

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 782

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

datum: 21 mei 2021

aan **HILDE CREVITS**

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

VDAB - Digitale bereikbaarheid

VDAB is digitaal verankerd in het werkgevers-werknemerslandschap. Ze streven ernaar om de digitale communicatievormen en -instrumenten optimaal in te zetten om zo sneller en beter de dienstverleningsnoden van de klanten in te schatten.

Doelstelling is en blijft om werkgevers en werknemers sneller en vaker te bereiken met deze digitale dienstverlening en alleen daar waar het nodig is over te gaan tot face-to-face dienstverlening.

Website en online sollicitatieloket (feedback of hulp vragen aan de e-coaches) nemen een belangrijke plaats in.

1. Hoeveel mensen consulteerden de website van VDAB in 2020? Graag totaal aantal per jaar en opdeling naar:
 - a) unieke bezoekers per jaar;
 - b) via welke tool: smartphone, pc, ...
2. Hoeveel mensen consulteerden het online sollicitatieloket in 2020? Graag totaal aantal per jaar en opdeling naar:
 - a) unieke bezoekers per jaar;
 - b) via welke tool gaat men hulp zoeken: smartphone, pc, ...;
 - c) op welke manier verloopt het contact: e-mail, chat, videogesprek.
3. Hoe verhouden bovenstaande cijfers (deelvragen 1 en 2) zich tegenover voorgaande jaren?
4. Welk budget werd uitgetrokken in 2018 – 2019 – 2020 voor de digitalisering van VDAB? Graag budget per jaar.
5. VDAB schat de werkzoekende in volgens de afstand tot de arbeidsmarkt. Ook de digitalisering van die werkzoekende wordt afgewogen.

Op welke manier verloopt de benadering van werkzoekenden die de digitale communicatiemiddelen niet zo machtig zijn? Hoe verloopt dat in coronatijden, waar men ofwel op afspraak ofwel via digitale weg dient de contacten te onderhouden?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 782 van 21 mei 2021

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. a. In 2020 consulteerden 11.034.820 unieke bezoekers de website.
b. Het verkeer naar de website van vdab.be verliep 50,4% via smartphone, 46,5% via desktop en 3,1% via tablet. Ter vergelijking in 2019 verliep het verkeer als volgt: 45,9% via smartphone, 48,6% via desktop en 5,5% via tablet.
2. a. Het aantal bezoekers voor één enkele pagina is niet meetbaar. Een andere parameter om de resultaten te meten voor de pagina is het aantal bezoeken aan de pagina [/sollicitatiecoaching](#). In 2020 telde de pagina 37.231 bezoeken. Deze pagina kwam met deze url pas tot stand in maart 2019.
b. Opsplitsing per device voor een heel jaar zorgt voor een te kleine steekproef waardoor de cijfers niet langer betrouwbaar zijn. Hier kunnen dan ook geen concrete of betrouwbare cijfers over gegeven worden. Wat valt wel op: desktop neemt ongeveer 2/3e van het verkeer in naar deze pagina. Dit is een heel ander beeld dan het aandeel desktop voor de hele website.
c. Klanten maken gebruik van alle bovenstaande kanalen. In 2020 waren er 24.261 contactnames voor online sollicitatiecoaching, 2.498 via video, 631 via chat en 21.132 via mail (<https://www.vdab.be/solliciteren>).
3. Onderstaande tabel geeft een overzicht van 2020 in vergelijking met 2019 met betrekking tot de deelvragen.

	2020	2019
unieke bezoekers website	11034820	11283790
verkeer via smartphone	50,40%	45,90%
verkeer via desktop	46,50%	48,60%
verkeer via tablet	3,10%	5,50%

4. De evolutie van de digitalisering is terug te vinden in al onze processen. De toegenomen inspanningen nemen we vooral waar bij I&T en van de Digitale Dienstverlening (DDV, voorheen Servicelijn en Webdienstverlening).

	de werking van IT			de werking DDV			
Jaar	budget IT	personeels kost IT	huisvesting voor IT	budget DDV	personeels kost DDV	huisvesting voor DDV	Totaal
2018	51.215.504	4.768.855	680.948	2.300.782	19.544.556	1.891.969	80.402.614

2019	68.342.560	4.362.955	884.330	8.684.618	22.321.855	1.692.704	106.289.022
2020	67.026.944	4.928.820	999.025	7.896.850	26.430.873	2.004.298	109.286.810

5. Naast de digitale contactmogelijkheden schakelt VDAB ook in corona-tijdens zowel de telefoon als de face to face afspraak in voor deze inschatting.