



EINDRAPPORT

Evaluatie AZW-programma

IN OPDRACHT VAN

Het ministerie van VWS

AUTEUR

Sigrid Zeeman
Noa Wamelink
Henk Tissing

Mei 2025

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Organisatie en uitvoering	5
3. Gebruik AZW-programma	12
4. Belang, meerwaarde en effecten	23
5. Samenvattende conclusies en bouwstenen voor de toekomst	32

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds 1994 wordt voor de sector zorg en welzijn het *Onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn* uitgevoerd (hierna kortweg aangeduid als het 'AZW-programma'). Het programma wordt gezamenlijk gefinancierd door het ministerie van VWS en diverse arbeidsmarktfondsen van branches binnen de sector zorg en welzijn. Met het AZW-programma wordt beoogd om eenduidige en betrouwbare informatie over de arbeidsmarkt van de sector zorg en welzijn, jeugdzorg en kinderopvang te genereren en te duiden.

Voor de Rijksoverheid vormt het AZW-programma een belangrijke bron van informatie om de Tweede Kamer te informeren over ontwikkelingen op de arbeidsmarkt voor de zorg en welzijn. De meerwaarde voor de sociale partners is dat zij met het programma in staat gesteld worden om (gezamenlijk) een toekomstgericht arbeidsmarktbeleid voor de zorg en welzijn te ontwikkelen en uit te voeren. Met de resultaten van het programma kunnen sociale partners dus arbeidsmarkt-knelpunten, die zich nu of naar de toekomst voor (kunnen gaan) doen, aanpakken.

Gezien het feit dat het AZW-programma al decennia loopt, zijn er in de loop der tijd de nodige aanpassingen doorgevoerd in de governance, financiering en uitvoering van dit programma. Voor de periode 2018-2022 was de Samenwerkingsovereenkomst Onderzoeksprogramma AZW2.0 van toepassing. Als vervolg hierop is voor de periode 2023-2027 opnieuw financiering voor het AZW-programma geregeld. Ook hiervoor hebben betrokken partijen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten: de Samenwerkingsovereenkomst kennis- en onderzoeksprogramma arbeidsmarkt zorg en welzijn 2023-2027.

Het ministerie van VWS stelt periodiek, eens in de acht jaar, een rapportage op over haar arbeidsmarkt- en opleidingsbeleid. In 2025 stelt het ministerie opnieuw een dergelijke rapportage op. Belangrijke bouwstenen hiervoor zijn evaluaties van beleidsinstrumenten op het gebied van arbeidsmarkt- en opleidingsbeleid, die in de afgelopen periode uitgevoerd zijn. Het AZW-programma vormt één van deze instrumenten. Gezien het feit dat de laatste evaluatie van het AZW-programma in 2016 uitgevoerd is, heeft het ministerie van VWS nu behoefte aan een nieuwe evaluatie over de periode 2018-2024. Daarmee wordt dus de programmaperiode 2018-2022 en een deel van de lopende programmaperiode afgedekt.

Bureau Bartels heeft de evaluatie uitgevoerde in de eerste helft van 2025. Van de uitkomsten wordt in deze rapportage verslag gedaan.

1.2 Doel en aanpak

De doelstelling van de evaluatie is als volgt geformuleerd:

Nagaan hoe de uitvoering van het AZW-programma in de periode 2018-2024 verlopen is, wat de effectiviteit daarvan is geweest en welke lessen voor de toekomst te benoemen zijn?

Aanpak

Voor de evaluatie is een aantal samenhangende activiteiten uitgevoerd. Een eerste activiteit betrof deskresearch. Daartoe hebben we verschillende (digitale) bronnen bestudeerd, onder andere de samenwerkingsovereenkomsten van de twee programmaperiodes, de 'routebestanden', het activiteitenverslag 2018-2022, de terug- en vooruitblikken en de evaluatie van het programma uit 2016. Ook zijn in de eerste fase gesprekken gevoerd met zogenaamde sleutelpersonen binnen het ministerie van VWS en het programmamanagement (FCB/CAOP). Deze gesprekken hadden als doel om zicht te krijgen op het doel, de kenmerken en de uitvoering van het AZW-programma. Ook zijn de gesprekken benut om tot een goede raadpleging van de verschillende onderzoeksgroepen te komen en deze raadpleging goed in gang te kunnen zetten (het organiseren van de schriftelijke raadpleging van gebruikers). Ook zijn via deze partijen de cijfers over het gebruik van de verschillende producten van het AZW-programma aangeleverd.

In een volgende stap hebben we gesprekken gevoerd met de leden van het opdrachtgeversberaad. Het opdrachtgeversberaad wordt gevormd door een bestuurlijk vertegenwoordiger van elk van de betrokken, opdrachtgevende en financierende partijen achter het AZW-programma (de negen paritair samengestelde arbeidsmarktfondsen en het ministerie van VWS). Ze sturen het programma aan en vertegenwoordigen ook de zogenaamde primaire doelgroep van het programma. Dit zijn partijen en personen die niet direct zelf met de informatie en gegevens van het programma werken maar wel de resultaten (van analyses) daarvan benutten voor bijvoorbeeld beleidsontwikkeling en cao-afspraken. We hebben hen vanuit die rollen gevraagd naar hun mening over en ervaringen met het programma. De raadpleging heeft plaatsgevonden in de vorm van 9 digitale/face-to-face gesprekken. Eén lid van het opdrachtgeversberaad hebben we vanwege omstandigheden niet kunnen spreken. Ook is er een gesprek gevoerd met een vertegenwoordiger van RegioPlus. Hoewel RegioPlus geen zitting heeft in het opdrachtgeversberaad, konden we hen – vanwege hun rol¹ – wel veel zinvolle vragen voorleggen uit de vragenlijst van het opdrachtgeversberaad. Hun ervaringen zijn dus deels meegenomen in de uitkomsten van deze groep.

Een ander belangrijk onderdeel van de evaluatie was het raadplegen van de gebruikers (secundaire doelgroep). Dit zijn data-analisten, onderzoekers, beleidsmakers en andere stakeholders op het gebied van de arbeidsmarkt in zorg en welzijn. Zij gaan aan de slag met de data en arbeidsmarktinformatie om de primaire doelgroep (zie hierboven) te bereiken en te voorzien van de

¹ RegioPlus is een belangrijke netwerkpartner van het opdrachtgeversberaad. RegioPlus houdt zich bezig met de communicatie van regionale informatie. AZW ontwikkelt eenduidige arbeidsmarktgegevens en ontsluit deze op landelijk en regionaal niveau. De regionale arbeidsmarktonderzoekers (van de regionale werkgeversorganisaties) vertalen de AZW-data naar regionale factsheets/factsheets over de regionale situatie en verzorgen informatie voorziening naar hun leden (regionale werkgeversorganisaties) in de regio.

benodigde informatie. Op verzoek van de opdrachtgever zijn voor deze groep alleen mensen benaderd, waarvan verwacht kan worden dat ze het AZW-programma kennen/gebruiken. Daartoe is met hulp van het AZW-programmasecretariaat via drie sporen een digitale vragenlijst uitgezet. Zij hebben een mail gestuurd naar alle partijen die tot op heden hebben deelgenomen aan een clubhuisbijeenkomst. Ook is een digitale oproep verstuurd naar alle mensen die geabonneerd zijn op de AZW-nieuwsbrief. Tot slot is een oproep geplaatst op LinkedIn, zodat alle volgers op LinkedIn ook gewezen zijn op het onderzoek en de vraag hebben gekregen om de vragenlijst in te vullen. Deze oproep is ruim een week later nog een keer geplaatst als reminder. In totaal hebben 50 gebruikers een vragenlijst ingevuld.

Onderstaande tabellen geven inzicht in het type gebruiker dat heeft deelgenomen aan de evaluatie.

Tabel 1.1 Verdeling gebruikers naar type organisatie (N=50)

Type organisatie	Aandeel
Regionale werkgeversvereniging	28%
Zorgorganisatie	18%
Overheid	10%
Onderzoeksbureau	10%
Kennisorganisatie	8%
Vakbond	8%
Brancheorganisatie	8%
Arbeidsmarktfonds	6%
Anders	4%
Totaal	100%

Tabel 1.2 Verdeling gebruikers naar functie (N=50)

Type functie	Aandeel
Onderzoeker	30%
Beleidsmaker / beleidsmedewerker	26%
Management / bestuur	10%
Adviseur	8%
Projectmanager / projectmedewerker	6%
HR-manager / medewerker personeelszaken	6%
Medewerker vakbond	2%
Data-analist	2%
Anders	10%
Totaal	100%

1.3 Leeswijzer

De rest van het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 geven we een korte schets van het programma en kijken we naar de ervaringen van de geraadpleegde partijen met de governance en de uitvoering van het programma. In hoofdstuk 3 brengen we het gebruik van en de ervaringen met de producten van het AZW-programma in beeld. Dit doen we enerzijds op basis van monitoringcijfers, anderzijds met de uitkomsten van de raadpleging van de respondenten. In hoofdstuk 4 staan we stil

bij het ervaren belang en de meerwaarde van het AZW-programma en kijken we naar de ervaren effecten en de doelrealisatie. Ook brengen we de behoeften en wensen voor de toekomst in beeld. In hoofdstuk 5 komen we ten slotte tot de samenvattende conclusies en reiken we bouwstenen aan voor de toekomst.

2. Organisatie en uitvoering

2.1 AZW-programma; een korte schets

Het is AZW-programma is een veelzijdig onderzoeksprogramma gefinancierd door (paritair samengestelde) arbeidsmarktfondsen in zorg en welzijn (A+O VVT, Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg, Jeugdzorg Werkt, Kinderopvang Werkt, O&O-fonds GGZ, Sociaal Werk Werkt, StAZ, StAG, SoFoKleS, SSFH) en het ministerie van VWS. Het programma bestaat sinds 1994. Voor die tijd gebruiken partijen en branches ieder hun eigen arbeidsmarktinformatie, waardoor de arbeidsmarktinformatie versnipperd en niet eenduidig was.

Doel programma

Het doel van het AZW-programma is in het programma-akkoord 2023 – 2027 als volgt verwoord: *'wij leveren betrouwbare en toegankelijke informatie over de arbeidsmarkt van zorg en welzijn met onze sociale partners, directies VWS, werkgeversorganisaties, maar ook andere partijen aan sociale partners, beleidsmakers en bestuurders zodat zij op basis van beter begrip van de arbeidsmarkt keuzes kunnen maken, een goed arbeidsmarktbeleid kunnen uitvoeren en problemen kunnen oplossen.'*

Het doel is breed geformuleerd, maar niet geoperationaliseerd in meetbare indicatoren. Hierdoor is het in deze evaluatie wat moeilijk concreet vast te stellen in welke mate het doel in de praktijk daadwerkelijk is gerealiseerd. Uit de evaluatie van het programma uit 2016 kwam als aanbeveling naar voren om te komen tot een verduidelijking van de visie van wat de arbeidsmarktfondsen met het AZW-wilden bereiken. Daarom hebben we de leden van het opdrachtgeversberaad gevraagd wat hun fonds nu precies als doel ziet van de deelname aan het AZW-programma, dus wat zou het programma voor hun fonds daadwerkelijk zou moeten opleveren.

De geraadpleegde leden wijzen dan inderdaad op het hierboven beschreven doel en benoemen vooral het belang om betrouwbare en toegankelijke informatie te verzamelen over de arbeidsmarkt in zorg en welzijn. Dit is volgens hen echter niet alleen belangrijk voor het verkrijgen van een beter begrip van de arbeidsmarkt en het kunnen maken van goede beleidskeuzes. Het kan meer in brede zin voorzien in de behoefte aan informatie, zowel bij de fondsen (en de deelnemende partijen daarbinnen) zelf, als bij derden. Met de informatie kunnen vragen worden beantwoord en kunnen aannames/ beeldvorming worden bevestigd of juist weerlegd. Een gezamenlijke bron van arbeidsmarktinformatie moet er ook voor zorgen dat (alle) partijen dezelfde cijfers als basis gebruiken. Op die manier is er geen/minder discussie over de data en kunnen partijen sneller aan de slag (er hoeft niet eerst een onderzoek te worden gedaan).

Vanuit verschillende leden van het opdrachtgeversberaad is daarnaast als doel genoemd, dat het AZW-programma moet zorgen voor verbinding/afstemming tussen de verschillende branches in zorg en welzijn. Het programma wordt daarbij gezien als 'samenbrenger' van de branches, waardoor gezamenlijke vraagstukken ook gezamenlijk worden opgepakt, in plaats van iedere branche voor

zich. De samenwerking moet ook zorgen voor meer wederzijdse kennis van elkaar en onderlinge afstemming. Dan wordt duidelijk wat de ene branche kan betekenen voor de andere branche en hoe/waar het schaarse personeel het beste kan worden ingezet (bijvoorbeeld meer inzet van sociaal werk voor het dempen van de vraag naar/tekorten in de zorg).

Sinds de start heeft het programma zich voortdurend doorontwikkeld. Bij ieder nieuw convenant zijn veranderingen doorgevoerd (in de uitvoerende organisatie, de producten, in de definiëring van de doelgroepen etc.) en zijn nieuwe aandachtspunten afgesproken. In deze evaluatie kijken we naar de programmaperiode 2018-2022 en naar de huidige programmaperiode 2023-2027 (voor zover die inmiddels is doorlopen). Hieronder zetten we voor beide perioden kort de belangrijkste kenmerken en wijzigingen uiteen.

Programma 2018-2022

In de overgang naar de programmaperiode 2018-2022 was er geen sprake van enkele wijzigingen, maar is gekozen voor een fundamentele koerswijziging van het programma. In 2017 is onderzoek gedaan naar een herijking van het programma, met als doel om de toegevoegde waarde voor effectief arbeidsmarktbeleid verder te vergroten. De deelnemende arbeidsmarktfondsen en VWS wilden komen tot een AZW2.0. Uit een uitgevoerde brede verkenning kwam naar voren er bij gebruikers behoefte was aan een bredere en diepere informatiebasis. De bredere informatiebasis had betrekking op de behoefte aan actuelere gegevens, een vertaling van de informatie naar de praktijk, meer aandacht voor nieuwe functies en inhoudelijke toekomstscenario's. Ten aanzien van de diepte van de informatiebasis bleek er behoefte aan meer gedetailleerd beeld van de verschillende domeinen (medisch en sociaal). Fondsbestuurders gaven aan dat ze hun rol als opdrachtgever actiever wilden vormgeven en het eigenaarschap wilden vergroten.

Uit de gesprekken met het programmamanagement en uit de bestudeerde documenten hebben we begrepen dat de herijking heeft geleid tot een samenhangend programma waarin de nadruk lag op zowel het opzetten van een nieuw datawarehouse en prognosemodel als het uitvoeren van een inhoudelijk (beleidsrijk) verdiepend onderzoeksprogramma. De informatieverzameling – voorheen uitgevoerd door verschillende partijen – is toen volledig belegd bij het CBS. Bij het vormgeven van het datawarehouse is rekening gehouden met en werk gemaakt van de bovengenoemde wensen en ambities. Ook zijn in deze programmaperiode veel verdiepende onderzoeken uitgevoerd.

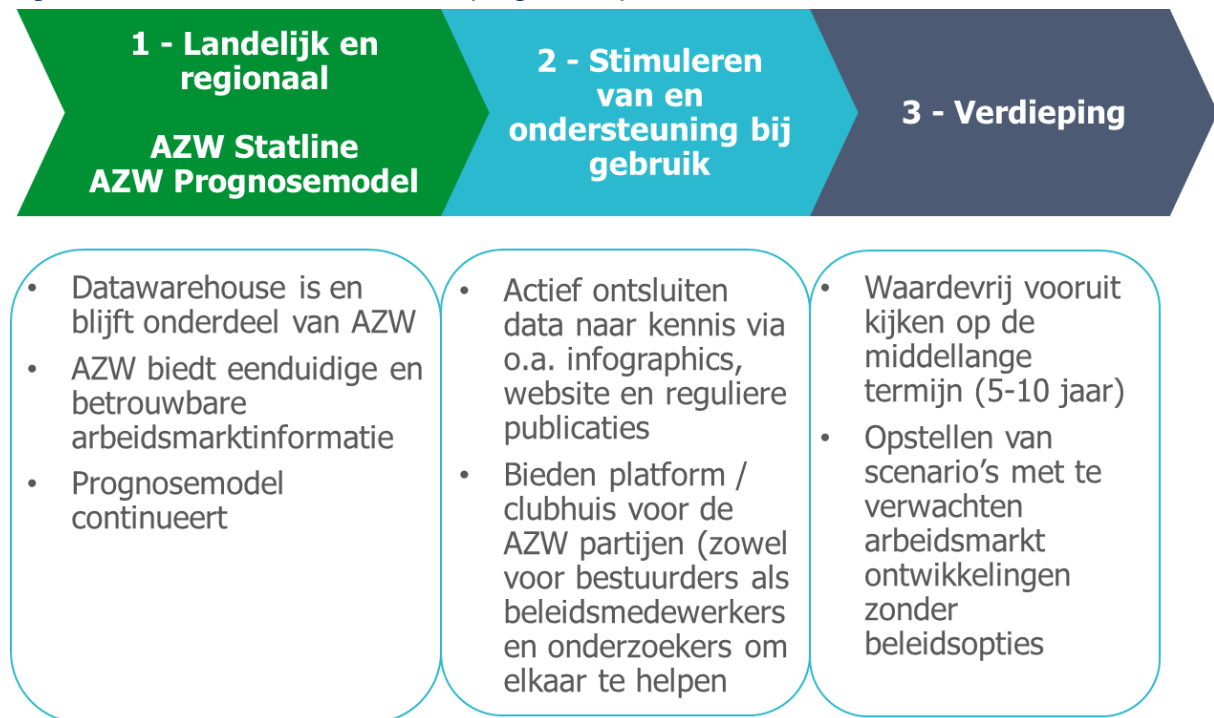
Programma 2023 – 2027

Nadat de opbouw van het datawarehouse (AZW Statline, AZW Dashboard, AZW Prognosemodel etc.) is gelukt en daarmee het stuk rond de arbeidsmarktdata staat, ligt de focus in 2023-2027 op het beter bereiken van de doelgroepen en het stimuleren van het gebruik van de data. Artikelen, analyses, dashboards en onderzoeken bleken nog onvoldoende de beleidsmakers, -medewerkers en -adviseurs te bereiken en de informatie bleek nog onvoldoende omgezet te worden in handelingen, beslissingen en/of beleid. Het platform heeft de ambitie om nog beter aan te sluiten op de behoefte van de primaire doelgroep om de doelstellingen te realiseren. Het platform is opgezet als autoriteit qua informatie over de arbeidsmarkt van zorg en welzijn. Het zou de primaire bron moeten zijn voor

gegevens en hun interpretatie over de arbeidsmarkt van zorg en welzijn. Doordat content nog onvoldoende de doelgroep bereikte, stond ook de autoriteit onder druk. Dat zou nadelig kunnen zijn voor de eenduidigheid van informatie over de arbeidsmarkt van zorg en welzijn.

Op basis van deze inzichten zijn voor deze programmaperiode ambities geformuleerd, die resulteerden in de volgende 3 bouwstenen.

Figuur 2.1 Bouwstenen voor de programmaperiode 2023 - 2027



Bron: AZW Overeenkomst 2023 - 2027

Bouwsteen 1 wordt volledig gefinancierd door het ministerie van VWS. Bij de andere bouwstenen ligt de financiering voor 50% bij het ministerie van VWS en voor 50% bij de 9 arbeidsmarktfondsen. In totaal bedraagt het budget voor deze programmaperiode € 9.931.379,-.

2.2 Programmaorganisatie

Ook in de manier waarop het AZW-programma georganiseerd is, is in de loop van de jaren – sinds 1994 – voortdurend veranderd. Zo was de uitvoering van het programma eerst belegd bij Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek (OSA). Tussen 2005 en 2010 heeft Prismant die taak overgenomen. Tussen 2010 en 2014 is het AZW-programma uitgevoerd door Panteia in samenwerking met SEOR en E'til. Tussen 2014 en 2018 lag die taak in handen van KIWA (dat nauw gerelateerd is aan het vroegere Prismant) en CAOP. Het AZW 2.0 programma kent vanaf 2018 een andere organisatiestructuur. De bestuurders van de arbeidsmarktfondsen wilden zelf het programma organiseren met de bureaumedewerkers van FCB en CAOP die hen daarbij ondersteunen. Het programmamanagement handelt binnen de koers en kaders van het opdrachtgeversberaad.

FCB is penvoerder en kan voor de uitvoering van het programma namens de partijen uit het opdrachtgeversberaad overeenkomsten sluiten als gedelegeerd opdrachtgever namens de AZW partijen.

Bij de herijking van het programma is ook gekozen voor een aanpassing van de governance. De aansturing vanuit een stuurgroep is vervangen door de inrichting van een opdrachtgeversberaad. Tot 2018 zaten de vertegenwoordigers van de arbeidsmarktfondsen niet in het bestuur van het AZW-programma. De aansturing, inrichting, uitvoering en monitoring van het programma waren hierdoor losgekoppeld van de opdrachtgevers. In het programma 2018-2022 is besloten het eigenaarschap van het programma terugbrengen naar de fondsen en zo te beleggen bij de partijen waar het hoort. In het opdrachtgeversberaad zit een bestuurlijke vertegenwoordiger van elk van de 9 betrokken arbeidsmarktfondsen en VWS. De leden van het opdrachtgeversberaad zijn gemandateerd te beslissen namens de partij die ze vertegenwoordigen. Het beraad zet de lijnen uit voor het programma en bepaalt wat er nodig is/waar aandacht aan zal moeten worden besteed.

Voor de aansturing van het programma heeft het opdrachtgeversberaad twee bestuurlijke programmacommissies aangesteld, één voor het sociale domein en één voor het medische domein. Deze commissies stelden kaders en gaven richting aan de domeingerichte programmalijn. Die programmalijnen waren ingezet om meer ruimte te bieden aan branche-overstijgend, themagericht verdiepend onderzoek. In de commissies zaten 2 bestuurlijke vertegenwoordigers (paritair samengesteld) van de arbeidsmarktfondsen en vertegenwoordigers van VWS.

De programmacommissies waren gemachtigd om voor bepaalde onderzoeken begeleidingscommissies in te stellen. De rol van de deze commissies was het inhoudelijk assisteren en inspireren van de onderzoekers. De commissies gaven aan (on)gevraagd advies aan de programmacommissies. De samenstelling is in tegenstelling tot het opdrachtgeversberaad en de programmacommissies niet bestuurlijk/paritair ingevuld. De commissies bestaan uit onafhankelijke inhouds- en materiedeskundigen.

Tot slot is er een technische commissie ingesteld voor het datawarehouse en de onderzoeksinfrastructuur. De rol van de commissie is het assisteren en inspireren van de opdrachtnemers bij het vertalen van de vragen naar dataverzameling en -ontsluiting. Ook deze commissie bestaat voornamelijk uit onafhankelijke, inhoudelijke experts. De commissie kan dus onafhankelijk van politieke belangen haar werk doen.

Bij de overgang naar het programma 2023-2027 is deze gekozen inrichting van de governance nog enigszins aangepast. De belangrijkste verandering is het stopzetten van de programmacommissies. Vanuit de gesprekken is duidelijk geworden dat vanuit het opdrachtgeversberaad de behoefte werd gevoeld om te komen tot minder 'bestuurlijke drukte'. Ook doordat er minder noodzaak bleek tot het uitvoeren van verdiepend onderzoek (de belangrijkste onderzoeken waren inmiddels uitgevoerd) en de tweedeling naar de twee domeinen werd losgelaten, was de gedachte dat deze commissies niet hoefden te worden voortgezet.

De governance ziet er daardoor momenteel als volgt uit. Het opdrachtgeversberaad, het programmamanagement en -secretariaat, een technische commissie datawarehouse, een technische commissie voor het prognosemodel. Wanneer nodig kan voor een specifiek onderwerp of onderzoek nog een begeleidingscommissie ingesteld worden (een voorbeeld is de begeleidingscommissie rond het scenario-onderzoek).

Ervaringen met de organisatie/governance

Veel van de geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad vinden het lastig om een oordeel te geven over de governance. Dit komt vooral omdat de betrokken respondenten nog niet zolang zitting hebben in het opdrachtgeversberaad en nog niet echt zicht hebben op de manier waarop het programma precies is georganiseerd. Degenen die wel langer betrokken zijn en zicht hebben op de organisatie beoordelen de opzet van de governance als correct/goed. Ze waarderen vooral dat de organisatie gaandeweg steeds is aangepast aan de wensen/behoefte die in elke programmaperiode werden gevoeld. Zo is er lof voor het instellen van het opdrachtgeversberaad (in de periode 2018-2022) en voor het ontbinden van de bestuurlijke programmacommissies en daarmee ook het opheffen van de scheiding tussen de domeinen (sociaal en medisch). De organisatie groeit op die manier mee met (de ervaringen van) het programma. Een enkeling heeft wat meer kritiek op de governance. Het gaat dan om de samenstelling van het opdrachtgeversberaad (één vertegenwoordiger van elk fonds, waardoor niet altijd de werkgevers of werknemers vertegenwoordigd zijn) en over de rol (te weinig strategisch/teveel procesmatige zaken).

De leden van het opdrachtgeversberaad zijn naar eigen zeggen goed in staat om invulling te geven aan hun eigen rol binnen het programma/opdrachtgeversberaad. Wel stellen verschillende leden dat ze pas te kort betrokken in het opdrachtgeversberaad om daar echt al goed uitspraak over te doen. Over de samenwerking met en de betrokkenheid van de andere branches/partijen in het opdrachtgeversberaad zijn de meningen wat verdeeld. Enerzijds zijn er respondenten die vinden dat de samenwerking goed verloopt. Ze waarderen het feit dat partijen volgens hen echt met hetzelfde doel aan tafel en zitten ervaren dat ze echt voor een gezamenlijke opdracht staan. Anderzijds zijn er respondenten die die gezamenlijkheid in mindere mate ervaren. Er is in hun ogen geen 'gedeeld bestuur' van partijen die zich nauw verbonden met elkaar voelen en echt werken aan gezamenlijk doel. Dit zou onder andere mede komen door een snelle wisseling van leden binnen het beraad.

Verschiedende respondenten wijzen vooral op de rol van het ministerie van VWS. Er is veel dankbaarheid voor het feit dat VWS financieel de belangrijkste kartrekker is. Wel vragen verschillende respondenten zich af of het ministerie voldoende intrinsieke ambitie voelt om ook meer te doen dan het verzamelen en beschikbaar stellen van arbeidsmarktdata. Zo hebben ze het idee dat het ministerie – binnen het AZW-programma – (te) terughoudend is om mee te werken aan een politieke of beleidsmatige 'inkleuring' van de cijfers. Ze zouden bijvoorbeeld bepaalde inhoudelijke, verdiepende onderzoeken tegenhouden, waarvan de conclusies naar hun mening zouden kunnen leiden tot beleidsadviezen. Hierdoor vallen mogelijk interessante onderzoeken in hun ogen te snel af.

In het gesprek met het ministerie van VWS komt naar voren dat ze bewust kiezen voor de hierboven genoemde terughoudendheid. Het ministerie benadrukt dat zij veel waarde hecht aan de feitelijkheid/objectiviteit van de AZW-arbeidsmarktinformatie. De informatie die verzameld wordt moet inzicht geven in de arbeidsmarktontwikkelingen, maar moet geheel los staan van politieke kleuring en beleidskeuzes. De informatie moet in hun ogen waarde vrij zijn en kan alleen (dan) als basis dienen voor (politieke) arbeidsmarktkeuzes.

Over de samenwerking en afstemming met het programmamanagement zijn de geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad over het algemeen (zeer) positief. Het contact met de mensen van het programmamanagement wordt als (zeer) prettig ervaren en er is waardering voor hun deskundigheid en de geboden ondersteuning en dienstverlening. Ook hier geldt dat sommige respondenten te kort in het opdrachtgeversberaad deelnemen om echt een goed oordeel te geven over de samenwerking.

Aan de leden van het opdrachtgeversberaad is gevraagd of er naar hun mening nog aanpassingen wenselijk of nodig zijn in de manier waarop de programmaorganisatie is ingericht. De meesten ervaren geen noodzaak voor aanpassingen. Enkeligen geven wel een suggestie en wijzen op de behoefte aan een meer strategische rol voor het opdrachtgeversberaad (door meer uitvoerings- en procesmatige taken van het beraad bij het programmamanagement te leggen) en de behoefte aan een tijdige planning (jaarplanning) van de bijeenkomsten van het opdrachtgeversberaad (zodat de kans groter is dat iedereen de afspraak tijdig kan inplannen in zijn agenda).

Ervaringen met de uitvoering

We hebben de leden van het opdrachtgeversberaad ook gevraagd naar hun mening over hoe de uitvoering van het programma (sinds 2018) is verlopen. Het gaat daarbij onder andere om het opzetten en uitvoeren van de plannen en activiteiten in het kader van het AZW-programma. Veel van de geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad kunnen ook hier naar eigen zeggen geen goede uitspraak over doen. Ze zitten nog maar kort in hun rol binnen het opdrachtgeversberaad en hebben nog geen goed zicht op de uitvoering. De meesten hebben wel het idee dat de uitvoering goed loopt en door de tijd heen steeds verbetert. Ze zien dat er goede producten worden ontwikkeld en dat het aanbod en de activiteiten steeds – al lerende – worden aangepast aan nieuwe inzichten en de wensen en behoeften van de gebruikers. Zo is er waardering voor de stapsgewijze benadering waarbij de programmaperiode 2018-2022 vooral in het teken heeft gestaan van het opbouwen van het centrale datawarehouse en dat in de huidige programmaperiode is gekozen vooral in te zetten op het vergroten van de bekendheid en het stimuleren van het gebruik. De lerende insteek zorgt er volgens verschillende leden voor dat het programma aan kracht wint.

Wat ook als positief is benoemd, is dat er door het toekennen van de opdracht aan het CBS – er sinds 2017 continuïteit is gekomen. Voorheen werd de opdracht voor het AZW programma elke vier jaar opnieuw aanbesteed. Dat betekende dat elke keer de zaak een jaar min of meer stil lag omdat de nieuwe partij zaken opnieuw moest eigen maken en ontwikkelen (opstart kostte tijd). Nu liggen het bij het CBS en blijft het daar ook zodat er bij de ingang van een nieuwe periode de zaken gewoon

doorgaan.

Ook de geraadpleegde vertegenwoordigers van het programmamanagement zijn positief over het verloop van de uitvoering van het programma in de afgelopen jaren. Ze stellen dat het volgens hen goed gelukt is om de aanbevelingen uit de vorige evaluatie en andere tussentijdse evaluatiemomenten op te pakken en er gevolg aan te geven. Op die manier hebben ze – zoals hierboven al werd genoemd door het opdrachtgeversberaad – inderdaad al lerende vorm kunnen geven aan het programma. Ook zij zijn van mening dat het programma steeds is meegegroeid met de nieuwe inzichten en veranderende behoeften van gebruikers.

3. Gebruik AZW-programma

Zoals eerder is aangegeven biedt het AZW-programma een breed scala aan producten. Enerzijds gaat het om arbeidsmarktdata (AZW-Statline, AZW-dashboard, AZW-dossier en AZW-prognosemodel) en anderzijds om producten die de arbeidsmarktdata vertalen naar direct bruikbare, kant en klare informatie en die inzetten op het communiceren en onderling delen van nieuwe informatie(producten) en inzichten (www.azwinfo.nl, factsheets/longreads, clubhuisbijeenkomsten etc.). In dit hoofdstuk brengen we het gebruik van deze producten, de achtergronden daarvan en de ervaringen ermee in beeld.

3.1 Gegevens gebruik

Allereerst brengen we het gebruik van de producten in kaart op basis van monitoringgegevens. In de hiernavolgende paragrafen gaan we in op de ervaringen van de geraadpleegde partijen met het gebruik van de producten.

Het bleek niet goed mogelijk om voor de verschillende producten de gebruikscijfers te verkrijgen voor de gehele 'evaluatieperiode' (2018-2024). Dit heeft onder andere te maken met het tussentijds overgaan naar nieuwe (monitorings)systemen. Door die overgang kunnen de cijfers van de verschillende perioden (voor en na de overgang) niet goed met elkaar vergeleken worden. In overleg met de opdrachtgever is besloten om de cijfers te bekijken voor de laatste twee jaartallen 2023 en 2024.

Website www.azwinfo.nl



Aantal bezoekers:

2023:	8.617
2024:	11.351

Ontwikkeling:

+ 32%

De website vormt de toegang tot alle producten van het AZW-programma. Het aantal website bezoeken is tussen 2023 en 2024 met 31% gestegen, het aantal unieke bezoekers met 32%. Ook de duur van het bezoek naar gemiddeld met 15% toe en het aantal bestudeerde pagina's met 24%. In totaal gaat het in 2024 om ruim 38.000 bestudeerde pagina's. De meest bekeken onderdelen zijn:

- de nieuwsberichten (7.239 keer bekeken)
- de longreads (5.802 keer bekeken)
- de publicaties (4.155 keer bekeken).

Daarnaast kunnen via de website ook video's en tutorials (9 stuks) worden bekeken. In totaal zijn deze video's 499 keer bekeken. De meest bekeken video's zijn 'Toekomstbeelden voor zorg en welzijn' (227 keer bekeken) en 'AZW Talks: inzicht over Generatie Z in zorg en welzijn' (115 keer bekeken).

Clubhuisbijeenkomsten



Aantal bezoekers:

2023: 241

2024: 319

Ontwikkeling:

+ 32%

Het AZW-clubhuis is in 2023 ingericht om datagedreven werken aan arbeidsmarktvragestukken te stimuleren. Het clubhuis biedt onderzoekers, beleidsadviseurs en beslissers inspiratie en is een plek om elkaar te ontmoeten en kennis uit te wisselen. Er werden in 2023 4 Clubhuisbijeenkomsten georganiseerd, in 2024 waren dat er 5. Ook in 2025 is het aantal van 5 bijeenkomsten per jaar voortgezet. Daarnaast worden vanuit het clubhuis regelmatig analyses en prognoses gedeeld. In 2023 trokken de vier bijeenkomsten in totaal 241 deelnemers². Het aantal deelnemers wisselt per bijeenkomst. De best bezochte bijeenkomst (91 deelnemers) was de bijeenkomsten 'de Staat van zorg en welzijn'. In 2024 lag het aantal deelnemers – mede door de extra bijeenkomst – met 319 hoger. De best bezochte bijeenkomsten waren 'De staat en toekomst van zorg en welzijn' (98 deelnemers) en 'De arbeidsmarkt zorg en welzijn in 2033' (86 deelnemers).

Andere communicatiekanalen



Aantal lezers nieuwsbrief

2023: 405

2024: 545

+35%

Aantal linkedIn-volgers³

Januari 2024: 688

April 2025: 1.067

+ 55%

Naast de website en de clubhuisbijeenkomsten worden nog andere kanalen gebruikt om informatie en nieuws over het AZW-programma te communiceren. Het gaat onder andere om de digitale nieuwsbrief. De nieuwsbrief verschijnt 4 keer per jaar. In 2025 is daarnaast gestart met het verzenden van 'alerts' bij nieuwe publicaties. In 2024 waren er ruim 500 mensen op de nieuwsbrief geabonneerd. Sinds 2024 kan AZW ook gevolgd worden via LinkedIn. Nieuwsberichten worden ook via dit kanaal verzonden.

AZW Statline



Aantal gebruikers

2023: 6.081 (Q2 – Q4)

2024: 8.397 (Q1 – Q4)

Ontwikkeling

Ongeveer gelijk gebleven

² Het gaat hierbij niet om unieke deelnemers. Deelnemers kunnen aan meerdere bijeenkomsten in het jaar hebben deelgenomen.

³ We hebben hier afwijkende meetmomenten gebruikt. Vanwege de vrij recente start van de LinkedIn-groep kon een ontwikkeling alleen in beeld worden gebracht door een meetmoment in april 2025 te nemen.

AZW Statline is de databank van het AZW-programma. Het geeft toegang tot de arbeidsmarktgegevens van de sector Zorg en Welzijn. Iedereen kan zelf tabellen en grafieken maken over onder meer werkgelegenheid, arbeidsmobiliteit, onderwijs, arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim. AZW Statline heeft gemiddeld ongeveer 2.000 unieke bezoekers per kwartaal. Dat aantal is over 2023 en 2024 nagenoeg stabiel⁴. De meest bekeken/gedraaide tabellen zijn: ziekteverzuimpercentage, werknemers met een baan in de zorg en welzijn (persoonskenmerken, regio), vacatures (ontstaan, openstaand, vacturegraad), mobiliteit (instroom, uitstroom, saldo, regio).

AZW Dashboard



Aantal bezoekers

2023: 4.404

2024: 4.897

Ontwikkeling

+11%

Het AZW-dashboard is een interactief CBS-dashboard dat onderdeel is van het AZW-programma. Het biedt figuren van de meest recente cijfers en ontwikkelingen over de arbeidsmarkt zorg en welzijn, op landelijk niveau, per regio en per branche. De cijfers zijn gebaseerd op de open data van AZW-Statline. Het dashboard is in 2024 bijna 5.000 keer bezocht. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2023. Het gemiddelde aantal bezoeken per dag ligt op ongeveer 10 à 12, maar schommelt wat door het jaar heen. Zo is er elk jaar een dip te zien in de zomerperiode en aan het einde van het jaar. De meeste bezoekers komt via een directe link op het dashboard terecht. Dit duidt er wellicht op dat mensen bewust op zoek gaan naar de informatie op het dashboard.

AZW Prognosemodel



Aantal gebruikers

2024: 8.727

Het Prognosemodel zorg en welzijn geeft inzicht in de verwachte ontwikkeling van de vraag naar arbeid en het aanbod van arbeid (personeelsaanbod) tot 2034. Prognoses zijn beschikbaar voor alle branches, zowel landelijk als voor de 28 RegioPlus-arbeidsmarktregio's en 42 zorgkantoorregio's. De prognoses zijn doorberekend voor verschillende scenario's. Het gebruik van het prognosemodel wordt pas sinds 1 januari 2024 bijgehouden. Het gebruik wisselt per maand, met het hoogste aantal unieke gebruikers in februari (1.339 gebruikers) en het laagste aantal in de zomer (206 in de maand augustus). Als we de gebruikers optellen voor heel 2024 komt het aantal uit op 8.727⁵. Het is (door het beperkte aantal maanden in 2025 dat op het moment van onderzoek verstreken was) lastig om een goede ontwikkeling in kaart te brengen. Het aantal gebruikers ligt in de eerste 3 maanden van 2025 (1.596) wel lager dan in de eerste 3 maanden van 2024 (3.207).

⁴ Aangezien we geen cijfers hebben van het eerste kwartaal van 2023 hebben we het gemiddeld aantal bezoeker berekend voor de kwartalen Q2 tot en met Q4 voor beide jaren.

⁵ Het gaat hierbij dan mogelijk niet meer om unieke gebruikers. Een gebruiker kan in meerdere maanden gebruik hebben gemaakt van het prognosemodel.

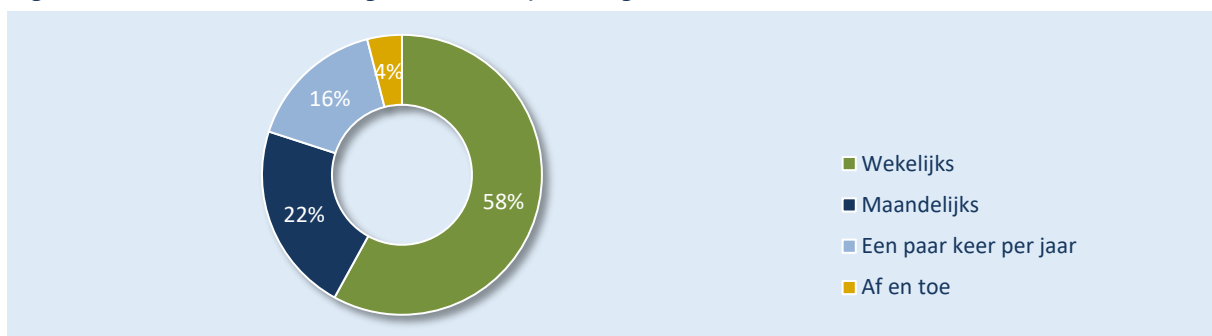
3.2 Achtergronden gebruik

De geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad zijn naar eigen zeggen over het algemeen goed op de hoogte van het productenaanbod van het AZW-programma. Ze maken ook vrijwel allemaal (zeer) regelmatig gebruik van de producten van het programma, zowel vanuit hun rol in het arbeidsmarktfonds als vanuit hun rol binnen hun eigen organisatie (werkgeversorganisatie/vakbond). De informatie wordt gebruikt om zicht te krijgen op de (toekomstige) ontwikkelingen op de arbeidsmarkt voor zorg en welzijn, zodat ze weten wat hun branche te wachten staat. Op basis van deze informatie is het mogelijk om de koers te bepalen en werkplannen te maken. De informatie wordt verder gebruikt ter voorbereiding van overleggen (waaronder VWS, CBS, IZA) en cao-onderhandelingen, te voorzien in de informatiebehoefte van collega's/leidinggevenden en om aannames en ideeën te toetsen (klopt het wat ik denk/wat anderen beweren).

Vanuit het niveau van de primaire doelgroep (beleidsmakers, wetgever, degenen die afspraken maken tussen werkgevers en werknemers) wordt het AZW-programma dus actief gebruikt. Zij geven vrijwel allemaal aan als arbeidsmarktfonds dat zij ook afstemming zoeken met hun achterban (brancheorganisaties, vakbonden, individuele organisatie etc.). Ze halen signalen over de behoeften aan informatie en informeren partijen over de uitkomsten/producten van de het AZW-programma. Sommigen geven aan ook het gebruik van de informatie/producten actief te stimuleren. Uit gesprekken komt naar voren dat dat terugkoppelen van de informatie naar het veld vooral gebeurt vanuit hun rol binnen de werkgeversorganisatie of vakbond en minder specifiek vanuit het arbeidsmarktfonds. De achterban wordt geïnformeerd door de verschenen producten/informatie direct door te zetten (doorzetten factsheets/infographics of het organiseren een bijeenkomst over de uitkomsten van een verdiepend onderzoek). Daarnaast wordt AZW-informatie als basis gebruikt om eigen informatieproducten te maken (waardoor de informatie minder direct herkenbaar is als afkomstig van AZW).

Om zicht te krijgen op de mate waarin en de wijze waarop andere gebruikers gebruik maken van arbeidsmarktinformatie hebben wij de gebruikers verschillende vragen gesteld over hun benutting van arbeidsmarktinformatie. In de eerste plaats is gevraagd naar de mate waarin ze op zoek gaan naar arbeidsmarktinformatie.

Figuur 3.1 Mate waarin gebruikers op zoek gaan naar arbeidsmarktinformatie (N=50)



Figuur 3.1 laat zien dat meer dan de helft van de gebruikers wekelijks op zoek gaat naar arbeidsmarktinformatie. Het is een diverse groep gebruikers en de aantallen respondenten per groep zijn te klein om hele harde uitspraken te doen. Toch blijken medewerkers van vakbonden, de regionale werkgeversorganisaties en de onderzoeksbureaus bovengemiddeld vaak wekelijks naar arbeidsmarktinformatie te zoeken. Vooral onderzoekers en data-analisten zoeken wekelijks naar arbeidsmarktinformatie. Tot de groep respondenten die slecht een paar keer per jaar of af en toe naar informatie zoekt, behoren gemiddeld veel medewerkers van beroepsverenigingen, brancheorganisaties, de overheid en zorgorganisaties. Ruim een vijfde van de gebruikers zoekt maandelijks dergelijke informatie. Anderen zoeken in (veel) mindere mate (een paar keer per maand/af en toe). Het gaat hierbij vooral om betrokkenen van individuele zorgorganisatie (management en HR-verantwoordelijken).

Figuur 3.2 laat zien dat de geraadpleegde gebruikers voor verschillende doelen op zoek naar arbeidsmarktinformatie. De gebruikers zoeken vooral naar arbeidsmarktinformatie om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt in brede zin, of om zicht te krijgen op de ontwikkelingen rond een specifiek arbeidsmarkt vraagstuk. Ook merken veel gebruikers op dat ze informatie gebruiken om ideeën en aannames over de arbeidsmarkt te toetsen. Het gaat om eigen ideeën en beelden, maar ook om signalen van buiten. Er zijn volgens gebruikers veel meningen en uitspraken in de media, politiek en vanuit onderzoek over de arbeidsmarkt die niet altijd overeenkomen met de eigen informatie. Dan kan arbeidsmarktinformatie helpen om de ideeën en meningen van anderen te toetsen.

Figuur 3.2 Doel gebruik arbeidsmarktinformatie, volgens gebruikers (N=50)



Let op: de percentages tellen niet op tot 100%, omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

Figuur 3.2 laat ook zien dat veel gebruikers 'toeleveranciers' zijn, bijvoorbeeld van de hierboven genoemde primaire gebruikers. Ze geven aan dat ze de informatie zoeken/verzamelen om te voorzien in de informatiebehoefte van een leidinggevende/het bestuur of van de achterban.

Ruim de helft van de gebruikers benut arbeidsmarktinformatie als sturingsinformatie voor het beleid dat ze formuleren. Anderen gebruiken de informatie als input voor eigen (verder/verdiepend) onderzoek.

Alle gebruikers hebben interesse in meerdere typen informatie. Het type informatie waar onder de gebruikers de meeste interesse voor bestaat zijn verdiepende kennis en inzichten over (verschillende) arbeidsmarktaspecten. Andere veel gezochte typen informatie zijn actuele overzichten van ontwikkelingen in de branche of de gehele sector, prognoses en toekomstverkenningen en informatie over specifieke arbeidsmarktthema's. De interesse voor landelijke arbeidsmarktinformatie is groter dan de interesse voor regionale arbeidsmarktinformatie. Ruim de helft van de geraadpleegde gebruikers heeft naar eigen zeggen interesse in statistische data waar ze zelf mee aan de slag kunnen.

Figuur 3.3 Interesse voor type informatie, volgens gebruikers (N=50)



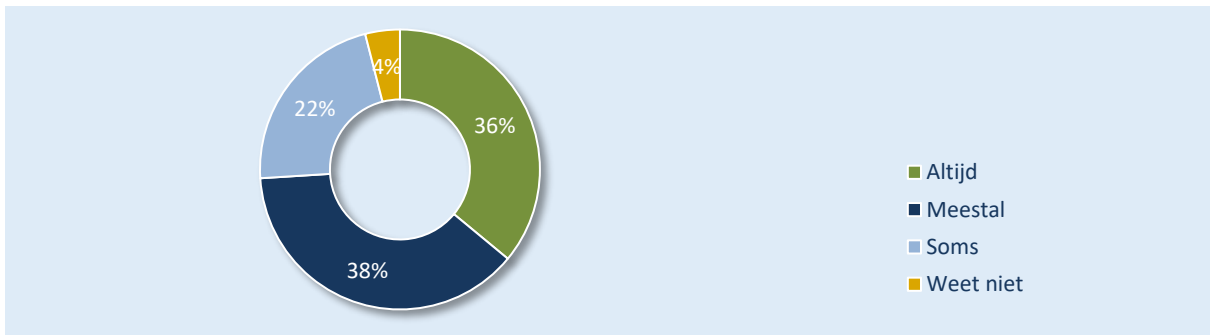
Let op: de percentages tellen niet op tot 100%, omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

Wanneer we kijken naar verschillende typen gebruikers, dan komt naar voren dat de statistische data vooral gebruikt worden door medewerkers van onderzoeksbureaus, regionale werkgeversorganisaties en vakbonden. Regionale arbeidsmarktinformatie wordt bovengemiddeld gebruikt door regionale werkgeversverenigingen, zorgorganisaties (alle geraadpleegde medewerkers van deze organisaties gebruiken regionale arbeidsmarktinformatie) en kennisorganisaties.

Bij het zoeken naar arbeidsmarktinformatie is het AZW-programma voor de meeste gebruikers een belangrijke bron. Ruim een derde van de gebruikers maakt naar eigen zeggen altijd gebruik van het AZW-programma. Bijna 4 op de 10 maken meestal gebruik van het programma. Ongeveer een kwart gebruikt het programma soms. De meest 'consequente' gebruikers van het AZW-programma (zij die het programma altijd gebruiken) zijn vaak ook de meest frequente gebruikers (die wekelijks arbeidsmarktinformatie zoeken). Van de totale groep geraadpleegde gebruikers stelde 58% wekelijks naar arbeidsmarktinformatie te zoeken. Bij de groep die altijd gebruik maakt van het AZW-programma ligt het percentage wekelijkse gebruikers op 77%. De gebruikers die het AZW-programma maar af en toe gebruiken, zijn degenen die sowieso veel minder vaak op zoek zijn naar

arbeidsmarktinformatie.

Figuur 3.4 Mate van gebruik van AZW-programma, volgens gebruikers (N=50)



Aan alle gebruikers hebben we gevraagd welke andere bronnen zij (naast het AZW-programma nog meer) gebruiken. Bijna alle gebruikers maken (ook) van andere bronnen gebruik. Slechts één geraadpleegde gebruiker benut uitsluitend het AZW-programma voor het verkrijgen van arbeidsmarktinformatie. De percentages laten zien dat de meeste gebruikers vaak een combinatie van meerdere bronnen gebruiken. De meest genoemde bron is CBS. De vraag die hierbij wel rijst is wat precies onder het CBS wordt verstaan. In hoeverre gaat het hierbij om de CBS-data binnen het AZW-programma, zoals AZW-statline, die dus door respondenten gelinkt worden aan het CBS en niet aan het AZW-programma. En in hoeverre gaat het om aanvullende CBS-data (bijvoorbeeld data van andere branches en landelijke totaalcijfers). Een andere veel gebruikte bron is het Pensioenfonds Zorg en Welzijn. Ruim 6 op de 10 gebruikers haalt ook informatie uit eigen onderzoek.

Figuur 3.5 Gebruikte andere bronnen naast AZW-programma, volgens gebruikers (N=49)

■ CBS	80%
■ Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW)	73%
■ Eigen onderzoek	71%
■ Vernet	43%
■ Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA)	33%
■ Capaciteitsorgaan	33%
■ Anders	20%

Let op: de percentages tellen niet op tot 100%, omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

Bijna een vijfde van de gebruikers maakt van andere – dan de in dit overzicht genoemde – bronnen gebruikt. De respondenten noemen daarbij heel uiteenlopende bronnen en geven ook aan van veel verschillende typen bronnen gebruik te maken. Genoemde bronnen zijn onder andere: SCP, SEOR, SER, Nivel, DUO, UWV, SBB, ArbeidsmarktInBeeld, ROA en data van overheden (gemeenten/ministeries). Ook noemen gebruikers informatie die ze verkrijgen via de regionale werkgeversorganisatie of FCB⁶.

De reden dat gebruikers (naast het AZW-programma) vrijwel altijd meerdere bronnen gebruiken is volgens hen dat ze op die manier een zo breed mogelijk beeld kunnen krijgen van de arbeidsmarkt.

⁶ De kans bestaat dat voor het samenstellen van die informatie (ook) gebruik gemaakt is van AZW-informatie.

AZW kan volgens hen niet in alle informatiebehoeften voorzien. Ze zijn van mening dat ze voor informatie over andere sectoren (buiten zorg en welzijn), over functies of over opleidingen bij andere partijen moeten zijn (CBS/NEA/PFZW/Capaciteitsorgaan etc.). De bronnen vormen volgens gebruikers een waardevolle aanvulling op de AZW-informatie en zorgen ervoor dat de informatie vanuit verschillende perspectieven/invallshoeken kan worden belicht en in een bredere context kan worden geplaatst. Ook zijn aanvullende bronnen waardevol, omdat bepaalde thema's verdiepend uit te werken en aandacht te besteden aan bepaalde, specifieke onderwerpen (bijvoorbeeld via eigen onderzoek). Een paar gebruikers stellen dat ze andere bronnen gebruiken om cijfers van bijvoorbeeld het AZW-programma te kunnen vergelijken met cijfers die elders zijn opgehaald.

3.3 Ervaringen gebruik

Ervaringen leden opdrachtgeversberaad

De geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad zijn over het algemeen zeer positief over het aanbod aan producten vanuit het AZW-programma. Het aanbod sluit volgens hen heel goed aan bij de behoefte van het arbeidsmarktfonds, de eigen branche en de sector zorg en welzijn als geheel. Er is waardering voor zowel de breedte (verschillende typen producten), compleetheid (alle branches/regio's/thema's), diepte (zaken vooral goed uitgediept), betrouwbaarheid (CBS als erkende, betrouwbare leverancier) als de kwaliteit (mooie producten) van het aanbod. Een respondent omschreef de AZW-arbeidsmarktinformatie als 'het goud' van de sector. Het is onmisbaar en biedt comfort, in de zin dat het voor heel veel partijen mogelijk is om snel, gratis en eenvoudig informatie over de arbeidsmarkt te verkrijgen. Door de ontwikkeling van zaken als de factsheets en infographics is de arbeidsmarktinformatie ook voor minder ervaren 'datagebruikers' toegankelijk geworden.

Enkele leden van het opdrachtgeversberaad zijn wel wat kritischer. Ook zij waarderen de beschikbaarheid en de kwaliteit van een deel van het productenaanbod. Zij vinden echter wel dat heel gericht moet worden gekeken hoeveel/wat er binnen het programma wordt ontwikkeld. De arbeidsmarktdata en zaken als het prognosemodel vormen de belangrijke basis. Het moet steeds de vraag zijn wat daarnaast nog echt aan producten nodig is. Ontwikkelen van producten is kostbaar en het geld dat er is zou volgens hen zoveel mogelijk direct naar de zorg en welzijn moeten. Er moet alleen iets komen wat echt meerwaarde heeft en niet wat tot onnodige 'windowdressing' leidt. Zo wordt ook de vraag gesteld hoe ver je moet gaan om het gebruik van de arbeidsmarktdata te stimuleren. De mensen die de data belangrijk vinden, weten veelal al wel waar de data beschikbaar is. Het realiseren van meer bereik kost wellicht snel meer dan dat het daadwerkelijk overlevert.

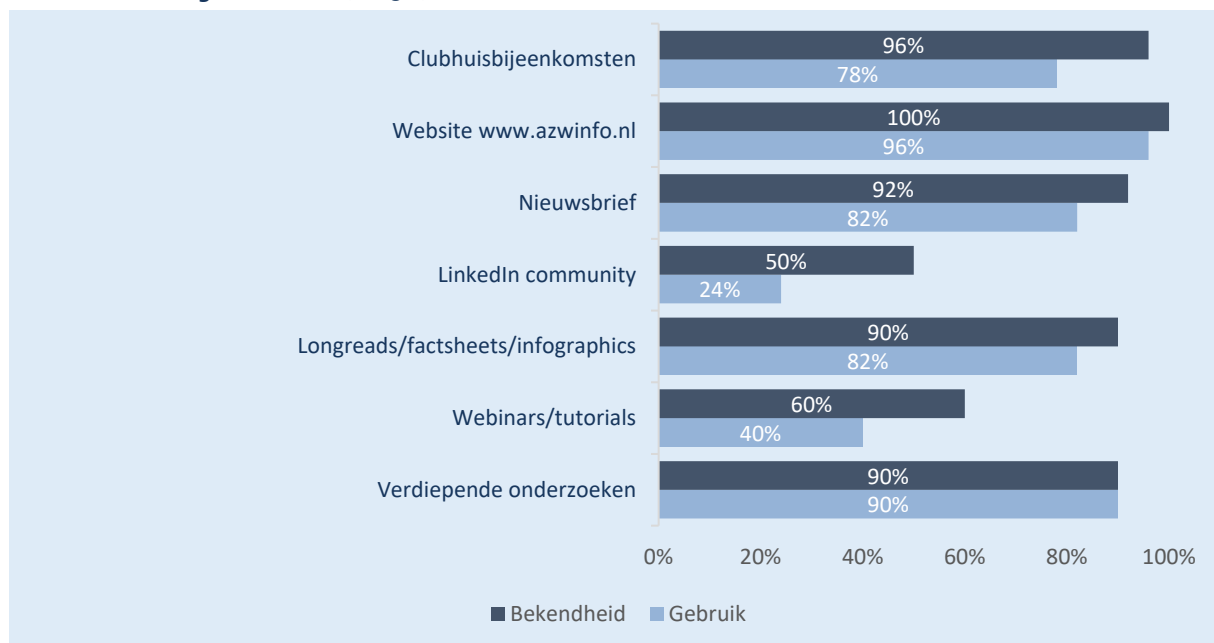
Toch waarderen de meeste leden van het opdrachtgeversberaad juist wel de breedte van het aanbod en daarmee ook de meer 'afgeleide' producten zoals de infographics/factsheets en de clubhuis-bijeenkomsten. Op de vraag welke producten de leden vooral belangrijk vinden worden opvallend vaak het 'scenario-onderzoek' en het AZW-prognosemodel genoemd. De meeste geraadpleegde leden kunnen geen producten noemen die overbodig zouden zijn. Zo wordt gesteld dat wat voor jezelf niet direct bruikbaar is, voor een ander type gebruiker juist wel heel waardevol kan zijn. Ook zijn er

geen producten die leden van het opdrachtgeversberaad echt missen.

Ervaringen gebruikers

Om zicht te krijgen op de ervaringen met het gebruik van de producten van het AZW-programma, hebben we eerst getoetst welke producten de gebruikers kennen. Het AZW-programma richt zich – zeker in de huidige programmaperiode (2022-2027) op het stimuleren en ondersteunen van het gebruik van de data die het programma verzamelt. Dit doet het AZW-programma onder andere door de arbeidsmarktdata te vertalen naar direct bruikbare, kant en klare informatie en door actief in te zetten op het communiceren en onderling delen van nieuwe informatie(producten) en inzichten. Ook wordt vanuit het programma inzichtelijk gemaakt hoe de data en informatieproducten in de (beleids)praktijk gebruikt kunnen worden. Tevens worden soms verdiepende onderzoeken uitgevoerd. We hebben allereerst gekeken naar de bekendheid en het gebruik van deze producten van het AZW-programma.

Figuur 3.6 Bekendheid en gebruik kennisdeling en aanvullend onderzoek, volgens gebruikers (N=50)



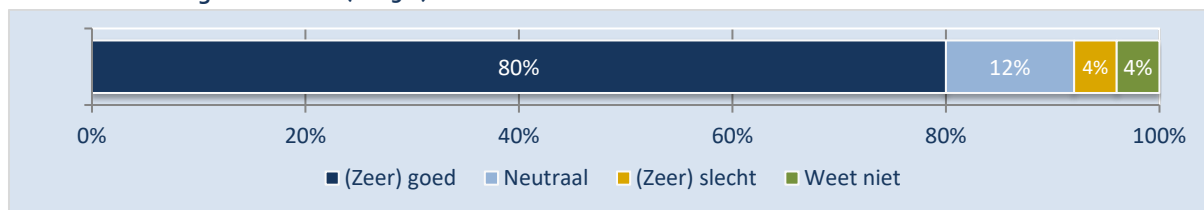
Let op: de percentages tellen niet op tot 100%, omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

De bekendheid van deze producten is over het algemeen groot. De meeste van de in figuur 3.6 genoemde producten zijn bij een zeer ruime meerderheid van de gebruikers bekend. Dit is op zich niet helemaal verwonderlijk, omdat voor het onderzoek mensen zijn aangeschreven die op één of andere manier verbonden zijn aan het programma. Ze zijn aanwezig geweest bij clubhuisbijeenkomsten, zijn geabonneerd op de nieuwsbrief en/of volgen het programma via LinkedIn. Toch kan geconstateerd worden dat de respondenten een vrij brede kennis hebben van het aanbod van het AZW-programma. Verder valt bij een belangrijk deel van de producten op dat percentages van het gebruik over het algemeen weinig afwijken van de percentages rond de bekendheid. Met andere woorden; de mensen die de producten kennen gebruiken ze in de praktijk meestal ook. Dit zegt iets over de goede gebruikswaarde van de producten voor de respondenten.

Bij een aantal producten liggen de percentages van de bekendheid en het gebruik wat verder uit elkaar. Deze producten zijn niet voor alle respondenten van meerwaarde. Zo hebben niet alle respondenten behoefte aan een tutorial, omdat ze zelf niet aan de slag gaan met AZW-statline, het AZW-dashboard of het AZW-prognosemodel. Verschillende respondenten geven verder aan dat zij niet naar de clubhuisbijeenkomsten komen vanwege de afstand (locatie te ver) en/of het feit dat ze die betreffende data niet kunnen.

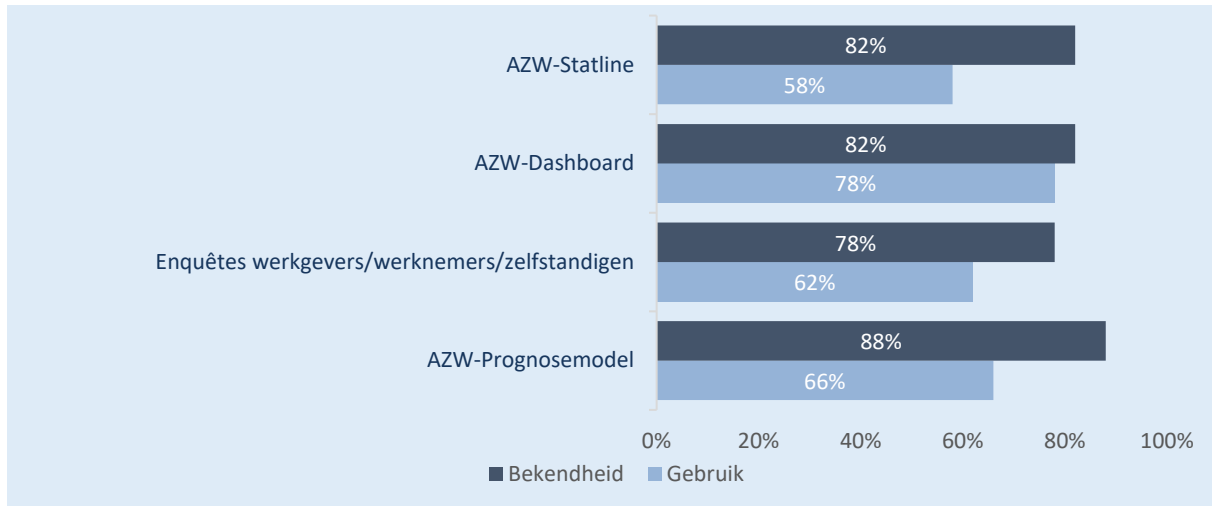
We hebben de respondenten ook gevraagd in hoeverre de in figuur 3.6 producten aansluiten bij hun wensen en behoeften rond het gebruik van arbeidsmarktinformatie. De ruime meerderheid van de respondenten stelt dat de producten (zeer) goed aansluiten. Ze wijzen vooral op de meerwaarde van de combinatie die het AZW-programma biedt, dus zowel (algemene als meer specifieke) statistische basiscijfers, toelichten op de cijfers, behandeling en verdieping van thema's en ontmoeting en discussie bij de clubhuisbijeenkomsten. Bijna een vijfde van de respondenten is minder uitgesproken positief. Hun antwoord lichten ze vaak niet echt toe. De enige zaken die door enkele respondenten zijn genoemd, is wederom het feit dat de clubhuisbijeenkomsten te ver van de eigen werk/woonplek worden georganiseerd, het feit dat de cijfers zich vooral richten medewerkers op mbo- en hbo-niveau (terwijl het de behoefte van de respondent vooral is aan informatie over werknemers op WO-niveau) en dat ze onvoldoende regionale informatie over huisartsen kunnen vinden bij AZW.

Figuur 3.7 Mate waarin informatieproducten aansluiten bij behoeften, volgens gebruikers (N=50)



Naast de bovengenoemde producten richt het AZW-programma zich ook op het verzamelen en beschikbaar stellen van de landelijke en regionale statistische arbeidsmarktdata. De bekendheid van deze producten is over het algemeen iets lager dan de producten die hiervoor werden behandeld. Toch kent een zeer ruime meerderheid ook deze producten. Het AZW-dashboard – waar gebruikers actuele informatie over een branche of regio kunnen raadplegen – wordt door de respondenten het vaakst benut. Het gebruik van de andere producten ligt iets lager.

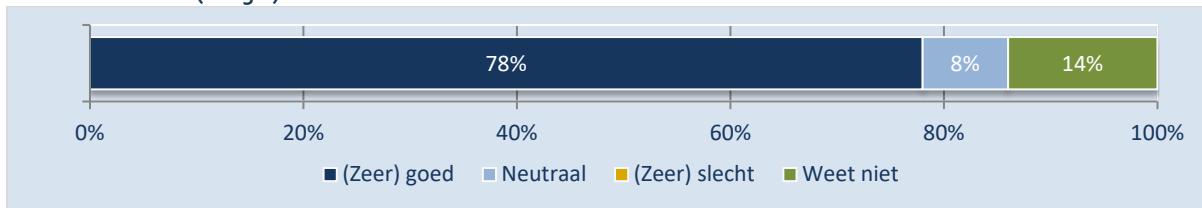
Figuur 3.8 Bekendheid en gebruik AZW-dataproducten, volgens gebruikers (N=50)



Let op: de percentages tellen niet op tot 100%, omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

De waardering van de producten is nagenoeg vergelijkbaar met de eerder genoemde producten van AZW. Bijna 8 op de 10 respondenten stelt dat de producten op het gebied van arbeidsmarktdata (zeer) goed aansluiten bij hun behoeften. De groep die er geen oordeel over kan geven ligt op 14%. Dit komt omdat een deel van de respondenten geen van de producten rond arbeidsmarktdata heeft gebruikt. Hierdoor kunnen ze geen goed oordeel geven over de gebruikswaarde ervan.

Figuur 3.9 Mate waarin dataproducten aansluiten bij behoeften, volgens gebruikers (N=50)



4. Belang, meerwaarde en effecten

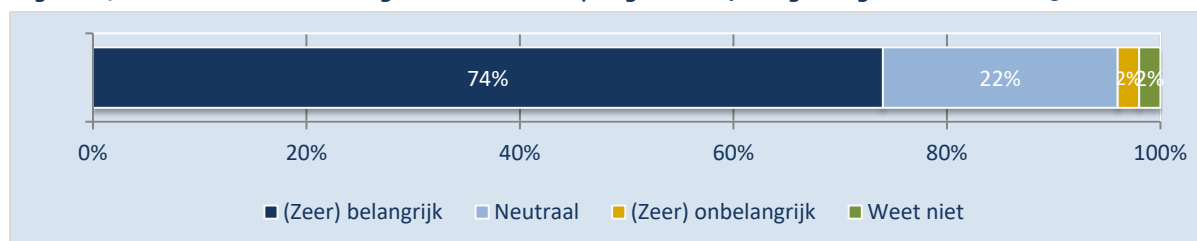
4.1 Ervaren belang AZW-programma

Alle geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad geven aan dat het AZW-programma (heel) belangrijk is, zowel voor hun eigen arbeidsmarktfonds, de branche als voor de sector zorg en welzijn als geheel. Door het AZW krijgen de partijen zicht op de arbeidsmarkt in de sector. Het wordt door het AZW-programma duidelijk waar de pijn en de knelpunten op de arbeidsmarkt zitten en wat voor de eigen branche en de sector als geheel de belangrijkste veranderopdracht is. Op basis hiervan kan (goed) beleid worden gemaakt. Tevens wordt gesteld dat een dergelijke beschikbaarheid van arbeidsmarktinformatie uniek is. Geen andere sector dan de zorg en welzijn beschikt over een dergelijke uitgebreide bron aan actuele en betrouwbare arbeidsmarktinformatie.

Enkele leden maken wel een kanttekening. Zoals eerder al werd genoemd zit het belang volgens betrokkene vooral in de arbeidsmarktdata en niet in de afgeleide producten ervan. Daarnaast wordt opgemerkt dat het AZW-programma een belangrijke bron is *naast* andere bronnen. De AZW-informatie heeft volgens enkele leden vooral een meerwaarde als deze in combinatie met informatie uit andere bronnen wordt gebruikt, zoals meer kwalitatief onderzoek (bijvoorbeeld gesprekken met medewerkers in de zorg).

Ook uit de raadpleging van de gebruikers komt naar voren dat het AZW-programma van grote waarde wordt geacht. Figuur 4.1 laat zien dat bijna driekwart van de geraadpleegde gebruikers het programma als (zeer) belangrijk ziet. Het programma biedt volgens hen waardevolle informatie, die op een goede, eenvoudige en goedkope manier te raadplegen is. Anderen zijn wat neutraler in oordeel. Dit heeft naar verwachting vooral te maken met de mate waarin arbeidsmarktinformatie in hun dagelijks werk een rol speelt. We hebben de gebruikers namelijk specifiek gevraagd naar het belang van het AZW-programma voor hun eigen werk/hun eigen organisatie (en niet zozeer voor de branche/sector). Zelf gebruiken ze informatie bijvoorbeeld meer in algemene zin om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, of gebruiken de informatie alleen af en toe als achtergrondinformatie voor hun bijvoorbeeld hun eigen onderzoek.

Figuur 4.1 Ervaren belang van het AZW-programma, volgens gebruikers (N=50)



4.2 Ervaren meerwaarde

Om beter inzicht te krijgen in wat het programma zo belangrijk maakt, hebben de verschillende respondentgroepen gevraagd naar wat volgens hen precies de meerwaarde is van het programma. Uit de raadpleging van zowel de leden van het opdrachtgeversberaad als de gebruikers komen drie belangrijke aspecten naar voren, die de meerwaarde goed typeren. Het gaat hierbij om de beschikbaarheid van brede, eenduidige, betrouwbare, toegankelijke en overzichtelijke arbeidsmarktinformatie, de (gemeenschappelijke) feitenbasis die hiermee gecreëerd wordt en de samenwerking/dialogoog die door het AZW-programma wordt gefaciliteerd.

We brengen in dit geval eerst de uitkomsten van de geraadpleegde gebruikers in beeld. Van de gebruikers heeft 88% een meerwaarde genoemd.

Figuur 4.2 Ervaren meerwaarde AZW-programma, volgens gebruikers (N=45)

Beschikbaarheid brede, eenduidige en overzichtelijke arbeidsmarktinformatie	42 keer genoemd
- Betrouwbaarheid/gevalideerde informatie	13 keer genoemd
- Biedt inzicht in trends en prognoses	9 keer genoemd
- Biedt verdieping en onderbouwing van cijfers	9 keer genoemd
- Structurele karakter / lange onderzoekslijnen/terugkerende onderzoeken	7 keer genoemd
- Compleetheid van de informatie	7 keer genoemd
- Centraal georganiseerd / informatie op 1 plek	6 keer genoemd
- Actuele informatie	5 keer genoemd
- Maakt ook duidelijk hoe de informatie toe te passen/te gebruiken	2 keer genoemd
Gemeenschappelijke feitenbasis voor cijfermatige onderbouwing	12 keer genoemd
- Goede basis voor beleid / eigen onderzoek	5 keer genoemd
- Minder discussie over cijfers	4 keer genoemd
- Geeft antwoord op vragen en geeft inzicht in mogelijke oplossingsrichtingen	3 keer genoemd
Faciliteert dialoog en stimuleert netwerkvorming	6 keer genoemd

De gebruikers zien vooral meerwaarde in het feit dat het AZW-programma zorgt voor de beschikbaarheid van brede, eenduidige en overzichtelijke arbeidsmarktinformatie en benoemen als meerwaarde vooral de verschillende positieve eigenschappen van AZW als bron. Bovenal noemen ze de betrouwbaarheid van de arbeidsmarktinformatie. Daarnaast zien ze waarde in de compleetheid, de actualiteit en het structurele karakter van de informatie. Met dit laatste wordt bedoeld dat onderzoeken steeds worden herhaald en cijfers steeds over nieuwe perioden beschikbaar worden gesteld. Zo worden ontwikkelingen in de tijd zichtbaar en weten partijen ook welke informatie ze de komende tijd kunnen verwachten. Ook de combinatie van verschillende typen informatie worden als meerwaarde gezien ('harde' data, trends, prognoses, toelichting, verdieping en tips hoe de informatie te gebruiken/toe te passen).

Het AZW-programma zorgt met het beschikbaar stellen van de sectorbrede informatie volgens ruim een kwart van de gebruikers voor een gemeenschappelijke feitenbasis. Alle partijen – binnen de eigen branche en in andere branches – gebruiken dezelfde informatie, waardoor er naar hun mening minder

discussie is over de cijfers en 'verkeerde' aannames kunnen worden weerlegd. De feitenbasis geeft inzicht in de arbeidsmarktsituatie (in de eigen branche en andere branches) en maakt het formuleren van beleid of het uitvoeren van eigen onderzoek beter mogelijk. De feitenbasis geeft antwoord op vragen en geeft inzicht in mogelijke oplossingsrichtingen.

Daarnaast wordt als waardevol gezien dat de georganiseerde (clubhuis)bijeenkomsten zorgen voor ontmoeting, netwerkvorming, uitwisseling en dialoog tussen partijen binnen zorg en welzijn.

De geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad benoemen voor een belangrijk deel dezelfde meerwaarden. Wel benadrukken ze nog meer het belang van de gemeenschappelijke feitenbasis als uitgangspunt voor beleid en plannen. Zij omschrijven de arbeidsmarktinformatie als 'een baken in de mist' en 'de backbone' voor beleid. Daarnaast wordt genoemd dat door het AZW-programma bronnen van informatie elkaar niet langer meer concurreren. Informatie uit verschillende bronnen wordt zoveel mogelijk op één punt samengebracht.

Ook wijzen meerdere leden op het belang van dialoog en verbinding, niet zozeer tussen individuele partijen (zoals bij de gebruikers), maar vooral tussen branches. AZW brengt de branches volgens verschillende leden van het opdrachtgeversberaad bij elkaar, verbindt hen en zorgt voor onderlinge afstemming. Het programma zorgt voor onderling contact en biedt daadwerkelijk een structuur voor het samenbrengen en uitwisselen van ideeën en ervaringen. Dat samenbrengen van de branches gebeurt namelijk op een consistente en frequente manier (regelmaat in activiteiten). Zonder AZW zou die vaste frequentie volgens respondenten wegvallen en zou samenwerken en afstemmen meer ad hoc gaan. Elke branche zou dingen op zijn eigen manier doen, zelf zijn informatie verzamelen en niet snel het initiatief nemen voor structureel breed overleg.

Op de vraag wat gebruikers zouden missen als het AZW-programma er niet zou zijn, komen – niet heel verrassend – veel van dezelfde zaken naar voren die als meerwaarde zijn genoemd. Samenvattend komt het erop neer dat gebruikers de beschikbaarheid van een centrale, toegankelijk, betrouwbare, eenduidige, actuele en veelzijdige bron van arbeidsmarktinformatie zouden missen, die zowel inzicht geeft in meer algemene overzichten (voor de zorg en welzijn als geheel) als meer gedetailleerde en verdiepende inzichten (naar branche, meer verdiepende en gedetailleerde informatie). Er zou in hun ogen echt een stabiele en feitelijke basis aan arbeidsmarktinformatie wegvallen. Het feit dat het CBS voor de data verantwoordelijk is zorgt voor veel vertrouwen. Zonder de basis zouden partijen afhankelijk worden van andere bronnen en zou er ruimte komen voor meer verschillende en meer commerciële partijen om de data te leveren. Dat is volgens gebruikers niet in het belang van de zorg en welzijn. Ook zouden enkelen de clubhuisbijeenkomsten missen.

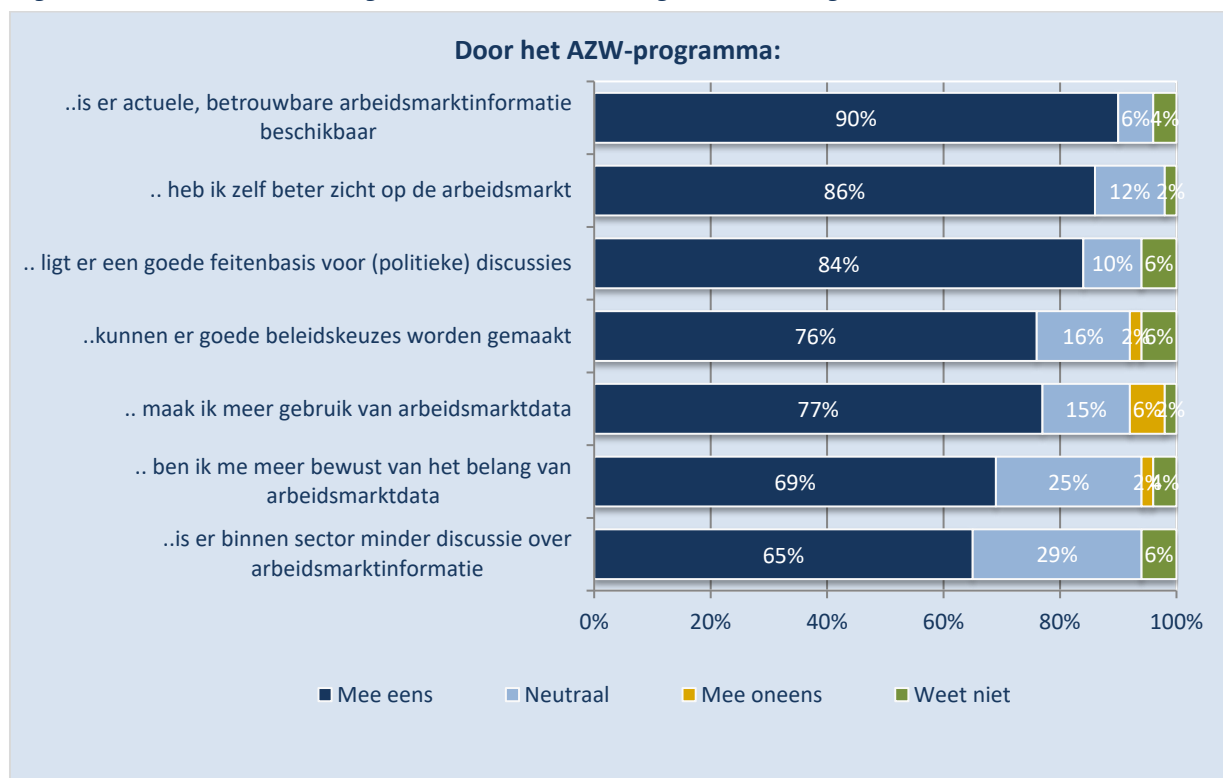
Veel leden van het opdrachtgeversberaad sluiten zich hierbij aan en stellen dat ze zonder een dergelijke basis aan data in het duister zouden tasten. Ze zouden niet goed weten waar/hoe ze een overzicht van sectorbrede arbeidsmarktinformatie zouden vinden.

4.3 Effecten en doelrealisatie

De evaluatie moet inzicht geven in de effectiviteit van het AZW-programma. Om de effectiviteit te kunnen bepalen, moet duidelijk zijn welke effecten werden beoogd. Het doel van het AZW-programma is in het programma-akkoord 2023 – 2027 als volgt verwoord: 'wij leveren betrouwbare en toegankelijke informatie over de arbeidsmarkt van zorg en welzijn met onze sociale partners, directies VWS, werkgeversorganisaties, maar ook andere partijen aan sociale partners, beleidsmakers en bestuurders zodat zij op basis van beter begrip van de arbeidsmarkt keuzes kunnen maken, een goed arbeidsmarktbeleid kunnen uitvoeren en problemen kunnen oplossen. We hebben zoals eerder is aangegeven ook aan de leden van het opdrachtgeversberaad gevraagd welke doelen zij met deelname aan het AZW-programma beogen. Zij onderschrijven de boven genoemde doelen en vullen aan dat het programma zou moeten leiden tot één gedeelde feitenbasis waardoor er minder discussie is over cijfers en het samenbrengen en verbinden van branches (zodat niet alle branches los van elkaar werken en hun eigen informatie verzamelen). Het is zinvol om te kijken in hoeverre deze doelen worden behaald.

De doelen zijn niet nader geconcretiseerd en het is dus niet goed mogelijk om de doelrealisatie concreet, objectief te meten. Om toch een uitspraak te kunnen doen over de behaalde effecten en doelen van het programma hebben we de verschillende respondentgroepen gevraagd naar hun mening over de effecten. Zo hebben we de gebruikers een aantal stellingen voorgelegd (zie figuur 4.3).

Figuur 4.3 Oordeel van gebruikers over de volgende stellingen (N=49)



Het figuur maakt duidelijk dat vrijwel alle geraadpleegde gebruikers van mening zijn dat het AZW-programma ervoor zorgt dat er actuele, betrouwbare en toegankelijke arbeidsmarktinformatie voor de sector zorg en welzijn beschikbaar is. Een bijna net zo'n grote groep gebruikers stelt dat zij door het AZW-programma beter zicht op en daarmee beter begrip hebben gekregen van de (de ontwikkelingen op de) arbeidsmarkt van zorg en welzijn. Ook ruim 8 op de 10 gebruikers stelt dat er dankzij het programma een goede, gemeenschappelijke feitenbasis ligt voor (politieke) discussies. Iets meer dan driekwart van de gebruikers stelt dat er dankzij de arbeidsmarktinformatie ook goede beleidskeuzes kunnen worden gemaakt. Hiermee worden de genoemde doelen volgens een (zeer) ruime meerderheid van de geraadpleegde gebruikers gehaald. Ze zijn alleen iets voorzichtiger in hun oordeel over het feit of het programma ook leidt tot minder discussie over de arbeidsmarktinformatie.

Het figuur laat verder zien dat het AZW-programma ook nog andere effecten heeft. Zo stelt ongeveer driekwart van de gebruikers dat ze zich meer bewust zijn geworden van het belang van arbeidsmarktinformatie (voor hun werk, voor het maken van goede (beleids)keuzes etc.) en een vrijwel even grote groep gebruikers stelt dat ze door het AZW-programma (ook) meer gebruik zijn gaan maken van arbeidsmarktinformatie. Het programma lijkt dus zeker bij te dragen aan een ontwikkeling naar meer datagericht werken.

Ook aan de geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad zijn stellingen voorgelegd. Zij ondersteunen unaniem de mening dat het AZW-programma bijdraagt aan eenduidige en betrouwbare arbeidsmarktinformatie en aan een goede beschikbaarheid en toegankelijkheid van deze informatie. Bijna alle leden geven ook aan dat het programma bijdraagt aan een beter begrip van partijen van de (ontwikkelingen) op de arbeidsmarkt.

Op de vraag of het AZW-programma ook leidt tot betere keuzes op het gebied van arbeidsmarktbeleid reageren de leden van het opdrachtgeversberaad duidelijk voorzichtiger. Ze kunnen vaak niet zeggen of de beleidskeuzes door het programma echt beter worden. Wel stellen ze vrijwel allemaal dat er in ieder geval nu een echte basis wordt geboden, die het mogelijk maakt om goede keuzes te maken. Ook op de vraag of het AZW-programma bijdraagt aan meer data-gedreven werken reageren ze wat voorzichtig. De algemene strekking van hun antwoorden is dat het bewustzijn rond het belang van arbeidsmarktdata (voor bijvoorbeeld het beleid) naar verwachting wel groeit, maar dat er op het vlak van data-gedreven werken nog wel veel te winnen is. De waan en drukte van de dag maken bijvoorbeeld volgens sommige leden dat er niet voldoende tijd wordt genomen om de cijfers echt als basis te gebruiken voor beslissingen. Partijen richten zich nog te veel op de korte termijn en het 'blussen van brandjes'. Ook wordt genoemd dat sommige partijen nog teveel vasthouden aan oude ideeën en 'standaard' oplossingen voor de arbeidsmarktproblematiek (bijvoorbeeld inzetten op verhogen van de instroom en het verlagen van de uitstroom). Het verdiepen in de cijfers is en blijft nodig om ook alternatieve (en wellicht) betere oplossingen te vinden.

Realisatie aanbevelingen vorige evaluatie

Om zicht te krijgen op de effectiviteit en doelrealisatie van het programma is het – naast de geformuleerde doelen – ook goed om te kijken naar de aanbevelingen die zijn gedaan in de vorige

evaluatie (2016) en naar de ambities die voor de huidige programmaperiode zijn geformuleerd. Zo kan niet alleen worden bepaald in hoeverre de 'hoofddoelen' van het programma worden gerealiseerd, maar ook in hoeverre het is gelukt om het programma zo in te richten/aan te passen dat het behalen van de hoofddoelen ook optimaal wordt gefaciliteerd.

De aanbevelingen uit de vorige evaluatie waren:

1. Versterking samenwerking regionale en landelijke partijen.
2. Verbeter actualiteit van data.
3. Denk branche-overstijgend na over oplossingen voor arbeidsmarktproblemen – b.v. informatie presenteren rond actuele thema's i.p.v. per branche.
4. Behoud en vergroot focus op regionaal arbeidsmarktonderzoek.
5. Monitor gebruik producten door primaire en secundaire doelgroep.
6. Verduidelijk visie van wat arbeidsmarktfondsen met onderzoeksprogramma willen bereiken.

Gesprekken met het programmamanagement maken duidelijk dat zij van mening zijn dat het gelukt is om aan alle aanbevelingen opvolging te geven. Ze stellen dat het programma in de periode 2018 – 2022 er vol op gericht is geweest op het opbouwen en vormgeven van één, centraal datawarehouse met betrouwbare en onafhankelijke informatie. Het CBS werd daarvoor als centrale en betrouwbare partij aangetrokken (in plaats van informatieverzameling door verschillende (markt)bureaus en losse onderzoeken). Dit heeft in deze programmaperiode geleid tot de betrouwbare, gewenste centrale warehouse aan arbeidsmarktdata (AZW-statline, AZW- dashboard, AZW-prognosemodel). Door het beleggen van de taak bij het CBS is de actualiteit van de data verbeterd. Elk kwartaal komt een rapportage beschikbaar met nieuwe cijfers.

Sinds 2018 is volgens het programmamanagement veel bewuster werk gemaakt van het uitwerken van vraagstukken naar thema (in plaats van naar sector). Ook wordt er – mede met de inzet van de arbeidsmarktonderzoekers van RegioPlus en de regionale werkgeversverenigingen – sinds dat jaar meer standaard een vertaling gemaakt van landelijke cijfers naar regionale cijfers. Verder is gestart met het monitoren van het gebruik van de producten (zie hiervoor onder andere de cijfers uit paragraaf 4.1). Door het vormgeven van het opdrachtgeversberaad is het eigenaarschap van het programma (ook) neergelegd bij de arbeidsmarktfondsen en hebben de sectoren zo een actieve rol in het vormgeven van het programma. Ze kunnen in het opdrachtgeversberaad kenbaar maken wat ze met het programma willen bereiken.

De ambities voor de huidige programmaperiode (2023 – 2027) zijn als volgt geformuleerd.

- a. AZW versterkt haar positie als betrouwbaar data platform voor Zorg en Welzijn.
- b. AZW focust zich op de secundaire doelgroep om hen te helpen de primaire doelgroep te bereiken. Het doel is om het gebruik van AZW te vergroten.
- c. AZW is dé centrale bron van arbeidsmarktdata.
- d. AZW gaat op tour en komt naar de partners toe.
- e. AZW publiceert (meer) dashboards en resultaten om de bekendheid kracht bij te zetten.

- f. AZW doet onderzoek naar te verwachten scenario's op een termijn van vijf tot 10 jaar. De scenario's worden waarde vrij beschreven en zonder beleidsopties.

Ook de genoemde ambities zijn volgens het programmamanagement allemaal actief opgepakt. Na het opbouwen van het datawarehouse in de vorige programmaperiode, is de aandacht in de huidige programmaperiode verschoven naar het beter bereiken van de doelgroepen en het stimuleren van het gebruik van de producten van het AZW-programma. Toch wordt ook verder gewerkt aan het versterken van de positie van het AZW-programma als betrouwbaar platform (ambitie a). Dit doen ze volgens het programmamanagement door ervoor te zorgen dat de data onafhankelijk en oordeel-vrij is. Ze worden door een objectieve, externe partij (CBS) verzameld en de data en bijbehorende producten zijn van en voor de sector.

Het beter bereiken van de doelgroepen en het vergroten van het gebruik van de arbeidsmarktinformatie is de afgelopen periode gedaan door de arbeidsmarktdata op verschillende manier om te zetten in kant en klare informatie die toegankelijker is voor de gebruikers zoals beleidsmakers, -ondersteuners en onderzoekers (ambitie b). Zo worden infographics/longreads/artikelen gemaakt en ook clubhuisbijeenkomsten georganiseerd om gebruikers inzicht te geven in de arbeidsmarktinformatie en de manier waarop ze die (ook richting hun leidinggevende/opdrachtgevers/achterban) kunnen gebruiken. Het programmamanagement zoekt naar eigen zeggen steeds opnieuw naar mogelijkheden om de arbeidsmarktinformatie bekendheid te geven het gebruik te stimuleren (ambitie e). Die bekendheid vergroten ze ook door 'on tour' te gaan (ambitie d), dat wil zeggen dat ze naar anderen dan de gebruikelijke doelgroepen toegaan om informatie te geven over het programma. Dit is onder andere gedaan door bij UWV op bezoek te gaan en bijvoorbeeld een bijeenkomst bij te wonen van HR-medewerkers in de VVT-branche.

Met het scenario-onderzoek is vormgegeven aan ambitie f. Ambitie c stelt dat AZW de centrale bron zou moeten zijn voor arbeidsmarktinformatie. Eerder in het onderzoek (paragraaf 4.2) kwam al naar voren dat het AZW-programma niet de enige bron is die gebruikers benutten om arbeidsmarktinformatie te krijgen. Toch stellen ze wel dat ze in het AZW-programma een basis zien die eigenlijk onmisbaar is voor het verkrijgen van brede, objectieve, betrouwbare en actuele data. In dat opzicht kan het worden gezien als de centrale bron voor arbeidsmarktinformatie.

We hebben de leden van het opdrachtgeversberaad gevraagd of ze vinden of het AZW-programma – alles overwegende – voldoende oplevert. Wegen de opbrengsten en effecten op tegen de kosten die het opleidingsfonds/het ministerie maakt? Niet alle respondenten hebben goed zicht op de financiële bijdrage van hun fonds. Toch stelt vrijwel iedereen dat de waarde van AZW buiten kijf staat. De verwachting is dan ook dat die waarde (zeker) opweegt tegen de kosten die nu worden gemaakt. Het programma is volgens vrijwel alle respondenten onmisbaar voor het verkrijgen van bewustzijn over en zicht op de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Die kennis en dat bewustzijn zijn weer nodig om met een goede aanpak/goed beleid de knelpunten op de arbeidsmarkt (ook in de toekomst) aan te pakken. Zonder het AZW-programma zou voor elke nieuwe vraag rond arbeidsmarktinformatie een nieuw onderzoek moeten doen. Enkelen zijn iets kritischer en wijzen nadrukkelijk op het belang om

binnen het AZW-programma voortdurende kritisch te kijken wat aan activiteiten nodig is. Het is hun ogen van belang dat het geld dat voor zorg en welzijn beschikbaar is, zoveel mogelijk direct in de praktijk wordt besteed.

4.4 Behoeften/wensen voor de toekomst

Het hoofdstuk laat zien dat er veel waardering is voor (de producten van) het AZW-programma, zowel bij de leden van het opdrachtgeversberaad als bij de geraadpleegde gebruikers. Het programma wordt door een ruime meerderheid van de gebruikers en de leden van het opdrachtgeversberaad als (zeer) belangrijk en waardevol ervaren. We hebben de partijen gevraagd welke wensen en/of behoeften zij wat betreft het AZW-programma naar de toekomst toe nog hebben. Wat zou er nog kunnen/moeten veranderen om de gebruikswaarde en/of doelmatig nog verder te verhogen.

De leden van het opdrachtgeversberaad die nog wat veranderd willen zien, uiten vooral de wens om het gebruik van de data verder te vergroten en te verbreden. Ze maken allemaal zelf gebruik van één of meer producten van het AZW-programma, maar hebben niet goed zicht op de mate waarin anderen de producten kennen, ook echt benutten en wat ze er precies mee doen. De AZW-producten volgens hen zijn vooral van waarde als ze veel worden gebruikt. Voor het vergroten van het gebruik zien enkele leden een rol/taak voor zichzelf weggelegd (de achterban nog beter informeren en zo stimuleren tot gebruik). Ook wordt genoemd dat het belangrijk is om samen met anderen te kijken naar wat je (samen) met de arbeidsmarktinformatie kan doen. De clubhuisbijeenkomsten zijn daarvan een goed voorbeeld, dat breder navolging zou kunnen krijgen.

Daarnaast wordt opgemerkt dat het zinvol zou zijn om vanuit het programma nog meer in te zetten op het volgen en monitoren van de producten die worden uitgezet. Kijk niet alleen naar gebruikersaantallen, maar kijk ook bij wie de producten precies belanden, of ze er daadwerkelijk concreet mee aan de slag gaan (niet alleen maar lezen), wat ze er precies mee doen en of dit invloed heeft op het arbeidsmarkt- en personeelsbeleid. Het gaat dus om reflectie op de eigen producten, bijvoorbeeld door het gesprek met gebruikers aan te gaan. Dan weet je ook echt welke producten werken en welke producten minder zinvol zijn.

Andere verbeteringsuggesties zijn meer incidenteel genoemd, zoals het integreren van verzuimcijfers (Vernet) in het AZW-programma, het verder kunnen uitsplitsen van de data naar functiegroepen, het opnemen van zzp-informatie in de databestanden, het verder verhogen van de actualiteit van de data (data nog sneller beschikbaar) en bijvoorbeeld het inzetten van AI (AI 'loslaten op de cijfers en kijken welke conclusies over de oplossingsrichtingen AI biedt).

Aan de gebruikers is gevraagd wat zij verder nog nodig hebben van het AZW-programma, naast hetgeen nu al wordt geboden. Van de gebruikers stelt 28% (N=50) verder niets nodig te hebben. Bijna de helft (48%) heeft wel suggesties gedaan voor verdere/andere ondersteuning vanuit het AZW-programma. De rest (24%) geeft aan niet te weten wat het AZW-programma nog meer voor hen zou kunnen doen. De behoeften die meer dan één keer zijn genoemd, zijn hieronder weergegeven. Hierbij

zien we enkele van dezelfde wensen als bij de leden van het opdrachtgeversberaad.

Figuur 4.4 Wensen/behoefte voor de toekomst, volgens gebruikers (N=24)

-	Verdere detaillering/uitsplitsing	9 keer genoemd
-	Meer actuele informatie/snellere beschikbaarheid	5 keer genoemd
-	Nog meer aandacht voor verdieping	4 keer genoemd
-	Meer informatie over zzp-ers	4 keer genoemd
-	Integreren AZW-data met data PFZW	2 keer genoemd
-	Meer bijeenkomsten/discussie/delen ervaringen	2 keer genoemd

Zoals eerder naar voren kwam is er bij de gebruikers veel waardering voor de compleetheid van de AZW-arbeidsmarktinformatie. Toch blijven er nog wel wensen voor verdere detaillering en uitsplitsingsmogelijkheden. Als voorbeelden worden genoemd de uitsplitsingsmogelijkheden naar beroepsgroep en naar functieniveau. Ook een verdere uitsplitsing van de huidige branche 'huisartsen en gezondheidscentra' in 'huisartsen' en 'gezondheidscentra' is als voorbeeld genoemd. Ook zou het volgens gebruikers nog interessant zijn om te kijken of het mogelijk is om verschillende doelgroepen nader te onderscheiden (bijvoorbeeld medewerkers met een jong gezin naast oudere medewerkers etc.).

Hoewel het AZW-programma wordt gewaardeerd om zijn actuele arbeidsmarktinformatie, zouden enkele gebruikers toch behoefte aan het nog sneller beschikbaar komen van de informatie. Drie maanden is hun ogen toch iets te lang/onhandig. Verder zou er volgens enkele gebruikers naar meer aandacht mogen worden besteed aan verdieping. Ze waarderen de verdiepende onderzoeken waardevol en zouden graag meer van dergelijke onderzoeken zien. Als voorbeeld is bijvoorbeeld genoemd het koppelen van zaken als organisatiecultuur en/of arbeidsomstandigheden aan data over verzuim en verloop.

Andere wensen die zijn geuit zijn dat gebruikers graag meer informatie binnen AZW zouden vinden over zzp-ers en dat ze behoefte hebben aan meer mogelijkheden tot ontmoeting en afstemming met andere partijen (tijdens bijeenkomsten met elkaar in gesprek komen, ervaringen delen en samen nadenken wat er op basis van/met de informatie gedaan kan worden).

Informatie over functies is nu te vinden bij het pensioenfonds PFZW, die als informatiebron los staat van het AZW-programma. Enkele gebruikers zouden het – mede met het oog op de bovenstaande wens – zinvol vinden als de AZW-data en de PFZW-data met elkaar gekoppeld/geïntegreerd zouden kunnen worden.

5. Samenvattende conclusies en bouwstenen voor de toekomst

In dit afsluitende hoofdstuk vatten we de belangrijkste bevindingen uit het rapport samen en presenteren we een aantal bouwstenen voor de toekomst.

5.1 Aanleiding en doel

Sinds 1994 wordt voor de sector zorg en welzijn het *Onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn* uitgevoerd (hierna kortweg aangeduid als het 'AZW-programma'). Het programma wordt gezamenlijk gefinancierd door het ministerie van VWS en diverse arbeidsmarktfondsen van branches binnen de sector zorg en welzijn. Met het AZW-programma wordt beoogd om eenduidige en betrouwbare informatie over de arbeidsmarkt van de sector zorg en welzijn, jeugdzorg en kinderopvang te genereren en te duiden. Het *ministerie van VWS* wilde graag een evaluatie uitvoeren van het AZW-programma als instrument binnen haar arbeidsmarkt- en opleidingsbeleid. Deze evaluatie vormt een bouwsteen van de Strategische Evaluatie Agenda (SEA), een evaluatie uit van haar arbeidsmarkt- en opleidingsbeleid dat het ministerie periodiek (en ook in 2025) laat uitvoeren. Het doel van de evaluatie was drieledig: *Nagaan hoe de uitvoering van het AZW-programma in de periode 2018-2024 verlopen is, wat de effectiviteit daarvan is geweest en welke lessen voor de toekomst te benoemen zijn.* Dit is vooral gedaan op basis van gesprekken en enquêtes onder de doelgroepen van het programma, zoals de leden van het opdrachtgeversberaad (primaire doelgroep, 9 gesprekken) en gebruikers (secundaire doelgroep, 50 ingevulde enquêtes).

5.2 Uitvoering en governance

Een eerste doel van het evaluatie is om in beeld te brengen hoe de uitvoering van het programma in de periode 2018 – 2024 is verlopen. Bij de geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad is er waardering voor zowel de gekozen governancestructuur als voor de uitvoering van het AZW-programma. Hoewel veel leden het – vanwege hun pas recente betrokkenheid bij het opdrachtgeversberaad – lastig vinden om echt harde uitspraken te doen, is de algemene opvatting dat de gekozen organisatiestructuur goed/passend is. Er is vooral waardering voor het feit dat de structuur niet 'rigide' is, maar mee verandert met nieuwe behoeften en inzichten (zoals het instellen van het opdrachtgeversberaad voor het vergroten van de betrokkenheid en zeggenschap van de arbeidsmarktfondsen en het verminderen van de 'bestuurlijke drukte' door het opheffen van de programmacommissies).

Dit lerende karakter is ook wat de leden van het opdrachtgeversberaad vooral waarderen in de uitvoering van het AZW-programma. Er wordt volgens hen steeds goed gekeken wat nodig is en waar behoefte aan is en daar zet het programma vervolgens op in. Dit heeft zowel gezorgd voor een

waardevolle stapsgewijze aanpak (tussen 2018 en 2022 vooral werken aan het opbouwen van het datawarehouse om vervolgens in het programma 2023 – 2027 vooral in te zetten op het stimuleren en ondersteunen van het gebruik) als voor een productenaanbod dat steeds meebeweegt met nieuwe behoeften en inzichten.

Niet alleen inzet en aanpak van het programmamanagement/-secretariaat wordt door het opdrachtgeversberaad gewaardeerd, maar ook de samenwerking verloopt in hun ogen (zeer) prettig. De samenwerking met en onderlinge contacten binnen het opdrachtgeversberaad worden op zich als goed omschreven, wel komen er geluiden naar voren dat er behoefte is om de samenwerking en betrokkenheid verder (inhoudelijk) te versterken (zie ook bouwsteen 2).

5.3 Gebruik en beoordeling AZW-producten

AZW-producten actief gebruikt

Het AZW-programma biedt een breed aanbod aan producten, zowel instrumenten rond arbeidsmarktdata als afgeleide informatieproducten en -diensten die bedoeld zijn om het gebruik van de arbeidsmarktdata te stimuleren en te ondersteunen. Zowel de primaire doelgroep (in dit onderzoek vertegenwoordigd door de leden van het opdrachtgeversberaad) als de andere geraadpleegde gebruikers (secundaire doelgroep) maken naar eigen zeggen vaak actief gebruik van de verschillende producten van het AZW-programma. Hoewel het programma ze als twee verschillende doelgroepen beschouwt, gebruiken beide groepen de producten grotendeels voor dezelfde doeleinden. Ze willen op de hoogte blijven van ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, zicht krijgen op specifieke arbeidsmarktvragestukken, ze willen ideeën en aannames toetsen en voorzien in de informatiebehoeften van anderen (leidinggevende/achterban). Ook gebruiken velen de informatie als basis voor beleid of als input voor eigen onderzoek.

De gebruikers hebben een brede informatiebehoefte, dat wil zeggen dat ze vaak op zoek zijn naar veel verschillende typen informatie. Het aanbod van het AZW-programma met zijn diversiteit aan producten blijkt dus goed tegemoet te komen aan deze behoefte. De meeste behoefte hebben de gebruikers aan verdiepende kennis en inzichten over arbeidsmarktaspecten, actuele overzichten van arbeidsmarktontwikkelingen in de eigen branche of regio en prognoses en verkenningen (80% tot 90% van de geraadpleegde gebruikers is daar naar op zoek).

Het AZW-programma is voor bijna drie kwart van de geraadpleegde gebruikers een veel gebruikte bron (36% gebruikt AZW bij elke zoektocht naar arbeidsmarktinformatie en 38% gebruikt AWW meestal). Het AZW-programma is echter (vrijwel) nooit de enige bron die de gebruikers voor het verkrijgen van arbeidsmarktinformatie benutten. Dit betekent niet dat het AZW-aanbod te kort zou schieten in de ogen van de gebruikers. Gebruikers blijken waarde te hechten aan een breder palet aan bronnen, omdat ze daarmee informatie kunnen aanvullen, verdiepen, vergelijken.

Dat de AZW-producten actief gebruikt worden wordt bevestigd door cijfers. Zo laten monitorcijfers zien dat het gebruik van veel producten aanzienlijk is en in de afgelopen jaren (sterk) is gestegen. Zo groeide het aantal bezoekers van de centrale website (www.azwinfo.nl) tussen 2023 en 2024 met 32%. De raadpleging van de gebruikers maakt duidelijk dat mensen die de producten kennen deze vaak ook gebruiken, ook meer recente producten zoals de clubhuisbijeenkomsten. De producten hebben blijkbaar een duidelijke gebruikswaarde voor hen. Toch moeten we op basis van deze evaluatie voorzichtig zijn met het doen van uitspraken over de mate/omvang van het gebruik. Zo zijn uitsluitend gebruikers geraadpleegd waarvan vooraf bekend was dat ze op één of andere manier gebruik maken van het programma. De omvang van de groep niet-gebruikers en hun redenen waarom ze het AZW-programma niet kennen/gebruiken konden niet in beeld worden gebracht.

AZW-producten goed gewaardeerd

Zowel de primaire doelgroep als de andere gebruikers zijn (zeer) goed te spreken over het aanbod van het AZW-programma. Vanuit beide groepen wordt aangegeven dat de producten (zeer) goed aansluiten bij zowel de eigen informatiebehoefte als die van het arbeidsmarktfonds, de branche en de sector zorg en welzijn als geheel. Er is waardering voor zowel de breedte (verschillende typen producten), compleetheid (alle branches/regio's/thema's), diepte (zaken vooral goed uitgediept), betrouwbaarheid (CBS als erkende, betrouwbare leverancier) als de kwaliteit (mooie producten) van het aanbod. 'Het goud' van de sector is voor de meesten onmisbaar en biedt comfort, in de zin dat het mogelijk is om snel, gratis en eenvoudig informatie over de arbeidsmarkt te verkrijgen.

Enkele leden van het opdrachtgeversberaad zijn kritischer over de breedte van het AZW-aanbod en vinden dat heel gericht moet worden gekeken hoeveel/wat er binnen het programma wordt ontwikkeld. Het moet steeds de vraag zijn wat er naast de noodzakelijke en waardevolle basis (arbeidsmarktdata en zaken als het prognosemodel) nog echt aan producten nodig is. Ontwikkelen van producten is kostbaar en het geldt dat er is moet volgens hen zoveel mogelijk direct naar de zorg en welzijn gaan.

5.4 Ervaren belang en meerwaarde

Het aanbod aan AZW-producten wordt niet alleen goed ontvangen. De primaire en overige gebruikers hechten in ruime meerderheid ook een groot belang aan het bestaan van het AZW-programma. Zo stelt 75% van de geraadpleegde gebruikers dat het programma (zeer) belangrijk is voor het werk dat zij doen. De meerwaarde zit vooral in een drietal zaken. Deze worden door zowel de primaire als de overige gebruikers genoemd, maar tussen de groepen zitten wel wat nuanceverschillen.

Een eerste meerwaarde die door beide groepen gebruikers wordt genoemd zit in het beschikbaar hebben van een bron aan brede, eenduidige en overzichtelijke arbeidsmarktinformatie. Vooral de betrouwbaarheid van de arbeidsmarktinformatie (zeker nu deze verzorgd wordt door CBS) wordt als waardevolle eigenschap van deze bron genoemd evenals de compleetheid, de actualiteit en het

structurele karakter van de informatie (periodieke updates). Ook de combinatie van verschillende typen informatie wordt als meerwaarde gezien ('harde' data, trends, prognoses, toelichting, verdieping en tips hoe de informatie te gebruiken/toe te passen).

De tweede ervaren meerwaarde is dat door het beschikbaar stellen van de sectorbrede arbeidsmarktinformatie er een gemeenschappelijke feitenbasis ontstaat. Alle partijen gebruiken dezelfde informatie en weten daardoor wat de knelpunten op de arbeidsmarkt zijn, wat de veranderopdracht is voor de branches en kunnen zo passend beleid gaan formuleren. Door de gedeelde basis is er minder discussie over de cijfers en 'verkeerde' aannames kunnen worden weerlegd. Deze meerwaarde wordt vooral vanuit de leden van het opdrachtgeversberaad benoemd. Vooral deze primaire gebruikers zien die gemeenschappelijke basis als belangrijk en als richtsnoer voor beleid.

Als derde meerwaarde wordt genoemd dat het programma dialoog en netwerkvorming faciliteert en stimuleert. De gebruikers wijzen daarbij vooral op de clubhuisbijeenkomsten die zorgen voor ontmoeting, netwerkvorming en het uitwisselen van ervaringen. De leden van het opdrachtgeversberaad wijzen vooral op de waarde van de dialoog en verbinding tussen branches. AZW brengt de branches volgens hen bij elkaar, verbindt hen en zorgt voor onderlinge afstemming. Het programma zorgt voor onderling contact en biedt daadwerkelijk een structuur voor het samenbrengen en uitwisselen van ideeën en ervaringen. Zonder AZW zou het samenwerken en afstemmen meer ad hoc gaan en een prikkel tot structureel breed overleg zou eerder ontbreken.

5.5 Effectiviteit

De evaluatie moet ook inzicht geven in de effectiviteit van het programma. Het is dan belangrijk om te bepalen in hoeverre het doel van het AZW-programma is bereikt. Het doel dat het programma zichzelf stelt is: het leveren van betrouwbare en toegankelijke informatie over de arbeidsmarkt van zorg en welzijn met sociale partners, directies VWS, werkgeversorganisaties, maar ook andere partijen aan sociale partners, beleidsmakers en bestuurders zodat zij op basis van beter begrip van de arbeidsmarkt keuzes kunnen maken, een goed arbeidsmarktbeleid kunnen uitvoeren en problemen kunnen oplossen. De evaluatie laat zien dat het programma volgens de geraadpleegde gebruikers daadwerkelijk deze gewenste effecten oplevert. De gebruikers ervaren in zeer ruime meerderheid (76% - 90%) inderdaad een goede beschikbaarheid van informatie, een beter zicht op/begrip van de arbeidsmarktontwikkelingen, een betere mogelijkheid tot het maken van goede beleidskeuzes en hebben hiermee naar eigen zeggen ook een goede basis voor (politieke) discussies. Aanvullend merkt zeker twee derde van de gebruikers dat ze zich meer bewust zijn geworden van het belang van het gebruik van arbeidsmarktinformatie en dat ze deze informatie ook daadwerkelijk meer gebruiken.

Ook de geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad – als primaire doelgroep – onderschrijven grotendeels deze ervaren effecten en hebben het idee dat het beoogde doel op belangrijke punten wordt behaald. Wel zijn ze iets voorzichtiger en weten bijvoorbeeld niet of het AZW-programma in de praktijk ook daadwerkelijk (vaak) leidt tot betere beleidskeuzes. Wel stellen ze dat het AZW-

programma een informatiebasis biedt op basis waarvan het maken van goede beleidskeuzes in ieder geval mogelijk is. Dankzij het AZW-programma is de informatie dus beschikbaar, nu moet deze nog echt op grote schaal actief gebruikt gaan worden voor het vormgeven van beleid. Er wordt volgens de geraadpleegde leden van het opdrachtgeversberaad al wel gebruik gemaakt van de informatie, maar de verwachting is dat het op het gebied van datagedreven werken nog (veel) winst te behalen is.

Alles overziend vinden vrijwel alle leden van het opdrachtgeversberaad dat de waarde van het AZW-programma voor de sector buiten kijf staat en opweegt tegen de kosten die daarvoor moeten worden gemaakt. Het programma is volgens hen onmisbaar voor het verkrijgen van bewustzijn over en zicht op de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en voor het ontwikkelen van goede aanpak van de knelpunten op de arbeidsmarkt (ook in de toekomst).

De conclusie die op basis van het bovenstaande kan worden getrokken is dat het AZW-programma effectief is, zowel in de organisatie en uitvoering (passende governance- en uitvoeringsstructuur die effectief 'meebeweegt' met ontwikkelingen in de tijd en nieuwe inzichten) als in het behalen van het beoogde doel. De eindstreep lijkt echter nog niet behaald. De beschikbaarheid van toegankelijke eenduidige en betrouwbare arbeidsmarktinformatie blijft ook in de toekomst belangrijk en het daadwerkelijk benutten van de informatie ten behoeve van beleid kan nog verder worden gestimuleerd.

5.6 Bouwstenen voor de toekomst

Een derde doel van de evaluatie is het aanleveren van aanbevelingen voor de toekomst. Op basis van de resultaten van de evaluatie komen we tot de volgende bouwstenen voor de toekomst.

1. Zet het AZW-programma ook na deze programmaperiode voort.

De beschikbaarheid van eenduidige, betrouwbare, toegankelijke en actuele arbeidsmarktinformatie is en blijft ook in de toekomst van groot belang voor zorg en welzijn, als sector met (blijvende) grote uitdagingen op het gebied van de arbeidsmarkt. De evaluatie laat zien dat het AZW-programma een (zeer) gewaardeerd en veel gebruikt programma is, dat goed in staat blijkt om in de behoefte aan deze arbeidsmarktinformatie te voorzien. Het is echt de primaire, centrale bron van arbeidsmarktinformatie die het wil zijn. Ook komt naar voren dat de opdrachtgevers (het ministerie van VWS en de negen arbeidsmarktfondsen) hun investering in het programma (meer dan) waard vinden. Velen van hen zouden niet goed weten hoe ze zonder het programma in hun behoefte aan arbeidsmarktinformatie zouden moeten voorzien.

2. Houd de huidige organisatiestructuur in stand.

De huidige governance en uitvoering blijken in de praktijk goed te werken. Door het 'lerende karakter' beweegt het programma, zowel in de organisatie als uitvoering, voortdurend goed mee met de

ontwikkelingen en veranderende behoeften en inzichten. Er is dus geen aanleiding om deze structuur en manier van werken te veranderen. Het is ons inziens wel raadzaam om in te zetten op een versterking van de betrokkenheid, gemeenschappelijkheid en onderlinge verbondenheid binnen het opdrachtgeversberaad. De evaluatie laat zien dat – mede door personele wisselingen – de kennis van meerdere leden en hun betrokkenheid bij het opdrachtgeversberaad enigszins beperkt is. Ook is gesteld dat de onderlinge contacten binnen het beraad op zich goed zijn, maar dat verschillende leden een echte onderlinge verbinding en een gemeenschappelijk gedragen ambitie en opgave missen. Het lijkt ons zinvol om te zorgen voor een goede kennisoverdracht naar nieuwe leden van het opdrachtgeversberaad, om hen te informeren over bijvoorbeeld de rol, het doel en de positie van het opdrachtgeversberaad en de verwachte rol van de leden daarbinnen. Ook kan het zinvol zijn om als opdrachtgeversberaad (op gezette tijden) de ‘koppen bij elkaar te steken’, om (financieel commitment ook) inhoudelijk commitment uit te spreken en om gezamenlijk gedragen ambities te benoemen. Hoe gaan we – als partijen binnen het opdrachtgeversberaad – het AZW-programma niet alleen uitvoeren, maar de cijfers ook daadwerkelijk (gezamenlijk) benutten voor beleidsontwikkeling op nationaal niveau, in de branches en tussen de branches.

3. Focus op verdere versterking van bestaande producten (en dus niet op het ontwikkelen nieuwe producten).

Het AZW-programma kent een diversiteit aan producten. De evaluatie laat zien dat het brede aanbod – van zowel arbeidsmarktdata als longreads, factsheets, clubhuisbijeenkomsten etc. – wordt gewaardeerd, actief wordt gebruikt en voorziet in de behoefte aan verschillende typen arbeidsmarktinformatie van gebruikers. Die breedte zou ook in de toekomst gehandhaafd kunnen worden. Het onderzoek echter maakt ook duidelijk dat de gebruikers het aanbod compleet vinden en geen producten missen/geen behoefte hebben aan nieuwe producten. De wensen die er rond het productenaanbod zijn, hebben vooral betrekking op een eventuele verdere versterking van het huidige. Bovendien is het een duidelijke wens van een aantal leden van het opdrachtgeversberaad om steeds kritisch te blijven kijken naar (de omvang van) het aanbod. In hun ogen is het belangrijk om de basis aan goede arbeidsmarktdata op orde te hebben, maar het aanbod niet onnodig zwaar op te tuigen.

4. Continueer en verstevig de huidige focus op het faciliteren/stimuleren van het gebruik.

Het programma richt zich in de huidige programmaperiode in het bijzonder op het faciliteren en stimuleren van het gebruik van de arbeidsmarktinformatie. Dat blijkt een verstandige keuze. De systematiek voor het verzamelen van de data staat inmiddels goed. De behoefte bij gebruikers ligt nu vooral bij de producten die de data beter inzichtelijk en toepasbaar maken. Met bijvoorbeeld de organisatie van clubhuisbijeenkomsten zijn als goede stappen gezet om partijen – in overleg en uitwisselingen met elkaar – te laten zien hoe de informatie gebruikt kan worden. Het is ons inziens zinvol om in de resterende periode de focus van de AZW-activiteiten op het faciliteren en stimuleren van het gebruik te blijven houden. In bouwsteen 5 en 6 zal nader uiteen worden gezet wat gedaan

naar onze mening kan worden gedaan om de focus op gebruik verder te verstevigen.

5. Evalueer de gebruikswaarde van (kern)producten van het AZW-programma.

Binnen het AZW-programma wordt sinds enige tijd bewust ingezet op het monitoren van het gebruik van de AZW-producten. Dit houdt vooral in dat de gebruikscijfers van de producten worden bijgehouden (aantallen bezoekers, aantal keer gelezen etc.). Een zinvol gebruik gaat echter verder dan alleen het lezen van informatie en/of het bijwonen van bijeenkomsten. Het doel is immers dat de beschikbaarheid van goede arbeidsmarktinformatie moet zorgen voor een beter begrip van de arbeidsmarkt én daarmee tot betere beleidskeuzes om arbeidsmarktproblemen aan te pakken. Over de mate waarin het tweede doel wordt behaald (beter beleidskeuzes) bestaan bij verschillende leden van het opdrachtgeversberaad nog vraagtekens.

Door niet alleen de omvang van het gebruik, maar ook de gebruikswaarde in beeld te brengen kan worden bepaald of de producten de gebruikers inderdaad de inzichten oplevert die ze nodig hebben voor het maken van goede beleidskeuzes. Op basis van die inzichten kan besloten worden om of de gebruikswaarde van het betreffende product verder te vergroten (aanpassen/verbeteren bestaande producten), of om met het betreffende product te stoppen. Door met (eventuele) ineffectieve producten te stoppen kan ook worden voorkomen dat het AZW-aanbod onnodig groot/opgetuigd is (zie toelichting bouwsteen 3). Het evalueren van de gebruikswaarde kan door de monitoring uit te breiden en voor individuele (kern)producten na te gaan: waar komen de producten terecht, wie gebruiken ze, biedt het ze de juiste handvatten, wat doen ze er precies mee en tot welk (effectief) beleid leidt dat.

6. Stimuleer dat de AZW-arbeidsmarktinformatie wordt gebruikt voor het formuleren van beleid, maar ook voor het vooraf toetsen van de mogelijke impact van het beleid.

Uit de evaluatie komt naar voren dat het bewustzijn rond het belang van kennisgedreven werken – op basis van de kennis en informatie die wordt geleverd door het AZW-programma – in de sector groeit. Het is echter nog niet overal even groot. Arbeidsmarktinformatie (data maar ook informatie uit verdiepende onderzoeken, zoals het scenario-onderzoek) kan inzicht geven in de arbeidsmarktknelpunten die er zijn, maar ook een indicatie geven welke impact bepaalde gekozen oplossingsrichtingen zullen hebben. Effectief beleid ontstaat vooral als de informatie voor beide zaken worden gebruikt (knelpunten vaststellen en de meest impactvolle oplossingen kiezen). Uit de evaluatie lijkt naar voren te komen dat vooral dat laatste (informatie gebruiken om de meest impactvolle oplossingen te kiezen) nog niet zondermeer gebeurt. Dit leidt er nu nog toe dat – ondanks de beschikbaarheid van goede arbeidsmarktinformatie – nu in de sector nog beleidskeuzes worden gemaakt die niet (optimaal) bijdragen aan de oplossing van de arbeidsmarktknelpunten. Het is ons inziens zinvol om vanuit het AZW-programma te blijven inzetten op het verder versterken van het kennisgedreven werken en daarbij ook te wijzen op de waarde van het vooraf bepalen van de impact van de beleidsmaatregelen. Het AZW Prognosemodel kan bijvoorbeeld meer benut worden voor het

doorrekenen van de effecten van de mogelijke arbeidsmarktinitiatieven.



Colofon

Bureau Bartels B.V.
Postbus 318
3800 AH Amersfoort
Stationsplein 13A
3818 LE Amersfoort

www.bureaubartels.nl
info@brtls.nl
033 - 4792020