

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 573
van **YASMINE KHERBACHE**
datum: 11 mei 2017

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

Sanctioneringsbeleid VDAB - Werkzoekenden in persoonlijke dienst

OP 9 maart 2017 publiceerde RVA de cijfers over de controle- en sanctiebevoegdheid van de gewesten. Aangezien deze in vergelijking met voorgaande jaren laag leken in vergelijking met de Waalse en Brusselse cijfers, behandelde de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid op 23 en 30 maart het sanctioneringsbeleid van VDAB naar aanleiding van de publicatie van de RVA-cijfers.

Tijdens de hoorzitting werden volgende cijfers meegedeeld voor 2016: 19.550 signalen waarvan 10.694 verwittigingen en 8.720 sancties. In totaal werden 26.292 transmissies gedaan in 2016

Op basis daarvan heb ik volgende vragen.

1. Werkzoekenden kunnen op vraag van henzelf, op vraag van de arbeidsbemiddelaar of via 'knipperlicht' in persoonlijke dienstverlening terechtkomen.

Kan worden verduidelijkt hoeveel personen in persoonlijke dienstverlening zaten voor 2015 en 2016? Kan een opdeling worden gemaakt naar gelang de werkzoekende dit op eigen vraag heeft gedaan, via het systeem van 'knipperlichten' of op aanvraag van de arbeidsbemiddelaar?

2. Kan het systeem van 'knipperlichten' worden verduidelijkt? Wat is de definitie hiervan? Welke criteria worden hiervoor aangehouden?
3. Zijn er cijfers voorhanden om de uitstroom van persoonlijke dienstverlening te meten naar uitstroom naar werk, begeleiding naar sociale economie en niet-toeleidbaar?
4. Zijn er richtlijnen voor de arbeidsbemiddelaar om te bepalen of een werkzoekende geleid moet worden naar een tenderpartner, voor het bepalen van een jobdoelwit en voor het bepalen van het aantal te bewijzen sollicitaties?
5. Uit het VIONA-onderzoek "De rol en impact van de arbeidsbemiddelaar in het nieuwe begeleidingsmodel van VDAB" blijkt dat maar 1 op 2 van de bemiddelaars eerder tot helemaal akkoord is dat de tijd die men kan besteden aan persoonlijk contact voldoende is. Bovendien werd in de hoorzitting het volgende gezegd: "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.”

Zullen op basis van het onderzoek en de erkende problemen hieromtrent maatregelen worden genomen om te voorzien in meer persoonlijk contact met de werkzoekenden en meer begeleiding voor de arbeidsbemiddelaars om hen te vormen in gespreksvormen?

6. In de hoorzitting werd melding gemaakt van een audit over het 'sluitend maatpak' waarvan de resultaten in mei 2017 zouden voorliggen.

Kunnen de resultaten hiervan al worden meegedeeld?

ANTWOORD

op vraag nr. 573 van 11 mei 2017

van **YASMINE KHERBACHE**

1. Het aantal persoonlijke dienstverleningen die lopen in kalenderjaar 2015: 212.894 in en in 2016: 298.890.
VDAB kan geen onderscheid maken in de aanleiding van de persoonlijke dienstverlening, dit is steeds de inschatting van de bemiddelaar.
2. De knipperlichten vertalen beleidsprioriteiten naar onze dienstverlening of wijzen op onvolkomenheden in de dossiers en een mogelijk problematisch werkzoekgedrag.
Er zijn vier soorten knipperlichten :
Er komt een groen knipperlicht als een klant niet ingegaan is op de suggestie in zijn MLB dossier (= OLA (Online Assistant)) om inconsistenties weg te werken of belangrijke ontbrekende informatie aan te vullen. Dit knipperlicht is dus een aanknopingspunt om de kwaliteit van het MLB dossier met een klant te bespreken. Na een gesprek zouden klanten geen groene knipperlichten meer mogen hebben.
Een klant krijgt een indicatief knipperlicht (geel) als hij de laatste 4 weken geen vacature-aanbod gekregen heeft. De bemiddelaar moet samen met de klant actie ondernemen om het vacature aanbod te optimaliseren.
Een klant krijgt een prioritair knipperlicht (oranje) als hij/zij behoort tot een kwetsbare of prioritaire groep en hij/zij nog geen dienstverlening op maat gekregen heeft. De bemiddelaar moet actie ondernemen.
Een klant krijgt een verplicht knipperlicht (rood) als de deadline voor evaluatie nabij is en hij/zij nog geen dienstverlening op maat gekregen heeft. De bemiddelaar moet actie ondernemen.
3. Hieronder is voor de gestarte persoonlijke dienstverleningen het uitstroomresultaat 6 of 12 maand later opgenomen. Uitstroom naar werk betreft zowel uitstroom naar SE als NEC. Het kwartaal geeft het meetmoment voor de uitstroom weer. Het nieuwe dienstverleningsmodel is gestart in maart 2015. Pas vanaf Q3 2015 zijn de eerste resultaten beschikbaar voor de uitstroom na 6 maanden, en vanaf Q1 2016 voor de uitstroom na 12 maanden.

kwartaal	aantal persoonlijke dienstverleningen	uitgestroomd naar werk - 6 maand na start	% uitgestroomd naar werk - 6 maand
2015 Q3	53.420	19.114	35,78%
2015 Q4	32.368	11.778	36,39%
2016 Q1	34.179	13.208	38,64%
2016 Q2	35.575	14.629	41,12%
2016 Q3	33.983	13.409	39,46%
2016 Q4	31.744	11.303	35,61%
2017 Q1	31.672	12.591	39,75%
Eindtotaal	252.941	96.032	37,97%

kwartaal	aantal persoonlijke dienstverleningen	uitgestroomd naar werk - 12 maand na start	% uitgestroomd naar werk - 12 maand
2016 Q1	53.246	21994	41,31%
2016 Q2	32.271	14424	44,70%
2016 Q3	34.087	16203	47,53%
2016 Q4	35.477	17584	49,56%
2017 Q1	33.905	15953	47,05%
Eindtotaal	188.986	86158	45,59%

Niet-toeleidbaar is geen uitstroomresultaat. Het is het eindresultaat van een proces van gespecialiseerde screening, nl dat de werkzoekende kampt met een dermate grote problematiek dat werk in het normaal economisch circuit of in sociale economie niet haalbaar is.

In 2015 hebben 908 werkzoekenden het advies niet-toeleidbaar gekregen, in 2016 hebben 1164 werkzoekenden dit advies gekregen.

4. Wanneer een klant persoonlijke dienstverlening krijgt kiest de bemiddelaar in overleg met de klant altijd een of meerdere werkpunten. Aan deze werkpunten worden altijd opdrachten en/of services gekoppeld. Doorverwijzing naar een tenderpartner, bepalen van het jobdoelwit en solliciteren zijn telkens voorbeelden van zo'n opdracht en/of service. Bij een service wordt de klant overgedragen aan een collega (intern of extern).
5. Gezien het onderzoek nog niet vrijgegeven is, kan hierover nog geen informatie gegeven worden.
6. De resultaten van deze audit kunnen nog niet meegedeeld worden.