

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 210

van **ILSE MALFROOT**

datum: 8 december 2020

aan **HILDE CREVITS**

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

VDAB - Niet-digitale dienstverlening

De focus op digitalisering van de dienstverlening bij VDAB biedt mogelijkheden om het jobmatchingproces te verbeteren. Zo ook het gebruik van artificiële intelligentie om zowel opleidingen als jobs op maat aan te bieden.

In het rapport Armoede en Sociale Uitsluiting 2020, gepubliceerd op 2 december, lezen we echter dat digitalisering in dienstverlening extra drempels opwerpt voor personen in armoede binnen de zoektocht naar een job of opleiding. Er wordt een pleidooi gehouden om blijvend te investeren in niet-digitale dienstverlening, maatwerk, persoonlijk contact en continuïteit.

- Blijf investeren in niet-digitale dienstverlening, maatwerk, persoonlijk contact en zorg voor continuïteit. Hou rekening met specifieke drempels, zoals een gebrek aan computervaardigheden.
 - Bewaak en investeer in de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van websites, digitale tools of apps. Digitale dienstverlening is vaak zeer versnipperd. Daardoor vinden mensen die moeilijkheden hebben met het digitale, vaak niet wat ze nodig hebben.
 - Wees flexibel in het gebruik van communicatiekanalen, zet bijvoorbeeld voor jongeren kanalen in die ze zelf gebruiken. Jongeren in armoede bekijken vaak hun mailbox niet.
1. Blijft VDAB inzetten op niet-digitale dienstverlening om te voorkomen dat personen met minder digitale vaardigheden uit de boot vallen? In welke budgetten wordt voorzien om laagdrempelige dienstverlening mogelijk te houden?
 2. In welke initiatieven, met welke budgettering, voorziet VDAB specifiek om kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt toe te leiden naar werk of opleiding? Wordt daarvoor in aparte financiering voorzien? Graag een overzicht per initiatief en daarmee gepaarde budgetten.
 3. Hoe evalueert de minister de aanbevelingen met betrekking tot maatwerk voor personen in armoede in de zoektocht naar werk, die werden voorgesteld in het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2020? Wordt daar al op ingezet? Zo ja, welke budgetten zijn daarvoor vrijgemaakt?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 210 van 8 december 2020

van **ILSE MALFROOT**

1. Sinds het najaar van 2018 heeft VDAB de doelgroepenbenadering achter zich gelaten en schat VDAB de werkzoekende in op basis van zijn afstand tot de arbeidsmarkt. De dienstverlening die voortvloeit uit deze inschatting gebeurt volgens een getrappt model: digital - human digital en face to face.

Mensen die digitaal vaardig zijn, worden zelf aan het stuur van hun loopbaan gezet. Nadat ze zich hebben ingeschreven bij VDAB, krijgen ze een aantal digitale tips en opdrachten die hen voorbereiden op een contact met VDAB waarbij ze een aantal stappen zetten richting traject naar werk.

Zij die het digitaal wat moeilijker hebben, kunnen het gratis nummer van VDAB contacteren en zo ondersteund worden bij de opmaak van hun dossier en het uitstippelen van hun traject naar werk. Voor het verbeteren van hun digitale vaardigheden kunnen ze rekenen op de partnerschappen van VDAB met andere opleidingsverstrekkers.

Klanten die quasi niet digitaal vaardig zijn, kunnen uiteraard nog steeds bij VDAB terecht voor een face-to-face gesprek en een persoonlijke begeleiding op maat. Ze worden door VDAB of haar partners begeleid in hun zoektocht naar een duurzame tewerkstelling. Daarnaast worden er met deze klanten ook voorzichtige stappen gezet richting digitalisering zodat ze kunnen blijven participeren in een samenleving die steeds digitaal wordt.

In 2019 investeerde VDAB € 266.225.260 in niet-digitale dienstverlening. Dit is de kost van onze contactdiensten van VDAB alsook de opdrachten uitgevoerd in samenwerking met partners. Het omvat zowel bemiddeling naar werk als competentieversterking.

2. Zoals aangegeven, zet VDAB al van bij de contactstrategie ook in op de meest kwetsbaren. Digitaal waar het kan, intensief en face-to-face waar nodig. Uitgangspunt van VDAB om het best passende traject te voorzien voor de klant is diens afstand tot de arbeidsmarkt. Dit zowel in het eigen aanbod als in het aanbod dat vormgegeven wordt in samenwerking met partners. We gaan uit van een inclusieve dienstverlening doorheen de werking van VDAB en werken op maat om ook de meest kwetsbare groepen mee te nemen in dit verhaal. Klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt krijgen persoonlijke dienstverlening en worden opgenomen door de teams Intensieve dienstverlening.

VDAB-bemiddelaars en partners kunnen adviezen vragen aan de Dienst Gespecialiseerde Screening van VDAB over de mogelijkheden en beperkingen voor de bemiddeling. Ook het recht op werken in het Beschermd circuit (Collectief maatwerk/lokale diensteneconomie) en Bijzondere Tewerkstellingsondersteunende Maatregelen (BTOM) wordt onderzocht. Deze maatregelen zorgen ervoor dat personen met een arbeidsbeperking zich vlot kunnen inwerken in en meer kansen krijgen op de arbeidsmarkt. Via BTOM's worden ook werkgevers gestimuleerd om kwetsbare groepen aan te werven zonder rendementsverlies of extra kosten.

De teams Intensieve dienstverlening werken met klanten die grote drempels ervaren in hun zoektocht naar werk en extra ondersteuning nodig hebben.

- Voor werkzoekenden met ernstige gezondheidsproblemen of een arbeidsbeperking werken deze teams nauw samen met gespecialiseerde partners zoals b.v. GTB en GOB's.
- Voor klanten die te kampen hebben met een armoedeproblematiek en sociale uitsluiting, is er een geïntegreerde werk-welzijnswerking zowel individueel als in groepsverband. Het gaat over een gecoördineerde, integrale en gestructureerde aanpak over de verschillende levensdomeinen heen. De werk-welzijnsbemiddelaars, die deel uitmaken van de teams Intensieve dienstverlening, werken hiervoor nauw samen met (welzijns)partners.
- Jongeren met een verhoogde kwetsbaarheid kunnen in de cluster Intensieve Dienstverlening terecht bij bemiddelaars met een rol als jongerenconsulent die werken aan de hand van de methodieken van de 'Missing Link'. Dit is een integrale begeleiding met een gecoördineerde lokale aanpak waarbij steeds de evolutie van het traject helder in kaart wordt gebracht en de jongere aan het stuur van zijn eigen traject wordt geplaatst.
- VDAB is structureel aanwezig in alle Vlaamse en Brusselse gevangenis d.m.v. detentieconsulenten. De intensieve bemiddeling naar werk kan opgestart worden als de gedetineerde binnen een periode van 14 maanden zicht heeft op een mogelijke invrijheidstelling. De detentieconsulent brengt de noden en behoeften van de gedetineerde werkzoekende in kaart in functie van werk of opleiding.
- Re-integratie/klanten met een RIZIV-statuu, zowel werknemers als werkzoekenden, kunnen beroep doen op VDAB en persoonlijke dienstverlening krijgen van inschatting naar opleiding en werkplekklaren tot tewerkstelling. Hiervoor is er een samenwerking met FOD, RIZIV en adviserende artsen (bedrijven en mutualiteiten).
- Klanten met een MMPPS-problematiek kunnen terecht in verschillende (voor)trajecten naar werk, o.a. de trajecten die opgenomen zijn binnen het Werk-Zorgdecreet zoals activeringstrajecten en arbeidsmatige activiteiten.

Parallel met het bestaande aanbod, lopen heel wat initiatieven die verder inzetten op kwetsbare groepen. Deze initiatieven zijn onder andere:

- Aanpak naar niet-beroepsactieven: sinds juni 2020 wordt een versterkt instroommodel voor OCMW-cliënten voorbereid in nauwe samenwerking met de VVSG en afgevaardigden van de OCMW's. Hiernaast is VDAB vertegenwoordigd in de ESF-stuurgroep van de projecten 'Outreach en Activering' om inzichten over het bereiken van deze groep te integreren in het instroommodel.
- Personen met een handicap: we exploreren de mogelijkheden voor deze klantengroep met het oog op een samenwerkingsovereenkomst tussen de federale en de Vlaamse instellingen om de mensen met een handicap te begeleiden naar betaald werk.
- Langdurig zieken re-integreren in de arbeidsmarkt: er wordt gewerkt aan een vernieuwd raamakkoord tussen VDAB en RIZIV waarbij een goede communicatie en samenwerking tussen de betrokken actoren belangrijk zijn om de terugkeer naar de arbeidsmarkt te faciliteren.

Het bedrag op jaarbasis gereserveerd voor de dienstverlening aan kwetsbare doelgroepen bedraagt zo € 93.167.648. dit bedrag omvat:

- de werking van de VDAB-teams voor Intensieve Bemiddeling € 32.383.680
- de werking van GTB en de Gespecialiseerd Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdienst (GOB) € 54.916.497
- de specifieke werk-welzijnstrajecten € 3.150.000
- de Bijzondere Tewerkstellingsondersteunende Maatregelen (BTOM's) € 2.717.471

3. Het jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2020 is een zeer uitgebreide en interessante publicatie. Ik beperk mij dan ook tot uw vraag betreffende het maatwerk voor personen in armoede.

Een traject op maat van de werkzoekende is uiteraard essentieel. VDAB zet in zijn dienstverlening in op een traject aangepast aan het profiel van de klant en diens afstand tot de arbeidsmarkt. Bij de ontwikkeling van nieuwe of vernieuwde processen en producten maakt VDAB in de verschillende fasen van het ontwikkelproces gebruik van '*service design*' waarbij de klantenbeleving van alle belanghebbenden in rekening gebracht wordt. Op die manier wordt de ontwikkelde dienstverlening afgestemd op de noden van de gebruiker. Digitalisering is daarbij geen doel op zich, maar een instrument om efficiënt de klanten een proces aan te bieden dat beantwoordt aan hun noden. VDAB vindt dit erg belangrijk, en ziet dit zelfs als een leidend principe om te bepalen voor welke oplossingen we gaan.

Voor personen in armoede is het mogelijk om beroep te doen op werk-welzijn bemiddelaars. Wanneer de context van de werkzoekende een zoektocht naar werk bemoeilijkt kan via deze dienstverlening ook worden ingezet op de randvoorwaarden. Het gaat dan om het op weg helpen van de werkzoekende in zijn zoektocht naar een woning of met welzijnsproblematieken.

Ik heb ook voorzien in een groepsluik om dit individueel traject aan te vullen. Het groepsluik is een aanbod dat ingeschakeld wordt als de individuele bemiddeling onvoldoende is in functie van een succesvol traject naar werk. Het doel van het groepsaanbod is empowerment. Dit wordt uitgevoerd door een partner van VDAB. Tijdens het groepstraject kan gewerkt worden aan vaardigheden die in de individuele werking minder aan bod kunnen komen. Het gaat dan om bijvoorbeeld om netwerk-opbouw, versterken van zelfbeeld of kritisch (zelf)bewustzijn.

De inclusieve werking voor personen in armoede zit vervat de reguliere budgetten van VDAB. Voor het groepsaanbod is een budget voorzien van 2.500.000 euro.