

Rapport tussentijdse evaluatie pilots VUM

Programma VUM

12 juni 2024



VUM

VERBETEREN UITWISSELING
MATCHINGSGEGEVENS



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	4
2. Doelstelling en vraagstelling evaluatie	5
3. Werkwijze evaluatie	6
4. Ervaringen binnen de pilots	7
4.1 Aanpak pilotimplementaties Programma VUM	7
4.2. UWV	8
5. Pilotregio Flevoland	11
5.1. Inrichting	11
5.2 Coördinatie binnen de pilot	12
5.3 Bevindingen	12
6. Pilotregio Achterhoek	17
6.1. Inrichting	17
6.2 Coördinatie binnen de pilot	18
6.3. Bevindingen	18
Hybride aansluiting via de techpartner	20
7. Pilotregio Groningen	22
7.1. Inrichting	22
7.2. Bevindingen	23
8. Bevindingen techpartners	24
9. Arbeidsmarktregio's waarmee een verkenning tot deelname heeft plaatsgevonden	25
9.1 Arbeidsmarktregio Midden-Utrecht	25
9.2 Bevindingen:	25
9.3 G2-UWV	26
9.4 Verkennende gesprekken met AMR Twente en Gemeente Amsterdam	26
10. Beheerorganisatie	27
10.1 Bevindingen	27
11. Conclusies	28
12. Aanbevelingen	32

Managementsamenvatting

Dit tussentijdse evaluatierapport geeft inzicht in de bevindingen die tot op heden zijn opgedaan binnen 3 pilotregio's (regio's Flevoland, Achterhoek en Groningen), waar de gegevensstandaard, uitwisselvoorziening en het afsprakenstelsel zoals ze zijn ontwikkeld binnen het Programma VUM zijn beproefd.

De pilots Flevoland en Achterhoek maken gebruik van het VUM-Gebruikersportaal. De pilot Groningen bereidt zich voor om aan te sluiten via een techpartner. In zijn algemeenheid kan gezegd worden dat de VUM producten zowel technisch als functioneel toepasbaar zijn in de praktijk.

Ervaringen van de bemiddelaars met de VUM uitwisselingsvoorziening

Ondanks dat de uitwisselingsvoorziening technisch werkt, is het niet de voorziening zelf, die de gebruiker ziet; in de situatie van de pilots Flevoland en Achterhoek is het VUM-Gebruikersportaal het zichtbare portaal voor de bemiddelaars. Met een beperkte functionaliteit in het portaal en beperkte profielen en vacatures die aangeboden zijn door de pilotpartijen en kinderziekten in het portaal, is het beoogd effect van VUM nog niet goed genoeg zichtbaar geworden in de pilotperiode. Om het beoogde effect te bereiken is opschaling in profielen en vacatures alsmede inbedding in het werkproces nodig.

VUM-producten in gebruik door arbeidsmarktpartners

Partijen maken keuzes bij de implementatie van VUM. Deze keuzes zijn van invloed op de mate waarop arbeidsmarktpartners VUM kunnen gebruiken. Belangrijke succesfactoren hierbij zijn, onder andere, de reeds aanwezige samenwerking binnen de regio en één aanspreekpunt voor coördinatie. Intern beschikbare kennis en expertise is tevens doorslaggevend. Daarnaast zijn er ook faalfactoren te noemen, zoals bestaande organisatorische KPI's (bijv. aantal plaatsingen van de eigen doelgroep) en de terughoudendheid van partijen om meer gegevens te delen. Het afsprakenstelsel voorziet de partijen in ieder geval in voorwaarden die helpend zijn om aan te sluiten op VUM.

Vergroten van de vijver met VUM

Door de gegevensstandaarden te gebruiken is beoogd meer en andere kandidaten te vinden. De ontwikkelde standaarden zijn in de pilots beperkt beproefd. Vooralsnog zijn er geen aanpassingen nodig op de standaarden; er zijn geen gegevens die ontbreken. Dit betreft zowel voor het zoeken als voor het inzien en beoordelen van vacatures en profielen. De belangrijkste bevinding betreft de keuze voor het BO&C register, dat volgens de bemiddelaars verouderde termen bevat voor sommige banen.

Doelgroep 'Afstand tot de arbeidsmarkt'.

Zowel de duur van de pilots als de omvang van beschikbare data en de intensiteit waarmee met VUM is gewerkt maken het niet mogelijk om een uitspraak te doen over de effectiviteit van VUM in relatie tot het bemiddelen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wel wordt door de pilotpartijen toegevoegde waarde van VUM onderkend voor deze doelgroep.

1. Inleiding

De doelstelling van programma VUM is om de transparantie in het werkzoekenden- en het vacaturebestand te verhogen door de relevante gegevens van werkzoekendenprofielen en vacatures te standaardiseren en de uitwisseling te faciliteren binnen de diverse arbeidsmarktregio's. Dat betekent dat uitgewisseld kan worden op lokaal, regionaal en landelijk niveau.

Om dit te kunnen bereiken heeft het programma VUM de opdracht uitgevoerd om een gegevensstandaard, uitwisselvoorzienig en een afsprakenstelsel op te leveren. Daarop is een fase van beproeven gestart. In deze fase zijn pilots uitgevoerd om de programmaproducten die in de voorbereidingsfase zijn ontworpen te beproeven in de praktijk en hiermee input te geven voor de voorziene landelijke uitrol van VUM.

Voorliggend evaluatierapport beschrijft de bevindingen die zijn opgedaan binnen deze pilots. Regio's die tot het pilotportfolio behoren zijn:

- Pilotregio Flevoland
- Pilotregio Achterhoek
- Pilotregio Groningen

Naast deze regio's zijn er voorbereidende werkzaamheden geweest binnen de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht en G2 (de gemeenten Rotterdam en Den Haag en UWV). Voorbereidende gesprekken zijn gevoerd in AMR Twente en met gemeente Amsterdam. Echter in deze regio's zijn, om moverende redenen, de voorbereidingen tijdelijk gestaakt. De eerste ervaringen uit deze regio's zijn meegenomen in dit rapport.



2. Doelstelling en vraagstelling evaluatie

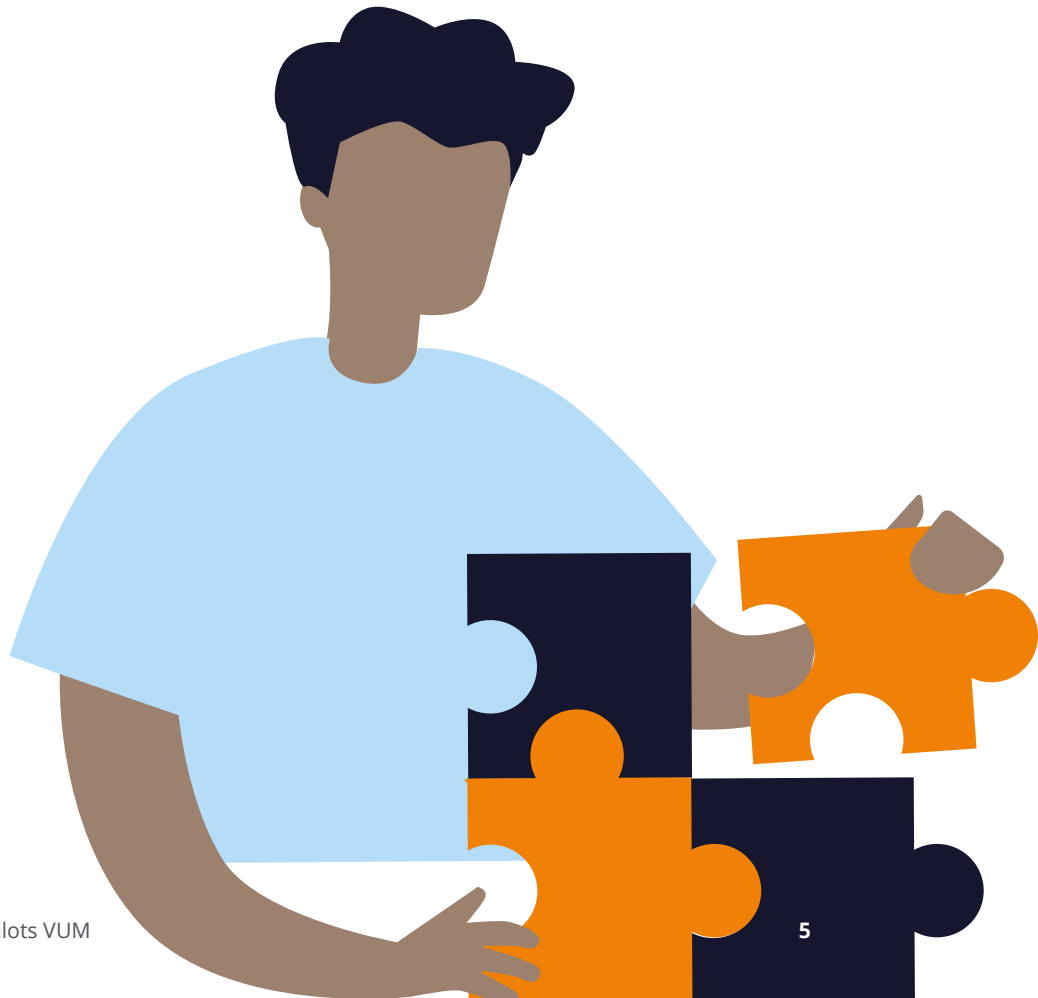
Evaluatie van de pilots heeft als doel om bevindingen en ervaringen van pilotdeelnemers op te halen, waardoor het mogelijk wordt om te komen tot verbetervoorstellen voor de landelijke uitrol van VUM. Daarnaast leiden de resultaten van de evaluatie mogelijk tot aanpassingen van de programmaproducten.

De evaluatie is langs vier hoofdvragen uitgevoerd die hieronder worden weergegeven:

1. Hoe werkt de uitwisselingsvoorziening voor bemiddelaars in de praktijk? Hoe ervaren zij de voorziening? Waar lopen ze tegenaan?
2. Hoe goed lukt het de arbeidsmarktpartners om, hetgeen gerealiseerd is door het programma VUM, in de praktijk te gebruiken?
3. Hoe helpt de uitwisselingsvoorziening om meer en/of andere kandidaten te genereren? Wordt de vijver waarin wordt gevist groter?
4. Welke bijdrage leveren de producten van het programma VUM aan ondersteuning van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt?

Er bestaat een zekere afhankelijkheid met pilotpartijen: zij maken zelf de keuze voor de aan te bieden doelgroep.

De evaluatie is gebaseerd op daadwerkelijke gegevensuitwisseling tussen deelnemende gemeenten of UWV, als antwoord op door gemeente(n) gestelde vragen via de uitwisselingsvoorziening.



3. Werkwijze evaluatie

Evaluatie wordt uitgevoerd op 5 thema's, waar per thema onderliggende vragen zijn gedefinieerd met de methode om bevindingen op te halen.

	Vraagstelling	Methode	Onderwerpen / bijzonderheden	Wie
Uitwisselingsvoorziening	Hoe ervaart de bemiddelaar het gebruik van de voorziening?	1.Interview (bemiddelaarservaring)	1.Bemiddelaarservaring gebruik van voorziening: functionele werking & parameters	1.Bemiddelaar
	Werkte de uitwisselingsvoorziening als beoogd door zoekvragen te ontvangen en resultaten/ antwoorden terug geven en wat zijn de gewenste parameters?	2.Rapportages beheerder VUM	2.Algemene patronen in het gebruik	2.VUM beheerder
	Kan de Tech-partner met hun eigen systeem aansluiten op uitwisselingsvoorziening zoals ontwikkeld.	3.Bevindingen tech-partner	3.Inzichten die worden opgedaan als Techpartners aansluiten op de leeromgeving	3.Tech-partners/ klankbordgroep
Gegevensstandaard	Hoe helpt de gegevensstandaard bij meer transparantie in de bakken van alle partijen en voor alle doelgroepen?	1.Analyse datadump	1.Data-analyse op datadump: correctheid, vorm en volledigheid	1.Bemiddelaar
	Hoe kan een bemiddelaar via de gegevensstandaard met de gewenste criteria zoekvragen stellen en krijgen zij resultaten waarbij die criteria ook ingevuld zijn?	2.Interview (bemiddelaarservaring)	2.Bij interview bemiddelaar: - Gegevens profiel / vacature - Doelgroep met afstand tot arbeidsmarkt - Actualiteit	2.Tech-partners
	Hoe ervaart de bemiddelaar het bemiddelen van mensen met afstand tot arbeidsmarkt middels gebruik van VUM?	2.Interview (bemiddelaarservaring)		
	Hoe goed kunnen Techpartners de gegevensstandaard gebruiken?	3.Bevindingen tech-partner		
Afsprakenstelsel	Wat vinden bestuurders/FG van het afsprakenstelsel van VUM?	1.Interview (evaluerend)	1. Na ondertekening van deelnemersovereenkomst	1.Management / juridisch expertise pilotorganisatie/ mogelijk andere expertise.
		2.Bevindingen Pilot-coördinator gedurende de voorbereidingen op aansluiting.		
Implementatie	Wat zijn de succes en faalfactoren bij het implementeren van VUM die van belang zijn om te weten voor UWV en gemeenten?	1.Bevindingen Pilot-coördinator	1.Succes en faalfactoren gedurende implementatie op organisatorische aspecten	1.Pilot-coördinator & team
		2.Interview Techpartner / bevindingen PO	2.Ervaringen van Tech partners bij het aansluiten	2.Techpartner / PO
Beheerorganisatie	Wat zijn de verbeterpunten voor de structurele beheersituatie (denk aan lijst NFE's)?	1.Bevindingen volgen van IB en BKWI in pilotfase	1.Scope is inrichting structureel beheer.	1.IB & BKWI
			2.Verdiepende Interview indien nodig.	2.Betrokkenen binnen pilot

³. Laatste (concept) versie 0.93 van december 2020.

4. Ervaringen binnen de pilots

Programma VUM heeft veel tijd en effort gestoken in het organiseren van de pilots.

Op advies van het Adviescollege ICT-toetsing is ervoor gekozen om de pilotregio's achtereenvolgens op te starten. Op deze manier zijn de leerpunten en/of bevindingen binnen een regio meegenomen naar de volgende regio.

4.1 Aanpak pilotimplementaties Programma VUM

Begeleiding vanuit het programma is vormgegeven conform de hieronder genoemde fases van implementatie:

- Richten
- Inrichten
- Realisatie
- Livegang

Belangrijke uitgangspunten voor het doorlopen van deze fases zijn geweest:

- 'One size does not fit all': Het pilotteam van VUM omarmt de unieke punten van de samenwerking tussen de deelnemers in een pilot. De pilotregio is speciaal. Het pilotteam zorgt dat de regio zich begrepen en gehoord voelt, onder andere door de taal van de regio te spreken.
- Er is een balans tussen high tech (techniek) en human touch (dienstverlening).
- Het pilotteam staat naast de pilotregio (en projectleider vanuit de regio) om hen te ondersteunen.
- Het pilotteam voelt zich verantwoordelijk voor een goede uitkomst van de pilots en streeft naar deelnemers die zich tot ambassadeurs ontwikkelen bij de landelijke uitrol.
- De pilotregio's hebben een SPOC (Single point of contact).
- De medewerkers vanuit het programma VUM handelen onafhankelijk van de deelnemende organisaties.

4.1.1. Aansluiten op VUM via het VUM-Gebruikersportaal

Als tijdelijke oplossing voor de gemeenten die geen softwareleverancier of techpartner (bereid) hebben gevonden, is door Stichting Inlichtingenbureau (IB), in opdracht van SZW, het VUM-gebruikersportaal gerealiseerd voor het beproeven van VUM. Ondanks dat dit portaal geen onderdeel is van het programma VUM, en niet onder deze evaluatie valt, zijn de uitgangspunten die gelden voor dit portaal van belang voor een juiste interpretatie van de bevindingen:

- Het VUM-gebruikersportaal is een tijdelijke oplossing en beschikt over basis functionaliteiten. Het is hiermee geen vervanging van hetgeen gebouwd wordt door een techpartner;
- Het VUM-gebruikersportaal is geen matchingssoftware en bevat geen intelligentie in het zoeken en sorteren van de zoekresultaten;
- Omdat het een tijdelijke oplossing is, ondersteunt het VUM-gebruikersportaal een beperkt aantal criteria die als zoekcriteria kunnen worden opgegeven;
- Gegevens beschikbaar stellen in de rol van Bronhouder gebeurt door middel van een handmatige upload van een Json bestand. Dit houdt in dat er een bronbestand moet worden gevormd uit de databases van de partijen, die wordt omgezet naar een Json bestand;
- Iedere gebruiker dient E-herkenning niveau 3 te hebben om gebruik te kunnen maken van het VUM-gebruikersportaal.

4.1.2. Bevindingen VUM Pilots

De drie pilotregio's waarin VUM beproefd wordt verschillen van inrichting. Deze inrichting is van invloed op de bevindingen. Voor een juiste interpretatie van de bevindingen volgt hieronder per pilotregio een beschrijving van de inrichting en gevolgd door de belangrijkste bevindingen. UWV is als landelijke partij aangesloten op VUM. De keuzes die UWV in deze aansluiting heeft gemaakt zijn van invloed op alle pilotregio's.

Om die reden worden de inrichting en bevindingen van het UWV eerst gedeeld (5.2). In hoofdstuk 6 tot en met hoofdstuk 8 volgen de bevindingen in de drie pilotregio's; Regio Flevoland (hoofdstuk 6), AMR Achterhoek (hoofdstuk 7) en AMR Groningen (hoofdstuk 8). In hoofdstuk 9 zijn de bevindingen van de Techpartners (softwareleveranciers) gedeeld. In hoofdstuk 10 volgen de ervaringen van regio's waar voorbereidingen zijn getroffen, maar die niet tot het pilotportfolio (zoals vastgesteld in september 2023) behoren. Tot slot komen, in hoofdstuk 11, de bevindingen met betrekking tot de beheerinrichting aan bod.

4.2. UWV

4.2.1. Inrichting

UWV heeft een landelijke aansluiting op VUM gerealiseerd door middel van een API-koppeling. UWV werkt aan een transitie van de huidige primaire systemen van het Werkbedrijf (Sonar en WBS) naar een vernieuwd applicatielandschap. Het stellen van VUM-zoekvragen door UWV gebeurt straks vanuit de doelsituatie, te weten de Bemiddelingsservice die eind 2025 beschikbaar komt. Aanpassingen van ICT-systemen is niet zinvol wanneer daar op korte termijn afscheid van wordt genomen. Dit is ook de reden waarom UWV ervoor heeft gekozen om op dit moment alleen bron te zijn en geen zoekvragen te stellen via VUM.

Opgemerkt moet worden dat niet alle vacatures en profielen van het UWV zijn opgenomen in de losse database die beschikbaar is gesteld voor de uitwisselingvoorziening van VUM. Een werkgever of werkzoekende bepaalt zelf, of in overleg met de adviseur, of een profiel/ vacature publiekelijk gedeeld wordt. Bij het maken van de selectie is hier rekening mee gehouden. Onderstaande is wel opgenomen in de database (ongeveer 180.000 vacatures en 200.000 profielen).

- Vacatures die op werk.nl zijn opgevoerd door een werkgever;
- Vacatures die door een WSP in WBS geregistreerd zijn met een "open" publicatie op werk.nl;
- Vacatures die van een zogenaamde multiposter komen;
- Profielen die door de werkzoekende zelf "openbaar" gepubliceerd zijn op werk.nl, mits de werkzoekende een lopende UWV-uitkeringsrelatie heeft.

Onderstaande is niet opgenomen in de database:

- Vacatures die door een WSP in WBS geregistreerd zijn met een "anoniem" en "gesloten" publicatie op werk.nl;
- Vacatures die door UWV worden ingekocht voor publicatie op werk.nl (scrape);
- Profielen die door de werkzoekende zelf "openbaar" gepubliceerd zijn op werk.nl, waarbij de werkzoekende geen lopende UWV-uitkeringsrelatie heeft. Werkzoekenden met een bijstandsuitkering of niet-uitkeringsgerechtigden vallen onder verantwoordelijkheid van de gemeente en worden om die reden niet gedeeld door UWV;
- Profielen die door werkzoekenden zelf "anoniem" gepubliceerd zijn op werk.nl, ongeacht de uitkeringsrelatie.

Doordat UWV de beschikbaar gestelde data landelijk heeft geregeld, doet een regionaal UWV-kantoor altijd mee in de desbetreffende pilot.

4.2.2. Bevindingen

Gedurende de pilot is de samenwerking met UWV als prettig en soepel ervaren. Opgedane ervaring heeft voor zowel UWV als de betrokken partijen veel ervaring opgeleverd. De bevindingen zijn daar waar mogelijk snel opgepakt om het op te lossen in zowel de samenwerking als de technische uitwisseling.

- **Door een nauwe samenwerking tussen het ontwikkelteam van het IB en UWV is de aansluiting succesvol gerealiseerd.**

UWV is de eerste partij die via een API-koppeling op VUM is aangesloten. Deze realisatie heeft meerdere bevindingen opgeleverd, maar vele hiervan hadden te maken met de onvolwassenheid van de documentatie en procedurele afspraken. Voorbeelden hiervan zijn; onduidelijkheden in de interpretatie van de koppelvakspecificaties en onduidelijkheid over versiebeheer van relevante documentatie. Door nauwe samenwerking en directe afstemming tussen professionals binnen UWV, IB en programma VUM zijn er procesafspraken gemaakt en daar waar nodig is de documentatie aangepast om de realisatie voort te zetten.

- **De wijze van zoeken binnen VUM is niet flexibel genoeg in het selecteren van zoekresultaten.**

In de realisatie van het koppelvak zijn vragen gekomen over de wijze waarop zoekresultaten worden gegenereerd op basis van een zoekvraag. Op dit moment wordt er vanuit VUM geen richtlijn meegegeven om de bron te ondersteunen in de wijze waarop de zoekvraag geïnterpreteerd kan worden. Als er meerdere zoekcriteria worden meegegeven ontstaat de vraag hoe deze vraag moet worden beantwoord. Er is in VUM bijvoorbeeld niet aan te geven of de gegeven criteria een 'en-en' eis is en of ook kandidaten die aan een van de criteria voldoen, passend zijn omdat het 'en-of' is. Te denken valt aan een voorbeeld waar een kandidaat gezocht wordt met een diploma en werkervaring. In dit geval is het aan de bron te interpreteren welke kandidaten als resultaat worden gedeeld via VUM, alleen kandidaten die een diploma en werkervaring hebben, of ook kandidaten die alleen een diploma of werkervaring heeft. Mede naar aanleiding hiervan en feedback van de techpartners (o.a. vanuit de G2) wordt er op dit moment een wijziging aan het koppelvak voorbereid die het selecteren van zoekresultaten op basis van een zoekvraag beter kan ondersteunen.

- **Met de tijdelijke inrichting is UWV niet altijd in staat om binnen 10 seconden de zoekresultaten aan te leveren aan VUM.**

Gebleken is dat UWV, vanwege de (tijdelijke) oplossing waar UWV voor heeft gekozen, niet altijd kan voldoen aan de parameter van 10 seconden om als Bron data aan te leveren. Zowel binnen pilotregio Flevoland als Achterhoek heeft dit zich geuit als onvoldoende of geen resultaat op de gestelde zoekvragen wanneer er te weinig criteria worden meegegeven. Voorbeeld is een zoekvraag waar geen beroep in wordt meegegeven.

Gebleken is dat dit probleem is veroorzaakt door een technische keuze gericht op de verwerking van postcode in een zoekvraag. Dit wordt momenteel aangepast, zodat UWV wel binnen 10 seconden kan reageren.

- **Datakwaliteit**

Zowel op vacatures als profielen die afkomstig zijn van Werk.nl is geconstateerd dat het geregeld voorkomt dat de benodigde gegevens ontbreken. Te denken valt aan beschrijving van de vacature, of gewenste bemiddelberoep. Gedurende de pilots zijn er aantal incidenten geweest in de technische uitwisseling, waardoor geen of beperkte data is aangeleverd vanuit UWV. Het vermoeden bestaat dat naast de technische uitwisseling ook de kwaliteit van data aandacht vraagt voor een goede match. Gedurende de pilot zal moeten blijken of dit klopt.

- **Niet beschikbaar zijn van UWV als Bron heeft grote consequenties gehad voor de pilotregio's.**

UWV is vooralsnog de enige bron met grote hoeveelheid in vacatures en profielen, omdat gemeenten binnen de pilots een beperkt aantal profielen hebben aangeboden. Gedurende de pilot zijn er incidenten geweest waardoor UWV niet beschikbaar was voor gegevenslevering. Omdat UWV de enige bron is met grote omvang heeft dit voor tijdelijk oponthoud in de pilot gezorgd.

- **Er heerst onduidelijkheid t.a.v. VUM in bredere context van de ontwikkelingen, met name in relatie tot uitfasering UWV-portaal.**

Binnen de regionale samenwerking wordt VUM in een bredere context geplaatst en in relatie gebracht met de uitfasering van het UWV-portaal. Voor diegenen die niet direct betrokken zijn bij de pilots is het niet helemaal duidelijk wat VUM is en hoe VUM past in het beleidsmatige kader. Deze onduidelijkheid wordt versterkt doordat het zowel bij UWV'ers als gemeenten in de regio's niet duidelijk is hoe de bemiddelingsservice vorm zal krijgen, en hoe VUM zich hiertoe verhoudt.



5. Pilotregio Flevoland

5.1. Inrichting

Binnen deze regio nemen 3 partijen deel aan de pilot: Gemeente Almere (centrumgemeente), Werkbedrijf Lelystad en UWV Werkbedrijf Flevoland. Werkbedrijf Lelystad is een B.V. die door Gemeente Lelystad is opgericht en volledig in eigendom is. Het werkbedrijf heeft als taak om werkzoekenden aan een reguliere baan te helpen en werkgevers te ondersteunen bij het vinden van kandidaten voor een vacature.

Zowel gemeente Almere als Werkbedrijf Lelystad maken gebruik van het VUM-Gebruikersportaal om VUM te beproeven. Tijdens de pilot heeft de softwareleverancier van gemeente Almere aangegeven niet in staat te zijn om op korte termijn een API-koppeling te realiseren. VUM stond niet op de prioriteitenlijst i.v.m. onduidelijkheid over de omvang van aansluitingen op VUM. Almere heeft geprobeerd met meerdere gemeenten een opdracht te geven tot realisatie van een API maar hiermee kwam de rekening bij de gemeente Almere te liggen, wat niet plausibel is.

Werkbedrijf Lelystad en gemeente Lelystad werkten in de periode van de pilot aan een aanbestedingstraject. VUM is opgenomen in het pakket van eisen van deze aanbesteding. De aanbesteding is inmiddels gegund.

Zowel gemeente Almere als Werkbedrijf Lelystad zijn aangesloten op het VUM-Gebruikersportaal en kunnen zoekvragen stellen en resultaten ontvangen. Beide partijen hebben vooralsnog alleen profielen beschikbaar gesteld.

	Aansluitstrategie	Participerende teams	Aantal beschikbare profielen	Kwaliteit van data
Gemeente Almere	VUM-Gebruikersportaal, met een handmatige upload	Werkzoekende-dienstverlening, (6 medewerkers) Werkgevers-dienstverlening, (2 medewerkers) jobhunting (2 medewerkers)	Ongeveer 50 direct bemiddelbare kandidaten	de gegevens zijn geactualiseerd voordat het profiel is aangeleverd.
Werkbedrijf Lelystad	VUM-Gebruikersportaal, met een handmatige upload	Werkgevers-dienstverlening	Ongeveer 50 direct bemiddelbare kandidaten	Actuele profielen, zo volledig mogelijk gevuld.
UWV Werkbedrijf Flevoland	Landelijke aansluiting via API	Werkgevers-dienstverlening	Als landelijke bron +/- 180.000 vacatures +/- 200.000 kandidaten	Gegevens zijn aanwezig, maar wisselende geluiden over kwaliteit en de bruikbaarheid van de gegevens

5.2 Coördinatie binnen de pilot

Door de pilotpartijen is een regionale pilotcoördinator als SPOC aangewezen, die eerste aanspreekpunt is voor de uitvoering van de pilot binnen Almere. Daarnaast is er een coördinator binnen werkbedrijf Lelystad. Binnen de regio is de aandacht voor gegevensdeling en transparantie van de bestanden ooit ontstaan vanuit het programma Perspectief op Werk. VUM is voor deze regio een van de bouwstenen die kan gaan bijdragen aan de ambities van dit programma.

5.2.1 Samenwerking binnen arbeidsmarktregio

De reeds bestaande samenwerking binnen de regio op het gebied van gegevensdeling is met name gericht op vacatures. Binnen de regio is er samenwerking door middel van overleggen zoals:

1x per maand: Schakelteams in de regio

- Er zijn 3 schakelteams die georganiseerd zijn rondom de branches Zorg, Techniek en Logistiek om marktwerking te bespreken en vacatures te delen.
- Maandelijks komen deze schakelteams bijeen met alle gemeenten in de Arbeidsmarktregio, UWV, leer/werk loket, onderwijsinstellingen ROC Flevoland, ROC Friese Poort en Werkgeversorganisatie Flavour.

1x per 2 weken: accounthouders-overleg

- Eens in de twee weken met alle accounthouders binnen branches techniek Zorg en Logistiek waar gemeenten en UWV aan deelnemen.
- Tijdens deze overleggen wordt casuïstiek besproken en worden vacatures gedeeld. Tijdens dit overleg kunnen ook werkzoekenden gepitched worden.

Er is een Excel lijst met vacatures die binnen de regio gedeeld wordt.

- Deze wordt wekelijks gedeeld in de regio.
- UWV maakt de basis voor de vacature Excel die vervolgens door andere partijen wordt aangevuld.

5.3 Bevindingen

Binnen deze regio zijn op dit moment de drie pilotpartijen aangesloten op VUM. De bevindingen worden weergegeven in twee onderdelen, enerzijds de ervaringen die zijn opgedaan bij de voorbereidingen, onder de noemer 'implementatie', anderzijds de ervaringen in het gebruik van de uitwisselingsvoorziening en gegevensstandaard, onder de noemer 'gebruik en effect'.

5.3.1 Implementatie

De voorbereidende gesprekken voor een start van de pilot zijn in deze regio gestart voordat het VUM-Gebruikersportaal beschikbaar was. Met het uitblijven van de techpartner die de API-koppeling wilde realiseren in deze regio bleef VUM-uitwisselvoorziening ontastbaar. Met het VUM-gebruikersportaal heeft de VUM-uitwisselingsvoorziening een gezicht gekregen, waardoor de werking en bedoeling van VUM gedemonstreerd kon worden. Voor de pilotdeelnemers bleek dit de noodzakelijke schakel om enthousiasme en begrip te creëren over het beoogd effect van VUM. De combinatie van het uitblijven van een techpartner met een API-koppeling en looptijd die nodig was voor het Gebruikersportaal heeft ervoor gezorgd dat de aanloop tot aan de operationele start meer tijd heeft gekost dan gewenst. Alle expertises, ook privacy en security, zijn vanaf de allereerste start betrokken geweest. Vooral het komen tot een plan van aanpak en het vaststellen van de benodigde acties heeft geleid tot vertraging.

Gedurende de voorbereidingen zijn de volgende bevindingen opgedaan op de organisatorische voorbereiding en aansluiting.

5.3.1.1 Organisatorische voorbereiding

- Gebleken is dat het hebben van één aanspreekpunt per regio met mandaat essentieel is voor de voortgang van de implementatie. Binnen de pilotregio was een aanspreekpunt voor gemeente Almere en een voor werkbedrijf Lelystad. Na het vertrek van het aanspreekpunt voor Lelystad, heeft het veel tijd gekost om de juiste experts te betrekken bij de voorbereidingen en het opvolgen van de gemaakte afspraken.
- VUM raakt verschillende disciplines binnen een organisatie (o.a. Beleid, IT, IV en Juridische zaken). Het opstarten van de voorbereidingen alleen vanuit het (dienstverlening)perspectief van Werk en Inkomen te benaderen is te beperkt. Zodra de business geïnformeerd was, heeft het extra tijd gekost om de overige disciplines in de startblokken te krijgen om de voorbereidingen te treffen.
- Daarnaast is geconstateerd dat er verschillende functietitels worden gehanteerd, wat ervoor zorgt dat per organisatie goed gekeken moet worden naar de aangewezen experts.
- Afspraken rondom samenwerking die voortkomen uit wet SUWI (o.a. het jaarplan, marktbe werkingsplan (ook arbeidsmarkt-positioneringsplan genoemd) is in de praktijk niet op alle niveaus geïntegreerd.
- De rol die UWV heeft gekozen als bronhouder heeft in de voorbereidende gesprekken effect gehad op de sfeer. Met name in de opstartfase van de pilot heerste het gevoel van 'half meedoen'.
- Partijen zijn terughoudend in het beschikbaar stellen van alle werkzoekenden aan VUM. Hiertoe werden drie argumenten gehanteerd:
 - 1) niet alle werkzoekenden zijn direct bemiddelbaar. Door de aangeboden profielen te beperken wat betreft direct-bemiddelbare kandidaten was de wens om te voorkomen dat niet-direct bemiddelbare kandidaten als resultaat op een zoekvraag zou komen.
 - 2) grotere doelgroep zou betekenen dat er meerdere bemiddelaars vanuit verschillende teams betrokken moeten zijn bij de pilot, waardoor de omvang van de pilot en ook de werklast voor een pilotorganisatie groter zou zijn, en
 - 3) de datakwaliteit van de niet-direct bemiddelbare werkzoekenden is niet in orde. Het effect hiervan is dat VUM alleen ingezet wordt voor kandidaten die opzoek zijn naar betaald werk, terwijl de ambitie is om VUM in te zetten voor alle typen werk: betaald, onbetaald, beschut, beschermd en vrijwilligerswerk. Binnen de gemeente Almere is een verschuiving gaande, waardoor nu wel de wens is om op te schalen in de aangeboden doelgroep werkzoekenden om ook met deze doelgroepen ervaring op te kunnen doen. Ook worden er voorbereidingen getroffen om eigen vacatures beschikbaar te stellen.
- Bestaande organisatorische afspraken in de taakstellingen (kpi's) hebben er in de voorbereidingsfase voor gezorgd dat partijen zich terughoudend hebben opgesteld in het delen van vacatures en werkzoekenden. Bij het in stand houden van deze kpi's zullen partijen er toch voor kiezen om eerst in de eigen organisatie vacatures en kandidaten te bemiddelen en pas daarna VUM in te zetten om breder te zoeken. Hier is echter in de pilot nog geen ervaring in opgedaan en zal gedurende de komende periode van de pilot nog moeten blijken.
- Zowel Gemeente Almere als Werkbedrijf Lelystad hebben er in de voorbereidingen voor gekozen om de profielen van direct bemiddelbare kandidaten beschikbaar te stellen voor VUM. Gelet op het aantal profielen is het niet representatief om conclusies te trekken over het ontbreken van bepaalde typen velden. Almere heeft, voordat de profielen beschikbaar kwamen, de gegevensvelden nagelopen en daar waar mogelijk aangevuld. Werkbedrijf Lelystad heeft actuele profielen waarvan de gegevens zo volledig mogelijk zijn aangeleverd.
- Zowel gemeente Almere als Werkbedrijf Lelystad hebben voor een profiel gekozen om de gegevens van de consulent te delen als contactgegevens. Op deze manier blijven de contactgegevens van de werkzoekende bij de bron.

5.3.2 Aansluiten

- Het aansluiten op VUM is op dit moment alleen via het DIGI-netwerk mogelijk. Bij de realisatie is hiervoor gekozen in de veronderstelling dat gemeenten hier algemeen gebruik van maken. In de pilot bleek dat er een firewall aanwezig was waardoor een directe connectie niet tot stand kwam. Hiermee heeft het aansluiten van gemeente Almere extra doorlooptijd geveegd.
- Het Werkbedrijf Lelystad is een B.V. Voor de uitwisseling van gegevens is de wettelijke grondslag binnen de Wet SUWI gericht op SUWI-partners. Een overheids-BV wordt door IB niet erkend als een SUWI-partner. Werkbedrijf Lelystad kon daarom niet aansluiten op VUM, maar moest dit organiseren via Gemeente Lelystad, de eigenaar en de SUWI-partner. De aanvraag van E-herkenning voor de gebruikers is via Werkbedrijf Lelystad gedaan. Dit heeft voor meer doorlooptijd gezorgd.
- In het afsprakenstelsel is opgenomen dat een partij dient te voldoen aan de AVG. Het blijkt dat gemeenten niet over een DPIA beschikken die eenvoudig uit te breiden is met de aansluiting op VUM, maar deze nieuw moet worden opgesteld. Hierdoor heeft het maken van een DPIA meer tijd gekost.
- Voor de uitvoering van de DPIA binnen Gemeente Almere is kennis en expertise aangeboden vanuit het programma. Met deze ondersteuning heeft de privacy-deskundige de DPIA opgeleverd, waarna Gemeente Almere de verwerkersovereenkomst heeft kunnen ondertekenen.
- Het uitvoeren van de DPIA binnen Werkbedrijf Flevoland heeft een langere doorlooptijd gekend, omdat er gebrek aan capaciteit was om de DPIA spoedig op te stellen en daarnaast zijn vragen ontstaan over de juridische kaders.
- Er is geconstateerd dat er onduidelijkheid bestaat over wat de impact van VUM is voor het afleggen van verantwoording en audits¹ na afloop van de pilotfase en wanneer VUM geïntegreerd wordt in de SUWI governance. Dit is een aandachtspunt voor het afsprakenstelsel en wordt in de overdracht naar de beheersituatie meegenomen.
- Naast het bovengenoemde aandachtspunt voldoet het afsprakenstelsel aan de behoeften en is duidelijk bevonden.
- De aansluitvoorwaarden, met de verwerkersovereenkomst voor het VUM-Gebruikersportaal vanuit het IB, ligt buiten scope van deze evaluatie, maar heeft wel effect op aansluiting op VUM. Meerdere pilotpartijen hebben vragen gesteld bij het ondertekenen van deze overeenkomst, waarop tekstuele aanpassingen zijn doorgevoerd. Gemeente Almere heeft deze ondertekend, maar wel uitsluitend voor de pilotfase, waarbij ze hebben aangegeven deze overeenkomst niet te ondertekenen in deze vorm na afloop van de pilotfase. De aansluitvoorwaarden vanuit IB dienen dusdanig te worden aangepast dat partijen ook na de Pilotfase aangesloten blijven op VUM.
- Ondanks dat UWV landelijke aansluiting heeft gerealiseerd, is er veel behoefte aan toelichting en begeleiding geweest vanuit regionale UWV-vertegenwoordigers die aan de pilot deelnemen. Er was geen ruimte voor de regio's om eigen keuzes te maken voor deelname en in de inrichting. Vertegenwoordigers in de pilot zijn zoekende geweest naar de rol die ze kunnen vervullen op basis van de gemaakte keuzes.
- Om als bron te kunnen fungeren via het VUM-Gebruikersportaal hebben beide partijen de data in een Json-bestand gezet. Het krijgen van data in deze bestandsvorm is moeizaam verlopen. Om dit mogelijk te maken is er veel ondersteuning nodig geweest vanuit het Inlichtingenbureau. Dit heeft voor een langere doorlooptijd gezorgd.
- Ervaren is dat het formaat van een Json-bestand niet is voorbehouden aan gemeenten of soortgelijke organisaties, omdat daar doorgaans de leverancier van de diverse applicaties voor zorgt. Binnen de gemeenten is deze kennis niet aanwezig of bij toeval (enigszins) aanwezig. Een Json-bestand kan niet 'zomaar' gemaakt worden.

¹. De wijze waarop VUM past in het verantwoordingsstelsel Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA).

5.3.3 Gebruik en effect van VUM

Via het VUM-Gebruikersportaal hebben Gemeente Almere en Werkbedrijf Lelystad met een klein team ervaring opgedaan met VUM. Na de start van de pilot hebben gebruikers zelf een manier gezocht om VUM in te zetten in hun dagelijkse werkzaamheden. Dit is in eerste instantie opgestart in de beleving van een proefomgeving. Mede door de technische issues in het VUM-Gebruikersportaal maar ook keuzes die partijen zelf hebben gemaakt bij de inrichting van de pilot, is geconstateerd dat factoren waar VUM geen invloed op heeft, de beleving van de gebruikers beïnvloeden, waardoor het geen vanzelfsprekendheid is dat de bemiddelaar VUM blijft gebruiken. Er is aandacht nodig om het gebruik van VUM te stimuleren en de belemmeringen op te lossen. De volgende bevindingen zijn opgedaan:

- De parameter van 10 seconden als wachttijd voor het ontvangen van de zoekresultaten wordt door de bemiddelaar als prima ervaren.
- Er is geconstateerd dat profielen en vacatures waarop gezocht wordt, lege velden tonen. Die halfgevolle profielen zijn onderzocht en het blijkt dat dit een gevolg is van de tijdelijke inrichting die gebruik maakt van meerdere databases bij UWV in relatie tot de parameter binnen de VUM-uitwisselingsvoorziening die oplegt om binnen maximaal 10 seconden de zoekresultaten aan te leveren. Bij de detailverzoeken worden wel alle gegevens geleverd. Ondanks dat de korte wachttijd prettig is, is het verkrijgen van resultaat belangrijker.
- De parameter met max. 100 zoekresultaten per bron wordt beïnvloed door de inzet van het VUM-Gebruikersportaal. Het effect is dat 100 zoekresultaten als veel wordt ervaren, omdat het VUM-Gebruikersportaal geen intelligentie op de zoekresultaten toepast, door de resultaten te sorteren op best hit.
- Pilotregio Flevoland was eerste gebruiker van VUM via het VUM-Gebruikersportaal waardoor ook tegen veel kinderziektes is aangelopen. Dit is niet motiverend voor de gebruikers en hinderen het opschalen van gebruikers.
- Het gebruik van VUM is binnen Werkbedrijf Lelystad iets later op gang gekomen t.o.v. Almere. Desondanks heeft ook Werkbedrijf Lelystad foutmeldingen binnen het VUM-Gebruikersportaal gehad, waaronder geen resultaten bij zoekvragen naar vacatures. Inmiddels zijn de foutmeldingen opgelost, maar ervaren wordt dat de omvang van de resultaten beperkt blijft. Zoekvragen naar vacatures leveren minder resultaten op omdat bij het indienen van de vraag 1 bemiddelberoep kan worden meegegeven en geen aanverwante beroepen. Bij het zoeken naar kandidaten is dit anders en kunnen er meerdere beroepen worden gevraagd.
- VUM is niet zichtbaar, maar VUM-Gebruikersportaal wel. Vele wensen van de bemiddelaars die VUM goed kan ondersteunen, zijn beperkt door het VUM-Gebruikersportaal door de keuze om het VUM-Gebruikersportaal in beperkte functionaliteiten beschikbaar te stellen t.o.v. bestaande tools waar de gebruikers bekend mee zijn. Deze keuzes hebben effect gehad op het gebruik en enthousiasme, omdat de gebruikers niet VUM, maar het VUM-Gebruikersportaal zien.
- Voor het zoeken naar beroepen is als gegevensstandaard het BO&C register gebruikt. Het BO&C register wordt gevormd door de referentieberoepen en de onderliggende beroepsnamen. Ook hier heeft de inzet van het VUM-Gebruikersportaal effect op het gebruik; binnen het VUM-Gebruikersportaal bestaat geen intelligentie om beroepen met vrije zoektermen te zoeken. Bij het stellen van zoekvragen dienen de bemiddelaars gebruik te maken van de terminologie die binnen het register wordt gehanteerd. Omdat er nog geen techpartner operationeel is met VUM is het niet mogelijk om een vergelijking te maken. Vanuit IB is gezocht naar een oplossing om de bemiddelaar beter te ondersteunen, maar dit blijft beperkt. Dit heeft wel de vraag opgeworpen of het BO&C register wel passend is; bij vele beroepen wordt verouderde, niet in het dagelijks gebruik/praktijk gehanteerde termen gehanteerd.

- Het aantal profielen dat vanuit gemeenten beschikbaar is gesteld aan VUM, is onvoldoende om baat te hebben van het gebruik. Er is met dit aantal gestart omdat partijen het standpunt innamen dat alleen profielen van direct bemiddelbare kandidaten geschikt waren om te delen. Effect hiervan is dat de toegevoegde waarde van VUM onvoldoende zichtbaar kan zijn. Na enige ervaring met VUM is dit standpunt bijgesteld en worden voorbereidingen getroffen om ook kandidaten met enige ondersteuningsbehoefte beschikbaar te stellen voor uitwisseling. Echter dit betekent dat deze uitbreiding ook deelname vereist van andere teams aan de pilot. Deze opschaling in de pilot brengt organisatorische vragen mee, waar onder andere het intern management en andere bemiddelaars op moeten worden meegenomen. Dit neemt extra tijd in beslag.
- Geconstateerd is dat de beschikbare vacatures vanuit het UWV minder geschikt zijn voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, die de doelgroep vormen van beide gemeenten. De toevoeging van, met name vacatures waar ook leer- en werkplekmogelijkheden zijn, zou de toegevoegde waarde vergroten. Er is de wens geuit om vacatures vanuit gemeentelijke partijen die momenteel in WBS registreren vanwege een regionale afspraak op 'gesloten' en 'anoniem' te delen via VUM. Vanuit het UWV worden deze vacatures niet beschikbaar gesteld en is technisch ook niet mogelijk gebleken. Ook is het niet mogelijk gebleken eigen vacatures in het json format te krijgen. Het IB is om die reden een functionaliteit aan het realiseren in het VUM-Gebruikersportaal waarmee het mogelijk wordt om alsnog vacatures beschikbaar te stellen vanuit gemeenten.
- Gemeente Almere heeft momenteel actie ondernomen om deze uitbreiding mogelijk te maken. Vacatures die gemeente Almere zelf heeft zijn niet geregistreerd en hierdoor niet gemakkelijk beschikbaar te stellen via VUM. Binnen de gemeente wordt gepoogd om een overzicht te krijgen van de beschikbare vacatures. Ook deze uitbreiding vraagt interne afstemming en vraagt om extra doorlooptijd, zoals beschreven bij het voorgaande punt. Werkbedrijf Lelystad kan het overzicht van vacatures wel opmaken. Om alsnog vacatures op te voeren wordt er binnen het VUM-Gebruikersportaal aanvullende functionaliteit gerealiseerd.
- In de gegevensstandaard voor vacatures is het mogelijk om expliciet aan te geven over wat voor type overeenkomst het gaat. Hierin kent de standaard 4 varianten: Reguliere vacature, leerbaan, vrijwilligerswerk en werkervaringsplaats. Vanuit Almere is aangegeven dat het belangrijk is om een onderscheid te kunnen maken en wordt onderzocht of deze 4 varianten voldoen aan de behoefte.
- Het werken met VUM is niet geïntegreerd in het werkproces van de bemiddelaars. Dit omvat niet alleen het zoeken via VUM, maar ook de registratie van benodigde gegevens van kandidaten. Vanuit het management binnen de gemeente Almere is hier actie op ondernomen door o.a. het gebruik van VUM in werkoverleggen te agenderen.
- Voor zowel vacatures als profielen is het wenselijk om het gegeven 'type vervoersmiddel' in de zoekresultaten te zien bij eerste aanlevering. Op dit moment wordt dit gegeven inzichtelijk als het detailprofiel is opgehaald. CAB VUM is gevraagd om deze wijziging op de gegevensstandaard te beoordelen.
- Door het gebruik van VUM is er bij de pilotdeelnemers meer bewustwording ontstaan op het correct en volledig vullen van de profielgegevens. Men heeft aangegeven de profielen in de toekomst bewuster te zullen invullen.
- Er is besloten om UWV tijdelijk toegang te geven tot het VUM-Gebruikersportaal, waardoor UWV naast bron, ook de bemiddelaarsrol kan vervullen. Hiervoor zijn de voorbereidingen gestart. De toegevoegde waarde wordt vanuit het UWV gezien in het sneller kunnen schakelen wanneer er een vacature openstaat.

Door het samenkomen van bovengenoemde activiteiten is er een afwachtende houding ontstaan in de pilot. Grootste uitdagingen op dit moment vormen de opschaling in aantal profielen, en het beschikbaar stellen van gemeentelijke vacatures versus het oplossen van technische foutmeldingen op het VUM-Gebruikersportaal. Daarnaast worden er voorbereidingen getroffen om het VUM-Gebruikersportaal toegankelijk te maken voor UWV medewerkers, zodat UWV, gedurende de pilot, naast bron ook de rol van bemiddelaar kan vervullen.

6. Pilotregio Achterhoek

6.1. Inrichting

Binnen deze regio neemt de volledige arbeidsmarktregio deel aan de pilot: Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Winterswijk, Fijnder, Laborijn en Stoer en UWV Werkbedrijf. Arbeidsmarktregio Achterhoek heeft zelf interesse getoond in VUM. Het uitwisselen van gegevens heeft al langer aandacht binnen deze regio. Eerder is geprobeerd om dit te realiseren, maar is niet gelukt omdat partijen hun eigen systemen wilden behouden. VUM voldoet aan deze behoefte. Om die reden nemen binnen deze regio alle partijen deel aan de pilot. Hieronder is per partij aangegeven met welke aansluitstrategie ze aansluiten en welke teams deelnemen.

Twee partijen binnen pilotregio Achterhoek sluiten aan met een hybride variant. Dit houdt in dat zij, ondanks dat ze gebruik maken van het VUM-Gebruikersportaal, de gegevens niet zelf handmatig hoeven samen te stellen en te uploaden. Deze actie zal door de techpartner/ softwareleverancier worden uitgevoerd. Overige gemeentelijke partijen sluiten via het VUM-Gebruikersportaal aan. Alle partijen binnen de Achterhoek zijn technisch aangesloten op VUM en kunnen zoekvragen stellen en resultaten ontvangen. Echter zijn de partijen nog bezig om data beschikbaar te stellen, om die reden is het voorsnog niet bekend welke aantallen er worden aangeboden. De partijen die via het VUM-Gebruikersportaal aansluiten werken aan het opmaken van Json-bestanden, partijen die in de hybride vorm gaan aansluiten zijn op enkele punten na gereed voor het beschikbaar stellen van gegevens.

	Aansluitstrategie	Participerende teams	Aantal beschikbare profielen	Kwaliteit van data
FIJNDER (Berkelland, Oost-Gelre, Winterswijk)	Hybride; VUM-Gebruikersportaal met ondersteuning van de techpartner	Werkgevers-dienstverlening	Volgt	Onbekend
LABORIJN (Doetinchem, Aalten)	VUM-Gebruikersportaal, met een handmatige upload	Werkgevers-dienstverlening	Volgt	Onbekend
STOER (Oude IJsselstreek)	VUM-Gebruikersportaal, met een handmatige upload	Werkzoekende-dienstverlening, Werkgevers-dienstverlening	Volgt	Onbekend
Gemeente Bronckhorst	VUM-Gebruikersportaal, met een handmatige upload	Werkgevers-dienstverlening	Volgt	Onbekend
Gemeente Montferland	Hybride; VUM-Gebruikersportaal met ondersteuning van de techpartner	Werkgevers-dienstverlening	Volgt	Onbekend
UWV Werkbedrijf Achterhoek	Landelijke aansluiting via API	Werkgevers-dienstverlening	+/- 180.000 vacatures +/- 200.000 kandidaten	Gegevens zijn aanwezig, maar wisselende geluiden over de bruikbaarheid van de gegevens

6.2 Coördinatie binnen de pilot

Door de arbeidsmarktregio zijn er twee regionale pilotcoördinatoren aangewezen in de rol als programmacoördinator en programma-adviseur. Zij zijn eerste aanspreekpunt – met mandaat – voor de uitvoering van de pilot binnen deze regio. De coördinatoren hebben de voorbereidingen ondersteund door onder andere het faciliteren van besluitvorming door het management en bestuurders binnen de regio, maar zij hadden ook de coördinatie op het bijeenbrengen van de juiste expertise.

6.2.1 Samenwerking binnen arbeidsmarktregio

De reeds bestaande samenwerking binnen de regio op het gebied van gegevensdeling is goed georganiseerd. Een regiobreed programma op gegevensdeling heeft ervoor gezorgd dat partijen met elkaar in gesprek zijn gegaan over nut en noodzaak van samenwerking op gegevensdeling. Daarnaast is er sprake van (een groot) wederzijds vertrouwen.

6.3. Bevindingen

6.3.1 Implementatie

6.3.1.1. Organisatorische voorbereiding

- Het hebben van één aanspreekpunt die voldoende tijd én mandaat heeft, per regio, is essentieel voor de voortgang van de implementatie. In de Achterhoek is dit gevormd door een duo die nauw samenwerken. Zij dragen zorg voor het tijdig betrekken van de juiste expertise en het opvolgen van de gemaakte afspraken, maar ook in de kennisoverdracht vanuit de regio, zodat de pilotaanpak beter aansluit bij de regio.
- Coördinatoren zijn binnen de regio continu in gesprek geweest met de partijen en hebben over 3 lagen functionarissen betrokken; beleidsadviseurs die maandelijks bijeenkomen (regionaal beleidsoverleg) en het managersoverleg, die door het bestuurlijk overleg gemandateerd zijn om beslissingen te nemen t.a.v. pilot VUM. In deze overleggen zijn de stukken goed voorbereid met de betrokkenen en vroegtijdig gedeeld, om een goed gesprek te hebben tijdens de overleggen. Deze aanpak is een succesfactor gebleken.
- De belangrijkste vragen vanuit het management om te starten waren: welke voorbereidende werkzaamheden zijn nodig, welke kosten zijn hiermee gemoeid en is het juridisch mogelijk?
- Belangrijke reden om als regio deel te nemen aan de pilot is het signaal geweest dat VUM op den duur verplicht gesteld gaat worden. Nu er een landelijk programma ondersteuning levert zijn de partijen enthousiast gebleven en met de pilot gestart. Pilotresultaten worden kritisch gevolgd met de hamvraag: gaat VUM betere en meer matches opleveren?
- Voor de afzonderlijke partijen is ondersteuning vanuit het landelijk programma alsmede coördinatie op regioniveau essentieel gebleken vanwege beperkte lokale kennis en expertise bij het landelijk team. Ondersteuning buiten de regio is noodzakelijk om de voorbereidingen in goede banen te leiden. Samenwerking tussen de regio-coördinator en programma VUM is hierin heel goed ervaren.
- Binnen deze regio zijn, in samenspraak met de coördinatoren, workshops georganiseerd om in gesprek te gaan over de benodigde gegevens ten opzichte van de geregistreerde gegevens, om te komen tot een match. Opgedaan inzicht was dat de gegevens, die zijn aangedragen als benodigde gegevens, niet door alle partijen worden geregistreerd. Met dit inzicht zijn de gegevens binnen de gegevensstandaard behandeld, waarmee bewustwording is ontstaan over het belang van registratie voor VUM en een goede match tussen vraag en aanbod. Partijen die minder gegevens registreren hebben aangegeven hier werk van te maken en registraties te verbeteren. Ook is met deze aanpak een perceptie ontstaan dat de gegevens binnen VUM niet anders zijn dan die van henzelf. Dit maakt de adoptie van VUM gemakkelijker.

- Informeren van gemeente en regio dient tegelijkertijd opgestart te worden.
- Vanuit het programma zijn er in eerste instantie contacten gelegd op het niveau van de arbeidsmarktregio bij het informeren over VUM en pas daarna op gemeenteniveau. Dit heeft extra tijd gekost omdat het informeren op gemeentelijk niveau nodig is om de voorbereidingen sneller op te starten.
- Ook binnen deze regio worden verschillende functietitels gehanteerd, wat ervoor zorgt dat per organisatie goed gekeken moet worden wie de aangewezen experts zijn.
- Partijen die met enthousiasme begonnen aan de pilot waren terughoudend bij het ondertekenen van het plan van aanpak, omdat ze geen goed beeld hadden van de impact op de capaciteit. Door de vrijblijvendheid en extra support vanuit het landelijk team te benadrukken, en partijen ruimte te geven dat ze zelf kunnen beslissen om te stoppen of door te gaan, zijn partijen alsnog gemotiveerd geraakt om mee te doen aan de pilot.
- Onafhankelijke en neutrale ondersteuning vanuit het landelijke VUM-pilot team is als succesvol ervaren, met name in de voorbereiding waar verschillende belangen meespelen bij het maken van keuzes. Zo hebben partijen zich open opgesteld in de gesprekken rondom registratie van gegevens en wijze van omgang met eigen kpi's.
- Goede voorlichting en bewustwording hoe VUM gaat werken heeft ervoor gezorgd dat partijen naar de techpartner zijn gestapt. Dit laat zien dat ze de toegevoegde waarde van VUM inzien.
- Ook in AMR Achterhoek bestaan taakstellingen (kpi's) per organisatie, die ervoor zorgen dat partijen de eigen vacatures en werkzoekenden eerst wil bedienen, om pas daarna buiten de organisatie te gaan kijken. De instandhouding van deze kpi's werken tegen de VUM-principes in.
- In de Achterhoek is veel aandacht geweest voor de regionale UWV-vertegenwoordigers in de pilot. Er zijn vraagtekens gezet bij de keuze van het UWV-hoofdkantoor om een (deel van) Werk.nl en WBS als brondata beschikbaar te stellen. Er was geen ruimte voor de regio's om eigen keuzes te maken voor deelname en in de inrichting. Vertegenwoordigers in de pilot zijn zoekende geweest naar de rol die ze kunnen vervullen. Daarnaast heeft de keuze om alleen als bron te fungeren invloed op de samenwerking in de regio. Het gevoel van 'half meedoen' frustreert UWV-medewerkers maar ook hun ketenpartners in de regio.

6.3.2 Aansluiting

- Zoals eerder vermeld is het aansluiten op VUM op dit moment alleen via het DIGI-netwerk mogelijk. Binnen regio Achterhoek zijn alle partijen direct aangesloten op DIGI-netwerk. Een uitzondering hierop is Montferland die werkt met Gemnet. Dit bleek het oude Gemnet te zijn dat niet (meer) ondersteund wordt door het IB. Het nieuwe Gemnet aod, waar Montferland ook op was aangesloten heeft wel een connectie met DIGI-netwerk. Door de ingebruikname van het nieuwe Gemnet zijn de issues snel opgelost en is aansluiting tot stand gebracht. De aansluiting van Montferland heeft hiermee extra doorlooptijd gekend.
- Programma VUM adviseert gemeenten in de pilot om de Dpia op werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening aan te passen vanwege aansluiting op VUM. Ook in de Achterhoek blijkt dat niet alle gemeenten over een dergelijke Dpia beschikken. Hierdoor vraagt het maken van een Dpia voor VUM meer tijd.
- Ook zijn er binnen de pilotregio Achterhoek vragen geweest aan het IB over de aansluitvoorwaarden en de verwerkersovereenkomst voor het VUM-Gebruikersportaal. Hoewel dit buiten scope van deze evaluatie ligt, heeft het wel effect op de aansluiting van VUM, omdat ze per partij opgesteld worden en waardoor er mogelijk afwijkingen zijn.
- Alvorens de pilotregio's gebruik kunnen maken van de uitwisselingsvoorziening dienen ze de aansluitvoorwaarden (die het afsprakenstelsel omvat) te ondertekenen, waarin wordt verklaard dat de partijen zich conformeren aan de gestelde bepalingen. Het ondertekenen van deze voorwaarden is in deze regio soepel verlopen omdat er inhoudelijk geen onduidelijkheden waren. Het afsprakenstelsel, zoals dit is opgesteld, is duidelijk en behoeft geen aanpassingen.

- Om gegevens beschikbaar te kunnen stellen via het VUM-Gebruikersportaal dienen partijen de data uit eigen systemen om te zetten naar een Json-bestand. Ook in Achterhoek blijkt dit lastig te zijn. Partijen die niet de hybride aansluiting gaan gebruiken worden ondersteund door het IB om de Json-bestanden op te maken. Ondanks deze ondersteuning is het moeizaam om de Json-bestanden in een korte tijd gereed te hebben. Dit zorgt voor langere doorlooptijd.

Hybride aansluiting via de techpartner

Binnen regio Achterhoek heeft Competensys als techpartner een hybride aansluiting op VUM gerealiseerd voor Fijnder en Montferland. Deze aansluitstrategie houdt in dat de gebruikers het VUM-Gebruikersportaal gebruiken om zoekvragen te stellen en resultaten te ontvangen via VUM, maar dat het beschikbaar stellen van eigen data geautomatiseerd, in een Json vorm, wordt klaargelegd door het systeem.

Om de hybride aansluiting mogelijk te maken heeft Competensys als eerst een mapping gemaakt vanuit eigen datamodel naar de gegevensstandaard waar een analyse is gemaakt op dataniveau welk dataveld geselecteerd moet worden bij het vullen van profielen, een script gebouwd om de dataset om te zetten naar Json formaat zodat deze geupload kan worden in het VUM-Gebruikersportaal.

- Zowel het maken van het script als het omzetten naar Json formaat zijn werkzaamheden geweest die zonder problemen zijn uitgevoerd.
- Het maken van de mapping heeft meer voeten in de aarde gehad dan vooraf is voorzien. Dit met name bij het mappen van de competenties en beroepen/ functies (zowel bij profielen als vacatures).
 - **Competenties en vaardigheden:** er is door Competensys een andere basis voor de competenties gehanteerd, waardoor het niet mogelijk was om deze een-op-een door te vertalen naar de gegevensstandaard. Denk aan andere terminologie, of andere keuze in competenties, waardoor weergave van 1 competentie in de standaard, 2 competenties zijn samengevoegd door Competensys.
 - **Beroepen:** VUM gegevensstandaard is uitgegaan van het BO&C-register. Competensys hanteert een eigen sectorindeling en beroepenlijst, wat eens in de 5 jaar wordt herzien en opgeschoond en nieuwe beroepen toe te voegen. Hierdoor zijn er beroepen die niet bekend zijn, of in die termen bekend zijn in het BO&C-register. Om alsnog een gegeven aan te kunnen leveren is een vertaalslag gemaakt. Dit heeft voor enige doorlooptijd gezorgd.
- De samenwerking met het Inlichtingenbureau met name in het testen is goed verlopen. Korte lijnen en snel schakelen zijn prettig ervaren.
- Bij de techpartner zijn er vragen ontstaan rondom het juridische kaders en privacyaspecten die zijn gericht aan SZW. Vanuit het programma is een bijeenkomst gefaciliteerd, waar de techpartner zijn vragen betreffende eventuele risico's heeft kunnen stellen, en SZW antwoorden heeft gegeven. In een positieve afronding, zijn de voorbereidingen voortgezet om de gegevens over werkzoekenden te uploaden.

Naast de hybride aansluiting is Competensys zich aan het voorbereiden om de API-koppeling te realiseren. Hiervoor is de informatieset 'Aansluitkit techpartners' gedeeld, wat alle informatie bevat die nodig is voor de technische realisatie van de koppeling. Competensys voorziet geen issues bij het bouwen van de koppeling op basis van de specificaties. Wat nog wel aandacht vraagt is op welke manier de binnenkomende zoekvragen beantwoord zullen worden. Dit is een nieuwe functionaliteit binnen de applicatie, en vraagt om een doordacht ontwerp. De verwachting is dat de aanpassingen die op dit moment worden doorgevoerd op het VUM koppelveld als 'selectie aan de bron', hierin gaat ondersteunen.

Competensys is al langere tijd betrokken bij het programma VUM, ook voordat de pilot in Achterhoek van start ging, o.a. via het Klankbordgroep Techpartners. Volgens Competensys zijn er 2 succesfactoren te benoemen die hebben bijgedragen om te komen waar VUM nu staat.

- In eerdere inventarisatie van Competensys met gemeenten is naar voren gekomen dat VUM onbekend was waardoor er weinig aandacht was voor VUM. Nu er vanuit het programma is ingezet op bekendheid en bewustwording, is dit veranderd en zijn gemeenten geïnteresseerd en willen graag in gesprek gaan.
- De financiële middelen die beschikbaar zijn gesteld vanuit het programma is een belangrijke succesfactor geweest, omdat voorbereidingen om een investering vragen. Dit zowel in de voorbereidende gesprekken met gemeenten, als de realisatie van de API en de nieuwe functionaliteit om de zoekvragen af te handelen.

6.3.3 Gebruik en effect van VUM

- In de opstartfase heeft deze regio te maken gehad met technische issues bij UWV, waardoor er geen zoekresultaten werden getoond op de gestelde zoekvragen. Omdat gemeenten nog geen gegevens beschikbaar hebben kunnen stellen is het UWV voor alsnog de enige bron die antwoord kan geven op de gestelde zoekvragen. De technische issues hebben om die reden groot effect gehad op de pilot; er is een periode niet via het VUM gezocht. Deze situatie is opgelost, in nauwe samenwerking met IB en UWV.
- Ook in de Achterhoek is de wens geuit om vacatures, die in WBS zijn geregistreerd op 'gesloten' en 'anoniem', te delen via VUM. Zodra het IB de functionaliteit om vacatures te uploaden heeft ingebouwd, kunnen de partijen in de Achterhoek hier gebruik van maken.
- Zoals in de regio Flevoland is ervaren, hebben bemiddelaars in sommige gevallen geen zoekresultaten omdat UWV niet kan reageren binnen de gestelde 10 seconden. Dit ontstaat met name bij zoekvragen waarin geen beroep wordt meegegeven als criterium.
- Er is geconstateerd dat vacatures en profielen lege velden kennen, waardoor de bemiddelaar een vacature op profiel niet goed kan beoordelen. Vanuit UWV-medewerkers is er een analyse uitgevoerd op de profielen afkomstig van werk.nl. Gebleken is dat er veel gegevens ontbreken.
- Ook in de Achterhoek is het wenselijk om het gegeven 'type vervoermiddel' in de zoekresultaten te zien bij de eerste aanlevering. Op dit moment wordt dit gegeven inzichtelijk als het detailprofiel is opgehaald. CAB VUM is gevraagd om deze wijziging op de gegevensstandaard te beoordelen.
- Het zoeken op basis van het BO&C register is ook in de Achterhoek lastig en als niet gebruikersvriendelijk ervaren.

Pilotpartijen binnen Achterhoek zijn bezig om eigen data te uploaden. Aan de andere kant worden er, zij het in kleine omvang, zoekvragen gesteld. Het komt volgens de gebruikers te vaak voor dat er gegevens ontbreken om een weloverwogen selectie te kunnen maken. Daarnaast worden er ook in de Achterhoek, voorbereidingen getroffen om het VUM-Gebruikersportaal toegankelijk te maken voor UWV medewerkers.



7. Pilotregio Groningen

7.1. Inrichting

Arbeidsmarktregio Groningen kent een nauwe onderlinge samenwerking en een hoge organisatiegraad. Partijen hebben onderling vertrouwen en aandacht voor het uitwisselen van gegevens. Er loopt een regionaal programma waar gegevensuitwisseling een onderdeel van is.

Het is de nadrukkelijke wens van deze regio om vanuit alle deelnemende partijen aan te sluiten door middel van een techpartner die de API-koppeling realiseert. Deze aansluitstrategie is conform de doelsituatie waarop de VUM-uitwisselingsvoorziening is gericht; geïntegreerde aansluiting in het matchingsysteem van aansluitende organisatie.

Gemeente Aa en Hunze
Gemeente Assen
Gemeente Eemsdelta
Gemeente Groningen
Gemeente Het Hogeland
Gemeente Midden-Groningen
Gemeente Noordenveld
Gemeente Oldambt
Gemeente Pekela
Gemeente Stadskanaal
Gemeente Tynaarlo
Gemeente Veendam
Gemeente Westerkwartier
Gemeente Westerwolde
UWV Werkbedrijf Groningen
Werk In Zicht (Samenwerkingsverband van de AMR)

7.1.1 Coördinatie binnen de pilot

Er zijn twee contactpersonen als SPOC vanuit de regio naar voren geschoven voor de coördinatie van de pilot.

7.1.2 Samenwerking binnen arbeidsmarktregio

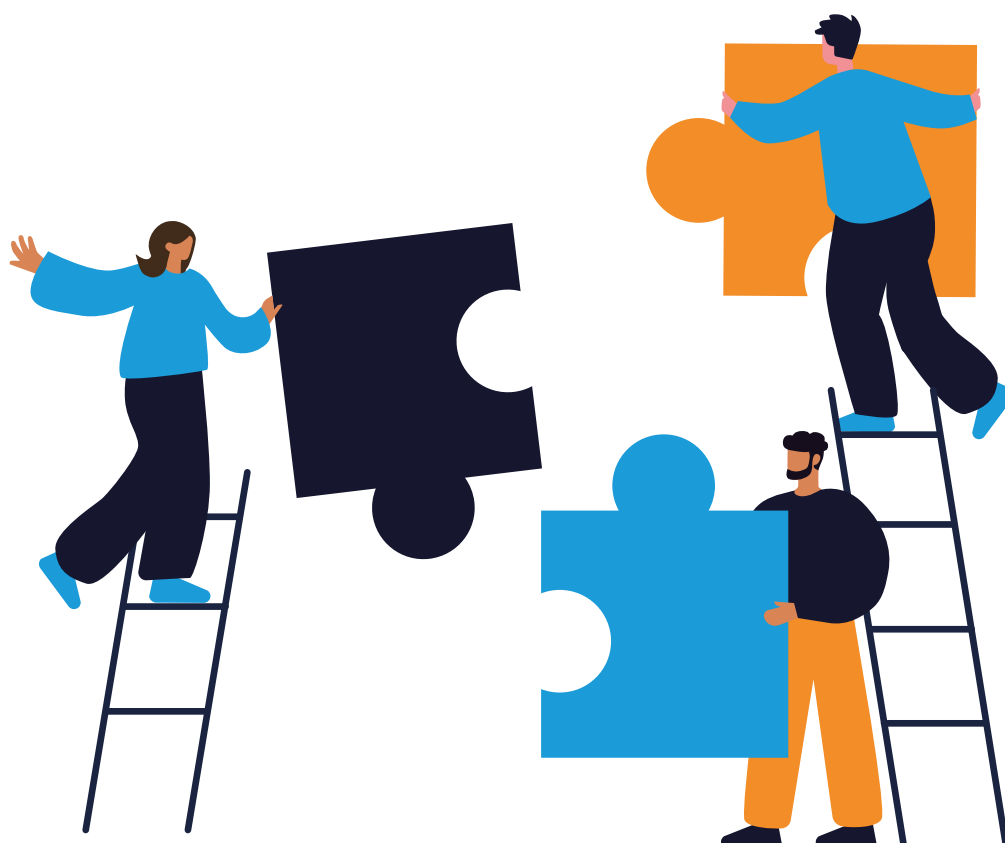
In verband met het bestaande programma in het kader van gegevensuitwisseling is contact gezocht met het programma VUM om deel te nemen aan de pilot. De regio kenmerkt zich door een hoge organisatiegraad en onderling vertrouwen.

7.2. Bevindingen

Binnen arbeidsmarktregio Groningen hebben de techpartners een belangrijke rol in de pilot-voorbereidingen. Dit vereist een andere aanpak in de voorbereidingen ten opzichte van de andere regio's. De voorbereidende gesprekken en analyses op gegevensgebruik en datakwaliteit zijn gefaciliteerd door de techpartners. Daar waar in de andere regio's de voorbereidingen met de business zijn gestart, begint het traject in de AMR Groningen met de techpartner en de opdrachtgever om de API-koppeling te bouwen. Deze afstemming tussen techpartner en opdrachtgever kent een overlegcyclus die voor een langere doorlooptijd heeft gezorgd. Naast deze afstemming zijn er ook sessies geweest met de deelnemers om o.a. aandacht te vragen voor de juridische implicaties en de uit te wisselen data.

7.2.1 Organisatorische voorbereidingen

- De Dpia wordt in de eerste instantie uitgewerkt door gemeente Groningen, die als centrumgemeente de Dpia als een blauwdruk beschikbaar wil stellen aan de andere partijen. Beoogd wordt om op deze manier de uitwerking bij andere partijen te vergemakkelijken. De werkwijze in de AMR Groningen is nagenoeg geharmoniseerd waardoor deze aanpak gerechtvaardigd is.
- De gemeentelijke partijen hebben de doorlooptijd, die de techpartner nodig heeft voor voorbereiding, onderschat. De 2 techpartners die actief zijn in deze regio hebben de opdracht gekregen om aan te sluiten op VUM. De verwachting was dat de techpartner direct kon starten met de realisatie. Echter hanteert de techpartner een eigen werkwijze en planning en momenteel wordt een eerste analyse gedaan op de impact van de VUM voorziening op de eigen applicatie, op basis van beschikbaar gestelde documentatie.
- De aansluitvoorwaarden zijn ter ondertekening aangeboden aan de partijen. Hierop zijn geen vragen ontvangen.



8. Bevindingen techpartners

Naast dat Techpartners betrokken zijn bij de pilotregio's is er een klankbordgroep Techpartners waarin Techpartners zijn georganiseerd en worden meegenomen in de ontwikkelingen rondom VUM. Deze klankbordgroep is ook gebruikt om input te leveren op de keuzes die in het ontwerp van VUM zijn gemaakt op het gebied van de VUM-Gegevenstandaard en de VUM-Uitwisselingsvoorziening. Gedurende de looptijd van het programma hebben de techpartners langs deze lijn op diverse onderwerpen input geleverd.

Een voorbeeld is de accreditatieprocedure. Voordat Techpartners technisch kunnen aansluiten op de VUM-uitwisselingsvoorziening doorlopen zij een accreditatieprocedure. Deze accreditatieprocedure is met betrokken Techpartners ontwikkeld en afgestemd in de eerder genoemde klankbordgroep Techpartners. Met de accreditatieprocedure wordt geborgd dat Techpartners voldoen aan de eisen voordat zij technisch aangesloten zijn. Daarnaast wordt Techpartners een "oefen- en test-omgeving" aangeboden, waarmee zij hun koppelvlak kunnen ontwikkelen en afstemmen.

Vooralsnog heeft alleen de afstemming met G2-Techpartners Jobport en Matchcare (benoemd in paragraaf 10.4) en ervaringen met Competensys door de realisatie van hybride aansluiting in Achterhoek (benoemd in paragraaf 7.3.2) concrete bevindingen opgeleverd.



9. Arbeidsmarktregio's waarmee een verkenning tot deelname heeft plaatsgevonden

Het programma VUM heeft met meerdere arbeidsmarktregio's verkend of deelname aan de pilot voor hen interessant is. Ondanks dat deze regio's geen deel maken van het pilotportfolio, is er ervaring opgedaan. De bevindingen uit deze verkenningen worden meegenomen in de evaluatie.

9.1 Arbeidsmarktregio Midden-Utrecht

De voorbereiding op een pilot in de AMR Midden-Utrecht is in retrospectief véél te vroeg gestart. Er is uitvoerig gesproken met verschillende functionarissen bij alle beoogde pilotdeelnemers (gemeente Utrecht, Werk & Inkomen Lekstroom, Ferm Werk, RSD KrommeRijn Heuvelrug, UWV Werkbedrijf Utrecht). Er zijn dienstverleningssessies geweest, presentaties bij verschillende (management)lagen van alle organisaties. Al die tijd, zonder feitelijk iets te kunnen laten zien omdat er nog geen werkend product was. Ook was er nog geen techpartner die een API-koppeling bood noch was er een VUM-VUM-Gebruikersportaal.

De AMR Midden-Utrecht ziet meerwaarde in het doel van het programma VUM. Echter om verschillende redenen is op 6 september 2023 het besluit genomen om op dit moment niet mee te doen aan een pilot. Die redenen zijn:

1. De tijdsdruk vanuit het programma VUM vanwege de vastgestelde pilotperiode;
2. Alle partijen binnen de Arbeidsmarktregio moeten meedoen;
3. Alle partijen moeten zowel zoekvragen kunnen stellen als antwoord kunnen geven (Gemeente Utrecht wilde alleen zoekvragen kunnen stellen);
4. UWV biedt een beperkte mogelijkheid om als bron te dienen;
5. Werk en Inkomen Lekstroom wierp de privacy op als beperkend.

Midden-Utrecht heeft aangegeven dat zij in contact willen blijven om de ontwikkelingen te volgen, en in een later stadium een vroege implementatie ambiëren.

9.2 Bevindingen:

- In de voorbereidende gesprekken bleek dat de mate van samenwerking in de regio van belang is voor maken van afspraken over gegevensuitwisseling in een pilot. Het nakomen van afspraken op regionaal niveau is van cruciaal belang. Initieel was bedacht om als voltallige AMR deel te nemen aan de pilot, zowel als bron als bemiddelaar. Later zijn partijen hierop teruggekomen met nieuwe inzichten.
- VUM toelichten aan de pilotpartijen zonder een zichtbaar product als het VUM-Gebruikersportaal werd als zeer moeizaam ervaren. Bij een van de partijen is de afstemming met de privacy-adviseur ook moeizaam verlopen mede omdat VUM niet te tonen was.

9.3 G2-UWV

Deze regio, waar de gemeenten Rotterdam, Den Haag en het UWV Werkbedrijf deelnemende partijen zijn, had een lopende pilot, waar gegevensuitwisseling in de regio als fase 2 werd gezien. Echter, deze fase is niet gestart. In aanwezigheid van de techpartners (Jobport en Marchcare) zijn er werksessies geweest waarin is besproken hoe VUM een toegevoegde waarde kan leveren aan de dienstverlening. Tijdens deze sessie is geconstateerd dat beide gemeenten de zelfredzaamheid en de eigen regie van werkzoekende en werkgever willen vergroten en hierdoor de werkzoekende en werkgever de mogelijkheid bieden om zelf te zoeken en profielen aan te maken in HalloWerk. Het beeld was dat met VUM deze eigen regie werd beperkt.

Vanuit de techpartners is feedback gekomen op de systematiek van het zoeken. Deze feedback is onderzocht door het VUM programmateam en het heeft vervolgens geleid tot nieuwe inzichten binnen het programma over de VUM uitwisselingsvoorziening. Er is kritisch gekeken naar het ontwerp van de uitwisselingsvoorziening om te beoordelen of het mogelijk is om met wijzigingen op de uitwisselingsvoorziening te voldoen aan de behoeften van de techpartners. Dit proces is nog steeds gaande binnen de Change Advisory Board van VUM.

Daarnaast zijn de volgende bevindingen genoemd vanuit de betrokken techpartners:

- Beperkte zoekmogelijkheden, o.a. het niet in de detailbeschrijving van vacatures kunnen zoeken;
- Ontbrekende gegevens in de zoekresultaten (bijvoorbeeld: werkgever, locatiegegevens)
- Beperkte resultaten vanuit de bronnen;
- Beperking op het vastleggen en presenteren van gevonden profielen.
- Beperkte houdbaarheid van gevonden kandidaten of vacatures (7 dagen)
- Performanceverlies in vergelijking met de eigen applicatie.

9.4 Verkennende gesprekken met AMR Twente en Gemeente Amsterdam

Arbeidsmarkregio Twente is in de voorfase van de pilots gesprekspartner geweest om te verkennen of deelname aan de pilot voor hen opportuun was. Deze gesprekken zijn gestaakt vanwege beperkte capaciteit bij de AMR om de pilot te bemensen en de noodzakelijke voorbereidingen te kunnen treffen. Ook met Gemeente Amsterdam zijn voorbereidende gesprekken gevoerd, waarin is gesproken om met name met de doelgroep 'Statushouders' te piloten. Deze voorbereidingen zijn gestaakt omdat er geen andere partijen in die regio bereid zijn gevonden om deel te nemen aan de pilot.



10. Beheerorganisatie

Voor de pilotperiode is beheer ingericht conform tijdelijke beheerafspraken. Deze tijdelijke inrichting wordt geëvalueerd om te zien of er aandachtspunten zijn die relevant zijn voor de structurele beheerorganisatie.

Tot op heden is er beperkt ervaring opgedaan vanuit de tijdelijke beheerorganisatie. De gemaakte afspraken zijn nog niet volledig operationeel in de praktijk. Om die reden zijn de bevindingen beperkt. Dit komt omdat de lijnen met zowel UWV als partijen in de regio Flevoland als Achterhoek kort worden gehouden, en bijvoorbeeld niet wordt verwezen naar een centrale mailbox voor meldingen en/of issues en incidenten. Er vindt nauwe afstemming plaats over opgedane ervaringen en knelpunten (met name ook voor het VUM-Gebruikersportaal). De inrichting ten behoeve van de structurele situatie vraagt nadere uitwerking, waaraan gewerkt wordt.

10.1 Bevindingen

- Gedurende de voorbereidingen is vanuit de regio Flevoland een vraag gesteld over verantwoording en audits. Deze vraag wordt meegenomen in de uitwerking van de inrichting.
- Vanwege de ontbrekende juridische grondslag voor de verwerking van de gegevens door IB moeten de partijen bij het aansluiten een verwerkersovereenkomst ondertekenen met het IB. Dit houdt in dat het IB per partij een overeenkomst moet opstellen en vervolgens beheren, wat een (grote) administratieve last voor het IB met zich mee brengt. Dit wordt opgelost door middel van een wettelijke grondslag die per 1 januari 2025 wordt gerealiseerd.
- Door een fout in een release vanuit UWV kon VUM de zoekresultaten die het UWV aanlevert op een zoekvraag niet verwerken. Gevolg hiervan was dat de bemiddelaar geen zoekresultaten kreeg. De beheerorganisatie van VUM heeft vanwege dit issue onderkend dat een monitoringsfunctie op de berichtuitwisseling nodig is, om in de toekomst sneller te kunnen acteren op vergelijkbare issues die kunnen ontstaan. In dit geval is het probleem ontdekt door een melding van een pilotpartij binnen Achterhoek. Dit heeft enige tijd gevergd om een analyse te kunnen uitvoeren.
- Om de monitor beter te kunnen vullen is een uitbreiding gemaakt op de logging binnen VUM.
- Met uitbreiding van de pilots in Achterhoek is de beheerorganisatie formeler in de omgang en registratie van incidenten en storingen. Daar waar in het begin van de pilot korte lijnen werden gehanteerd, worden nu de afspraken die gemaakt zijn voor de tijdelijke beheerorganisatie opgevolgd voor het doen van meldingen en informeren van betrokken partijen.



11. Conclusies

In dit hoofdstuk wordt daar waar mogelijk antwoord gegeven op de in hoofdstuk 2 genoemde evaluatievragen.

In zijn algemeenheid is te concluderen dat de VUM producten 'uitwisselingsvoorziening', 'de gegevensstandaard' en 'het afsprakenstelsel' naar behoren functioneren.

Het opstarten van de pilots heeft vanwege diverse externe afhankelijkheden een lange doorlooptijd gekend. Gelet op de condities binnen de pilots is het niet mogelijk om alle aspecten, zoals genoemd in hoofdstuk 3, degelijk te evalueren. Er is op dit moment geen API-aansluiting via een techpartner gerealiseerd. Om gestelde vragen te kunnen beantwoorden zijn randvoorwaardelijk: de aansluiting van een techpartner, opschaling in omvang van data die door pilotpartijen beschikbaar worden gesteld en intensiever gebruik van VUM op langere termijn om betrouwbaarheid te hebben.

De gestelde hoofdvragen in zijn hieronder beantwoord, gebaseerd op de opgedane ervaringen binnen de pilotregio's.

1. Hoe werkt de uitwisselingsvoorziening voor bemiddelaars in de praktijk? Hoe ervaren zij de voorziening? Waar lopen ze tegenaan?

De uitwisselingsvoorziening is technisch werkend en functioneert zoals verwacht. Zowel het Inlichtingenbureau via het VUM-Gebruikersportaal, als operationele pilotpartijen binnen regio's Flevoland en Achterhoek hebben aangetoond dat de voorziening zoekvragen ontvangt, deze in behandeling neemt en vervolgens resultaten vanuit de bron teruggeeft aan de bemiddelaar. Kanttekening hierbij is dat er geen ervaring is opgedaan in het gebruik van VUM via een koppeling die een techpartner heeft gerealiseerd voor een gemeentelijke partij, waar wellicht meer intelligentie in zal bevinden.

De voorziening kent een aantal parameters:

- 1 Een doorlooptijd van 10 seconden waarbinnen de zoekresultaten worden getoond aan de bemiddelaar. Deze parameter is als prettig ervaren.
- 2 VUM kent de begrenzing van 100 zoekresultaten per bron en vervolgens maximaal 10 detailvragen op deze 100 zoekresultaten. Deze parameter is door het gebruik van het VUM-Gebruikersportaal als te veel ervaren, omdat het portaal de zoekresultaten niet geautomatiseerd sorteert. Het maximum van 10 profielen op de detailvragen heeft geen beperkingen opgeleverd. Vanwege beperkte ervaring en de afwezigheid van een techpartner is het momenteel niet mogelijk om harde conclusies te trekken.
- 3 VUM kent de parameter voor de bewaartermijn van 7 dagen van de zoekresultaten waarop alsnog een detailaanvraag kan worden gesteld. Op deze parameter is geen feedback geleverd.
- 4 Een bron heeft maximaal 4 seconden de tijd om op basis van een zoekvraag zoekresultaten aan te leveren aan VUM. Gebleken is dat voor UWV deze tijd te kort is omdat UWV de zoekresultaten samenstelt vanuit verschillende databases. Er zijn geen andere bronnen om deze parameter op te verifiëren.

Geconstateerd is dat de beleving van de bemiddelaar over VUM in grote mate wordt beïnvloed door het VUM-Gebruikersportaal. Genoemde parameters 1 en 2 hebben effect op wat de bemiddelaar als resultaat getoond krijgt. Gelet op de pilotconstructie kan gezegd worden dat de parameter van 10 seconden te kort is, omdat het UWV geregeld niet is gelukt om binnen de gestelde tijden een (volledige) reactie te geven op de gestelde zoekvraag. Dit geeft ook aan dat UWV als grote bron van profielen en vacatures veel impact heeft op VUM. Daarentegen zijn 100 profielen te ruim, omdat het VUM-Gebruikersportaal niet de intelligentie heeft om te rangschikken gebaseerd op de zoekcriteria.

Vanuit het gebruikersperspectief ziet de bemiddelaar de toegevoegde waarde van VUM in. Helaas is het beoogde effect van VUM nog niet in de praktijk aantoonbaar, dit met name door de beperkte omvang van aangeboden data en functionele beperkingen en kinderziektes in het VUM-Gebruikersportaal, die met name in de opstartfase van de pilot binnen beide regio's storend zijn ervaren. Daarnaast vraagt de organisatorische inbedding van het gebruik van VUM binnen pilotregio's ook aandacht. VUM heeft namelijk impact op het werkproces van een bemiddelaar.

De belangrijkste beperking is dat er op dit moment te weinig profielen beschikbaar zijn gesteld in VUM vanuit gemeenten. Daarnaast zijn de vacatures waar gemeenten zelf over beschikken, en relevant zijn voor de gemeentelijke doelgroep nog niet beschikbaar gesteld voor VUM. Vacatures waar men op kan zoeken komen vanuit UWV, waar pilotregio Flevoland van mening is dat dezer minder goed bij gemeentelijke doelgroep passen. Tot slot is aangegeven dat er aansturing nodig is vanuit het lijnmanagement om vacatures en profielen op een voldoende kwaliteitsniveau te registreren zodat VUM optimaal kan worden ingezet. Door het gebruik van VUM is het inzicht ontstaan dat gegevenskwaliteit en managementsturing belangrijk zijn om met VUM het beoogde effect te bereiken. Alle aspecten samengenomen zijn de bemiddelaars wel enthousiast over VUM, maar het gebruik is beperkt gebleven vanwege diverse storingen en beperkingen in data.

2. Hoe goed lukt het de arbeidsmarktpartners om hetgeen gerealiseerd is door het programma VUM in de praktijk te gebruiken?

Of het de arbeidsmarktpartners lukt om de VUM producten in gebruik te nemen hangt af van verschillende factoren die meespelen in de voorbereidingen van de implementatie. Hieronder volgen de succes en faalfactoren die gedurende de pilot zijn geconstateerd en die de ingebruikname door een arbeidsmarktpartner beïnvloeden.

Succesfactoren

- Een goede samenwerking binnen de regio op bestuurlijk, strategisch en tactisch niveau, en de ambitie om op regioniveau vraagstukken op te lossen door middel van gegevensuitwisseling.
- Vertrouwen hebben in de techniek en zowel eigen collega's als collega's in andere deelnemende organisaties. De wil om te delen, en niet terughoudend zijn over de transparantie in gegevens door gegevensdeling. Deze maakt meer zichtbaar.
- Eén aanspreekpunt per regio met mandaat is essentieel. Deze aanspreekpunt zorgt tevens voor de strategische communicatie en draagvlak bij het management.
- De ondersteuning en begeleiding met 1 aanspreekpunt (als SPOC) vanuit programma VUM.
- Beschikbaar gestelde kennis, expertise en capaciteit vanuit het programma VUM, die op zowel lokaal als regionaal niveau niet beschikbaar is.
- Het introduceren van en informeren over VUM op regioniveau en alle lagen binnen de organisatie.

Faalfactoren

- De terughoudendheid van gemeenten in het beschikbaar stellen van alle werkzoekenden aan VUM, in zowel aantal als verschillende doelgroepen. Het effect hiervan is dat de toegevoegde waarde VUM onvoldoende zichtbaar wordt in de praktijk, en dat VUM alleen ingezet wordt voor betaald werk, terwijl de ambitie is om VUM in te zetten voor alle typen werk: betaald, onbetaald, beschut, beschermd en vrijwilligerswerk.
- Bestaande organisatorische afspraken in de taakstellingen (kpi's) die zorgen voor terughoudendheid in het delen van vacatures en werkzoekenden. Bij het in stand houden van deze kpi's zullen partijen er toch voor kiezen om eerst in de eigen organisatie vacatures en kandidaten te bemiddelen, dan VUM in te zetten om breder te zoeken.
- Een overheidsBV wordt niet erkend als een SUWI-partner door IB waardoor partijen in deze entiteit niet zelf kunnen aansluiten op VUM, maar dit georganiseerd moet worden via een SUWI-partner. Dit heeft grote impact gehad op de voortgang.
- Juridische voorbereiding, waaronder een Dpia, vraagt veel doorlooptijd omdat het voorkomt dat gemeenten niet over een Dpia beschikken die op VUM kan worden aangepast, maar deze volledig moeten opstellen.
- Als technische fouten en incidenten te lang aanhouden, werkt dit demotiverend voor de gebruikers.

Afsprakenstelsel

Tot op heden zijn er 2 regio's die de aansluitvoorwaarden hebben ondertekend:

AMR Flevoland en AMR Achterhoek.

Partijen hebben bij het ondertekenen geen inhoudelijke aspecten aangedragen over de aansluitvoorwaarden. Ook vanuit betrokken partijen (BKWI, IB, SZW, UWV en techpartners) zijn er geen vragen en aanvullingen aangedragen. Geconcludeerd kan worden dat de aansluitvoorwaarden van VUM geen bepalingen bevat die belemmeringen opwerpen om aan te sluiten op VUM en de aansluitvoorwaarden geen wijzigingen behoeft.

Privacy

In de voorbereiding hebben partijen Dpia's moeten opstellen conform AVG. Geconcludeerd kan worden dat in alle pilotregio's het opstellen hiervan een langere doorlooptijd heeft gevraagd dan vooraf is beoogd. Er is een terughoudendheid in het delen van gegevens en er worden veel vragen gesteld over wat conform Wet SUWI kan en mag. Vanuit het programma is ondersteuning geleverd om de partijen hierover bij te staan.

3. Hoe helpt de uitwisselingsvoorziening om meer en/of andere kandidaten te genereren? Wordt de vijver waarin wordt gevist groter?

Om meer en/ of andere kandidaten te kunnen vinden wordt binnen de uitwisselingsvoorziening gewerkt met de gegevensstandaard. Na aansluiting van bronnen is het essentieel dat een bemiddelaar kan zoeken met de gewenste criteria, om de juiste kandidaten/ vacatures te vinden.

Op basis van de beperkte ervaringen tot op heden is te concluderen dat de gegevensstandaard, qua inhoud van gegevens, voldoet aan de verwachtingen en behoeften van de pilotregio's. VUM stelt de bemiddelaar in staat om meer kandidaten te vinden. Ook ondersteunt de gegevensstandaard de bemiddelaar bij het zoeken. De gegevens waar de bemiddelaar mee wil zoeken zijn opgenomen in de gegevensstandaard. Hiermee wordt het mogelijk om gericht te zoeken ook in de bestanden van andere partijen. In de regio Achterhoek zijn workshops gehouden, gericht op de behoefte en registratie van werkzoekenden, waaruit is gebleken dat de gegevensstandaard geen gegevens mist. Wel kwam naar voren dat niet alle partijen alle gegevens registreren, die zijn opgenomen in de standaard in de huidige praktijk. Dit bracht een groeiende bewustwording op het correct vullen van de profielgegevens.

Een bevinding die zowel door Flevoland als Achterhoek, en de techpartner in Achterhoek is aangedragen, is de keuze voor het BO&C register. Dit register heeft betrekking op het gegeven 'bemiddelberoep', en is het register dat de referentieberoepen en onderliggende beroepsnamen omvat. Zowel in het zoeken naar vacatures als kandidaten is het zoeken via het VUM-Gebruikersportaal op beroepen niet gemakkelijk in gebruik vanwege de keuze voor dit register. Echter is het niet duidelijk hoe de bemiddelaar deze beroepenlijst zou ervaren als deze in de oplossing van een techpartner zou zitten. Competensys heeft bij het realiseren van de hybride aansluiting aangegeven dat het mappen moeizaam is gegaan vanwege het BO&C register. Omdat er nog geen techpartner operationeel is met VUM is het niet mogelijk om een vergelijking te maken. Hiervoor wordt de realisatie binnen pilotregio Groningen afgewacht.

Een andere bevinding is het gegeven 'type vervoermiddel' die op dit moment getoond wordt in het detailprofiel. Dit is niet zozeer een wijziging van de standaard zelf, maar een wijziging van de standaard waarop die is ingebouwd binnen VUM. Dit gegeven wordt getoond bij het opvragen van het detailprofiel. Bemiddelaars vinden dit een belangrijk gegeven en willen dit eerder inzien. Deze aanpassing is ingebracht in het CAB VUM ter beoordeling.

4. Welke bijdrage leveren de producten van het programma VUM aan ondersteuning van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt?

De beantwoording van deze vraag is op dit moment niet mogelijk met de ervaring die is opgedaan in pilotregio's omdat deze te beperkt is gebleven. Gemeente Almere ziet kansen om VUM in te zetten voor het bemiddelen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Geredeneerd vanuit het werklandschap van de VNG zien zij toegevoegde waarde van VUM in de tegels 'Werk fit' en 'Werving en Selectie'. Er worden voorbereidingen getroffen om meer kandidaten met afstand tot de arbeidsmarkt beschikbaar te stellen voor VUM. Ook in de Achterhoek ziet men de toegevoegde waarde die VUM aanreikt, met de transparantie in de gegevensbestanden van partijen. Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat de beelden positief zijn om VUM te gebruiken bij het bemiddelen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Overige: Beheerinrichting

Ondanks dat de beheerinrichting geen onderdeel is van bovenstaande vragen is het een valide onderdeel om in dit hoofdstuk te benoemen. Voor de beheerinrichting is het op dit moment niet mogelijk om valide conclusies te trekken. Hiervoor is een langere doorlooptijd van de pilot en een grotere omvang in pilotpartijen nodig. Gebleken is dat de naleving van de inrichting van tijdelijk beheer aandacht vraagt, en dat er behoefte is aan een monitoringsfunctie voor berichtenverkeer, die niet beschikbaar was. Het Inlichtingenbureau werkt aan de realisatie van deze monitor. Door de inrichting van een monitor is de logging herzien en uitgebreid.

12. Aanbevelingen

Geconcludeerd is dat de VUM producten zoals ontwikkeld in de praktijk functioneren, maar dat er vele factoren van invloed zijn op de wijze waarop VUM een bijdrage kan leveren aan het bemiddelen van werkzoekenden en werkgevers. Daarnaast hebben de pilots beperkingen gekend, waardoor niet alle aspecten zoals beoogd te evalueren zijn geweest. Gelet op deze situatie en opgedane ervaringen is het onderstaande aan te bevelen om meer kennis en ervaring op te doen over de werking van VUM.

1. Zorg ervoor dat 3 pilots operationeel zijn in het zoeken in VUM, maar ook als gemeentelijke partijen ervaring opdoen als Bron met ruime omvang van vacatures en profielen om het effect van VUM inzichtelijk te kunnen krijgen.
2. Beoordeel de bevindingen van de techpartner die middels een API koppeling aansluiten en dit in productie stellen voor de eigen gebruikers.
3. Zorg ervoor dat er na livegang aandacht blijft voor verbetering van de kwaliteit van aangeboden profielen en vacatures; in de eerste instantie de volledigheid van gegevens. Risico is namelijk dat als dit ontbreekt de gebruikers het vertrouwen in VUM, en motivatie om VUM te gebruiken zullen verliezen.
4. Bereid de doorlooptijd van de pilotfase uit om zicht te hebben op het effect van VUM op de bemiddeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, onder voorwaarde dat er meer gemeentelijke profielen en vacatures beschikbaar zijn gesteld en VUM actief bevraagd wordt.

Onderstaande aanbevelingen zijn gericht op het vormgeven van de implementatie van VUM binnen de arbeidsmarktregio of organisatie, en de ingebruikname door een organisatie.

1. Stel per arbeidsmarktregio één aanspreekpunt of SPOC aan die mandaat heeft voor de implementatie van VUM binnen de betreffende regio.
2. Stel een aanspreekpunt voor de implementatiebegeleiding aan die de voorbereidingen in één AMR ondersteunt.
3. Bepaal de implementatieaanpak op basis van de situatie binnen de regio. Daarbij zijn de volgende aspecten van belang: het eigen organisatievermogen binnen de regio, de mate van samenwerking, beschikbare juridische kennis, de aanwezigheid van een techpartner die meerdere partijen ondersteunt en de aanwezigheid van één aanspreekpunt op regioniveau.
4. Voer een analyse uit om de implementatieaanpak te richten op de situatie binnen een regio. Breng hierbij in kaart: 1) wat de mate van samenwerking is en welke samenwerkingsvormen er bestaan; 2) organisatievermogen van de regio; 3) aanwezigheid van een techpartner; 4) aanwezigheid van één aanspreekpunt.
5. Zet de voorbereidingen in gang met de geïdentificeerde functionarissen zoals genoemd in tabel 1.
6. Zorg ervoor dat er meerdere gemeentelijke partijen in een AMR of aanpalende AMR's aansluiten op VUM zodat gebruik ervan meer effect kan opleveren.
7. Zorg ervoor dat gemeentelijke partijen zoveel mogelijk data beschikbaar stellen aan VUM, om zo het VUM-effect te bereiken.
8. Zorg ervoor dat de VUM-uitwisselingsvoorziening beter ondersteunt in het selecteren van zoekresultaten door bronnen. Op deze manier kan VUM beter voldoen aan de behoefte van een bemiddelaar.
9. Zorg ervoor dat de technische foutmeldingen zijn opgelost in het gebruik van het VUM-Gebruikersportaal.

10. Zorg, bij aansluiting via het VUM-Gebruikersportaal, voor ondersteuning bij de implementatie, zoals een techpartner dit doet. Denk hierbij aan gebruikerstrainingen, maar ook is borging in het werkproces noodzakelijk.
11. Zorg ervoor dat bronnen stabiel zijn voor VUM met minimale technische incidenten. Gelet op de beperkte omvang van vacatures en profielen in de pilotfase is de impact groot als bronnen niet beschikbaar zijn.
12. Datakwaliteit is een onderwerp dat gedurende de uitwisseling aandacht vraagt. Informatie die nodig is voor de ene organisatie, wordt mogelijk niet geregistreerd door de andere organisatie. Zorg ervoor dat het gesprek over datakwaliteit gevoerd kan worden, zonder dat partijen elkaar afrekenen op de kwaliteit.
13. Zorg ervoor dat het duidelijk wordt voor alle relevante partijen op welke manier VUM is gepositioneerd in de bredere context van de ontwikkelingen binnen het Werkdomein, zoals de uitfasering van UWV portaal. Dit, met name in voorbereiding op de landelijke uitrol, om onduidelijkheden te voorkomen.

Discipline	Rol				
	Bestuurder	Management	Beleid	Uitvoering	Tekenbevoegd
W & I	Wethouder	Directeur/ Manager	Beleids- medewerker	Consulent, Werkcoach, Re-integratie coach, Accountmanager, Adviseur werkzoekendendienstverlening/ Adviseur Werkgevers- dienstverlening, klantmanagers	
IV	Wethouder	Directeur/ Manager/ Ciso	Beleids- medewerker	Informatiemanager, Data Protection Officer, Information manager, Beleidsmedewerker, Procesbeheerder	
IT	Wethouder	Directeur/ Manager	Beleids- medewerker	IT Architect, Functioneel Beheerder, Systeembeheerder, IT-specialist,	
Juridische Zaken	Wethouder	Directeur/ Manager	Beleids- medewerker	Data Protection Officer, Compliance Officer, Functionaris Gegevensbescherming, Adviseur Privacy	
Inkoop ²	Wethouder	Directeur/ Manager	Beleids- medewerker	Inkoper	
AMR	Voorzitter AMR	Programma- manager, Coördinator	Beleids- medewerker	Projectleider gegevensuitwisseling	
Communicatie				Communicatie- adviseur	
UWV	Rayon- manager	Manager WGDV en WZDV	Regionaal beleids- adviseur	(Senior) Accountmanager WSP – Adviseurs WZ	

². Bij aanbestedingen van nieuwe software of aanpassingen van het huidige contract met de softwareleverancier