

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 3
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 27 september 2018

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

VDAB - Nieuw dienstverleningsmodel

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) start dit najaar met een nieuw dienstverleningsmodel. Centraal bij deze nieuwe aanpak is de Vlam!-visie die ze in 2016 ontwikkelden. Daarbij staan drie krachtlijnen centraal: loopbaanzekerheid, een digitale arbeidsmarkt en samenwerking met partners.

De bedoeling is om gebruiksvriendelijke, onlinetools stap voor stap in te voeren. Daarnaast kunnen werkzoekenden rekenen op een proactieve persoonlijke begeleiding.

1. Hoe verloopt de opstartfase van dit nieuwe dienstverleningsmodel? Zijn hierbij problemen opgetreden?
2. Welke onlinetools zijn er reeds ingevoerd? Welke zullen nog volgen?
3. Op welke wijze wordt er proactief gewerkt (zowel naar werknemers als werkzoekenden)?
4. Zijn er concrete doelstellingen of parameters bij dit nieuwe dienstverleningsmodel vastgelegd?

ANTWOORD

op vraag nr. 3 van 27 september 2018

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. Op 8 oktober 2018 startte VDAB met het nieuwe dienstverleningsmodel. Deze lancering betekende de start van een periode waarin het nieuwe dienstverleningsmodel verder zal worden uitgerold. De nieuwe sectorale teams zijn intussen gevormd en kunnen in de loop van het najaar zich meer en meer specialiseren en organiseren in hun sector. De online vernieuwing is vooral te zien in de vernieuwde versie van Mijn Loopbaan, en zal verder verfijnd worden in de loop van het najaar. Voor deze lancering is er een team samengesteld voor de hypercare doorheen deze periode. Problemen worden via dit team opgevangen en verwezen naar de juiste personen om zo snel mogelijk tot oplossingen te komen.
2. De nieuwe online tools zijn sinds 8 oktober 2018 beschikbaar. Enkel de tools waarvan voldoende kwaliteit kon gewaarborgd worden, werden uitgerold. Vanzelfsprekend zullen de tools verder verfijnd en aangepast worden volgens de noden van de klant en van de organisatie.
 - De volgende veranderingen zijn online zichtbaar vanaf 8 oktober:
 - Een vernieuwde startpagina op de VDAB-website.
 - Een vernieuwde versie van 'Mijn Loopbaan'.
 - Nieuwe begeleidende video's voor de klant. Voor de anderstalige klant biedt VDAB een introductiefilmpje aan in 16 verschillende talen.
 - De volgende nieuwe tools zullen in een latere fase beschikbaar worden:
 - Een vereenvoudigde online flow voor de inschrijving als (op)nieuw werkzoekende.
 - Een ondersteunende tool die de klant wegwijs maakt in het gebruik van de website.
 - Een nieuw boekingssysteem dat zal toelaten dat vanuit het VDAB call center meteen een afspraak in de regio van de werkzoekende wordt gepland. Bemiddelaars kunnen momenteel nog van een ander systeem gebruik maken om een afspraak te plannen.
3. Het nieuwe dienstverleningsmodel focust in de eerste fase op een proactieve benadering van de niet-werkende werkzoekende. De werkzoekende weet van bij de inschrijving dat hij/zij een telefonisch gesprek zal hebben binnen de 6 weken. Hij/zij wordt aangemoedigd om zelf contact op te nemen via het gratis 0800-nummer. Indien dat niet lukt zal VDAB zelf contact nemen, binnen de 6 weken. In de opdrachten maken we duidelijk wat we van de werkzoekende verwachten in afwachting van dat gesprek. Ook indien de inschrijving telefonisch gebeurt, wijzen we op de opdrachten.

Indien bij inschrijving blijkt dat de klant niet in staat is om zich zelfstandig in de digitale omgeving te bewegen, of indien de klant op andere vlakken aangeeft niet zelfredzaam te zijn, maken we meteen een afspraak met een lokale bemiddelaar voor persoonlijke begeleiding.

Voor de bellijsten die we gebruiken passen we eveneens data-analyse toe, in die zin dat we uit het actuele dossier afleiden welke klant wellicht dringender hulp nodig heeft dan een andere. De bellijsten worden aldus geprioriteerd.

4. In het nieuwe dienstverleningsmodel zal VDAB dus sneller en (pro)actiever de werkzoekende kunnen bereiken en helpen.

Met de realisatie van de eerste mijlpaal van de VLAM strategie beoogt VDAB volgende doelstellingen te realiseren:

- Verhoogde responsabilisering van de werkzoekende
- Meer gebruiksvriendelijke online tools ter ondersteuning van de werkzoekende
- Proactief detecteren van de werkzoekenden die het meest de hulp van VDAB nodig hebben
- Sneller inschatten van de nood aan dienstverlening van nieuwe werkzoekenden door de servicelijn (ten laatste binnen 6 weken)
- Opvolging van de zelfredzame werkzoekende door de servicelijn (om de 3 maanden)
- Warme overdracht van de werkzoekende naar provinciale, sectorale werking wanneer nodig (waarbij gestreefd wordt naar een afspraak binnen de 2 weken)
- De provinciale face to face dienstverlening is volledig sectoraal georganiseerd, werkt op afspraak en biedt ruimte voor dienstverlening met meer meerwaarde zowel naar werkzoekende als naar werkgever.
- Voor de digibeten en de anderstaligen zijn er flankerende maatregelen.

De indicatoren om deze doelstellingen te kunnen opvolgen, zitten in de laatste fase voor een volledig afgewerkte set. In november worden ze ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur.