

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 274

van **THIJS VERBEURGT**

datum: 19 februari 2024

aan **JO BROUNS**

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

VDAB - Budget voor ontwikkeling van de dienstverlening

In het antwoord van de minister op mijn schriftelijke vraag nr. 133 van 21 december 2024 is een grote stijging merkbaar in het budget voor ontwikkeling van de dienstverlening tot 5.091.929 euro in 2023. Tegelijk is er geen budget meer voor de posten 'bemiddeling en loopbaanondersteuning = ontwikkeling dvl' en 'opleiding en werkplekleren = ontwikkeling dvl'.

1. Is hier sprake van een verschuiving van de middelen naar een andere budgetpost?
2. Welke concrete projecten werden in 2022 afgerond met de budgetten 2.754.912 euro en 1.332.743 euro 'bemiddeling en loopbaanondersteuning = ontwikkeling dvl' en 'opleiding en werkplekleren = ontwikkeling dvl'? Welke nieuwe dienstverlening is daarmee opgezet?
3. Welke concrete projecten werden in 2023 afgerond met een budget van meer dan 5 miljoen euro? Welke nieuwe dienstverlening is daarmee opgezet?
4. Hoeveel bedroegen de vaste personeelskredieten voor de dienst Ontwikkeling van de dienstverlening voor VDAB in de voorbije 5 jaar? Hoeveel voltijdsequivalenten (vte's) werden daarmee aangesteld in de voorbije 5 jaar? Graag cijfers uitgesplitst tussen centrale dienst en provincies.



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 274 van 19 februari 2024

van **THIJS VERBEURGT**

In het antwoord van de minister op mijn schriftelijke vraag nr. 133 van 21 december 2024 is een grote stijging merkbaar in het budget voor ontwikkeling van de dienstverlening tot 5.091.929 euro in 2023. Tegelijk is er geen budget meer voor de posten 'bemiddeling en loopbaanondersteuning = ontwikkeling dvl' en 'opleiding en werkplekleren = ontwikkeling dvl'.

1. "Opleidingen en werkplekleren" en "bemiddeling en loopbaanondersteuning" zijn sub-afdelingen binnen de afdeling "Ontwikkeling van de dienstverlening". In 2023 zijn de bedragen op beide afdelingen meegenomen in het totaal van de afdeling "Ontwikkeling van de dienstverlening".

Als we deze correctie ook toepassen voor de jaren 2021 en 2022 dan zijn de totalen voor de afdeling "Ontwikkeling van de dienstverlening" als volgt:

2021: 4.454.932 euro

2022: 5.991.743 euro

- 2-3. Binnen Ontwikkeling van de Dienstverlening (ODVL) wordt budget voor consultancy ingezet voor de realisatie van de grote projecten van de vernieuwingsportefeuille van VDAB. Het betreft hier belangrijke innovatie- en verbeteringsprojecten van zowel het dienstverleningsmodel naar burgers als het dienstverleningsmodel naar werkgevers, waarbij ODVL, vertrekkende vanuit de diverse klantenbehoeften en -noden, instaat voor de uittekening van de bijhorende business processen en de doorvertaling met IT naar de ondersteunende IT-processen en toolings. Hierin zit ook alle implementatie en change vevat die nodig is om deze vernieuwingen in te bedden in de organisatie zowel qua aansturing als qua uitvoering en opvolging. Een belangrijk deel van deze vernieuwing vertrekt vanuit de financiering die gelieerd is aan VESOC-werkgelegenheidsakkoord (WGA) dat werd gesloten tussen de Vlaamse Regering en de Vlaamse sociale partners (Voka, ACV, UNIZO, ACLVB, Boerenbond en Verso). Deze bevat 4 grote pijlers.

- Pijler 1 - Bouw een resultaatsgericht activeringsbeleid uit
- Pijler 2 - Ga voor een doorgedreven opleidingsbeleid met focus op knelpuntberoepen
- Pijler 3 - Zet versterkt in op werkbaar werk
- Pijler 4 - Benut kansen van interregionale mobiliteit en economische migratie

In het kader van deze projectovereenkomst focust VDAB zich op de eerste twee pijlers. VDAB kon voor acties die passen in dit akkoord Europese cofinanciering krijgen. Daarvoor moest VDAB een extra versnelling inzetten.

In het werkgeversprogramma 2022-2023 werden verdere stappen in de digitalisering van de werkgeversbenadering gerealiseerd en werd een optimalisatie doorgevoerd in de dienstverleningsprocessen van de vacaturewerking.

In het Burgerprogramma 2022-2023 werd hoofdzakelijk ingezet op het verbeteren van de interne processen voor de opvolging en de behandeling van de klantenportefeuilles, de uitbreiding van de dienstverleningsprocessen naar nieuwe klantengroepen, de

verfijning van de communicatie richting de diverse klantengroepen, extra methodieken om bemiddelaars te ondersteunen in hun klantencontacten, digitalisering van de basisdienstverlening en verdere digitalisering van specifieke niche-processen. Er werd ook ingezet op vernieuwing van het dienstverleningsaanbod waar klanten gebruik van kunnen maken via doorverwijzing en geëxperimenteerd met nieuwe methodieken om aanbod te ontsluiten.

Binnen ditzelfde domein werd een opdracht aangevat om meer customer centric te werken, door continu de klantenbeleving te meten middels klantenbevraging, verwerking van klantenfeedback en andere data analytics en hieruit de nodige verbetertracks te destilleren en te realiseren

Binnen het programma competentieontwikkeling (opleiding en werkplekleren) werd ingezet op het vernieuwen van de opleidingengids 'Vind een Opleiding' op de website en van de achterliggende opleidingendatabank, het vernieuwen van de processen voor de creatie en erkenning van nieuw opleidingsaanbod, het optimaliseren van het klantenproces voor de behandeling van een opleidingsaanvraag en werden de eerste stappen gezet in de uitbouw van een vernieuwd leerecosysteem en bijhorend applicatief landschap.

Bijkomend werd in 2022-2023 een professionaliseringstraject uitgevoerd om VDAB beter in staat te stellen om digitale disruptie op de arbeidsmarkt te counteren in het belang van een inclusieve arbeidsmarkt. Nieuwe spelers zoals LinkedIn en Google werden dan ook benaderd vanuit hun potentieel voor versterking van de positie van werkzoekenden en werkgevers en de matching tussen beiden. We nemen een win-win als basis voor dergelijke partijen en met respect voor elkaars noden en sterktes werken we vervolgens een give & take model uit.

Zo zetten we de voorbije jaren in op partnerships met Jobat, Indeed, Google, maar bouwen we ook duurzame relaties uit met kleinere digitale spelers die in bepaalde niches actief zijn en richten we ons tot specifieke doelgroepen.

Om de datauitwisseling die deze partnerships 'stutten' op een secure en GDPRconforme manier te realiseren, werd geïnvesteerd in een maturiteitstraject van het team dat instaat voor het toegangsbeheer, de onboarding en de support van dergelijke digitale partners

In 2022-2023 ontwikkelden we een nieuwe tewerkstellingsmaatregel 'Individueel maatwerk' voor burgers met een arbeidsbeperking. We zorgden voor een end to end proces voor de aanvraag, toekenning, gebruik en evaluatie van de tewerkstellingsmaatregel.

Nadat in 2022 bleek dat de markt niet meer wilde instaan voor het verstrekken en beheren van wijk-werkcheques, moest VDAB noodgedwongen deze rol overnemen ifv continuering van het wijk-werken. ODVL zorgde voor de interne IT processen, bouwde een helpdesk uit en ondersteunde de wijk-werkorganisatoren en gebruikers bij deze verandering.

4. Onderstaande tabel toont de VTE's en de budgetlast op jaarbasis voor de dienst Ontwikkeling van de dienstverlening. Alle diensten bevinden zich volgens het VDAB-organogram bij de centrale diensten.

	2019	2020	2021	2022	2023
VTE Ontwikkeling van de dienstverlening	108,35	120,58	133,51	130,07	135,96
Werkelijke budgetlast Ontwikkeling van de dienstverlening (euro)	8.420.851,39	10.321.118,63	11.982.310,04	14.144.292,90	15.052.828,71