

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 14

van **KATIA SEGERS**

datum: 28 september 2017

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

VDAB - Ondersteuning digitale geletterdheid werkzoekenden

VDAB experimenteert met big data, zo konden we vorige week in verschillende kranten lezen (d.d. 5 september 2017). Momenteel bekijkt men er op welke manier klikgedrag kan worden ingezet om het actieve zoekgedrag van een werkzoekende te controleren. Wie niet actief genoeg is in het bekijken van de door VDAB gestuurde vacatures wordt via de experimentele tool gedetecteerd en kan vervolgens uitgenodigd worden voor een gesprek. In een latere fase zou dan een sanctie kunnen volgen.

De focus op online solliciteren - en de denkpiste dat wie dit onvoldoende doet in de toekomst gesanctioneerd zou kunnen worden - doet de vraag rijzen of VDAB voldoende inzet op een e-inclusief beleid. In zijn antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 572 van 11 mei 2017 gaf de minister alvast het volgende mee:

"Vanuit de bevoegdheid werk is de VDAB gestart met het in kaart brengen van het digitaal profiel van werkzoekenden. Sinds midden 2016 is er de verplichting om over een mailadres te beschikken bij inschrijving als niet-werkende werkzoekende. In eerste instantie concentreert de analyse zich op het invullen van een mailadres in de werkzoekendendossiers. Voor het eerste kwartaal 2017 betekent dit dat 75% van de 230.820 actieve dossiers een mailadres heeft. Wie niet over een mailadres beschikt, kan via een partner ingeschreven worden en wordt uitgenodigd naar de werkwinkel om na een inschattingsgesprek met een VDAB-medewerker, een gepast aanbod te krijgen om digitaalvaardig te maken. De VDAB-medewerkers beschikken over een checklist die hen helpt om te peilen naar het huidige digitale profiel van de klant."

1. Hoe ziet de checklist eruit waarover VDAB-medewerkers beschikken om te peilen naar het digitale profiel van de werkzoekende? Kan de minister daarvan een afschrift geven via een bijlage op het antwoord?
2. Welke niveaus onderscheidt men in het digitale profiel van de werkzoekende?
3. Na een inschattingsgesprek kan de werkzoekende een gepast aanbod krijgen om hem/haar digitaalvaardig te maken.

In welk opleidingsaanbod voorziet VDAB hiertoe? Graag specificatie van het aantal cursussen dat aangeboden wordt, de frequentie waarmee ze plaatsvinden, de doelgroepen op wie ze gericht zijn en de manier waarop ze gecommuniceerd worden.

4. Werkt VDAB ook samen met externe partners om de digitale geletterdheid van werkzoekenden aan te scherpen? Zo ja, welke? Zo neen, waarom niet?

5. In welke mate voorziet VDAB/Werkwinkel in de nodige hardware om online solliciteren te faciliteren (computerruimtes, etc.)?
6. De minister gaf reeds aan dat het sinds midden 2016 verplicht is om over een mailadres te beschikken bij inschrijving als niet-werkzoekende. Dat slechts drie vierde van de actieve dossiers in het eerste kwartaal van 2017 gelinkt was aan een mailadres is ontstellend.
 - a) Bij hoeveel actieve dossiers was er een mailadres beschikbaar in het tweede kwartaal van 2017? Is daar enige positieve evolutie merkbaar?
 - b) Overweegt VDAB om als onderdeel van zijn dienstverlening zelf een e-mailadres ter beschikking te stellen van werkzoekenden die hier niet over beschikken?

ANTWOORD

op vraag nr. 14 van 28 september 2017

van **KATIA SEGERS**

1. De checklist ziet men best als een leidraad met aandachtspunten die elke bemiddelaar kan hanteren tijdens het contact met de klant. Ze is beschikbaar op het VDAB-intranet.

In bijlage is een kopie van de intranetpagina gevoegd.

- 2-4. VDAB hanteert drie niveaus: de digitaal vaardigen, de digitaal basisvaardigen en de digitaal ongeletterden.

De digitaal ongeletterden hebben geen enkele ervaring met computer en dergelijke. VDAB start in het schooljaar '17-'18 een structurele samenwerking op met de Centra voor Basiseducatie om opleidingen digitale geletterdheid voor digitaal laaggeletterde werkzoekenden te voorzien. Het gaat om trajecten van ca. 45 uur die worden aangeboden met een frequentie van 2 tot 3 halve dagen/week.

De digitaal basisvaardigen hebben een e-mail adres, kunnen overweg met smartphone en/of tablet en/of laptop. Zij hebben extra ondersteuning nodig om de toepassingen te leren kennen die nuttig zijn om werk te zoeken.

VDAB heeft voor de doelgroep 'digitaal basisvaardigen' een samenwerkingsverband afgesloten met het Departement WSE (cfr. samenwerkingsakkoord Focus Op Talent). Ze geven 2 collectieve sessies van 3 uur, waarna de werkzoekende in staat is informatie op te zoeken op de VDAB-website, zijn online dossier kan aanpassen, zijn sollicitaties in een werkmap kan bijhouden en een digitaal CV kan opmaken en delen via email, LinkedIn en/of Mijn Loopbaan.

Na het volgen van de 2 collectieve sessies kan de werkzoekende nog individuele ondersteuning krijgen, indien dit nodig is.

Bij partners bestaat een aanbod voor de doelgroep, die digitaal basisvaardig zijn, maar voor wie een grotere ondersteuning nodig is dan 2 sessies van 3 uur. Naast digitale ondersteuning wordt meestal ook algemene sollicitatieondersteuning gegeven. Het aanbod varieert van provincie tot provincie. Het is de VDAB die doorverwijst. Elke instantie hanteert een eigen programmatie en frequentie, die kan terug gevonden worden via de VDAB-opleidingengids.

Voor digitaal vaardigen zal de VDAB bemiddelaar zelf een eerste begeleiding geven in het gebruik van de VDAB online producten, indien deze aanvoelt dat de klant niet veel nodig heeft.

5. In elke werkwinkel heeft de werkzoekende de beschikking over VDAB-laptops die ze kunnen gebruiken om via internet werk te zoeken, sollicitatiebrieven te schrijven, mailbox op te volgen, opleiding te volgen,...
- Hij/zij krijgt daarbij begeleiding van de VDAB-onthaalbediende of bemiddelaar, indien nodig. Die infrastructuur is al verscheidene jaren aanwezig.

Sinds 2014 beschikken de meeste werkwinkels over één of meer telefooncellen waar de klant meteen wordt doorgeschakeld naar het VDAB contact center (geen wachttijd) zodat men in de werkwinkel meer op afspraak kan werken.

6. a) In het eerste kwartaal 2017 beschikte 75% van de werkzoekendendossiers over een geldig e-mail adres. In het tweede kwartaal is dat reeds gestegen naar 82%. Er is dus wel degelijk een positieve evolutie merkbaar, en de verwachting is dat deze nog zal toenemen.
- b) E-mailadressen ter beschikking stellen van digitaal niet vaardige werkzoekenden heeft weinig zin. VDAB zet in op een systematische screening van de werkzoekendenpopulatie op de digitale vaardigheden. Wie onvoldoende onderlegd is, wordt naar een opleiding gestuurd, waar o.a. geleerd wordt om een e-mailadres aan te maken en dit te beheren. Projectmatig bestaan er wel voorbeelden, bijvoorbeeld bij sommige opleidingen waar men de cursist een ...@vdabcampus.be account geeft die 1 jaar geldig is. Op die manier kan de instructeur een virtuele classroom leeropdrachten doorsturen naar de cursisten.

BIJLAGE

Inschatting digitale VDAB-profielen