

Maatschappelijke kosten-batenanalyse Werkwinkel Utrecht

Auteur: Dr. Michiel de Nooij

16 oktober 2024
Onderzoek in opdracht van de Werkwinkel Utrecht

Michiel de Nooij Economisch Onderzoek en Advies

Michiel de Nooij | 0619150224 | info@michieldenooij.nl | www.michieldenooij.nl | KvK 62665898

Samenvatting: Maatschappelijke kosten en baten van de Werkwinkel

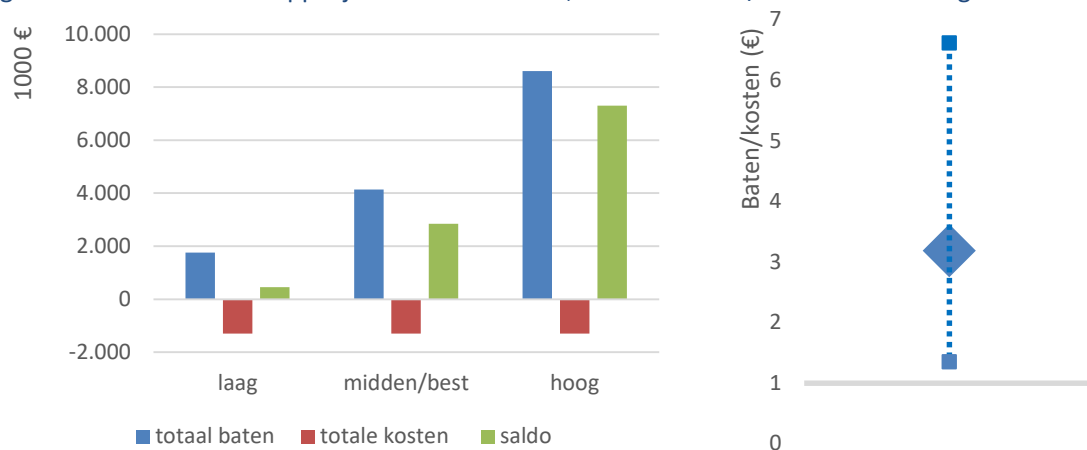
In twee Utrechtse wijken (Overvecht en Zuidwest) zijn Werkwinkels, waar inwoners vrijblijvend kunnen binnenlopen met vragen over werk, vrijwilligerswerk of opleiding en daar de hulp bij krijgen die ze willen en nodig hebben. Binnen de Werkwinkel werken medewerkers van het UWV, Werk en Inkomen (gemeente), Buurtteam Sociaal, Buurtteam Jeugd en Gezin, DOCK, Vrijwilligerscentrale Utrecht en het Leerwerkloket samen. De Werkwinkel Utrecht wil graag een beter inzicht in de maatschappelijke kosten en baten van de Werkwinkel. Dit rapport bevat een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) inclusief inschatting van de verdelingseffecten.

Op basis van 27 interviews, literatuur over MKBA's en re-integratiebeleid, en gegevens uit de registraties over 2023 en 2024, zijn de belangrijkste effecten van de Werkwinkel geschat. De grootste baten zijn de extra productie door iemand die gaat werken, de hogere kwaliteit van leven als iemand gaat werken of vrijwilligerswerk gaat doen en de baten van vrijwilligerswerk. In de berekening is onder andere rekening gehouden met bespaarde uitkeringen en extra belastingbetalingen (zowel bij de ontvangers als de uitkerende instanties), vermeden zorg en bespaarde kosten bij gemeente, UWV en het Buurtteam. De maatschappelijke baten zijn afgezet tegen de kosten van de Werkwinkel.

Belangrijkste resultaat (zie ook Figuur S.1):

- In de midden/beste schatting zijn de baten van de Werkwinkel € 2,8 miljoen hoger dan de kosten. Iedere euro aan kosten levert € 3,15 aan baten op.
- De onzekerheid bij een deel van de posten is groot. Daarom zijn ook een lage en een hoge schatting gemaakt. De lage schatting (lage baten) valt veel lager uit. Maar ook dan geldt dat de baten minstens € 450.000 groter zijn dan de kosten. Eén euro levert dan € 1,35 op. In de hoge schatting (hoge baten en lage kosten) zijn de baten ruim € 7 miljoen groter dan de kosten en levert 1 euro aan kosten zo'n € 6,60 aan baten op.

Figuur S.1 Totale maatschappelijke kosten en baten, saldo en baten/kosten verhouding



Er is ook een inschatting van de verdelingseffecten gemaakt. De grootste baat zit bij de inwoners die geholpen worden en is vooral extra inkomen en meer kwaliteit van leven door sociaal mee te doen. Gevolgd door de buurtbewoners die niet door de Werkwinkel worden geholpen maar die profiteren van extra vrijwilligerswerk, gevolgd door het UWV dat minder uitkeringskosten heeft.

Het UWV en Werk en Inkomen (de gemeente) hebben meer baten dan kosten. Ook Buurtteam Sociaal en Buurtteam Jeugd en Gezin lijken meer te besparen door minder bewoners op andere momenten te moeten helpen dan ze kosten maken. Voor de andere partijen in de Werkwinkel (DOCK, het Leerwerkloket, en de Vrijwilligerscentrale) zijn de kosten hoger dan wat ze zelf aan baat hebben. Voor de lokale overheid (gemeente en lokale hulpverleners samen) zijn in de beste/midden schatting de baten groter dan de kosten. In de lage schatting kost de Werkwinkel meer dan ze hun oplevert, terwijl in de hoge schatting de baten ruim opwegen tegen de kosten.

Een gevoeligheidsanalyse is bij MKBA's gebruikelijk gezien de onzekerheid van de schattingen. Hier is daarvan afgezien. De uitkomst is dermate positief dat een halvering van alle baten de conclusie niet verandert. Een halvering is niet echt plausibel. Tegelijk zijn er ook gemakkelijk redenen te bedenken dat de baten hoger moeten zijn dan ingeschat.

Inhoudsopgave

Samenvatting: Maatschappelijke kosten en baten van de Werkwinkel.....	2
Inhoudsopgave.....	4
1. Inleiding	6
2. Werkwinkel.....	7
2.1. De aanleiding.....	7
2.2. Wat doet de Werkwinkel.....	9
2.3. Werkwijze.....	11
2.4. Bezoekers Werkwinkel: inwoners.....	13
2.5. Integrale samenwerking.....	17
2.6. Timing: nu evalueren? De Werkwinkel ontwikkelt zich.....	19
2.7. Wat kan beter?.....	20
3. Onderzoeksaanpak / Opzet analyse aan de hand van de maatschappelijke kosten-batenanalyse methode (MKBA)	22
3.1. Maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) - aanpak en achtergrond	22
3.1.1. Probleemanalyse, projectalternatieven en nulalternatief.....	24
3.2. Onderzoeksopzet.....	25
4. Kwantificering en waardering belangrijkste effecten.....	26
4.1. Uitstroomschema	26
4.1.1. Geen resultaat (Werkwinkel is niet de goede plek/ verhuizing/ timing is niet goed/ geen arbeidsvermogen.).....	27
4.1.2. Vrijwilligerswerk.....	28
4.1.3. Opleiding.....	28
4.1.4. Werk.....	28
4.1.5. Herstel contact met UWV	30
4.2. Kosten Werkwinkel.....	31
4.3. Baat werk.....	32
4.3.1. Hoeveelheid	32
4.3.2. Prijs/waarde.....	34
4.3.3. Werk tegen een hoger loon	36
4.4. Baat vrijwilligerswerk.....	37
4.5. Baat fysieke en psychische gezondheid, zorg, consumptie en geluk	41
4.5.1. Baat besparing zorgkosten, Maatschappelijke Ondersteuning, aanvullende financiële ondersteuning, veiligheid	41
4.5.2. Baat: Kwaliteit van leven.....	43
4.6. Vermeden hulpverlening om aan (vrijwilligers)werk te komen	45
4.7. Baat scholing.....	46
4.8. Baat van samenwerking voor de verschillende partijen.....	47

4.9. Overige baten?	47
5. Cases	49
6. Conclusie, discussie en aanbevelingen	54
6.1. Resultaten.....	54
6.2. Verdelingseffecten.....	56
6.3. Gevoeligheidsanalyse	56
6.4. Discussie	57
6.5. Conclusie.....	58
Referenties.....	59
Appendix A Geïnterviewden en begeleiding.....	61
Appendix B Aanvullende tabellen en figuren	62

1. Inleiding

In het derde kwartaal van 2024 vindt er een evaluatie plaats van de Werkwinkel die de basis vormt voor de te nemen beslissing of en zo ja in welke vorm de Werkwinkel gecontinueerd zal worden. Onderdeel van deze evaluatie is een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA). De Werkwinkel Utrecht wil graag een beter inzicht in de maatschappelijke baten van de Werkwinkel, de daadwerkelijke kosten en inzicht in de baten-kosten verhouding (levert de Werkwinkel meer op dan ze kost). Bij kosten en baten is ook aandacht nodig voor de verdeling over de verschillende partijen (bezoekers of inwoners, samenleving, de zes verschillende betrokken partijen). Deze maatschappelijke kosten-batenanalyse is de kern van dit rapport.

De onderzoeksvraag luidt:

Wat zijn de maatschappelijke kosten en baten van de Werkwinkel, zowel kwantitatief als in euro's gewaardeerd? Wat is het saldo voor de hele maatschappij en wat is de verdeling over de verschillende actoren?

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat uitvoeriger in op de achtergrond van de Werkwinkel, wie er binnen komen, wat de Werkwinkel doet. Tevens gaat hoofdstuk 2 in op de vraag waarom nu wel of niet evalueren zinvol is en wordt een aantal lessen voor het vervolg van de Werkwinkel gepresenteerd. Hoofdstuk 3 beschrijft de onderzoeks aanpak en de maatschappelijke kosten-batenanalyse. Hoofdstuk 4 gaat voor de belangrijkste effecten na hoe groot het effect is (hoeveel mensen gaan via de Werkwinkel weer werken, vrijwilligerswerk doen en hoe lang blijft dit effect?). Per effect beschrijft hoofdstuk 4 hoe het gewaardeerd kan worden. Hoofdstuk 5 beschrijft een aantal cases. Hoofdstuk 6 bespreekt de resultaten van de MKBA, de verdeling van effecten en de gevoeligheidsanalyse.

Ten geleide

Alle medewerkers, verwijzers en mensen die zijn geholpen, zijn positief of erg positief over de Werkwinkel. Iedereen wil dat de Werkwinkel blijft. Men verwacht en ervaart dat de maatschappelijke baten groter zijn dan de kosten. Dat wil uiteraard niet zeggen dat dat zo is. Vaak zijn direct betrokkenen positief. Of de maatschappelijke baten inderdaad groter zijn dan de kosten moet blijken uit de berekeningen in de volgende hoofdstukken. Hopelijk overtuigen de berekening en de onderbouwing in de volgende hoofdstukken. Hoe dan ook is het een betere start dan wanneer over de maatschappelijke wenselijkheid twijfel was bij medewerkers, inwoners of verwijzers.

2. Werkwinkel

Dit hoofdstuk beschrijft wat de aanleiding was voor het opzetten van de Werkwinkel, wat ze doet en hoe en wie ze bereikt. De laatste paragrafen gaan in op de integrale samenwerking, de timing van de evaluatie (die ongelukkig is gezien de groei) en een aantal lessen uit de interviews voor het vervolg van de Werkwinkel.

2.1. De aanleiding

In Utrecht zijn in twee wijken (Overvecht en Zuidwest) Werkwinkels. Bij deze Werkwinkels kunnen inwoners vrijblijvend binnenlopen met vragen over werk, vrijwilligerswerk of opleiding. Binnen de Werkwinkel werken medewerkers van het UWV, Werk en Inkomen (gemeente), Buurtteam Sociaal, Buurtteam Jeugd en Gezin, DOCK, Vrijwilligerscentrale Utrecht en het Leerwerkloket samen om de inwoner zo goed mogelijk te helpen.

Overvecht en Zuidwest zijn twee wijken met flinke achterstanden. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de levensverwachting en de levensverwachting in gezonde jaren, deze zijn in Overvecht 2,7 jaar en 8 jaar korter dan gemiddeld. In Zuidwest is de levensverwachting 2,4 jaar lager dan in Utrecht en de levensverwachting in goede gezondheid is 4,2 jaar lager. Ook qua werk en inkomen springen deze wijken er negatief uit. In Utrecht heeft 66,0 % van in de inwoners werk, in Overvecht is dat slechts 41,0 % en in Zuidwest 59 %. Het aantal huishoudens met een laag inkomen is hier hoog, net als het aantal kinderen in kwetsbare gezinnen, het aantal laagopgeleiden en het aantal laaggeletterden.¹

De Werkwinkel komt niet uit de lucht vallen, maar bouwt voort uit ervaringen van Werk en Inkomen in Overvecht. Rond 2018 was er wel een service punt van Werk en inkomen in Overvecht. De aanpak was probleemgericht en er heerste veel wantrouwen bij bewoners om bij Werk en Inkomen te vertellen dat je misschien wel wilt werken. Mensen ervoeren dat als een groot risico voor hun uitkering. Het liep niet heel lekker. Er waren wel signalen dat meer mensen wilden werken. Zo werd de vraag 'weet u waar ik kan werken (ik zoek een baan)' bij de bibliotheek gesteld, waarbij medewerkers geen idee hadden naar wie ze door konden verwijzen. Ze konden ook niet doorverwijzen naar uitzendbureaus, want die zitten niet meer in de wijk, alleen in het centrum/online. Om wat te doen met de signalen dat meer mensen willen werken, is een actieweek in de wijk gehouden, gericht op het matchen van werkzoekenden met werkgevers. Daarbij zijn zo'n 70 matches gemaakt, dat wil zeggen 70 mensen hadden kunnen beginnen. Uiteindelijk is er niet één gestart. De afstand tot de arbeidsmarkt bleek te groot. Mensen hadden te veel problemen. Dus om mensen in Overvecht aan het (vrijwilligers)werk te krijgen, is meer nodig dan het simpel aan elkaar knopen van vraag en aanbod.

Bij de inwoners spelen diverse problemen in verschillende mate van ernst. Veel problemen hoor je niet meteen omdat inwoners (eerst) een ander probleem willen oplossen, of omdat schaamte een rol speelt. Denk aan problemen als²:

- Geldproblemen en armoede. Over armoede en schulden hoor je meestal niet meteen, maar het komt vaak voor. Armoede speelt zeker in een kwart van de gevallen een rol. Armoede kan zo erg zijn dat iemand niet aan werken/werk zoeken toekomt en alleen aan het overleven is. Er spelen vaak ook mentale problemen bij mensen die langdurig in de schulden zitten, of door of als gevolg van de schulden. Inkomen (liefst uit werk) is in geval van schulden juist nodig voor een schuldentraject;

¹ zie <https://volksgezondheidsmonitor.nl/gezondheid-en-leefstijl/levensverwachting-en-https://www.rivm.nl/media/Gezonde%20Stad/datavisualisatie/030/index.html>. Zie tevens andere gegevens in die publicaties.

² Zie onder andere ook Varekamp ea. (2013).

- Onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal (dit speelt meestal, maar niet alleen bij statushouders). Taalproblemen speelt bij de helft tot tweederde van de inwoners een rol, schatten Werkwinkelmedewerkers. Hulp bij de taal is niet vaak de hulpvraag waarmee iemand komt, hooguit 1 op de 10 inwoners. Mensen komen voor werk. Vervolgens blijkt in het gesprek dat de taal echt een probleem is. De oplossing kan een taaltraject zijn, maar vaker een vrijwilligerswerktraject om daar de taal te oefenen (of taalmaatjes, taalcafé en speeltuinactiviteiten, enzovoorts). Het beperkt vaak het zoekproces en het aantal banen dat geschikt is. Soms kunnen inwoners geen taaltraject doen, maar hebben ze nu werk en inkomen daaruit nodig. Een deel is ook wel even klaar met alle taaltraining. En in het verlengde van taalproblemen lopen mensen zonder Nederlandse achtergrond tegen andere problemen aan: cultuur, gebrek aan Nederlandse ervaring, niet Nederlandse diploma's, niet Nederlandse opleiding die hier niet geldig is;
- Niet kunnen lezen en schrijven;
- Niet digitaal vaardig zijn. Digitale problemen spelen vaak.³ Dat geeft niet altijd problemen, maar soms wel. Vaak hebben mensen ook alleen een mobiele telefoon. Digitale problemen spelen bij zo'n 30 tot 40 procent van de mensen. Boven de 45 jaar is de helft van de inwoners niet digitaal vaardig. Bij inwoners uit het buitenland en met gebrekkige kennis van de Nederlandse taal is de digitale wereld nog veel vaker een probleem (50 tot 60 procent van deze groep);
- Gebrek aan ervaring;
- Geen zicht hebben op de eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld omdat iemand lang niet gewerkt heeft. En daardoor vaak gedemotiveerd;
- Niet weten wat ze willen en niet weten hoe daar achter te komen;
- Beperkte beschikbaarheid (bijvoorbeeld alleen onder schooltijden, of door mantelzorg ouders), of alleen als er formele kinderopvang is (en die is schaars);
- De weg op de arbeidsmarkt niet weten;
- Lichamelijke en/of psychische beperkingen. Licht verstandelijke beperkingen;
- Gebrek aan netwerk dat stimuleert of kan helpen. Veel mensen zijn onzeker en hebben een steuntje in de rug nodig, maar hebben niemand die dat geeft. Dit geldt ook voor sommige jongeren die van huis uit weinig begeleiding krijgen;
- Discriminatie (echt en ervaren);
- Verleiding van beter betaalde criminele activiteiten. Of na straf (met een strafblad) op het goede pad willen blijven maar door een strafblad minder mogelijkheden hebben;
- Woonproblemen;
- Arbeidsrechtelijke vragen waarbij Werkwinkelmedewerkers de basis kennen en de weg naar gespecialiseerde hulp;
- Niet alle burgers hebben evenveel doenvermogen. De WRR (2017) concludeerde dat naast denkvermogen, zeker ook doenvermogen belangrijk is om zelfredzaam te zijn op bijvoorbeeld de arbeidsmarkt. Voorbeelden van zulke niet-cognitieve vermogens zijn een doel stellen, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleiding en tegenslag;
- Wantrouwen naar overheidsorganisaties. Er heerst veel wantrouwen in Overvecht en Zuidwest richting de overheid (gemeente, UWV, Rijk). Deels door eigen slechte ervaring, deels door verhalen van anderen, deels door het nieuws. Niet alle verhalen die rondgaan kloppen, maar ze bepalen het beeld. Sommige slechte ervaringen van 40 jaar geleden maken nu nog uit voor hoe

³ In Zuidwest en Overvecht, en bij de doelgroep van de Werkwinkel vaker dan in Nederland als geheel (zie bijvoorbeeld Rijksoverheid, 2024, voor het beeld over Nederland).

iemand naar de overheid kijkt. En voor een flink deel geldt dat de overheid (gemeente, UWV) de bron van het inkomen is. Openhartig zijn bij gemeente of UWV is onveilig omdat het misschien gevolgen heeft voor de uitkering of er andere verplichtingen komen.

Vaak hebben inwoners dan ook nog meerdere problemen tegelijk. Dit maakt het oplossen ingewikkelder. Zo vonden Regioplan en Hogeschool Utrecht (2011) dat mensen met schulden vier tot twaalf maanden langer in de bijstand zitten dan bijstandsontvangers zonder schulden. Het SCP (2023) concludeert dat als je bijstandsgerechtigden wilt ondersteunen (richting werk) dat dan de focus op enkel werk niet of maar beperkt werkt. De problemen op de andere levensdomeinen maken investeren in opleiding en werk te moeilijk. Een brede aanpak is nodig, concludeert het SCP. De Werkwinkel aanpak sluit daarbij aan.

Het is niet alleen kommer en kwel: de motivatie van mensen is goed. De Werkwinkel is er niet alleen omdat er problemen zijn, maar ook omdat mensen willen dat het beter gaat. Mensen zijn gemotiveerd wat aan hun problemen te doen (al kan die motivatie dus ook deels stress gedreven zijn). Het kan zijn dat je een neerwaartse spiraal wilt ombuigen of juist verder wil gaan op de weg omhoog. Een eerste stap de goede kant op, of steeds kleine stapjes richting een groter einddoel zijn vaak mogelijk.

Kortom, de problemen en de voorgeschiedenis waren aanleiding om een laagdrempelige, neutrale en onafhankelijk plek te creëren waar iedereen kan binnenlopen. Een plek om mensen te helpen zonder ze op te jagen of stress te vergroten. Waar dus geen eisen worden gesteld aan iemands bron van inkomsten (UWV of gemeente uitkering) en geen ongewenste gegevensuitwisseling met gemeente of UWV plaatsvindt (tenzij in het belang van de klant én met instemming van de klant).

Daarom is de Werkwinkel begonnen, eerst in Overvecht, iets later in Zuidwest. De opening was in 2021, de week voor corona. Daarna ging alles meteen weer dicht. Toen volgden twee lastige jaren. Vanaf 2023 loopt het goed.

2.2. Wat doet de Werkwinkel

De werkwinkel helpt mensen naar werk, vrijwilligerswerk of opleiding. De Werkwinkel beantwoordt vragen op het gebied van werk. Het gaat om mensen die hun volgende baan niet kunnen bedenken of een grote afstand tot werk hebben. Als de afstand tot werk groot is, gaat het om een klein stapje de goede kant op te maken, en daarna weer een volgend stapje. Dat geeft de inwoner de energie en moed om door te gaan.

Iemand die bij een Werkwinkel binnenloopt, heeft een of meerdere problemen en komt daar zelf niet uit. Zoals diverse geïnterviewden aangeven 'anders heb je in deze krappe arbeidsmarkt zo een baan'. Dat kunnen problemen met taal, zoeken, digitale problemen, armoede, gezondheid, zorg voor ouders of kinderen zijn (zie boven).

Waarmee helpt de Werkwinkel? Dat begint met de vraag of het probleem waar een inwoner mee komt. De vraag waarmee iemand komt, kan ook een haakje voor een verder gesprek zijn.⁴ Er kan behoefte zijn aan praktische informatie: hulp bij het maken van een cv, inzicht in wat iemand al kan, hulp bij het doorlopen van een sollicitatieproces, een stok achter de deur (nabellen of iemand al gesolliciteerd heeft), iemand die motiveert om door te zetten of de stap te wagen.

⁴ Bijvoorbeeld de vraag om een laptop voor een kind dat een opleiding doet, kan aanleiding zijn om het te hebben over waarom hij zelf geen laptop heeft en wat hij dus zou willen (qua werk).

Bij een grotere afstand tot de arbeidsmarkt speelt vaak meer. Soms heeft iemand lang niet gewerkt of spelen gezondheidsproblemen. Dan moet eerst duidelijk worden wat iemand wil, wat iemand kan, en welke stappen hij ziet zitten. Vaak is er een flink verschil tussen wat een inwoner wil (werk) en nu op korte termijn kan. Dan is een plannetje nodig. Hoe realistisch is een wens? Wie ben je, en welke andere punten hebben aandacht nodig in je leven? Vaak is het dan nodig om met kleine stapjes naar het doel (werk) toe te werken. Rustig aan beginnen met vrijwilligerswerk kan dan een goede opstap naar werk zijn. In geval van taalproblemen kan een taaltraining en/of vrijwilligerswerk helpen. Soms wil iemand zich omscholen om wat anders te kunnen doen. Soms weten mensen een opleiding en/of de financiering niet te vinden. Soms hebben ze nodig dat iemand meedenkt over wat ze kunnen of willen, hebben ze loopbaanadvies nodig, willen ze weten of een cursus nuttig is. Soms is een competentietest nuttig. Sommige werkenden willen echt wat anders dan ze doen, maar komen er zelf niet uit wat. Heel soms is het ook nodig te adviseren niet te gaan werken, maar eerst andere problemen aan te pakken.

Het komt voor dat iemand op korte termijn behoefte heeft aan een baan voor het inkomen (een broodbaan), maar dat niet is wat hij echt wil, wat hem motiveert en wat hij op lange termijn volhoudt. Dan is het zinvol samen een plan te maken hoe het op termijn mogelijk is wel bij de droombaan uit te komen. Bijvoorbeeld door naast de broodbaan de taal te leren. Een droombaan kan zowel hoger als lager betaald zijn dan een broodbaan.

Ook is er behoefte aan arbeidsmarktkennis (waar kan je aan banen komen). Er zijn bijna geen openloopplekken waar je terecht kan met vragen over werk. Uitzendbureaus (wat een bepaald type hulp is) zijn alleen in de centrale stad en online te vinden (en daarvoor moet je taalvaardig en digitaal vaardig zijn; een cv kunnen maken). Soms kunnen mensen wel hulp of informatie krijgen van bijvoorbeeld het UWV, maar weten ze dat niet te vinden. Een informatiegesprek zorgt dat mensen de mogelijkheden die er zijn zien. De bijkomende opluchting vermindert de stress en zorgt dat mensen niet meer vast zitten in hun denken.

De inzet van een jobhunter kan helpen zoeken naar een baan voor mensen die werkfit⁵ zijn. Een jobhunter kan ook helpen een baan passend te krijgen bij een inwoner. Iemand van de gemeente kan dit vaak gemakkelijker dan de kandidaat zelf.

De meeste trajecten duren een paar gesprekken, wat neerkomt op een paar weken tot een paar maanden. Sommige trajecten duren langer, tot anderhalf- twee jaar, en andere trajecten bestaan uit een enkel contact.

Ook is afgelopen jaar een project gestart om inwoners van Overvecht op te leiden tot medewerker in de kinderopvang (zie Box 2.1). De Werkwinkel had gemerkt dat er mensen zijn die dit graag willen doen en er is een flink tekort aan formele opvangplekken in de wijk waardoor sommige inwoners niet aan werk toekomen.

Box 2.1 Het gastouderproject

Samen met drie andere partijen (o.a. NCB, ViaViela en opleiders op het gebied van taal en kinderopvang) heeft de Werkwinkel met gelden voor Utrecht Overvecht een speciale korte opleiding voor gastouders ontwikkeld. Doel is dat gastouders als ZZP-er kunnen gaan werken. De opzet maakt het zo gemakkelijk mogelijk om mee te doen: dus een kortdurende opleiding (want lang schrikt af), in de wijk, laagdrempelig, onder schooltijd.

⁵ Werkfit is iemand die kan werken, ook al mist hij bepaalde vaardigheden (zoals taal). Die zijn te leren tijdens of naast het werk. Niet werkfit is iemand die niet kan werken, bijvoorbeeld iemand met verslavingsproblemen.

Er zijn inhoudelijke vakken, Nederlands en rekenen om op een goed niveau te kunnen werken. Het doel was de dubbelslag van mogelijk werk voor mensen in de wijk én een oplossing voor het tekort aan kinderopvang voor mensen die willen werken. Op de informatieavond waar iedereen vrijblijvend naar toe mocht komen, kwamen 45 mensen af. Iedereen die wilde, is getest op basisniveau van rekenen en taal. De 6 of 8 mensen waar dat voldoende bij is, kunnen nu (najaar 2024) beginnen met de verkorte opleiding. Deze mensen hadden het zonder de Werkwinkel niet gered. In eerste instantie waren ze niet goed genoeg voor een opleiding bij het ROC. Daar hadden sommigen al wel toelating gevraagd, maar dan werden ze afgewezen en snapten niet waarom.

Met de rest worden gesprekken gehouden. Nu de verkorte opleiding niet kan, wat wil je dan: lange opleiding, eerst een (taal)cursus en dan in een nieuwe ronde voor de verkorte opleiding gaan, ander werk, andere opleiding, of eerst vrijwilligerswerk. Het gaat om in het tempo van de mensen stapjes maken, meedenken. Niet loslaten nu de eerste mogelijkheid niet blijkt te kunnen. De Werkwinkel stopt pas met begeleiding als de inwoner dat wil of zijn doel bereikt heeft.

Er waren ook vrouwen die in het verleden een opleiding in de kinderopvang hadden gedaan en nu niet werkten, maar dat wel wilden. Die zijn geholpen om te starten.

Andere mensen op de informatieavond wilden graag de informatie, konden nu niet meedoen en hopen dat volgend jaar wel te kunnen. De informatie van de avond werd ook doorgegeven aan bekenden. (vriendinnen/buren).

Normaal kost het werven van inwoners voor dit soort bijeenkomsten moeite. De wijkvoorlichters hebben digitaal en live dit project gepromoot. Dat werkte erg goed.

2.3. Werkwijze

Het eerste gesprek gebeurt bijna altijd door iemand van het UWV of Werk en Inkomen samen met iemand van het Buurtteam.^{6,7} De medewerker van Werk en Inkomen of het UWV zorgt voor de registratie en houdt het verdere contact met de inwoner en vervolgcacties (bijvoorbeeld richting vacaturebanken). DOCK en Vrijwilligerscentrale zitten hieromheen, worden gevraagd als dat nuttig is en zitten bij de casusbesprekingen. Door in het eerste gesprek hard en zacht (Werk en inkomen, UWV versus Buurtteam) te combineren, zijn de gesprekken rijker. Het buurtteam stelt andere vragen, kijkt naar andere aandachtsgebieden, zoals algemeen welzijn, schulden, problemen thuis. Dit is zowel van belang voor het directe welzijn (soms is er een directe verwijzing naar voedselbank, schuldhulpverlening, directe eerste hulp), als voor de kans op duurzaam werken. Tegelijk voorkomt de Werk en Inkomen of UWV medewerker dat er te veel geprobeerd wordt eerst alle problemen op te lossen, maar dat ook al snel geprobeerd wordt naar werk te kijken.

Bij de start is onderzocht hoe Werkwinkelmedewerkers moeten werken om de goede dienstverlening te kunnen geven (Hogeschool Utrecht, 2021). Nieuwe Werkwinkelmedewerkers moeten echt wennen aan de andere manier van werken, zeker de mensen die komen vanuit Werk en inkomen en het UWV. Het verschil is dat deze medewerkers gewend zijn een gesprek te sturen. Bij de Werkwinkel hoeft de inwoner niks en komt een gesprek dus zoals het komt. Voorbereiden op een gesprek is niet mogelijk en verslaglegging is maar beperkt. De andere manier van werken, de grote verschillen tussen medewerkers en de grote diversiteit aan mensen die binnenkomen, vraagt voortdurende afstemming. Daarom is er altijd een dagafsluiting en is er eens in de paar weken een

⁶ Een uitzondering is spreekuren op locatie. Daar zit steeds een persoon alleen (UWV of Werk en Inkomen). Al is de timing zo dat er meestal een Buurtteammedewerker in de buurt is.

⁷ UWV en Werk en Inkomen worden vaak aangeduid als Front office, de andere organisaties vormen vaak de Back office.

reflectiebijeenkomst (intervisie). Daar komen medewerkers die op verschillende tijden werken elkaar ook tegen, wat elkaars netwerk vergroot.

De andere manier van werken zit in of blijkt bijvoorbeeld uit:

- Inwoners komen als zij een vraag hebben. Veel contacten tussen UWV of gemeente en uitkeringsontvanger zijn op basis van een oproep, een verplichting van de gemeente aan de ontvanger. Gesprekken bij de gemeente en het UWV gaan vaak over oplossingen en wat kan. De Werkwinkel begint bij wat de vraag wat de inwoner nodig heeft.
- De vraag van de inwoner is de basis voor de hulpverlening. De inwoner vertelt wat hij wil, de Werkwinkel vraagt breed door. Er wordt vervolgens gekeken wat meer nodig is, of er op meerdere leefgebieden problemen zijn waar hulp bij nodig is. Er is voordat iemand binnenkomt ook geen dossier, wat bias voorkomt.
- Medewerkers hebben geen harde targets over hoeveel mensen ze moeten helpen of aan het werk geholpen zijn. Ze hebben ook meer tijd per inwoner. Een van de gevolgen hiervan is dat sommige medewerkers er als professional relaxter bij zitten waardoor ze makkelijker van een afstand naar een casus kijken.
- Er wordt weinig geregistreerd, alleen een paar basiskenmerken worden genoteerd als de inwoner daarmee akkoord is. Tijdens het gesprek wordt niet geregistreerd en is de aandacht dus niet bij een computer maar bij diegene die hulp vraagt. Ook tussenstappen en resultaten worden niet altijd genoteerd. Dat maakt verslaglegging en onderzoek lastiger. Tegelijk heeft meer noteren en meten een negatief effect op de kwaliteit van de gesprekken en dus op de gegeven hulp.⁸
- Werkwijze: naast mensen staan, zij hebben de regie, de Werkwinkelmedewerkers hebben een professionele voorwaardenscheppende rol.
- Dat mensen gehoord worden en er mogen zijn, geeft vaak al een stuk zelfwaardering. Dat geeft de stimulans door te gaan. Hierdoor komen ze meer in beweging dan wanneer het moet. Dat heeft ook effect op het algemeen welbevinden en de afname van stress.

De werkwijze is lokaal en vertrouwen is belangrijk. Daarom is de inrichting vriendelijk, huiskamerachtig. Hierdoor durven en kunnen mensen meer zeggen. Het stadskantoor is te druk voor veel mensen. Het stadskantoor is misschien goed voor 90 procent van de bevolking, maar mensen die lang in de bijstand zitten en mensen die lang niet hebben gewerkt, zijn niet gemiddeld. De transparantie van het stadskantoor maakt kwetsbaar en meeluisteren bij gesprekken is of lijkt mogelijk.⁹

Omdat vertrouwen en rust belangrijk is, wordt weinig genoteerd (en alleen als mensen dat willen).¹⁰ Ook is er bewust geen link met gemeente of UWV zichtbaar. Vaak geven gesprekken bij Werk en Inkomen en UWV stress bij de mensen die worden opgeroepen. Die gesprekken gaan over of raken de uitkering, de bestaanszekerheid. Inwoners lopen, in ieder geval gevoelsmatig, het risico dat ze de uitkering onder het bestaan gedeeltelijk of geheel kwijt raken als ze iets niet goed gedaan hebben.

Ook zijn de locaties zo gekozen dat er veel mensen binnenlopen en dat binnenlopen laagdrempelig is. De locaties zijn daar waar er vraag en mogelijkheden zijn. Ook worden spreekuren gehouden op

⁸ Meer registreren vereist soms het stellen van lastige of persoonlijke vragen aan de inwoner. Ook kost meer registreren tijd, tenzij het tijdens het gesprek gebeurt (maar dan heeft het direct effect op het gesprek).

⁹ Tegenover dit voordeel kan voor sommige inwoners een nadeel staan, namelijk dat de Werkwinkel minder anoniem is dan het stadskantoor, omdat buurtgenoten je bij de Werkwinkel kunnen zien binnenlopen.

¹⁰ Heel soms wil iemand die op gesprek is geweest niet dat naam en telefoonnummer genoteerd worden. Dat kan.

plekken waar veel mensen komen die baat kunnen hebben bij de Werkwinkel, zoals op lagere scholen.¹¹ Daarmee bereikt de Werkwinkel mensen die niet uit eigen beweging op het stadskantoor of bij het UWV op kantoor komen. Maar zeker nog niet iedereen, daarom zijn er sinds kort ook wijkvoorlichters in dienst.

De wijkvoorlichters zijn mensen uit Overvecht, die een groot netwerk hebben en veel mensen aanspreken. Wijkvoorlichters komen op veel plaatsen en ook als ze niet aan het werk zijn spreken mensen hen meermaals per week aan. Iedere vraag is relevant, sommige zijn meteen voor de Werkwinkel, andere draagt de wijkvoorlichter na een gesprek warm over aan het Buurtteam. Zo kan de wijkvoorlichter gericht een persoon aanbevelen, helpen een afspraak te maken of samen gaan. De wijkvoorlichters merken dat vertrouwen winnen tijd kost en dat succes rond gaat. Bij het spreekuur van een van de voorlichters op de drie scholen sluit ze aan bij de bestaande koffieochtend voor moeders. Ze merkt dat het dan een paar weken duurt voor de moeders de echte problemen durven vertellen. De wijkvoorlichter merkt ook op dat veel mensen niet weten dat ze hun buitenlandse diploma's kunnen valideren en dat ze dus niet bij nul hoeven te beginnen.

2.4. Bezoekers Werkwinkel: inwoners

Voordat er effecten doorgerekend kunnen worden, moet eerst meer over de inwoners bekend zijn. Deels omdat dat uitmaakt voor welke effecten optreden en deels voor wie die effecten optreden. Iedere inwoner is uniek, maar om 400 casussen door te rekenen, waarbij de informatie per casus erg beperkt is, is onmogelijk.

Box 2.2 Terminologie

Inwoner

De juiste benaming voor de bezoekers, cliënten, klanten van de Werkwinkel is soms zoeken. Bij de Werkwinkel wordt vaak over de inwoners gesproken. Dat gaat dan vaak over inwoners die geholpen worden, en niet alle inwoners van de wijk. Hier is die terminologie overgenomen.

Hij/zij

Vaak wordt de inwoner als een hij aangeduid, dat is meer een taalkundige aanduiding dan een voorkeur of werkelijkheid (in de praktijk komen iets meer vrouwen dan mannen bij de Werkwinkel). Dit helpt deels om anonimiteit van de inwoners te waarborgen.

Wat de beschikbaarheid van cijfers lastig maakt, is dat registratie niet het hoofddoel is, maar het in vertrouwen toewerken naar werk/opleiding dat de inwoner nodig heeft. Alleen kerngegevens worden geregistreerd en sommige resultaten. Data zijn soms lastig te interpreteren. Bijvoorbeeld het vinden van betaald werk kan reden zijn een begeleiding te stoppen, tegelijk is het vinden van werk niet altijd reden om te stoppen met begeleiding of het houden van contact. Soms kan begeleiding op de baan nuttig zijn of is duidelijk dat de baan tijdelijk is of een opstap naar wat een inwoner echt wil. Daarom worden de registraties ook aangevuld met de interviews.

Waar komen inwoners vandaan en hoe komt de inwoner bij de Werkwinkel?

In 2024 kwamen iets meer inwoners in Overvecht dan in Zuidwest (225 tegen 169).

In 2023 was dit 213 om 187. Dus in Overvecht is de stijging sterker (in de eerste 7 maanden al meer bezoekers dan in heel 2023), in Zuidwest zijn dat er nog iets minder. In Overvecht was in 2023 al

¹¹ Een school in Ondiep wilde geen ontbijt op school (is pleisters plakken) of in ieder geval niet alleen. Ze wilden iets effectievers richting armoedebestrijding/werk en hebben de Werkwinkel gevraagd daar spreekuur te houden.

meer aanloop dan in Zuidwest, dit verschil is toegenomen. Een mogelijke verklaring hiervoor is de inzet van de wijkvoorlichters in Overvecht.

Dit blijkt ook uit de vraag hoe mensen bij de Werkwinkel terecht gekomen zijn (zie Figuur B.1). Meer dan 44 van de 394 (11%) is via de wijkvoorlichters gekomen. Deze wijkvoorlichters zijn er alleen in Overvecht. Deze zijn sinds de zomer van 2023 actief. Het belang van de wijkvoorlichters is iets toegenomen ten opzichte van 2023 (toen was het 7,5 procent van de aanloop).

Er worden dus iets meer mensen geholpen in Overvecht, dus waarschijnlijk zijn daar ook iets meer baten. Daar staan ook iets meer kosten voor de maatschappij tegenover (de kosten van de wijkvoorlichters, al komen die niet uit de begroting van de Werkwinkel zelf). Omdat de verschillen niet heel groot zijn, de kosten tegenover de extra baten in Overvecht staan, en de cijfers verderop regelmatig niet gedetailleerd zijn, is ervoor gekozen geen onderscheid te maken tussen de Werkwinkel in Overvecht en de Werkwinkel in Zuidwest. Verder blijken veel inwoners (ruim 30 procent) te komen via of met een Buurtteammedewerker. Ook de aankondiging of verwijzing op locatie levert veel bezoekers op (een op de 10).

Leeftijd en geslacht

Er komen iets meer vrouwen dan mannen bij de Werkwinkel (62 tot 65 procent is vrouwelijk). De helft van de inwoners is tussen 28 en 44 jaar oud, 15 procent is jonger dan 28, en zo'n 30 procent is ouder dan 45 jaar maar nog niet pensioengerechtigd. Zo'n anderhalf procent is ouder dan 67 en van een nog kleiner deel is de leeftijd niet bekend.

Inkomenssituatie

De inkomenssituatie van de inwoners is van belang voor welke baten ontstaan en bij wie die terecht komen. Voor zowel 2024 als 2023 geldt dat een kwart van de inwoners een P-wet uitkering heeft zonder werk, een kwart heeft geen uitkering en geen werk (NUO, niet uitkering ontvanger¹²). Zo'n 20 procent heeft geen uitkering en een baan. Zo'n 15 procent heeft een uitkering van het UWV (Werkwinkel, WIA en ZW ieder ongeveer 5 procent en Wajong rond de 1 procent). Van 10 procent is het niet bekend, en dan zijn er ook nog een paar zelfstandig ondernemers, AOW-ers, P-wetters met baan en studenten.

Deze groepen zijn verder te karakteriseren (op basis van de interviews):

- Inwoners met een UWV uitkering zijn soms ingewikkelder door alle regels rond de uitkering.
- Mensen met een langlopende WIA hebben vaak geen contact meer met het UWV. Weten vaak niet of dat nog kan, hebben soms erg slechte ervaring, en soms hebben ze ook een slecht ziekte-inzicht. Soms willen deze mensen wel werken maar niet meer iets met het UWV te maken te hebben. Vrijwilligerswerk is dan vaak een optie.
- Mensen die bij de Werkwinkel binnenkomen met een werkloosheidsuitkering kunnen door het UWV geholpen worden, maar ervaren dat niet als prettig. Deze mensen zijn vaak in weinig gesprekken naar werk te helpen.
- Mensen met bijstand (P-wet; Participatiewet) zijn heel vaak statushouders en mensen die nooit in Nederland gewerkt hebben. Werk en Inkomen heeft contact met deze mensen en roept ze

¹² Dit wijkt af van de term NUG (Niet-Uitkerings Gerechtigde) zoals het CBS die hanteert (zie <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen/niet-uitkeringsgerechtigde--in-het-kader-van-de-participatiewet-->). Het CBS stelt als eis dat een NUG-ger als werkloze werkzoekende staat geregistreerd bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). In de praktijk zoeken mensen vaak een baan zonder dat te registreren bij het UWV. Deze eis stelt de Werkwinkel ook niet voordat hulp wordt geboden.

op voor gesprek. De helft van de doelgroep heeft grote afstand tot de arbeidsmarkt. Die worden eenmaal per jaar opgeroepen. Die oproep is er op het moment dat de computer zegt dat het tijd is, niet wanneer de inwoner fit is, eraan toe is, moed heeft, het goed gaat.

- Niet uitkeringsontvangers (NUO's) hebben meestal geen contact met de gemeente over werk. Formeel mogen ze er wel hulp vragen (en hebben er dan ook recht op), maar de meesten weten dat niet. Soms komen NUO's wel bij de gemeente in beeld doordat ze verwezen zijn (door de school van de kinderen), maar meestal komen NUO's die hulp op de arbeidsmarkt kunnen gebruiken niet in beeld bij de gemeente. Een grote groep hierbinnen zijn de vrouwen met migratieachtergrond. Zij zijn met hun man mee naar Nederland gekomen (werkende partner, dus geen uitkering), hebben hier kinderen gekregen en opgevoed. Nu de kinderen groter of het huis uit zijn, hebben ze meer tijd en willen ze wat doen. Dit is een lastige groep (vaak is de Nederlandse taal beperkt, ontbreekt een startkwalificatie, is men nog aan schooltijden gebonden; soms fysieke problemen). Vaak is vrijwilligerswerk, een taalcursus of een werkervaringsplek een mooie eerste stap waardoor ze verder komen in hun leven en meer deelnemen aan de maatschappij.
- Weinig mensen (minder dan sommigen hadden verwacht) met een werkloosheidsuitkering kloppen aan. Uiteindelijk zijn er veel mensen met bijstand, zonder recente werkervaring, en veel zieke mensen.

Opleiding

Alle niveaus komen binnen, van geen opleiding tot universitaire opleiding. De Werkwinkel kan hoogopgeleiden vaak minder goed helpen. Hierbij is het mogelijk mee te denken in gesprekken en een competentietest uit te voeren. Vaak gaat het bij hoogopgeleiden om mensen die opgebrand zijn in hun huidige baan. Er komen relatief gezien meer mensen binnen voor of met praktische beroepen.

Wat regelmatig voorkomt zijn hoogopgeleide vrouwen die in hun land van herkomst een goede baan hadden, hier nu de taal niet spreken en hun leven op orde willen krijgen. Ze zoeken vaak een broodbaan (bijvoorbeeld in de schoonmaak), gaan op korte termijn een taaltraining doen en hebben als doel later een droombaan.

Wat wil de inwoner?

Veruit het grootste deel van de inwoners wil uiteindelijk werk. De vraag waarmee men komt verschilt. Het registratiesysteem in 2023 en 2024 verschilt (Zie Figuur B.3 en Tabel B.1)

In 2023 was het meest gegeven antwoord op de vraag wat men wilde: werk. Ruim 170 van de 400 mensen kwam binnen met die vraag. Ruim 50 mensen kwamen zich oriënteren en meer dan 30 mensen vroegen om vrijwilligerswerk, informatie of een opleiding.

In 2024 kwam de grootste groep voor oriëntatie en het onderzoeken van mogelijkheden. Dit is 40% van de mensen waarvoor het is ingevuld (344 van de 394). 21% van de mensen wil hulp bij solliciteren, 18% zoekt werk en 17% van de hulpvragen gaat om vrijwilligerswerk. Veel informatie- en oriënteringsvragen gaan uiteindelijk ook om werk.

Wat iemand wil bereiken, verandert vaak tijdens een traject en regelmatig is de vraag niet (op korte termijn) haalbaar en zijn andere (tussen)doelen belangrijk.

Wat bereikt de inwoner?¹³

¹³ Resultaten zouden uitgesplitst kunnen worden naar iemands inkomenssituatie. Dat is van belang voor de verschillende partijen die samen de Werkwinkel betalen (hoeveel van de eigen uitkeringsgerechtigden scheelt het en hoeveel besparen we uitkeringen). Dat is zeker relevant. Het is hier niet gedaan, omdat het een gedetailleerde analyse vereist van data die daar te ruw voor zijn en heel

In 2023 zijn 450 inwoners geholpen. Hiervan was de hulp bij 50 inwoners in 2022 begonnen. Eind 2023 was de hulp nog niet afgerond voor 203 inwoners (of was nog niet eenduidig geregistreerd dat de hulp afgerond was). Deels zijn resultaten genoteerd als resultaat en deels als reden 'afsluiten'. Wat in 2023 als resultaat is genoteerd, is in 2024 deels als ingezet instrument genoteerd.

Bij 300 inwoners is in 2023 een of meerdere resultaten ingevuld (maximaal 3). Bij iets minder dan een derde is eind 2023 nog geen resultaat ingevuld. Deels is dat een gevolg van het feit dat veel casussen nog niet afgesloten zijn en sommige nog maar net begonnen zijn, en deels is dat een gevolg van de focus op de inwoner in plaats van op de registratie.¹⁴ Er zijn in totaal 428 resultaten ingevuld, dus iets meer dan 1,4 per inwoner waar het voor is ingevuld/er resultaten zijn. Bij 39 procent is er informatie gegeven, bij 35 procent zijn opties verkend, bij 22 procent is een cv gemaakt, bij 10 procent is werk als resultaat genoteerd, 6 procent gaat naar opleiding en 5 en 6 procent respectievelijk heeft hersteld contact met de gemeente of het UWV. Merk op dat dit ruwe categorieën zijn: immers om voor iemand een bruikbare cv te maken, moet je meer weten, wat hij kan, wil en gedaan heeft. Dat is breder dan een bestand openen en woorden intikken

Het resultaat (reden afsluiting) is minder vaak werk, dan de vraag is om werk (zie Figuur B.4). In 2023 hadden 52 inwoners (12 procent van het totaal) werk gevonden (resultaat of reden voor uitstroom). Deze uitstroom naar werk lijkt relatief klein. Dit heeft een paar redenen. De aanloop bij de Werkwinkel groeit en omdat veel trajecten tot 1,5 tot 2 jaar duren, duurt het ook langer voordat de uitstroom naar werk toeneemt. Een deel van de stroom naar werk is indirect: inwoners gaan eerst vrijwilligerswerk doen om vaardigheden op te doen of om te re-integreren. Een andere groep die richting werk gaat, is langsgesproken voor advies of hulp (zoals opties verkennen, informatiegeven, cv maken) en kan daarna zelf weer verder. In 2023 gingen 103 mensen (ruim een op de vijf) zelf verder voordat hun einddoel was bereikt.

Genoteerd is dat 4 procent naar vrijwilligerswerk gaat en 7 procent naar een opleiding of cursus. Vooral de groep die naar vrijwilligerswerk gaat, is volgens de gesproken medewerkers groter dan genoteerd. 4 procent heeft een 'andere aansluiting' nodig, zoals werkervaringsplek, leerwerktraject, stage of eerst taal. 5 procent is (weer) in contact gebracht met de uitkeringsinstantie.

De registratie 2024 (Tabel B.3) toont dat arbeidsmatige activatie het grootste blok resultaten is (179), gevolgd door maatschappelijke deelname (143). Opleiding en leren is klein (4) gevolgd door integrale samenwerking verbeteren¹⁵. Voor 286 van de 394 mensen die in 2024 begonnen zijn, is er een resultaat behaald binnen 7 maanden. Voor 97 zijn er meerdere resultaten behaald. Voor de zaken in 2024 afgesloten (156) gold dat een derde werd afgesloten vanwege een positief afgerond traject, 22 procent wilde zelf verder en 10 procent heeft voorliggende dienstverlening bij bijvoorbeeld UWV of gemeente.

vaak worden de aantallen zo klein dat het erg onzeker wordt (schijnprecisie). Een eerste ruwe analyse liet geen grote verschillen zien tussen UWV en gemeente uitkeringstrekkers.

¹⁴ Een op de drie inwoners zonder resultaat was nog lopend (40 van de 122), bij een iets grotere groep (50) was niet ingevuld of ze afgesloten waren of nog liepen, en bij slechts 18 inwoners zonder resultaat was een einddatum ingevoerd.

¹⁵ Merk op dat de indeling ook anders kan: loopbaanbegeleiding valt onder maatschappelijke deelname en niet onder arbeidsmatige activatie. Taalverbetering valt nu niet onder opleiding.

2.5. Integrale samenwerking

Bij de Werkwinkel werken verschillende disciplines samen zonder procedures met als doel mensen te helpen die niet op het stadskantoor of bij het UWV binnenlopen. Qua disciplines werken mensen van het UWV en Werk en Inkomen samen met het Buurtteam, DOCK, VCU en het leerwerkloket. Omdat er geen standaardprocedure is, begint een gesprek en het zoeken naar een oplossing bij de vraag wat de echte hulpvraag is van de inwoner en wie of wat hem het beste zou helpen.

De meeste Werkwinkelmedewerkers doen de Werkwinkel naast hun andere, grotere aanstelling. Ze zien vaak een flink verschil in werkwijze tussen hun moederorganisatie en de Werkwinkel. Zo is werken bij het UWV aan wetten, protocollen en regels gebonden. Bij de Werkwinkel is er veel meer vrijheid en creativiteit. De Werkwinkel is veel minder gestructureerd. Het gevolg is dat er bij het UWV soms meer mogelijk is, doordat er meer geld is. Bij de Werkwinkel is meer mogelijk door betrokkenheid en tijd. Bij het UWV is het aantal contactmomenten beperkt en met grotere tussenpozen (zeg maximaal 4 maal per jaar). Het UWV zet eerder een coachings- of scholingstraject in. Bij de Werkwinkel wordt meer geluisterd naar het verhaal en wat iemand zelf vindt dat hij nodig heeft. Er is voordat iemand binnenkomt geen informatie over iemand beschikbaar. Dat heeft als voordeel dat je onbevangen en zonder bias luistert. Het nadeel kan zijn dat je soms niet weet wat iemand kan (je hebt geen Arbo-rapport zoals bij het UWV). Soms overschat je mensen. Bij de Werkwinkel zijn gesprekken anders dan bij de gemeente: hier komen mensen vrijwillig, niet omdat ze opgeroepen worden. Deels komen er mensen die bij de gemeente niet komen, deels zijn de mensen anders (ze voelen zich minder bedreigd en geven dus minder sociaal wenselijke antwoorden)¹⁶.

Bij de gemeente en het UWV is de opvolging na een gesprek veel lastiger. Bij de Werkwinkel is meer tijd voor een gesprek of voor meerdere gesprekken, Dat is nodig om een klik/ vertrouwen te krijgen en dat is weer nodig om grote dingen te kunnen zeggen. Bij de Werkwinkel worden wel eens dingen gezegd door een inwoner waar een medewerker bij de gemeente wat mee zou moeten. Die worden bij de gemeente dan ook niet gezegd. Het helpt vaak om ze te horen en daardoor sneller tot de essentie van het probleem van de inwoner te komen. Een ander verschil is dat bij de Werkwinkel vooral klanten komen die meer dan de standaard begeleiding nodig hebben en waar hier wel de tijd voor is.

Mensen uit verschillende organisaties weten verschillende dingen en hebben een verschillende manier van werken.¹⁷ Voor Werkwinkelmedewerkers die geen achtergrond in uitkeringen hebben, is het erg fijn dat de gemeente/het UWV er bij is en gemeente / UWVmedewerkers zijn weer verrast over wat buurtteammedewerkers vragen. Deze diversiteit merken meerdere medewerkers op als erg verrijkend. Verschillende Werkwinkelmedewerkers geven aan dingen te leren die ze in hun moederorganisatie toepassen, zoals: beter navragen naar de situatie van de persoon. Mensen die werkloos worden, worden dat vaak omdat ze al problemen hebben. Ook wordt door de Werkwinkel ervaring met collega's meegedacht over moeilijke casussen. Diverse medewerkers geven aan dat ze nu weten wat andere partners in de Werkwinkel doen en dat de collega's beter weten wat zij doen en dat ze daar voordeel van hebben. Ook zijn sommige organisaties weer bekender geworden bij andere organisaties.

¹⁶ De stress van een afspraak bij de gemeente is soms zo groot dat mensen ervoor niet goed slapen.

¹⁷ Soms komen mensen van een organisatie en dan hebben ze doordat ze een verschillende rol hebben al een andere manier van werken (bijvoorbeeld werkcoaches en inkomensmedewerkers van Werk en Inkomen)

Er is op hulpgebied in Utrecht veel mogelijk, maar burgers weet dat vaak niet te vinden. Dat geldt ook voor ervaren hulpverleners. Medewerkers van de Werkwinkel die langer meelopen, komen ook nog regelmatig achter nieuwe mogelijkheden voor inwoners. De oplossingen die een hulpverleningsprofessional aan weet te dragen, hangen af van wat hij weet. Bij de Werkwinkel kunnen meer mensen meedenken en oplossingen aandragen. Daardoor is er vaak een beter passende duurzame oplossing. Iemand omschreef dit als 'de samenwerking maakt de hulpverleningsjungle die Utrecht kan zijn kleiner'.

Medewerkers vragen nu makkelijker iets aan iemand van een andere organisatie (ze weten wie ze hebben moeten), denken mee met collega's die iemand van een andere organisatie moeten spreken en overleggen in hun moederorganisatie soms of een cliënt van een collega baat kan hebben bij de Werkwinkel. Werkwinkelmedewerkers geven aan meer organisaties die kunnen helpen te hebben leren kennen door de Werkwinkel en ze ook makkelijker in te kunnen zetten.

Iemand van UWV/Werk en Inkomen en een Buurtteammedewerker doen samen het eerste gesprek. Het gesprek wordt veel breder dan als er alleen iemand van het UWV/Werk en Inkomen is. Dit helpt bij het maken van een plan van aanpak. Dit zorgt echt voor winst. Door samen dit gesprek te doen, is de hulpverlening geen verzameling losse blokjes maar een integraal geheel, een goede mix van arbeidsmarktkennis, uitkeringen en sociale hulp. Het biedt duurzame oplossingen voor de vraag die iemand echt heeft.

Medewerkers met verschillende expertises weten elkaar sneller te vinden en doorverwijzen is minder nodig. Doorverwijzen leidt anders tot uitval (afspraak maken, er kan iets tussen komen, naar het UWV moeten die iemand niet vertrouwt) en het duurt langer. Als de Werkwinkel doorverwijst, is dat naar een instelling of persoon die ze kennen en zorgen ze dat iemand aankomt.

Een voorbeeld van hoe de verschillende expertises kunnen samenwerken: Een alleenstaande moeder met twee kinderen had geen tijd voor werk. DOCK wist een oppas te regelen, taallessen was te regelen, Werk en Inkomen was aangehaakt om mee te denken voor werk. Hierdoor sloot alles op elkaar aan: taallessen en oppas begonnen tegelijk, werk erna. Als je dit met alle losse organisaties moet regelen, lukt het nooit zo mooi. Het is snel en effectief.

Een voorbeeld van elkaar aanvullen: Tijdens een gesprek met iemand die kwam omdat ze werk wilde, bleek dat haar Nederlands slecht was. De Buurtteammedewerker vroeg hoe het Nederlands van de kinderen was. Dat viel tegen, thuis spraken ze alleen Arabisch. De Buurtteammedewerker kwam met een voorleesvrijwilliger, waardoor zowel de kinderen als moeder beter Nederlands leren. Voor dit soort dubbelslagen is samenwerken noodzakelijk. Soms blijkt tijdens een gesprek over werk, dat iemand wil werken omdat hij forse schulden (inclusief huurachterstand) heeft. Werk is dan zeker goed, maar ook doorgeleiding van schuldhulpverlening waar een deel dan nog nooit van gehoord heeft.

Doordat zoveel disciplines bij elkaar zitten, kan veel sneller contact worden gelegd, zowel binnen het gebouw als binnen het netwerk van de verschillende Werkwinkelmedewerkers. Dus als iemand naar een andere organisatie wordt verwezen omdat dat beter voor hem is, dan is er vaak al informeel contact met iemand van die organisatie om te controleren of dat de goede plek is en om te zorgen voor een warme overdracht voordat er sprake is van een formele aanmelding. Dit voorkomt dat de inwoner lang moet wachten of toch bij de verkeerde persoon of organisatie zit en een faalervaring heeft. Er wordt iemand van een andere organisatie aangesproken of gebeld. Soms kan iemand de dag erop al op gesprek voor een (vrijwilligers)baan. Zonder dit netwerk kan dat niet zo snel. Als iemand vrijwilligerswerk zoekt en dat bij de gemeente zegt, wordt naar het Buurtteam verwezen, die verwijzen naar DOCK. In de Werkwinkel vragen medewerkers hun DOCK collega of de vrijwilligerscentrale meteen erbij. Door doorverwijzen vallen mensen af, mensen zijn vaak niet zelfredzaam.

De ruimte en sfeer van de Werkwinkel is zo dat mensen durven vertellen wat ze echt bezig houdt. De sfeer hangt onder andere samen met geen haast, protocollen en geen verplichtingen hebben. Maar ook de omgeving helpt. Het is in de buurt, je kan er gemakkelijk in en uit lopen. De sfeer is laagdrempelig, wat een verschil is met het stadskantoor (transparant gebouw wat kwetsbaar maakt, groots en druk, en met in ieder geval de indruk dat anderen met moeilijke gesprekken mee kunnen luisteren)¹⁸, het UWV kantoor, of digitale of telefonische hulp. Door het laagdrempelige van de Werkwinkel voelen mensen zich welkom en durven ze te vertellen welke problemen ze meer hebben dan waarvoor ze langs (moeten) komen en waar ze tegen aan lopen.

De drempel om binnen te lopen is dus al laag (geen afspraak, niet ver in de stad, vriendelijk gebouw/uitstraling). Om het contact makkelijker te maken zijn er wijkvoorlichters. Veel medewerkers geven aan dit echt als een aanwinst te zien (en ze zorgen al voor veel extra contacten). Wijkvoorlichters zijn inwoners die veel doen in de wijk en een groot netwerk hebben. Ze komen en wonen in de wijk. Ze vertellen in de wijk over de Werkwinkel, polsen naar interesse en leiden toe naar de Werkwinkel. Ze zorgen ook dat er spreekuren zijn op de plekken waar er behoefte aan is (zoals een lagere school voor de moeders die hun kind naar school hadden gebracht).

Medewerkers van Werk en Inkomen en van het UWV merken op dat door de sfeer, de contacten naar buiten en de contacten met de lokale hulpverleningsinstanties (Buurtteam), de Werkwinkel mensen binnenkrijgt die gemeente en het UWV niet binnenkrijgen maar die wel hulp nodig hebben. En dat veel inwoners bij de Werkwinkel meer bereiken dan bij de gemeente of het UWV.

2.6. Timing: nu evalueren? De Werkwinkel ontwikkelt zich

Jazeker, nu evalueren kan nuttige informatie opleveren voor de beslissing om wel of niet door te gaan. Tegelijk zal de Werkwinkel de komende jaren waarschijnlijk (nog) beter functioneren dan de afgelopen jaren. De Werkwinkel is net voor Corona gestart en daarna echt aan de slag gegaan. Dat betekent dat het nog niet zo lang bestaat. In het begin van een nieuwe projectorganisatie is altijd veel tijd gemoeid met het bedenken van hoe (samen)gewerkt moet worden. Feitelijk gaat het om een experiment waarbij verschillende disciplines zonder procedures mensen helpen die niet op het stadskantoor binnenlopen. Dat de werkwinkel zich nog ontwikkelt, blijkt bijvoorbeeld uit:

- De andere manier van werken staat inmiddels behoorlijk, maar wordt ook nog steeds verbeterd (onder andere dit jaar na terugkoppeling door de wijkvoorlichters).
- Mensen van verschillende organisaties hebben duidelijk tijd nodig (gehad) om aan deze manier en aan de verschillen te wennen. De afgelopen jaren zijn er redelijk wat wisselingen van de wacht geweest, wat dit proces verder vertraagd heeft.
- Niet alleen de manier van werken heeft tijd nodig, maar ook het leren van alle mogelijkheden in de wijk. Er is al veel mogelijk. Ervaren Werkwinkelmedewerkers die er vanaf het begin bij zijn, geven aan nog steeds achter mogelijkheden te komen waardoor ze inwoners beter naar (vrijwilligers)werk kunnen helpen.
- Ook is het zoeken (geweest) naar de ideale locatie. In Overvecht is er een verhuizing geweest naar een andere locatie wat tijd en energie kost. Op die nieuwe locatie loopt het beter (meer synergie met de andere organisaties in het gebouw), al is de nieuwe omgeving ook wennen (qua sfeer en publiek dat binnenloopt) en is het soms beter en soms slechter vindbaar voor de inwoner. Een andere locatie loopt soms wel goed qua aanloop, soms nog niet. Er komen nog nieuwe spreekuurplekken bij.

¹⁸ Tegelijk is een voordeel van het stadskantoor dat je er anoniemer kan zijn, bij de Werkwinkel kunnen buurtgenoten je zien binnenlopen.

- Bekendheid en reputatie zijn van belang voor hoeveel mensen er binnenkomen. Daar wordt aan gewerkt en het groeit door te werken (als mensen resultaat zien, gaat dat rond, zowel bij bewoners als bij verwijzers). Dat gaat steeds beter lopen. Maar als de Werkwinkel nog een aantal jaar zo doorgaat, dan gaat dit naar alle waarschijnlijkheid weer beter.
- Sinds 2023 wordt in Overvecht met wijkvoorlichters gewerkt wat veel extra aanloop genereert. Tegelijk is dit nog een aanpak in opstartfase (er zijn nu drie vrouwen die het doen, naar een man wordt nog gezocht).
- De organisatie lijkt steeds beter te staan. Tegelijk zijn ook hier nog verbeteringen mogelijk. Dat de Werkwinkel in ontwikkeling is, blijkt ook uit de getallen. In 2023 zijn 400 mensen de werkinkels binnengelopen. In de eerste zeven maanden van 2024 zijn dat er al 394.

Nu evalueren is dus lastig. Een evaluatie moet niet alleen laten zien hoe de Werkwinkel het afgelopen jaar heeft gefunctioneerd, maar ook wat een redelijke verwachting is voor de komende jaren.

2.7. Wat kan beter?

Bij de evaluatie is ook onderzocht en gevraagd wat beter kan. Daar zijn een paar dingen uitgekomen:

1. Betere zichtbaarheid en bekendheid. Dit staat met stip op één en is veruit het vaakst genoemd. Met als doel meer mensen helpen en het constanter druk hebben (minder stille periodes). Aan bekendheid zal steeds gewerkt moeten worden. Zoals geïnterviewden aangeven, wordt hier al veel gedaan (al fluctueert dat wel in de tijd) en is het deels een kwestie van langer bestaan en werken en dan wordt het vanzelf bekender. Medewerkers moeten met enige regelmaat weer aan collega's in hun moederorganisatie over de Werkwinkel vertellen zodat de collega's ook weten door te verwijzen. De uitdaging is om de Werkwinkel ook bekender te krijgen buiten het eigen team. Daarnaast kan het helpen op veel plekken zichtbaar te zijn, bijvoorbeeld door op meer plekken een inloopsprekkuur te houden, op meer plekken erover te blijven vertellen, een tijd een kraam op de markt te huren in Overvecht omdat daar veel mensen van de doelgroep komen (dat kost geld¹⁹, maar medewerkers die weinig te doen hebben, zijn waarschijnlijk duurder). Meer aandacht voor social media kan helpen om meer jongeren te bereiken. Een open dag (voor hulpverleners en buurtbewoners) organiseren, is ook geopperd.
2. Een professionalisering- of organisatieslag. De Werkwinkel is opgezet als project. Daardoor zijn dingen niet gestructureerd. Veel afspraken en procedures staan niet op papier, coördinatie is daardoor lastiger. Duidelijker werkafspraken zouden helpen. Al kan het ook zijn dat afspraken en procedures niet voor iedereen even goed vindbaar zijn. Maar hier speelt een dilemma. Er moet ruimte en vrijheid blijven om oplossingen te creëren. Daarbij wordt genoemd dat elkaar op iemands specifieke rol/expertise kunnen vinden soms afhangt van toeval (een medewerker wordt gevraagd als je er bent en anders niet) en gebeurt op basis van elkaar goed kennen (het aantal medewerkers is groot en de meeste medewerkers zijn maar beperkt aanwezig waardoor medewerkers niet iedereen meer kennen). Elkaar leren kennen, gebeurt tijdens samenwerken, tijdens gesprekken (waar sommigen elkaar niet tegenkomen) en tijdens gezamenlijke intervisies (die regelmatig zijn, maar waar het voor de parttimers soms lastig voor is om tijd vrij te maken). Hier speelt ook het lastige dilemma dat sommige organisaties meerdere medewerkers samen een spreekuur laten doen. Dit heeft onmiskenbaar een voordeel (het aantal mensen in de moederorganisatie dat de Werkwinkel kent, is groter), maar ook een nadeel (inwerken en collega's kennen is lastiger).

¹⁹ In maatschappelijke termen kost dit alleen wat als er daardoor een andere marktkoopman niet kan staan, de Werkwinkel kosten moet maken voor materiaal dat ze allen daar gebruikt. De markthuurlast is een overdracht (zoals een van de geïnterviewden concludeerde van de gemeente aan de gemeente).

Ook kennisdeling zou meer gestructureerd kunnen worden (een toegankelijk overzicht van werkgevers die anderstaligen aannemen, werd genoemd).

Er is bij een deel van de medewerkers behoefte aan meer soort klantvolgsysteem, waardoor klanten makkelijker aan collega's overgedragen kunnen worden, of dat een medewerker kan zien wat al besproken is bij een eerder bezoek van een inwoner aan een collega. Al blijft overdragen van inwoners of groepen inwoners tijdens een vakantie lastig omdat ze vaak een medewerker van de Werkwinkel kennen.

In het verlengde hiervan wordt genoemd een beter telefoondienst (wie neemt op buiten spreekuren) en beter zicht op elkaars afspraak (wie is er wanneer en wat zijn afspraken).

3. Stabiliteit: minder veranderingen. Er zijn veel collega's gegaan en gekomen en op sommige spreekuren is er veel roulatie geweest waarbij een plek door veel mensen werd ingevuld. Het voordeel is dat veel mensen de Werkwinkel kennen, maar het werkt toch vaak lastiger (kennismaken, kennisoverdracht (al komt er vaak ook wel weer nieuwe kennis binnen), beperkt netwerk).

Ook wordt gevraagd om stabiliteit en duidelijkheid vanuit de gemeente en de organisaties achter de Werkwinkel. Soms wordt ervaren dat er onvoldoende tijd of budget is om goed bij de Werkwinkel aan te sluiten.

Bij al die veranderingen is ook aangegeven dat sommige dingen heel belangrijk zijn dat ze blijven:

- Het feit dat inwoners zelf mogen weten of ze komen, de vrijwilligheid en motivatie zijn erg belangrijk.
- De caseload moet laag genoeg blijven, anders kunnen inwoners niet meer altijd gewoon binnenlopen, duurt follow up te lang en is er onvoldoende tijd per inwoner om bij meerdere of lastige problemen goed te kunnen helpen.
- Het met meerdere disciplines samenwerken, helpt echt.

3. Onderzoeksaanpak / Opzet analyse aan de hand van de maatschappelijke kosten-batenanalyse methode (MKBA)

Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksaanpak van de maatschappelijke kosten-batenanalyse, de aansluiting van de Werkwinkel bij het maatschappelijke probleem, welke alternatieven met elkaar worden vergeleken. Tot slot licht dit hoofdstuk de praktische onderzoeksoptzet toe.

3.1. Maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) - aanpak en achtergrond

De onderzoeksaanpak volgt de belangrijkste stappen van de MKBA.²⁰ Een MKBA vergelijkt een voorgestelde maatregel (zoals hier het project 'de Werkwinkel') met een nulalternatief waarin het project niet wordt uitgevoerd en gaat na of er geen andere, slimmere projecten mogelijk zijn. Dit moet aansluiten bij een probleemanalyse over wat het probleem veroorzaakt.

Een MKBA maakt inzichtelijk wat de welvaartseffecten van mogelijk beleid zijn, zodat beleidsmakers op basis van objectieve informatie beslissingen kunnen nemen. Daarbij is vaak ook aandacht voor het ontwerp van de beleidsmaatregel. Dit is nuttig bij beleid of bij maatregelen waar verschillende soorten effecten optreden en tegen elkaar afgewogen moeten worden. Een MKBA brengt daarvoor van de verschillende beleidsmogelijkheden in kaart wat de effecten zijn ten opzichte van een nulalternatief zonder nieuw beleid. De MKBA kwantificeert deze effecten en waardeert (in euro's uitdrukken) deze effecten vervolgens. Hierbij worden risico's en onzekerheid in kaart gebracht en zo nodig gewaardeerd. Een MKBA geeft zicht op het effect van beleid op de welvaart voor de maatschappij als geheel, als het saldo van de in euro's gemeten baten minus de kosten. Effecten worden meegenomen zolang er verschillen zijn tussen het nul- en projectalternatief. Bij het optellen van effecten wordt de netto contante waarde berekend. Dit is de bij MKBA's gebruikelijke optelling van alle kosten en baten over de looptijd van een project, rekening houdend met de tijdsvoordeel (discontovoet; € 100 nu is meer waarde dan over 20 jaar).²¹ Praktisch gezien is hier een MKBA gemaakt van 1 jaar de Werkwinkel en vallen de meeste kosten en baten binnen een jaar. Alleen mensen die vrijwilligerswerk gaan doen en daarna gaan werken zorgen voor effecten over maximaal drie jaar. Dit effect is dus klein. Inflatie speelt geen rol (prijsspeil 2024 is gehanteerd). Ook worden de maatschappelijke verdelingseffecten in kaart gebracht, omdat baten en kosten vaak ongelijk over de verschillende partijen verdeeld zijn en deze verdeling uit kan maken voor de te nemen beslissing. Deze verdeling wordt niet gewaardeerd.

Een MKBA brengt alle effecten voor de hele samenleving (burgers, bedrijven en overheden) in kaart. Dus ook de effecten waarvoor geen marktprijzen bestaan, zoals effecten op het gebied van natuur en milieu, landschap, veiligheid, cultuurhistorie en sociale cohesie. Hoe beter de opstellers van een MKBA erin slagen alle kosten en baten in geld uit te drukken, hoe beter effecten en maatregelen onderling vergelijkbaar worden en hoe inzichtelijker de informatie is die de beleidsmakers aangeboden krijgen. Het saldo van alle positieve baten en negatieve kosten geeft het maatschappelijke welvaartseffect weer van beleid.

Een MKBA is verankerd in de economische wetenschap en wordt bij veel beleidsvoorbereidingen toegepast. Voor veel sectoren is een MKBA een gebruikelijk instrument (bijvoorbeeld bij infrastructuur). In de praktijk is toepassing vaak ingewikkeld. Om de aanpak te verbeteren en te standaardiseren is er in de loop van de tijd een aantal handleidingen ontwikkeld. De eerste richtlijn ontstond na verwarrende analyses rond de Betuwelijn en de HSL-Zuid (OEI; Onderzoek Effecten

²⁰ Zie CPB (2013) voor de algemene leidraad en de methoden om effecten in het sociale domein te waarderen (SEO, 2016a en 2016b)

²¹ De standaarddiscontovoet bij het optellen van effecten in verschillende jaren is 2½ % (ministerie van Financiën, 2020).

Infrastructuur, CPB, 2000). Sinds die tijd is er een flink aantal aanvullingen, werkwijzers, handreikingen en handleidingen verschenen die de OEI leidraad op andere onderwerpen toepasbaar hebben gemaakt. In 2013 is een nieuwe algemene handleiding verschenen (Romijn en Renes, 2013). Deze vervangt de voorgaande handleidingen en benoemt acht stappen om te komen tot een MKBA (zie Tabel 3.1). Deze handleiding is door de Rijksoverheid als basis benoemd voor rijks-MKBA's (Ministerie van Financiën, 2013, p. 3). De volgorde van de stappen is op hoofdlijnen logisch, al hoeven de stappen niet altijd lineair te worden uitgevoerd: soms is het nodig om na de uitvoering van een latere stap een eerdere stap te herzien. Zo wordt per effect kwantificering en waardering gelijktijdig besproken.

Een MKBA vergelijkt een voorgesteld project of maatregel (zoals hier het project 'Werkwinkel') met een nulalternatief waarin het project niet wordt uitgevoerd (dan is er wel de reguliere dienstverlening van UWV en Werk en Inkomen). Andere manieren om mensen te helpen dan nu bestaan, zijn niet onderzocht. De effecten zijn de verschillen tussen deze nul- en projectalternatieven. In deze MKBA is het logisch te onderzoeken of en zo ja hoeveel sneller iemand geholpen is via de Werkwinkel dan via het UWV en Werk en Inkomen mogelijk was geweest. Dit is ingewikkelder maar ook reëler dan aannemen dat iemand zonder Werkwinkel nooit geholpen zou zijn.

Tabel 3.1 MKBA-stappenschema volgens CPB (2013, p. 15).

1. Probleemanalyse	<ul style="list-style-type: none"> Welk knelpunt of welke kans doet zich voor en hoe ontwikkelt deze zich? Welke beleidsdoelstelling volgt daaruit? Welke oplossingsrichtingen zijn kansrijk?
2. Vaststellen nulalternatief	<ul style="list-style-type: none"> Meest waarschijnlijke ontwikkeling zonder beleid Effect = beleidsalternatief – nulalternatief
3. Definitie beleidsalternatieven	<ul style="list-style-type: none"> Beschrijf de te nemen maatregelen Rafel pakketten uiteen tot samenstellende onderdelen Definieer meerdere alternatieven en varianten
4. Bepalen effecten en baten	<ul style="list-style-type: none"> Identificeer effecten Kwantificeer effecten Waardeer (monetariseer) effecten
5. Bepalen kosten	<ul style="list-style-type: none"> Opgeofferde middelen om de oplossing te implementeren Kosten kunnen eenmalig of periodiek zijn, vast of variabel Alleen de extra kosten ten opzichte van het nulalternatief
6. Varianten- en risicoanalyse	<ul style="list-style-type: none"> Identificeer de belangrijkste onzekerheden en risico's Analyseer de gevolgen voor de uitkomsten
7. Opstellen overzicht van kosten en baten	<ul style="list-style-type: none"> Reken alle kosten en baten naar hetzelfde basisjaar en bepaal het saldo Breng alle effecten in beeld, ook niet-gekwalificeerde en/of niet-gemonetariseerde
8. Resultaten presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Relevant, toegankelijk en duidelijk Verantwoorden: transparantie en reproduceerbaarheid Interpreteren: wat kan de besluitvormer uit de MKBA leren?

3.1.1. Probleemanalyse, projectalternatieven en nulalternatief

Probleemanalyse

Sommige mensen hebben problemen om (weer) aan het werk te komen. Zij hebben vragen over werk en/of uitkering, praktische vragen rond de arbeidsmarkt, Of vragen over vrijwilligerswerk of opleiding. Er zijn instanties die daarbij kunnen helpen zoals het UWV en Werk en Inkomen van de gemeente. In de praktijk blijken er voor veel mensen barrières te zijn om daar hulp vragen of is de geboden hulp niet effectief. Er is wantrouwen naar officiële instanties, het is spannend om aan de uitkerende instantie vragen te stellen en het gevoel te hebben dat dat de uitkering bedreigt, er spelen meerdere problemen (zoals schulden), het is onbekend waar hulp te krijgen is (voor niet uitkeringsontvangers (NUO's) is dat formeel Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht), het is ingewikkeld (er moet eerst een digitale afspraak gemaakt worden of via internet worden opgezocht). Deze problemen kunnen een belemmering vormen om te participeren. Gezien de gevolgen van onvoldoende participatie en de mogelijkheid om daar iets aan te doen, is overheidsingrijpen gerechtvaardigd.²² De Werkwinkel sluit qua hulp aan bij het probleem dat de inwoner zelf ervaart.

Nul- en projectalternatief

In het nulalternatief is er geen Werkwinkel, wel zijn er de bestaande plekken van Werk en Inkomen en het UWV, net als de digitale en andere hulpmogelijkheden van deze organisaties. Ook het Buurteam, DOCK, Vrijwilligerscentrale Utrecht, en het leerwerkloket bestaan.

In het projectalternatief is er een Werkwinkel waarbij integraal wordt samengewerkt door de verschillende partijen op het gebied van (vrijwilligers)werk en hulpverlening. Hierbij is de inloop veel laagdrempeliger, zonder afspraak en outreachender (meer op de plaatsen waar de doelgroep komt).

Additionaliteit

De vraag om additionaliteit is een belangrijke in deze MKBA: hoe had het leven van deze persoon er zonder Werkwinkel uitgezien? Als iemand door de Werkwinkel met zijn cv is geholpen, had hij dan zonder Werkwinkel gesolliciteerd zonder cv? Met een heel slechte cv, er lang over gedaan om eerst iets redelijks te maken? Toch iemand in zijn netwerk kunnen vinden die kon helpen? Of een formele afspraak bij het UWV gemaakt? Hoe het alternatief eruit ziet, is dus een uitermate lastige vraag. Idealiter werk je in sociaal wetenschappelijk onderzoek met een controlegroep die de behandeling niet krijgt en de interventiegroep die de behandeling wel krijgt. Hier is geen controlegroep. Je zou kunnen kijken naar twee vergelijkbare wijken, waarvan één met een Werkwinkel en één zonder en dan de uitkomsten vergelijken. Dan moet je de uitkomsten nog goed corrigeren voor de verschillen in samenstelling tussen de wijken. Dat is hier niet mogelijk, zowel niet binnen Utrecht, als tussen Utrecht en andere steden. Ook sommige mensen wel hulp bieden en andere niet of een minder uitgebreid hulptraject is hier niet mogelijk. Dit laatste gebeurt wel eens in settings waarbij mensen zich (moeten) melden en het om grotere aantallen gaat. Hier gaat het om relatief kleine aantallen en is het probleem juist om ze te bereiken. Investeren in iemand bereiken om dan toch geen hulp te bieden, dat kan niet richting de betrokkenen en ook niet voor de reputatie van het project. Kortom: de ideale maat voor additionaliteit (wat is de toegevoegde waarde van het project) moet ingeschat worden op basis van ervaringen en uitleg van medewerkers, registraties en casussen. Dit soort schattingen zijn altijd met onzekerheid omgeven. Wat het extra ingewikkeld maakt, is dat er verschillende mensen binnenlopen: jong en oud, laag en hoog opgeleid (praktisch en theoretisch), taalvaardig en niet (Nederlandse) taalvaardig, met verschillen in achtergrond wat betreft wel of niet kinderen en gezin, wel of niet een baan, met een uitkering of geen recht erop, een uitkering in het kader van ziekte of werkloosheid of een participatiewetuitkering, niet kort, lang of heel lang uit de arbeidsmarkt, enzovoorts. De verschillen

²² Zie ook bijvoorbeeld Rijksoverheid (2020, p.18)

zijn groot en idealiter zijn er evenveel hokjes, schattingen als er inwoners zijn. Praktisch is dat nogal onhaalbaar.

Om aan het detail recht te doen en om de grote lijn te schatten, beschrijf ik in één hoofdstuk een flink aantal verschillende casussen en kwantificeer en waardeer ik in een ander hoofdstuk op hoofdlijnen de effecten van de Werkwinkel.

Toerekenbaarheid

Toerekenbaarheid gaat in op de vraag hoeveel van het effect is toe te schrijven aan de Werkwinkel. Dit speelt bij casussen waar de Werkwinkel samenwerkt met andere partijen. Als de Werkwinkel iemand aan een taalcursus helpt en iemand daardoor een half jaar eerder een baan heeft, hoeveel van de tijdswinst reken je dan aan de Werkwinkel toe? Is dat een maand omdat iemand anders hem dan wel op de taalcursus had geweest? Is het een half jaar, omdat zonder Werkwinkel hij niet aan de taalcursus was begonnen? En zo ja, wat als er ook van de taalcursus een MKBA wordt gemaakt, wordt er dan tweemaal een half jaar winst geteld? In dit onderzoek is steeds zo goed mogelijk het nulalternatief met het projectalternatief vergeleken. Bij de toerekenbaarheid zijn baten steeds conservatief (dat wil zeggen relatief negatief) aan de Werkwinkel toegeschreven.

3.2. Onderzoeksopzet

Naast ervaring met het opstellen van MKBA's (zie bijvoorbeeld De Nooij, 2021) en de (algemene) (MKBA) literatuur is deze MKBA gebaseerd op bestaand materiaal over de Werkwinkel, gegevens over de casussen (de registraties van 2023 en 2024 tot en met juli), een aantal interviews met medewerkers van de Werkwinkel, met verwijzers en met verschillende klanten van de Werkwinkels (zie Appendix A Geïnterviewden en begeleiding).

Indicatieve MKBA

Er zijn ruwweg drie soorten MKBA's: een volledige MKBA, een Kengetallen MKBA en een indicatieve MKBA of Quick scan MKBA. De eisen die aan een volledige MKBA worden gesteld voor de effectinschatting en effectwaardering zijn het hoogst. Dit levert dan ook de meest uitgebreide en robuuste resultaten op, maar wel tegen het hoogst benodigde budget en de langste doorlooptijd. De eisen voor kengetallen MKBA's liggen lager. Een indicatieve MKBA stelt de laagste eisen aan de te gebruiken data en heeft de kortste doorlooptijd. Een indicatieve MKBA geeft snel inzicht in de belangrijkste effecten en is maar deels gekwantificeerd. Een voordeel is dat ook inschattingen van experts gebruikt mogen worden en er ook technisch minder verfijnde enquêtes kunnen worden gebruikt. Zo is geen effectstudie nodig met een controlegroep, wat hier praktisch erg lastig uitvoerbaar is. De meeste MKBA's in het sociale domein zijn indicatieve MKBA's.²³

Onzekerheid.

Als er veel onzekerheid bestaat over de waarde van een effect wordt hier op twee manieren mee omgegaan:

- Waar schattingen nodig zijn, worden die conservatief gemaakt. Dat wil zeggen dat ze voor het project dat geëvalueerd wordt relatief ongunstig zijn. Dat wil niet zeggen dat schattingen niet ongunstiger kunnen zijn, maar vooral dat er meer argumenten voor een positievere dan een negatievere schatting zijn.
- Wanneer onzekerheid en bandbreedte van de schattingen erg uiteenlopen zijn een lage en een hoge waarde bepaald. Er is steeds een beste schatting (midden schatting) doorgerekend, en een lage schatting (hierin zijn de baten laag en de kosten hoog) en een hoge schatting (hierin zijn de baten hoog en de kosten laag).

²³ Voor een uitgebreidere bespreking van de soorten MKBA's zie SEO (2016a hfd. 2, en pp. 33 en verder).

4. Kwantificering en waardering belangrijkste effecten

Dit hoofdstuk beschrijft de waardering van de belangrijkste effecten. De waardering komt neer op: het aantal mensen dat het voordeel heeft maal de waarde van hun voordeel maal hoe lang dat voordeel duurt. Veel effecten hangen met elkaar samen (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk dat helpt om eerder een baan te vinden). De eerste paragraaf beschrijft daarom de aantallen, zodat de aantallen die gebruikt worden consistent zijn. De paragrafen daarna bespreken de waardering van de afzonderlijke effecten.

Onzekerheid

Veel schattingen zijn onzeker en lastig hard te maken. Hiervoor zijn drie redenen:

- Uit interviews komen verschillende gegevens. Dit klopt met het feit dat medewerkers en betrokkenen ieder een stukje van de Werkwinkel waarnemen op hun eigen manier.
- De registraties zijn nuttig, maar incompleet en interpretatie is lastig.
- De doelgroep van de Werkwinkel is nogal divers. De literatuur over de effecten van het naar werk helpen van mensen gaat meestal over werklozen (WW), bijstandsgerechtigden, of mensen met een WIA uitkering.²⁴ Hier is het een mix met daarbij ook een flinke groep niet-uitkeringsontvangers (die meestal niet onderzocht worden). Verder zijn veel instrumenten die ingezet worden in de literatuur niet op basis van vrijwilligheid. Bij de Werkwinkel is dat juist wel zo waardoor daar de gemotiveerden met meestal relatief veel mogelijkheden komen. Dit maakt dat de er lastig lessen en getallen uit de literatuur te halen zijn. De belangrijkste les van de literatuur is, dat de effecten vaak (meestal) kleiner zijn dan beleidsmakers verwachten en hopen. Tegelijk zal de vrijwillige component hier zorgen voor relatief hoge effecten.

Gezien de onzekerheid bij veel schattingen, wordt bij veel schattingen een beste (midden) en lage en een hoge schatting gepresenteerd. Alle beste (midden) schattingen bij elkaar geeft de beste / meest waarschijnlijke schatting. De lage en hoge schatting geven uiteindelijk de onder en bovenkant van de schattingsmarge.

4.1. Uitstroomschema

Het is handig om eerst een consistente beschrijving te hebben van wat gebeurt met mensen die bij de Werkwinkel binnenkomen.

Hoeveel bezoekers zijn er per jaar?

In 2023 zijn er 400 inwoners nieuw bij de Werkwinkel binnengekomen. In 2024 zijn er tot eind juli al 394 nieuwe mensen binnen gekomen. De vraag is hoe om te gaan met deze stijgende lijn.²⁵ 400 inwoners per jaar als basis nemen, is erg conservatief (impliceert de aanname dat de rest van 2024 niemand meer binnenloopt). De interviews geven ook aan dat de naamsbekendheid van de Werkwinkel stijgt en hoger ligt dan vorig jaar. Als dat de oorzaak van de stijging is, verdwijnt dat niet zomaar. De aantallen uit 2024 naar een heel jaar normaliseren (675 nieuwe hulpvragen)²⁶ kan, maar houdt geen rekening met de zomer die in de Werkwinkel meestal rustig is. Als er in de zomer niemand binnenkomt en de zomer twee maanden duurt, dan is het aantal bezoekers in 2024 waarschijnlijk 562.

²⁴ Zie bijvoorbeeld CPB (2015)

²⁵ Niet alleen de nieuwe casussen stijgt, ook het aantal nog lopende casussen aan het eind van het jaar stijgt. Van 2022 naar 2023 werden 51 casussen overgedragen (volgens de registratiecijfers 2023), van 2023 naar 2024 waren nog 203 casussen lopend.

²⁶ 394 gedeeld door 7 = 56,2 bezoekers per maand in de eerste 7 maanden. Een jaar heeft 12 maanden, dus $12 \cdot 56,2 = 675$ bezoekers.

De basisberekening gaat uit van 480 nieuwe inwoners per jaar (het gemiddelde van het aantal in 2023 en de lage schatting voor 2024; 562).

Wat zijn de belangrijkste effecten?

De Werkwinkel heeft als doel inwoners te helpen met werk, vrijwilligerswerk, en/of opleiding. Waarderen in hoeverre deze doelen worden gerealiseerd en welke baten daarbij horen, is belangrijk voor de batenkant.

De eerste drie kolommen van Tabel 4.1 geven de procentuele verdeling weer naar de vijf onderscheiden categorieën. De drie kolommen zijn voor een beste/midden schatting en een laag en een hoog scenario. Onder deze tabel volgt een aantal paragrafen die de gekozen getallen verder toelichten. Er zijn drie grote categorieën.²⁷ In de beste schatting gaat 29 procent van de mensen werken, 35 procent gaat vrijwilligerswerk doen en bij 30 procent van de inwoners wordt om wat voor reden dan ook geen resultaat gerealiseerd. De laatste drie kolommen geven per scenario de aantallen weer, waarbij het aantal optelt tot de 480 inwoners.

Tabel 4.1 Uitstroomschema Werkwinkel

	Procentueel			Aantallen		
	laag	midden/ best	hoog	laag	midden/ best	hoog
Werk	19%	29%	39%	91	139	187
Vrijwilligerswerk	30%	35%	40%	144	168	192
Opleiding	1%	1%	1%	5	5	5
Alleen herstel contact met gemeente/UWV.	5%	5%	5%	24	24	24
Geen resultaat	45%	30%	15%	216	144	72
Totaal	100	100	100	480	480	480

4.1.1. Geen resultaat (Werkwinkel is niet de goede plek/ verhuizing/ timing is niet goed/ geen arbeidsvermogen.)

Een deel van de inwoners die binnenkomen, bereikt helaas geen resultaat. Daar kunnen verschillende redenen voor zijn. Het kan zijn dat de Werkwinkel niet de goede plek is voor hen. Op persoonlijk vlak kunnen er redenen zijn waarom het (nu) toch niet lukt (verhuizing, ziekte, overlijden, niet meer bereikbaar). En een deel van inwoners heeft echt geen arbeidsvermogen. Soms is de conclusie van de gesprekken dat werken niet kan, of nog niet kan. Deze conclusie komt niet zo vaak voor (enkele malen per jaar), maar geeft dan wel rust. Vaak moet er dan eerst een ander probleem worden opgelost (zoals schulden, taal, zorg voor kinderen), waarbij dat probleem zo erg is, dat het werken verhindert. Veel problemen hoor je niet meteen, schaamte speelt een rol, zeker bij armoede en schulden. Armoede kan zo erg zijn, dat je niet aan werken/werk zoeken toekomt. Armoede speelt in 25% van de gevallen een rol.

Gebaseerd op interviews en de registraties is de beste schatting voor ‘geen resultaat’ 30 procent (voor de lage en hoge schatting ±15 procentpunt).

²⁷ De categorieën opleiding en alleen hersteld contact zijn zo klein dat een variatie hier geen effect heeft op de uitkomst.

4.1.2. Vrijwilligerswerk

De grootste groep inwoners gaat (eerst) vrijwilligerswerk doen. Voor een deel van de groep is vrijwilligerswerk een opstap naar werk en voor een ander deel is vrijwilligerswerk het doel (deze onderverdeling bespreken we verderop). Veel mensen vragen eerst om wat anders, zoals werk of een taal cursus. Als inwoners de Nederlandse taal te slecht spreken om te kunnen werken, kan een taal cursus een oplossing zijn, vrijwilligerswerk vaak ook. Een deel van de inwoners heeft niet aan vrijwilligerswerk gedacht, een deel weet niet eens wat het is.

Hoeveel mensen vrijwilligerswerk gaan doen, is lastig te schatten. In de registraties komt het niet vaak voor (17 maal als resultaat genoemd in 2023), omdat het voor mensen ook een middel is, niet het doel. Ook is er een groep die na hulp zelf vrijwilligerswerk weet te vinden.

De medewerkers geven aan dat het resultaat 'vrijwilligerswerk' vaker voorkomt. Hoe vaak hangt sterk af van persoonlijke ervaring. Het meest genoemd, is dat 40 procent van de inwoners (eerst) vrijwilligerswerk gaat doen. De bandbreedte is 10 tot 75 procent van alle inwoners die binnenkomen.²⁸

Hier is het percentage dat richting vrijwilligerswerk gaat iets lager ingeschat, namelijk 35 procent. Dit om rekening te houden met een substantiële groep waarbij geen resultaat wordt geboekt.

4.1.3. Opleiding

Eén van de drie doelen van de Werkwinkel is mensen richting opleiding helpen. Dat gebeurt minder dan een aantal van de betrokkenen vooraf had verwacht. Als het gaat om fulltime onderwijs (MBO 4, HBO) dan gaat het om één procent van de uitstroom.

De uitstroom naar leerwerktrajecten is met 3 procent weliswaar groter, maar nog steeds beperkt. Het is ook beduidend minder dan de vraag ernaar. Een schatting is dat zo'n 10 procent van de inwoners ernaar vraagt. Maar lang niet altijd is die vraag naar een leerwerktraject reëel; bijvoorbeeld als de inwoner de Nederlandse taal onvoldoende spreekt, als lezen en schrijven een probleem is, of er geen leermogelijkheid is. Soms is het ook zo dat andere mogelijkheden aantrekkelijker zijn, zoals nuttig vrijwilligerswerk doen, waarbij iemand maatschappelijk betrokken wordt, nuttig bezig is, en een goed voorbeeld kan zijn voor de kinderen.

Dat er bij de Werkwinkel minder vraag naar opleiding is, is misschien toch logisch. Wie immers echt in de problemen zit (schulden, armoede), wil niet een opleiding doen, maar direct werken en geld verdienen. In alle scenario's is de 1 procent van fulltime onderwijs meegenomen. De leerwerktrajecten worden in de paragraaf 'waardering van onderwijs' meegenomen.

4.1.4. Werk

De Werkwinkel zorgt ervoor dat mensen uitstromen naar een baan. Deels wordt dat geregistreerd, en deels gebeurt dat buiten het zicht van de Werkwinkel. In 2023 is geregistreerd dat van de mensen die in 2023 begonnen waren bij de Werkwinkel 47 mensen werk gevonden hebben (deels is dit geregistreerd als resultaat en deels als reden voor uitstroom). Dit is zo'n 12 procent. Van de 394 mensen die in 2024 binnen kwamen bij de Werkwinkel, zijn al 29 mensen uitgestroomd naar werk (7 procent). Er kunnen in 2024 ook mensen al wel werk hebben gevonden, maar nog niet zijn uitgestroomd. De cijfers voor de inwoners die in 2024 begonnen zijn, zijn resultaten voor

²⁸ De vraag is hoe betrouwbaar herinneringen van medewerkers zijn: waarschijnlijk onthoud je inwoners die je langer begeleidt beter dan inwoners die na een gesprek zelf verder gaan.

begeleiding van variërend van 1 dag tot maximaal 7 maanden. Dit is nog heel erg werk in voortgang en dus een onderschatting.

De registratie mist een flink deel van het resultaat. Een grote groep inwoners komt binnen, vraagt informatie, vraagt hulp met een cv of motivatiebrief, heeft voordeel van meedenken en besluit dan zelf verder te gaan met zoeken.

Dus de vraag is: 'Welke van de inwoners waarbij het niet geregistreerd is, hebben wel werk gevonden dankzij de Werkwinkel?' De meeste mensen die binnenkomen, zoeken betaald werk (10 procent zegt bij binnenkomst voor vrijwilligerswerk te komen, en zo'n 10 procent geeft aan te komen voor een opleiding). De vraag is meestal een baan, maar dat is niet wat iemand dan ook altijd meteen kan.

In 2023 is bij een deel van de inwoners hun eerste vraag geregistreerd. 170 van de 400 (42,5 procent) inwoners geeft als eerste aan dat ze komen voor werk. Nog eens 50 mensen komen zich oriënteren (12,5 procent).

In 2024 (met een ander registratiesysteem) zijn de getallen en categorieën anders: 139 inwoners kwamen voor oriëntatie en het onderzoeken van mogelijkheden (dit is 40 procent van de mensen waarvoor het is ingevuld; 344 van de 394). 21 procent van de mensen wil hulp bij solliciteren, 18 procent zoekt werk en 17 procent van de hulpvragen gaat om vrijwilligerswerk.

Merk op dat veel informatievragen uiteindelijk gaan om werk. Vaak is de afstand tot de arbeidsmarkt groot.

Bij resultaten in 2023 stond 22 procent keer 'hulp bij cv' en 10 procent van de inwoners met resultaat had werk (de groepen overlappen deels en mogen dus niet bij elkaar opgeteld worden: sommige mensen hebben als resultaat cv en werk).

Voor de voorlopige resultaten uit 2024 blijkt dat arbeidsmatige activatie het grootste blok resultaten is (179), gevolgd door maatschappelijke deelname (143). Opleiding en leren is klein (4), gevolgd door integrale samenwerking verbeteren.

Merk op dat de indeling ook anders kan: iemand die gaat werken, wordt ook maatschappelijk actiever. Loopbaanbegeleiding valt niet onder arbeidsgerelateerde activatie. Taalverbetering valt nu niet onder opleiding.

Het grootste deel van de inwoners is dus gemotiveerd om te werken (ze komen vrijwillig). Tegelijk heeft iedereen die binnenkomt een groot of klein probleem, waardoor het niet lukt zelf werk te vinden. De arbeidsmarkt is al een tijd zo dat als je een baan wil, weet te zoeken en geschikt bent, dat je zo een baan hebt. Voor een deel van de mensen die komt voor werk, is dat (op korte termijn) niet haalbaar.

Inwoners komen dus binnen met een enorm verschil in de afstand tot de arbeidsmarkt. Dat gaat van jarenlang niet gewerkt hebbend en bijstand, de taal slecht sprekend en fysiek niet fit, tot werkend maar niet wetend hoe een volgende baan te bemachtigen. De overeenkomst tussen beide groepen is steeds de motivatie om te werken, of vrijwilligerswerk te doen (een stap te maken). Er is dus niet geprobeerd om de initiële afstand tot de arbeidsmarkt te meten (dat kan met een participatieladder of een andere indeling²⁹) en te achterhalen hoeveel deze verkleind is. Er is meteen gewerkt aan het helpen die stap te zetten.

²⁹ Zie respectievelijk VNG (2011) en Rijksoverheid (2020, p. 16.) en DeBeleidsonderzoekers (2018).

Effectschattingen zijn lastig omdat de Werkwinkel-aanpak niet één op één te vergelijken is met gedegen onderzocht arbeidsmarktbeleid (bijvoorbeeld met een natuurlijk experiment of een controlegroep). Veel instrumenten om werklozen te begeleiden naar werk vallen in de categorie *stick or carrot* (stok of wortel; straffen als iemand te lang doet over het vinden van werk, of belonen als iemand dat snel doet). De Werkwinkel richt zich op de gemotiveerden die er zelf niet komen. In een CPB analyse (2020) van kansrijk arbeidsmarktbeleid valt dit meer onder intensivering van begeleiding in de bijstand dan wel uitbreiding face-to-face gesprekken UWV. Tegelijk zijn er ook nog grote verschillen: in de Werkwinkel komen ook niet-uitkeringsontvangers, de follow up is directer, en het initiatief gaat van de klant uit, niet van de uitvoerder.

Ook zet de Werkwinkel veel verschillende vormen van hulp en activatie in. Dit maakt effectschatting lastig, maar sluit wel aan bij Koning (2013) die klaagde dat de les uit het verleden is dat gesubsidieerde arbeid, loonkostensubsidies, scholing en bemiddeling allen onvoldoende selectief zijn ingezet. Er is veel te winnen door per werkloze [werkzoekende die hulp nodig heeft] dat instrument in te zetten, dat het best bij zijn situatie past.

Koning (2012) analyseert de literatuur om werklozen naar werk te helpen en concludeert: (i) sancties (korting op de uitkering) werken beter dan beloningen, (ii) meer klantcontacten werkt (de extra tijd die klantmanagers daarmee kwijt zijn, wordt terugverdiend, terughoudendheid is nodig voor het inzetten van zwaardere trajecten), (iii) loonkostensubsidies werken om mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt aan het werk te krijgen, maar deze verdienen je niet terug bij de belasting. Algemene scholing en ID banen houden mensen juist van het werk af, omdat gedurende de tijd van scholing er niet gezocht wordt en er een ongewenst signaal van uit kan gaan aan de potentiële werkgevers. Scholing op het gebied van motivatie, zelfbeeld en effectief gedrag kunnen wel helpen. Hier gaat het niet om de wortel of de stok. De inwoners die zich bij de Werkwinkel melden, zijn gemotiveerd om aan het werk te gaan, maar weten niet hoe. Bij de Werkwinkel is er intensief contact als dat nodig is en er wordt weinig gedaan aan algemene scholing. Er is veel aandacht voor motivatie, zelfbeeld en effectief gedrag.

Kortom het is lastig inschatten hoeveel mensen geholpen worden richting werk. In de midden schatting gaat 29 procent van de inwoners gaat richting werk (voor de lage en hoge schatting ± 10 procentpunt).³⁰

4.1.5. Herstel contact met UWV

Een deel van de mensen die bij de Werkwinkel binnenkomt, is al klant van het UWV (WAJONG, WIA, werkloosheidsuitkering) of gemeente (P-wet uitkering). Inwoners kunnen verschillende redenen hebben om dan (ook) bij Werkwinkel binnen te lopen: gemeentemedewerkers of UWV-ers zijn soms te druk, de Werkwinkel is een andere snellere manier; shoppen (bijvoorbeeld als iemand niet werkfit is); er is veel wantrouwen richting gemeente en UWV (mensen zijn bang dat als ze daar het verkeerde zeggen dat gevolgen heeft voor hun uitkering); soms hadden ze een traject dat niet liep, zijn ze boos op UWV of gemeente, of snappen ze niet hoe de gemeente en het UWV werken; sommigen zitten ze al zo lang in een uitkering dat ze niet weten dat ze een coach hebben. Ook heeft de inwoner bij de Werkwinkel controle over wanneer en hoe het gesprek plaatsvindt. Een inwoner kan voor hulp binnenkomen lopen op een goede dag. Bij de Werkwinkel kan een inwoner vrijblijvend (alleen of met iemand van bijvoorbeeld het buurtteam) binnenlopen met een vraag, in tegenstelling tot het UWV/ de gemeente waar je niet ongepland kan binnenlopen. Bovendien hoeft er vooraf niet eerst digitaal een afspraak gemaakt te worden, niet iedereen is even digitaal vaardig. Ook is bij de Werkwinkel meer tijd dan bij de gemeente om na te denken over wat iemand echt wil qua werk. Bij de gemeente is de focus sterker op het begeleiden naar werk.

³⁰ De lage schatting houdt ook rekening met slechtere economische omstandigheden waarin het moeilijker kan zijn mensen naar werk te helpen.

Om dubbel werk (bij Werkwinkel en gemeente /UWV) te voorkomen is soms afstemming met UWV of gemeente nodig. Soms is dit ook handig zodat de inwoner gebruik kan maken van trajecten of coaching die via UWV of gemeente gemakkelijker te regelen is. Afstemmen of herstel van contact is lang niet altijd nodig: geruuststellen, informatie en tips geven, kunnen altijd.

Afstemming gebeurt alleen met toestemming van de inwoner en vaak met UWV of gemeente op de speaker en de Werkwinkel-medewerker en de inwoner samen bij de Werkwinkel. Daarna gaat het om zo goed mogelijk samenwerken om de inwoner te helpen.

In de registraties over 2023 staat dat dat 20 maal is gebeurd. Dit is weer veel minder dan ervaren medewerkers herinneren: bij inwoners van UWV of gemeente is het eerder 3 op de 10 casussen. Hier is aangenomen dat er bij 5 procent van alle inwoners afstemming met UWV of gemeente plaats vindt en er geen andere baten zijn.

4.2. Kosten Werkwinkel

De kosten van de Werkwinkel bestaan vooral uit personeelskosten³¹. Op de begroting staat per organisatie hoeveel FTE ze leveren.³² Dat staat in kolom 1 van Tabel 4.2. In de tweede kolom staan de out of pocket kosten per organisatie vermeld (huur en praktische organisatiekosten). In de een na onderste regel staan de kosten van de wijkvoorlichters die niet uit de begroting van de Werkwinkel worden betaald, maar apart gefinancierd zijn. Om de kosten in te schatten, zijn de kosten per FTE nodig. Loonkosten plus werkgeverslasten zijn voor uitvoerenden geschat op € 80.800 per FTE, voor projectleiders is dit geschat op € 97.435. Voor het UWV en Werk en Inkomen is gerekend met 0,5 FTE projectleider. Ook de inzet van DOCK is op projectleiderniveau. Verder zijn alle loonkosten tegen uitvoerendenkosten gewaardeerd. Boven de loonkosten is een opslag gehanteerd voor de algemene organisatiekosten van de moederorganisatie (zoals HRM, control, management, ziektevervanging) die niet in de werkgeverslasten zitten. Dit is geschat op 30 procent opslag op de loonkosten inclusief werkgeverslasten.

Vervolgens zijn deze kosten per FTE met 18 procent verhoogd om te corrigeren voor het feit dat de overheid geen kostprijsverhogende belastingen betaalt, terwijl veel baten wel inclusief kostprijsverhogende belastingen zijn. De handleiding lijkt te zeggen dat dit moet (zie SEO (2016a, p. 76) en CPB 2013, p. 103 voetnoot 59), tegelijk komt het in praktijk van MKBA's regelmatig voor dat er geen BTW correctie plaatsvindt.

Kolom 3,4 en 5 geven de kosten per organisatie, de onderste regel bevat het totaal. De beste schatting is dat de kosten € 1,3 miljoen zijn. Dit is gelijk voor de lage en de hoge schatting.

³¹ Huur en andere organisatiekosten zijn minder dan 4 procent van het totaal.

³² De meeste medewerker geven aan dat het drukker wordt en dat de tijd per saldo klopt. Soms is het tijdens spreekuurtijd rustig en doen ze wat anders, dit wordt meestal gecompenseerd door na Werkwinkel tijd nog met Werkwinkel klanten bezig te zijn. Eenmaal is opgemerkt dat de Werkwinkel nu tegen de grenzen aanloopt van wat kan met de huidige bezetting.

Tabel 4.2 Begroting en kosten Werkwinkel (2024)

	begroting		Kosten (euro's)		
	Waarvan in FTE	Waarvan in euro's	laag	midden/best	hoog
Werk en Inkomen	2,7	20.000	367.432	367.432	367.432
UWV	2,4	0	310.246	310.246	310.246
Buurtteam Sociaal (POK)	0,82	0	101.642	101.642	101.642
Buurtteam J&G	0,66	0	81.810	81.810	81.810
DOCK (POK)	0,82	0	122.563	122.563	122.563
VCU (POK)	0,4	0	49.582	49.582	49.582
Leerwerkloket	0,22	0	27.270	27.270	27.270
projectkosten (POK) FTE Wijkvoorlichters (budget Samen voor Overvecht)	1,7	0	210.722	210.722	210.722
Totaal (inclusief BTW opslag)			1.301.067	1.301.067	1.301.067

4.3. Baat werk

Deze paragraaf waardeert de extra werkgelegenheid die de Werkwinkel creëert door mensen naar werk te helpen. Paragraaf 4.3.1 schat de *hoeveelheid* extra werkgelegenheid en Paragraaf 4.3.2 gaat in op de *waardering* van extra werkgelegenheid. Prijs maal waardering geeft de totale waarde. Paragraaf 4.3.3 waardeert werk tegen een hoger loon.

4.3.1. Hoeveelheid

Een project kan economisch gezien extra werkgelegenheid creëren als het het arbeidsaanbod vergroot³³. Dat is hier het geval. Een deel van de inwoners zou zonder hulp geen baan hebben gevonden, een ander deel zou later een baan gevonden hebben (een tijdelijke verruiming van het arbeidsaanbod).

Additionaliteit en mate van versnelling

In de paragraaf over het stroomschema is geschat dat 29 procent (voor de lage en hoge schatting ±10 procentpunt) uitstroomt naar werk. De vraag is wat er zonder de Werkwinkel gebeurd zou zijn. Zonder hulp van de Werkwinkel zou een deel van de mensen ook uitstromen naar werk. Sommigen misschien even snel en anderen trager. Anderen zouden misschien nooit werk vinden.

Tabel 4.3 geeft een inschatting van hoeveel sneller mensen die werk vinden dat vinden. Voor een op de vijf is aangenomen dat de Werkwinkel niet leidt tot het sneller vinden van een baan, ze hadden het anders ook gered. 15 procent is 1 maand sneller, twee even grote groepen zijn 3 en 6 maanden eerder aan het werk dan zonder hulp van de Werkwinkel. Er zijn ook mensen waarvan Werkwinkel-medewerkers zeggen dat ze anders nooit een baan zouden vinden en waarbij dat plausibel is. Dit is hier geschat op een op de drie die naar werk gaan (dit ligt onder de schatting van de Werkwinkelmedewerkers zelf). In de berekening is dit conservatief ingekort tot 1 jaar. Dit levert

³³ Ter vergelijking: een project dat de vraag naar arbeid vergroot, zorgt niet voor meer werkgelegenheid, maar voor een verschuiving van werkgelegenheid.

in de midden/beste schatting 66 jaren extra werk op (hierbij is nog geen rekening gehouden met deeltijdwerk, zie verderop).

Tabel 4.3 Hoeveel sneller vinden uitstromers naar werk eerder een baan?

	Procentueel			Aantallen		
	laag	midden/best	hoog	laag	midden/best	hoog
0 maanden eerder	25%	20%	15%	23	28	28
1 maand eerder	15%	15%	15%	14	21	28
3 maanden eerder	15%	15%	15%	14	21	28
6 maanden eerder	15%	15%	15%	14	21	28
12 maanden eerder (Max)	30%	35%	40%	27	49	75
Aantal mensjaren extra werk (zonder met voltijdspercentage rekening te houden)				38,76	66,12 ³⁴	98,28

Hoeveel sneller een baan? De variatie in wie geholpen wordt en waarmee is groot. Dit maakt dit een lastige schatting. Overwegingen hierbij zijn:

Voor de mensen die naar werk gaan, schatten sommige medewerkers dat 40 tot 60 procent anders nooit een baan had gevonden (zoals uit de Tabel 4.3 blijkt, is deze schatting niet overgenomen). Die hadden het zonder de hulp van de Werkwinkel nooit gered. Ze missen de vaardigheden en hebben ook niet het netwerk om er toch te komen. Het grootste deel van deze mensen moet eerst een ander probleem oplossen voordat werk een mogelijkheid is. Denk aan oppas voor de kinderen, schulden, taal. Schulden worden bijna nooit in het begin gemeld als probleem, daarvoor moet eerst vertrouwen zijn. Maar ze spelen in een kwart van de casussen een rol, waarbij schulden en armoede de mensen zo bezighouden dat ze niet aan het werk komen.

Een deel van de mensen die het zonder hulp wel zou redden, zou er anders langer over doen, bijvoorbeeld omdat ze wel een netwerk hebben, maar dat nog niet hebben durven aanspreken voor hulp (de nood is nog niet hoog genoeg).

Een relatief grote groep die naar werk uitstroomt, is de groep die geholpen wordt met het maken van hun cv. Soms is er alleen de vraag om een cv. Het maken van een goede cv is voor veel mensen lastig. Dit kan gaan om vragen over hoe presenteert je jezelf, wat zeg je wel en niet en hoe, en hoe ga je om met lange tijden buiten het arbeidsproces. Maar ook: wat heb je al gepresteerd? Soms wordt dit enorm onderschat waardoor cv's niet goed zijn, maar ook de inwoners negatiever over zichzelf denken dan terecht is. Een ander deel van de inwoners mist taalvaardigheden of digitale vaardigheden om een cv te kunnen maken. Een deel van de inwoners heeft geen computer maar gebruikt de mobiele telefoon voor alles. Het komt voor dat bij de Werkwinkel een cv wordt gemaakt, uitgeprint en meegegeven, die dan meteen elders ingeleverd wordt.

Voor veel banen is een cv nodig.³⁵ Het is ook nodig voor cv matching bij het UWV. Ook komt het voor dat mensen aangenomen zijn, maar nog wel een cv moeten aanleveren voor het HR/dossier en daarop vastlopen. Zonder cv of met een slechte cv is solliciteren lastiger en duurt het langer voor iemand een baan heeft. Het is ook stressvoller.

³⁴ $=+(28*0+21*1+21*3+21*6+49*12)/12$. Getallen in de tabellen kunnen iets afwijken van de berekening, omdat de tabellen steeds afgeronde getallen bevatten. De MKBA is doorgerekend zonder tussentijds af te ronden.

³⁵ Schoonmaakwerk is een van de weinige uitzonderingen die genoemd wordt.

Alleen het maken van een cv via de Werkwinkel scheelt al 1 tot 3 maanden, of zelfs veel langer totdat mensen aan een baan beginnen.³⁶

Sommige cv's waar mensen mee binnenkomen, zijn zo slecht dat medewerkers niet kunnen voorstellen dat iemand daar ooit mee aangenomen wordt. Hulp hierbij scheelt zeker 3 maanden gemiddeld.

Bij de Werkwinkel is het maken van een cv voor iemand ook een reden voor een goed gesprek waarin wordt gevraagd naar wat iemand wil, wordt gemotiveerd voor vervolgstappen en de Werkwinkel medewerker laat zien wat iemand al gedaan heeft en kan zodat iemand in zijn kracht wordt gezet. Ook dat helpt om sneller een baan te vinden.

Soms is een zetje nodig om te solliciteren en door te zetten en ontbreekt de sociale omgeving die dat zetje kan geven. Om dan als Werkwinkelhulpverlener dat zetje te kunnen geven, is een vertrouwensband nodig. Die opbouwen kost tijd, maar het resultaat kan een flinke verkorting van de baanzoekduur zijn.

4.3.2. Prijs/waarde

Als iemand gaat werken treedt een aantal effecten op:

1. Hij produceert waarde in het bedrijf of de organisatie waar hij werkt
2. Uit de productiewaarde wordt zijn loon en bruto loonkosten betaald
3. Hij maakt werkgerelateerde kosten
4. Hij raakt zijn uitkering kwijt
5. UWV /de gemeente hoeft een uitkering minder te betalen
6. UWV /de gemeente hoeft een uitkering minder te regelen
7. Hij gaat meer belasting betalen
8. Hij raakt vrije tijd kwijt
9. Zijn kwaliteit van leven gaat erop vooruit

Ad 1 en 2.

Aangenomen is dat:

inwoners die gaan werken in de beste schatting 70 procent (voor de lage en hoge schatting ± 10 procentpunt) van fulltime werken.

in de beste schatting verdienen ze 110 procent (voor de lage en hoge schatting ± 10 procentpunt) van het minimumloon. Het minimumloon per 1 januari 2024 was € 13,27 per uur. Bij een 36-urige werkweek komt dit neer op € 2.070 per maand.³⁷

De opslag voor werkgeverslasten is circa 23% van het brutoloon, denk aan verplichte bijdragen zoals premies en belastingen (loonheffingen) die aan de Belastingdienst moeten worden afgedragen (Berenschot, 2024).

³⁶ Dit lijkt lang in vergelijking met de extra tijd die nodig is om iemand die bij Werk en Inkomen of het UWV binnen is te helpen met een cv traject. Alleen er is ook een grote groep die niet bij het UWV of Werk en Inkomen binnen is of daar pas later naar toe gaat voor hulp bij de cv dan ze bij de Werkwinkel binnenlopen.

³⁷ Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/minimumloon/bedragen-minimumloon/bedragen-minimumloon-2024>

In de midden schatting is de baat van extra productiviteit ruim € 1,5 miljoen³⁸.

Ad 3.

Mensen die aan het werk gaan, maken werkgerelateerde kosten (reiskosten, kleding), dit is geschat op 4% van het brutosalaris. (Berenschot, 2024).

Ad 4 en 5.

Als de inwoner een uitkering had, krijgt hij deze niet meer als hij gaat werken. Dit scheelt bij een bijstandsuitkering voor een alleenstaande € 1.283,83 per maand (€ 15.406 per jaar). Aangenomen is dat uitkeringen van het UWV hoger zijn (€ 1.500 per maand gemiddeld). De inwoner raakt de uitkering kwijt en de gemeente of het UWV hoeft die niet meer te betalen. Voor het saldo van de maatschappelijke kosten en baten maakt de hoogte van de uitkering dus niet uit, wel voor de verdeling.

Ad 6.

De gemeente /het UWV hoeft een uitkering minder uit te keren, te controleren en te begeleiden. Berenschot (2024) schat dit voor bijstandsgerechtigden op € 4.034 per uitkering per jaar. Dit getal houden we hier aan voor zowel gemeente als UWV. Dit is uiteraard alleen meegeteld voor de inwoners met een uitkering van de gemeente of het UWV (zie Tabel B.4). Voor de gemeente scheelt dit in de midden schatting € 59.538.³⁹

Ad 7.

De inwoner gaat meer inkomstenbelasting betalen, dit is geschat op € 2.000 op jaarbasis in de beste schatting (± € 250).⁴⁰

Ad 8. De inwoner raakt vrije tijd kwijt. Dit heeft een waarde. De vraag is hoeveel? De waarde van de vrije tijd is minder dan het extra inkomen (bij een efficiënte arbeidsmarkt levert aan de *marge* een uur extra werk evenveel op als een *extra* uur vrije tijd waard is: alleen gaat het hier niet om marginale veranderingen. De waarde van vrije tijd is minder dan het extra inkomen. SEO (2016a, p.58.) schat de waarde van vrije tijd op 70 procent van het netto extra inkomen.⁴¹ Dat is hier genomen als waarde voor de vrije tijd, ook al lijkt dit hoog.

Ad 9. De inwoner gaat meer meedoen, doet sociale contacten op, is nuttig. Zijn kwaliteit van leven gaat erop vooruit, zie paragraaf 4.5.2.

Om de berekening consistent te houden, is hier niet de verdeling van inwoners over de verschillende inkomstenbronnen gehanteerd zoals voor heel de Werkwinkel telt. Bij de inwoners die vrijwilligerswerk gaan doen, is aangenomen dat daar geen mensen zonder een uitkering maar

³⁸ $66,12 \text{ mensjaren extra werkgelegenheid (Tabel 4.3)} \times 70\% \text{ (voltijdfactor)} \times € 2.070 \text{ (minimumloon per maand)} \times 110\% \text{ (verdienen boven minimumloon)} \times 1,23 \text{ (opslag werkgeverslasten)} \times 12 \text{ (maanden per jaar)} = € 1.555.536,74$

³⁹ $66,12 \text{ mensjaren mensen die gaan werken (zonder rekening te houden met voltijdsfactor)} \times 22\% \text{ (percentage inwoners aan werk geholpen die eerst een participatiewet uitkering hadden)} \times \text{jaarlijkse uitvoeringskosten van € 4.034.}$

⁴⁰ Berenschot (2023) schat voor de groep die vanuit de bijstand gaat werken met loonkostensubsidie de netto belasting- en premieheffing (rekening houdend met de kindertoeslag en huurtoeslag) op € 1.750 per jaar.

⁴¹ SEO adviseert het netto inkomen inclusief sociale premies. Dat is hier niet gedaan omdat dan het verlies aan vrije tijd hoger is dan aan wat iemand per maand aan werken overhoudt. Dan werkt iemand om er beter verzekerd te zijn (de sociale premies) en om mee te doen. Dit is niet realistisch.

met werk bij zitten. Daarom is het percentage NUO's (Niet Uitkering Ontvangers) met werk hier hoger dan gemiddeld. De precieze tabel zit in bijlage B (Tabel B.4)

Tabel 4.4 geeft de berekening van de verschillende elementen van extra werkgelegenheid.

Tabel 4.4 Waardering extra werkgelegenheid door de Werkwinkel (direct naar werk)

	laag	midden/best	hoog
Productiewaarde	710.545	1.555.537	2.882.658
vermeden uitkering gemeente	129.829	227.406	290.812
vermeden uitkering UWV	75.835	138.144	191.707
minder ontvangen uitkering	-205.664	-365.549	-482.518
extra belastinginkomsten	77.520	132.240	196.560
te betalen belasting	-77.520	-132.240	-196.560
Werkkosten	-38.512	-72.267	-117.181
lagere uitvoeringskosten UWV	16.995	30.960	42.964
lagere uitvoeringskosten gemeente	33.991	59.538	76.138
verlies aan vrije tijd	-189.972	-501.402	-1.099.561
Totaal	533.048	1.072.365	1.785.018

Opmerking: Hierbij is aangenomen dat Niet Uitkering Ontvangers die aankloppen voor hulp en naar werk gaan, zonder hulp tijdelijk geen werk en geen inkomen (uitkering) gehad zouden hebben.

4.3.3. Werk tegen een hoger loon

Een deel van de mensen die de Werkwinkel begeleidt, vindt beter en duurzamer werk dan ze gedaan zouden hebben zonder Werkwinkel. De Werkwinkel helpt mensen met solliciteren wat betekent dat ze door de informatie vaak veel meer mogelijkheden op de arbeidsmarkt zien, vaak beter zicht hebben op de eigen vaardigheden en de vaardigheden worden vergroot met bijvoorbeeld taaltraining of vrijwilligerswerk. Waarschijnlijk verdienen de mensen die door de Werkwinkel een baan hebben gevonden hierdoor beter. Niet allemaal, wel gemiddeld.

Cole e.a. (2024) hebben de vanaf 2015 verplichte Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA) onderzocht. Ze vonden dat het voltooien van de ONA zorgt voor betere arbeidsmarktprestaties: de werkgelegenheid van de vluchtelingen met ONA ligt 3 tot 4,5 procentpunt hoger dan die voor vluchtelingen zonder ONA. Ook ligt het aantal gewerkte uren 4,2 tot 5,8 uur per maand hoger en het gemiddelde uurloon is 4,4 tot 5,2 procent hoger. Dit vertaalt zich in een € 1.798 hoger loon per jaar. De ONA versnelde de economische integratie van vluchtelingen gedurende drie jaar en resulteerde in een duurzame toename van de kansen op werk. De loonstijging komt vooral doordat vluchtelingen door de ONA bij productievere bedrijven met hogere lonen terechtkomen.

Als je van buiten Europa naar Nederland komt, is goede arbeidsmarktkennis één van de vereisten voor het (snel) vinden van een baan. Mensen die al langer in Nederland wonen maar uit het buitenland komen en geen Nederlandse arbeidsmarktervaring hebben, of van andere Europese landen komen, kunnen tegen arbeidsmarktkennistekorten aanlopen waardoor het zoeken lastiger gaat.

Deels lijkt de doelgroep van de Werkwinkel hier op, deels is de doelgroep anders dan de ONA doelgroep. De aantallen mensen die meer gaan werken, zijn in paragraaf 4.3.1 besproken.⁴² Voor het aantal gewerkte uren nemen we aan dat de Werkwinkel niet voor meer uren zorgt.

Voor iedereen die door de Werkwinkel eerder aan een baan is gekomen (direct aan het werk, of eerst via vrijwilligerswerk), nemen we in de beste schatting mee dat mensen een 4 procent (± 1 procent) hoger loon hebben door de Werkwinkel gedurende 1 jaar.

Tabel 4.5 geeft de berekening van het hogere loon door hulp van de Werkwinkel. De eerste twee rijen geven het aantal mensen dat eerder een baan heeft door de Werkwinkel, de derde rij is het totaal. Daarna volgen het loon, het extra loon procentueel en in euro's, het aantal jaar waarvoor dit is meegenomen en het totaal. In de middenschatting levert dit ruim € 120.000 per jaar op.

Tabel 4.5 Hoger loon door Werkwinkel

	laag	midden/best	hoog
aantal mensen dat eerder aan het werk is direct	68	111	159
aantal mensen dat eerder aan het werk is via vrijwilligerswerk	29	50	81
Totaal	97	162	240
loon (jaarbasis; €)	14904	19127	23846
extra loon door Werkwinkel	3%	4%	5%
hoger loon per persoon per jaar (€)	447	765	1192
aantal jaar	1	1	1
hoger loon door begeleiding (€)	43.460	123.664	285.871

4.4. Baat vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk heeft drie belangrijke baten.

1. Het is nuttig voor de maatschappij.
2. Het kan helpen als opstap richting de arbeidsmarkt.
3. Het is nuttig voor diegene die het doet, denk aan: erbij horen, mee doen, contacten, afleiding. Voordat deze drie baten van vrijwilligerswerk hieronder gewaardeerd kunnen worden, is het nodig om de verschillende groepen af te bakenen.

Afbakening en kenmerken van de verschillende groepen vrijwilligers.

Tabel 4.6 geeft een onderverdeling weer van de inwoners die vrijwilligerswerk gaan doen. Tabel 4.7 geeft weer hoeveel iedere groep vrijwilligers per week werkt en hoe lang ze naar verwachting werken.

De eerste onderverdeling is tussen inwoners die vrijwilligerswerk hebben als doel en de groep voor wie vrijwilligerswerk ook een opstap naar werk is. Afhankelijk van wie je het vraagt, wil de helft tot 80 procent uiteindelijk werken. Het midden (65 procent) is als beste schatting genomen. Op basis van de gesprekken gaat een derde tot de helft daarbij voor re-integratie, dat wil zeggen: ze willen vaardigheden, ritme of zelfvertrouwen opbouwen. Dit duurt meestal een jaar, en ze bouwen hun

⁴² Merk op dat de ONA zorgt voor 3 tot 4,5 procent meer werk gedurende drie jaar. Dus bij 100 mensen die de ONA doen, levert dat zo'n 10 FTE op (3.3 % maal 3 jaar). Hier is dat vergelijkbaar: 39 FTE voor mensen die direct aan het werk gaan en 15 FTE extra werk voor mensen die eerst vrijwilligerswerk doen (voor integratie of re-integratie). Bij 480 deelnemers per jaar zit het op 11 FTE extra werk per 100 deelnemers. ONA is voor iedere inburgeraar verplicht, ook als werk op (korte) termijn geen doel is, terwijl bij de Werkwinkel mensen zich melden die willen werken.

inzet op van 2 tot 4 uur per week in het begin tot 16 uur aan het eind. Gemiddeld is 8 uur genomen.

Een derde tot een kwart gaat voor integratie, vooral taalvaardigheden opdoen en verbeteren. Dit duurt vaak langer (1 tot 2 jaar genomen), waarbij 8 tot 12/16 uur per week vrijwilligerswerk is gedaan (9 uur is als gemiddelde genomen). Langer nodig hebben (tot vijf) jaar voordat betaald werk mogelijk is, kan ook.

Een kwart tot een derde wil wel later gaan werken, maar lukt het niet om door te groeien. Voor hen is activatie via vrijwilligerswerk het hoogst haalbare. Vaak speelt hier een beperkt ziekte-inzicht of een laag cognitief vermogen. Hier wordt vrijwilligerswerk dan zingeving. Aangenomen is dat ze het vrijwilligerswerk 1 tot 2 jaar doen en gemiddeld 3 uur (2 tot 4 uur) per week zich inzetten.

De groep die het vrijwilligerswerk direct doet voor de zingeving en niet als opstap naar werk, doet het 2 tot 4 uur (3 uur gemiddeld) en dan een paar jaar (1 tot 2 jaar genomen). In deze groep komen relatief veel inwoners met een WIA of WAJONG uitkering voor.

Merk op dat de groep die eerst vrijwilligerswerk doet om later te gaan werken, dus wel hulp nodig heeft bij deze eerste stap, maar lang niet altijd bij een vervolgstap naar werk.

Aangenomen is dat bij de inwoners die vrijwilligerswerk gaan doen, geen mensen zonder uitkering maar met werk zitten. De precieze tabel zit in bijlage B (Tabel B.5)

Tabel 4.6 Onderverdeling vrijwilligerswerk naar doel

	Procentueel			aantallen		
	laag	midden/ best	hoog	laag	midden / best	hoog
verdeling vrijwilligerswerk doel	50%	35%	20%	72	59	38
werk/zingeving	50%	65%	80%	72	109	154
Voor werk....						
Waarvan voor re-integratie (vaardigheden/ritme/zelfvertrouwen)	33%	42%	50%	24	46	77
Waarvan voor integratie (taal)	33%	29%	25%	24	32	38
Waarvan, lukt niet, vrijwilligerswerk als zingeving	33%	29%	25%	24	32	38

Tabel 4.7 Vrijwilligerswerk, inzet en duur uitgesplitst naar doel vrijwilligerswerk

	Jaren			uren per week		
	laag	midden/best	hoog	laag	midden/best	hoog
doen dat als doel.	1	1,5	2	2	3	4
Voor werk....						
... Waarvan voor re-integratie (vaardigheden/ritme/zelfvertrouwen)	1	1	1	6	8	10
... Waarvan voor integratie (taal)	1	1,5	2	6	9	12
... Waarvan, lukt niet, vrijwilligerswerk als zingeving	1	1,5	2	2	3	4

Additionaliteit

Dat mensen bij de Werkwinkel vrijwilligerswerk vinden, wil niet zeggen dat ze het anders niet hadden gevonden. De vraag is hoeveel van het vrijwilligerswerk kan als extra worden gezien?

De Werkwinkel is een plek om gemakkelijk naar vrijwilligerswerk te vragen. De Vrijwilligerscentrale zit in de centrale stad. Dat is voor veel mensen in Zuidwest en Overvecht ver weg. De mogelijkheid

om via internet te zoeken, is voor een deel van de inwoners lastig. Een deel is wel assertief en ondernemend genoeg om het zonder Werkwinkel te vinden, maar een grote groep ontbreekt het hieraan en had het na 2 of 3 pogingen gedesillusioneerend opgegeven. Tevens heeft een flinke groep het vinden van vrijwilligerswerk niet in eerste instantie als vraag, die hadden dat waarschijnlijk dus niet op een andere manier gevonden. Daarom is aangenomen dat 80 procent (voor de lage en hoge schatting ± 10 procentpunt) van de mensen die via de Werkwinkel naar vrijwilligerswerk gaan, extra zijn.

Waardering baten vrijwilligerswerk: (i) nuttige productie

Het werk dat iemand vrijwillig verzet, creëert waarde. Het waarderen is lastig, want er is geen markt voor wat iemand vrijwillig maakt (anders was het geen vrijwilligerswerk).⁴³ In een hierop lijkende methode heeft LPBL (zie LPBL 2015 en bijvoorbeeld 2016) de waarde van de productie van vrijwilligers geschat op € 8 per uur. Deze waarde is gebaseerd op de prijzen die voor vrijwilligerswerk worden betaald. Gecorrigeerd voor 27 procent inflatie sinds 2015 is dat nu € 10,15 per uur. De Vrijwilligerscentrale Utrecht kapitaliseert de waarde van vrijwilligerswerk tegen het minimumloon (€ 13,27). Dit is een benadering van wat iemand minstens kost als je iemand inhuurt. In praktijk is inhuur duurder, immers ook bij een minimumloner moeten werkgeverslasten worden betaald en vaak is een aan de vrijwilliger gelijkend iemand niet tegen minimumloon beschikbaar. Hier is het minimumuurloon gehanteerd.

Op basis van Tabel 4.6 en Tabel 4.7 is de geschatte inzet per vrijwilliger berekend (Tabel 4.8). In het lage scenario werkt een vrijwilliger gemiddeld 3,3 uur per week gedurende 35 weken per jaar. De beste schatting is 5,5 uur⁴⁴ gemiddeld gedurende 40 weken, waarmee het aantal uur per vrijwilliger gemiddeld op 220 komt. In het hoge scenario ligt het aantal uren per vrijwilliger en dus het totaal hoger.⁴⁵

Tabel 4.8 Inzet vrijwilligers

	laag	midden/best	hoog
gemiddelde uren per week	3,3	5,5	8,0
weken per jaar	35	40	45
aantal uren vrijwilligerswerk per vrijwilliger	117	220	360

Waardering baten vrijwilligerswerk: (ii) geluk

Ten tweede zorgt vrijwilligerswerk voor nuttige tijdsbesteding, verbondenheid, een gevoel van meedoen, re-integratie in de maatschappij, groter maatschappelijk netwerk. Dit vergroot de kwaliteit van leven. SEO (2016a) geeft terecht aan dat iemand die vrijwilligerswerk doet daar tijd en eventueel kosten in stopt en dat dit in principe voor nutsverlies zorgt. SEO neemt aan dat vrijwilligerswerk per saldo niks oplevert en niks kost (baten van verrichten vrijwilligerswerk wegen op tegen de kosten). Dat is een aanname die haaks staat op de ervaring van veel mensen die vrijwilligerswerk doen in dit project (zie bijvoorbeeld ook hoofdstuk 5 met de bespreking van casussen). Hier zijn juist mensen met veel vrije tijd (lage marginale waarde) en weinig zinvolle

⁴³ SEO (2016a) suggereert om de waarde te schatten met enquêtes op basis van een hypothetisch keuze-experiment. Dat is hier praktisch onmogelijk.

⁴⁴ Dit lijkt iets hoger te zijn dan de gemiddelde 4,4 uur per week die een vrijwilliger gemiddeld aan het vrijwilligerswerk besteedt volgens het CBS (2020). Echter bij het CBS zitten in de steekproef ook mensen die een paar uur per jaar vrijwilligerswerk doen (CBS, 2023). Dat komt hier niet voor. Verder is het zo dat als iemand 5,5 uur per week vrijwilligerswerk doet gedurende 40 weken, dat overeenkomt met 52 weken gerekend op 4,2 uur per week. Dan is de schatting hier zelfs lager dan bij het CBS.

⁴⁵ Het beste scenario ligt dus iets boven de schatting van 170 uur per jaar in LPBL (2016).

invulling. Het staat ook haaks op de literatuur over geluk en vrijwilligerswerk. Zo stelt Prof. Dijksterhuis (hoogleraar sociale psychologie aan de Radboud Universiteit) dat vrijwilligerswerk gelukkiger maakt (geciteerd in AD 2019). Lawton ea. (2021) hebben de relatie tussen vrijwilligerswerk en geluk onderzocht waarbij ze het effect dat gelukkigere mensen waarschijnlijker vrijwilligerswerk gaan doen apart hebben gehouden. Ze concluderen dat vrijwilligerswerk ervoor zorgt dat mensen gelukkiger worden. Een conservatieve schatting van het bedrag dat iemand moet krijgen om even gelukkig te worden als van vrijwilligerswerk is €911 per jaar. Omgerekend naar euro's van nu is dat € 1.200. In Paragraaf 4.5.2 werken we de waardering van vrijwilligerswerk uit.

Waardering baten vrijwilligerswerk: (iii) vergrote kans op werk

Vrijwilligerswerk zorgt voor extra vaardigheden (taal, werkritme, werken in een organisatie), werkervaring en helpt vaak bij re-integratie (rustig aan opbouwen kan in vrijwilligerswerk en lang niet in alle banen, waarbij lang niet alle inwoners een baan hebben).

Voor de vrijwilligers die doorgaan voor werk (vanwege re-integratie of integratie; Tabel 4.7) is een inschatting gemaakt voor hoeveel sneller ze werk vinden door het vrijwilligerswerk (zie eerste drie kolommen Tabel 4.9). Een deel vindt trager werk door vrijwilligerswerk, omdat het langer duurt voor ze weer gaan zoeken en ze zonder vrijwilligerswerk anders ook werk hadden gevonden. Aangenomen is dat dit voor 15 procent geldt met gemiddeld 3 maanden vertraging. Een deel is niet sneller of langzamer aan het werk (20 procent). Een groep van 20 procent is een maand sneller, 20 procent gemiddeld 3 maanden sneller. De laatste groep is de groep die zonder vrijwilligerswerk niet meer aan een baan zou zijn gekomen. Niet is hier afgekapt op 12 maanden.

Tabel 4.9 Hoeveel sneller vinden vrijwilligers een baan dan zonder vrijwilligerswerk

	Procentueel			Aantallen		
	laag	midden/ best	hoog	laag	midden/ best	hoog
3 maanden trager aan een baan (door vrijwilligerswerk kijken ze niet naar een betaalde baan).	20%	15%	10%	10	12	12
niet sneller of langzamer aan een baan	20%	20%	20%	10	15	23
1 maand eerder aan een baan	20%	20%	20%	10	15	23
3 maanden eerder aan een baan	20%	20%	20%	10	15	23
12 maanden eerder aan een baan (12 maanden als maximum genomen voor anders nooit gelukt)	20%	25%	30%	10	19	35
maanden eerder een baan				2,6	3,35	4,1
aantal manjaren werk (zonder met een fulltime percentage rekening te houden)				10	22	39
full time percentage				60%	70%	80%

Vervolgens is uitgerekend om hoeveel inwoners dat gaat (laatste drie kolommen Tabel 4.9). In de beste schatting zijn dus 12 inwoners trager aan het werk. Gemiddeld zijn in het beste scenario mensen 3,35 maanden eerder aan het werk. Aantal inwoners maal het aantal maanden gemiddeld komt op 22 jaar dat er extra wordt gewerkt. In de waardering gaan we ervan uit dat mensen gemiddeld 70 procent van fulltime werken.

De waardering gebeurt op dezelfde manier als de baten van werk (paragraaf 4.3.2). Het resultaat staat in Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Waardering extra werkgelegenheid door eerst vrijwilligerswerk te doen (euros)

	laag	midden/best	hoog
productiewaarde	190.652	508.009	1.154.471
vermeden uitkering gemeente	51.507	106.944	194.933
vermeden uitkering UWV	40.114	83.289	151.817
minder ontvangen uitkering	-91.621	-190.233	-346.750
extra belastinginkomsten	20.800	43.187	78.720
te betalen belasting	-20.800	-43.187	-78.720
werkkosten	-10.333	-23.601	-46.930
lagere uitvoeringskosten UWV	8.990	18.666	34.024
lagere uitvoeringskosten gemeente	13.485	27.999	51.036
verlies aan vrije tijd	-25.466	-114.152	-332.906
Totaal	177.327	416.921	859.695

Opmerking: Hierbij is aangenomen dat Niet uitkeringsontvangers die aankloppen voor hulp en naar werk gaan, zonder hulp tijdelijk geen werk en geen inkomen (uitkering) gehad zouden hebben.

4.5. Baat fysieke en psychische gezondheid, zorg, consumptie en geluk

Mensen die gaan werken of vrijwilligerswerk gaan doen, zijn gelukkiger en gezonder dan wanneer ze dat niet zouden doen. Mensen die vanuit een uitkering gaan werken, worden gezonder, gelukkiger en gebruiken minder zorg (Schuring et al., 2011, Stigter en de Vries, 2024). Ze doen minder een beroep op maatschappelijke ondersteuning en financiële ondersteuning, zorgen voor minder overlast en de algemene kwaliteit van leven gaat erop vooruit.

4.5.1. Baat besparing zorgkosten, Maatschappelijke Ondersteuning, aanvullende financiële ondersteuning, veiligheid

Berenschot (2024) schat voor mensen die met een Loonkostensubsidie aan het werk gaan, dat de zorgkosten met € 1.158 euro per jaar dalen (minder ggz kosten met € 704 is hier een substantieel onderdeel van). De kosten van maatschappelijke ondersteuning (Wmo-maatwerkvoorzieningen en maatschappelijk werk/welzijn) dalen met € 649, de kosten van schuldhulpverlening dalen met € 151 en de vermindering van het gebruik van bijzondere bijstand en minimabeleid levert € 79 op. Tot slot dalen de kosten van de veiligheidszorg met € 34 en de maatschappelijke kosten criminaliteit met € 69. In totaal zijn deze externe baten € 2.061.

LPBL (2018) schat dat mensen die gaan werken of vrijwilligerswerk gaan doen (na afloop van het door hun geëvalueerde project 'Werkbrigade') minder zorgkosten maken. Dit bespaart € 80.000 voor 45 mensen die uitstromen. Gecorrigeerd voor inflatie is dit € 2.200 per persoon. De baat van voorkomen escalatie (maatschappelijke zorg) voor mensen die aan het werk gaan, schat LPBL (2018) op € 3.100 (na inflatiecorrectie).⁴⁶

CPB en SCP (2020) hebben voor mensen met een arbeidsbeperking onderzocht wat de baten zijn van het hebben van werk naast de baat van de arbeidsdeelname. Ze hebben de verandering in de kans op werk rond de introductie van de participatiewet in 2014 gebruikt om effecten op WMO

⁴⁶ Zonder correctie voor de percentages van de deelnemers die in crimineel gedrag vervallen als de Werkwinkel ze niet zou helpen, schat LPBL (2018) dat een gemiddelde verdachte van misdrijven de maatschappij tussen € 25.000 (jongeren) tot € 100.000 per jaar kost .

gebruik, GGZ gebruik en crimineel gedrag te schatten. Mensen met een arbeidsbeperking vormen een groep met een zwakke arbeidsmarktpositie, die relatief veel crimineel gedrag vertoont, een hoog zorggebruik heeft en vaak kampt met schuldenproblematiek. Dit is een deel van de populatie die bij de Werkwinkel binnenloopt, maar een groot deel heeft geen arbeidsbeperking en dus ook een ander (minder?) gebruik van GGZ, WMO en een andere kans op crimineel gedrag. CPB en SCP tonen aan dat het hebben van een baan de kans op het gebruik van geestelijke gezondheidszorg (ggz) of Wmo-ondersteuning verkleint met respectievelijk 7%-punt en 9%-punt. Verder daalt de kans op crimineel gedrag met ruim 3%-punt. Dit zijn substantiële effecten, want in de gebruikte steekproef maakt ongeveer 22% gebruik van ggz, doet 26% een beroep op Wmo-ondersteuning en vertoont 5% crimineel gedrag. Omgerekend in geld zijn de besparingen op ggz- en Wmo-gebruik zo'n € 500 en € 1400 per jaar, en de lagere maatschappelijke schade door criminaliteit wordt geschat op € 3000 per jaar per persoon. Totaal € 5000 per persoon per jaar. Dit zijn bedragen uit 2020, gecorrigeerd voor inflatie zijn die nu 19 procent hoger. Al is dit waarschijnlijk een ondergrens omdat sommige effecten (eventuele besparingen op algemene Wmo-voorzieningen en sommige schadeposten van criminaliteit) niet zijn meegenomen.

In de beste schatting hanteren we de waarden van Berenschot (Tabel 4.11) voor de inwoners die gaan werken en de helft daarvan voor de vrijwilligers (met uitzondering van de schuldhulpverlening en bijzondere bijstand die op nul zijn gezet omdat vrijwilligers geen inkomen aan hun vrijwilligerswerk ontleen⁴⁷). De lage schatting is 50 procent van de schatting van Berenschot en de hoge schatting is het dubbele ervan. Merk op dat de hoge waarde dus nog ligt onder de waarde van LPBL en CPB en SCP zoals hierboven ook besproken.

Tabel 4.11 Besparing bij zorg, maatschappelijke ondersteuning, veiligheid en bijzondere bijstand per persoon (euro's).

		besparing per onderdeel pp		
		laag	midden/best	hoog
zorgkosten	werkenden	579	1158	2316
	vrijwilligers	289,5	579	1158
Maatschappelijke ondersteuning	werkenden	324,5	649	1298
	vrijwilligers	162,25	324,5	649
schuldhulpverlening	werkenden	75,5	151	302
	vrijwilligers	0	0	0
bijzondere bijstand	werkenden	39,5	79	158
	vrijwilligers	0	0	0
minder ontvangen	werkenden	-39,5	-79	-158
bijzondere bijstand	vrijwilligers	0	0	0
kosten veiligheidszorg	werkenden	17	34	68
	vrijwilligers	8,5	17	34
kosten criminaliteit	werkenden	34,5	69	138
	vrijwilligers	17,25	34,5	69
totaal	werkenden	1030,5	2061	4122
	vrijwilligers	477,5	955	1910

De totale besparing op deze onderdelen volgt uit de vermenigvuldiging van de waarde uit Tabel 4.11 met het aantal manjaren dat er extra wordt gewerkt of vrijwilligerswerk wordt gedaan (Tabel

⁴⁷ Er wordt dus geen rekening gehouden met een eventuele vrijwilligersvergoeding.

4.13). Het resultaat staat in Tabel 4.12. Hieruit blijkt dat de besparing op deze onderdelen € 180.000 is voor de werkenden (met een bandbreedte van € 50.000 tot € 565.000) en € 220.000 voor de vrijwilligers (bandbreedte € 70.000 tot € 585.000).

Tabel 4.12 Totale besparing bij zorg, maatschappelijke ondersteuning, veiligheid en bijzondere bijstand (euro's).

		Waarde		
		laag	midden/best	hoog
zorgkosten	werkenden	26.522	101.572	318.774
	vrijwilligers	41.688	132.736	355.738
Maatschappelijke ondersteuning	werkenden	15.952	56.926	178.657
	vrijwilligers	23.364	74.392	199.373
schuldhulpverlening	werkenden	3.712	13.245	41.567
	vrijwilligers	-	-	-
bijzondere bijstand	werkenden	1.942	6.929	21.747
	vrijwilligers	-	-	-
minder ontvangen bijzondere bijstand	werkenden	-1.942	-6.929	-21.747
	vrijwilligers	-	-	-
kosten veiligheidszorg	werkenden	836	2.982	9.360
	vrijwilligers	1.224	3.897	10.445
kosten criminaliteit	werkenden	1.696	6.052	18.994
	vrijwilligers	2.484	7.909	21.197
totaal	werkenden	48.718	180.778	567.352
	vrijwilligers	68.760	218.934	586.752

4.5.2. Baat: Kwaliteit van leven

Meedoen in de samenleving en passend werk hebben, is heel belangrijk voor de (ervaren) gezondheid.⁴⁸ Ervaringsdeskundigen geven aan dat meedoen, met name werken, de kwaliteit van leven significant verbetert. Werk hebben betekent niet alleen inkomsten, maar ook structuur, sociale contacten, uitdaging en zingeving. Het CPB (2015) concludeert dat langdurige werkloosheid ongelukkig maakt (CPB, 2015). Hier is het aantal mensen dat een werkloosheidsuitkering heeft beperkt, maar het aantal mensen dat al lang niet werkt en dat eigenlijk wel wil (of weer wil), is beduidend hoger. CPB en SCP (2020) vonden dat de materiële baten van het aan een baan helpen van mensen met een arbeidsbeperking ruim € 5.000 (per persoon per jaar) zijn. De kanttekening die ze daarbij maken, is dat de immateriële baten naar alle verwachtingen (veel) groter zijn dan alleen de materiële baten. Een belangrijk deel van de totale baten is immaterieel – de persoon in kwestie voelt zich bijvoorbeeld gelukkiger. Uit onderzoek van het SCP (2010, p.11) blijkt dat werklozen en niet-werkende arbeidsongeschikten over veel aspecten van hun leven, zoals hun dagelijkse bezigheden en hun vrienden- en kennissenkring, minder tevreden zijn dan mensen met een betaalde baan. Ook zijn ze negatiever over hun leven als geheel. Terwijl negen op de tien werkenden (zeer) tevreden zijn met het leven dat ze op dit moment leiden, is dit voor slechts de helft van de werklozen en niet-werkende arbeidsongeschikten het geval. De geringere tevredenheid van niet-werkenden is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan hun als slechter

⁴⁸ Al kan arbeid ook slecht voor de gezondheid zijn (stress, ongevallen; RIVM 2020). Het positieve effect overheerst gemiddeld genomen. Aangenomen is dat de schattingen hier het netto effect zijn (positieve baten min negatieve kanten van werk).

ervaren gezondheid. Daarnaast spelen hun beperkte financiële middelen en geringere sociale participatie een rol.

Voor mensen die vanuit de bijstand naar een basisbaan gaan en minder financiële problemen hebben heeft Ecorys (2020, p. 18) geschat dat dit voor 9 van de 40 deelnemers een verbetering van hun gezondheid met 0,187 QALY (afname stress vergelijkbaar met depressie) oplevert.⁴⁹ Gemiddeld is dit een verbetering van 0,042 qaly. Waarbij dit alleen komt door afname van (financiële) stress. Bij 31 van de 40 is geen verbetering meegenomen, waardoor dit een lage schatting lijkt. De basisbaan is het beste te vergelijken ergens tussen beschut werk en een gewone baan in.

LPBL (2018) schat op vergelijkbare manier dat de 'Werkbrigade' een gemiddelde winst van 0,042 qaly per persoon die gaat werken oplevert.⁵⁰

SEO (2016c) heeft in de evaluatie van het sociaal werkbedrijf Amsterdam (Pantar) gekeken naar het verschil tussen de kwaliteit van leven van iemand die werkt in een reguliere baan, ten opzichte van iemand die niet werkt of dagbesteding heeft. Werken vergroot de kwaliteit van leven met 0,06 qaly. Werken in dagbesteding ten opzichte van niet werken vergroot de kwaliteit van leven met 0,04 qaly. SEO heeft zich uitvoerig op een aantal wetenschappelijke studies gebaseerd.

Berenschot (2024) gebruikt deze 0,06 winst voor een reguliere baan met Loonkostensubsidie en 0,04 voor nieuw beschut werk met loonkostensubsidie. Berenschot heeft vervolgens alleen met de lage waarde QALY waarde gerekend (en heeft deze ook niet voor inflatie gecorrigeerd).

SEO (2016a p. 64) geeft aan dat de beste schatting van de waarde van een QALY € 75.000 is en dat de onzekerheid van de schatting groot is. SEO adviseert daarom een bandbreedte aan te houden van € 50.000 en € 100.000. In de beste schatting wordt hier € 94.545 (€ 75.000 na inflatiecorrectie) gebruikt. De gebruikte bandbreedte is € 63.030 tot € 126.060 (de geadviseerde € 50.000 tot € 100.000 na inflatiecorrectie).

Tabel 4.13 geeft de waardering van de kwaliteit van leven weer voor de mensen die gaan werken door de Werkwinkel en de mensen die door de Werkwinkel vrijwilligerswerk gaan doen. Gaan werken levert een hogere qaly winst op (0,06) dan vrijwilligerswerk (0,02 ± 0,01). De waardering van de qaly is zoals hierboven besproken, en het aantal mensen dat (eerder) gaat werken of vrijwilligerswerk gaat doen, is elders al uitgerekend. Hierbij is wel rekening gehouden met hoe lang iemand extra werkt of extra vrijwilligerswerk doet (aantal maanden), maar niet met hoeveel uur per week (als je meedoet door vrijwilligerswerk of werk doe je mee). Dit geeft een waarde voor de kwaliteit van leven voor werkenden van € 500.000 (bandbreedte € 185.000 tot € 1.040.000). De waarde van de kwaliteit van leven voor vrijwilligers is vergelijkbaar maar iets lager (€ 430.000) en met een grotere bandbreedte (€ 90.000 tot € 1.160.000).

⁴⁹ De ziektelast van een ziekte wordt vaak uitgedrukt in een qaly (quality adjusted life year). Een qaly is een maat voor de kwaliteit van leven gedurende een jaar. Een qaly van 1 staat voor een jaar in perfecte gezondheid, de waarde van nul is de dood. Een aandoening die de kwaliteit van leven met 0,187 verslechtert, geeft dan bij mensen die verder geen andere aandoeningen hebben een kwaliteit van 1-0,187 = 0,813. Het RIVM heeft ziektelasten uitgerekend voor veel ziekten. Het RIVM schat het effect van burn-out (waaronder ook valt: overspannenheid, aanpassingsstoornis, stress-gerelateerde stoornis) op 0,187 qaly (Volksgezondheidszorg.info, 2021). Deze waarde wordt veel gebruikt, maar hier zijn wel wat kanttekeningen bij te maken (zie De Nooij, 2021, p. 23 en verder).

⁵⁰ 30 procent van de doelgroep heeft depressieve klachten (qaly verlies 0,187), dit wordt voor 75 procent verminderd.

Tabel 4.13 Waardering kwaliteit van leven extra werkgelegenheid en extra vrijwilligerswerk

	Laag	midden/best	hoog
Qaly winst werkenden	0,06	0,06	0,06
Qaly winst vrijwilligers	0,01	0,02	0,03
Waarde qaly (€)	63.030	94.545	126.060
Hoeveel jaar werken werkenden	49	88	138
Hoeveel jaar werken vrijwilligers	144	229	307
Waarde werkenden (€)	185.913	497.572	1.041.053
Waarde vrijwilligers (€)	90.763	433.489	1.161.768

4.6. Vermeden hulpverlening om aan (vrijwilligers)werk te komen

Als de inwoners niet bij de Werkwinkel waren binnengelopen, was een deel uiteindelijk bij de gemeente (Werk en Inkomen), het UWV of bij het Buurtteam geholpen. Dat kan zijn omdat ze zelf hulp hadden gezocht, opgeroepen waren, of al geholpen werden (het Buurtteam brengt veel mensen binnen die aan werk toe zijn, en waar ze anders geen goede plek voor hebben om ze naar toe te brengen).

Deze baat kwantificeren is uitermate lastig, daarom is hieronder een (heel) ruwe schatting gemaakt. Het alternatief is geen schatting opnemen, maar dat komt neer op impliciet een nul meenemen in de kosten-batenberekening. De schatting hier is waarschijnlijk juist.

De aanpak (zoals in Tabel 4.14) die gevolgd is:

De eerste vraag is: hoeveel mensen die de Werkwinkel helpt, zouden elders worden geholpen als er geen Werkwinkel was? Dit is geschat op 50 procent (voor de lage en hoge schatting ± 10 procentpunt). Aangenomen is dat deze hulp in iets mindere mate bij het UWV neer komt dan bij gemeente en het Buurtteam. Er komen relatief weinig mensen die een UWV uitkering hebben bij de Werkwinkel terwijl het aantal mensen dat een gemeente uitkering heeft of bij de gemeente aan mag kloppen voor hulp groter is. Het Buurtteam heeft relatief veel vermeden hulp, omdat het Buurtteam nu relatief vaak mensen verwijst of binnenbrengt (meer dan 35 procent van de inwoners bij de Werkwinkel had van de Werkwinkel gehoord door het Buurtteam). Zonder Werkwinkel had het Buurtteam zelf verder moet helpen. De makkelijke arbeidsmarkt vragen kan het Buurtteam zelf, voor de moeilijke is het fijn om door te kunnen verwijzen naar de Werkwinkel. En werk is vaak de beste manier van sociale activatie. De volgende vraag is: hoeveel duurder of goedkoper is de hulp van de Werkwinkel per persoon? De hulp is intensiever, met meer aandacht voor de andere problemen die iemand heeft en er wordt niet strak gepland (de inwoner kan zelf besluiten binnen te lopen). Het voordeel van intensieve hulp is dat het eerder klaar is, wat het aantal contactmomenten juist kan verminderen. In de midden schatting is aangenomen dat de kosten per persoon gelijk zijn, in de lage schatting zijn de kosten van de Werkwinkel 25 procent hoger, in de hoge schatting zijn de kosten van de Werkwinkel juist lager. De besparing in kosten is in totaal € 635.000 in de midden schatting.

Tabel 4.14 Vermeden kosten hulpverlening richting (vrijwilligers)werk als er geen Werkwinkel was geweest

	laag	midden/ best	hoog
hoeveel van de mensen die nu door de Werkwinkel geholpen worden zonder Werkwinkel elders geholpen verdeling over...			
... UWV	20%	20%	20%
... gemeente	40%	40%	40%
... Buurtteam	40%	40%	40%
hoeveel duurder is Werkwinkel per persoon	125%	100%	75%
totale kosten Werkwinkel (€)	1.301.067	1.301.067	1.301.067
bespaarde kosten bij ...			
... UWV (€)	83.268	130.107	208.171
... Gemeente (€)	166.537	260.213	416.342
... Buurtteam (€)	166.537	260.213	416.342
Totaal bespaarde kosten (€)	416.342	650.534	1.040.854

4.7. Baat scholing

Er treden (ruwweg) vijf soorten onderwijsbaten op. Hieronder bespreken we deze kort.

1. Full time onderwijs (MHO, HBO). De uitstroom naar fulltime onderwijs is beperkt. Ruwweg zo'n 1 procent. Een van de lastige dingen van het waarderen van onderwijsbaten is dat het de vraag is hoeveel van de baten je kan toerekenen aan de organisatie die lesgeeft en hoeveel aan de organisatie die ernaar toe verwijst (de Werkwinkel). Dus als iemand via de Werkwinkel een opleiding gaat doen en daar zonder Werkwinkel niet aan was begonnen, en de netto baten (baten min kosten van de opleiding) zijn € 100.000, ⁵¹ hoeveel mag je dan aan de Werkwinkel toereken en hoeveel aan de onderwijsorganisatie? ⁵² Beiden zijn nodig voor het succes.
2. Leerwerktraject. Regelmatig gaan mensen via de Werkwinkel naar een leerwerktraject, zo'n 3 procent van de inwoners. Voor de leerwerktrajecten kan je beargumenteren dat de baat daarvan al zit in de extra kans op werk en het hogere loon dan zonder de Werkwinkel. Het is de vraag of dat voldoende is.
3. Heel vaak verbeteren inwoners hun Nederlandse taal: inwoners gaan naar taaltraining, taalcursussen, worden gekoppeld aan taalmaatjes, taalcafé, speeltuinactiviteiten, gaan werk of vrijwilligerswerk doen waarbij ze de taal beter leren dan wanneer ze thuis waren gebleven of zelf (vrijwilligers)werk hadden gezocht. De noodzaak om de taal te verbeteren, speelt bij zo'n 50 procent van de mensen die binnenkomen. Een deel van het effect van taaltraining is al meegenomen in de grotere kans op werk na vrijwilligerswerk. Alleen zijn daar enkel de baten van meer werk meegenomen, terwijl de Nederlandse taal goed spreken ook buiten het werk het leven verrijkt.
4. Ook wordt af en toe een korte opleiding of coaching ingekocht. Dat gaat via het Regionaal Mobiliteits Team (RMT). Hierbij gaat het meestal om relatief kleine cursussen (€ 5.000), waarbij een deel van de baat (of de hele baat?) al zit in de extra kans op werk en het geschatte hogere loon.

⁵¹ LPBL (2016) schat de waarde van een startkwalificatie in 2016 op € 70.000 netto.

⁵² Stel dat dat 5 procent is, dan is bij 480 inwoners per jaar bij de Werkwinkel en 1 procent naar fulltime onderwijs de baat: $480 * 0,01 * 0,05 * € 100.000 = € 24.000$

5. Diplomawaardering helpt om op een hoger niveau werk te kunnen doen en beter betaald te worden. Sommige medewerkers van de Werkwinkel tippen dit regelmatig aan inwoners, soms wordt erbij geholpen als iemand dat niet zelf kan. Als van de 250 inwoners die voor werk gaan, er 10 procent (25) hun diploma uit het buitenland laat waarderen in Nederland (en dat niet had gedaan als de Werkwinkel er niet was geweest) en als ze hier een jaar lang een 5 procent hoger salaris door krijgen (bij een basissalaris van € 2.500 per maand) dan levert dit € 37.500 per jaar op. De aantallen kunnen hoger liggen, werk met een diploma kan veel meer opleveren, en het effect kan langer aanhouden. Dus dit effect kan veel groter zijn.

Kortom er zijn zeker onderwijsbaten van de Werkwinkel. Alleen is waarderen erg lastig, zeker gezien de overlap met de extra kans op werk en het hogere loon. Hier is geen baat voor scholing berekend. De batenschatting in de MKBA is hierdoor te laag.

4.8. Baat van samenwerking voor de verschillende partijen

Medewerkers waarderen het samenwerken met de andere organisaties. Het is goed voor hun werkplezier. Ze zien de korte lijntjes, leren ervan en zien dat de inwoners er beter en sneller door worden geholpen. Zoals werd gezegd in de interviews: de Werkwinkel heeft echt meerwaarde voor de inwoner anders kon ik het niet doen. Dat samenwerken maakt dat de meeste Werkwinkelmedewerkers de Werkwinkel niet willen missen.

Medewerkers leren veel van de andere technieken en vaardigheden van de collega's uit andere organisaties, wat ze geleerd hebben tijdens Werkwinkel trainingen en passen dat ook in het werk in hun moederorganisatie toe. Ze vertellen hun collega's erover en denken soms mee bij moeilijke casussen in de moederorganisatie. Het werk in hun eigen organisatie gebeurt daardoor beter.

Tegelijk is het voor sommige medewerkers lastig geweest dat voorbereiden niet kan, dat er geen duidelijke planning en geen verslaglegging is. De manier van werken vraagt veel flexibiliteit en vaak een andere werkhouding dan in de moederorganisatie (zeker als iemand van het UWV of de gemeente komt). Niet voor iedere werknemer zal de Werkwinkel de goede werkplek zijn.

Een derde effect is dat medewerkers zien dat hun moederorganisatie voordeel heeft van het werk dat de Werkwinkel doet, zonder dat compleet te willen claimen. Werk en Inkomen en het UWV helpen nu in de Werkwinkel mensen die ze zouden moeten helpen in hun moederorganisatie, maar die daar op de een of andere manier tussen wal en schip zijn gevallen. Het leerwerkloket krijgt een andere doelgroep binnen in de Werkwinkel dan op het stadsloket (minder hoog opgeleid). Het Buurteam heeft een plek om moeilijke gevallen naar toe te brengen, de mensen die makkelijk naar (vrijwilligers)werk toe geleid kunnen worden, doen ze zelf. Dit scheelt het Buurteam werk. De Vrijwilligerscentrale kan veel organisaties aan vrijwilligers helpen en helpt veel mensen aan nuttig vrijwilligerswerk. DOCK heeft een goede verwijfsplek voor mensen die willen werken en het zelf niet kunnen vinden.

4.9. Overige baten?

De bovenstaande paragrafen schatten de grootste, meest voorkomende baten van de Werkwinkel. Zijn dat alle baten? Nee. In het hoofdstuk met de casussen is duidelijk dat er meer baten zijn, maar lang niet alle effecten zijn te kwantificeren en te waarderen. Voorbeelden van effecten die niet meegenomen zijn:

- Soms helpt de Werkwinkel met het aanvragen van uitkeringen (die een overdracht zijn in een MKBA; zowel kost als baat voor de samenleving), maar wel veel voor mensen kunnen betekenen.

- In (heel) sommige casussen kan er een effect zijn op de kans op huisuitzetting. Ruwweg levert een voorkomen uithuiszetting de maatschappij al € 25.000 tot € 75.000 of meer op (zie de Nooij 2021). In de casusbeschrijving staat een voorbeeld waarbij dit mogelijk speelde. Als dit meespeelt is het niet vaak, maar wel een relatief groot bedrag per casus.
- Wat mogelijk groter kan zijn (zeker als de Werkwinkel langer bestaat), is het effect op de wijkbewoners die niet direct geholpen zijn. Meegenomen is het effect op de mensen zelf die gaan werken. Het CPB (2015) in een analyse van langdurige werkloosheid concludeert dat zelfs niet-werklozen minder gelukkig zijn naarmate de werkloosheid in een land hoger is. Dus een Werkwinkel die mensen aan het (vrijwilligers) werk helpt, maakt ook de omgeving beter.
- Herstel contact met gemeente of UWV is nu niet gewaardeerd. Dit gaat om zo'n 24 mensen per jaar. De vraag is wat er precies misgaat zonder hersteld contact als de Werkwinkel er niet is. Dan kan een re-integratietraject langer duren, per maand kost dat in ieder geval de gederfde productie, het kan zijn dat het veel stress oplevert bij de inwoner. Het kan zijn dat gemeente of UWV meer kosten maakt.
- Ook kan de Werkwinkel bijdragen aan een betere reputatie / blijf van goodwill van de overheid als publieke dienstverlener, waardoor inwoners later beter de weg naar de overheid weten te vinden.

5. Cases

Dit hoofdstuk geeft een selectie van casussen van de Werkwinkel. Bij sommige casussen is een beschrijving in economische termen van de baten gemaakt. Dit is een selectie van de 39 casussen waarover gesproken is of die ik gesproken heb. Gekozen is voor een selectie vanwege de lengte/leesbaarheid van het rapport. De casussen die niet zijn opgenomen, hebben wel het denken en de schatting van de kosten en baten geholpen.

Er zijn casussen die direct naar werk leiden en die via vrijwilligerswerk naar werk leiden, of waarbij vrijwilligerswerk een mooi resultaat is. Er zijn casussen waarbij veel aan de hand was en casussen waarbij relatief weinig aan de hand was. Casussen waarbij vertrouwen in de gemeente /het UWV laag was en casussen waarbij dat niet speelde.

De belangrijkste lessen van de casussen zijn:

- De verschillen tussen wat mensen nodig hebben, is enorm.
 - Wat bereikt wordt en wat dus de maatschappelijke baat van de Werkwinkel is, verschilt sterk. Soms is het effect nog onduidelijk, terwijl in andere casussen de effecten enorm zijn (zeker in vergelijking met de geleverde inspanning).
 - Simpel aggregeren van de casussen, of met gemiddelden werken, is uitdagend.⁵³
 - Hopelijk zijn in de algemene berekening de belangrijkste baten gevangen, maar er gaat helaas detail verloren bij het maken van een berekening voor alle klanten van de Werkwinkel .
- A. Persoon had een aantal jaar in het buitenland gezeten. Hij was docent en dacht niets anders te kunnen, hij wist niet waar te beginnen met werk zoeken. In gesprek met de Werkwinkel zag hij veel meer mogelijkheden. De Werkwinkel heeft geholpen met vacatures zoeken. Hij werkt nu niet als docent, dat kan later als zijn Nederlands beter is.
Zonder hulp van de Werkwinkel had het zeker 2 tot 3 maanden langer geduurd voor hij aan het werk was geweest.
- B. Hoogopgeleid iemand werd steeds niet aangenomen, dat gaf veel stress. Meegepuzzeld wat het probleem was: cv geanalyseerd, sollicitaties geoefend, kijken naar het werkveld en soms is vaker 'nee' krijgen op sollicitaties gewoon pech. Hij is bij de Werkwinkel wekelijks komen zitten om aan zijn sollicitaties te werken en zijn verhaal te delen/stoom af te blazen.
Waarschijnlijk een paar maanden eerder een baan.
- C. Een inwoner zou gaan beginnen via een bedrijf voor huishoudelijke hulp. Voor ze kon beginnen moest ze een contract tekenen, dat stond klaar in een specifiek softwarepakket waar de inwoner niet in kwam, ook niet na bellen met de werkgever. Starten kwam in gevaar. De Werkwinkel heeft gebeld om het toch voor elkaar te krijgen.
- D. Iemand wiens contract bij de schoonmaak afliep, wist niet hoe te zoeken, was niet handig met zoeken op de arbeidsmarkt. Wilde weer een schoonmaakbaan. Match was snel gemaakt.
- E. Man, al jaren in de bijstand, was met veel moeite door het Buurtteam overgehaald mee te gaan naar de Werkwinkel. Kon in principe werken. Was heel wantrouwend naar de wereld. Nadat het vertrouwen was gewonnen, bleken er grote schulden en een flink geldtekort. Hij was bang om te solliciteren, schrok terug voor gesprek. Toen er een voor hem erg mooie vacature langskwam, aarzelde hij erg om te solliciteren. Echt toe aangezet om de stap te wagen. Hij

⁵³ Al was het maar omdat de casussen die ik gehoord of gesproken heb, geen aselechte steekproef is van alle mensen die bij de Werkwinkel binnenlopen.

werkt en is nu twee jaar uit de bijstand en veel gelukkiger. Inzet van de Werkwinkel was zo'n 15 tot 20 uur. Hij had geen familie of vrienden die hem anders hadden geholpen. De medewerker van de Werkwinkel schat in dat het hem zonder steun van de Werkwinkel niet was gelukt.

Ook als de baten maar een jaar extra werk zouden zijn, zijn de baten al snel €40.000, terwijl de kosten niet boven de €2.000 uit zullen komen.

- F. Hoogopgeleide man, heeft thuis voor de kinderen gezorgd. Herintreder. Passie is fietsen en sleutelen, heeft nu werk als fietstechnicus.
- G. Een vrouw, uitgevallen uit het werkproces. Werk en privéproblemen, uiteindelijk depressief geraakt. Bij de begeleiding vanuit het reïntegratiebedrijf dat de werkgever had ingeschakeld, voelde ze veel druk om snel weer te gaan werken. Voelde als huiswerk en controle, niet als twee volwassenen die aan hetzelfde probleem werken. Is eerst als vrijwilliger weer wat dingen gaan doen, toen bij de Werkwinkel binnengelopen. Het ging toen al beter en ze wilde ook al weer stappen gaan zetten, maar wist niet hoe. De Werkwinkel gesprekken hadden geen tijdsdruk en het was erg fijn dat de Werkwinkel losstaat van werkgever / diegene die de uitkering betaalt. Ze had het gevoel dat er eindelijk naar haar geluisterd werd. Ze twijfelde over wat ze kon en wilde (doordat ze was vastgelopen op het werk). De Werkwinkel regelde een competentietest en assessment bij het UWV. De uitkomst was niet schokkend en lag in het verlengde van het eerdere werk. Ze zag nu dat het werk bij haar paste en dat het gewoon bij de vorige werkplek was misgelopen. Had daardoor niet meer de behoefte om allerlei onbekende opties te kennen. Ze denkt dat ze daar makkelijk drie maanden op had kunnen verliezen. Daarna hulp gehad met solliciteren (hoe ga je om met een gat op je cv) en het vinden van een werkervaringsplek. Dat was ander waarschijnlijk ook gelukt, maar door de Werkwinkel had ze er een met meer kans op doorgroeimogelijkheden dan ze zelf had gevonden. *Een paar maanden eerder aan het werk lijkt reëel.*
- H. Jonge vrouw had via een detacheringsbureau in de jeugdzorg gewerkt. Ze was ziek uitgevallen, en wilde nu weer integreren. Via het detacheringsbureau moest ze meteen veel uren werken (anders was detacheren niet mogelijk). Dat kon ze niet. Ze was al maanden aan het zoeken, maar kon geen kleine plek vinden. Met dit probleem kwam ze naar de Werkwinkel. De Werkwinkel had zo meer dan vijf mogelijkheden als vrijwilliger in haar vakgebied. Ze was verbijsterd dat niemand dit haar al maanden eerder had verteld.
- I. Een alleenstaande ouder wilde gaan werken en had een baan gevonden. Beginnen kon niet zonder kinderopvang. Toegang tot kinderopvang was door schaarste aan plekken voorlopig niet mogelijk. Hij vreesde de baan kwijt te raken. Via de vrijwilligerscentrale is een oplossing gevonden.
- J. Een vrouw, drie jaar gelden een burn out / depressie gekregen. Ze werkte als freelancer en had daardoor geen recht op uitkering of begeleiding (en verdiende te weinig voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering). Stress om wat nu, het werk dat ze deed lijkt niet meer te kunnen. Via het ziekenhuis waar ze voor controle was voor haar astma bij het Buurteam gekomen. Die hadden huishoudelijke hulp geregeld, het lukte niet meer om zonder hulp het eenpersoonshuishouden te runnen. Had bij Buurteam bij intake aangegeven vrijwilligerswerk te willen doen, die hadden daarvoor naar de Werkwinkel verwezen. Dat was toch nog te veel. Half jaar later weer gesproken over vrijwilligerswerk, kort traject gedaan. Dat was te intensief, te veel prikkels. Na een paar gesprekken bij de Werkwinkel zelf gestart als vrijwilliger. Ze doet ondersteunende taken. Het vrijwilligerswerk geeft ritme, zelfvertrouwen en het gevoel nuttig

te zijn. Kan nu beter tegen prikkels dan driekwart jaar geleden, denkt door opbouwen in veilige omgeving. Ze had zelf geen vrijwilligerswerk kunnen vinden, het eigen huishouden runnen lukte al niet. Het aanbod op internet bij de vrijwilligerscentrale is te groot om te overzien, dus laten zitten. Ze had zonder Werkwinkel nog geen vrijwilligerswerk gevonden, en minder afleiding voor de problemen in haar hoofd.

Ze loopt al lang bij psychologen. Het vrijwilligerswerk helpt om het geleerde in praktijk te brengen.

Alles bij elkaar ongeveer 10 gesprekken gehad bij de Werkwinkel. Veel persoonlijke begeleiding, voelde zich gezien en gehoord.

Ze neigt er langzaam aan weer het oude werk op te pakken, nog wel beperkt in uren en eisen aan werkomgeving. Ze denkt dat ze zonder hulp richting het goede vrijwilligerswerk er waarschijnlijk nog zielig bij had gezeten.

Een ondergrens voor de baten lijkt een jaar vrijwilligerswerk, een jaar minder ziekte last van depressie en een jaar eerder weer aan het werk. Dan zijn de baten snel €40.000 of meer.

- K. Een vrouw kwam bij de Werkwinkel. Ze heeft een WIA-uitkering en durfde niet naar het UWV met vragen over weer werken. Ze leefde vrij geïsoleerd. Ze is begonnen als vrijwillige gastvrouw. Ze werd verwacht en gewaardeerd. Daar bloeide ze van op. Na verloop van tijd is ze elders gaan werken.
- L. Hartpatiënt voor 100 procent afgekeurd. Had echt geen werkcapaciteit meer, maar wilde toch graag wat doen. Is een uur per week vrijwilligerswerk gaan doen. Sprak weer mensen, deed er weer toe, afgeleid van de ellende van het bestaan. Erg goed voor de kwaliteit van het leven.
- M. Vrouw naar een taal cursus geholpen. Daar kreeg ze een groter netwerk. Nu doet ze vrijwilligerswerk in een buurthuis.
- N. Vrouw begin 60, 100 procent afgekeurd, en met een lange ziekte geschiedenis. Heeft als 17 jarige haar eerste huis gekregen (begeleid wonen). Hulp gevraagd aan de sociale dienst gevraagd om inrichting te kunnen betalen. Toen niet gekregen, want ze was te goed (niet dakloos en niet verslaafd). Ruim 15 jaar geleden uit het arbeidsproces gevallen (hernia, burn out). Veel gedoe gehad met het UWV. Het gevolg is dat ze gemeente en UWV wantrouwt, wordt er gezien als nummer en er wordt niet naar je geluisterd.
Ze zou in 2021 opgenomen worden voor traumatherapie, ging niet door vanwege corona. Ze is toen vrijwilligerswerk gaan doen voor structuur, doel in het leven en contact met mensen. Op de eerste vrijwilligersplek liep het mis (door een allergische reactie op gebruikte schoonmaakmiddelen). Toevallig bij de Werkwinkel binnengelopen (met een buurvrouw). Na wat zoeken, is ze gestart als vrijwilliger bij de Werkwinkel, dit bleek de juiste plek. Ze doet dit nu drie jaar met kleine vergoeding. Ze doet het twee dagdelen per week. Ze vindt het erg fijn, leeft ernaar toe, het geeft ritme, mensen tegenkomen, mensen die blij met je zijn, reuring, bezig zijn, is goed voor haar lijf. Ze is blij dat als ze mensen tegenkomt ze antwoord heeft op de vraag 'wat doe je?'. Toen ze startte als vrijwilliger was ze blij, euforisch is het woord dat ze gebruikt. Mensen dachten in het begin dat ze verliefd was. Ze leeft naar haar vrijwilligersdagen toe, ze houdt rekening met wat ze de dagen ervoor doet om niet te moe te zijn en houdt er rekening mee dat ze vaak een paar dagen uit moet rusten van twee dagdelen werken. Ze is heel blij met de Werkwinkel, fijn dat je niet alles zelf moet oplossen als het niet gaat. Ze vraagt zich af of ze als ze eerder de Werkwinkel was tegengekomen, dan niet in een burn-out terecht was gekomen.
- O. Een man (rond de 60 was aan het revalideren van een herseninfarct), liep houderig. Was kok geweest en daar lag ook duidelijk zijn passie. Wilde graag weer betaald werk. Gezien zijn gezondheid was starten bij een werkgever een groot risico op afbreuk. Er waren vragen over

hoeveel uur haalbaar was, hoeveel stress hij aan kon. Gestart met een tussenstap: als vrijwilliger helpen bij de kookgroep in het buurtcentrum waar ook het buurtteam bij betrokken is. 4 maanden later stond hij gelukkig in de buurtkrant. Hij voelde zich gehoord, straalde. Hij had hier baat bij, maar ook de vrijwilligers in de kookgroep (die (nog) beter leerden koken) en de eters die weinig te besteden hadden.

- P. Een jonge niet uitkeringsontvanger kwam met Buurtteambegeleider binnen. Hij wilde werk, maar kon het niet vinden. Hij vond beginnen lastig, bij tegenslag/obstakels gaf hij snel op. Hij kwam in de Werkwinkel wekelijks werken aan solliciteren wat het mogelijk maakte hem snel te spreken als er iets was. Hij bleek tegen zoveel problemen aan te lopen dat het niet ging. Hij is aangemeld bij een psycholoog en is daarmee gestart. Dat hij psychische problemen had, was niet in het eerste gesprek duidelijk.

Duidelijk gezondheidsbaten (eerder psychologische hulp) geen stress van nutteloos zoeken, geen nutteloze sollicitaties voor werkgevers.

- Q. Een persoon had behoefte aan een broodbaan in verband met financiële problemen (dus niet een droombaan). Tijdens het gesprek barste de persoon bij het minste of geringste in huilen uit. De persoon had al veel psychologische hulp. Zat in de WW en was ziekgemeld (nog niet gekeurd), waardoor de WW doorloopt. Dat was op advies van de eigen UWV adviseur, begeleiding vanuit de ziektewet nog niet gestart. Ook had ze al bijstand aangevraagd. Er bleken meer barrières te zijn, er waren meer redenen om nu niet te werken dan wel. Het advies was: 'nu niet werken, eerst voor jezelf zorgen'. Later werken, eventueel met hulp van de Werkwinkel. De client was opgelucht met het advies. Voelde zich echt gehoord. De Werkwinkelmedewerker die haar gesproken heeft, verwacht haar later terug.

- R. Vrouw van middelbare leeftijd, 25 jaar geleden naar Nederland gekomen als minderjarige asielzoeker. Kent vooral Nederlandse vrouwen, spreekt Nederlands met veel woorden uit haar geboortetaal. Heeft gedurende 10 jaar diverse opleidingen gedaan die ze zelf betaalde van de bijstandsuitkering. Bijstand is een paar keer stopgezet geweest omdat ze door wilde met de opleiding en doorzoekt tot ze werk heeft in haar richting. De uitkering is weinig, altijd geld tekort en privé schulden. Ze wil graag meedoen in Nederland, aan het leven, wil graag werken. Maar ze heeft het gevoel dat wat ze ook probeert, het steeds niet lukt. Voelt zich vaak gediscrimineerd en in de steek gelaten.

Via de gemeente tweemaal een traject gedaan om kennis te hebben om als ZZP-er te starten. Het laatste traject duurde anderhalf jaar. Toen heeft ze ook een businesscase gemaakt. Maar uiteindelijk had ze geen geld om te starten en dan houdt het weer op. Starten in de woonkamer mag niet, de woning is van de woningbouwvereniging en bedoeld voor wonen. Van de gemeente krijg je wel opdrachten, over waar je moet solliciteren. Eenmaal heeft ze een half jaar kantinewerk moeten doen. Ze is vaak bij de gemeente geweest, ze kijken op het computerscherm. Ze heeft nooit echt hulp gehad, wel veel moeten doen en boetes gehad. Nu ervaart ze voor het eerst hulp via de Werkwinkel. De Werkwinkel heeft een werkstageplek gevonden in haar richting. Voorlopig goed. Grote opluchting en erg blij. Slaapt nu veel beter. De Werkwinkelmedewerker kwam een keer bij haar thuis, snapte veel beter wat haar bezig hield en wat ze kon. De Werkwinkelmedewerker merkte ook dat er geen internet was en wist van een project voor goedkoop internet thuis, in combinatie met computer en computercursus. Bij de start van de werkstageplek wist de Werkwinkelmedewerker een fiets te regelen via een andere regeling.

Voorlopig is het in ieder geval goed voor haar mentale gezondheid en de kans op werk is nu groter dan de afgelopen jaren. Maar werk is nog geen zekerheid.

- S. Een inwoner kwam met een vraag over een brief van het UWV. Hij snapte niks van de brief. Het was een keuringsbrief en hij kreeg de aangevraagde uitkering. Dat had hij niet begrepen. Hij

moest over 3 jaar terugkomen voor herkeuring. Daar was hij in eerste instantie boos over, de uitleg dat dat een standaard procedure was, stelde hem gerust.

- T. Iemand van de Werkwinkel hielp een vrouw met het maken van een cv. Ze deden dat op haar eigen laptop. Ze wilde inloggen bij het buurthuis, ze had thuis geen internet. Ze is geattendeerd op een Utrechtse regeling met een nieuwe laptop, computercursus en internet thuis het eerste jaar goedkoop. Nu moest ze steeds naar de bibliotheek om te internetten, en dan moet je van die mogelijkheid weten. Zonder internet solliciteert het lastig.
- U. Een vrouw, moeder van een zesjarig kind, was plotseling weduwe geworden. Ze sprak geen Nederlands. Door het overlijden van haar man had ze opeens problemen om het huis te betalen. De Werkwinkel heeft haar geholpen snel schoonmaakwerk onder schooltijden te vinden. Zelf had ze deze baan niet kunnen vinden. Ze kon het huis nu wel betalen. Gelijk is een traject gestart om de taal te leren.
Naast de productie en het daarmee samenhangende loon, scheelt dit veel stress bij haar en het kind, veel hulpverlening en extra kosten als het mis loopt met de huisvesting.
- V. Vrouw gesproken door de wijkvoorlichtster op een koffieochtend op een lagere school. Ze had een paar problemen en dacht dat er niks aan te doen was. Zij en haar man werkten allebei 's avonds in de schoonmaak, hadden nooit tijd voor de kinderen en voor elkaar. Niet goed voor het huwelijk en de kinderen. Er waren geldproblemen door de hoge elektriciteitsprijzen. Ze sprak de taal niet goed. De wijkvoorlichtster had een vacature voor werk bij de ACTION gevonden tussen 9.00u en 14.00u. Ze dacht het door de taal niet te kunnen. Zag er tegenop. Is er gaan kijken en er bleken meerdere vrouwen te werken die ook beperkt Nederlands spraken. Was toch ook te ver van waar ze woont. Verder gaan kijken. Vacature gevonden bij een supermarkt onder schooltijd. Omdat ze cv had, heeft de Werkwinkel geholpen met cv en motivatiebrief. Op gesprek geweest bij de supermarkt, niet geworden. Bij een tweede supermarkt wel aangenomen. Werkt nu overdag onder schooltijd. Het gaat goed op het werk, jaarcontract gekregen. Heel blij. Thuis is er meer rust, de kinderen bloeien op en de relatie gaat veel beter. Ook heeft ze veel geleerd over solliciteren, duurzaam beter.
Bij het waarderen, zijn de arbeidsbaten misschien wel beperkt (mogelijk een paar uur in de week), maar de voordelen van minder stress en meer geluk voor de vrouw, man en kinderen zijn waarschijnlijk een veelvoud van de arbeidsmarktboten.
- W. Een inwoner was vanuit Curaçao verhuisd, had daar alles afgesloten (huis en werk). Hier vestigen was lastiger dan gedacht, ze had nog niks voor elkaar. Woont nu met twee kinderen in een hotel, niet ideaal qua financiën en geen vaste plek voor de kinderen. Een huis lukt pas als ze een baan heeft. Zonder baan dreigen schulden. Kortom hoge noodzaak voor een baan. Ze heeft werkervaring en is capabel, maar kent de Nederlandse arbeidsmarkt niet. Vacature gevonden, sollicitatiegesprek geoefend, door de eerste twee gesprekken gekomen, het resultaat van het derde gesprek is nog afwachten. Ze had zonder Werkwinkel niet zo snel een baan gevonden. Dan waren er waarschijnlijk flink hogere kosten geweest, schuldenproblematiek, dakloosheid had makkelijk kunnen ontstaan. De Werkwinkel heeft hier waarschijnlijk flinke maatschappelijke kosten voorkomen.

6. Conclusie, discussie en aanbevelingen

6.1. Resultaten

Figuur 6.1 geeft de resultaten in twee vormen weer. Het linker deel van de figuur geeft de totale maatschappelijke kosten, baten en het saldo daarvan weer voor de lage, midden/beste en hoge schatting. De baten zijn het grootste in het hoge scenario.

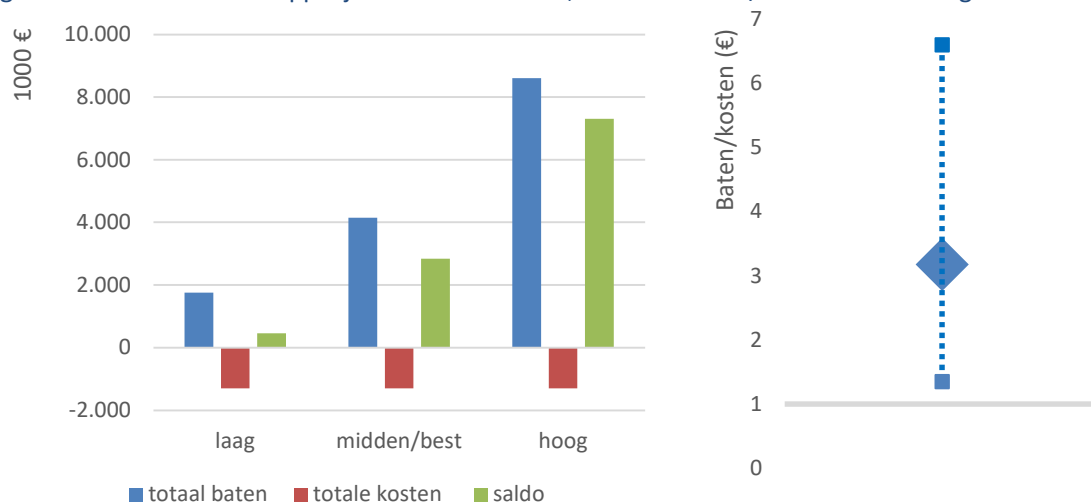
Het rechter deel van de figuur geeft de baten/kostenverhouding weer. De ruit is de midden/beste schatting, terwijl onder en bovengrens de lage en hoge schatting zijn.

In de midden/beste schatting zijn de baten € 2,8 miljoen hoger dan de kosten. Iedere euro aan kosten levert € 3,15 aan baten op. De onzekerheid bij een deel van de posten is groot. Het gevolg is dat de lage schatting (lage baten) veel lager uitvalt. Maar ook dan geldt dat de baten minstens € 450.000 euro groter zijn dan de kosten. Eén euro levert dan € 1,35 op.

In de hoge schatting (hoge schatting van de baten en lage schatting van de kosten) zijn de baten ruim € 7,3 miljoen euro groter dan de kosten en levert 1 euro aan kosten zo'n € 6,60 aan baten op.

Merk op dat de kosten en baten en dus ook het saldo alleen zijn van de effecten die in geld gewaardeerd konden worden. Er zijn ook baten die niet in geld gewaardeerd konden worden. Daardoor is deze uitkomst een onderschatting van de maatschappelijke waarde van de Werkwinkel.

Figuur 6.1 Totale maatschappelijke kosten en baten, saldo en baten/kosten verhouding



Deze resultaten kunnen in meer detail worden bekeken. Tabel 6.1 geeft een overzicht van alle kosten en baten van de Werkwinkel zoals in hoofdstuk 4 besproken. Het eerste blok zijn de baten. De grootste baten zijn de extra productie door iemand die gaat werken, de hogere kwaliteit van leven als iemand gaat werken of vrijwilligerswerk gaat doen en de baten van vrijwilligerswerk.

Verder zijn er een paar negatieve baten: uitkeringen en belastingen zijn als overdrachten behandeld: wat de een meer ontvangt, geeft de ander meer. De enige echt negatieve post bij de baten zijn de kosten van vrije tijd die iemand minder heeft als hij gaat werken.

Bij de kosten staan de kosten van de Werkwinkel uitgesplitst naar betalende organisatie. De laatste twee regels geven de uitkomst weer.

Tabel 6.1 Alle maatschappelijke kosten en baten van de Werkwinkel (× 1000 €)

	laag	midden/ best	hoog
Baat vrijwilligersproductie	156	510	1.238
Extra werkgelegenheid: productiewaarde	901	2.064	4.037
Extra werkgelegenheid: vermeden uitkering gemeente	181	334	486
Extra werkgelegenheid: vermeden uitkering UWV	116	221	344
Extra werkgelegenheid: minder ontvangen uitkering	-297	-556	-829
Extra werkgelegenheid: extra belastinginkomsten	98	175	275
Extra werkgelegenheid: te betalen belasting	-98	-175	-275
Extra werkgelegenheid: werkkosten	-49	-96	-164
Extra werkgelegenheid: lagere uitvoeringskosten UWV	26	50	77
Extra werkgelegenheid: lagere uitvoeringskosten gemeente	47	88	127
Extra werkgelegenheid: verlies aan vrije tijd	-215	-616	-1.432
Hoger loon door begeleiding naar(vrijwilligers)werk	43	124	286
Hoger loon door diplomawaardering	37	37	37
Vermeden zorgkosten	68	234	675
Vermeden maatschappelijke ondersteuning	39	131	378
Vermeden schuldhulpverlening	4	13	42
Vermeden bijzondere bijstand	2	7	22
Minder ontvangen bijzondere bijstand	-2	-7	-22
Vermeden kosten veiligheidszorg	2	7	20
Vermeden kosten criminaliteit	4	14	40
Waarde kwaliteit van leven	277	931	2.203
Bespaarde kosten UWV	83	130	208
Bespaarde kosten gemeente	167	260	416
Bespaarde kosten Buurtteam	167	260	416
Totaal baten	1.757	4.141	8.603
Werk en Inkomen	367	367	367
UWV	310	310	310
Buurtteam Sociaal (POK)	102	102	102
Buurtteam J&G	82	82	82
DOCK (POK)	123	123	123
VCU (POK)	50	50	50
Leerwerkloket	27	27	27
Projectkosten (POK)	30	30	30
FTE Wijkvoorlichters	211	211	211
Kosten	1.301	1.301	1.301
Saldo	456	2.840	7.302
Baten/Kosten (B/K)	1,35	3,18	6,61

6.2. Verdelingseffecten

Niet iedereen profiteert evenveel van baten of betaalt evenveel mee. Deze paragraaf maakt inzichtelijk hoe groot het saldo voor de afzonderlijke partijen is. Als eerste is per effect aangegeven wie profiteert, Tabel B.7. Voor sommige effecten is een verdeling over meerdere partijen gemaakt. Zo is productiewaarde verdeelt over de inwoner (het loon), bedrijven (een beetje winst) en de rijksoverheid (belastingen). Zo'n verdeling is altijd lastig, omdat sommige effecten weer doorgegeven worden. Zo geven zorgverzekeraars kostenvoordelen uiteindelijk door aan hun verzekerden in de vorm van een lagere premie. En ook de overheid betaalt kosten niet uit eigen zak, maar stuurt die in de vorm van een hogere belastingaanslag door. Op basis van deze verdeling is per actor uitgerekend wat de kosten en baten zijn en deze zijn opgeteld. Tabel 6.2 geeft de verdeling van de kosten en baten over de verschillende partijen weer.

Tabel 6.2 Verdeling van in geld gewaardeerde effecten (× 1000 €)

	laag	midden/best	hoog
Inwoner	391	1236	2921
Wijkbewoners	160	524	1278
Bedrijven	45	103	202
Zorgverzekeraar	68	234	675
UWV	75	457	1036
Werk en Inkomen*	28	315	662
Buurtteam Sociaal*	-18	28	107
Buurtteam J&G*	1	48	126
DOCK*	-123	-123	-123
VCU*	-50	-50	-50
Leerwerkloket*	-27	-27	-27
Gemeente overig*	-196	-89	201
<i>Totaal lokale overheid (alle partijen met een *)</i>	<i>-384</i>	<i>103</i>	<i>896</i>
Rijksoverheid	100	182	295

De grootste baat zit bij de inwoners die geholpen worden en is vooral extra inkomen en meer kwaliteit van leven door sociaal mee te doen. Gevolgd door de buurtbewoners die niet door de Werkwinkel worden geholpen maar die profiteren van extra vrijwilligerswerk, gevolgd door het UWV dat minder uitkeringskosten heeft. Het UWV en Werk en Inkomen (de gemeente) hebben meer baten dan kosten. Ook Buurtteam Jeugd en Gezin en Buurtteam Sociaal besparen meer door minder bewoners op andere momenten te moeten helpen dan ze kosten maken. Voor de andere partijen in de Werkwinkel (DOCK, het Leerwerkloket, en de Vrijwilligerscentrale) zijn de kosten hoger dan wat ze zelf aan baat hebben. Voor de lokale overheid (gemeente en lokale hulpverleners samen) zijn in de beste/midden schatting de baten groter dan de kosten. In de lage schatting kost de Werkwinkel meer dan ze hun oplevert, terwijl in de hoge schatting de baten ruim opwegen tegen de kosten.

6.3. Gevoeligheidsanalyse

Meestal worden bij MKBA's gevoeligheidsanalyses gemaakt. Dat is hier niet in detail gedaan, gezien het grote positieve saldo. Stel dat de Werkwinkel half zoveel mensen helpt als nu, dan halveert het baten/kosten saldo naar 1,59 (een euro levert € 1,59 op). De bandbreedte van de uitkomst wordt dan weliswaar deels negatief maar blijft ook ruim positief (een euro levert € 0,67 tot € 3,30). Een halvering van het aantal mensen dat van de Werkwinkel profiteert is fors gezien het feit dat er nu al veel mensen geen baat hebben bij de Werkwinkel. Tabel B.6 geeft een overzicht van het aantal

mensen dat de Werkwinkel nu wel binnenloopt, maar waarvoor geen resultaat wordt geboekt, of niet het gewenste resultaat (niet eerder naar werk, of na vrijwilligerswerk toch geen werk). 53 procent van de mensen (in de middenschatting) heeft nu zo'n 'geen resultaat' score, dat moet dan stijgen naar 76 procent.

Gezien dat een halvering van alle baten al zo weinig uitmaakt, is een gevoeligheidsanalyse op afzonderlijke baten al helemaal niet interessant.

Ook zijn er relatief makkelijk gevoeligheidsanalyses te verzinnen die een positievere uitkomst hebben (meer inwoners, langere (vrijwilligers)baan, geen BTW opslag op de kosten).

Kortom, de uitkomst is behoorlijk robuust, ook zonder uitgebreide gevoeligheidsanalyse.

6.4. Discussie

Qua kosten lijkt de berekening redelijk compleet, qua baten is dat lastiger te zeggen. Zijn alle baten meegenomen in hoofdstuk 4 en zijn die goed gekwantificeerd en gewaardeerd? Nee, vast niet.

- Om te beginnen is geprobeerd om 480 inwoners in een beperkt aantal hokjes te stoppen zodat het doorrekenbaar is. En die hokjes knellen soms meer dan goed is.
- Zoals ook het hoofdstuk met de cases duidelijk laat zien, is de variatie in inwoners groot, zijn er veel effecten en zijn die lastig in te schatten.
- Ook zijn effecten redelijk recht toe recht uit geschat (hulp bij zoeken naar werk, x maanden eerder een baan, dus x maanden eerder minder stress). Afzonderlijke effecten kunnen veel uitgebreider onderzocht worden.⁵⁴ Schattingen zijn gebaseerd op interviews en registraties (gedegener methoden met bijvoorbeeld een controlegroep zijn of lijken hier niet mogelijk, zie hoofdstuk 3). Hierdoor is onzekerheid over de schattingen onvermijdbaar. Daarom zijn baten conservatief (dat wil zeggen negatief voor de Werkwinkel) geschat en is met een ruime bandbreedte gewerkt.
- Ook zijn in paragraaf 4.8 en 4.9 effecten geïdentificeerd die niet meegenomen zijn in de berekening. De belangrijkste niet meegenomen baten voor de besluitvormers over de Werkwinkel zijn vooral de baten voor de eigen organisatie.
- Daarnaast zegt de analyse in hoofdstuk 4 niks over rechtvaardigheid. Veel mensen die de Werkwinkel helpt, zijn minder bedeed qua inkomen, kansen om vooruit te komen, gezondheid, netwerk en omstandigheden. Het gaat deels om mensen die lang in een uitkering zitten, geen relevante werkervaring in Nederland hebben, de taal slecht spreken, niet (goed) kunnen lezen en schrijven, of niet digitaal vaardig zijn. Het is misschien niet economisch efficiënt om ervoor te zorgen dat deze mensen participeren in de Nederlandse samenleving, maar vanuit rechtvaardigheidsoverweging kan het zeker moreel terecht zijn dat toch te doen. Dit punt wordt elders ook regelmatig gemaakt.^{55, 56, 57}

⁵⁴ Om toch een voorbeeld te geven: de relatie tussen gezondheid en welvaart is ingewikkelder (rijker) dan hier gebracht. Iemand die er qua inkomen op vooruitgaat, wordt gezonder: en daardoor ook weer productiever. Zie bijvoorbeeld (RIVM, 2020a, p.15). Dit effect is niet meegenomen. Dit zou de baten verhogen.

⁵⁵ Koning (2013) concludeert dat gesubsidieerde arbeid in sociale werkplaatsen veel kost (tot € 27.000 per jaar per arbeidsplaats). Deze uitgaven zijn niet te rechtvaardigen uit efficiëntie overwegingen, wel uit rechtvaardigheidsoverwegingen: het gaat er niet om de arbeidsmarkt beter te laten werken, maar om de morele keuze werk voor de onderkant mogelijk te maken.

⁵⁶ Stigter en de Vries (2024) schrijven 'Is het niet asociaal om mensen in een kwetsbare positie alleen een inkomen (uitkering) te geven, als hun grootste gezondheidswinst voortkomt uit de zingeving, de structuur en het netwerk die werk (en als dat niet kan vrijwilligerswerk) met zich meebrengt?'

⁵⁷ Het CPB en PBL (2022) schrijven over brede welvaart in relatie tot de MKBA en concluderen dat Brede welvaart verder gaat dan financieel-economische welvaart. Het omvat ook andere welvaardsdimensies zoals gezondheid, waardering voor het leven en de leefomgeving. Brede welvaart neemt tevens de

Dit zijn vooral redenen om te denken dat het saldo, dat al erg positief is, een onderschatting is.

6.5. Conclusie

De belangrijkste conclusie is dat de maatschappelijke baten van de Werkwinkel veel groter zijn dan de maatschappelijke kosten: € 1 levert € 3,15 op. De onzekerheid daaromheen is weliswaar groot, maar de bandbreedte blijft positief: een euro levert ook in de lage schatting (lage baten, hoge kosten) meer op dan die ene euro.

verdeling van welvaart mee. Dit is belangrijk als er doelen zijn op gebied van armoedebestrijding en ongelijkheid. De verdeling is ook van belang in het kader van het functionele perspectief: ongelijkheid in kansen vormt een belemmering van de opbouw van bronnen voor onze toekomstige welvaart.

Referenties

- AD (2019) Onderzoek bewijst: van vrijwilligerswerk word je gelukkiger. Auteur: Sven Remijnsen. 6 november. <https://www.ad.nl/binnenland/onderzoek-bewijst-van-vrijwilligerswerk-word-je-gelukkiger~a13eaea1/>. Geraadpleegd 5 september 2024.
- Berenschot (2024) MKBA Loonkostensubsidie. Onderzoek uitgevoerd in opdracht van Cedris en Divosa. Auteurs: Martin Heekelaar, Bart Vertegaal
- CPB (2000) Evaluatie van infrastructuur projecten, leidraad voor kosten-batenanalyse. Auteurs: Eijgenraam, C.J.J., C.C.Koopmans, P.J.G. Tang, en N.C.P. Verster, Den Haag.
- CBS (2020). Vrijwilligers voelen zich gelukkiger. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/08/vrijwilligers-voelen-zich-gelukkiger>
- CBS (2023) Vrijwilligerswerk 2022. Auteur: Judit Arends. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2023/vrijwilligerswerk-2022?onpage=true>
- CPB en SCP (2020) De brede baten van werk. Het begeleiden van mensen met een arbeidsbeperking naar werk levert maatschappelijk veel op. Auteurs: Remco van Eijkel, Sander Gerritsen, Klarita Sadiraj, Maroesjka Versantvoort
- CPB/PBL (2022) Maatschappelijke kosten-batenanalyse en brede welvaart; een aanvulling op de Algemene MKBA-Leidraad
- CPB (2013) Algemene leidraad voor maatschappelijke kosten-batenanalyse. Auteurs: Gerbert Romijn, en Gusta Renes.
- CPB (2015) Langdurige werkloosheid: Afwachten en hervormen. CPB Policy Brief 2015/11. Auteurs Marloes de Graaf-Zijl, Albert van der Horst, Daniel van Vuuren.
- CPB (2020) Kansrijk arbeidsmarktbeleid –actief arbeidsmarktbeleid. Auteurs: Wiljan van den Berge en Egbert Jongen
- Cole, Matt; Liza Jabbour, Ceren Ozgen, Hiromi Yumoto (2024) Refugees' Economic Integration and Firms. IZA DP No. 16828
- DeBeleidsonderzoekers (2018) Klant in beeld Hoe zinvol is het voor gemeenten om bijstandsgerechtigden beter te leren kennen?. Onderzoek in opdracht van Ministerie van SZW Auteurs: Marjolein Sax | Lennart de Ruig
- Ecorys (2020) Indicatieve MKBA basisbanen en buurtconciërges . p. 18 Hogeschool Utrecht. Kenniscentrum Sociale Innovatie, (2021) Werk aan de winkel. Eindrapportage participatief praktijkonderzoek Werkwinkel Utrecht Overvecht
- Koning, Pierre (2013) Activerend arbeidsmarktbeleid: een beknopte handleiding. TPEdigitaal 2013 jaargang 7(2). Pp. 60-66
- LPBL (2015) MKBA Herziening Sociaal Domein – collectief.
- LPBL (2016) Quickscan kosten-baten analyse trajecten 'Meedoen Werkt'
- LPBL (2018) Indicatieve MKBA Werkbrigade. Kosten en baten van werk voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Auteurs: Merei Lubbe en Veroni Larsen. Op verzoek van de gemeente Amsterdam
- Koning, Pierre (2012) Toeleiding naar werk: beter een stok dan een wortel. Sociale Vraagstukken
- Koning, Pierre (2013) Activerend arbeidsmarktbeleid: een beknopte handleiding. TPE.
- Lawton Ricky N.; Iulian Gramatki, Will Watt, Daniel Fujiwara (2021) Does Volunteering Make Us Happier, or Are Happier People More Likely to Volunteer? Addressing the Problem of Reverse Causality When Estimating the Wellbeing Impacts of Volunteering. Journal of Happiness Studies. Volume 22, pages 599–624, <https://doi.org/10.1007/s10902-020-00242-8> RESEARCH PAPER
- Ministerie van Financien (2013) Kabinetsbrief bij de algemene MKBA Leidraad. Ons kenmerk IRF/2013/993. 6 december.
- Ministerie van Financiën (2020) Betreft Kabinetsreactie werkgroep Discontovoet. Brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Datum 10 november 2020
- Nooij, Michiel de, M.m.w.: Catelijne Akkermans (2021) Maatschappelijke kosten-batenanalyse. Van Overleven Naar Leven. 21 mei 2021. Onderzoek in opdracht van de gemeente Amsterdam /stadsdeel Nieuw-West

- Regioplan en Hogeschool Utrecht (2011) Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening. Auteurs: Geuns, van Roeland en Nadja Jungmann, Geerten Kruis, Pauline Calkoen, Marc Anderson. Amsterdam.
- Rijksoverheid (2020) Naar een inclusieve samenleving. In ons land, niemand aan de kant. Inspectie der Rijksfinanciën.
- Rijksoverheid (2024) Hulp bij verbetering digitale vaardigheden. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/laaggeletterdheid/hulp-bij-verbetering-digitale-vaardigheden>. Geraadpleegd 5 september 2024.
- RIVM (2020a) Gezondheidseffecten en maatschappelijke baten van de gezondheidszorg Kwantitatief vooronderzoek in opdracht van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Deel 2: maatschappelijke baten. Auteurs: J.J. Polder, J. Hoekstra, R.A.A Vonk. rapport 2020-0060
- RIVM (2020) 'Verder kijken dan corona, over de toekomst van onze gezondheid'. Thema gezondheid, Arbeid. <https://www.volksgezondheitoekomstverkenning.nl/c-vtv/gezondheid-arbeid>
- Romijn en Renes (2013) Algemene leidraad voor maatschappelijke kosten-batenanalyse. CPB/PBL.
- SCP (2010) Een baanloos bestaan. De betekenis van werk voor werklozen, arbeidsongeschikten en werkenden. Auteur: Patricia van Echtelt
- SCP (2023) Een brede blik op bijstand. Auteurs: Patricia van Echtelt, Evelien Eggink, Klarita Sadiraj
- SEO (2016a) Werkwijzer voor kosten-batenanalyse in het Sociaal Domein, Hoofdrapport
- SEO (2016b) Werkwijzer voor kosten-batenanalyse in het sociale domein. Bijlagen. Amsterdam.
- SEO (2016c) Maatschappelijke kosten en baten dienstverlening van Pantar. Auteurs Lennart Kroon, Lucy Kok, Daan in 't Veld. Amsterdam, oktober 2016. In opdracht van Pantar
- Schuring, M., Mackenbach, J., Voorham, T., & Burdorf, A. (2011). The effect of re-employment on perceived health. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 65(7), 639–644. doi:10.1136/jech.2009.103838
- Stigter, Anthony en Iris de Vries (2024) Vier tips aan het nieuwe kabinet voor een gezond Nederland. ESB Blog: <https://esb.nu/vier-tips-aan-het-nieuwe-kabinet-voor-een-gezond-nederland/>
- Varekamp, Inge, Peter Bos, Trudie Knijn, Frits van Wel (2013) Onderzoek naar re-integratie van langdurig uitkeringsafhankelijke cliënten in Enschede. RVO 9. Utrecht: Universiteit Utrecht. ISSR (online) 2211-2510
- VNG (2011) De Participatieladder. Meten is weten.
- Volksgezondheidszorg.info (2021) Hulpvraag bij stemmingsstoornissen <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/stemmingsstoornissen/preventie-zorg/zorg#node-hulpvraag-bij-stemmingsstoornissen>. RIVM: BilthovenWRR (2017) Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. Rapporten aan de Regering 097

Appendix A Geïnterviewden en begeleiding

Voor het onderzoek zijn 14 medewerkers gesproken, 4 verwijzers (2 van DOCK en 2 van het Buurteam), en 9 inwoners.

Medewerkers

1. Jaco Ermstrang	Leerwerkloket	Oprichting
2. Bouchra Riffi	Buurteam jeugd	Backoffice
3. Irene Amsing	Buurteam sociaal	Backoffice
4. Khadija Saqua	Gemeente	Wijkvoorlichter
5. Peter van Baarzel	VCU	Backoffice
6. Eurydice Levenswaard	Gemeente	Frontoffice
7. Jennifer Brame	Gemeente	Projectcoördinator + Frontoffice
8. Roelofke Hoekstra	Gemeente	Frontoffice
9. Anne van Son	UWV	Frontoffice
10. Lotte Hermans	Gemeente	Jobhunter
11. Jasmijn Wijnberge	DOCK	Backoffice
12. Anja van Hoof	Buurteam sociaal	Backoffice
13. Sonja Boere	UWV	Projectleider + Frontoffice
14. Sanne Haringa	UWV	Frontoffice

Verwijzers

1. El Bakey Aissaoui	DOCK
2. Sana Jerari	DOCK
3. Jerney Pichel	Buurteam
4. Marloes Vink	Buurteam

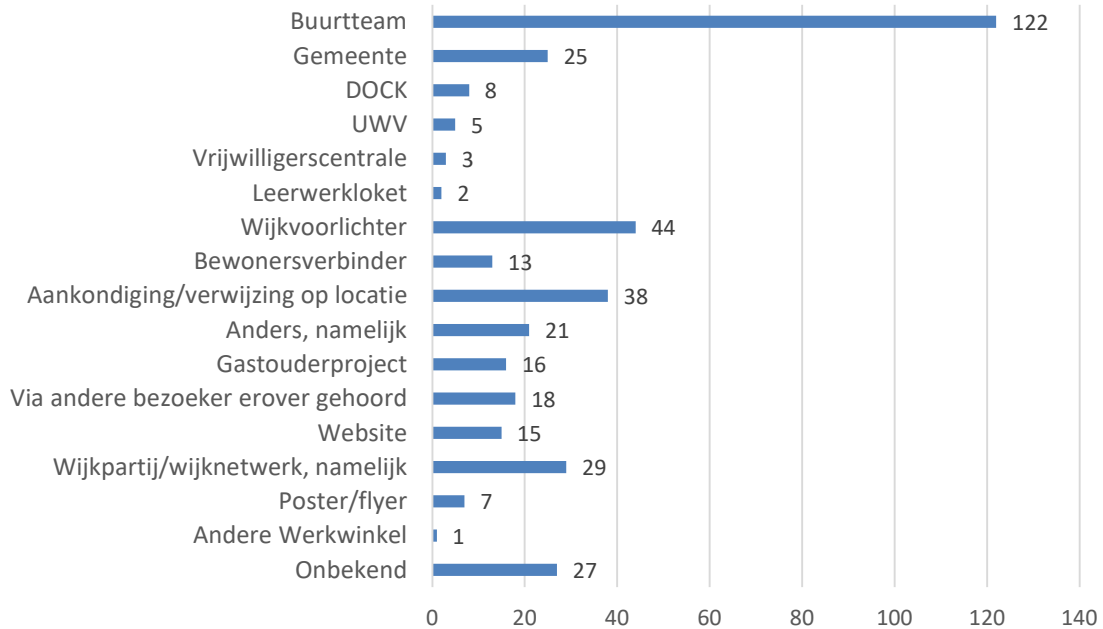
Inwoners

1. A
2. H
3. B
4. R
5. E
6. M
7. S
8. S
9. N

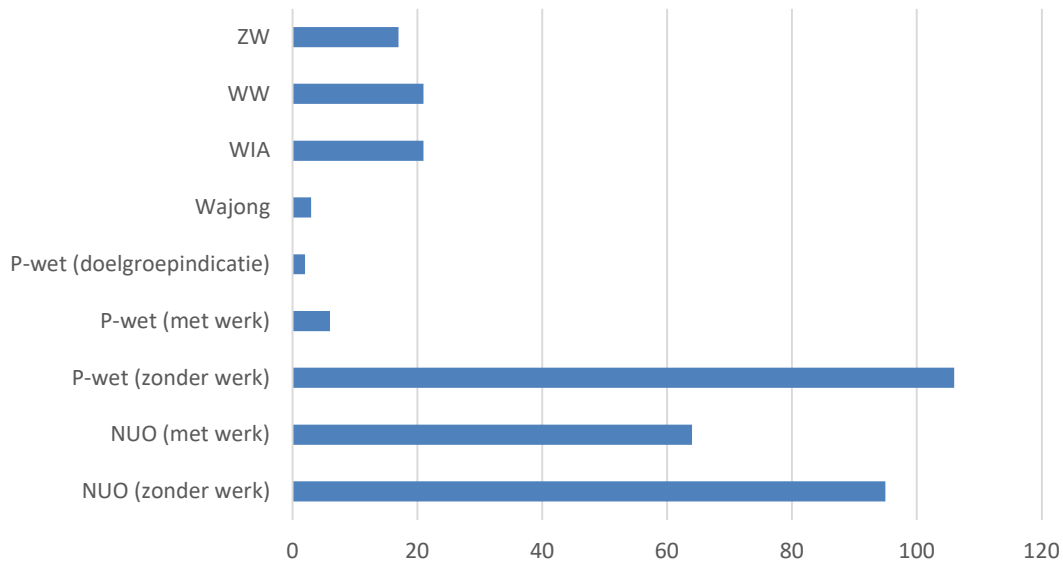
Appendix B Aanvullende tabellen en figuren

Tabellen bij Hoofdstuk 2

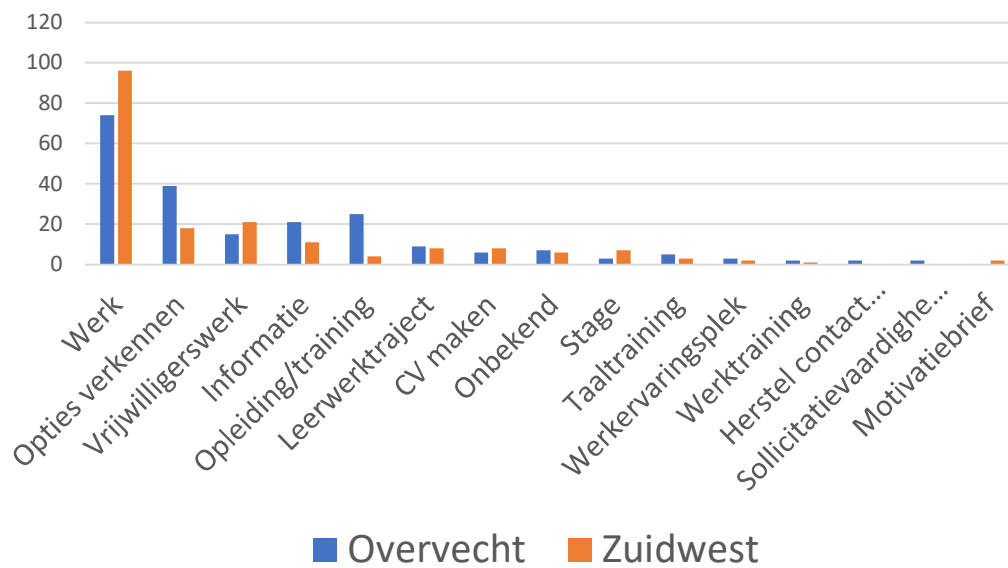
Figuur B.1 Hoe hebben bezoekers van de Werkwinkel gehoord van de Werkwinkel? (2024)



Figuur B.2 Inkomenssituatie inwoners in 2024 (UWV/gemeente/Niet uitkering ontvanger; NUO)



Figuur B.3 hulpvragen in 2023 aan de Werkwinkel gesteld



Tabel B.1 Hulpvragen in 2024 aan de Werkwinkel gesteld (meer antwoorden per persoon mogelijk).

Oriëntatie / mogelijkheden onderzoeken	139
Hulp bij solliciteren (CV, motivatiebrief, gesprek oefenen, vacatures zoeken)	71
Werk	63
Vrijwilligerswerk	58
Informatie over arbeidsmarkt	32
Informatie over wet- en regelgeving	22
Taalverbetering	22
Opleiding	19
Anders	12
Leerwerktraject	10
Werkervaringsplek	3
Computer cursus	2
Ondernemen	2
Cursus	2
Stage	1

Noot: 344 met ingevulde hulpvraag, 114 mensen met meervoudige hulpvraag (2 of meer). In totaal 458 hulpvragen.

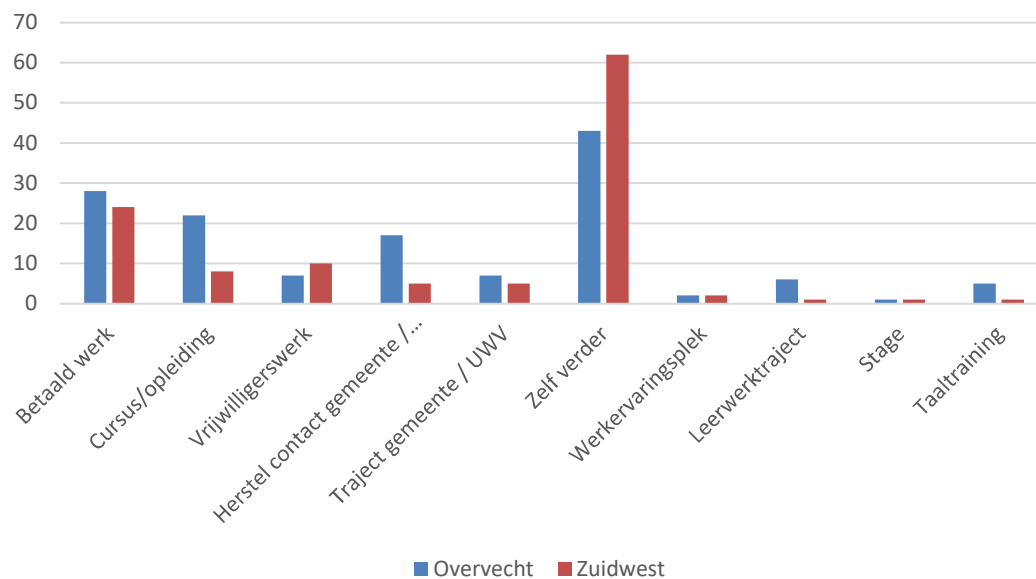
Tabel B.2 Resultaten 2023

Informatie	118	39%
Opties verkennen	105	35%
CV maken	66	22%
Werk	30	10%
Opleiding/training	19	6%
Herstel contact gemeente	14	5%
Herstel contact UWV	12	4%
Traject gemeente	11	4%
Sollicitatievaardigheden oefenen	8	3%
Taaltraining	7	2%
Leerwerktraject	7	2%
Motivatiefbrief	7	2%
Vrijwilligerswerk	6	2%
Vrijwilligerswerk combinatie taalstage	4	1%
Computercursus	2	1%
diplomawaardering	2	1%
Werkervaringsplek	2	1%
Bemiddeling WSP	1	0%
competentietest	1	0%
Stage	1	0%
Traject UWV	1	0%
Werktraining	1	0%

Tabel B.3 Resultaten 2024

	Totaal
Resultaten richting arbeidgerelateerde activatie	179
<i>Hulp bij solliciteren</i>	<i>68</i>
<i>Informatie over de arbeidsmarkt</i>	<i>102</i>
<i>Leerwerktraject</i>	<i>2</i>
<i>Werk</i>	<i>7</i>
Vragen richting maatschappelijke deelname	143
<i>Informatie over wet- en regelgeving</i>	<i>24</i>
<i>Oriëntatieprogramma / loopbaanbegeleiding gegeven</i>	<i>98</i>
<i>Taalverbetering</i>	<i>5</i>
<i>Vrijwilligerswerk</i>	<i>16</i>
Leervragen	4
<i>Computer cursus</i>	<i>1</i>
<i>Opleiding</i>	<i>1</i>
<i>Cursus</i>	<i>2</i>
Anders	57
<i>Inburgering</i>	<i>1</i>
<i>Afstemming / herstel contact gemeente</i>	<i>9</i>
<i>Afstemming / herstel contact UWV</i>	<i>4</i>
<i>Doorverwezen naar andere organisatie</i>	<i>43</i>

Figuur B.4 Resultaten 2023 (reden afsluiting)



Tabellen bij hoofdstuk 4

Tabel B.4 Procentuele verdeling mensen die direct gaan werken naar inkomstenbron

	laag	midden/best	hoog
NUO zonder werk	22%	22%	29%
NUO met werk	36%	34%	31%
Participatiewet	22%	22%	20%
Wajong, WIA, WW, ZW	11%	12%	11%
AOW, DUO, ZZZ, overig en onbekend	10%	10%	9%
totaal	100%	100%	100%

Tabel B.5 Procentuele verdeling vrijwilligers naar inkomstenbron

	laag	midden/best	hoog
NUO zonder werk	32%	32%	32%
NUO met werk	0%	0%	0%
Participatiewet	32%	32%	32%
Wajong, WIA, WW, ZW	21%	21%	21%
AOW, DUO, ZZZ, overig en onbekend	14%	14%	14%
totaal	100%	100%	100%

Noot: Hierbij is aangenomen dat geen NUOs met werk eerst vrijwilligerswerk gaan doen en daarna naar werk doorstromen

Tabellen bij Hoofdstuk 6

Tabel B.6 Inschatting van de percentage inwoners waarvoor de Werkwinkel geen of maar beperkt resultaat heeft (procenten)

	laag	midden/best	hoog
inwoners voor wie de Werkwinkel niet de goede plek is/ verhuizen/ timing echt niet goed is/echt geen arbeidsvermogen hebben. Geen resultaat	45	30	15
Herstel contact met de gemeente/UWV. Zonder arbeidsmarkt/vrijwilligersbaten	5	5	5
vrijwilligerswerk om eerder werk te hebben, toch niet eerder een baan	4,00	5,64	7,20
vrijwilligerswerk om eerder werk te hebben, nooit baan	5,00	6,64	8,00
uitstroom naar werk, maar niet eerder	4,75	5,8	5,85
Totaal	64	53	41

Tabel B.7 Verdeling effecten naar de verschillende actoren

	inwoner	wijkbewoners	bedrijven	zorgverzekeraar	UWV	Werk en Inkomen	Buurtteam Sociaal	Buurtteam J&G	DOCK	VCU	Leerwerkloket	gemeente overig	Rijksoverheid
baat vrijwilligersproductie		1											
extra werk.: productiewaarde	0,77		0,05		0,18								
extra werk.: vermeden uitkering gemeente						1							
extra werk.: vermeden uitkering UWV					1								
extra werk.: minder ontvangen uitkering	1												
extra werk.: extra belastinginkomsten													1
extra werk.: te betalen belasting	1												
extra werk.: werkkosten	1												
extra werk.: lagere uitvoeringskosten UWV					1								
extra werk.: lagere uitvoeringskosten gemeente						1							
extra werk.: verlies vrije tijd	1												
hoger loon door begeleiding Werkwinkel naar(vrijwilligers)werk	1												
hoger loon door diplomawaardering	1												
Vermeden zorgkosten				1									
Vermeden maatschappelijke ondersteuning													1
Vermeden schuldhulpverlening													1
Vermeden bijzondere bijstand													1
Minder ontvangen bijzondere bijstand	1												
Vermeden kosten veiligheidszorg													1
Vermeden kosten criminaliteit		1											
waarde kwaliteit van leven	1												
bespaarde kosten UWV					1								
bespaarde kosten gemeente						1							
bespaarde kosten Buurtteam							0,5	0,5					
Werk en Inkomen						-1							
UWV					-1								
Buurtteam Sociaal (POK)							-1						
Buurtteam J&G								-1					
DOCK (POK)									-1				
VCU (POK)										-1			
Leerwerkloket											-1		
projectkosten (POK)												-1	
Wijkvoorlichters												-1	

Noot: werk. = afkorting voor werkgelegenheid