**philippe muyters**

vlaams minister van financiën, begroting, werk, ruimtelijke ordening en sport

**antwoord**

op vraag nr. 387 van 6 februari 2013

van **robrecht bothuyne**

1. In 2012 werden twee enquêtes uitgevoerd - de resultaten slaan op het voorjaar (1ste getal) en het najaar (2de getal):
   1. Werkzoekenden: 78,81% - 79,35%
   2. Werkenden: 70,93% - 78,96%
   3. Cursisten: 73,85% - 71,34%
   4. werkgevers over de informatie: 83,56% - 81,86%
   5. werkgevers over de vacaturewerking: 62,11% - 63,61%
   6. kmo’s over de vacaturewerking: 60,59% - 64,26%
   7. de samenwerkende partners: 74,7% - 79,8%
2. Niet van toepassing gezien antwoord op vraag 1.
3. Ik ben tevreden dat de meeste tevredenheidscijfers een stijgende trend vertonen. Voor cursisten en werkgevers is er nog verbeter marge.
4. VDAB zet in 2012-2013 de focus op ‘Iedereen Bemiddelaar’. VDAB zet zijn medewerkers aan om oog te hebben voor de individuele noden van de werkgevers.

VDAB organiseerde in 2012 voor zijn leidinggevenden een seminarie ‘Klantentevredenheid’ met als doel het formuleren van een aantal specifieke acties:

* De VDAB stimuleert zijn instructeurs en consulenten om systematisch werk te maken van jobhunting voor hun klanten en om sollicitatiefeedback te vragen aan de werkgever zodat die als input kan dienen om het traject te verrijken. Deze actie is in het najaar van 2012 gestart. Het beoogde resultaat is een hoger uitstroompercentage.
* De VDAB wil zich met collectieve events, zoals jobdatings, jobbeurzen, … zichtbaar maken voor de werkgevers en de kmo’s in het bijzonder.
* Via de organisatie van ‘marktdagen’ (de dag van de zorg, de chemie, de bouw, …) schept de VDAB een fysieke ontmoetingsplaats voor vraag en aanbod. De formule houdt in: de organisatie van mini-jobbeurzen in de werkwinkel of een andere VDAB-locatie, kleinschalig, met niet te veel franje. De organisatie is sectoraal, gericht op vacatures.

Daarnaast zitten consulenten in een werkwinkel wekelijks samen om (moeilijke) vacatures in te vullen of (moeilijke) profielen van werkzoekenden aan een job te koppelen.

VDAB bouwt het werkplekleren verder uit om vacatures in te vullen. Op die manier krijgt zowel de werkgever als de werkzoekende een aangepaste ondersteuning tijdens de eerste cruciale maanden van tewerkstelling.

Om de tevredenheid van werknemers te verhogen werden een aantal acties opgezet. Om de expertise van de consulenten in eerste lijn (werkwinkels en bijblijfconsulenten) up-to-date te houden en verder uit te bouwen, werden in 2012 provinciale platforms loopbaandienstverlening ingericht. Deze platforms hebben volgende doelstellingen:

1. het bevorderen van de relatie tussen de dienstverlening in eerste lijn (basisdienstverlening VDAB en bijblijfconsulenten) en de loopbaancentra op lokaal niveau;
2. uitbouw van het regionaal netwerk ifv het verhogen van het bereik van kansengroepen/kwetsbare groepen;
3. het uitwisselen van expertise en ervaringen over de noden en behoeften van de burger, in het bijzonder naar specifieke doelgroepen.

Begin 2012 vond tevens een ‘Dag van de loopbaandienstverlening‘ plaats, waarop zowel bijblijfconsulenten, werkwinkelconsulenten als loopbaanbegeleiders uit heel Vlaanderen aanwezig waren. Op deze dag konden alle deelnemers een keuze maken uit verschillende workshops zoals coaching, werkbaar werk, stress & burn-out, HR-denken voor 50-plussers, enz. Deze workshops hadden eveneens tot doel om de kennis en expertise van de consulenten verder uit te bouwen, specifiek voor de werkende doelgroep.

1. De acties uit de verschillende provinciale actieplannen zetten voornamelijk in op het verhogen van de kennis over de bedrijfswereld bij de VDAB-medewerkers. Deze plannen zijn volledig afgestemd op de regionale eigenheden van de arbeidsmarkt. Een betere kennis van de sectoren en de beroepen zorgt er ook voor dat de matching gerichter kan gebeuren en de contacten professioneler verlopen.

In elke provincie wordt ook actie ondernomen om –op maat van de noden van elke individuele werkgever- VDAB beter bekend te maken. Een duidelijk verhaal rond wederzijdse verwachtingen, aantrekkelijke infosessies rond actuele arbeidsmarkttopics, … dragen ertoe bij dat de expertise die aanwezig is binnen de VDAB meer ingezet wordt voor de behoeften van de bedrijfswereld*.* Het spreekt voor zich dat dit de kwaliteit en aldus de tevredenheid alleen maar bevordert.

1. De communicatie met de cursisten is permanent:

* voor de opleiding: de inhouden, de duurtijden, de modaliteiten en het tewerkstellingsperspectief;
* tijdens de opleiding: het programma, de vorderingen en het tewerkstellingsperspectief;
* nà de opleiding: in de zoektocht naar werk (dit proces wordt evenwel reeds geïnitieerd tijdens de opleiding).

De communicatie met de cursist gebeurt voornamelijk individueel: met de trajectbegeleider met wie het traject naar werk opgezet werd, met de klantenconsulent en de instructeur(s). Dit zowel vóór de opleiding, en dagelijks tijdens de opleiding en bij de exitgesprekken. Er zijn ook nog de individuele en anonieme tevredenheidsmetingen.

Jaarlijks zijn er cursistenraden waar in samenspraak met de plaatselijke sociale partners, cursisten worden bevraagd over specifieke thema’s. Alle aandachtspunten die aan het licht komen, worden aangepakt in verbeteracties. Dit alles moet de tevredenheid van de cursisten verhogen.

De tevredenheid van de cursisten wordt mede beïnvloed door de beschikbare vacatures: tijdens de opleiding worden de cursisten, in de focus op werk, reeds geconfronteerd met vacatures (terwijl hun prioriteit vaak op het afwerken van de opleiding ligt). Door de conjunctuur daalt het aantal beschikbare vacatures of wordt de concurrentie tussen werkzoekenden groter.

* 1. Er zijn ondertussen twee enquêtes uitgevoerd. Eén in het voorjaar met als resultaat 70,93% tevredenheid en één in het najaar met als resultaat 78,96% tevredenheid.
  2. In februari 2012 kwam op de ESF Vlaamse Themawerking de 'grijze zone tussen loopbaanbegeleiding en loopbaandienstverlening' aan bod. Op deze themawerking werd er onder meer gepeild bij de loopbaanbegeleiders van de loopbaancentra (die als intermediaire spelers op de arbeidsmarkt ook de werknemers vertegenwoordigen) naar de inhoud van VDAB-loopbaandienstverlening enerzijds en loopbaanbegeleiding anderzijds. De loopbaanbegeleiders hebben de perceptie dat de verwachtingen van de burger soms verschillen van de inhoud die geboden wordt in de loopbaandienstverlening van de werkwinkels (eerste lijn) en de loopbaancentra (tweede lijn). In de verslagen van deze 'panelgesprekken' is opgenomen wat de burger krijgt bij beide dienstverleningen. Er staat hierin niet te lezen in hoeverre het aanbod werkelijk verschilt van de huidige verwachting van de burger.

In 2012 en voorjaar 2013 ligt de prioriteit bij het uitwerken van het vernieuwd loopbaanlandschap. Er zal rekening gehouden worden met de resultaten uit de meting.

1. Het objectief voor de tevredenheid van de werkzoekenden is voor 2013, net zoals in 2012, 75% en niet 80%. Het zijn enkel de objectieven voor de tevredenheid van werkgevers en KMO’s over de vacaturewerking die verhoogd werden naar 70%. De bedoeling is om een groeipad naar een tevredenheid van 75% te realiseren.