

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 721

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

datum: 14 juni 2023

aan **JO BROUNS**

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

VDAB - Digitale bereikbaarheid

VDAB is digitaal verankerd in het werkgevers-werknemerslandschap. VDAB streeft ernaar om de digitale communicatievormen en -instrumenten optimaal in te zetten om 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 2022? Graag totaal aantal per jaar en opdeling naar:
 - a) unieke bezoekers per jaar;
 - b) via welke tool: smartphone, pc, ...
2. Hoeveel mensen consulteerden het onlinesollicitatieloket in 2022? Graag totaal aantal per jaar en opdeling naar:
 - a) aantal bezoekers van de pagina;
 - b) manier waarop het contact verloopt: e-mail, chat, videogesprek.
3. Hoe verhouden bovenstaande cijfers (vraag 1 en 2) zich tegenover de vorige jaren?
4. Hoeveel budget wordt uitgetrokken in 2022 voor de digitalisering van VDAB? Graag opsplitsing naar werking IT en werking DDV.
5. VDAB schat de werkzoekende in volgens de afstand tot de arbeidsmarkt. Ook de digitalisering van die werkzoekende wordt afgewogen.

Wat met mensen die digitaal niet zo 'machtig' zijn? Welke methodiek wordt dan gevolgd?

ANTWOORD

op vraag nr. 721 van 14 juni 2023

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. a) In 2022 registreerde de website vdab.be 6.593.817 unieke bezoekers en 22.938.835 sessies. Dit is echter een onderschatting van 30 tot 40%, vanwege de nieuwe cookiebanner. Enkel gebruikers die instemmen met de Analytics cookies worden in de telling opgenomen.

De website van VDAB kende in de loop van 2022 enkele vernieuwingen: de website voor werkgevers werd een aparte domeinnaam, werkgevers.vdab.be met aparte monitoring. De vernieuwingen spelen in op de klantenbeleving en de noden van de werkgever.

In 2022 heeft de website werkgevers.vdab.be 673.753 unieke bezoekers en 3.531.086 sessies geregistreerd. Deze statistieken zijn echter beïnvloed door een migratie van de website die op 19 juni 2022 plaatsvond. Het is belangrijk om op te merken dat bezoekers die zowel de oude website (vóór 19 juni 2022) als de nieuwe website (na 19 juni 2022) hebben bezocht, tweemaal zijn geteld in deze gegevens. Bovendien werd een nieuwe cookiebanner geïntroduceerd bij de lancering van de nieuwe website, wat resulteerde in een onderschatting van het bezoekersaantal met ongeveer 30 tot 40%.

Het totaal aantal unieke bezoekers voor de oude website (vdab.be/werkgevers), die actief was tot 18 juni 2022, bedroeg 375.875. De nieuwe website (werkgevers.vdab.be) heeft sinds zijn lancering op 19 juni 2022 tot het einde van het jaar 297.878 unieke bezoekers geregistreerd.

- b) Op de website vdab.be wordt 59,87% van het verkeer gegenereerd door smartphones, terwijl desktops verantwoordelijk zijn voor 38,47% van het verkeer. Het verkeer afkomstig van tablets bedraagt slechts 1,66%.

Wat betreft de website werkgevers.vdab.be, wordt het merendeel van het verkeer, namelijk 81,50%, gegenereerd door desktops. Smartphones zijn verantwoordelijk voor 17,72% van het verkeer en tablets voor een minimale 0,78%.

2. a) Het online sollicitatie loket werd door 13.958 bezoekers bezocht in 2022.
- b) In 2022 verliepen de contacten via volgende kanalen:
- 13.898 e-mails
 - 2.889 videochats
 - 583 schriftelijke chats
3. In het jaar 2020 registreerde de website vdab.be een totaal van 10.122.288 unieke bezoekers. Dit aantal is in het daaropvolgende jaar 2021 gestegen naar 11.650.594 unieke bezoekers. Echter, in 2022 is er een daling waargenomen van het totaal aantal unieke bezoekers, wat grotendeels toe te schrijven is aan de implementatie van een nieuwe cookiebanner in november 2021. Sindsdien is er een onderschatting van 30 tot 40%.

Van 2020 tot 2022 is er een dalende trend van de paginaweergaven van het [online sollicitatieloket](#):

- Aantal bezoekers pagina online sollicitatieloket 2022: 13.958
- Aantal bezoekers pagina online sollicitatieloket 2021: 28.197
- Aantal bezoekers pagina online sollicitatieloket 2020: 37.231

Ook hier heeft de implementatie van de nieuwe cookiebanner een grote impact op de terugval van de bezoekers sinds 19 november 2021.

Van 2020 tot 2022 is er een daling van het aantal aanvragen over de drie kanalen merkbaar. De cijfers voor de eerste 4 maanden van 2023 tonen aan dat dit jaar er vermoedelijk weer een stijging zal zijn.

De tabel geeft een overzicht van de kanalen die de bezoekers kozen om de sollicitatiecoaches te contacteren.

Kanaal	2022	2021	2020
e-mails	13.898	16.441	21.568
videochats	2.889	3.450	3.075
schriftelijke chats	583	768	784

4. In 2022 werd € 76.139.722 besteed aan de werkingsuitgaven voor I&T. De werkingsuitgaven voor digitale dienstverlening bedroegen € 9.251.226.
5. De VDAB Servicelijn, meestal eerste contactpunt voor een nieuw ingeschreven werkzoekende, peilt tijdens een telefoongesprek naar de digitale vaardigheden van de klant. De Servicelijn zal snel de klant doorverwijzen naar een provinciale bemiddelaar voor een fysiek gesprek, als dat nodig blijkt (bv klant is niet in staat weg te vinden op website). Verder vervolledigt de Servicelijn het persoonlijk dossier en maakt een inschatting van de dienstverlening die de klant nodig heeft. In de provincie wordt de klant verder geholpen binnen het juiste sector team of door de intensieve dienstverlening. VDAB bemiddelaars kunnen klanten die echt niet digitaal vaardig zijn ook altijd doorverwijzen naar een basisopleiding digitale skills (meestal via partners). Bovendien loopt er momenteel een VIONA-onderzoek over 'de impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij VDAB'. Einde dit jaar verwachten we daar de eerste bevindingen alsook beleidsaanbevelingen van.