

PROGRAMMA DIGITALE INNOVATIE ARBEIDSMARKT

Werkplein
Twente



OVERHEID, WETENSCHAP EN TWENTS BEDRIJFSLEVEN ONDERZOEKEN INZET DIGITALE MIDDELEN VOOR BEWEGING IN ARBEIDSMARKT

'Enschede onderzoekt de inzet van digitale middelen voor beweging in de arbeidsmarkt', dat was de titel van het persbericht dat de gemeente Enschede en UWV eind april 2015 verzonden.

De gemeente en UWV, samenwerkend onder de naam Werkplein Twente, hebben als gemeenschappelijk doel meer

Enschede kende begin 2015 een hoog werkloosheidspercentage en wil dat omlaag brengen. Kunnen moderne digitale technieken bijdragen aan het vergroten van de kansen op een baan? Krijgen werkzoekenden daardoor weer meer de touwtjes in eigen handen?

Om dat te onderzoeken, startten de gemeente en UWV het programma Digitale Innovatie Arbeidsmarkt (DIA) onder twee groepen werkzoekenden met een bijstandsuitkering, waarin het Twentse bedrijfsleven en de wetenschap een actieve rol vervulden.

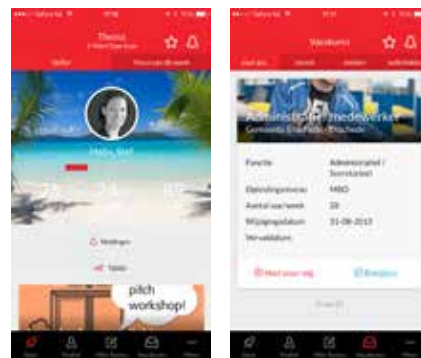
Overheid, wetenschap en bedrijfsleven slaan de handen ineen

Binnen DIA is een bijzondere nauwe samenwerking tussen overheid, het Twentse bedrijfsleven en Universiteit Twente ontstaan. Samen voelen ze een verantwoordelijkheid om deze maatschappelijke opgave aan te pakken. En zoeken ze naar de juiste methodiek om de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten, de kansen op werk te vergroten en vorm te geven aan hun werkzame leven. Op alle niveaus leveren betrokkenen hun inbreng. Het Center for e-Government Studies (CFES) van de Universiteit Twente is als onafhankelijke partij aangehaakt om de aanpakken en resultaten van de pilots te beoordelen.

DIGITALE INNOVATIE ARBEIDSMARKT

Het Twentse bedrijfsleven ziet voor gemeenten en Werkpleinen kansen om via de huidige technologieën de hoge werkloosheid en de mismatch op de arbeidsmarkt aan te pakken. Met deze boodschap klopte Present Media / online strategists bij Werkplein Twente aan. Het UWV haakte aan en na een korte, intensieve voorbereiding startte eind mei 2015 het programma DIA.

De inzet van nieuwe technologieën gebeurt op meer plekken in Nederland. Bijzonder binnen DIA is dat de intensieve inzet van digitale technologieën ten behoeve van de mensen in de bijstand wordt toegepast. De activiteiten van zowel de werkzoekende als de begeleiding van de werkcoaches zijn online verbonden. De werkcoach is een echte coach: moedigt aan, geeft complimenten en stimuleert waar nodig. De online omgeving biedt inzicht en overzicht voor zowel de werkzoekende als de werkcoach. En biedt de werkzoekende uitzicht en perspectief op werk.



Pijler 1: 8TING

Eerste pilot 'Werkzoekenden digitaal in hun kracht'

Present Media ontwikkelde het concept 8TING met moderne, digitale marketingtools. Uitgangspunt is dat ieder mens waarde heeft. Het ontdekken van die eigen waarde is voorwaarde om in beweging te komen. Eigen verantwoordelijkheid staat voorop en heeft continu stimuli nodig. Dit vraagt een breder perspectief en een andere manier van kijken naar individu, werk en mogelijkheden op de arbeidsmarkt. 8TING helpt om inzicht in eigen talent en kracht te krijgen, dit te vertalen naar werk en op eigen tempo in actie te komen. Dit gaat verder dan het cv,

Dick Laan, programmamanager DIA aan het woord:

“Wij geloven dat onderstaande uitgangspunten leiden tot grotere kansen op de arbeidsmarkt. Het versterken van de werkzoekende, hogere klanttevredenheid bij werkgevers en een efficiëntere en effectievere organisatie. Dit geldt niet alleen voor Enschede en Twente, maar voor heel Nederland.”

Uitgangspunten:

- Centraal stellen van de werkzoekende
- Werkzoekende in eigen kracht zetten en regie (terug) geven over eigen data en leven
- Werkcoach en werkzoekende ondersteunen met moderne en adequate digitale middelen
- Werkcoach gelegenheid geven tot persoonlijk contact met de werkzoekende. Digitaal waar kan, fysiek waar nodig

DE AANPAK

DIA bestaat uit drie pijlers. De onderzoeksgroepen, aselect samengesteld, uit pijler 1 en 2, bestaan elk uit 150 bijstandsgerechtigden. Zij nemen deel aan twee nieuwe ondersteuningsvormen bij hun zoektocht naar werk; 8TING en inzet van de UWV Toolkit. Pijler 3 is de controlegroep en bestaat uit ruim 900 personen in de bijstand.

PROGRAMMA DIGITALE INNOVATIE ARBEIDSMARKT



METING EN MONITORING

de opleiding en werkervaring van de werkzoekende. De werkzoekende weet zichzelf onderscheidend te profileren zodat een succesvolle match veelbelovend is. Beleving, frequent (persoonlijk) contact met werkcoaches via de 8TING app en webomgeving, 'gezien' worden en voelen staan centraal. 8TING werkt op maat: de aangeboden content is relevant en past bij het persoonlijk profiel van de werkzoekende. Dit is opgebouwd uit tientallen criteria zoals hobby's, vrijwilligerswerk, talen en competenties. Op basis van klikgedrag in de 8TING omgeving wordt content nog passender gemaakt. Uiteindelijk heeft de werkzoekende digitaal en offline meer inzicht in eigen talenten, kwaliteiten en wat voor zichzelf belangrijk is als het gaat om werk.

"Ik voelde me behoorlijk uitgerangeerd. Met 8TING voel ik dat ik er weer toe doe! Ontzettend veel dank daarvoor!"

Deelnemer 8TING

2 PIJLER 2: DIENST- VERLENING UWV

Tweede pilot 'Beter benutten UWV Toolkit'

Tegelijkertijd startte UWV met intensivering van bestaande online e-diensten zoals de UWV Werkmap en werk.nl. Zowel de werkzoekenden als hun werkcoaches kregen een intensieve training om de huidige digitale kanalen en e-diensten zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten bij het matchen van werkzoekenden met werkgevers. Met als doel het zoekgedrag en vindbaarheid van werkzoekenden op de arbeidsmarkt te optimaliseren.

De volgende activiteiten werden uitgevoerd:

- Coaching on the job van werkcoaches door mentor
- Actief monitoren van zoekgedrag van deelnemers in Werkmap en werk.nl
- Ervaringen en lessons learned van de twee pilots gebruiken zodat UWV de digitale dienstverlening met en bij andere gemeenten kan toepassen
- Beoordelen of intensief gebruik van e-diensten en UWV applicaties efficiency in tijd oplevert en met welk resultaat.

3 PIJLER 3: CONTROLEGROEP

Deze pijler bestaat uit een controle-groep van ruim 900 personen met een bijstandsuitkering. Zij ontvangen de reguliere ondersteuning van Werkplein Twente. Zónder de extra begeleiding of inzet van ondersteunende middelen zoals bij pijler 1 en 2. De controlegroep wordt, zoals ook geldt voor alle werkzoekenden ingeschreven bij het Werkplein, uitgenodigd voor matchgesprekken bij passende vacatures, banenmarkten, wervingsdagen voor bepaalde branches en banen in Duitsland. De Universiteit Twente gebruikt deze controlegroep om de resultaten van pijlers 1 en 2 te vergelijken op resultaat en gedrag.

GELEERDE LESSEN

De pilotperiode van een half jaar leert dat de span of control van werkcoaches groter wordt en het aantal contactmomenten met werkzoekenden toeneemt. Ook hebben werkcoaches meer inzicht en overzicht in het werkzoekendenbestand. Werkcoaches treden meer op als coach en begeleiden werkzoekenden op meer persoonlijke wijze dan voor de pilot. Daarbij is het digitale kanaal leidend, de combinatie met fysieke dienstverlening maakt het geheel sterk.

GELEERDE LESSEN VOOR 8TING

Deelnemers zijn over het algemeen zeer te spreken over de 8TING omgeving en de aanpak.

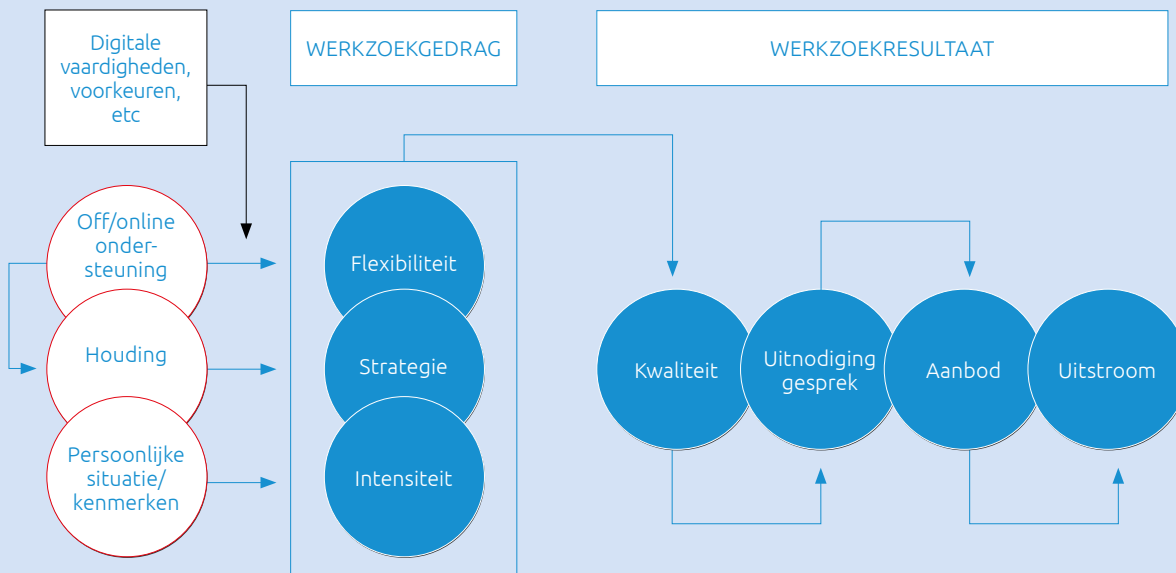
- Deelnemers die niet zijn uitgestroomd blijven de 8TING applicatie gebruiken.
- Sommige deelnemers die (deels) zijn uitgestroomd willen doorgaan met het gebruik van de 8TING omgeving. Het helpt ze om weer terug in hun kracht te komen.
- Werkcoaches kunnen meer aandacht geven aan de werkzoekenden en zijn minder bezig met administratieve taken.
- Voor laaggeletterden en laaggeschoolden blijkt 8TING te "talig". Er wordt veel tekst gebruikt.
- Er is verschil tussen jongere en oudere gebruikers van 8TING. Jongeren willen graag meer snelheid in de digitale omgeving, deze wordt hierop aangepast.
- 8TING gaat uit van positieve motivatie. Enige druk blijft in bepaalde situaties wenselijk.

AANPAK ONDERZOEK

In een periode van een half jaar is uitgezocht of de twee aanpakken succes boeken. En als dat zo is, welke aanpak daarin het beste slaagde en waarom. Alle deelnemers uit de drie pijlergroepen kregen aan het begin en aan het einde

van de pilotperiode een vragenlijst voorgelegd. Ook zijn er tussentijds tien deelnemers persoonlijk geïnterviewd. Om de uiteindelijke uitstroom van mensen uit de bijstandsuitkering te bepalen is gebruik gemaakt van de systemen van Werkplein Twente.

Het volgende model is gebruikt voor het onderzoek:



Heftige schommelingen in de regionale economie zoals komst of vertrek van grote werkgevers zijn tijdens de pilotperiode uitgesloten. Ook de invloed daarvan op de uitstroomcijfers zijn uitgesloten. Bij de beoordeling is niet alleen gelet op uitstroom, ook drie andere factoren zijn van belang:

1. **Werkzoekresultaat** (allerlei sollicitatie activiteiten zoals het schrijven van een sollicitatiebrief)
2. **Werkzoekgedrag** (bijvoorbeeld hoe vaak verricht iemand een sollicitatieactiviteit, met welke strategie)
3. Allerlei daaraan **voorafgaande of ondersteunende factoren** als houding, situatie en de ervaren ondersteuning van het Werkplein en de applicaties.

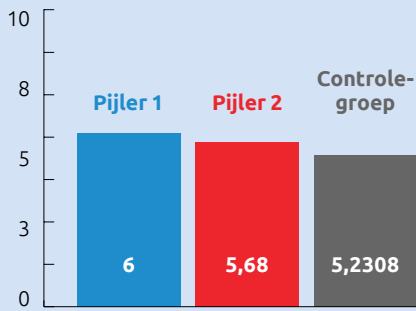
GELEERDE LESSEN VOOR INZET VAN DE UWV TOOLKIT

- Je moet inzicht hebben in het klantbestand voor het bieden van de juiste dienstverlening (digitaal, fysiek of combinatie)
- Leertraject om digitale toepassingen te gebruiken, zowel voor werkcoaches als werkzoekenden, duurt langer dan verwacht.
- Toepassing van e-dienstverlening gaat gepaard met methodisch handelen. Medewerkers hebben tijd nodig om daaraan te wennen.
- Het is nodig dat werkcoaches leren omgaan met data-(analytics), dit vormt de basis voor de nodige interventies/dienstverleningstrajecten

Het zoeken naar de juiste balans tussen e-dienstverlening en fysieke dienstverlening is een uitdaging.

Geleerde les UWV





Tabel: klanttevredenheid

DE RESULTATEN

- 8TING scoort beter op fulltime uitstroom dan de controlegroep
- Werk.nl presteert beter op parttime uitstroom dan de controlegroep;
- Beide pijlers laten op enkele werkzoekgedragingen significante veranderingen zien vergeleken met hun startsituatie
- De tevredenheid over de dienstverlening van Werkplein Twente is toegenomen ten opzichte van de controlegroep. Bij aanvang van DIA lag de klanttevredenheid op een 5,02

UITSTROOMCIJFERS

Op onderdelen verschillen de pijlers significant met de controlegroep. Beide pijlers toonden na een half jaar een meer gefocuste zoekstrategie. Er zijn aanwijzingen in de wetenschappelijke literatuur dat een dergelijke zoekstrategie tot een duurzamere match leidt. Pijler 1 scoort op werkzoekintensiteit lager dan pijler 2 of de controlegroep, maar op volledige uitstroom dus hoger. Dat duidt er op dat de groep in pijler 1 in zijn totaliteit efficiënter is gaan solliciteren.

“Het is niet sec de digitale aanpak die voor een goed resultaat zorgt. Het is de totaalaanpak die hier zijn succes bewijst.”

Professor Dr. Wolfgang Ebbers,
Universiteit Twente

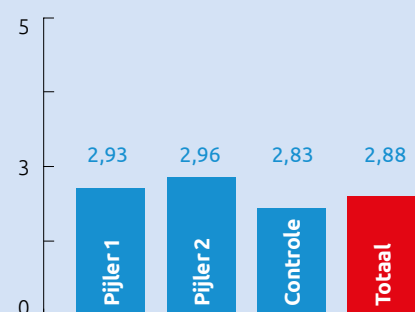
Pijler	Aantal deelnemers	Reden uit bijstand	Totaal	%
1	145	Werk/opleiding binnen pilotperiode, uit PW	17	11,7
		Nieuw parttime werk/opleiding (nog) niet uit PW	17	11,7
		Einde PW om andere reden dan werk	13	9,0
2	140	Werk/opleiding binnen pilotperiode, uit PW	10	7,1
		Nieuw parttime werk/opleiding (nog) niet uit PW	21	15
		Einde PW om andere reden dan werk	7	5,0
3	983	Werk/opleiding binnen pilotperiode, uit PW	85	8,6
		Nieuw parttime werk/opleiding (nog) niet uit PW	77	7,8
		Einde PW om andere reden dan werk	42	4,3

Tabel: uitstroomcijfers

WAARDERING DIGITALE DIENST

Er is geen significant groot verschil is met de controlegroep waar Werk.nl zonder werkmap wordt aangeboden. Terwijl de pijlers op onderdelen, zoals beschreven, duidelijk beter scoren. Dat versterkt het vermoeden dat de sterke,

persoonlijke totaalaanpak bij beide pijlers, die zorgt voor geboekte successen, en niet alleen de digitale dienst. Vooral als het gaat om het allerbelangrijkste: het vinden van werken of van een andere oplossing om deels of zelfs zonder bijstand verder te kunnen in het leven.



Waardering digitale dienst

Let op: een meetperiode van een half jaar is best kort om al te hoge resultaatverwachtingen te mogen hebben. De technische kant van de online omgeving was nog niet helemaal gereed, de werkcoaches moesten nog ingewerkt worden en de uitvoering viel in de zomervakantie.

Professor Dr. Wolfgang Ebbers,
Universiteit Twente

SAMENVATTEND

- Pijler 1 en 2 hebben beide tot (een aantal verschillende) verbeteringen geleid in houding, gedrag en uitstroomresultaat
- Wel is het zo, dat de aanpakken zijn beproefd in aparte projectorganisaties, zonder dynamiek van voortdurend nieuwe instroom
- Het is niet met volledige zekerheid te zeggen of de hogere uitstroom toevallig of duurzaam is. Hiervoor is de onderzoeksperiode te kort geweest
- Wel tonen de resultaten genoeg redenen om door te gaan met het beproeven van de aanpakken

VAN PILOT NAAR DAGELIJKS WERK!

Eind 2015 hebben gemeente Enschede en UWV besloten om DIA in 2016 te verlengen. Er is sprake van een lerende praktijk, dat blijkt ook uit de kanttekening van Wolfgang Ebbers. Werkplein Twente voorziet een succesvolle aanpak van de arbeidsmarktproblematiek met een efficiënte inzet van digitale middelen zodat de werkzoekende goed wordt geholpen. Het werk voor de organisatie wordt eenvoudiger. Administratieve taken verschuiven van werkcoach naar werkzoekende, de werkcoach heeft

meer overzicht en inzicht en een grotere span of control. Onderzoek naar werkzoekgedrag en activering van werkzoekenden vraagt meer verdieping. De digitale dienstverlening heeft impact op zowel werkcoaches als werkzoekenden. In 2016 willen we:

- De digitale dienstverlening op een goede wijze implementeren en medewerkers leren omgaan met de verschillende facetten ervan
- Inzicht krijgen in hoe we de dienstverlening het beste kunnen

vormgeven om werkzoekenden maximaal te begeleiden naar werk

- Meten of er daadwerkelijk sprake is van een goede match tussen werkzoekende en werkgever en of dit leidt tot duurzame uitstroom uit de bijstand
- (Door) ontwikkelen van een dienstverleningsconcept gebaseerd op de bijstandspopulatie
- Inzicht krijgen in grootte van de caseload van de werkcoaches

GEBRUIK MAKEN VAN PROGRAMMA DIA?

Wij zijn van mening dat de middelen en resultaten van DIA ook te gebruiken zijn voor andere organisaties. Spreekt DIA u ook aan en wilt u hiermee aan de slag? Houd dan rekening met het volgende:

1. Het dienstverleningsconcept. Wat wilt u voor uw doelgroep doen en hoe wilt u ze bereiken? Stel als gemeente vooraf vast hoe processen vorm te geven.
2. Digitale dienstverlening is een andere manier van werken. Anders omgaan met werkzoekenden, met de juiste toon en de juiste interventies, online en offline gecombineerd. Dat heeft impact op de organisatie en vereist opleiding van medewerkers, gewenning en tijd.
3. Digitale ondersteuning is niet op iedereen toepasbaar. Het past niet bij iedere medewerker of werkzoekende. Volgens structuur werken en methodisch handelen staat voorop.

Mede mogelijk gemaakt door:



Wilt u verkennen wat de mogelijkheden zijn voor uw organisatie?

Neem dan contact op met:
Gemeente Enschede, Dick Laan,
d.laan@enschede.nl
UWV, Donald Wermuth,
donald.wermuth@uwv.nl
8TING, Wouter Klunder,
w.klunder@8ting.nl

Wilt u meer weten over het onderzoek en de resultaten van DIA?

Neem dan contact op met:
Universiteit Twente, Wolfgang Ebbers,
w.e.ebbers@utwente.nl