

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 118
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 8 november 2019

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB - Nieuw dienstverleningsmodel

Op 8 oktober 2018 lanceerde VDAB zijn (ver)nieuw(d)e dienstverleningsmodel. Werkzoekenden kunnen zelf hun loopbaan in handen nemen door vooreerst digitale tools te gebruiken. Vanop afstand kunnen ze extra ondersteuning krijgen. Op die manier komt meer tijd vrij voor persoonlijke bemiddeling en opleiding.

1. Welke tools werden reeds geïmplementeerd?
2. Welke tools werden nog niet geïmplementeerd? Wat is de timing van de implementatie?
3. We zijn nu een jaar verder.
 - a) Wat zijn de gestelde doelstellingen bij de opstart van het project?
 - b) Hoe wordt het nieuwe dienstverleningsmodel geëvalueerd?
 - c) Op welke vlakken kan men verbeteren?
 - d) Binnen welke timing?
4. Werkzoekenden die niet erg digitaal aangelegd zijn, vallen uit de boot. Ongeveer 14% van de Belgen is digitaal niet bereikbaar.
Hoe worden zij aangesproken en geactiveerd?
5. Op welke manier worden lokale werkwinkels ingepast in het nieuwe dienstverleningsmodel, aangezien nu meer ingezet wordt op digitale dienstverlening?
6. Hoeveel lokale werkwinkels zijn er nu nog? Graag totaal aantal en opdeling per provincie.
7. Hoeveel mensen werken er momenteel nog binnen die bestaande werkwinkels? Graag opdeling per provincie, per werkwinkel en voorstelling van voltijds/deeltijds.

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 118 van 8 november 2019

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Algemeen werd "Mijn Loopbaan van de burger" duidelijker gepositioneerd binnen de Nieuwe Contactstrategie van VDAB. Klanten worden door de Servicelijn meer gestimuleerd om vanuit dit digitale platform hun zoektocht naar werk vorm te geven en aan te tonen hoe ze actief werk zoeken. Anderzijds worden klanten aangemoedigd om via hun persoonlijke account het brede spectrum van dienstverlening bij VDAB en haar partners te ontdekken.

Het persoonlijk account wordt verder ontwikkeld als een platform dat zowel VDAB als de werkzoekende gebruikt om de zoektocht naar werk vorm te geven, maar tegelijk ook op te volgen.

Binnen Mijn Loopbaan werden volgende tools ontwikkeld:

De jobsuggesties en het vacaturedashboard

Dit onderdeel van de persoonlijke account laat de werkzoekende toe om op verschillende manieren gepaste vacatures te vinden, en daarmee aan de slag te gaan. Omdat hij ze ook digitaal kan bewaren in zijn account, kan hij een "historiek aan sollicitaties" opbouwen die hem achteraf helpen bij het aantonen dat hij zoekt naar werk én digitaal vaardig is.

De klant vindt jobs op basis van zijn eigen selectie, of op basis van suggesties van bemiddelaars of werkgevers die zich baseren op de gegevens in zijn dossier of op basis van suggesties die gebaseerd zijn op wat anderen met een gelijkaardig profiel van vacatures vonden. Op die manier wil VDAB de werkzoekende een vollediger beeld geven van vacatures die mogelijk binnen zijn bereik liggen.

De automatische opdrachten

Wanneer een klant zich inschrijft, krijgt hij onmiddellijk opdrachten via zijn persoonlijke account die hem op weg helpen om werk te vinden. Op die manier wordt hij gestimuleerd om onmiddellijk werk te maken van zijn zoektocht naar werk, maar tegelijk krijgt hij van VDAB het signaal dat hij er niet alleen voor staat en de Servicelijn steeds beschikbaar is om hem hierbij te helpen. De resultaten van deze inspanningen worden besproken bij het eerste contact met de klant, grosso modo, rond de zesde week van de inschrijving. Op basis daarvan wordt een eerste inschatting gemaakt door de Servicelijn en bepaald in welke mate de werkzoekende voldoende digitaal vaardig is om zijn zoektocht naar werk zelfstandig verder te zetten.

De digitale dispatching

De eerste contacten met VDAB verlopen normaliter via de Servicelijn. Indien zij oordeelt dat de klant nood heeft aan persoonlijke dienstverlening, wordt hij ingeboekt voor een afspraak bij een consulent in de regio. Dit hele proces loopt vanaf midden december volledig digitaal. De klant krijgt zijn ingeboekt contact bevestigd op papier en mail (als notificatie voor zijn persoonlijke account).

2. De belangrijkste tool die nog ontbreekt, zijn de "**slimme opdrachten**": in de toekomst wil VDAB "opdrachten op maat" geven, op basis van informatie of data in het dossier van de klant (naar analogie met de jobsuggesties). Dat zou enerzijds de activerende

aanpak van werkzoekenden nog versterken, en tegelijk meer ruimte geven aan een maatgerichte, individuele benadering van al onze werkzoekenden.
Dit zit momenteel nog in een innovatieve onderzoeksfase.

3. a) Volgende doelstellingen werden vooropgesteld bij de lancering van de nieuwe contactstrategie:
 - Meer klanten bereiken, vooral in de niet-verplichte categorieën;
 - Effectiever zijn, bij alle acties meer resultaten halen;
 - Efficiënter zijn met de beschikbare mensen en middelen;
 - Een gemeenschappelijke kwaliteitsnorm hanteren, met overal een garantie op dezelfde kwalitatieve dienstverlening.
 - b) Een tussentijdse evaluatie werd voorgesteld aan de Raad van Bestuur op 3 juli 2019. Dezelfde criteria vanuit de tussentijdse evaluatie van juli 2019 zullen aangewend worden voor de volgende evaluatie. Deze evaluatie wordt momenteel afgerond om begin 2020, na 1 jaar dienstverlening hierover te kunnen rapporteren.
 - c) Het model wordt voortdurend opgevolgd en daar waar nodig bijgestuurd. De samenwerking tussen de bemiddelaars van de servicelijn en sectorale bemiddelaars in de provincies is een aandachtspunt waar momenteel extra zorg naartoe gaat zodat werkzoekenden kunnen rekenen op een warme overdracht en een kwaliteitsvolle dienstverlening. De volledige digitalisering van de dispatching van de servicelijn naar de provincies zal een sterke verbetering opleveren in een vlotte samenwerking tussen de verschillende teams.
 - d) Deze nieuwe tussentijdse evaluatie zal begin 2020 aan de Raad van Bestuur voorgelegd worden .
4. Integendeel. Niet of minder digitaal vaardige werkzoekenden worden net sneller getraceerd in de nieuwe contactstrategie. In het contact met de servicelijn wordt snel duidelijk of een persoon minder digitaalvaardig is. De bemiddelaar van de servicelijn onderneemt dan meteen actie hierop door de werkzoekende door te verwijzen naar persoonlijke dienstverlening en/of een cursus digitale vaardigheden.
 5. Met de contactstrategie willen we elke werkzoekende een dienstverlening op maat aanbieden.
Ze vertrekt vanuit drie lagen: een "digitale", "humaan-digitale" en een "humane laag".

Werkzoekenden die voldoende zelfstandig en digitaal vaardig zijn, ondersteunen we voornamelijk via digitale kanalen. De Servicelijn volgt hen periodiek op. Hiervoor doen we beroep op de digitale en humaan-digitale laag.

Werkzoekenden die nood hebben aan ondersteuning worden via de servicelijn doorverwezen naar de persoonlijke dienstverlening in de werkinkels.

Er is bv nood aan een uitgebreid opleidingstraject, een diepgaande oriëntatie of er zijn drempels die eerst dienen uitgeklaard te worden, vooraleer de klant kan beginnen aan zijn zoektocht naar werk.

Voor deze situaties wordt beroep gedaan op de collega's in de regio en een persoonlijke begeleiding opgestart. Dit is de "humane" laag.

Elke laag is indicatief voor de intensiteit van de dienstverlening die aangeboden wordt: klanten die digitaal vaardig zijn, vragen minder of geen persoonlijke tussenkomst van een bemiddelaar dan klanten die een persoonlijke begeleiding vragen.

Op die manier geven we de regionale bemiddelaars maximaal de ruimte om zich specifiek te focussen op de ondersteuning van de werkzoekende die baat heeft bij een persoonlijke dienstverlening.

6. Opsplitsing LWW per provincie:

Vlaams Brabant: 9

Oost Vlaanderen: 10

West Vlaanderen: 10

Antwerpen: 12

Limburg: 8

Brussel: 3

Vac: 3 (Vlaams Administratief centrum-gebouwen aFM)

7. Er zijn geen rapporten voorzien die een overzicht geven van de bemiddelaars per werkwinkel. We hebben wel een overzicht van het aantal bemiddelaars per provincie op datum van 30/6/2019, opgedeeld in voltijds/deeltijds o.b.v. de eerste jaarhelft 2019.

Provincie	voltijds	deeltijds	eindtotaal
Antwerpen	193	249	442
Brussel	18	16	34
Limburg	97	127	224
Oost-Vlaanderen	154	200	354
Vlaams-Brabant	123	107	230
West-Vlaanderen	94	159	253
Totaal	679	858	1537