelichting:**

- **E.4.1 + E.4.2**

De resultaten van social return (SR) blijven met 85% achter ten opzichte van de doelstelling 95% realisatie. Vergelijkbare resultaten zien we ook bij de regiogemeenten binnen de arbeidsmarkt Rijnmond. De oorzaak is niet direct te herleiden; we brengen dit binnenkort in de gesprekken met contracthouders / -nemers onder de aandacht en benadrukken het belang van het nakomen van de realisatie van de afspraken. Dit past ook bij de handhaving op contracten die we de afgelopen periode hebben ingezet.

# 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 personeeltekorten 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 het eerste tertaal van 2024 (teldatum 30-4-2024) zijn er 266 plaatsingen gerealiseerd in kansrijke beroepen. Er zijn 112 plaatsingen 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, bouwnijverheid (techniek), onderwijs, ICT (digitaal) en openbaarbestuur (inclusief veiligheid). Voor RAP zijn 10 projecten goedgekeurd. De ambitie is om binnen deze projecten 420 banen te realiseren. Inmiddels zijn er vijf plaatsingen gerealiseerd.

**Plaatsing leerwerktrajecten en ondersteuning naar duurzaam werk**
Er worden verschillende programma's aangeboden aan werkzoekende met een bijstandsuitkering. In 2024 zijn er tot nu toe 80 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 in het eerste tertaal 407* trajecten gestart voor scholingen leerwerktrajecten. De eerste RAP projecten waarbij scholingsvouchers worden toegekend starten in 2024. De resultaten worden in de volgende tertaal monitor meegenomen.

* De rapportage voor duurzame plaatsingen is per kwartaal. De cijfers zijn tot en met Q1-2024.

| 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 | 112 | | |
| Leerwerktrajecten en ondersteuning naar duurzaam werk | 302 | 80 | | |
| Duurzame plaatsing en scholing vanuit regionale arbeidsmarktprojecten | 627 | 407 | | |
| **Totaal** | **1.429** | **599** | | |

# G. | Dienstverlening

| Indicator | | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| G.1 | Totaal aantal ingediende klachten | 217 | | | n.v.t. |
| G.2 | % Tijdig afgehandelde klachten (binnen 4 weken) | 88,0% | | | 80,0% |
| G.3 | Aantal ingediende klachten bejegening | 21 | | | < 60 |
| G.4 | % Tijdig terugbellen | 87,0% | | | 90,0% |

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

| Indicator | | 2023 | T1 2024 | T2 2024 | T3 2024 | Tm T3 2024 | Streefwaarde 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| G.1 | Totaal aantal ingediende klachten | 589 | 217 | | | | n.v.t. |
| G.2 | % Tijdig afgehandelde klachten (binnen 4 weken) | 87,0% | 88,0% | | | | 80,0% |
| G.3 | Aantal ingediende klachten bejegening | 61 | 21 | | | | < 60 |
| G.4 | % Tijdig terugbellen | 86,0% | 87,0% | | | | 90,0% |

**Toelichting**:

- **G.1 + G.2 + G.3** Het aantal ingediende klachten is wat hoger dan in de laatste 2 tertalen van 2023. Het aantal ligt echter in lijn met de binnengekomen klachten in het eerste tertaal van 2023. De aantal bejegeningsklachten ligt op het gemiddelde over 2023. Van alle klachten wordt 88% binnen vier weken afgehandeld en 96% binnen 6 weken.

- **G.4** De doorgevoerde verbeteringen in 2023 resulteren in een verbetering voor het 1e tertaal 2024 van 1% in het tijdig terugbellen vergeleken met het 3e tertaal 2023. Om verdere verbeteringen te realiseren, wordt op basis van een klantsignalenanalyse gekeken waar de informatie voor het Klant Contact Center (KCC) nog verder kan worden verbeterd. Door de informatie te verbeteren, kunnen we het aantal terugbelnotities (TBN's) verminderen. Dit verlaagt de druk op de uitvoering, waardoor het eenvoudiger wordt om de TBN's tijdig af te handelen. Daarnaast biedt de klantsignalenanalyse inzicht om de opleiding voor KCC-medewerkers verder te optimaliseren.

# Bijlage A | Regionale economische ontwikkelingen

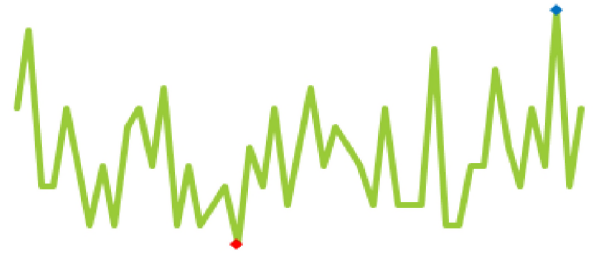
**BBP (2020-2024)**

Volgens de eerste berekeningen krimpt de economie met 0,1% in het eerste kwartaal van 2024. De daling is toe te schrijven aan een inzakkende export van goederen – samenhangend met de krimp van de industrie - en onttrekking van voorraden.



**Faillissementen (2021-2024)**

Het aantal faillissementen in Rijnmond blijft relatief laag, maar neemt gestaag toe. In het eerste kwartaal van 2024 waren er 25 faillissementen. De meeste faillissementen komen voor in de sectoren detailhandel, specialistische zakelijke dienstverlening en bouw.



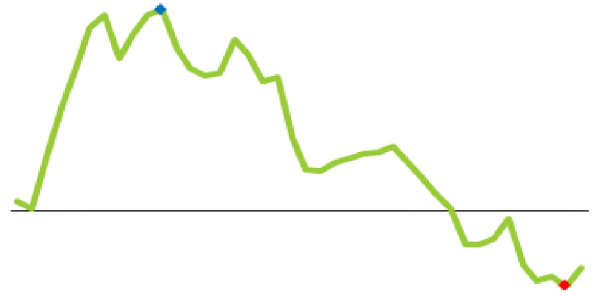
**Consumentenvertrouwen (2021-2024)**

Het consumentenvertrouwen neemt al acht maanden toe, maar blijft nog laag. Vooral het oordeel over het economisch klimaat en de koopbereidheid zijn een stuk positiever.



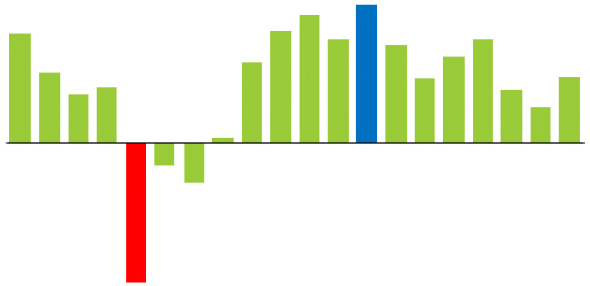
**Producentenvertrouwen (2021-2024)**

De producenten in de industrie waren in het eerste tertaal van 2024 nog steeds negatief. In april 2024 zijn de producenten iets minder negatief. Fabrikanten zijn positiever over de bedrijvigheid en minder negatief over de orderportefeuille.



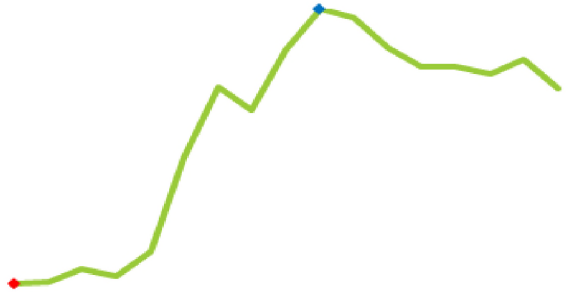
**Ondernemersvertrouwen (2021-2024)**

Circa 17% van de Nederlandse ondernemers verwacht een uitbreiding van het personeel (Q1-2024).
Het ondernemersvertrouwen blijft relatief laag. Er is echter wel een lichte stijging, vooral in de overige dienstverlening en de bouwnijverheid.



**Belemmeringen tekort aan personeel Rijnmond (2021-2024)**

Het aantal ondernemers dat belemmeringen ervaarde door een tekort aan personeel was in 2023 stabiel rond de 40%. In het eerste kwartaal van 2024 is dit verbeterd tot 37%. Over Nederland ligt dit gemiddelde op 35%.



**Laagste punt in de tijdreeks**
**Hoogste punt in de tijdreeks**



Bronnen: CPB.nl (2024), CBS.nl (2024), RijnmondInzicht.nl, conjunctuur indicator en faillissementen (2024)

# Bijlage A | Regionale arbeidsmarktontwikkelingen

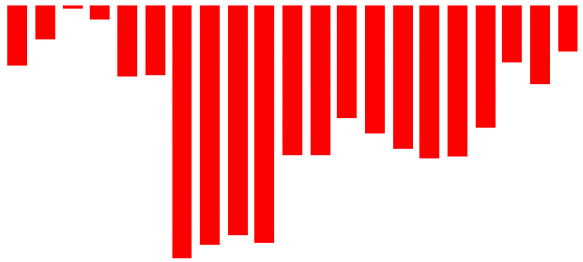
**Aantal banen Rijnmond (2020-2024)**

In de loop der jaren is het aantal banen gestegen naar 701.600. Het UWV verwacht dat het aantal banen zal stijgen tot 716.500.



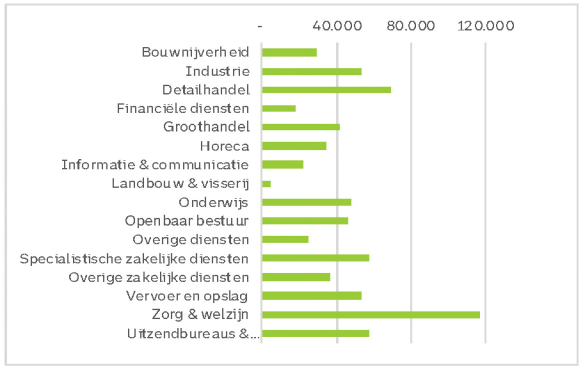
**Ontwikkeling uitzenduren (2022-2024)**

Het aantal uitzenduren blijft ook dalen in 2024. In de eerste maanden is het aantal uitzenduren gemiddeld 8,7% gedaald ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. De gemiddelde daling is het grootst in het administratieve segment (-17%). In de industrie (-4,3%) en techniek (-9%).



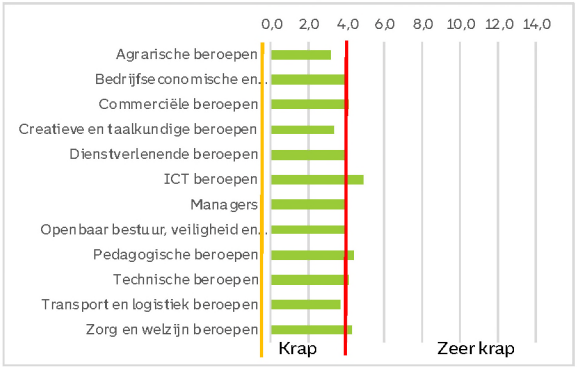
**Aantal banen Rijnmond naar sector (2023)**

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.



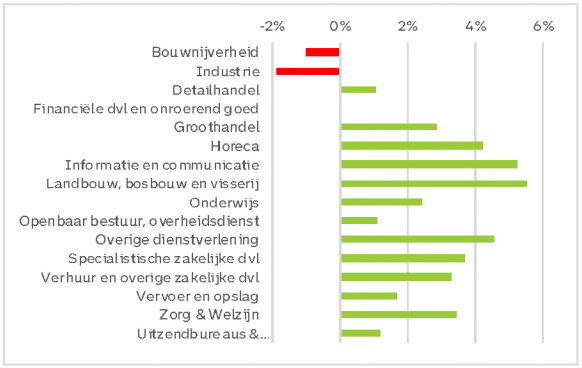

**Krapte-indicator (2024)**

De arbeidsmarkt is iets minder krap geworden, maar nog steeds krap tot zeer krap voor alle beroepsgroepen. De arbeidsmarkt is het krapst voor ICT-beroepen, zorg-, welzijn-, pedagogische-, technische- en commerciële- beroepen.



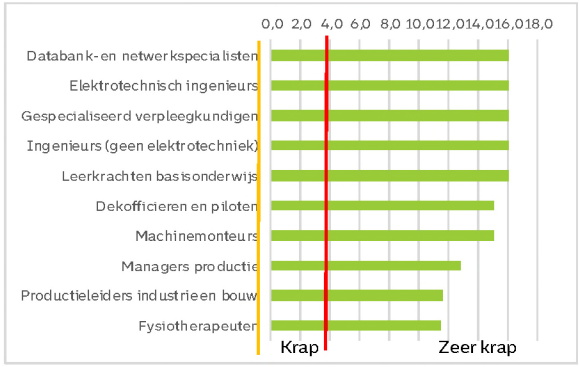

**Prognose groei banen naar sector (2023-2024)**

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.




**Top 10 krapte beroepen Rijnmond**

De beroepen met de hoogste krapte indicator zijn databank- en netwerkspecialisten, elektrotechnisch ingenieurs, gespecialiseerde verpleegkundigen, ingenieurs en leerkrachten basisonderwijs. Voor het ISCO niveau 1 en 2 zijn dit schoonmakers, monteurs, bouwmedewerkers, elektriciens, transportplanners en loodgieters.

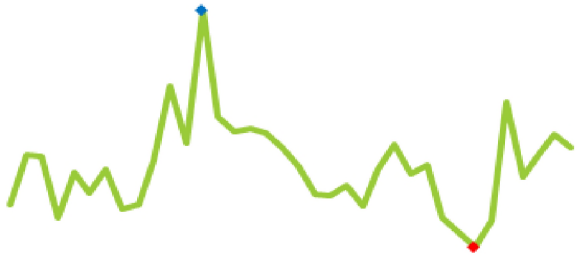



Bronnen: UWV.nl (2024), Bedrijvenregister en LISA (2024), RijnmondInzicht.nl, conjunctuur indicator (2024) en ABU (2024)

# Bijlage A | Vacature- en bestandsontwikkeling

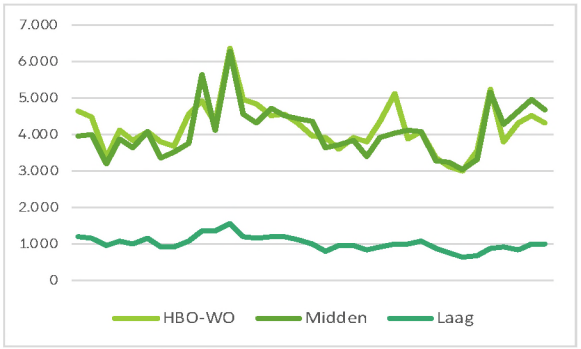
**Ontwikkeling vacatures Rijnmond werkgevers (2021-2024)**

In 2023 daalde het aantal vacatures. In het laatste tertaal 2023 was er herstel en dit zet in het begin van 2024 stevig door. In het eerste tertaal van 2024 waren er meer dan 41.500 vacatures bij werkgevers, een stijging van 19%. Bij intermediairs waren er bijna 53.000 vacatures, een stijging van 15%.



**Vacatures Rijnmond werkgevers en opleidingsniveau (2021-2024)**

De meeste vacatures bij werkgevers in de regio Rijnmond zijn voor het niveau HBO/WO (41%) en Midden (45%). Gemiddeld zijn er 4.200 vacatures per maand voor HBO/WO bijna 4.600 vacatures voor Midden. Het aantal vacatures voor het niveau Laag blijft achter (930) Voor het niveau Laag is het aantal vacatures bij intermediairs gemiddeld 1.375 per maand.




**WW-uitkeringen Rotterdam (2021-2024)**

Het UWV verstrekte 8.124 WW-uitkeringen in april in Rotterdam. Dat zijn 530 meer mensen met een uitkering sinds vorig jaar (+7%). Het aantal WW-uitkering daalde in april 2024, na een periode van stijging, met 262. Het aantal jongeren met een WW-uitkering is 818. In Rijnmond krijgen 1.380 jongeren een WW-uitkering en dit aantal daalt ook in april 2024.

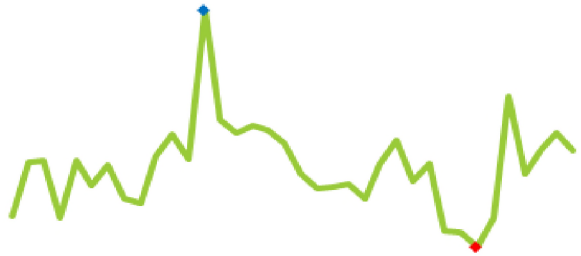


**Laagste punt in de tijdreeks**

**Hoogste punt in de tijdreeks**

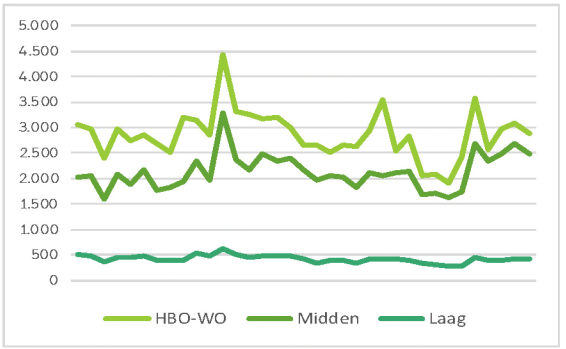
**Ontwikkeling vacatures Rotterdam werkgevers (2021-2024)**

Het aantal vacatures is in Rotterdam het eerste tertaal sterk gegroeid. Er waren 24.700 vacatures bij werkgevers, een stijging van 20% en bij intermediairs 30.800 vacatures, een stijging van 13%. De vacatureontwikkeling is in de regio groter dan in de stad.



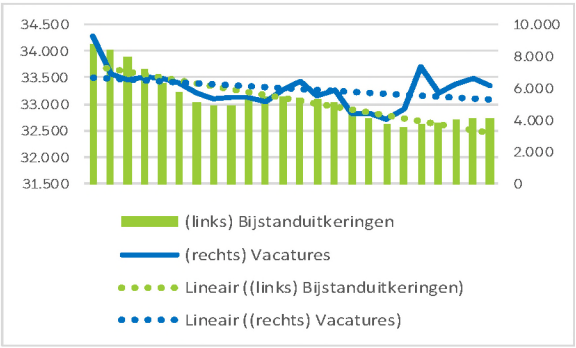
**Vacatures Rotterdam werkgevers en opleidingsniveau (2021-2024)**

De meeste vacatures bij werkgevers in Rotterdam zijn voor het niveau HBO/WO (2.800) en Midden (2.500). De verhouding is respectievelijk 46% en 40% en groeit voor Midden. Het aantal vacatures (400) voor het niveau Laag blijft gelijk. Het aantal vacatures voor het niveau Laag bij intermediairs (560) ligt ruim hoger dan bij directe werkgevers.




**Verhouding bijstand en vacatures Rotterdam (2021-2024)**

Sinds 2023 is een dalende trend zichtbaar in het aantal vacatures. In 2024 is er een flink herstel zichtbaar. Het aantal bijstandsuitkeringen daalde tot en met 2023. Inmiddels stijgt het aantal weer. Hier lijkt een vergelijkbaar trendbeeld zichtbaar. In het begin van 2024 stijgt het aantal vacatures weer, maar nog geen vergelijkbaar beeld met de daling van het aantal bijstandsuitkeringen.






Bronnen: UWV.nl (2024), Bedrijvenregister en LISA (2024), RijnmondInzicht.nl, conjunctuur indicator (2024) en ABU (2024)

# 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 dat begeleiding ontvangt van een activeringscoach en waarbij is vastgelegd dat zij tenminste één tegenprestatie leveren. |
| Percentage kansrijke werkzoekenden P010 zet een vervolgstap in de persoonlijke ontwikkeling | Deze indicator laat zien hoeveel werkzoekenden die begeleiding ontvangen een stap zetten in de persoonlijke ontwikkeling. Deze indicator geeft alleen aan of iemand een stap vooruit heeft gezet en bevat geen informatie over de aard, omvang of het effect van de gezette stap. |

# 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.<br>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.<br>Inzage/ creëert een beeld over de reactiesnelheid (tijdigheid) van de gemeente richting de burger. |