

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 117
van **EMMILY TALPE**
datum: 4 november 2016

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

Onlinedienstverlening VDAB - Problemen voor anderstaligen

Dat de bestuurstaal in Vlaanderen het Nederlands is, hoeft uiteraard niet in vraag te worden gesteld. Dat neemt niet weg dat het voor anderstalige werkzoekenden die het Nederlands niet, nog niet of onvoldoende machtig zijn, een obstakel kan vormen in de contacten met VDAB en dus ook voor hun zoektocht naar werk.

Een concreet voorbeeld stelt zich aan de oostkust, waar traditioneel heel wat laaggeschoolde anderstaligen hun geluk komen beproeven voor een beter leven. Daar worden zij nu in zekere zin het 'slachtoffer' van de staatshervorming van twee jaar geleden. VDAB moet nu eenmaal herorganiseren om alle nieuwe opdrachten in te passen in zijn werking, die met hetzelfde budget moet gebeuren. Daarnaast is er de logische tendens tot digitalisering. Keerzijde van de medaille is echter dat de werking van werkwinkels wordt teruggeschroefd in zowel Blankenberge als Knokke-Heist.

In Blankenberge kan men vanaf 3 november enkel nog op maandag- en donderdagvoormiddag spontaan aankloppen in de werkwinkel, vanaf 1 januari is dat niet meer mogelijk en wordt er enkel nog op afspraak gewerkt. Vervelend voor de Blankenbergse werkzoekenden omdat uitgerekend hun gemeente aan de oostkust met het hoogste werkloosheidspercentage kampt, meer bepaald 10,7 procent. Voortaan zal dus meer online moeten gebeuren, onder meer via online aanmeldingsformulieren.

In Knokke-Heist wordt de werkwinkel opgedoekt en wordt er onder andere verwezen naar een servicelijn. De gemeente beklaagt zich echter over het feit dat het voor die kwetsbare groepen die niet mee zijn in het multimediasverhaal, geen evidentie is. Voor anderstaligen, in het bijzonder dan de laaggeschoolden, is het een dubbel probleem: naast de technische kwestie is er immers ook het taalprobleem.

1. Is uit de praktijk al gebleken dat laaggeschoolde werklozen praktische problemen ervaren met de onlinewerking van VDAB? Zo ja, wat zijn de meest voorkomende problemen?
2. Op welke manier vangt VDAB deze groep van werkzoekenden op?
3. Welk specifiek beleid wordt gevoerd naar anderstalige werkzoekenden?
4. Is VDAB op de hoogte welke werkzoekenden het Nederlands al dan niet voldoende machtig zijn om te kunnen werken met de onlinedienstverlening?
5. Stellen zich effectief meer problemen aan de kust en in grote steden?

6. Wat doet VDAB om deze situatie te remediëren om te verzekeren dat de kansen van anderstalige werkzoekenden op activering niet belemmerd worden omwille van onvoldoende taalkennis om te kunnen werken met de onlinedienstverlening?

ANTWOORD

op vraag nr. 117 van 4 november 2016

van **EMMILY TALPE**

1. VDAB probeert steeds op maat te werken: digitaal waar mogelijk en face-to-face waar nodig. De aanpak is niet gekoppeld aan een doelgroep, maar aan de individuele burger. Bij de onlinedienstverlening van VDAB wordt vastgesteld dat het niet noodzakelijk laaggeschoolde werkzoekenden zijn die de meeste problemen ervaren met de digitalisering van de dienstverlening. Het zijn vooral digitale analfabeten die problemen hebben om bijvoorbeeld zichzelf in te schrijven via de online tools of om hun eigen dossier up-to-date te houden. VDAB maakt hierbij een onderscheid tussen twee niveaus. Enerzijds zijn er mensen die niet kunnen werken met internet, een computer, e-mail, smartphone, ... en dus digitaal ongeletterd zijn. Anderzijds zijn er ook mensen die niet noodzakelijk digitaal laaggeletterd zijn, maar niet of niet voldoende vertrouwd zijn met de specifieke online dienstverlening van VDAB. Hier wordt in samenwerking met de vakbonden modules opgezet om de nodig ondersteuning te bieden.
2. Voor de inschrijving bij VDAB kunnen mensen die minder vertrouwd zijn met het werken met computer steeds een beroep doen op de servicelijn via het gratis nummer 0800/30 700.
Verder maakt VDAB, zoals hierboven vermeld, een onderscheid tussen twee niveaus van digitale geletterdheid:
Enerzijds digitale analfabeten, mensen die niet kunnen werken met internet, een computer, e-mail, smartphone, Momenteel lopen er contacten met de centra voor basiseducatie om meer arbeidsmarktgerichte ondersteuning te bieden aan digitaal laaggeletterde werkzoekenden. De centra voor basiseducatie zijn bereid om een betere afstemming tussen hun modules rond ICT en de arbeidsmarkt te voorzien.
Er is ook uitwisseling met VDAB en de centra voor basiseducatie om modules beter toegankelijk te maken voor werkzoekenden en het gebruik van digitale tools aan te leren.
Anderzijds zijn er ook mensen die niet noodzakelijk digitaal laaggeletterd zijn, maar niet of niet voldoende vertrouwd zijn met de specifieke online dienstverlening van VDAB. Hiervoor worden modules digitaal basisvaardigen opgezet in samenwerking met de vakbonden om ook deze groep de nodige ondersteuning te kunnen bieden in het gebruik van de VDAB-tools. Dit aanbod wordt operationeel vanaf 1/1/2017.
3. Het huidige taalbeleid binnen VDAB ziet "taal niet als absolute voorwaarde voor bemiddeling naar werk, maar als aan te ontwikkelen competentie". Hiervoor hanteren VDAB in haar dienstverlening het principe van taalhoffelijkheid.
De bemiddelaars kunnen in hun begeleiding van anderstalige werkzoekenden onder andere gebruik maken van verschillende hulpmiddelen: de Vlaamse Tolkentelefoon, Klare Taal-tools, taalondersteuning, ...
Als de werkzoekende onvoldoende kennis Nederlands heeft voor bemiddeling naar een passende job, geeft VDAB het advies aan deze persoon om een basisopleiding Nederlands te volgen. Hiervoor verwijzen we door naar het Agentschap Integratie en Inburgering voor niveaubepaling. Zij verwijzen op hun beurt door naar een geschikte taal cursus bij een onderwijsverstrekker. In verschillende regio's zijn deze cursussen ook erkend als VDAB-opleiding. Hierna kan de werkzoekende desgewenst aansluiten op een specifieke taalopleiding binnen de sector waarin hij of zij aan de slag wil. Deze worden aangeboden door VDAB of partners.

VDAB heeft ook taalinstructeurs in dienst die taalondersteuning verzorgen tijdens de opleiding of bij bedrijven tijdens werkplekleren, het zogenaamde "Nederlands op de opleidingsvloer" (NODO) of "Nederlands op de werkvloer" (NODW).

4. Bij VDAB wordt verwacht dat werkzoekenden zelf aangeven of ze al dan niet kunnen werken met online-tools. Het niveau van taalkennis Nederlands wordt genoteerd in het online dossier van de klant, maar zoals reeds aangegeven, is dit niet steeds automatisch gelinkt aan een digitale (on)geletterdheid.
5. De problemen van de kustgemeenten en de grote steden, zoals Gent en Antwerpen zijn inderdaad anders van aard. Het is een algemene trend om de kleinere werkwinkels met 1 of 2 bemiddelaars te sluiten, en in te zetten op grotere werkwinkels om een betere dienstverlening te kunnen bieden. In grote steden zijn er meer werkwinkels waar werkzoekenden vaker terecht kunnen voor face-to-face hulp. Deze grote werkwinkels hebben meer bemiddelaars, kunnen mensen beter geholpen worden en zijn vaak makkelijker te bereiken met openbaar vervoer.

We merken dat werkzoekenden aan de kust vaak minder mobiel zijn en dat de werkplaatsen minder goed bereikbaar zijn met openbaar vervoer. In combinatie met een gebrekkige kennis van het Nederlands, maakt dit het er niet altijd makkelijker op om een gepaste job te vinden in deze regio. Dit probleem van mobiliteit stelt zich minder in grote steden.

6. In eerste instantie wordt er op maat gewerkt, zoals eerder vermeld: online waar mogelijk, face-to-face waar nodig. Mits opleidingen (basisvaardigheden ICT, NT2, ...) kan op termijn overgeschakeld worden naar een meer online gerichte dienstverlening.
De bemiddelaars kunnen in hun begeleiding van anderstalige werkzoekenden onder andere gebruik maken van verschillende hulpmiddelen: de Vlaamse Tolken telefoon, interne workshops rond Klare Taal-tools, taalondersteuning etc. Dit zijn voorbeelden om het maatwerk bij bemiddelaars te verbeteren.
Er wordt ook gewerkt aan een nieuw servicemodel, waarbij experts van alle doelgroepen betrokken zijn om rekening te houden met de gebruiksvriendelijkheid van onze dienstverlening voor alle klanten, ongeacht de doelgroep waartoe ze behoren.