**philippe muyters**

vlaams minister van werk, economie, innovatie en sport

**antwoord**

op vraag nr. 14 van 28 september 2017

van **katia segers**

**bijlage 1**

**Noot: dit zijn kopie van enkele intranetpagina’s.**

**Inschatting digitale VDAB-profielen**

[Print This Page](https://intranet.vdab.be/inschatting-digitale-vdab-profielen)

Thema:

* [Solliciteren en netwerken](https://intranet.vdab.be/themapagina/solliciteren-en-netwerken)

**HOOFDSTUKKEN**

* [**Checklist inschatting**](https://intranet.vdab.be/inschatting-digitale-vdab-profielen#checklist-inschatting)
* [**Hou bij je inschatting ook rekening met deze tips!**](https://intranet.vdab.be/inschatting-digitale-vdab-profielen#hou-bij-je-inschatting-ook-rekening-met-deze-tips)
* [**Doorverwijzing naar gepast aanbod!**](https://intranet.vdab.be/inschatting-digitale-vdab-profielen#doorverwijzing-naar-gepast-aanbod)

Onderstaande **checklist** helpt jou door te vragen en uit te maken welk digitaal profiel de klant heeft.

De bevraging kan in een face-to-face gesprek of telefonisch gebeuren. Je kan dit ook schriftelijk laten invullen door de klant, bv. tijdens een infosessie.

Je zoekt uit in welke mate hij in staat is om digitaal te solliciteren en de digitale VDAB-tools te gebruiken.

Indien je als bemiddelaar tekorten op het vlak van digitale vaardigheden vaststelt, verwijs je door naar het meest passende aanbod. Op de intranetpagina Digitale geletterdheid vind je alle info m.b.t. digitale profielen, hun kenmerken en gepast aanbod met links per provincie.

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/inschatting-digitale-vdab-profielen#page-title)

**Checklist inschatting**

**Onderstaande checklist geeft je richtvragen om uit te maken welk digitaal profiel de klant heeft.**

Checklist

1. Heb je een e-mailadres?
   * hoe vaak gebruik je dit?
   * kan je er mails mee ontvangen/lezen/verzenden?
   * Op welk toestel lees je je mails?
   * kan je bijlagen verzenden?
   * Doe je dit helemaal zelf of is er iemand die je daar bij helpt?
2. Heb je het digitaal startpakket ontvangen en doorgenomen?
   * waarom wel / niet ?
   * indien niet : Wat lukte er niet
3. Gebruik je de computer, tablet, smartphone bijvoorbeeld om op internet
   * werk te zoeken
   * betalingen te doen
   * administratie te doen
   * online aankopen te doen
   * uitstapjes te organiseren
   * sociale media gebruiken en te mailen of chatten met vrienden
   * informatie op te zoeken
   * Welke websites bezoek je regelmatig? (bvb. immo, mutualiteit,  belastingen, openingsuren en contactinformatie van winkels, online shoppen,...)?
   * Doe je dit helemaal zelf of is er iemand die je daar bij helpt?
4. Heb je thuis een internet abonnement?
   * Indien neen, zijn er dan andere plaatsen waar je op internet gaat (vb bibliotheek, familie, werkwinkel,…)?
5. Indien je het internet gebruikt om werk te zoeken,
   * Gebruik je de VDAB-website? Welke informatie heb je daar al gevonden?
   * welke andere websites gebruik je nog? vb. Vacature, Job@, Monster, interimbureaus,...
   * Heb je al gewerkt in Mijn loopbaan van VDAB?
   * Doe je dit helemaal zelf of is er iemand die je daar bij helpt?

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/inschatting-digitale-vdab-profielen#page-title)

**Hou bij je inschatting ook rekening met deze tips!**

Wees ervan **bewust**dat mensen het soms wel kunnen maar **niet over de middelen beschikken**.  Deze mensen hebben andere ondersteuning nodig op het vlak van welzijn.  Maak hen er attent op waar ze gratis op internet kunnen.

Hoe je in je gesprekken met werkzoekenden **weerstanden**rond het**gebruik van digitale tools** in het sollicitatieproces kan ombuigen vind je in de relateerde pagina [*E-mailadres verplicht: omgaan met weerstanden bij klanten*](https://intranet.vdab.be/node/19131). Zie rechterzijbalk hiernaast.

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/inschatting-digitale-vdab-profielen#page-title)

**Doorverwijzing naar gepast aanbod!**

Voor beide digitale profielen vind het provinciaal aanbod op de gerelateerde pagina's: 'Aanbod digitaal basisvaardigen' en 'Aanbod digitaal laaggeletterden' (zie bovenaan deze pagina in de groene kolom).

# E-mailadres verplicht: omgaan met weerstanden bij klanten

[Print This Page](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten)

### Thema:

* [Inschrijving](https://intranet.vdab.be/themapagina/inschrijving)
* [Solliciteren en netwerken](https://intranet.vdab.be/themapagina/solliciteren-en-netwerken)
* [Sectorale bemiddeling](https://intranet.vdab.be/themapagina/sectorale-bemiddeling)
* [Bemiddeling](https://intranet.vdab.be/themapagina/bemiddeling)

## HOOFDSTUKKEN

* [**Algemene tips voor omgaan met weerstand**](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#algemene-tips-voor-omgaan-met-weerstand)
* [**Mogelijke bezwaren**](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#mogelijke-bezwaren)
  + [Niet met e-mail vertrouwd zijn](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#niet-met-e-mail-vertrouwd-zijn)
  + [Niet goed overweg kunnen met PC](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#niet-goed-overweg-kunnen-met-pc)
  + [Weigeren om e-mail te gebruiken](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#weigeren-om-e-mail-te-gebruiken)
  + [Kijkt nooit naar zijn mails, vindt mails voorbijgestreefd](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#kijkt-nooit-naar-zijn-mails-vindt-mails-voorbijgestreefd)
  + [Niet in het bezit van pc, tablet,.. - Geen internetabonnement](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#niet-in-het-bezit-van-pc-tablet---geen-internetabonnement)
  + [Laat zich ondersteunen door familie, vrienden, inloggen zonder e-mail niet meer mogelijk?](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#laat-zich-ondersteunen-door-familie-vrienden-inloggen-zonder-e-mail-niet-meer-mogelijk)

Klanten moeten sinds juni 2016 een uniek e-mailadres opgeven wanneer ze zich voor de eerste keer inschrijven bij VDAB. Algemene informatie hierover vind je terug op de gerelateerde pagina [*E-mailadres verplicht*](https://intranet.vdab.be/node/19012).

Op deze pagina vind je tips & tricks over hoe om te gaan met weerstand bij klanten

* met een beperkte digitale achterstand
* die moeite hebben om met mail te werken
* die weigeren hun E-mailadres op te geven

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

## Algemene tips voor omgaan met weerstand

VDAB legt werkzoekenden voortaan op om niet langer hun brievenbus maar hun **mailbox**in de gaten te houden. Het missen van een afspraak heeft consequenties. Het is belangrijk dat de werkzoekende dit goed begrijpt. En ja, hier zal in het begin weerstand op zijn bij een aantal van onze klanten...

Besef dat mensen die hun gewoonten moeten aanpassen, bijvoorbeeld eet- of leefgewoonten, doorgaans weerstand ervaren om die verandering echt blijvend door te voeren, zelfs als die verandering voor hun bestwil is. Gedragsverandering is moeilijk.

##### Omgaan met weerstand begint al bij de start van elk gesprek

Ga in contact met de klant die tegenover je zit, zoek (opnieuw) de juiste aansluiting.

Laat merken dat je interesse en begrip hebt voor zijn situatie en hoe hij die ervaart.  Zo heb je invloed op het verminderen of wegnemen van weerstand.

Zet je coachende vaardigheden in!

##### Hoe reageer je op weerstand?

Weerstand heeft te maken met angst voor het onbekende, maar ook met je beknot voelen in je vrijheid. De kunst van reageren op weerstand is vooral de vinger op de zere plek leggen. Je moet erachter zien te komen wat de betrokkene als bezwaarlijk in de situatie ervaart.

* **Benoem**: zeg hardop dat je weerstand merkt. Geef je klant de kans om te reageren en aan te geven wat zijn bezwaren zijn.
* **Erken**: toon begrip voor de weerstand.Gehoord en erkend worden neemt vaak al een groot deel van de weerstand weg.
* **Bevraag**: vraag door naar de bezwaren die de klant heeft. Zo krijg je de kans om op de bezwaren in te gaan.
* **Meegaan in de bezwaren** : daarmee vergroot je de bezwaren eigenlijk uit. Dat is vaak ook weer niet de bedoeling, dus op dat moment zal de ander iets gaan toegeven.
* **Vermijden**: Ga niet in op de bezwaren. Spreek eventueel af dat je ze parkeert om er later nog op terug te komen.
* **Draagvlak creëren :** zoek met de werkzoekende naar de voordelen voor hemzelf. Dat vermindert de weerstand enorm.

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

## Mogelijke bezwaren

Bedenk vooreerst dat niemand graag met zijn beperkingen geconfronteerd wordt.

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

### Niet met e-mail vertrouwd zijn

##### Zoek naar voordelen van het hebben van een e-mailadres die niets met werk zoeken te maken hebben en bevraag hoe hij/zij hier mee omgaat

* Vb inloggen op facebook, op webshops, op … gebeurt ook met je mail adres.  Je kan je instellingen zo aanpassen dat je dan de interessante berichten in je mailbox krijgt en geen info misloopt, bevestigingen van bestellingen komen ook binnen via je mailbox,...
* Toon een aantal dingen op de computer die binnen het bereik van de klant komen nadat deze met e-mail heeft leren werken. (probeer voorbeelden te geven die de klant ook echt als een meerwaarde zal beschouwen).

##### Stel hulp voor

* Hoe kunnen we je dan helpen om te zorgen dat je toch regelmatig je mails raadpleegt ? Wat heb je nodig?

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

### Niet goed overweg kunnen met PC

Bedenk vooreerst dat niemand graag met zijn beperkingen geconfronteerd wordt.

##### ****Stel de werkzoekende op zijn gemak****

* Het is geen schande om iets niet te kunnen, er zijn heel veel mensen die nooit de kans gekregen hebben om dit te leren. Digitale ongeletterdheid is een vorm van moderne ongeletterdheid.  Waar men het vroeger enkel over lezen, schrijven en rekenen had, spelen digitale vaardigheden in onze moderne maatschappij een grote rol. Dit is een kans ! Er zijn veel voordelen aan het kunnen werken met e-mail.  We willen jou hierbij graag ondersteunen.
* Zoek naar voordelen van het hebben van een E-mailadres die niets met werk zoeken te maken hebben en bevraag hoe hij/zij hier mee omgaat.

##### ****Maak de link met werk, bespreek de voordelen****

* Werkgevers gebruiken dit als communicatiemiddel om bvb uurroosters door te sturen (in schoonmaakbedrijven,...).  Het is dus niet alleen nodig om te solliciteren, maar ook op je werk moet je er mee kunnen werken!

##### ****Belicht de voordelen bij solliciteren****

* Op sommige vacatures kan je meteen solliciteren via een online formulier, maar even vaak kan je enkel via mail reageren.  Dan heb je een professioneel E-mailadres nodig.
* Bedenk dat mail onmiddellijk aankomt bij de werkgever, via de post duurt dit een paar dagen.

##### ****Moedig aan om hun netwerk in te schakelen****

* Bespreek hoe kinderen, partner, familieleden, vrienden kunnen ondersteunen in het leren werken met E-mail. Help hen om te durven om hulp te vragen.

##### ****Verwijs eventueel door naar een cursus Basis ICT (B-ICT) bij partners****

* Het provinciaal overzicht vind je op de gerelateerde pagina [Mediageletterdheid en digitale vaardigheden - Opleiding Basis ICT](https://intranet.vdab.be/node/13840)in de rechterzijbalk.

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

### Weigeren om e-mail te gebruiken

##### ****Bevraag****!

* Wat denkt de klant dat er zal gebeuren als hij zijn mailadres gaat gebruiken voor zijn zoektocht naar werk ?
* Hoe denkt hij het aan te pakken zonder mailadres ?

##### ****Stel gerust****

* VDAB heeft je mailadres nodig om werkzoekenden te bereiken, afspraken te maken, vacatures door te sturen. Wat er verandert voor de klant kan je nalezen op de gerelateerde pagina E-mailadres verplicht.

##### ****Wat als?****

* Bevraag concreet op de situatie van de klant: "wat als je je mailadres NIET gebruikt, wat als je het wel gebruikt".  Zorg dat hij goed de consequenties begrijpt.

##### Vermoed je onwil?

* Merk je dat de klant echt weigert om zijn mail adres op te geven maar het wèl gebruikt voor andere zaken? Je kan steeds beslissen om je klant formeel op te gaan volgen. Maak hierbij gebruik van de [Werkpunten en Opdrachten](https://intranet.vdab.be/node/13840) in de flap 'Dienstverlening' in MLB en kies een gepaste opdracht uit om de werkzoekende een stap verder te krijgen. Zorg voor concrete en gedragen afspraken.

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

### Kijkt nooit naar zijn mails, vindt mails voorbijgestreefd

##### Geef aan

* Het mailadres is hier een login. En ja, mails worden nog wel verzonden in specifieke gevallen, ook al gebeurt veel van onze communicatie via andere sociale media. Vergelijk met andere toepassingen waar we ons e-mailadres ook nodig hebben om in te loggen zoals tax-on-web, online shopping, bibliotheek, etc...

##### Vraag door

* Hoe communiceert de klant dan wel ? Winkelt de klant wel eens online ? Wanneer heeft hij zijn e-mail moeten opgeven?
* Probeer helder te krijgen wat de weerstand precies inhoudt. Misschien is er een ruimer probleem met plannen en organiseren?

##### Wijs ook op onderstaande

* Ook VDAB volgt als overheidsinstantie de trends en zet volop in op digitale tools en media voor haar contact met klanten. Inloggen met e-mail is daar een onderdeel van.
* We trachten zoveel mogelijk digitaal aan te bieden, zodat we meer tijd overhouden voor de klanten die ons ècht nodig hebben.  We ondersteunen klanten tijdens onze bemiddelingsgesprekken, of sturen diegenen met een grotere achterstand door naar een cursus B-ICT bij partners.
* Het is alleen in het voordeel van de klant om mee te zijn met de trends zodat men niet uitgesloten wordt van informatie.  Dit niet willen leren is vandaag een beetje als niet kunnen lezen/schrijven.  VDAB wil haar klanten graag helpen om dit ook te kunnen!

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

### Niet in het bezit van pc, tablet,.. - Geen internetabonnement

* Verwijs de werkzoekende de inschrijvingspc's in de Werkwinkel, de bibliotheek, buurtwerking,... om een computer te gebruiken !

[Naar Boven](https://intranet.vdab.be/e-mailadres-verplicht-omgaan-met-weerstanden-bij-klanten#page-title)

### Laat zich ondersteunen door familie, vrienden, inloggen zonder e-mail niet meer mogelijk?

De groep werkzoekenden die digitaal ongeletterd zijn, of werkzoekenden met beperkte digitale competenties hebben ondersteuning nodig in het gebruik van Mijn Loopbaan. Deze hulp kan geboden worden vanuit zijn formele of informele netwerk: huisgenoten, familie, kennissen, buurtwerkers,...

##### Inloggen in MLB kan vanaf nu nog enkel met een e-mailadres.

Ga daarom na bij je klant wie hem kan ondersteunen bij het ontvangen van e-mails van VDAB.  Indien bvb één van de gezinsleden de werkzoekende hierin helpt, bevraag de mogelijkheid om de mails van VDAB via deze persoon te ontvangen.  Wijs op het voordeel om op deze manier nog zèlf en wanneer het hem uitkomt in Mijn Loopbaan te kunnen werken met zijn ondersteuner.

Lukt dit ècht niet, dan kan hij altijd terecht bij zijn VDAB-bemiddelaar.  Deze zal samen met de werkzoekende afspreken hoe deze best kan ondersteund worden.  Dit kan betekenen dat de VDAB bemiddelaar de klant inschrijft zonder e-mailadres met één van volgende redenen:

1. Gaat eerst opleiding volgen
2. Niet in staat om met e-mail te leren werken

De klant heeft dan enkel toegang tot Mijn Loopbaan met tussenkomst van VDAB.