

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 101

van **YASMINE KHERBACHE**

datum: 13 december 2018

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Sanctioneringsbeleid VDAB - Effectiviteit

Op 30 maart 2017 hield de commissie een gedachtewisseling over de controle en sanctionering van werklozen door VDAB. Aanleiding van deze gedachtewisseling waren de verontrustende berichten over de controlebevoegdheid van VDAB. Het sanctioneringsbeleid van VDAB zou volgens de RVA niet streng genoeg zijn. Een actieplan is uitgerold. Herhaaldelijk zijn hieromtrent mondelinge en schriftelijke vragen gesteld voor een stand van zaken. Tijdens de commissievergadering van 25 januari 2018 vroeg ik naar de effectiviteit van de sanctionering. De gedelegeerd bestuurder van VDAB had tijdens het werkbezoek in maart 2017 aangegeven dat hierover een studie gaande is. Tijdens de plenaire vergadering van 8 november 2018 vroeg ik nogmaals naar de resultaten van deze studie, maar daar kon toen nog geen antwoord op gegeven worden.

1. Kan de minister de modaliteiten van het onderzoek aangeven (onderzoeksopzet, onderzoeksvragen)?
2. Zijn er reeds resultaten van het onderzoek?
 - a) Zo ja, kunnen ze als bijlage worden toegevoegd? Welke beleidsconclusies trekt de minister op basis van deze resultaten? Is er nood aan beleidsaanpassingen en zo ja, welke?
 - b) Zo neen, wanneer worden de resultaten van het onderzoek verwacht?
 - c) Hoeveel procent van de gesanctioneerden vindt werk na een sanctie voor de jaren 2015, 2016, 2017 en 2018?
3. In schriftelijke vraag nr. 573 van 11 mei 2017 vroeg ik het volgende: "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 van maart 2017 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?"

Toen kon daar nog geen antwoord op gegeven worden aangezien het onderzoek nog niet was vrijgegeven.

Bij dezen herhaal ik de vraag: 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?

4. In de hoorzitting van 30 maart 2018 werd melding gemaakt van een audit over het 'sluitend maatpak' waarvan de resultaten in mei 2017 zouden voorliggen.

Kunnen de resultaten hiervan worden meegedeeld?

5. Uit de kwartaalrapportering blijkt dat er nog te weinig sollicitatiefeedback is van werkgevers. In 2017 waren de onderhandelingen bezig met de werkgeversorganisaties om dit cijfer te verhogen, zoals bleek uit het antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 575 van 11 mei 2017: "VDAB houdt telefonische acties om deze feedback consequent door te geven."
 - a) Kan een lijst worden opgemaakt van de bijkomende afspraken met de werkgeversorganisaties sinds 2017?
 - b) Kan de minister het percentage feedback van werkgevers voor de jaren 2017 en 2018 meedelen per maand?
 - c) Kan de minister doorgeven hoeveel telefonische acties werden ondernomen door VDAB naar de werkgevers voor de jaren 2017 en 2018 en dat per maand?

ANTWOORD

op vraag nr. 101 van 13 december 2018

van **YASMINE KHERBACHE**

1. Het opzet van het onderzoek was om een zicht te krijgen op de arbeidsmarkttoestand van werkzoekenden die een sanctie kregen. Daartoe werd in november 2017 een steekproef afgebakend van werkzoekenden die tussen januari 2016 en eind oktober 2017 (minstens) één sanctie kregen (met uitsluiting van BIT-jongeren).
2. a) Tussen het moment van transmissie en het moment waarop er een beslissing wordt genomen over de aard van de sanctie, ligt er gemiddeld 3 maand (dit geldt voor de transmissies die effectief tot een sanctie leiden). De voornaamste resultaten zijn de volgende:
 - Voor circa $\frac{3}{4}$ van de werkzoekenden die een sanctie kregen, geeft de vergelijking met de vergelijkingsgroep aan dat het krijgen van de sanctie de uitstroom uit de werkloosheid versnelt: in de maanden na de maand van beslissing is het aandeel werkzoekenden bij de sanctiegroep telkens circa 10 procentpunten lager.
 - Voor het overige $\frac{1}{4}$ van de werkzoekenden die een sanctie kregen, geldt dat ze reeds voor de maand van beslissing aan het werk zijn.

Conclusie: deze voorlopige resultaten tonen alvast aan dat het geven van sancties het gedrag van de gesanctioneerde werkzoekenden beïnvloedt. Er zijn duidelijk werkzoekenden die juist ten gevolge van het risico op een sanctie actief zullen meewerken aan hun activering door de VDAB, terwijl ze dat in afwezigheid van een sanctiebeleid niet zouden gedaan hebben.

- b) Het onderzoek betreft werkzoekenden die een sanctie opliepen tussen januari 2016 en oktober 2017. Voor deze groep werd de arbeidsmarktsituatie opgevolgd t.e.m. oktober 2017. Wie een sanctie opliep in januari 2016 kan dan gedurende 22 maanden worden opgevolgd, wie de sanctie kreeg in oktober 2017 slechts gedurende één maand.
Daarom geven we hier enkel een resultaat voor de subgroep die gedurende minstens 12 maanden kon worden opgevolgd (sancties januari 2016 tot en met december 2016). Van deze groep was twaalf maand na de beslissing 38% aan het werk.
3. In kader van de nieuwe contactstrategie die sinds oktober 2018 in voege is, gebeurt de eerste inschatting van de werkzoekenden die zes weken ervoor zijn ingestroomd door de Servicelijn via een telefonisch contact. Wordt op dat moment ingeschat dat de klant zelfredzaam is, dan wordt deze verder opgevolgd door de Servicelijn. Is de bemiddelaar van de Servicelijn van mening dat verdere dienstverlening nodig is, dan wordt de klant doorverwezen naar een provinciale bemiddelaar, die de klant onmiddellijk uitnodigt voor een face to face gesprek. Op deze manier wordt er meer tijd vrij gemaakt bij de provinciale bemiddelaar om de nodige begeleiding en tijd te voorzien voor klanten die dit echt nodig hebben.
Daarnaast staat er voor de bemiddelaar een opleidingsaanbod ter beschikking rond het voeren van 'delicate' gesprekken bvb opleiding 'confronterende gesprekken', workshop 'resultaatgerichte inschattingsgesprekken', workshop 'gesprek na transmissie'.

Door de nieuwe contactstrategie komt dus net meer tijd vrij voor de bemiddelaars om te voorzien in meer persoonlijk contact met en begeleiding van die werkzoekenden die er nood aan hebben.

4. De audit SMP+ (Sluitend MaatPak) werd afgerond in mei 2017. Belangrijkste conclusies waren toen:

Het concept en het model van SMP+ sloten aan bij 'Iedereen Bemiddelaar'. Er is unanimiteit over de verbetering tegenover het vroegere systeem.

De samenhang met andere strategische veranderingen was in het begin niet altijd duidelijk voor elke bemiddelaar, hetgeen snel werd bijgestuurd via extra agendering op tal van centrale en provinciale fora. De opvolging van de procesindicatoren verbeterde in de tweede helft van 2016. De kwaliteit van het inschatten wordt beter ondersteund en opgevolgd. De opvolgingsmogelijkheden van de klant worden globaal positief ervaren. De inspanningen, het beschikbaar gestelde materiaal, de ondersteunende tools, de communicatie, opleiding, ..., vergaderingen en overleg rond SMP+ waren zonder meer uitstekend.

Binnen de door VDAB gekozen bemiddelingsfilosofie zijn maatwerk, sluitendheid en eventuele bijsturing logische elementen. Bemiddelaars kregen daartoe extra instrumenten in handen om de opvolging van de werkzoekende formeler, systematischer en uniformer aan te pakken. De keuze voor deze aanpak biedt extra opportuniteiten om werkzoekenden te verwittigen en bijkomende kansen te geven.

De aanbevelingen strookten met acties die werden opgenomen in het kader van Actief & Consequent Bemiddelen.

Aanbeveling 1: Toegankelijke indicatoren maken voor het operationeel management die de opvolging op de verschillende niveaus ondersteunen.

Status: Afgerond eind 2017. Indicatoren werden uitgewerkt en toegelicht op de betrokken fora zowel centraal als provinciaal.

Aanbeveling 2: Om de complexiteit op de werkvloer te verminderen dient het tactisch management voor verduidelijking van de beleidskaders te zorgen.

Status: afgerond eind 2017. Verduidelijken van de beleidskaders vormde het vertrekpunt voor de beoogde resultaatoptimalisering. Richtlijnen en ondersteunend materiaal werden bijgewerkt waar nodig.

5. a) Verwijzend naar het Pact tegen krapte dat de Minister in voorjaar 2018 met de werkgeversorganisaties heeft afgesproken, werd rond het 4de spoor 'verhoging van de sollicitatiefeedback' met VOKA en UNIZO op VDAB een brainstorm georganiseerd. Op basis van verdere bespreking werden een aantal mogelijke acties opgesteld.

Twee versterkende sensibiliseringstools werden in september en oktober 2018 door VDAB uitgewerkt en aangeleverd aan VOKA en UNIZO, meer bepaald :

- een filmpje over de registratie van sollicitatiefeedback door de werkgever in de VDAB-databank
- een flyer waarin de drie modaliteiten voor het geven van sollicitatiefeedback worden opgesteld

VOKA en UNIZO engageren zich om deze tools te promoten bij werkgevers ter bevordering van de sollicitatiefeedback.

In voorjaar 2019 worden good practices van werkgevers die sollicitatiefeedback bezorgen aan VDAB samengevat in een filmpje. Dit filmpje zal o.m. via de website van VDAB en via de communicatiekanalen van VOKA en UNIZO verspreid worden.

- b) In 2017 werd er in totaal 5.893 keer sollicitatiefeedback geregistreerd door werkgevers. In 2018 is dit 5.393 keer (Let wel, door een IT-probleem zijn er geen gegevens beschikbaar voor oktober, november en december).

In 2018 is er meer sollicitatiefeedback door werkgevers ontvangen t.o.v. 2017.

Het aandeel sollicitatiefeedback die werkgevers zelf registreerden, bedraagt 25% in 2017 en 23% in 2018. (zie bijlage 1)

- c) In 2017 werd er in totaal 17.588 keer sollicitatiefeedback geregistreerd door VDAB vanuit contactname met de werkgever. In 2018 is dit 17.742 keer.
(Let wel, door een IT-probleem zijn er geen gegevens beschikbaar voor oktober, november en december)

In 2017 is het aandeel contactname en registratie door VDAB-bemiddelaars 75% en in 2018 bedraagt het aandeel 77%. (zie bijlage 1)

BIJLAGE

Werkgever_feedback_2017_2018