

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 190

van **CAROLINE GENNEZ**

datum: 7 december 2022

aan **JO BROUNS**

VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB en partners - Bemiddelaars

Onderzoek toont aan dat een intensieve persoonlijke begeleiding vanaf de start van de werkloosheid de beste manier is om werkzoekenden opnieuw aan het werk te krijgen.

Graag krijg ik volgende cijfers voor de periode 2014 tot en met 2022.

1. Hoeveel bemiddelaars zijn er bij VDAB?
 - a) Hoeveel werkzoekenden begeleidt een bemiddelaar gemiddeld?
 - b) Hoeveel individuele contacten heeft deze gemiddeld per werkzoekende? Graag opgesplitst naar telefonisch, digitaal of fysiek contact.
2. Wat is het ziekteafwezigheidspercentage bij het personeel werkzaam bij VDAB?
3. Hoeveel bemiddelaars zijn er bij het Gespecialiseerd Team Bemiddeling (GTB)?
 - a) Hoeveel werkzoekenden begeleidt een bemiddelaar gemiddeld?
 - b) Hoeveel individuele contacten heeft deze gemiddeld per werkzoekende? Graag opgesplitst naar telefonisch, digitaal of fysiek contact.
4. Hoeveel bemiddelaars zijn er bij de partners van VDAB? Graag deze cijfers opgesplitst per partner.
 - a) Hoeveel werkzoekenden begeleidt zo'n bemiddelaar gemiddeld? Graag deze cijfers opgesplitst per partner.
 - b) Hoeveel individuele contacten heeft deze gemiddeld per werkzoekende? Graag opgesplitst per partner en per partner naar telefonisch, digitaal of fysiek contact.



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 190 van 7 december 2022

van **CAROLINE GENNEZ**

1) VDAB heeft 1612 personeelsleden met de functie van "bemiddelaar" in de provincies. Daarnaast zijn er 228 bemiddelaars aan de slag binnen de Servicelijn (Callcenter) van VDAB. Daarbovenop telt VDAB ook nog 136 WijkWerkbemiddelaars.

- a) De verschillende bemiddelaars staan in voor verschillende opdrachten. De bemiddelaars in de provincie staan in voor het begeleiden van werkzoekenden, het invullen van vacatures, het rekruteren voor de opleidingen van VDAB en partners en het ondersteunen van cursisten en het aanbieden en begeleiden van werkpleklers zoals de individuele beroepsopleiding in de onderneming. De bemiddelaars van de Servicelijn staan in voor de intake van nieuwe werkzoekenden, het opvolgen van zelfredzame werkzoekenden, het beantwoorden van allerhande ad hoc vragen, enz. Zoals de naam aangeeft werken de WijkWerkbemiddelaars exclusief op het WijkWerken.

De individuele caseload aan werkzoekenden van een bemiddelaar is sterk afhankelijk van de persoon die voor hen zit (hoe groot is de afstand tot de arbeidsmarkt), en van de dienstverlening (bv. opvolging IBO's). Uit capaciteitsberekeningen van VDAB blijkt dat een bemiddelaar bij VDAB die zijn volledige werktijd zou besteden aan het opvolgen en begeleiden van werkzoekenden een maandelijkse caseload aankan van 80 à 100 werkzoekenden. Maar bemiddelaars doen meer dan 1-op-1 gesprekken, denk bv. aan het organiseren van jobevents.

De volgende antwoorden in deze parlementaire vraag hebben enkel betrekking op de reguliere bemiddelaars op de VDAB locaties in de provincies.

- b) VDAB heeft geen overkoepelende informatie over het aantal gesprekken van een bemiddelaar. Dat is informatie die per team wordt opgevolgd. De teamleider heeft namelijk de opdracht om het aantal werkzoekenden dat is toegewezen aan zijn team, te verdelen over de bemiddelaars. Die organiseert de portefeuilles met het team, rekening houdend met het aantal FTE's, de beschikbaarheid van het personeel, het profiel van de werkzoekenden en de diversiteit van alle opdrachten die het team moet opvangen.

- 2) In onderstaande tabel staan de ziektepercentages per jaar. Omdat het ziektepercentage tussen 2014 en 2019 stelselmatig bleef toenemen, werkte VDAB in 2019 een versterkt aanwezigheidsbeleid uit. Dat heeft voor een daling van het ziektepercentage gezorgd. Onder invloed van de coronamaatregelen werden sommige maatregelen, zoals de mogelijkheid om meer thuis te werken en het werk flexibel te organiseren, versneld uitgerold. Post-Covid stijgen de cijfers terug maar blijven ze onder het niveau van 2019. VDAB volgt deze cijfers op met bijzondere aandacht, en neemt waar nodig bijkomende maatregelen.

jaartal	ziektepercentage VDAB
2014	8,79%
2015	9,89%
2016	10,70%
2017	10,79%
2018	11,23%
2019	11,14%
2020	9,69%
2021	9,53%
2022 (tem 30/11)	10,35%

3. In het Gespecialiseerd Team Bemiddeling (GTB) zijn er 230 FTE bemiddelaars.

a) Het gemiddeld aantal klanten in bemiddeling per bemiddelaar GTB ligt tussen 80 en 90. Dat ligt lager dan het gemiddelde voor de VDAB-bemiddelaar. GTB werkt dan ook op een groep werkzoekenden wiens afstand tot de arbeidsmarkt groter is dan die van de gemiddelde werkzoekende.

b) Gemiddeld heeft een bemiddelaar GTB 10 tot 12 fysieke contacten met de klant, 8 tot 10 telefonische contacten en 12 schriftelijke of digitale contacten.

4. VDAB heeft geen data over de personeelsinzet bij de tenderpartners en dus ook geen rapportering. VDAB kan enkel weergeven hoeveel klanten in de aanbesteding aan de partner zijn toegewezen maar niet hoeveel medewerkers een partner hiervoor inzet en hoeveel klanten die dan bediend. Een tenderopdracht focust immers exclusief op het begeleiden of opleiden van een specifieke groep van werkzoekenden en het behalen van vooraf vastgelegde tewerkstellingsresultaten. De exacte aanpak en methodiek die de partner hanteert om de vooropgestelde klantenvolumes te begeleiden én de nodige resultaten te behalen, behoort tot de keuzevrijheid en expertise van de partner.