



Vlaams
Parlement

ingediend op **1148** (2016-2017) – Nr. 1
28 april 2017 (2016-2017)

Verslag van de hoorzitting

namens de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie,
Innovatie en Wetenschapsbeleid
uitgebracht door Yasmine Kherbache

over de controle en sanctionering van werklozen
door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling
en Beroepsopleiding (VDAB)

Samenstelling van de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid:

Voorzitter: Jos Lantmeeters.

Vaste leden:

Matthias Diependaele, Andries Gryffroy, Jos Lantmeeters, Grete Remen, Axel Ronse, Sabine Vermeulen;

Robrecht Bothuyne, An Christiaens, Sonja Claes, Peter Van Rompuy;

Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;

Yasmine Kherbache, Bart Van Malderen;

Imade Annouri.

Plaatsvervangers:

Paul Cordy, Annick De Ridder, Lieve Maes, Lorin Parys, Miranda Van Eetvelde, Peter Wouters;

Jenne De Potter, Martine Fournier, Kathleen Helsen, Koen Van den Heuvel;

Willem-Frederik Schiltz, Martine Taelman;

Rob Beenders, Güler Turan;

Wouter Vanbesien.

INHOUD

1. Inleidende uiteenzetting.....	4
2. Bespreking	9
2.1. Standpunten en vragen van de leden	9
2.2. Antwoorden.....	12
2.3. Replieken.....	16
Gebruikte afkortingen.....	20
Bijlagen: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid hield op 30 maart 2017 een hoorzitting over de controle en sanctionering van werklozen door de VDAB.

Op 23 maart 2017 werd in de commissie over dit onderwerp al een interpellatie gehouden en een vraag om uitleg gesteld aan Philippe Muyters, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport (*Hand. VI.Parl. 2016-17*, nr. C185).

De getoonde presentatie is terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be, evenals een tabel van de VDAB over het profiel van de gesanctioneerde werkzoekenden.

1. Inleidende uiteenzetting

Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder van de VDAB, licht toe hoe de controle- en sanctioneringsbevoegdheid in Vlaanderen is uitgerold en hoe ze wordt uitgevoerd.

Overname controle- en sanctiebevoegdheid

In het kader van de zesde staatshervorming zijn drie belangrijke pakketten overgeheveld naar het regionale niveau: de doelgroepkortingen, de dienstencheques en PWA-cheques, en de activering van de werkzoekenden. Daarbij is ook het opvolgings- en controlebeleid van de RVA geregionaliseerd.

Bij de overheveling van de bevoegdheden is ervoor gekozen om ze in te bedden in de bemiddelingsaanpak. Dat is volgens Fons Leroy de moeilijkste maar ook de meest consequente weg. Het was geen beleidsmatige optie om het systeem van de RVA over te nemen. De keuze werd gemaakt om de bemiddelaars alle hefboomen in handen te geven om de activering uit te rollen, met name de positieve incentives, gecombineerd met de negatieve incentives die werden overgedragen van de RVA.

De doelstelling was voor de VDAB nooit om hard of zacht te activeren, maar wel consequent te zijn inzake activering en de deficiënties van de vroegere aanpak niet over te nemen. Die hadden te maken met de twee sporen van begeleiding van de werkzoekende die er eerder waren. Ten eerste was er de VDAB die samen met de werkzoekende zocht naar het juiste traject naar werk en bekeek wat er nodig was om dat te realiseren, vanuit de VDAB en vanuit de werkzoekende zelf. Ten tweede was er de weg van de RVA met een overeenkomst die verplichtingen stelde aan de werkzoekende inzake actief zoekgedrag. Die verplichtingen waren anders dan die van de VDAB. Institutioneel kon de RVA de VDAB immers niet controleren. De werkzoekende kreeg zo twee verschillende signalen over hoe zich te begeven op de arbeidsmarkt. Maar ook de werkgevers werden geconfronteerd met twee stromen van werkzoekenden. Sommigen werden door de VDAB uitgestuurd naar bepaalde vacatures die in hun traject naar werk pasten, anderen moesten voor de RVA bewijzen dat ze actief op zoek waren naar werk, ongeacht hun profiel bij de VDAB. De keuze werd gemaakt om gericht te activeren, met integratie van beide soorten incentives, maar niet langer met de planlast van weleer. De administratieve last moet verminderen voor zowel de werkzoekenden, die bewijzen van sollicitatie moesten leveren, als voor de werkgevers, die werkzoekenden doorgestuurd kregen die louter voor een attest kwamen en niet voor een echte sollicitatie.

Passieve en actieve beschikbaarheid

In het nieuwe systeem gaat men voor een consequent activeringsbeleid, waarin duidelijk is wat de weg naar werk is en hoe daarbinnen de verantwoordelijkheden verdeeld zijn voor de VDAB en de werkzoekende. Er moet wel nog altijd een federaal normatief kader worden toegepast. Daarin zijn er verschillende vormen van beschikbaarheid opgenomen. Passieve beschikbaarheid betreft de inspanningen die er moeten gebeuren in functie van wat de publieke bemiddelingsdiensten aan aanbod verzekeren en voorstellen. Actieve beschikbaarheid betreft de verantwoordelijkheid om zelf naar werk te zoeken. Voorts is er nog aangepaste beschikbaarheid, voor de oudere werkzoekenden.

In de RVA-tabellen worden de twee vormen van beschikbaarheid als gelijkwaardig voorgesteld. De realiteit van de arbeidsmarkt is anders, volgens Fons Leroy, en daarom heeft de VDAB ook deels andere cijfers. De spreker geeft twee voorbeelden. Een hooggeschoolde werkzoekende jongere die zich bij de VDAB aanbiedt, wordt beschouwd als iemand met een goed profiel die gemakkelijk werk vindt. De VDAB moet hem helpen om via de jobsite voldoende vacatures te vinden voor een job die bij dat profiel past. De taak van de VDAB is dan zeer beperkt en die van de werkzoekende in kwestie veel groter. Daartegenover staat het profiel van een werkzoekende van 45 of 50 jaar, die uitstroomt uit de automobielnijverheid door herstructurering. Het gaat dan vaak om mensen die twintig jaar of meer bij dezelfde werkgever hebben gewerkt en nooit hoefden te solliciteren. Ze vinden geen job meer in het beroep dat ze uitoefenden, omdat het beroep vaak niet eens meer bestaat. Die mensen kunnen niet zelf hun weg vinden op de arbeidsmarkt, stelt de spreker. De verantwoordelijkheid van de VDAB is dan ook veel groter: heroriëntatie, sollicitatievaardigheden aanleren, opleiding enzovoort. De maatgerichtheid van de aanpak maakt dat sommige vormen van beschikbaarheid veel meer doorwegen dan andere, afhankelijk van de positie van de werkzoekende op de arbeidsmarkt.

Mismatch op de arbeidsmarkt

Ander vertrekpunt in de benadering is de structurele mismatch op de arbeidsmarkt. Die blijkt uit een getoonde grafiek van professor Luc Sels van de KU Leuven. De competenties die worden gevraagd, stemmen alsmaar minder overeen met de competenties aan de aanbodzijde. Toenemende robotisering en digitalisering en nieuwe productieprocessen vergen nieuwe en andere competenties. Dat impliceert dat er ten aanzien van die arbeidsmarkt veel meer moet worden ingezet op opleiding, oriëntering, werkplekleren en intensieve begeleiding naar beschikbare functies. Louter vacatures aanbieden, volstaat niet voor vele werkzoekenden. Een andere grafiek, uit het laatste landenrapport van de Europese Commissie, bevestigt die visie. België staat volledig rechts en dat betekent dat de kloof tussen de kansen op arbeidsparticipatie van minder goed geschoolden ten opzichte van beter geschoolden hier het grootst is. Ook dat wijst op een structurele mismatch. Aan het andere eind van dat spectrum staan landen waar die competentiekloof veel kleiner is. Het dichten van die kloof is derhalve de boodschap.

Integratie van de controle op de beschikbaarheid

Het controle- en opvolgingsbeleid is ingebed in het bemiddelingsbeleid en moet dus van daaruit vertrekken. De spreker toont een stroomschema dat weergeeft welke werkzoekenden beschikbaar zijn, welke stappen er ondernomen worden om de beschikbaarheid op te volgen en hoe werkzoekenden bij de controledienst kunnen terechtkomen, waar de werkzoekende dan wordt verhoord en eventueel een sanctionering krijgt. Fons Leroy begrijpt dat de process flow vaak geïnterpreteerd wordt als een cascadesysteem. Hij sluit niet uit dat ook sommige

bemiddelaars dat zo zien, maar onderstreept meteen ook dat het dat juist niet is, omdat men voortdurend die lijn kan onderbreken. Als een werkzoekende werk of opleiding weigert, of niet opdaagt, dan kan die rechtstreeks aan de controledienst worden overgedragen. Voor de werkzoekende die binnen de begeleiding en bemiddeling in formele opvolging terechtkomt, wordt een formeel afsprakenblad opgesteld waarin de afspraken tussen de werkzoekende en de bemiddelaar worden opgenomen en door beide partijen worden ondertekend. Als blijkt dat de werkzoekende zijn afspraken niet nakomt of niet bijstuurt, kan dat leiden tot een ultiem afsprakenblad. Blijft de werkzoekende nalatig, dan is er een transmissie naar de controledienst. Het stroomschema, dat door de raad van bestuur is goedgekeurd, geeft aan hoe wordt bemiddeld, begeleid en opgevolgd. Het kan worden onderbroken door directe feiten die manifeste werkonwilligheid aantonen of bij weigering van een opleidingsaanbod.

Voor de implementatie van de nieuwe bevoegdheid zijn door de VDAB vele inspanningen geleverd, stelt Fons Leroy. Het evenwicht tussen rechten en plichten is evenwel nog niet gevonden, erkent hij graag. Het veronderstelt immers een verregaande mentale switch om van louter bemiddelen, begeleiden en opleiden, en dus toepassing van de positieve incentives, te evolueren naar het inpassen van de negatieve incentives in gesprekken met werkzoekenden. Er zijn opleidingen en webseminaries georganiseerd voor de bemiddelaars, nieuwe tools aangereikt, managementletters rondgestuurd enzovoort. Het is een proces dat verregaande begeleiding maar ook responsabilisering inhoudt om consequent te leren activeren.

Ook in 2016 is hard doorgewerkt aan het integreren van de visie rond consequent activeren. Dat bleek volgens de spreker ook duidelijk in de grafieken die de minister bij zijn antwoord op de interpellatie heeft getoond (*Hand. VI. Parl. 2016-17*, nr. C185). Indien er vandaag nog geen evenwicht in de consequente activering is bereikt, ligt die verantwoordelijkheid niet op het politieke niveau, maar wel bij het management van de VDAB, stipt de spreker aan. Het kader, dat is bepaald in overleg met de sociale partners, is het juiste om activering consequent aan te pakken. Het is evenwel ook een cultureel proces dat moet leiden tot evenwicht tussen kansen scheppen en gevolgen dragen voor wie die niet grijpt. De spreker zal voorstellen voorleggen aan zijn directiecomité en raad van bestuur om de beoogde effecten van een consequent activeringsbeleid te halen.

Transmissie is geen doel op zich

Transmissie naar de controledienst is geen doel op zich. De Vlaamse arbeidsmarkt is niet gediend met zoveel mogelijk transmissies, maar wel met zoveel mogelijk mensen aan het werk. De VDAB is met de zesde staatshervorming tot een soort van 'poortwachter' van de sociale zekerheid gebombardeerd. Dat vergt een evenwicht tussen rechten en plichten en dat is er vandaag nog niet, geeft Fons Leroy toe. Het is een groeiproces in de organisatie van de VDAB. Zoals dat in het verleden ook een groeiproces voor de RVA was.

Cijfers

Er is enige commotie ontstaan over de vergelijking tussen de gewestcijfers op basis van de RVA-cijfers. De gegevens van de VDAB en die van de RVA noemt de spreker onvergelijkbaar. De VDAB moet zijn cijfers in een soort van RVA-sjabloon gieten, maar heel wat opvolgingsbeleid zit bij de VDAB niet in het controle- en transmissiebeleid verrat, maar wel in het bemiddelingstraject.

Hoe gaat de opvolging, controle en sanctionering dan bij VDAB in zijn werk? Er werden in 2016 ongeveer 19.550 signalen gedetecteerd waarbij de bemiddelaar

de werkzoekende heeft aangesproken op zijn verantwoordelijkheden. In RVA-termen zou men het hebben over 'verwittigingen', maar juridisch gezien is dat niet correct omdat ze bij de VDAB zijn ingebed in het bemiddelingstraject. Dergelijke gegevens zijn derhalve niet te detecteren in de vergelijkende tabellen die de RVA heeft geproduceerd. Werkzoekenden worden dus wel degelijk aangesproken op hun gedrag in het bemiddelingsproces. Fons Leroy stelt dat men dat cijfer mag afzetten tegen dat van de ongeveer 160.000 (van de 220.000) werkzoekenden die uitkeringsgerechtigd zijn. Voor hen gelden de rechten en plichten. Daarvan zijn er 19.550 aangesproken op hun niet-conform zoekgedrag. 8720 van deze signalen zijn ook effectieve sancties.

Daarnaast waren er in 2016 ook 10.694 verwittigingen binnen het bemiddelingsproces. Dat is een stijging ten aanzien van 2015.

Evaluatie transmissie en controle

De grafiek van de evolutie van transmissies toont dat ook het aantal transmissies steeg en in het begin van 2017 blijft stijgen. Dat bewijst voor Fons Leroy dat het evenwicht tussen positieve en negatieve incentives nog niet helemaal is gevonden. Er wordt wel progressie gemaakt. Over alle procedures heen, dus niet alleen bij zuivere transmissies, is hetzelfde groeipad herkenbaar.

Louter voor de controleprocessen benadrukt Fons Leroy dat die wel effectief zijn, zelfs veel effectiever dan bij de RVA. Als er al problemen zijn om het evenwicht te bereiken dan zijn die te situeren in het bemiddelingsproces. De controle op zich is bijzonder effectief, met een toegenomen ontvankelijkheid, verminderde doorlooptijden en een rechtspraak die de uitspraken van de VDAB volgt. Nu de sanctioneringsbevoegdheid bij de VDAB is ondergebracht, is er een meer duidelijke band tussen de feiten en de sancties ten aanzien van de werkzoekende. Als er een te lange tijd tussen beide zit, dan is er geen grond meer om de werkzoekende daarop aan te spreken. Een korte doorlooptijd is essentieel. Zodra er een negatieve prikkel komt, dan weet men dat er een sanctie volgt. Die doorlooptijden kunnen ook korter omdat alles onder één instelling ressorteert.

Sollicitatiefeedback van werkzoekenden en werkgevers

Het activeringsbeleid sluitend maken, vergt inzet van alle actoren. Ook de VDAB heeft daarin nog verbetermarge. Samen met de werkzoekenden, de werkgevers en de publieke bemiddelingsdiensten moet er naar optimalisatie worden gezocht. Op het vlak van sollicitatiefeedback is er zeker nog verbetering mogelijk. Jaarlijks zijn er ongeveer 318.000 werkzoekenden die na het solliciteren feedback geven aan de VDAB. Aan werkgeverszijde doen er dat slechts 14.000. Dat betreurt de spreker. De werkgevers geven wel aan dat men meer contact met hen moet opnemen voor het krijgen van feedback, maar die taak ligt binnen het verantwoordelijkheidsmodel ook bij hen en niet enkel bij de VDAB. Ze worden niet meer, zoals bij de RVA het geval was, geconfronteerd met alle mogelijke sollicitanten, maar krijgen veel meer gericht werkzoekenden over de vloer. In ruil daarvoor wordt gevraagd om ook feedback te bezorgen via een elektronisch systeem dat recent ook nog eens vereenvoudigd is. Op basis van dergelijke feedback kan de VDAB uitmaken of iemand bijvoorbeeld over onvoldoende sollicitatievaardigheden beschikt en die dan doorsturen naar de respectieve sollicitatieclubs. Of bij werkonwilligheid kan die persoon in het controlesysteem worden opgenomen. Maar het blijkt een hele stap te zijn voor de werkgevers. Ook wanneer de vraag naar feedback expliciet is opgenomen in de overeenkomst die werkgevers met de VDAB sluiten (vacatures met sollicitatieopdracht), is de effectief uitgebrachte feedback laag. Met de werkgeversorganisaties zal worden getracht de feedback te verhogen. Dit wordt besproken in het kader van het door de minister gevraagde actieplan.

Wat is er intussen geleerd?

De transmissies nemen toe en de mentaliteitsswitch is aan het gebeuren, stelt de spreker vast, zij het nog niet voldoende krachtig. Fons Leroy wil in 2017 het gezochte evenwicht bereiken tussen het aantal verwijzingen en het aantal transmissies. Nog consequenter zijn, is dus de boodschap. Dat is een opdracht die bij de VDAB ligt. Men wist bij voorbaat dat het een grote mentale ommezwaai zou vergen bij de bemiddelaars. Reeds in 2016 zijn daarom opdrachten aan de onafhankelijke auditdienst uitbesteed om te kijken waar het mis zou kunnen lopen. De resultaten van een audit over het 'sluitend maatpak' zouden in mei 2017 voorliggen. Er loopt nog een audit over de controleprocessen, om na te gaan of ze overeenstemmen met de onderrichtingen die in dat verband zijn gegeven. Het management volgt via die onafhankelijke audits op of de processen van bemiddeling en controle consequent worden uitgerold.

Fons Leroy benadrukt dat de VDAB niet de Vlaamse RVA wil worden. De opdracht is ervoor te zorgen dat de uitkeringen terechtkomen bij wie ze verdienen, maar de VDAB gaat de controleur niet in de vitrine zetten. De prioritaire opdracht blijft goed bemiddelen. Op dat vlak zijn er onafhankelijke rapporten, zoals het Benchlearning Change Report 2016 van het European Public Employment Services Network, die uitwijzen dat Vlaanderen samen met Oostenrijk en Estland over de meest volgroeide arbeidsbemiddelingsdiensten van Europa beschikken. Estland blijkt op sommige punten nog beter te scoren dan de VDAB en dus is er nog de wil om die positie verder te verbeteren. Dat gebeurt onder meer in het kader van een Europees benchmarkingprogramma, waarin de agentschappen door externe assessoren op hun maturiteit worden beoordeeld en dat op basis van verschillende onderdelen van de organisatie, zoals samenwerking met partners, activeringsbeleid, managementsystemen, opleidingsbeleid, veranderingsmanagement enzovoort. Dat is zeer interessant, omdat ook de VDAB niet op alle segmenten en onderdelen even goed scoort. Het maakt het mogelijk om bij andere publieke bemiddelingsdiensten te zien waar in de eigen werking nog verbetering mogelijk is. Globaal wordt de VDAB wel als een mature arbeidsbemiddelingsdienst beoordeeld.

Groeimogelijkheden voor bemiddeling

Ook in de bemiddeling is nog groeimarge aanwezig. De VDAB experimenteert momenteel met een vijfhonderdtal bemiddelaars op het vlak van datamining. De VDAB zit op een goudberg aan gegevens van honderdduizenden werkzoekenden. Daarnaast zijn er tienduizenden data beschikbaar van bedrijven. Er kunnen patronen worden afgeleid uit die gegevens en op basis daarvan kunnen ideale werktrajecten voor bepaalde profielen worden gedistilleerd of kunnen specifieke profielen aan specifieke werkgevers worden gekoppeld. Op die manier kan de VDAB de bemiddelaars en klanten van fijnmazigere informatie voorzien.

Datamining kan dan ook een element worden in de opvolging. In het najaar van 2017 zouden ook in die zin experimenten worden opgezet. Zo zou men kunnen nagaan of bepaalde profielen bijvoorbeeld meer zoekgedrag vertonen dan andere, gelijkaardige profielen. Het zou een goedkope manier kunnen zijn om bemiddelings- en opvolgingsbeleid te verbeteren en te versterken door technologische innovatie en datamining.

Volgende stappen

De evaluatie is voorgelegd aan de raad van bestuur en niet alle sociale partners zijn even gelukkig met de uitkomst. Fons Leroy vindt het terecht dat ze erop wijzen dat het evenwicht nog niet is bereikt, hij aanvaardt die kritiek.

De VDAB moet dan ook bekijken hoe aan die eenvormige bemiddelingscultuur kan worden gewerkt. Er zijn intussen activeringsteams opgezet, die alle teams binnen de VDAB begeleiden om het evenwicht te vinden. Het gaat om een aantal ervaren bemiddelaars die elk team in elke provincie bijstaan om te groeien naar dat evenwicht en die bekijken of men consequent omspringt met positieve en negatieve incentives. Met de universiteit van Leuven is tevens een VIONA-onderzoek verricht naar bemiddelingsstijlen. In de organisatie is er een diversiteit aan stijlen, wat normaal is, stelt de spreker, aangezien men nog altijd met mensen werkt. Dat gaat van heel repressief tot heel sociaal. Het is niet de bedoeling mensen ertoe te brengen drastisch één bemiddelingsstijl te hanteren, maar een teamleider moet zich wel bewust zijn van de bemiddelingsstijlen in zijn team en hoe die slim in te zetten en te combineren. Uit de diverse bemiddelingsstijlen moet maximaal rendement worden gehaald om tot een consequente activeringsaanpak te komen.

2. Bespreking

2.1. Standpunten en vragen van de leden

Axel Ronse vindt het zeer nuttig dat de hoorzitting werd georganiseerd een jaar na de overdracht van de respectieve bevoegdheden en na de recente publicatie van de RVA-cijfers. De toelichting van de gedelegeerd bestuurder, samen met het antwoord dat de minister eerder gaf in de commissie, verduidelijkt voor het lid alvast heel wat.

Het lid heeft uit de toelichting onthouden dat de realiteit van de bemiddelings- en controlecultuur in Vlaanderen wel enigszins anders is dan de RVA-cijfers deden vermoeden. Bovendien erkent het management van de VDAB dat er nog werk aan de winkel is en dat een mentaliteitswijziging moet worden doorgevoerd. Tot slot vindt Axel Ronse het markant te horen dat de controle door de VDAB merkkelijk effectiever verloopt dan bij de RVA het geval was.

De N-VA-fractie is het er alvast helemaal mee eens dat het geen verhaal van maximale sancties kan zijn, maar wel van invulling van jobs. Daarin doet de VDAB het goed. De spreker noemde de VDAB terecht de 'poortwachter' van de sociale zekerheid en dan moet men ook kritisch naar de feiten durven kijken. Dat gebeurt ook, met name door onder meer deze hoorzitting.

Bij de grafiek over de mismatch op de arbeidsmarkt, en die over de kloof tussen de jobkansen van hoog- en laagopgeleiden, zag het lid dat het om Belgische cijfers ging. Zijn die cijfers ook beschikbaar voor Vlaanderen?

Bij de flowchart van hoe de VDAB met werkzoekenden omgaat, zijn er verschillende stappen te onderscheiden. Is er daarin een verschil tussen actieve en passieve beschikbaarheid? Stemt dat overeen met het onderscheid tussen de zelfredzame werkzoekende en de persoonlijke dienstverlening? Kan de spreker dat nog verduidelijken?

Is er zicht op het aantal werkzoekenden/klanten bij de VDAB die actief dan wel passief beschikbaar zijn?

Axel Ronse begrijpt dat bij de bemiddelaars een mentaliteitswijziging nodig is en dat daaraan wordt gewerkt. Kan die bemiddelaar gemakkelijk de band met de klant overstijgen om effectief de stok achter de deur te gebruiken wanneer dat nodig is? Het lid hoopt uit het actieplan te kunnen opmaken wat het management denkt te ondernemen om dat mogelijk te maken.

Uit de cijfers van 2016 blijkt dat 6181 mensen zich niet hebben aangemeld bij de Plaatsingsdienst of de dienst Beroepsopleiding. Voor andere categorieën van 'misstappen', zoals weigering van outplacement of deelname aan een inschakelingsparcours, liggen de cijfers veel lager en dat vindt het lid vreemd. Herpakken de werkzoekenden die zich niet aanmelden dan dermate dat ze niet terug te vinden zijn in andere cijfers?

Wat betreft de cijfers wil Axel Ronse ook nog graag uitleg bij het feit dat er geen voorlopige schorsingen worden genoteerd. Dat geldt ook voor de andere gewesten.

Als er inzake signalen en verwittigingen cijfers opgetekend worden van respectievelijk bijna 20.000 en meer dan 10.000, hoe kan het dan dat er meer dan 26.000 transmissies zijn? Zijn er dan ook transmissies die zonder signaal of verwittiging gebeuren?

De feedback van werkgevers en werknemers bij sollicitatie is inderdaad belangrijk om opvolging te kunnen doen. De vraag is op welke manier feedback het beste aan de werkgevers wordt gevraagd. Idealiter is de VDAB voor de werkgevers immers een soort 'onzichtbare hand'. Misschien is het nuttig om aan de werkgeversorganisaties een aantal voorstellen te vragen.

Wat betreft het stroomschema vraagt Axel Ronse zich af of de scheiding tussen formeel en informeel wel nuttig is. Als iemand niet reageert op een informeel signaal, kan daarvan voor het lid ook een formele vaststelling gebeuren. Kan dat niet rechtstreeks aan de controledienst worden overgemaakt?

Yasmine Kherbache noteert alvast een gigantische verbetering in foutenmarge en doorlooptijd in vergelijking met de RVA-procedure. Tijdverlies en nodeloze bureaucratie zijn niet in het belang van de werkzoekenden en werkgevers.

Is er al een zicht op het profiel van de gesanctioneerden, redenen voor sanctie en de aard van sancties? Het lid wil graag weten wat nu precies het meest tot sancties leidt: weigering van aanbod, of niet opdagen bij oproeping, of een andere reden? Dit is belangrijk voor de evaluatie van de bemiddeling.

Niet-zelfredzame werkzoekenden moeten zo snel mogelijk ondersteuning en begeleiding krijgen. De zelfredzamen kunnen zelf aan de slag bij het zoeken naar werk. Betekent dat dan dat ze ook een tijdlang van de radar van de bemiddelaar verdwijnen? Hoe lang duurt dan die periode van zelfredzaamheid? Het lid zou niet willen dat door de bemiddelingsintensiteit ook de sanctioneringsintensiteit zou verhogen. Sanctioneren moet volgens het lid in de eerste plaats leiden tot activering en niet gewoon tot uitsluiting.

Heeft de VDAB een beeld van de effectiviteit van sancties? Merkt men na een sanctie een positief effect op het traject naar werk? Deze vraag komt misschien wel te vroeg.

Wat met werkzoekenden die in de persoonlijke dienstverlening zitten en een aanbod weigeren? *Yasmine Kherbache* geeft het voorbeeld van iemand zonder secundair diploma, voor wie de bemiddelaar oordeelt dat hij of zij aan werkplekleren moet doen. Zelf wil de werkzoekende echter graag alsnog het diploma van secundair onderwijs halen. Wat is de procedure als er dergelijke disputen zijn? Deze mensen zijn vaak niet al te zelfredzaam als het erom gaat procedures te voeren. Laaggeschoolden die het niet eens zijn met de bemiddelaar, geven dat soms op niet al te constructieve wijze aan en worden dan gesanctioneerd. Ze weten vaak niet dat ze een verweermogelijkheid hebben en raken snel uitgesloten. Zo komen ze dan terecht bij het OCMW, dat zeker niet even goed is

in begeleiding als de VDAB. Dergelijke situaties moeten zoveel mogelijk worden vermeden.

Emmily Talpe ziet al heel wat vragen beantwoord door de toelichting. De cijfers zijn in het juiste perspectief geplaatst. Het kader is volkomen veranderd. De integratie van het sanctioneringsbeleid in het activeringsbeleid en de trajectbegeleiding hebben een effect op de cijfers. De sanctionering, de stok achter de deur, is nodig, ook al zou dat in een ideale wereld niet het geval zijn.

De mindswitch bij de VDAB-consulenten is cruciaal en het lid hoort graag dat er sterk op wordt ingezet met opleidingen en dergelijke. Het gaat dus de goede kant op, al ziet men de groeimarge ook nog. *Emmily Talpe* vindt het positief dat de VDAB de vinger aan de pols wil houden.

Er werd aan het lid gesignaleerd dat de inhoud van de afsprakenbladen, waarop de afspraken tussen de bemiddelaar en de werkzoekende worden genoteerd, niet altijd duidelijk is. Vooral ook de rek die op de gemaakte afspraken kan zitten, is niet gekend. Kan de spreker dit verder toelichten?

Het stemt het lid tevreden dat ook Fons Leroy het belang van de sollicitatiefeedback onderschrijft. De aarzeling van werkgevers om feedback door te geven, moet zeker nog worden aangepakt. Ook in dat verband is een mindswitch nodig. Is het afsprakenkader in overleg met de werkgeversorganisaties opgesteld?

Het geringe aantal sancties baart *Emmily Talpe* toch nog enigszins zorgen, ook al zijn de cijfers van RVA en VDAB niet vergelijkbaar. Het aantal transmissies is toegenomen in 2016 ten opzichte van 2015. In 2013 waren het er echter nog 42.219 en dus is de stijging die zich voordoet relatief gezien de grote voorafgaande daling. Speelt de verbetering van de conjunctuur daarin mee?

In geen van de gewesten is een voorlopige schorsing toegepast. Hoe is dit te verklaren?

Opvallend is het hoge cijfer van 82 percent voor het niet opdagen bij sollicitaties. Is het sanctioneringsbeleid dan niet nog te zacht? Welke conclusies trekt de VDAB uit dit cijfer? Hoeveel van de afwezigheden zijn uiteindelijk wel gesanctioneerd? Wat zal de VDAB ondernemen om dat cijfer te doen dalen?

Inzake de toegenomen uitstroom wil *Emmily Talpe* weten welk cijfer verbonden is aan de realisatie door de VDAB en welk door private partners. Welke andere redenen zijn aan te wijzen: pensionering, ziekte, overlijden enzovoort?

Wat is de timing voor de audit van de controleprocessen?

De evaluatie wordt volgens *Emmily Talpe* essentieel om het nagestreefde evenwicht te bereiken. Wanneer zal de VDAB weer op kruissnelheid zijn?

Robrecht Bothuyne stelt vast dat de doorlooptijd op zeer korte termijn sterk is afgenomen. Hoe heeft de VDAB dat gerealiseerd? Wat is de impact op de kwaliteit van de beoordeling en eventueel het traject?

Het lid is tevreden dat het niet ophoudt met evaluaties, en dat er ook wordt nagedacht over hoe het nog beter kan. Datamining lijkt hem inderdaad noodzakelijk. Belangrijk is ook voldoende kennis van het Nederlands bij de werkzoekenden. Als men vaststelt dat tienduizend werkzoekenden al meer dan twee jaar werk zoeken en nog altijd niet of nauwelijks Nederlands spreken, dan vraagt hij zich af wat er in die tijd is ondernomen. Waarom slaagt men er niet in

om een voldoende basiskennis Nederlands mee te geven? Dat staat volgens hem immers los van de andere competenties.

De wortel- en stokbenadering lijkt algemeen aanvaard, stelt ook Robrecht Bothuynne vast. Het Vlaamse Gewest heeft nu de bevoegdheid en moet die gebruiken. Met betrekking tot de verschillende soorten sancties, wil het lid graag weten welk effect die hebben op de betrokkenen. Zijn daar gegevens over? Heeft bijvoorbeeld een schorsing van een maand een gunstig effect op de inzet van de werkzoekenden? Of gaat het steeds om dezelfde groep en vergt het andere maatregelen om die mensen op een positieve manier te integreren in het activeringsbeleid van de VDAB?

2.2. Antwoorden

Fons Leroy is tevreden met de grote betrokkenheid van de parlementsleden bij het activeringsbeleid. Nauwe opvolging van hoe de overgehevelde bevoegdheden in Vlaanderen worden ingebed en uitgerold, vindt de spreker een goede zaak.

Wat betreft de mismatch op de arbeidsmarkt, toonde de slide de cijfers voor België. Dat beeld is deels vertekend door de onderwijsperformantie van de diverse gemeenschappen. De grafiek die de vacaturegraad afzet tegenover de werkloosheidsgraad (Beveridgecurve) is wel gebaseerd op Vlaamse gegevens. Daaruit blijkt dat het niet langer klopt dat een hoge werkloosheidsgraad het gemakkelijker maakt om vacatures in te vullen. Dat Vlaamse beeld is ook in heel West-Europa terug te vinden: er zijn bijvoorbeeld te weinig mensen met technologische competenties. Er is ook een gelijkaardige grafiek voor het Europese niveau. In België is het beeld gewoon iets scherper afgetekend en ook in Vlaanderen is het een thema.

Het management van de VDAB is zeker bezig met hoe de bemiddelaars de kloof tussen de positieve en negatieve stimuli kunnen overstijgen. Er zijn zelfs preventief, vooraleer de juridische overheveling een feit werd, al een aantal acties ondernomen, specifiek om de bemiddelaars in het verhaal mee te krijgen. De extra inzet van de teams voor begeleiding was nodig. Fons Leroy geeft grif toe dat hij heeft onderschat hoe moeilijk het is om die stap te zetten. Er was immers in het oude systeem ook al sprake van transmissies. Toen werd een probleem echter elektronisch doorgegeven aan de RVA. In de nieuwe aanpak moet de bemiddelaar zelf een gesprek voeren met de werkzoekende, met wie hij of zij een vertrouwensbasis heeft opgebouwd. Voor het voeren van dat moeilijke gesprek moeten in de opleidingsprogramma's nog meer hefboomen worden aangereikt. Face to face moeten zeggen waarom het zoekgedrag niet voldoende of niet goed is, blijkt niet eenvoudig voor de VDAB, maar het is cruciaal voor het bereiken van het evenwicht.

Er waren ook vragen over de feedback door de werkgevers. Vlaanderen is een kmo-land. De VDAB bekijkt of een kort telefonisch contact niet mogelijk is om sneller feedback te krijgen van werkgevers, al moeten de verantwoordelijkheden wel evenredig worden opgenomen. Fons Leroy hoopt dat de drempel om feedback te leveren zo kan worden verlaagd. Er worden afspraken genegotieerd met de werkgeversorganisaties. Maar er moet rekening worden gehouden met het feit dat kmo's niet altijd de mankracht noch de tijd hebben om dat in te bedden in hun werking. Beloftes maakt de spreker niet, want het heeft ook te maken met mensen en middelen en prioriteiten die de VDAB moet stellen.

Dat er geen voorlopige schorsingen zijn geregistreerd, is te wijten aan het feit dat het juridische kader daarvoor na de bevoegdheidsoverdracht enkel nog van toepassing is voor de RVA en niet voor de gewesten. Het onderzoek naar de effectiviteit van de onderscheiden stappen in het stroomschema wordt

meegenomen in het overleg met de sociale partners. Daar wordt dan besproken of er sneller formalisering moet zijn of niet. Indien nodig kan er worden bijgestuurd.

Wat betreft het profiel van de geschorste en gesanctioneerde werkzoekenden, kreeg de spreker pas zeer recent de eerste rudimentaire gegevens binnen. De verwerkte gegevens zullen aan de commissie worden bezorgd. In de sanctionering zijn bepaalde profielen oververtegenwoordigd in vergelijking met het aandeel in de werkloosheid. Dat de focus vooral ligt op intensieve begeleiding van wie een minder goede positie op de arbeidsmarkt heeft, laat zich uiteraard ook voelen in de cijfers. Er is een oververtegenwoordiging van lager geschoolden in verhouding tot de hogeschoolden. Daarmee moet rekening gehouden worden bij het bekijken van welke kansen men biedt. Het hoeft ook niet te verbazen dat 55-plussers ondervertegenwoordigd zijn in het sanctiebeleid. Dat heeft te maken met een duidelijk kader dat is afgesproken in de raad van bestuur van de VDAB. Sanctionering gebeurt in dat geval op basis van de 'film' en niet van de 'foto'. Van mensen van die leeftijd die opnieuw geïntegreerd moeten worden in de arbeidsmarkt, wordt geaccepteerd dat ze al eens meer twifelen over het beste werkaanbod. De VDAB moet wel proberen om ze weer in te schakelen. De mentaliteitsswitch is voor iedereen nog groot, zeker voor de betrokkenen zelf, maar evengoed voor de intermediären en de bedrijven. Het beleidskader stuurt nog geen coherente signalen uit dat de 55-plussers moeten worden geactiveerd. Er is duidelijk voor gekozen om die groep anders te benaderen dan de andere werkzoekenden. Maar ook voor deze doelgroep wil de VDAB effectiever doorverwijzen naar passende vacatures.

Als hogeschoolden vooral zelfredzaam zijn, en dus minder aanbod krijgen van de VDAB en gemakkelijker aan het werk gaan, dan zal hun aandeel in de sancties veel lager zijn dan dat in de werkloosheid. Dat heeft te maken met de stromen op de arbeidsmarkt. Wie langer in de werkloosheid zit, komt meer terecht in intensieve bemiddelingsprocessen en is meer onderhevig aan opvolgings- en controleprocessen. Wanneer hogeschoolden na vier of zes maanden niet aan de slag zijn, dan worden ook zij uitgenodigd en wordt hun traject bekeken. De nodige knipperlichten zijn in het systeem ingebouwd. Datamining moet het mogelijk maken om die nog slimmer te hanteren.

Er is nog geen zicht op de effectiviteit van de sancties. Het is een pertinente vraag en in het kader van het jaarlijkse onderzoeksprogramma wil de VDAB onderzoeken of een studie ter zake kan worden uitbesteed. Dit vraagt wel een VDAB-overstijgend onderzoek. De vraag is ook relevant omdat werkzoekenden die nu worden geschorst in het VDAB-bestand blijven zitten. Het is zaak van daarmee te leren omgaan. Het gaat om werkzoekenden die enerzijds een teleurstelling te verwerken hebben, maar die anderzijds recht op dienstverlening blijven hebben en kunnen worden heringeschreven of ingeschreven blijven. Het is zoeken naar mogelijkheden om die werkzoekenden opnieuw kansen te bieden. Onderzoek kan daartoe bijdragen. In onderzoek over de OCMW-werking is al gebleken dat de stok achter de deur ertoe kan leiden dat sommige mensen weer aan de slag gaan.

Er werd ook verwezen naar de historiek van de sancties. Dat is een manier om door de jaren heen, gerelateerd aan de conjunctuur, te bekijken of er een correlatie is tussen het aantal aanbiedingen van jobs en opleidingen en het aantal transmissies. De historische cijfers kunnen helpen het vooropgestelde evenwicht te bepalen. Door de jaren heen zijn er ook in Vlaanderen heel diverse gegevens te vinden, afhankelijk van conjunctuur, introductie van nieuwe populaties, de afbouw van het vrijstellingsbeleid enzovoort. Er zijn veel schommelingen en in Vlaanderen is er duidelijk altijd een andere invulling aan gegeven dan in Wallonië, ook bij de RVA. Wallonië had altijd hogere cijfers qua sanctionering in

het kader van de actieve beschikbaarheid. Daarvoor moeten dan andere verklarende factoren dan de staatshervorming worden gezocht.

De vraag naar de effectiviteit van de publieke bemiddelingsdienst inzake uitstroom naar werk keert op elk forum terug. De vraag is terecht maar Fons Leroy kan alleen antwoorden dat die in sommige gevallen nul is, in andere 100 percent. De rest schommelt ertussen. Er is bewust gekozen voor maximale transparantie op de arbeidsmarkt door het capteren van alle vacatures. Dat biedt de betrokkenen een breed beeld van alle mogelijkheden. De uitgebouwde systemen zijn er, vanuit het oogpunt van de bemiddeling, in de eerste plaats op gericht om ervoor te zorgen dat de partijen op de arbeidsmarkt onder elkaar zelf het antwoord kunnen vinden. De werkgever voert zijn vacatures in en geeft aan welke de vereiste competenties zijn en ziet meteen wat het aanbod is aan werkzoekenden in zijn streek. Die zien op hun beurt meteen welke vacatures voor hen interessant kunnen zijn. De VDAB wil de systemen nog perfectioneren om de matching te optimaliseren, onder meer met de datamining. Dat maakt dan weer capaciteit vrij voor intensieve begeleiding en opvolging van wie het nodig heeft. Die aanpak heeft mee gezorgd voor de goede maturiteitsscore van de VDAB en voor de goede resultaten van de Europese benchlearning.

Ook het nieuwe dienstverleningsmodel, dat los van de staatshervorming wordt ontwikkeld, vertrekt van het principe van 'digital first'. De digitale dienstverlening is de eerste stap. Die switch is al gemaakt, met de goedkeuring van de raad van bestuur. Alle nieuwe werkzoekenden krijgen een digitaal startpakket, waarin een module over rechten en plichten is opgenomen. Ze worden geïnformeerd over hoe zich te gedragen op de arbeidsmarkt, wat sollicitatievaardigheden inhouden, hoe ze werk kunnen zoeken maar ook wat hun plichten zijn. Niet alle werkzoekenden beschikken over de nodige digitale vaardigheden om daarmee aan de slag te gaan. De VDAB rolt intussen een samenwerking uit met de werknemersorganisaties in het kader van de heroriëntering van de zogenaamde 'bijblijfactie'. Zij zullen ijveren voor voldoende digitale basisvaardigheden opdat iedereen in het systeem van digital first meekan.

De digitale aanpak is effectief en goedkoop en de VDAB kan corrigerend optreden voor wie nood heeft aan meer intensieve begeleiding. Idealiter zou begeleiding en bemiddeling eigenlijk zuiver digitaal moeten kunnen verlopen. Maar de mismatch op de arbeidsmarkt aanpakken, gaat ook over menselijke interactie, over het motiveren van mensen om die andere weg in te slaan om weer aan het werk te gaan. Die mensen hebben nood aan opleiding, werkervaring, intensieve begeleiding en dergelijke. Fons Leroy is tevreden dat de VDAB van de overheid nieuwe instrumenten in handen krijgt om die werkervaring in te vullen. Er zou evenwel nog meer capaciteit moeten worden vrijgemaakt voor sommige doelgroepen. Opleiding en werkervaring vergen veel tijd en mankracht. Men is intensief vaak drie tot vier maanden met de respectieve werkzoekenden bezig. De VDAB tracht te weten te komen wat de behoeften van de werkzoekenden zijn om de toenemende knelpuntvacatures ingevuld te krijgen.

Er is afgesproken met de minister dat het actieplan uiterlijk op de raad van bestuur van mei 2017 wordt afgeklokt. De teams zijn al geïnstalleerd. Fons Leroy benadrukt dat hij tegen eind 2017 effectief vooruitgang wil zien in het bereiken van het evenwicht tussen rechten en plichten. Dat vraagt een grote inspanning, zeker omdat de VDAB een andere weg heeft gekozen dan in de andere gewesten. Nu moet worden aangetoond dat de juiste weg werd gekozen.

De spreker deelt de mening dat er ook op het vlak van bemiddeling nog verbetermarge en potentieel is. Datamining biedt daar mogelijkheden. Er is een leerstoel opgericht met de KU Leuven en Vlerick Business School om na te gaan hoe men daaruit pilootprojecten kan maken. Experimenteren gebeurt vooralsnog

in een gesloten circuit om de degelijkheid te bewijzen. Voorts kan er worden geleerd van die Europese collega's waar de bemiddelings- en controlefunctie eveneens bij één organisatie zijn ondergebracht. Geen enkele Europese dienst heeft evenwel de keuze gemaakt om die functies bij één persoon samen te brengen zoals in Vlaanderen. Het is wel mogelijk om in Europese context te leren hoe men tegelijk als organisatie de faam van goede bemiddelaar kan houden en tegelijk de consequente poortwachter van de werkloosheidsverzekering kan zijn.

Hilda Eestermans, directeur van de Controledienst van de VDAB, gaat in op de procesflow, de stappen daarin en het aantal klanten dat in actieve, passieve en aangepaste beschikbaarheid zitten. De flowchart laat zien dat wie zich inschrijft vanaf de eerste dag gegarandeerde dienstverlening krijgt bij de VDAB, met het startpakket, automatische matching, mail op maat, werken met de sollicitatiewerkmap en andere tools. Daarnaast zijn er ook ontmoetingen met de werkzoekende op zijn verzoek of naar aanleiding van een knipperlicht. Er wordt dan ingeschat in hoeverre er sprake is van een zelfredzame klant. Daarbij wordt het verloop van de zoektocht naar werk nagegaan, en hoe de persoon in kwestie daarmee omgaat. Zo wordt duidelijk of die werkzoekende oriëntering en hulp nodig heeft. Als blijkt dat een werkzoekende de zaken goed in de hand heeft en actief zoekt en dat op de juiste manier doet, dan wordt hij of zij beoordeeld als zelfredzame klant. Voor wie nood aan dienstverlening heeft, wordt dat proces dan meteen opgestart. Dat gebeurt in eerste instantie veeleer informeel, met als uitgangspunt dat de werkzoekende samen met een bemiddelaar een actieplan opstelt. Als de bemiddelaar in de contacten – al dan niet persoonlijk – opmerkt dat er iets niet loopt zoals het hoort, dan wordt de stap gezet naar de meer formele aanpak. Dan ligt de nadruk meer op opvolging van de afspraken. Als ook dat niet blijkt te gebeuren, dan komt men terecht bij het ultieme afsprakenkader. Daar krijgt de werkzoekende nog één maand tijd om aan te tonen dat hij wel degelijk zijn afspraken nakomt, waarna hij opnieuw in het bemiddelingscircuit terecht kan en het dus niet tot transmissie hoeft te komen. Bij een negatieve beoordeling gaat het dossier naar de Controledienst. De werkzoekende wordt dan gehoord en na onderzoek wordt desgevallend een sanctie bepaald. Uit de flowchart blijkt de integrale nieuwe insteek in de werking en het vergt voor de bemiddelaar enige tijd om daarmee te leren omgaan. Het gaat erom het juiste moment van overstap naar een formele aanpak te bepalen maar ook om de juiste beoordeling van de afspraken in dat kader. De wijze waarop afspraken worden geformuleerd en genoteerd, is cruciaal, omdat ze smart moeten zijn (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) om uiteindelijk een sanctie te kunnen opleggen.

De 679 sancties waarvan sprake in 2016 betreffen slechts een heel klein deel van het sanctiekader. Wanneer de VDAB vaststelt dat een werkzoekende echt niet op sollicitatieaanbod ingaat of afspraken niet nakomt, dan is er de mogelijkheid om onmiddellijk over te gaan tot sancties. Een deel van de opvolging van het actief zoekgedrag zit ook vervat in de sancties en transmissies in het kader van de passieve beschikbaarheid. De reglementering is ingewikkelder geworden door de toevoeging van een andere vorm van beschikbaarheid. Maar het komt erop neer dat elke werkzoekende zich bereid moet tonen om in te gaan op passende acties die door bemiddelingsdiensten worden aangeboden. 'Aangepast beschikbare werkzoekenden' blijven binnen het passief sanctiekader zitten. Alleen de actief beschikbare werkzoekenden kan men vragen welke stappen ze zelf hebben ondernomen om aan werk te raken.

Er zijn een kleine 10.200 werkzoekenden met een aangepaste beschikbaarheid en een kleine 2500 werkzoekenden met passieve beschikbaarheid. Aan die laatste groep kan de VDAB niet meer vragen dat ze zelf naar werk zoeken, maar ze moeten wel ingaan op een passend aanbod. Alle andere werkzoekenden,

ongeveer 148.000, zijn actief beschikbaar en moeten in het controleproces worden opgenomen.

Het is belangrijk om de totaliteit van het plaatje te zien. Bij de passieve beschikbaarheid houden de sancties dan grosso modo wel dezelfde lijn aan als in 2015. Het grote verschil zit in de actieve beschikbaarheid en bij de jongeren. Daar wordt het effect van het nieuwe bemiddelingsmodel duidelijk. Het evenwicht moet daar nog worden gezocht. Zo krijgen bijvoorbeeld werkzoekenden die worden uitgenodigd om hun actief zoekgedrag te beoordelen en die na een aangetekend schrijven niet komen opdagen, een sanctie in die context. Er wordt niet nog aparte sanctie gegeven in het kader van het actief zoekgedrag. Op een later moment kan dat wel door de bemiddelaar worden bekeken. De opvolging is dus continu en een sanctie kan op elk moment.

Waar zit het verschil tussen de 26.300 transmissies en de 8720 sancties? Er is een ontvankelijkheid van 75 percent. Er vallen dus een 7000 dossiers af, wegens onder meer het feit dat werkzoekenden toch niet uitkeringsgerechtigd zijn of wegens een gebrekkige kwaliteit van het dossier. Daar is in 2016 aan gewerkt. Ongeveer 6920 werkzoekenden kregen een beslissing zonder gevolg. Daaronder ressorteren ook de jongeren die nog in de beroepsinschakelingstijd zitten. Ook zij krijgen in de loop van het jaar transmissie als ze niet ingaan op uitnodigingen of aanbod, maar daar kan geen gevolg aan worden gegeven. Een kleine 2000 werkzoekenden krijgen een transmissie zonder sanctie omdat er geldige redenen zijn en ze de ten laste gelegde feiten kunnen weerleggen. Het is dus belangrijk de totaliteit te bekijken.

Er was een vraag over 82 percent van de werkzoekenden die niet zou opdagen op sollicitatiegesprekken. Het betreft 82 percent van de transmissies van wie niet ingaat op een aangetekende uitnodiging van de VDAB. Daar zitten werkzoekenden tussen die naar een werkgever werden gestuurd, maar net zo goed mensen die voor andere acties waren uitgenodigd. Het gaat dus niet louter om sollicitaties.

2.3. Replieken

Axel Ronse stelt dat de N-VA-fractie gerustgesteld is en uitkijkt naar wat de raad van bestuur op voorstel van het management zal beslissen.

Het lid neemt aan dat er behalve de band tussen klant en bemiddelaar ook verschillen zijn in aanpak tussen de bemiddelaars. Ook dat moet worden bekeken. *Axel Ronse* wenst de VDAB veel succes met het verder uitwerken van de nieuwe aanpak en heeft er vertrouwen in.

Yasmine Kherbache vindt het vooral van belang dat nu de VDAB beide instrumenten in handen heeft, men de effectiviteit en rechtvaardigheid van het bemiddelingsproces beter kan beoordelen. Dat wil ze ook blijven opvolgen.

Het lid heeft nog een vraag inzake de zelfredzaamheid en de termijnen die daarbij voor jongeren in acht worden genomen.

Hilda Eestermans legt uit dat de VDAB de jongeren allemaal moet zien binnen de vier maanden. Voor hen zijn er twee specifieke evaluatiemomenten. Een eerste op zes maanden tijdens de beroepsinschakelingstijd en een tweede op tien maanden.

Yasmine Kherbache vraagt nog verduidelijking bij de grote groep van werkzoekenden die een sanctie kunnen krijgen omdat ze niet komen opdagen bij een sollicitatie of een afspraak. Hebben de betrokkenen dan al eerder werkaanbiedin-

gen gekregen? Fons Leroy had het over het verschil tussen het in rekening brengen van de 'foto' of de 'film'. Niet opdagen is een momentopname, vindt het lid. Als de betrokkene daarvoor al een werkaanbod heeft gehad en er waren geen problemen, wordt dat onderdeel van de 'film' dan ook mee in overweging genomen?

Hilda Eestermans stelt dat bij een beoordeling inzake het niet opdagen, ook alleen dat feit wordt beoordeeld. Binnen de actieve beschikbaarheid wordt de film wel bekeken. Daar worden de acties die wel zijn gebeurd, meegenomen in de overweging. Binnen het kader van de passieve beschikbaarheid beoordeelt men het feit van het niet opdagen (met een geldige of ongeldige reden) en wordt de sanctie daarop geënt.

Yasmine Kherbache begrijpt dat de digitale geletterdheid bij werkzoekenden niet altijd optimaal is, maar dat is vaak ook het geval met de formele geletterdheid. Wordt in het kader van de formele aanpak ook voor begeleiding gezorgd inzake verweer, of verwacht men van de werkzoekende dat hij of zij daarvoor de hulp van een advocaat of de vakbond inroept? Of legt de bemiddelaar ook uit wat de mogelijkheden inzake verweer zijn?

Hilda Eestermans verklaart dat de bemiddelaar in eerste instantie de klant ervan probeert te overtuigen van zijn oordeel over wat de beste weg is voor de werkzoekende. Heel wat werkzoekenden hebben een ideaalbeeld voor ogen, maar dat kan soms pas op langere termijn een optie zijn. Om op korte termijn uit de werkloosheid te raken, moeten ze eerst een ander traject volgen en daarover ontstaat al eens discussie. De klant heeft dan altijd het recht en de mogelijkheid om klacht in te dienen als hij of zij zich onheus behandeld voelt. Dat wordt ook onderzocht in al zijn aspecten: is er geluisterd naar de klant, is er rekening gehouden met zijn argumenten en is het juiste oordeel geveld.

Als een dossier in transmissie komt, wordt de klant in elk geval gehoord tijdens een verhoorgesprek. Daar kan de vakbond bijstand of vertegenwoordiging verlenen. Daarnaast is ook een beroepsprocedure bij de arbeidsrechtbank altijd nog mogelijk. Er is dus verweermogelijkheid, besluit de spreekster.

Fons Leroy verwijst naar het voorbeeld dat *Yasmine Kherbache* eerder gaf over een werkzoekende die eerst een diploma secundair onderwijs wil behalen. In de bemiddelingsaanpak is er een samenwerking met SYNTRA en het volwassenen-onderwijs, die nog maar pas werd hernieuwd. Via de onderwijskwalificerende opleidingstrajecten kan men elke werkzoekende op één jaar een beroepskwalificatie richting knelpuntberoep geven en een onderwijskwalificatie van secundair onderwijs of hoger beroepsonderwijs, zodat ze duurzaam sterker op de arbeidsmarkt staan. De VDAB bekijkt dus of een werkzoekende een profiel heeft dat past bij een knelpuntopleiding en of men die duurzaam aan het werk kan helpen door een OKOT-traject. Als dat zo is, dan krijgt de werkzoekende die opleiding. Als iemand toch een opleiding wil en die niet leidt naar een knelpuntberoep, dan is het antwoord nee. De kortste weg naar de arbeidsmarkt wordt voorgesteld. De werkzoekende kan dan in dialoog gaan met de bemiddelaar en kan eventueel via het klachtenmanagement of gerechtelijke weg verder in verweer gaan. Die afspraken worden geformaliseerd.

Emmily Talpe erkent dat zij en haar fractie bezorgd waren, maar ze is gerustgesteld door het realisme en de vastberadenheid waarmee de VDAB de nieuwe uitdaging wil aangaan.

Met betrekking tot de feedback wil het lid graag weten wat er gebeurt als een Vlaamse werkzoekende in een andere regio gaat solliciteren. Ze gaat ervan uit

dat de drempel voor werkgevers in Brussel en Wallonië nog veel groter is om feedback te bezorgen aan Vlaanderen. Wordt daarmee rekening gehouden?

Moeten de werkzoekenden in de grensregio's ingaan op vacatures en aanbod van over de grens? Kunnen zij ook worden gesanctioneerd als ze niet ingaan op een dergelijk aanbod?

De focus ligt op digitalisering om de matching zonder veel directe inbreng van de bemiddelaar te laten verlopen. De aanpak van de digitale achterstand bij werkzoekenden is in die zin cruciaal. Dat moet men blijven bewaken. Emmily Talpe kijkt uit naar de resultaten van de evaluatie.

Fons Leroy zal een antwoord op de technische vraag over de interregionale en internationale mobiliteit laten opzoeken en bezorgen. Het zijn situaties die weinig voorkomen. De VDAB wordt veeleer met omgekeerde werkstromen geconfronteerd, vanuit Wallonië en Brussel. De werkloosheidsgraad in de andere regio's neigt naar de cijfers van 2011 en voorjaar 2008. Het is zaak om die samenwerking en afstemming te heractiveren. De interregionale activiteit moet weer worden aangewakkerd en er zijn afspraken nodig. Rechten en plichten van werkzoekenden die naar Vlaamse bedrijven worden gestuurd, moeten eenduidig zijn.

Alle werkzoekenden krijgen in eerste instantie het digitale pakket, bevestigt de spreker. Dat garandeert een efficiënte omgang met de beschikbare middelen. Zo werkt Estland ook: in eerste instantie uitsluitend digitaal, maar ook opvolgen om intensief te begeleiden en te ondersteunen indien nodig. De datamining moet daarin verdere verfijning brengen. Alle modules zijn beschikbaar in digitale vorm: coaching, sollicitatietraining, webleren enzovoort. De menselijke capaciteit wil Fons Leroy maximaal voorbehouden voor wie echt intensieve begeleiding en opleiding nodig heeft.

Yasmine Kherbache vraagt nog naar het Benchlearning Change Report 2016 en het feit dat alleen de VDAB zichtbaar is op de getoonde grafiek en de andere landen niet herkenbaar zijn. Is het rapport integraal beschikbaar?

Fons Leroy stelt dat de informatie over de andere landen vertrouwelijk is. De Europese Commissie heeft aan het PES Network, het netwerk van publieke bemiddelingsdiensten, de taak opgelegd te zorgen voor een professionalisering van de bemiddelingsdiensten. De informatie daarover hangt af van de context waarbinnen die diensten moeten optreden. Zelf heeft hij er geen problemen mee om die gegevens voor de VDAB te delen, maar andere diensten zitten in een overheidscontext van een ministerie en dergelijke. Dat is anders dan een agentschap als de VDAB dat via een beheersovereenkomst wordt aangestuurd. Bepaalde bemiddelingsdiensten hebben ook geen werkgeversservice en concentreren zich louter op werkzoekenden, zoals in vele Oost-Europese landen uit de oude regimes. Die proberen die dienstverlening aan werkgevers nu uit te bouwen. Het rapport gaat ook over change management en de evaluatie van het optreden van het management ter zake. Vandaar de vertrouwelijkheid van de informatie. De VDAB scoort goed, maar kan ook nog leren van de andere landen.

Yasmine Kherbache wil vooral weten welke landen waar staan en waarom. Ze refereert dan aan het Verenigd Koninkrijk, waar alles digitaal verloopt maar waar de bemiddeling meedogenloos is, getuige daarvan de film 'I, Daniel Blake'. Hoe goed scoort het Verenigd Koninkrijk dan?

Fons Leroy antwoordt dat het model van het Verenigd Koninkrijk niet te vergelijken is met dat van andere Europese bemiddelingsdiensten. Het is een ministerieel model dat breder gaat dan het arbeidsmarktbeleid. Het Department

for Work and Pensions is de zogenaamde 'peer' voor de VDAB. Engeland heeft geprobeerd om de mindswitch te maken naar het Universal Credit System als tool voor arbeidsmarktbeleid. Het is in experimenten blijven steken. Het model biedt dan ook weinig leeropportunity wat betreft het arbeidsmarktbeleid.

Jos LANTMEETERS,
voorzitter

Yasmine KHERBACHE,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

kmo	kleine of middelgrote onderneming
KU Leuven	Katholieke Universiteit Leuven
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OKOT	onderwijskwalificerend opleidingstraject met VDAB-opleidingscontract
PES	Public Employment Services
PWA	plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VIONA	Vlaams Interuniversitair Onderzoeksnetwerk Arbeidsmarktrapportering