

Evaluatie

Samenwerking werkgeversdienstverlening regio Midden-Brabant

Op basis van het Uitvoeringsplan SUWI 2023

1. Samenvatting

Het evaluatierapport SUWI-plan 2023 behandelt de uitvoering van het SUWI-plan van het WerkgeversServicepunt Midden-Brabant (WSP) in 2023. De evaluatie richt zich op de resultaten en prestaties van het WSP in 2023, met een focus op de samenwerking tussen gemeenten, UWV, Baanbrekers en de Diamant-groep. Het omvat een analyse van kwantitatieve en kwalitatieve resultaten. Daarbij is voornamelijk gebruik gemaakt van de Werkgeverstevredenheidsmonitor (WTM) en een enquête werknemerstevredenheid.

Belangrijke resultaten zijn onder andere een algemene stijging in tevredenheid, verbeteringen in werkgeverssamenwerkingen en succesvolle inzet van diverse activiteiten om duurzame plaatsingen te realiseren. Positieve punten omvatten ook een meer effectieve samenwerking en een gedifferentieerde aanpak via sectortafels. Verbeterpunten die worden gesignaleerd zijn dalingen in specifieke WTM-cijfers en de noodzaak om te komen tot een gezamenlijke registratie.

De conclusies benadrukken de succesvolle samenwerking, maar wijzen ook op kansen voor verdere verbeteringen. Waaronder deelname aan voorbereidingen op het Regionaal WerkCentrum (RWC), sterkere samenwerking met het Leerwerkloket en monitoring van resultaten. Concrete stappen voor 2024 omvatten de uitvoering van de Uitvoeringsagenda, het delen van de voortgang hiervan in het Poho Arbeidsparticipatie, het volgen van de effecten van het voorstel Lokale Uitkering RFA voor regionale werkgeversdienstverlening en deelname aan voorbereidende werkgroepen RWC, met specifieke aandacht voor uitvoerbaarheid, communicatie, governance en het vullen van systemen.

2. Aanleiding

In de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (wet SUWI) is vastgelegd dat gemeenten en het UWV in arbeidsmarktregio's samenwerken in de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden. In het WerkgeversServicepunt Midden-Brabant (WSP) doen we dit met het UWV, de gemeenten in Midden-Brabant, Baanbrekers en de Diamant-groep. In het Suwi-uitvoeringsplan 2023 hebben we de regionale werkgeversdienstverlening Midden-Brabant beschreven, zoals we deze als WSP in 2023 wilden uitvoeren¹. De wet SUWI vraagt ons om onze samenwerking tweejaarlijks te evalueren. Dat doen wij nu door het SUWI-plan 2023 te evalueren.

De uitgangspunten die als rode draad door onze dienstverlening lopen en waar alle partners zich aan committeren zijn:

- We helpen werkgevers goed en snel, met zo min mogelijk contactpersonen.
- Dat doen we door de 'vraag van vandaag' te beantwoorden, maar ook door arbeidsmarktontwikkelingen te volgen en erop in te spelen.
- We ondersteunen werkzoekenden in de regio die niet zelfstandig een baan kunnen vinden/houden bij (waar mogelijk) reguliere en duurzame deelname op de arbeidsmarkt.
- Werkgevers en werkzoekenden helpen we regionaal met een herkenbare en uniforme werkgeversdienstverlening en een passend aanbod (zoals opgenomen in de instrumentengids Dennis²).
- We stellen gezamenlijke doelen, waar we gedurende het jaar op monitoren en rapporteren.

Met deze uitgangspunten als basis, bekijken we in deze evaluatie wat in 2023 goed is gegaan, wat beter had gekund en bepalen we waar we in 2024 verder mee aan de slag gaan.

3. Resultaten

De resultaten die we als WSP in 2023 hebben willen bereiken, zijn gekoppeld aan de vastgestelde uitgangspunten. De resultaten meten we op basis van resultaatmetingen, op kwantitatieve informatie die is opgeleverd door het MT WSP en op kwalitatieve informatie opgehaald uit evaluatie-gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de sectortafels, de stuurgroep WSP, MT WSP en beleid.

Een groot deel van de resultaatmeting halen we uit de resultaten van de landelijke Werkgeverstevredenheidsmonitor (WTM) over 2023. Relevante achtergrondinformatie over de WTM: in Midden-Brabant hebben 50 respondenten de vragenlijst ingevuld, dat is 13% van de benaderde werkgevers (tov 10% landelijk). Deze werkgevers zijn benaderd vanuit het WBS systeem. In dit systeem zijn mogelijk niet alle werkgevers opgenomen waarmee contacten bestaan (dit onderwerp komt aan de orde in het hoofdstuk 'wat kan beter'). Gegevens van werkgevers waar geen contacten mee zijn, zijn op dit moment niet voor handen. We kiezen ervoor de WTM als basis te gebruiken, omdat we hiermee beschikken over cijfers van 2023 die te vergelijken zijn met de cijfers van 2022 en omdat we in de monitor zicht hebben op de gemiddelde resultaten van andere WSP's. Bij aanzienlijke afwijkingen ten opzichte van de landelijke cijfers, nemen we dit mee in de tekst.

¹ Voor meer informatie over de deelnemers, missie, visie, doelgroepen en werkwijze, wordt verwezen naar het SUWI-uitvoeringsplan van WSP Midden-Brabant van 2023.

² Zie voor meer informatie www.instrumentengids-dennis.nl

Voor wat betreft ervaringen en tevredenheid binnen het WSP zelf, is een uitvraag gedaan onder alle medewerkers die als werkmakelaar of accountmanager activiteiten uitvoeren onder de vlag van het WSP. We hebben van de 70 benaderde WSP medewerkers 38 reacties gekregen.

In onderstaande tabel zijn de indicatoren toegevoegd die in het SUWI-plan 2023 bij ieder uitgangspunt zijn benoemd, met de cijfers uit de WTM 2022 en 2023 ter vergelijking.

	WTM 2022	WTM 2023
<i>We helpen werkgevers goed en snel, met zo min mogelijk contactpersonen</i>		
Werkgevers beoordelen de algemene tevredenheid met een rapportcijfer 7,5 of hoger	7,5	7,6
Werkgevers beoordelen het kunnen overleggen met één contactpersoon met een rapportcijfer 8,4 of hoger	8,4	8,1
Werkgevers beoordelen de reactietermijn op hun vraag met een rapportcijfer 7,9 of hoger	7,9	7,6
Werkgevers beoordelen de mate waarin de diensten en producten aansluiten op hun behoefte met een rapportcijfer 7,4 of hoger	7,4	x ³
<i>Dat doen we door de 'vraag van vandaag' te beantwoorden, maar ook door arbeidsmarktontwikkelingen te volgen en erop in te spelen</i>		
Tenminste 57% van de werkgevers beoordeelt de mate waarin zij het WSP ervaren als een goede gesprekspartner als het gaat om personeelsvraagstukken met een 'eens' of 'helemaal mee eens'	57%	72%
<i>We ondersteunen werkzoekenden in de regio die niet zelfstandig een baan kunnen vinden/houden, bij (waar mogelijk) reguliere en duurzame deelname op de arbeidsmarkt.</i>		
Werkgevers beoordelen de dienstverlening van het WSP op het gebied van ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt met een rapportcijfer 7,7 of hoger (landelijk gemiddelde)	7,5	7,5
Werkgevers beoordelen de dienstverlening van het WSP op het gebied van werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten met een rapportcijfer 7,3 of hoger	7,3	7,6
Minimaal 97% van de werkgevers beoordeelt de kwaliteit van de kandidaten als voldoende	97%	86%

	WSP monitoring 2023 ⁴
<i>We ondersteunen werkzoekenden in de regio die niet zelfstandig een baan kunnen vinden/houden, bij (waar mogelijk) reguliere en duurzame deelname op de arbeidsmarkt.</i>	
Aantal werkgevers waarmee contact is geweest ⁵ .	Niet op te halen
<i>Werkgevers en werkzoekenden helpen we regionaal met een passend aanbod (conform de instrumentengids Dennis)</i>	
Medewerkers waarderen de instrumenten die in de regio kunnen worden ingezet met rapportcijfer X of hoger	6,9
Medewerkers waarderen de regionaal gelijke inzet van instrumenten, als het gaat om werkgevers met een rapportcijfer X of hoger	5,2

³ Dit cijfer ontbreekt in de monitor over 2023

⁴ Deze gegevens zijn tot op heden nog niet opgehaald en geregistreerd. In 2023 stellen we een 0-meting op.

⁵ In 2024 is Bundeling Middelen gestopt, waardoor we op zoek gaan naar een nieuwe wijze van administratie van dit cijfer.

Medewerkers waarderen de regionaal gelijke inzet van instrumenten, als het gaat om begeleiding van inwoners naar werk, met een rapportcijfer X of hoger	5,7
Medewerkers waarderen hun samenwerking met de andere partners binnen het WSP (gemeenten, UWV, SW-bedrijven en Leerwerkloket) met een rapportcijfer X of hoger	7,1
Aantal groepsdetacheringen waar kandidaten van alle samenwerkingspartners op geplaatst kunnen worden. ⁶	146

In het SUWI-plan 2023 is opgenomen dat de resultaten rond het uitgangspunt ‘We ondersteunen werkzoekenden in de regio die niet zelfstandig een baan kunnen vinden/houden, bij (waar mogelijk) reguliere en duurzame deelname op de arbeidsmarkt’ gemonitord zou worden op basis van het aantal werkgevers waarmee contact is geweest en het aantal werkgevers waarmee in contact is geweest, waarvan x% met nieuwe werkgevers. Het MT WSP kan deze gegevens op basis van de nu gebruikte systemen niet ophalen. Zouden we de gegevens individueel ophalen, dan zijn deze niet betrouwbaar omdat er mogelijke overlap in de cijfers zit. Daarom is deze indicator niet in het overzicht opgenomen. Omdat we in 2024 geen gezamenlijke basisadministratie hebben, stellen we voor een minimale variant van de KPI in 2024 op te nemen, namelijk het aantal werkgevers waar contact mee is geweest.

Bovenstaande resultaten zijn de indicatoren waarvan we in het SUWI-plan hebben vastgesteld dat ze laten zien wat de impact is van onze regionale werkgeversdienstverlening.

Werkgeversdienstverlening is daarnaast gericht op het maken van duurzame matches op de arbeidsmarkt. Waarbij we willen opmerken dat we in de huidige arbeidsmarkt merken dat er veel werkgevers met de vraag naar personeel, maar dat het voor succesvolle matching niet alleen aankomt op snel schakelen, maar dat voor duurzame plaatsing inhoudelijk sterke gesprekken en afstemming met en aanpassing van zowel werkgever als kandidaat van belang zijn. Duurzame plaatsingen kunnen overigens ook kortdurende plaatsingen zijn, het gaat om plaatsingen die deelnemers helpen in hun ontwikkeling. Naast veel aandacht voor de individuele match is relatieopbouw, inzetten op behoud van de relatie en gesprekken voeren over inclusief ondernemen, essentieel.

Context-cijfers

Omdat werkgeversdienstverlening bij plaatsing afhankelijk is van externe factoren, als arbeidsmarktontwikkelingen en de effectiviteit van trajecten in het kader van werkzoekendendienstverlening, delen we de aantallen over plaatsingen enkel ter context. Het WSP Midden-Brabant is in 2023 betrokken geweest bij 1632 plaatsingen. Ter vergelijking: in 2022 ging het om 1445 plaatsingen. In totaal zijn er 730 instrumenten ingezet, waarbij het gemiddelde per plaatsing neerkomt op € 993,54 per plaatsing. De kosten per plaatsing variëren van 192 euro tot 1721 euro gemiddeld per plaatsing. Deze inzichten gebruiken we niet om op te sturen, omdat het afhankelijk is van factoren waar het WSP geen invloed op heeft, te denken aan arbeidsmarktontwikkelingen en de aangeleverde klanten vanuit werkzoekendendienstverlening. We gebruiken deze informatie om binnen het MT WSP met elkaar te bespreken en van elkaar te leren.

⁶ In het SUWI-plan 2023 is de indicator ‘Een toename van het aantal vacatures dat breder geschikt is dan voor de moederorganisatie met x% of hoger’ opgenomen, om aan te tonen waar de meerwaarde van de regionale samenwerking ligt. Omdat in de praktijk vanwege de huidige arbeidsmarkt het delen van vacatures van minder grote meerwaarde is, kiezen we ervoor een indicator op te nemen waaruit de meerwaarde van het WSP blijkt voor kandidaten, werkgevers en moederorganisaties.

Activiteiten en projecten

Om matches en plaatsingen te realiseren, heeft het WSP in 2023 diverse activiteiten uitgevoerd of ondersteund die regionaal van meerwaarde zijn, gericht op duurzame plaatsingen. Waaronder:

- 5 tweedaagse Harrie-trainingen, voor in totaal 57 deelnemers;
- 5 banenmarkten, waarvan 1 in Waalwijk, 1 in Rijen, 1 in Oisterwijk, 2 in Tilburg, met in totaal 228 werkgevers, 1270 bezoekers. Waarbij ongeveer 80% deelnemers vanuit het UWV aangedragen zijn, hetgeen verklaarbaar is vanwege een relatief kortere afstand van de arbeidsmarkt bij deze doelgroep. Banenmarkten zijn bedoeld als laagdrempelige kennismaking met branches en werkgevers. Eventuele matches die ter plekke worden gemaakt, zien we niet als het hoofddoel. De zichtbaarheid en naamsbekendheid van de werkgevers, oriëntatie van de werkzoekende, maar ook relevantie-checks van cv's voor verdere sollicitatieactiviteiten zijn zeker zo belangrijk. Gemiddeld levert een banenmarkt op de dag minimaal 5 matches op, maar ook enkele maanden na een banenmarkt worden nog matches gemaakt naar aanleiding van een banenmarkt. Door de langere doorlooptijd kunnen we alleen geen absolute cijfers geven van de resultaten, enkel deze indicatie;
- 269 deelnemers aan de trajecten van het Rangeerterrein, verspreid over Logistiek (4%), Techniek (45%), Vrije Tijd (6%), Zorg (36%) en zonder sector (Sporoos, 10%);
- 6 Werkgeverspitches. Werkgeverspitches zijn korte online sessies waarin een sociaal betrokken regionale ondernemer vertelt over het soort werkzaamheden in het bedrijf en welke mogelijkheden er zijn voor mensen van verschillende doelgroepen. De werkgever wordt hierin begeleid door zijn WSP adviseur. Het doel van de pitch en de interactie is dat professionals die werkfitte kandidaten begeleiden, van WSP en daarbuiten, kennismaken met de werkgever en zo kansen voor de doelgroep onderzoeken en hun (toekomstige) kandidaten kunnen matchen. In 2023 zijn pitches gegeven door de Bonheur Horeca Groep, Syncreon, JDA Verkeer & Veiligheid, Aces Direct, Ceva Logistics Fashion Services en Jumbo Supermarkten. Per pitch zijn gemiddeld 20 werkgeversdienstverleners van het WSP digitaal aanwezig. Ook van de mogelijkheid om de pitch naderhand terug te kijken, wordt door diverse WSP-ers gebruik gemaakt;
- Het MT WSP heeft een coördinerende rol gepakt in de uitvoering van het Actieplan *Dichterbij dan je Denkt*. Extra interventies in de samenwerking tussen werkzoekendendienstverlening en werkgeversdienstverlening die dit in 2023 heeft opgeleverd, zijn de Wijkbanen (waar laagdrempelige kennismaking tussen werkgevers en wijkgenoten centraal staat), versterking van de werkmakelaarsrol in het Maatjesproject, uitbreiding van het Rangeerterrein Zorg en een aangepast *Taal en Werk* traject voor een groep Oekraïense vluchtelingen. Het actieplan loopt door in 2024.

Om de regionale samenwerking en dienstverlening te bevorderen, heeft het WSP de volgende resultaten opgeleverd:

- Elke 4 tot 6 weken een sectoroverleg voor de sectoren: Logistiek, Techniek, Zakelijke Dienstverlening, Zorg en Welzijn;
- 2 medewerkersbijeenkomsten WSP;
- Digitale nieuwsupdate vanuit WSP naar alle geïnteresseerden;
- Een heisessie met bestuur, management en beleid op 5 juli 2023. Hieruit volgde de Uitvoeringsagenda MT WSP en beleid. De uitvoeringsagenda bevat doelen en acties om de dienstverlening te verbeteren. De onderwerpen waar het MT de hoogste prioriteit op heeft gelegd:
 - o Efficiënt samenwerken + kennisniveau op gelijke hoogte brengen. Visie, doelen en afspraken doorleven;
 - o Het SUWI-plan. Het uitvoeringsplan opstellen, doorleven en evalueren;
 - o Kwetsbaarheid regio-gemeenten bespreken en aanpakken;

- Werkprocessen en werkafspraken verbeteren;
- Ontwikkeling RWC.

Deze uitvoeringsagenda is in het SUWI-plan 2023 niet als te bereiken resultaat voorzien, maar is ontstaan vanuit de behoefte om gezamenlijk aan de slag te gaan met een aantal thema's en concrete acties uit te zetten. Alle partners dragen op management en beleidsniveau bij aan de diverse elementen uit de agenda.

4. Wat ging goed?

Kijkend naar de cijfers uit de werkgeverstevredenheidsmonitor zien we de volgende positieve punten:

- De algemene tevredenheid van werkgevers. Deze is (licht) gestegen ten opzichte van vorig jaar, en is op hetzelfde niveau als het landelijk gemiddelde;
- Het percentage werkgevers dat het WSP beoordeelt als goede gesprekspartner als het gaat om personeelsvraagstukken is met 15% fors gestegen ten opzichte van vorig jaar;
- Het rapportcijfer van werkgevers met betrekking tot de dienstverlening van het WSP op het gebied van werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten is met 0,3 punt gestegen naar een 7,6;
- We zien dat de WSP-medewerkers tevreden zijn over de in te zetten instrumenten en de samenwerking tussen de partners. Tips die worden meegegeven voor een nog betere samenwerking zijn: elkaar meer fysiek ontmoeten, voortzetten van de sectortafels, de samenwerkingsverbanden uitbreiden met andere (sociale)partners, een gezamenlijk systeem, meer verdiepen in elkaars werk.

Wat verder opvalt:

- De samenwerking in het WSP gaat goed. We zijn continu met elkaar in gesprek over hoe we die samenwerking vast kunnen houden en kunnen verbeteren, onder andere middels de in 2023 ontwikkelde uitvoeringsagenda. De plaatsingen gaan goed en we weten elkaar te vinden, bij incidentele inzet van elkaars expertise, maar ook voor overkoepelende projecten. Bij projecten bij grotere bedrijven maken we de voordelen van regionale samenwerking tastbaar (voorbeelden: projecten profi-bike Dongen, universiteit Tilburg) samen arrangementen neer te zetten en kandidaten vanuit verschillende partners te plaatsen;
- We werken samen op onderdelen waar het meerwaarde heeft, samenwerking is geen doel op zich. Zo is bij de start van het WSP Midden-Brabant afgesproken dat onze werkgeversdienstverleners alle vacatures delen. In de krappe arbeidsmarkt van nu werkt deze aanpak zeer beperkt en is het effectiever om met de kandidaten die in beeld zijn individueel op zoek te gaan naar een werkplek. Daarom zetten we niet meer in op het delen van alle opgehaalde vacatures, maar alleen de vacatures die passen voor de kwetsbare doelgroep die we op dit moment vooral in caseload hebben. Denk aan werkplekken waar begeleiding bij zit of gemakkelijk geregeld kan worden, groepsdetachering en projecten voor specifieke doelgroepen. Op basis van de marktwerkingsplannen kijken we in welke branches plaatsingen succesvol zijn en zorgen we voor contacten bij nieuwe werkgevers. Wij hebben bijvoorbeeld de contacten met werkgevers in het groen geïntensiveerd om matches te kunnen realiseren;
- In de toeleiding naar werk zien we het voordeel van de samenwerking onder andere in het rangeerterrein, waar we voor verschillende sectoren de kloof overbruggen tussen inactiviteit en een werkplek;
- Onze gedifferentieerde aanpak via de sectortafels werkt. In iedere sector zien we verschillende kansen en zien we ook dat deze gedifferentieerde aanpak werkt. De opgaven in de verschillende sectoren zijn divers. In grote lijnen zien we dat fysieke belastbaarheid

binnen alle sectoren belangrijk is, flexibiliteit en beheersing van de Nederlandse taal en culturele normen en waarden. In alle sectoren zien we daarnaast dat er nog een slag te maken is in de bekendheid van WSP bij MKB-ondernemers. In *Bijlage 1* hebben we de karakteristieken van en ontwikkelingen binnen de diverse sectoren beschreven;

- Iedere sectortafel heeft eigen kenmerken en werkt anders, niet alleen qua activiteiten gericht op matching, ook qua vergaderingen en werkvormen;
- Naast de geëigende bedrijven, wordt gekeken naar groei-sectoren. In 2023 zagen we bijvoorbeeld meer vacatures bij bezorgingsbedrijven food en hebben we ingangen gecreëerd bij werkgever Subway;
- De sectortafels zijn cruciaal voor onze regionale samenwerking, omdat dit hét gremium is, waar over projecten en initiatieven wordt gesproken die over gemeentegrenzen heen stijgen. Dit is waar de focus en acties uit de marktwerkingsplannen vorm krijgen en waar regionaal wordt gesproken, afgestemd en samengewerkt. Naast de concrete resultaten in projecten, initiatieven en plaatsingen die dit oplevert, faciliteren de sectortafels ontmoeting, verbinding en het leren van elkaar;
- Met de mogelijkheden van de RMT middelen, geven de vertegenwoordigers van de sectortafels allen aan het gevoel te hebben dat de beschikbare instrumenten voor werkgeversdienstverlening voldoende zijn. Het verdwijnen van deze middelen ziet het MT als een risico bij de uitvoering van regionale werkgeversdienstverlening;
- Om het WSP bekender te maken bij werkgevers waar nog geen contacten zijn, wordt niet alleen vanuit de marktwerkingsplannen geredeneerd. Zo wordt bijvoorbeeld ook gekeken naar de enquête van het Tilburgse bedrijvenpanel over het ondernemersklimaat en worden gerichte acties opgezet om het WSP bij hen beter onder de aandacht te brengen. Zo is het WSP aanwezig bij events van BORT (Bedrijven Overleg Regio Tilburg), Regio Business, Netwerk Brabant, BOB borrels en sectorgerichte bijeenkomsten zoals Dag van de Techniek.

Concluderend kunnen we zeggen dat de samenwerking tussen werkgeversdienstverleners, management en beleid binnen het WSP Midden-Brabant goed gaat. We weten elkaar te vinden, zijn flexibel en zien de voordelen van de samenwerking. De gedifferentieerde aanpak via de sectortafels werkt en geeft de regionale meerwaarde vorm, door het opzetten en realiseren van overkoepelende projecten en het delen van deze informatie over de betrokken partners. Met name door de ruimte die de RMT-middelen geven, kunnen we de werkgevers en kandidaten in de regio vergelijkbare dienstverlening bieden.

5. Wat kan beter?

Kijkend naar de cijfers uit de werkgeverstevredenheidsmonitor zien we de volgende aandachtspunten:

- Twee cijfers zijn met 0,3 punt licht gedaald. Het gaat om het rapportcijfer van werkgevers met betrekking tot het kunnen overleggen met één contactpersoon (8,1) en met betrekking tot de reactietermijn op hun vraag (7,6). Dit ontloopt het landelijk gemiddelde niet of niet veel (respectievelijk 8,1 en 7,8). Een mogelijke verklaring voor de daling is het aantal respondenten (50). Het MT WSP bekijkt of gerichte acties nodig zijn om deze dienstverlening te verbeteren;
- Het rapportcijfer dat werkgevers de dienstverlening van het WSP geven op het gebied van ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt is gelijk gebleven met vorig jaar (7,5). Omdat dit lager ligt dan het landelijk gemiddelde waar we naar streefden (7,8) is deze geel gemarkeerd. Het MT WSP bekijkt of gerichte acties nodig zijn om deze dienstverlening te verbeteren;

- Het percentage werkgevers dat de kwaliteit van de aangeleverde kandidaten als voldoende beoordeelt, is met 11% gedaald. Een verklaring hiervoor zien we mogelijk in het feit dat in 2022 48% van de werkgevers in de WTM aangaf dat er weinig kandidaten beschikbaar waren. In 2023 is dat afgenomen naar 24%. Werkgevers ervaren dus een flinke toename van het aantal aangedragen kandidaten. Het feit dat meer kandidaten zijn aangedragen en daarmee mogelijk ook kandidaten met een kleiner risico op een directe match, is een logische verklaring. De krappe arbeidsmarkt is een tweede verklaring. Het MT WSP bekijkt of gerichte acties nodig zijn om deze dienstverlening te verbeteren;
- Twee indicatoren die zijn vastgesteld in het SUWI-plan 2023 bleken niet bruikbaar voor deze evaluatie. De indicator 'x% nieuwe werkgevers waarmee contact is geweest' kon op basis van deze formulering niet worden opgehaald. Door deze aan te passen naar 'Aantal werkgevers waarmee in contact is geweest, waarmee in de twee jaren daarvoor geen contactmomenten zijn geregistreerd' zijn de gegevens wel te achterhalen. De indicator 'Een toename van het aantal vacatures dat breder geschikt is dan voor de moederorganisatie met x% of hoger' past niet meer bij de werkwijze van de werkgeversdienstverleners, die zich in de huidige arbeidsmarkt minder richten op vacatures en meer op werkplekken die passend te maken zijn voor onze kandidaten. Daarom hebben wij deze vervangen door 'Aantal groepsdetacheringen waar kandidaten van alle samenwerkingspartners op geplaatst kunnen worden'. Met deze aangepaste indicatoren doen wij recht aan de activiteiten van het WSP en kunnen we de komende jaren een juist vergelijking toepassen;
- Op basis van het medewerkerstevredenheidsonderzoek zien we dat gelijke toepassing van de instrumenten voor werkgevers en inwoners verbetering verdient. Dit zit zowel tussen gemeenten onderling, als tussen de mogelijkheden die men heeft om instrumenten in te zetten voor UWV-kandidaten en kandidaten vanuit de gemeenten. Dit zou zelfs tot concurrentie kunnen leiden, geeft men aan. Suggesties voor verbetering zijn: een gezamenlijke visie vanuit de partners, een helder overzicht van alle initiatieven en mogelijkheden, een gezamenlijk informatie-systeem, meer gebruik maken van elkaars expertise en voortzetting van "iets als bundeling middelen". In 2024 bekijken we wat de effecten van de Lokale uitkering RFA zijn, als alternatief voor bundeling middelen. Daarnaast is inzicht in de ingezette instrumenten per partner, de plaatsingen en de kosten helpend bij het van elkaar leren en om de ervaren verschillen al dan niet te staven.
- Het CRM-systeem dat wordt gebruikt om informatie over werkgeverscontacten te registreren en onderling te delen, is niet gebruiksvriendelijk en werkt onderling gebruik ervan niet in de hand. Dit is bekend. Vanuit het MT WSP wordt gekeken of hier verbeteringen in aan te brengen zijn. Tot het moment dat hier ontwikkelingen in zijn, wordt gebruik gemaakt van de huidige systemen, met de kanttekening dat de monitoringsgegevens hieruit mogelijk onvolledig zijn. Vanaf 2024 wordt gestuurd op het vullen van de systemen, daarnaast is in zowel de uitvoeringsagenda als in de gesprekken rond de vorming van het Regionaal WerkCentrum ICT een actiepunten. Voorheen zetten we vooral in op een gezamenlijk registratiesysteem. Dit blijkt niet te implementeren omdat alle partners in verschillende systemen werken, vanaf nu richten we vooral op het (kunnen) combineren van de gegevens die de partners afzonderlijk in hun systemen opnemen.

Overige zaken die in 2023 opvielen:

- De sectortafels werken op basis van de marktwerkingsplannen. Iedere sectortafel heeft een unieke werkwijze, waarbij de focus vanuit het marktwerkingsplan niet op iedere sectortafel hetzelfde gewicht heeft. Ook het aanhaken bij onder andere Human Capital Agenda's (mits voorhanden), werkgeversorganisaties en O&O fondsen is niet binnen elke sectortafel geborgd. Hier missen we mogelijk kansen;
- Het aanhaken van gemeenten bij sectortafels naast het UWV, Baanbrekers, Diamant-groep en gemeente Tilburg, is zeer beperkt en niet structureel. Het effect hiervan op de

samenwerking binnen de sectortafels is redelijk beperkt omdat de meeste slagkracht zit bij Baanbrekers, Diamant-groep, UWV en de gemeente Tilburg. De overige gemeenten missen hierdoor echter een groot deel van de voordelen van regionale samenwerking, doordat ze niet op de hoogte zijn van initiatieven, maar ook doordat ze geen invloed uit kunnen oefenen op de totstandkoming ervan. Bij de sectortafels is veel bereidheid om te bekijken op welke wijze de aansluiting wel gevonden kan worden;

- De rollen van accountmanagement en werkmakelaars zijn duidelijk voor de medewerkers van UWV, BaanBrekers, Diamant-groep en de gemeente Tilburg. Voor de omliggende gemeenten zien we dat de rollen van werkmakelaar en accountmanager door elkaar kunnen lopen en dat het afhankelijk is van wie de rol invult. Op dit moment zien we dat het zwaartepunt bij hen ligt bij matching, er wordt minder gestuurd op het geven van werkgeversadvies. Door ofwel hierop te sturen, ofwel afspraken te maken dat deze rol door een partner wordt uitgevoerd, zijn verbeteringen in de dienstverlening te behalen;
- Bij de totstandkoming van het SUWI-plan 2023 functioneerde het Leerwerkloket zonder programmamanager. Met de komst van een programmamanager in de loop van 2023 is het Leerwerkloket beter aangehaakt bij het MT WSP. In de aanloop naar het RWC moet gekeken worden naar de meest opportune samenwerkingsvorm;
- De begroting 2023 is overschreden, door incidentele kosten, namelijk door vervangingskosten van ziekte van onze regionaal operationele manager/ambtelijk secretaris RWB. We voorzien dat de begroting structureel sluitend zal zijn;
- De beleidsmatige regionale samenwerking vindt vooral plaats tussen de beleidsadviseurs die zich bezighouden met Arbeidsparticipatie en doelmatigheid. De beleidsmatige regionale samenwerking rond rechtmatigheid is meer incidenteel en vooral gericht op de verordening en beleidsregels;
- Het WSP is een netwerkorganisatie, waar iedereen vanuit de rol voor de moederorganisatie samenkomt in het WSP. Waar we tegenaan lopen, is dat overkoepelende werkzaamheden onvoldoende kunnen worden opgepakt. Alle partners en medewerkers hebben hart voor de zaak en willen extra dingen doen, maar dit concentreert zich vooral op de vragen waar op korte termijn resultaat op komt. Het oppakken van opgaven op de arbeidsmarkt die gericht zijn op de banen van de toekomst (die opkomen vanuit de HCA's/Midpoint) past niet bij de huidige rollen en verantwoordelijkheden. Hier ligt een wens van het MT WSP, maar dit is in het huidige construct niet te leveren.

Concluderend zien we kansen om de samenwerking en dienstverlening te verbeteren. We kijken ernaar uit om onze dienstverlening nog beter te kunnen ontsluiten via het toekomstige RWC. We gaan werk maken van de monitoring van onze resultaten. We gaan onderzoeken hoe we alle gemeenten in de regio de voordelen van het WSP kunnen laten ervaren. Als laatste willen we kijken hoe we meer kunnen aanhaken bij externe ontwikkelingen zoals de Human Capital Agenda's, overkoepelende werkgeversorganisaties en O&O-fondsen, mogelijk via het RWC.

6. Conclusies en aandachtspunten voor 2024

We signaleren veel behaalde successen in de ontwikkeling van het WSP en nog veel ambities. In vergelijking met andere arbeidsmarktregio's doen we het goed. De successen zien we vooral op het gebied van onderlinge samenwerking en samen leren, wat resulteert in het verhogen van de kwaliteit van dienstverlening van het WSP. In de Uitvoeringsagenda hebben we enkele concrete acties uitgezet. Het genereren van cijfermatig inzicht en het sturen op de resultaten die daarmee zichtbaar worden blijft achter. Dit is inherent aan het feit dat we een netwerkorganisatie zijn en allemaal met verschillende systemen werken die (nog) niet met elkaar verbonden kunnen worden. Het uitwisselen van gegevens blijkt daardoor in de praktijk lastig en tijdsintensief. Dit wordt ook landelijk

gesignaleerd. Het programma Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens⁷ (VUM) gaat hier verandering in brengen. We willen de systemen die we nu hebben benutten en voor verdieping en verbetering aansluiten bij de implementatie van VUM zodra dit programma gereed is, de verwachting is dat dit vanaf 2026 klaar zal zijn. Met deze temporisering van onze ambities op het gebied van gegevensdeling en gegevensverzameling, voorkomen we suboptimalisatie en creëren we ruimte om binnen de beschikbare capaciteit focus aan te brengen op de onderwerpen die direct beïnvloedbaar zijn en meer direct rendement opleveren.

Actie- en verbeterpunten die we uit deze evaluatie hebben opgehaald die we meenemen voor de toekomst:

- **Uitvoeringsagenda.** De Uitvoeringsagenda uitvoeren en bijhouden. Verbeteren van de dienstverlening en leren van elkaar staat hierin centraal. Het MT WSP voert de coördinatie op de Uitvoeringsagenda uit. De uitvoeringsagenda gaat regelmatig geagendeerd bij de Stuurgroep WSP, het regionaal Ambtelijke Overleg Arbeidsparticipatie en in hoofdlijnen in het Poho Arbeidsparticipatie, om alle partners aangehaakt te houden op de ontwikkelingen in de uitvoering;
- **RWC ontwikkelingen.** Deel gaan nemen aan alle relevante werkgroepen ter voorbereiding op het RWC, met in het bijzonder aandacht voor onze positie in en samenwerking binnen het RWC. We nemen hierin expliciet het volgende mee:
 - o Uitvoerbaarheid van de plannen. Uitvoeringstoets is van groot belang, op alle fronten;
 - o Capaciteit tbv overkoepelende projecten. Regelmatig is uitvoeringscapaciteit nodig voor het opzetten en uitvoeren van projecten en activiteiten die niet tot de basisdienstverlening van het WSP horen. Dit schuurt met het feit dat we een netwerk-organisatie zijn, waar hiervoor niet standaard capaciteit beschikbaar is en waar belangen van moederorganisaties mee blijven wegen. Als we dit anders willen zien, moeten we dit als wens meenemen in de opzet van het RWC;
 - o Governance. Bekijken hoe we de organisatorische en bestuurlijke drukte kunnen minimaliseren.
- **Monitoring:**
 - o Voor de cijfers 2024 dezelfde streefwaarden hanteren als in 2023 (even hoog, of stijgen van het cijfer). Voor het SUWI-plan 2024 zorgen we dat we onze processen zo inrichten dat we de benodigde gegevens kunnen opleveren en zo nodig doen we een voorstel voor aangepaste indicatoren voor de cijfers die nu niet op te leveren waren. Daarin is vooral van belang wat we willen laten zien, namelijk: wat we doen, wat de meerwaarde van werkgeversdienstverlening is en wat het voordeel van regionale samenwerking is;
 - o Uit het Werknemerstevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat de gelijke toepassing van de instrumenten voor werkgevers en inwoners volgens WSP-collega's verbetering verdient. We gaan kijken of het voorstel Lokale uitkering Regionaal Fonds Arbeidsmarkt hiertoe bijdraagt en onderzoeken of meer nodig is;
 - o De Werkgeverstevredenheidsmonitor (WTM) is een van de belangrijkste instrumenten om de impact van het WSP te meten. Het MT WSP stelt zich in 2024 daarom tot doel om nog meer werkgevers te activeren om deel te nemen aan deze monitor;

⁷ Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) is een ketenprogramma van VNG, UWV en het ministerie van SZW. De doelstelling is om meer transparantie in het werkzoekenden- en vacaturebestand over regio- en organisatiegrenzen heen te creëren. VUM bestaat uit een afsprakenstelsel, gegevensstandaard voor de werkzoekenden- en vacatureprofielen en een uitwisselingsmechanisme.

- Het bereik van onze communicatie-middelen is onderbelicht gebleven in het SUWI-plan 2023. In het plan van 2024 willen we deze mee gaan nemen;
- Cijfers over aantallen plaatsingen en ingezette instrumenten, gebruiken we als MT WSP niet om te sturen. We vinden deze cijfers wel relevant om ontwikkelingen in de arbeidsmarkt te zien en om van elkaars resultaten te kunnen leren, om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Met het stoppen van Bundeling Middelen is het niet vanzelfsprekend dat we deze gegevens hebben. Deze gegevens worden vanaf nu weer lokaal geregistreerd. Bij gebrek aan een gezamenlijk systeem gaan we cijfers lokaal ophalen, de wijze waarop wordt nader uitgewerkt.
- **Informatie uitwisselen.** We gaan opnieuw sturen op het vullen van WBS met betrekking tot werkgeverscontacten. We zien dat het gezamenlijk gebruik van deze systemen onvoldoende van de grond is gekomen. Voor een goede samenwerking is dit cruciaal. Daarom gaan we in 2024 opnieuw inzetten op registratie in de systemen die voor handen zijn. In 2024 en 2025 willen we in afwachting van het VUM geen ingrijpende acties doen om de huidige systemen te verbeteren.
- **Looptijd SUWI-plan.** We stellen voor het SUWI-plan van mei lopend jaar tot 1 januari 2026 te laten lopen. Dan verwachten we namelijk dat de SUWI-wetgeving is aangepast aan de Regionaal WerkCentrum ontwikkelingen en dat het opstellen van een Meerjarenagenda de verplichting van een SUWI Uitvoeringsplan zal vervangen.

Bijlage 1 Karakteristieken en ontwikkelingen binnen de diverse sectoren

Via de sectortafels Logistiek, Techniek, Zakelijke Dienstverlening, Zorg en Welzijn is opgehaald welke kansen en uitdagingen in 2023 speelden. In grote lijnen zien we dat fysieke belastbaarheid binnen alle sectoren belangrijk is, flexibiliteit en beheersing van de Nederlandse taal en culturele normen en waarden. In alle sectoren zien we daarnaast dat er nog een slag te maken is in de bekendheid van WSP bij MKB-ondernemers. Per branche zijn er wel accentverschillen:

- **Techniek:** de metaalsector is een belangrijk onderdeel van de maakindustrie in Nederland. In de regio Midden-Brabant is de sector ook ruim vertegenwoordigd. Kansberoepen in deze sector zijn: Lasser, plaatbewerker, machinebediener, conventioneel verspaner en machinebankwerker, constructiemedewerker, carrosseriebouwer. Ondanks de goede verdiensten en dito werktijden kampt de sector al jaren met bovengemiddelde vergrijzing en lage instroom. Daarnaast is de sector redelijk conservatief qua werving en selectie. Hierdoor sluit het profiel van de werkzoekenden vaak niet aan bij de vacatures van werkgevers in deze branche. We zien gelukkig wel dat steeds meer bedrijven open staan voor anders werven en selecteren;
- **Logistiek:** hier weegt fysieke belastbaarheid en beschikbaarheid (ook in ploegendiensten) zwaar. Daar kunnen kandidaten zeker geplaatst worden, maar voor kandidaten die de fysieke belastbaarheid (nog) niet aan kunnen, of niet volledig beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door inburgering, is weinig maatwerk mogelijk;
- **Zakelijke Dienstverlening:** deze sector is zeer uitlopend, waardoor er een minder homogene aanpak mogelijk is. Bij ICT zien we mismatches ontstaan waar de behoefte vanuit de sector sterk ligt bij kandidaten met zowel kennis en ervaring op het gebied van ICT als communicatieve vaardigheden. Voor onze kandidaten is dit vaak niet haalbaar. We zetten in op technical support, maar er zijn weinig van dergelijke plekken beschikbaar. Instaprofielen zijn er bijna niet. Daarnaast geven de bedrijven en opleiders aan dat met de komst van AI er een onzekere tijd aankomt binnen IT. Openingen voor beginnende IT'ers, IT'ers met instaprofiel of zijinstromers zijn er daarom amper. De behoeften in het onderwijs liggen anders en daar zien we regelmatig baanopeningen, ook voor Doelgroepregister kandidaten. In de horeca zien we voor onze kandidaten minder kansen in onregelmatige diensten en zetten we extra in op baanopeningen in bedrijfscatering. Binnen de Detailhandel zien we dat kansen liggen bij kleinere MKB-zaken en ondernemers. Het 'goede 'gesprek' over inclusief ondernemen, affiniteit met onze doelgroep wordt steeds belangrijker om kandidaten te kunnen plaatsen;
- **Zorg en Welzijn:** binnen de zorg zien we vooral behoefte aan gediplomeerd zorgpersoneel, zoals verpleegkundigen, die vacatures zijn vaak niet passend voor de doelgroep. De contacten zijn er echter wel en ook wordt er gekeken naar de cross-over tussen bijvoorbeeld schoonmaak en de zorg om alle kansen die er liggen optimaal te benutten. Hier wordt gericht ingezet op werkplekken en leerwerktrajecten voor laagdrempelige banen.