

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 309
van **EMMILY TALPE**
datum: 3 februari 2017

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

VDAB - Ondersteuning werkzoekenden zonder of met gebrekkige toegang tot internet

Op 6 oktober 2016 stelde ik een vraag om uitleg over het aanvoelen van sommige werkzoekenden dat ze benadeeld werden door VDAB door een gebrekkige toegang tot het internet. De minister kondigde een aantal initiatieven aan. Eén daarvan was het zogenaamd 'digitaal portret' dat VDAB opmaakt van mensen die geen e-mailadres hebben en mensen die moeilijker toegang hebben tot het internet of daar minder vaardig in zijn.

1. Een ander element was de chat co-browse, waarbij VDAB-consulenten mee kunnen volgen op het computerscherm van de werkzoekende.
 - a) Werd dat al geïmplementeerd?
 - b) Zo neen, voor wanneer is deze toepassing voorzien?
2. Een andere vraag was de mogelijkheid om digitale service in andere talen dan het Nederlands aan te bieden.
 - a) Wat is hier de stand van zaken?
 - b) Gebeurt de implementatie volgens een stappenplan? Zo ja, wat zijn de concrete stappen en hun bijbehorende timing?
 - c) Welke talen zullen worden gebruikt om digitale service aan te bieden?

ANTWOORD

op vraag nr. 309 van 3 februari 2017

van **EMMILY TALPE**

1. a) Chat en cobrowse is nog niet geïmplementeerd. Een aantal producten werd getest in het najaar van 2016. Inmiddels is een keuze gemaakt en wordt de uitrol van deze functionaliteit voorbereid. Deze support service zal in eerste instantie worden aangeboden bij een of meer self service producten van VDAB. We denken aan het persoonlijk dossier Mijn Loopbaan en aan de self service toepassing voor de werkgevers. De bedoeling is de klant live te ondersteunen bij het gebruik van die tools, zodat hij/zij verder kan. Naast de chat-functie is een co-browse functie voorzien die het mogelijk maakt dat de VDAB bemiddelaar het scherm van de klant kan zien en er aanwijzingen op kan geven.

b) We plannen deze service klaar te hebben vanaf april 2017.
2. a) Zoals eerder gesteld beschikt VDAB niet over de middelen om al haar (self) services in verschillende talen aan te bieden. Daarnaast wil zij als Vlaamse overheidsdienst voldoende aandacht besteden aan de taalwetgeving terzake. Wat wél wordt aangeboden is de vertaling van een beperkt aantal infoblokken op de VDAB website naar het Frans, het Engels en het Duits.

b) Er is geen structureel plan voor het inbouwen van anderstalige digitale services omwille van de hierboven geciteerde redenen.

c) Voorlopig vertaling van infoblokken op vdab.be naar Frans, Engels en Duits.