

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 301
van **TOM ONGENA**
datum: 28 januari 2020

aan **HILDE CREVITS**

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

VDAB - Digitalisering online opleidingen

Onder het motto 'digital first' zet VDAB sinds een aantal jaren sterk in op digitalisering. Het systeem kreeg een beslissende wending op 8 oktober 2018, toen het digitaal pakket aan dienstverlening sterk uitgebreid werd, met onder meer 'Mijn Loopbaan' als een van de speerpunten. Daarnaast is er een stijgend aanbod van online opleidingscursussen.

Voor mensen die niet mee zijn met de digitale evolutie blijft een klassieke face-to-face-dienstverlening gegarandeerd. Wie problemen heeft met de toepassing van de digitale technologie kan eveneens bij VDAB terecht voor online bijstand.

1. Krijgt elke werkzoekende per definitie een eigen digitaal dossier?

Zo ja, welk nut heeft dit voor werkzoekenden die absoluut geen kennis van, noch toegang tot deze toepassingen hebben?

Zo neen, hoeveel werkzoekenden hebben dergelijk digitaal dossier niet?

2. Hoeveel werkzoekenden maken momenteel geen gebruik van het digitaal systeem omdat ze er geen toegang toe hebben of omdat ze er geen notie van hebben?
3. Hoeveel werkzoekenden beschikken vandaag niet eens over een eigen internetaansluiting, een eigen mailadres of hebben zelfs geen telefoon?
4. Hebben deze werkzoekenden een specifiek profiel (leeftijd, scholingsgraad, behorend tot kansengroepen...)?
5. a) Is de digitale dienstverlening van VDAB volledig aangepast aan mensen met een handicap, in het bijzonder dan een visuele of auditieve handicap?

Zo neen, betekent dit dan dat de dienstverlening voor een aantal werkzoekenden praktisch niet toegankelijk is?
b) Hoeveel werkzoekenden hebben aangegeven dat ze een visuele respectievelijk auditieve handicap hebben of een combinatie van beide?
6. a) Hoeveel werkzoekenden geven aan taalproblemen, meer bepaald een onvoldoende kennis van het Nederlands, te hebben om een beroep te kunnen doen op de digitale dienstverlening van VDAB?

b) In hoeveel gevallen gaat het om mensen met een migratieachtergrond?

- c) In hoeveel gevallen gaat het om Franstaligen die wonen in het Vlaamse gewest en de taal onvoldoende machtig zijn?
- 7. Hoe vaak deden werkzoekenden een beroep op de online bijstand van VDAB sinds de inwerkingtreding van het nieuwe digitaal systeem op 8 oktober 2018?
- 8. a) Zijn er ook werkgevers die niet vertrouwd zijn met de digitale dienstverlening van VDAB?

Zo ja, hoeveel werkgevers doen hierop geen beroep?

- b) Hebben deze werkgevers een specifiek profiel?
- 9. Hoe evolueerde het aanbod van online opleidingen die worden aangeboden door VDAB? Graag een overzicht per jaar sinds 2015.
- 10. Hoeveel werkzoekenden namen deel aan een online opleiding aangeboden door VDAB? Graag een overzicht per jaar sinds 2015.
- 11. Hoe is het aandeel van online opleidingen geëvolueerd ten aanzien van het geheel van opleidingen? Data graag per jaar sinds 2015 in absolute aantallen en procenten.
- 12. Beschikt VDAB over streefcijfers rond het aandeel en aantal online opleidingen voor de periode 2020-2024? Zo ja, welke?
- 13. Wordt ook een tevredenheidsonderzoek verricht bij zowel werknemers als werkgevers over de online dienstverlening in het algemeen en de online opleidingen in het bijzonder die door VDAB worden aangeboden? Zo ja, hoe verloopt die meting en wat zijn de resultaten?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 301 van 28 januari 2020

van **TOM ONGENA**

1. Elke burger die zich ingeschreven heeft bij VDAB heeft een digitaal dossier in Mijn loopbaan.

Voor diegenen die beschikken over beperkte digitale vaardigheden, voorziet de VDAB in een opleidingsaanbod waarbij wordt geleerd te werken met de VDAB-tools. VDAB zet zoveel mogelijk in op ondersteuning van de werkzoekende zodat hij zijn zoektocht zoveel mogelijk zelfstandig kan aanvatten. Digitale vaardigheden is daar een belangrijk onderdeel van.

Voor diegenen die niet over deze vaardigheden beschikken, wordt er sowieso voorzien in persoonlijke dienstverlening door een bemiddelaar. Het digitale dossier bestaat nog altijd, maar zal een minder belangrijke plaats innemen en alle nodige communicatie zal dan ook zeker schriftelijk gebeuren.

2. Iedereen die een e-mailadres in zijn dossier heeft ingevuld, heeft toegang tot het digitale dossier. 84,14% van de niet werkende werkzoekenden hebben een e-mailadres in hun dossier staan en dus toegang tot het dossier.
3. VDAB beschikt niet over gegevens m.b.t. de eigen internetaansluiting van de werkzoekenden. Zij stelt aan de werkzoekenden wel internetaansluiting ter beschikking in de werkwinkels.

% niet werkende werkzoekenden zonder e-mail	15,86%
% niet werkende werkzoekenden zonder tel of gsmnr	4,16%
% niet werkende werkzoekenden zonder e-mail, tel of gsmnr.	1,34%

4. Profielkenmerken:

Leeftijd

	-25j	25-39	40-54	55+
% zonder e-mail	4,67	9,79	20,22	28,64
% zonder tel/gsm	7,99	3,93	3,04	2,45
% zonder e-mail, tel/gsm	1,08	1,33	1,50	1,40

Scholingsgraad

	Kort	Midden	Hoog
% zonder e-mail	25,21	10,28	3,02
% zonder tel/gsm	5,64	2,84	2,86
% zonder e-mail, tel/gsm	2,27	0,70	0,20

Kennis Nederlands

	Geen	Weinig	Goed	Zeer goed
% zonder e-mail	32,02	29,37	23,13	8,09
% zonder tel/gsm	4,53	2,89	4,01	4,49
% zonder e-mail, tel/gsm	2,28	1,28	1,82	1,06

Andere

	Met migratieachtergrond	Met arbeidsbeperking
% zonder e-mail	21,50	32,66
% zonder tel/gsm	3,37	3,09
% zonder e-mail, tel/gsm	1,49	1,76

5. a) De digitale dienstverlening is aangepast aan personen met een visuele of auditieve beperking.
 b) Eind december 2019 zijn er 31.892 niet werkende werkzoekenden (niet in opleiding) met een indicatie van arbeidsbeperking. Binnen deze groep is er voor 535 niet werkende werkzoekenden een code in hun dossier genoteerd die wijst op een visuele beperking, en voor 633 niet werkende werkzoekenden is een code in het dossier terug te vinden die wijst op een auditieve beperking. Hiervan zijn er 30 niet werkende werkzoekenden die op beide beperkingen wijzen.
 Hier dient uiteraard wel opgemerkt te worden dat wij zeker niet alle diagnoses die gesteld worden, kennen. Dus mogelijks zijn er nog andere klanten die deze beperkingen hebben zonder dat wij dit weten of zonder dat we dit kunnen tellen.
6. VDAB beschikt niet over deze cijfers.
7. Iedereen met een dossier in 'Mijn Loopbaan' krijgt automatisch tips en hulp.
8. VDAB beschikt niet over deze cijfers
9. In 2019 waren er 49.882 unieke cursisten die in totaal 109.291 cursussen gestart en aangevat hebben

jaar	Unieke personen
2015	29660
2016	30952
2017	27317
2018	42643
2019	49882

10. Sinds 2017 zijn er geen cijfers meer beschikbaar over het type cursist. Uit vroegere data weten we dat 1/3 van de cursisten werknemers waren.
11. Het online leren kent meer en meer succes. Het aanbod van cursustitels groeide elk jaar. Over de verhouding van het gehele aanbod worden geen cijfers bijgehouden. Over het aanbod van het aantal online cursustitels zijn enkel cijfers vanaf 2017 beschikbaar.

Aantal online modules per jaar
2017: 230
2018: 244
2019: 265

12. Het online leren zit bij VDAB enorm in de lift. Deze keuze is resoluut gemaakt om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de bijscholings- en omscholingsbehoeftes van de burger en de werkzoekenden in het bijzonder. Deze leervorm beantwoordt aan de stijgende vraag van burgers en werkzoekenden naar online dienstverlening net zoals dat gebeurt in retail, de bancaire sector, enz. VDAB neemt het online leren aanbod mee in de activeringsregie en werkgeversdienstverlening. VDAB houdt deze inspanningen zeker aan tijdens de komende jaren zodat het aanbod stelselmatig aangroeit en het aantal gebruikers toeneemt.
De inspanningen van VDAB focussen zich op 3 sporen: de uitbouw van digitaal leren, de combinatie van 'contactleren' met 'digitaal leren' en het uitbouwen van digitaal cursusmateriaal. Hierbij kijkt VDAB of in samenwerking met partners en/of sectoren het aanbod kan uitgebreid worden.
13. Cursisten die een online cursus volgen geven gemiddeld een score van 4 op 5 over de gevolgde cursus. De tevredenheidsmeting verloopt momenteel via periodieke bevragingen via e-mail. Sinds 2019 bevraagt VDAB de tevredenheid van de klanten over de dienstverlening via een uniforme en transparante tool (Hello Customer). Momenteel wordt onderzocht om de tevredenheid van onze cursisten in de competentiecentra (inclusief de online cursisten) te meten via de tool. Tot het zover is, verlopen de bevragingen via een e-mail.