



**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 493  
van **GWENNY DE VROE**  
datum: 7 april 2017

---

aan **PHILIPPE MUYTERS**  
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

---

*VDAB - Aanmaak digitaal portret werkzoekenden*

VDAB zet meer en meer in op digitale dienstverlening voor de groep van werkzoekenden die zelfredzaam zijn. Maar ook voor de anderen moet de digitale technologie kunnen helpen om hen toe te leiden naar een nieuwe job. Helaas zijn er nog steeds werkzoekenden die geen toegang hebben tot digitale technologieën of er amper kennis van hebben. Daarom zou VDAB een 'digitaal portret' laten maken zodat de dienst kan inschatten hoeveel werkzoekenden beschikken over een emailadres en de nodige (kennis over) digitale technologie.

1. Heeft VDAB dit digitaal portret zelf in kaart gebracht of werd het onderzoek uitbesteed aan een onderzoeksinstituten, en zo ja, wie heeft dit onderzoek verricht tegen welke kostprijs?
2.
  - a) Wat zijn de eerste bevindingen van het in kaart brengen van de digitale vaardigheden van de werkzoekenden?
  - b) Hoeveel werkzoekenden hebben concreet een emailadres toegevoegd bij hun inschrijving bij VDAB? Graag een overzicht per regio.
3. Wat is het profiel van de werkzoekenden die geen emailadres hebben ingegeven, meer bepaald op het vlak van kennis van het Nederlands, scholingsniveau en leeftijd?
4. Wat waren de belangrijkste redenen om geen emailadres in te geven?
5. Welke acties worden door de bemiddelaars ondernomen ten aanzien van werkzoekenden die geen emailadres hebben ingegeven?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 493 van 7 april 2017

van **GWENNY DE VROE**

1. VDAB heeft dit zelf in kaart gebracht. VDAB stimuleert iedere werkzoekende die digitaal vaardig is om zijn e-mailadres te registreren. Indien de werkzoekende niet digitaal vaardig is, dan wordt geen e-mailadres genoteerd en wordt de werkzoekende doorverwezen naar opleiding. Voor nieuwe klanten is het e-mailadres dus een indicatie van digitaal vaardigheid.

Een eerste stap tot nu toe is het in kaart brengen van welke klanten een e-mailadres hebben ingevoerd in hun dossier, en welke niet. De eerste gegevens terzake zijn voor het eerste kwartaal in 2017 beschikbaar.

2. a) Op dit moment brengt VDAB in kaart welke werkzoekende een e-mailadres heeft ingevoerd, en wie niet, en wat de redenen zijn voor het niet-invoeren van een e-mailadres.

VDAB zal nog aanvullende parameters toevoegen over o.a. het gebruik van online tools om een zo exact mogelijke inschatting te maken van het digitale profiel van elke individuele klant.

- b) De eerste cijfers die VDAB beschikbaar heeft gaan over de situatie eind maart 2017. In onderstaande tabel staat de verdeling naar provincie:

<b>Provincie</b>	<b>Totaal aantal NWWZ</b>	<b>Aantal</b>	
		<b>Met e-mail</b>	<b>Zonder e-mail</b>
Antwerpen	80.043	59.634	20.409
Limburg	31.949	24.828	7.121
Oost-Vlaanderen	53.486	38.805	14.681
Vlaams-Brabant	32.213	25.954	6.259
West-Vlaanderen	33.130	23.542	9.588
<b>Totaal</b>	<b>230.821</b>	<b>172.763</b>	<b>58.058</b>

3. In de bijgaande tabel vindt u het profiel van de werkzoekenden, met en zonder e-mailadres.

We merken dat oudere werkzoekenden, laaggeschoolde werkzoekenden en werkzoekenden met een taalachterstand wat het Nederlands betreft gevoelig minder frequent een e-mailadres invoeren.

**Q1 2017**

	<b>Totaal</b>	<b>Aantal</b>	
		<b>Met e-mail</b>	<b>Zonder e-mail</b>
<b>ALGEMEEN</b>	230.821	172.763	58.058
<b>-25</b>	44.721	38.440	6.281

<b>25-54</b>	145.788	111.686	34.102
<b>55+</b>	40.312	22.637	17.675
<b>Totaal</b>	<b>230.821</b>	<b>172.763</b>	<b>58.058</b>
<b>hooggeschoold</b>	39.268	36.688	2.580
<b>middengeschoold</b>	82.138	68.313	13.825
<b>kortgeschoold</b>	109.415	67.762	41.653
<b>Totaal</b>	<b>230.821</b>	<b>172.763</b>	<b>58.058</b>
<b>Taalachterstand Nederlands</b>	38.390	20.804	17.586
<b>Geen taalachterstand</b>	192.431	151.959	40.472
<b>Totaal</b>	<b>230.821</b>	<b>172.763</b>	<b>58.058</b>

4. Voor een groot deel weten we momenteel niet waarom geen e-mailadres werd ingevoerd. Sinds midden 2016 kan een reden aangeduid worden voor het niet ingeven van een e-mailadres.

<b>Reden geen e-mail</b>	<b>Aantal</b>
geen reden aangegeven	50.412
kan niet met PC werken	4.602
gaat eerst opleiding volgen	1.922
fout mailadres	619
aanpassing contactgegevens nodig	503
<b>Totaal</b>	<b>58.058</b>

5. Wie geen e-mailadres ingeeft, en zich aanmeldt in een werkwinkel, of telefonisch contact neemt, zal na een inschattingsgesprek met een VDAB-medewerker een aanbod krijgen om de nodige opleiding te volgen. De VDAB-bemiddelaars beschikken ook over een checklist die hen helpt om te peilen naar het huidige digitale profiel van de klant die voor hen zit, of die ze aan de lijn hebben. VDAB is zich ervan bewust dat niet iedere werkzoekende met digitale tools kan omgaan. Al snel kunnen bepaalde signalen zoals het niet doorgenomen hebben van het digitale startpakket bij inschrijving of het ontbreken van een e-mailadres in het werkzoekendedossier, in het begeleidingsproces erop wijzen dat de klant niet beschikt over voldoende digitale vaardigheden of gebaat is met extra hulp. VDAB voorziet voor elk van de onderstaande digitale profielen een opleidingsaanbod of de nodige begeleiding.

VDAB onderscheidt drie digitale profielen die elk een specifieke aanpak krijgen.

Ten eerste zijn er de digitaal laaggeletterden. Dit zijn de klanten die niet of amper met een computer of e-mail kunnen werken. Voor hen voorziet VDAB in opleidingen via partners. Van zodra VDAB merkt dat een werkzoekende onvoldoende digitaal vaardig is om via de digitale instrumenten geholpen te worden, wordt overgeschakeld op de klassieke bemiddeling via persoonlijke gesprekken.

Ten tweede zijn er de digitaal basisvaardigen. Deze klanten kunnen al in zekere mate met een computer werken maar kennen de mogelijkheden van de VDAB-online-tools (Mijn loopbaan) onvoldoende of hebben een opfrissingscursus nodig. Deze klanten kunnen via de VDAB een info- en doe-sessie 'Werken met de VDAB-tools' en opleidingen rond werken met Mijn loopbaan en online solliciteren bij partners volgen.

Tot slot zijn er de digitaal vaardigen. Deze klanten zijn zelfredzaam en kunnen met tips en advies van de bemiddelaar op weg geholpen worden. De bemiddelaar kan hen op weg helpen met bijvoorbeeld webcursussen als 'LinkedIn om een job te vinden', instructiefilmpjes voor het gebruik van Mijn loopbaan, Flex-ITrainingen als 'Booster: vind de job die bij je past',...