

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 38  
van **YASMINE KHERBACHE**  
datum: 12 oktober 2017

---

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

---

*Werkzoekende 55-plussers - Persoonlijke begeleiding (2)*

In commissievergadering dd. 28 september 2017 gaf de minister meer duiding over de uitstroomcijfers van werkzoekende 55+-ers.

Het aandeel van de 55+-ers die werkloos zijn of worden en die opnieuw werk vinden (en stabiel werk), blijft laag. Voor mensen die al ruimere tijd werkzoekend zijn, is dat zelfs bijna onbestaand.

Daarom enkele vragen over het begeleidingsaanbod, de dienstverlening naar deze werkzoekenden en de effectiviteit. Waarbij ik mij beperk tot de nieuwe instroom.

1. Welk aandeel van de 55+-ers die zich inschrijven bij VDAB doet dit digitaal dan wel fysisch (aan het loket)? Graag ook opdeling naar scholingsniveau en opdeling naar periode 2015, 2016, 2017.
2. De actief en aangepast beschikbare werkzoekenden krijgen vervolgens een digitaal startpakket toegestuurd met de vraag dit door te nemen. Binnen de twee weken is er dan een contactname om na te gaan of dit succesvol is gebeurd.
  - a) Kan een opsplitsing worden gemaakt van deze contactopnames naar face-to-face, telefonisch, e-mail, andere?
  - b) Wat is het aandeel dat tijdens de contactopname niet of wel succesvol aan de slag is gegaan met het startpakket? (VDAB-zelfbeheertools)?
  - c) Indien er wordt aangegeven niet of onvoldoende vertrouwd te zijn met de zelfbeheertools, wat zijn de volgende stappen die VDAB hanteert? Is hier een draaiboek voor? Wordt er doorverwezen naar andere instanties, zoals vakbonden? Hoeveel van deze groep krijgt een aanbod toegereikt voor digitaal laaggeletterden?
3. Uiterlijk 2 maanden na de inschrijving volgt een inschattingsgesprek met een bemiddelaar. Zowel actief als passief beschikbaren moeten ("enkele") sollicitatieopdrachten krijgen.
  - a) Wat houden "enkele sollicitatieopdrachten" in?
  - b) Welk aandeel van respectievelijk de actief en aangepast beschikbare werkzoekende 55+-ers wordt naar aanleiding van dat inschattingsgesprek gelabeld als
    - zelfredzaam;

- persoonlijke dienstverlening door VDAB;
  - persoonlijke dienstverlening in wacht (wegens ontoereikende capaciteit VDAB);
  - dienstverlening uitgeput;
  - geen persoonlijke dienstverlening mogelijk/geen aanbod;
  - persoonlijke dienstverlening door partner?
- c) Hoeveel opdrachten worden er gemiddeld per werkzoekende gegeven en welk aandeel van die sollicitatieopdrachten resulteert effectief in een aanwerving?
- d) Voor welk aandeel van respectievelijk de actief en passief beschikbaren gebeurt er tussen de 2de en 8ste maand (start respectievelijk intensieve dienstverlening en persoonlijk actieplan) een face-to-face bespreking/evaluatie van het sollicitatiegedrag (met zo nodig hulp tot bijsturing? (Graag in percentages)
4. De toezending van vacatures kan in grote lijnen op drie manieren gebeuren:
- via automatische matching;
  - via persoonlijke toewijzingen door de bemiddelaar/vacatureconsulent (de zogenaamde 'dwingende');
  - via mails op maat op basis van de tool 'bewaarde zoekopdrachten'.

Zeker voor 55+-ers is de automatische matching weinig performant omdat de (vergelegen) opleiding en in tussentijd verworven competenties vaak specialistisch zijn en afwijken van de vaak zeer beroepsgerichte gevraagde kennis en competenties in vacatures.

- a) Welk aandeel van de respectievelijk actieve en aangepast beschikbare werkzoekende 55+-ers stelt 'bewaarde zoekopdracht' in, in 'Mijn Loopbaan'?
- b) Van zij die dat deden: welk aandeel ontvangt driemaandelijks gemiddeld respectievelijk 1-3 gerichte mails, 3-6 gerichte mails, meer dan 6 gerichte mails?
- c) Welk aandeel van respectievelijk de actief en aangepast beschikbare werkzoekende 55+-ers ontvangt per kwartaal gemiddeld 1-3 gerichte 'dwingende' vacatures (vanwege de bemiddelaar of vacatureconsulent), 3-6 dergelijke vacatures en meer dan 6 dergelijke vacatures?
5. (Uiterlijk) 8 maanden na de inschrijving start de intensieve dienstverlening respectievelijk persoonlijk actieplan (voor de actief beschikbaren op basis van een 'knipperlicht').
- a) Welk aandeel van de respectievelijk actief of passief beschikbare werkzoekenden heeft (los van het eerder vermelde inschattingsgesprek) één of meerdere persoonlijke gesprekken gehad met een bemiddelaar voorafgaand aan dat verplichte gesprek in het kader van de (federale) regelgeving?
- b) Welk aandeel van de respectievelijk actief of passief beschikbare werkzoekende 55+-ers zit reeds vroeger in persoonlijke dienstverlening (bv. naar aanleiding van het inschattingsgesprek 2 maanden na inschrijving)?
- c) Voor de passief beschikbaren krijgen de bemiddelaars de raad voorrang te geven aan hen met hetzij:
- een aangepast arbeidsmarktprofiel;
  - én/of gemotiveerde beschikbaren;
  - zij die duidelijk vragen naar intensieve persoonlijke begeleiding.

Welk aandeel van de passief beschikbare werkzoekenden valt daar buiten?

- d) Welk aandeel van de actief beschikbare werkzoekende 55+-ers wordt naar aanleiding van dit moment verder opgenomen in een gespecialiseerde dienstverlening?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 38 van 12 oktober 2017

van **YASMINE KHERBACHE**

1. Hieronder een beeld over het inschrijvingskanaal bij 55+ per studieniveau en per jaar. Over de jaren heen zien we weinig evolutie. Er is wel een wezenlijk verschil tussen kort-, midden- en hogeschoolden.

| <b>Jaar 2015</b> | Online | Servicelijn | Bij bemiddelaar |
|------------------|--------|-------------|-----------------|
| Kortgeschoold    | 36%    | 17%         | 47%             |
| Middengeschoold  | 53%    | 15%         | 32%             |
| Hoggeschoold     | 72%    | 10%         | 18%             |
| Totaal           | 52%    | 15%         | 33%             |

| <b>Jaar 2016</b> | Online | Servicelijn | Bij bemiddelaar |
|------------------|--------|-------------|-----------------|
| Kortgeschoold    | 37%    | 20%         | 43%             |
| Middengeschoold  | 53%    | 18%         | 28%             |
| Hoggeschoold     | 72%    | 11%         | 17%             |
| Totaal           | 52%    | 17%         | 30%             |

| <b>Jan - sept 2017</b> | Online | Servicelijn | Bij bemiddelaar |
|------------------------|--------|-------------|-----------------|
| Kortgeschoold          | 36%    | 20%         | 43%             |
| Middengeschoold        | 54%    | 18%         | 28%             |
| Hoggeschoold           | 73%    | 10%         | 17%             |
| Totaal                 | 53%    | 17%         | 30%             |

2. a) De eerste contactname wordt niet geregistreerd door VDAB. Afhankelijk van regio en werkorganisatie wordt deze contactname face-to-face, telefonisch of per e-mail gedaan.
- b) Zie vraag 2a. VDAB kan wel meegeven dat het startpakket, in vergelijking tot andere werkzoekenden, het meest door 55+'ers wordt doorlopen tot de eerste test. Daarna neemt hun betrokkenheid meer af in verhouding met de jongeren en de andere werkzoekenden. De betrokkenheid is groter bij de werkzoekenden 25-54 jaar om het startpakket volledig te doorlopen.  
Dit is gebaseerd op onderzoekscijfers van februari 2017.

|                                     | <b>55+</b> | <b>jongeren</b> | <b>Werkzoekenden<br/>25-54j</b> |
|-------------------------------------|------------|-----------------|---------------------------------|
| unieke paginaweergaves (= bezoeken) | 2773       | 1585            | 2850                            |
| eerste test voldaan                 | 36,06%     | 30,85%          | 33,02%                          |
| tweede test voldaan                 | 24,09%     | 26,62%          | 29,19%                          |

|                       |        |        |        |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| hele pakket doorlopen | 20,92% | 24,86% | 27,68% |
|-----------------------|--------|--------|--------|

- c. Voor de doelgroep 'digitaal basisvaardigen' heeft VDAB een structureel samenwerkingsverband afgesloten met de werknemersorganisaties en met het Departement WSE (cfr. samenwerkingsakkoord Focus Op Talent).

Dit aanbod is bekend gemaakt bij de VDAB-bemiddelaars en ze reiken het maatgericht aan voor de digitaal basisvaardige werkzoekenden. De werknemersorganisaties geven 2 collectieve sessies van 3 uur, waarna de werkzoekende in staat is informatie op te zoeken op de VDAB-website, zijn online dossier kan aanpassen, zijn sollicitaties in een werkmap kan bijhouden en een digitaal CV kan opmaken en delen via email, LinkedIn en/of Mijn Loopbaan. De werknemersorganisaties kunnen de werkzoekende na het volgen van de 2 collectieve sessies nog een individuele ondersteuning aanbieden, indien dit nodig is.

Naar aanleiding van een recente evaluatie is er beslist dat ook de werknemersorganisaties zelf werkzoekenden kunnen toeleiden naar de gepaste ondersteunende initiatieven. Dit is ook logisch want werkzoekenden komen vaak ook eerst in contact met werknemersorganisaties.

Voor de doelgroep 'digitaal laaggeletterden', voorziet VDAB opleiding via externe partners. Dit aanbod is bekend gemaakt bij de VDAB-bemiddelaars. Het wordt door hen maatgericht aangereikt aan de digitaal laaggeletterde werkzoekenden.

VDAB heeft een checklist ontwikkeld om de bemiddelaars te ondersteunen om samen met de 55+ers het juiste aanbod te selecteren.

Specifiek op maat van de langdurig werkzoekende 55+ is er in samenspraak met Vokans een basismodule mediageletterdheid ontwikkeld. Dit is een pakket tussen de 20 en 30 uur en wordt op Vlaams niveau aangeboden. De doelgroep bestaat prioritair uit 55+ers die langdurig werkzoekend zijn en ingeschreven van voor 07/2013 en nog niet in begeleiding bij VDAB.

Er zijn voor deze specifieke module 3820 plaatsen beschikbaar in 2017. Vandaag werden reeds 2495 werkzoekenden toegeleid. 1322 er zijn al opgestart.

Hieronder de bijkomende cijfers binnen het reguliere aanbod:

|                                                | Nieuw<br>ingestroomd<br>sinds 10/2016,<br>meting 8m na<br>instroom | Langdurig<br>werkzoekenden | Passief<br>beschikbaar | Eindtotaal |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|------------|
| Aantal werkzoekenden<br>55+ers                 | 2393                                                               | 19247                      | 2346                   | 21593      |
| Totaal aanbod<br>mediageletterdheid<br>genoten | 153                                                                | 2813                       | 5                      | 2818       |

3. a) Het aantal sollicitatie-opdrachten dat werkzoekenden aangeboden krijgt wordt bepaald door de bemiddelaar. Er wordt hierbij rekening gehouden: met het aantal vacatures waarvoor iemand in aanmerking komt, de motivatie die een werkzoekende heeft (een werkzoekende die uit zichzelf veel sollicitaties kan voorleggen, heeft minder nood aan sollicitatie-opdrachten) en de fase in bemiddeling waarin de werkzoekende is (is er nog nood aan competentieversterking of oriëntering?).

b) Hierbij de cijfers, voor de nieuw ingestroomde 55+'ers sinds 10/2017.

| Waarden                                                      | Aangepast beschikbaar | Actief beschikbaar | Eindtotaal |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|------------|
| instroom                                                     | 513                   | 1880               | 2393       |
| dienstverleningsnood ingeschat                               | 318                   | 1247               | 1565       |
| - waarvan zelfredzaam                                        | 89                    | 332                | 421        |
| - waarvan klant niet verplicht kan worden                    | 103                   | 155                | 258        |
| - waarvan persoonlijke dienstverlening bij VDAB              | 84                    | 550                | 634        |
| - waarvan persoonlijke dienstverlening bij GTB               | 0                     | 5                  | 5          |
| - waarvan persoonlijke dienstverlening bij partner           | 2                     | 9                  | 11         |
| - waarvan In wacht voor persoonlijke dienstverlening         | 13                    | 80                 | 93         |
| - waarvan persoonlijke dienstverlening met formele opvolging | 0                     | 6                  | 6          |
| - waarvan geen persoonlijke dienstverlening mogelijk         | 11                    | 36                 | 47         |

c) Sinds 1 oktober 2016 heeft VDAB aan 679 55+'ers minimaal 1 sollicitatie-opdracht meegegeven. Een werkzoekende 55-plusser die sollicitatieopdrachten ontvangt, krijgt er gemiddeld net geen 2 (1,9) per kwartaal.

VDAB kan pas een sollicitatie-opdracht geven als de klant arbeidsmarktklaar is. Dit betekent dat alle voorwaarden zijn voldaan om naar werkgevers toe te stappen. Vaak is dit niet in de eerste 2 maand van de begeleidingsactie, waar in eerste instantie vooral wordt ingezet in het digitaal sterker maken van de werkzoekende.

Voor werkzoekenden die zelfredzaam zijn worden geen sollicitatie-opdrachten geregistreerd. Hen wordt gevraagd maximaal hun sollicitatie-inspanningen bij te houden, idealiter via Mijn Loopbaan. Hierover hebben we vandaag nog geen rapportering.

d) VDAB kan binnen het tijdsbestek van deze parlementaire vraag hierop geen antwoord formuleren. Dit is geen standaardrapportage.

#### 4. a) cijfers derde kwartaal 2017

|                       | totaal nwwz | Wz met mail op maat ingesteld | Totaal Mail op Maat ontvangen | Klanten met sollicitatie-opdrachten | Totaal aantal sollicitatie-opdrachten |
|-----------------------|-------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Aangepast beschikbaar | 13017       | 823                           | 625190                        | 133                                 | 206                                   |
| Actief beschikbaar    | 29347       | 3128                          | 2559930                       | 793                                 | 1548                                  |
| Eindtotaal            | 42364       | 3951                          | 3185120                       | 926                                 | 1754                                  |

55+’ers hebben vandaag, conform de afspraken met de sociale partners, geen toegang tot automatische matching. Werkzoekenden 55-plussers kunnen wel mail op maat of sollicitatieopdrachten ontvangen. Naast die twee kanalen bezorgen de bemiddelaars van VDAB ook vacatures aan werkzoekenden, zonder dat de werkzoekende verplicht is om op deze vacature te solliciteren. Uit de cijfers blijkt dat die veel vaker gebruikt worden dan sollicitatieopdrachten. In het derde kwartaal van 2017 ontvingen 55-plussers 57.126 vacaturemededelingen. In Samen op de Bres voor 50+ werd ook van VDAB gevraagd dat voor 50-plussers vacatures nauwgezet werden geselecteerd op basis van ‘beroepsspecifieke elementen, de ervaringen, de geschiktheid en de competentie’ van de werkzoekende en 50-plussers dus niet opgenomen mochten worden in de automatische matching van VDAB. Vandaar dat de focus bij VDAB voor deze doelgroep sterk op de mededelingen ligt, waarbij de consulent zelf oordeelt of een vacature past bij het profiel van de 50-plusser (vandaag 55-plusser). Vanuit de primaire focus op de dienstverlening werden sollicitatieopdrachten vroeger enkel gebruikt wanneer de bemiddelaar een vermoeden had dat de werkzoekende te weinig naar werk zocht. In het kader van de versterking van de controleopdracht werkt VDAB aan een verschuiving richting meer sollicitatieopdrachten.

- b) Het aantal niet-werkende werkzoekenden 55+ die minstens 1 mail op maat ontving in het derde kwartaal 2017, verdeeld per aantal mail op maat.

| <b>Aantal mail op maat</b> | <b>Totaal</b> |
|----------------------------|---------------|
| maximum 3                  | 186           |
| 4 tot 6                    | 115           |
| meer dan 6                 | 3650          |
| Eindtotaal                 | 3951          |

- c) Het aantal niet-werkende werkzoekenden 55+ die minstens 1 sollicitatie-opdracht ontving in het derde kwartaal 2017, verdeeld per aantal sollicitatie-opdrachten.

| <b>Aantal sollicitatie-opdrachten</b> | <b>Totaal</b> |
|---------------------------------------|---------------|
| maximum 3                             | 809           |
| 4 tot 6                               | 97            |
| meer dan 6                            | 20            |
| Eindtotaal                            | 926           |

5. a) VDAB registreert dit niet.

- b) Voor de nieuw ingestroomde 55+’ers sinds 10/2017 waren er 1538 binnen de 3 maand in persoonlijke dienstverlening. Of 23.3%.

- c) VDAB neemt de passief beschikbare werkzoekenden in persoonlijke dienstverlening op hun eigen vraag. VDAB registreert geen informatie over de motivatie. Als VDAB een interessante vacature heeft kan dit voorgelegd worden aan een werkzoekende, ook aan passief beschikbare werkzoekenden.

d.

|                                                                                              | Aangepast<br>beschikbaar | Actief beschikbaar | Eindtotaal |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|------------|
| instroom                                                                                     | 513                      | 1880               | 2393       |
| waarvan persoonlijke<br>dienstverlening bij GTB                                              | 0                        | 5                  | 5          |
| doorverwezen naar de<br>onderzoeksdienst Personen<br>met een Arbeidsbeperking<br>binnen VDAB | 0                        | 15                 | 15         |

Er kunnen geen afzonderlijke cijfergegevens worden aangereikt over het aanbod bij de Gespecialiseerde Opleidings-en begeleidingsdiensten.