



Hoger instituut
voor de arbeid
Katholieke
Universiteit Leuven

Parkstraat 47
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 33 33
Telefax +32 16 32 33 44

Vraaggerichte arbeidsbemiddeling als antwoord op knelpuntvacatures

Onderzoeksvoorstel voor de VIONA-oproep voor een onderzoeks- en ontwikkelingsopdracht, 29/06/2007

Ludo Struyven (K.U.Leuven – HIVA)

Joost Bollens (K.U.Leuven – HIVA)

Offerte-verzoek: Departement Werk en Sociale Economie, Vlaamse overheid

Leuven, 14/09/2007

1. Titel van het onderzoeksproject

Strategieën voor vraaggerichte arbeidsbemiddeling in Vlaanderen als antwoord op knelpuntvacatures

2. Promotoren

2.1 Promotor

Naam: prof. dr. Ludo Struyven
Functie: Onderzoeksleider Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt
Instelling: Hoger Instituut voor de Arbeid, Katholieke Universiteit Leuven
Onderzoekseenheid: Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt
Contactadres: Parkstraat 47 (postbus 05300)
B-3000 Leuven
Telefoonnummer: +32 16 32 33 41
Faxnummer: +32 16 32 33 44
E-mail: ludo.struyven@hiva.kuleuven.be

2.2 Co-promotor

Naam: Joost Bollens
Functie: Onderzoeksleider Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt
Instelling: Hoger Instituut voor de Arbeid, Katholieke Universiteit Leuven
Onderzoekseenheid: Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt
Contactadres: Parkstraat 47 (postbus 05300)
B-3000 Leuven
Telefoonnummer: +32 16 32 33 41
Faxnummer: +32 16 32 33 44
E-mail: joost.bollens@hiva.kuleuven.be

3. Samenvatting

Door de toenemende spanningen op de arbeidsmarkt rijst de vraag hoe elementen van de werkzoekendenlijn beter op de vacaturewerking kunnen worden afgestemd of er zelfs in kunnen worden geïntegreerd. Aangezien ook het dienstenaanbod in de competentiecentra een belangrijke pijler uitmaakt van de VDAB, rijst bijkomend de vraag hoe het opleidings- en begeleidingsaanbod van de VDAB (al dan niet gerealiseerd via samenwerking of uitbesteding) kan worden gelinked aan de vacaturewerking. Algemeen gesteld luidt de vraag in dit onderzoeksvoorstel dus als volgt: *via welke strategieën, vormen en instrumenten kan de Vlaamse publieke arbeidsbemiddeling meer vraaggericht worden gemaakt, in het bijzonder met het oog op de invulling van knelpuntvacatures.*

De algemene onderzoeksvraag kan worden vertaald in drie deelvragen, conform de oproep. Deze luiden als volgt:

Onderzoeksvraag 1. Welke instrumenten en vormen van vraaggerichte arbeidsbemiddeling kan men in het Vlaamse beleid of bij andere actoren (zoals de sectoren) onderscheiden?

Onderzoeksvraag 2. Wat is de efficiëntie en effectiviteit van deze verschillende instrumenten? Leiden zij tot een betere en snellere invulling van vacatures?

Onderzoeksvraag 3. Wat zijn de kritische succesfactoren voor een succesvolle vraaggerichte arbeidsbemiddeling? In welke mate kan deze automatisch (via ICT-tools) en wanneer is een meer kwalitatieve bemiddeling noodzakelijk?

Deze drie vragen hebben respectievelijk betrekking op (1) een conceptuele en empirische verkenning van huidige vraaggerichte benaderingen; (2) een evaluatie van de effectiviteit en efficiëntie van vormen van vraaggerichte arbeidsbemiddeling; en (3) een evaluatie in termen van succesfactoren, voorwaarden en aandachtspunten voor optimalisering van strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling.

In de aanpak van het onderzoek onderscheiden we drie delen. Doel van het eerste deel is een systematisch, conceptueel onderbouwd overzicht te bieden van de huidige strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling. Het onderzoeksveld is in de eerste plaats gericht op de VDAB. Aanvullend kijken we ook naar VDAB-overstijgende initiatieven op het niveau van sectoren en/of regio's in Vlaanderen. Na een mapping van de organisatie en werking van de vacaturewerking bij de VDAB en de analyse van de levenscyclus van de vacature gaan we dieper in op volgende nieuwe strategieën: automatische matching, zonder en met de combinatie van opvolging door de betrokken consulenten; teamwerking van vacatureconsulenten en werkzoekendenconsulenten; voorselecties van werkzoekenden; en de sectorale werkzoekendenwerking als antwoord op structurele knelpuntberoepen. In tweede instantie richten we de blik naar andere landen waarin de publieke arbeidsbemiddeling op een geavanceerde wijze is uitgebouwd. Als te selecteren landen worden voorgesteld: Nederland, Groot-Brittannië en Duitsland. Dit exploratief gedeelte is gebaseerd op een mix van kwalitatieve methoden: documentenanalyse, beschikbaar onderzoek, beschikbare kwantitatieve gegevens, informatie via email contacten, telefonische interviews en face-to-face interviews, en tenslotte studiebezoeken in de drie vermelde landen.

Het tweede deel van dit onderzoeksvoorstel beoogt een evaluatie van de effectiviteit en efficiëntie van nieuwe vormen van vraaggerichte arbeidsbemiddeling. Deze evaluatie is gebaseerd op data-analyse van werkzoekenden- en vacaturebestanden van de VDAB in relatie tot de inrichting van de dienstverlening, aangevuld met gerapporteerde effecten door de betrokkenen bij VDAB en andere intermediairen (indien van toepassing). De focus ligt bij de data-analyse bij de mogelijke *determinanten in de dienstverlening* voor de vastgestelde mate van succes bij het plaatsen van de werkzoekende of het invullen van de vacature. De toepassingen die worden geëvalueerd hebben betrekking op de nieuwe strategieën in deel 1: automatische matching, voorselecties en sectorale werking.

In het derde deel van het onderzoek onderwerpen we de bevindingen uit voorgaande delen aan een geïntegreerde analyse. Conform de probleemstelling zal daarbij de vraag centraal staan naar de wijze waarop een vraaggerichte strategie consistent kan worden vormgegeven en met welke voorwaarden moet worden rekening gehouden voor een succesvolle aanpak. Bijzondere aandachtspunten zijn de relatie van de werkzoekendenwer-

king en de competentiecentra tot de vacaturewerking, en de mate waarin het vraaggerichte arbeidsbemiddelingsbeleid de doelstelling met betrekking evenredige participatie van kansengroepen kan helpen realiseren.

4. Gedetailleerd tijdschema

Dit onderzoek omvat drie delen:

- Deel 1: verkennend overzicht van strategieën, vormen en instrumenten van vraaggerichte arbeidsbemiddeling (onderzoeksvraag 1)
- Deel 2: effectiviteit en efficiëntie van vraaggerichte arbeidsbemiddeling in Vlaanderen (onderzoeksvraag 2)
- Deel 3: succesfactoren en voorwaarden voor optimalisering van strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling (onderzoeksvraag 3)

Voor het onderzoek voorzien we een doorlooptijd van 9 maanden voor een totaal van 11,5 benodigde onderzoeksmaanden. Delen 1 en 2 kunnen parallel lopen in de tijd, in de zin dat deel 2 kan worden opgestart vooraleer deel 1 is afgewerkt. Gezien de verschillende expertise die nodig is voor delen 1 en 2 (resp. kwalitatief en kwantitatief) is het wenselijk dat er 2 onderzoekers zullen worden ingezet.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Deel 1									
3.1.1 Conceptueel kader									
3.1.2 Overzicht Vlaanderen – stap 1									
3.1.2 Overzicht Vlaanderen – stap 2									
3.1.2 Overzicht Vlaanderen – stap 3									
3.1.3 Internationale ervaringen									
Deel 2									
4.2.2 Automatische matching									
4.2.3 Voorselecties									
4.2.4 Sectorale werking									
Deel 3									
4.3 Expertmeetings									
Eindrapportering									

Noot: het gearceerde cel stemt niet noodzakelijk overeen met een voltijds gefinancierde onderzoeksmaand.

5. Output en valorisatie van de onderzoeksresultaten

De resultaten van het voorgestelde onderzoek zullen gepresenteerd worden in een onderzoeksrapport dat na afloop van het onderzoek publiek beschikbaar zal zijn. Indien mogelijk zullen artikels of papers ingediend worden in het academische circuit (academische tijdschriften, conferenties of seminars). Verder zal het onderzoeksteam de belangrijkste bevindingen trachten te valoriseren in tijdschriften met een brede maatschappelijke toegang, zoals Over.Werk (Steunpunt WSE), HR Magazine en HR Square.

In de eindfase van het onderzoek zal verder ook een expertmeeting worden georganiseerd met vertegenwoordigers van VDAB, sectoren en regio's, met als doel de identificatie van succesfactoren en voorwaarden voor optimalisering af te toetsen bij relevante stakeholders. De samenstelling van de groep zal gebeuren in overleg met de opdrachtgever en de begeleidende visiegroep voor het onderzoek.

BIJLAGE 1 UITGEBREIDE BESCHRIJVING ONDERZOEKSPROJECT

1. Achtergrond en probleemstelling

De Vlaamse arbeidsmarkt, zoals ook deze in een aantal andere EU-landen, wordt vandaag gekenmerkt door een toenemend tekort aan geschikte en voldoende gekwalificeerde kandidaten waardoor vacatures moeilijker ingevuld geraken. Bovendien is er sprake van een toenemende heterogeniteit in de gemelde vacatures, zoals bijvoorbeeld tot uiting komt in de sterke stijging van uitzendvacatures.

Het actief arbeidsmarktbeleid is in de voorbije decennia uitgegroeid tot het antwoord op de problematiek van werkloosheid en mismatch op de arbeidsmarkt. Daarbij lag het accent tot op vandaag sterk bij remediëring en activering van de aanbodzijde. Weliswaar zijn er partieel inspanningen gebeurd om arbeidsmarktinstrumenten beter af te stemmen op de vraagzijde. Een goed voorbeeld voor ons land is de wijze waarop gezocht is om opleidingsprogramma's voor werkzoekenden bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) meer vraaggericht te maken. Dit komt tot uiting in een meer flexibele en sectoraal gestuurde opleidingsprogrammatie en in toenemende uitbestedingen aan derden. On-the-job formules zoals het instrument Individuele Beroepsopleiding (IBO) zijn erop gericht om rechtstreeks op te leiden in functie van de vraag. Toch kunnen we stellen dat het actief arbeidsmarktbeleid sterk gericht is op het individu aan de aanbodzijde en dat de instrumenten focussen op het doel om zijn/haar inzetbaarheid te vergroten. Dat wordt ook weerspiegeld in de beleidsdoelstelling van 'employability' en in het gewicht van de Europese richtsnoeren die betrekking hebben op de preventie van langdurige werkloosheid en de activering van werkzoekenden.

Mede door de demografische, economische en arbeidsmarktontwikkelingen is de kerndoelstelling van de publieke arbeidsbemiddeling recent opnieuw meer op de voorgrond gekomen. Deze wordt kort en krachtig geformuleerd als volgt: 'The overall objective of the PES {Public Employment Service} is to help people to find suitable employment and to help employers to fill their vacancies, in the most efficient and effective manner' (EU/EEA Public Employment Service Network, 2006). Daarbij is het bevorderen van de *transparantie* op de arbeidsmarkt een belangrijke strategie geworden. De VDAB wordt algemeen erkend voor zijn inspanningen ter bevordering van de transparantie van de vacaturemarkt (VDAB-jobsite). Dit is te danken aan de investeringen in ICT-toepassingen en aan de verdere uitbouw van samenwerkingsverbanden met diverse private actoren en intermediaire organisaties (Departement Werk en Sociale Economie, 2007). De VDAB wordt op dit vlak gezien als één van de voorlopers in Europa. Om het aanbod van werkzoekenden en de vraag op de arbeidsmarkt meer in over-

eenstemming te brengen, is daarnaast een uitgebreid dienstenaanbod ontwikkeld, deels gericht op de werkzoekende (en de werkende die van job verandert), deels op de werkgever. In de ontwikkeling van het dienstenaanbod wordt een onderscheid gemaakt tussen drie 'klantengroepen': werkzoekenden, werknemers en werkgevers. Organisatorisch en functioneel is de dienstverlening opgesplitst in een aparte werkzoekendenlijn en een aparte werkgeverslijn. Voor de werkzoekenden (en werkenden) vervullen de competentiecentra die instaan voor opleiding en competentieontwikkeling een belangrijke schakel voor de realisatie van de kerndoelstelling van publieke arbeidsbemiddeling, omdat ze de *allocatie* van arbeidsaanbod en -vraag helpen bevorderen.

De jaarlijkse evaluatie van de VDAB in het kader van de Beheersovereenkomst met de Vlaamse regering wijst erop dat de vervullingsgraad hoog blijft, ook bij knelpuntvacatures, en dit ondanks het sterk gestegen aantal gemelde vacatures in een context van dalende werkloosheid (Departement Werk en Sociale Economie, 2007; VDAB, 2007). Dit kan worden gezien als een belangrijke indicatie voor een toegenomen efficiëntie in de realisatie van de transparantie- en allocatiedoelstellingen van de VDAB. Tegelijk is er sprake van een lichte toename in vervullingstijden en zijn er signalen dat de tevredenheid en kwaliteit van de matching erop achteruit gaan (cf. VOKA, 2007). In de evaluatie van de Beheersovereenkomst, gebaseerd op de prestaties in 2006, gaan twee van de drie aandachtspunten voor de VDAB over vraaggerichte arbeidsbemiddeling:

- aandachtspunt 2: de toegenomen vervullingstijd van de vacatures;
- aandachtspunt 3: de nood aan een versterkte vraaggerichte werking.

Met deze aandachtspunten wordt beoogd tegemoet te komen aan een aantal nieuw opgedoken problemen ten gevolge van

- de toenemende automatisering die als keerzijde heeft het gebrek aan registratie, waardoor gerichte opvolging niet mogelijk is;
- de toenemende samenwerkingsverbanden voor vacaturebestanden die als keerzijde heeft de bestandsvervuiling (dubbele vacatures, e.d.);
- de komst van de werkwinkels, die als keerzijde heeft gehad dat er een fysieke afstand is gekomen tussen de lokale werkwinkels (waar de werkzoekendenconsulenten zijn ingezet) en de regionale VDAB-kantoren (van waaruit de vacatureconsulenten opereren) (cf. ook Van Hemel & Struyven, 2007);
- het verder introduceren van automatische matching, mede in het kader van de activering en opvolging van het zoekgedrag, met als neveneffect dat de kwaliteit van de matching er soms onder lijdt (in de recente VOKA-enquête is sprake van ontevredenheid bij werkgevers over de kwaliteit van de doorgestuurde kandidaten; zie VOKA, 2007).

Recent wordt gezocht naar vormen en instrumenten om de VDAB-dienstverlening voor werkzoekenden beter in functie te stellen van in te vullen vacatures. Werkzoekendenacties kwamen meer in het licht te staan van de 'focus op werk'. Zo bevat het geïntegreerd actieplan knelpuntenbeleid (mei 2006) een reeks acties voor de optimalisatie van de vacaturewerking: een vroegtijdige indicatie van de moeilijkheidsgraad van de vacature; een kwalitatieve verbetering van de registratie van vacatures; een verdere uitbouw van de vacaturewerking in de werkwinkels; een versterkt verwijzingsbeleid ten aanzien van de werkzoekenden; en een gerichtere opvolging van de vacatures. Daarnaast zijn er een aantal acties gelanceerd om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de werkzoekendendossiers te verhogen, omdat dit een voorwaarde is voor een adequate matching, die vandaag al deels geautomatiseerd is (wekelijkse automatische matching). Tot deze acties behoren de competentiebalans (bouw) en de sectorale screenings (bouw, schoonmaak). Bovendien worden er acties ondernomen om de wekelijkse automatische matching aan te vullen met een intensieve opvolging van jonge werkzoekenden (in het kader van het jeugdwerkloosheidsplan uitgetest in Oostende) en de communicatie en afstemming tussen vacatureconsulenten en werkzoekendenconsulenten te verbeteren via teamwerking. Een aantal acties overstijgen ook de VDAB als organisatie. Een voorbeeld is het initiatief van Bouwpool, dat tot doel heeft knelpuntvacatures en kansengroepen op de arbeidsmarkt via een geïntegreerde aanpak en een gecombineerde inzet van instrumenten aan elkaar te koppelen.

2. Doelstellingen van het onderzoek en algemene onderzoeksvragen

Door de toenemende spanningen op de arbeidsmarkt rijst de vraag hoe elementen van de werkzoekendenlijn beter op de vacaturewerking kunnen worden afgestemd of er zelfs in kunnen worden geïntegreerd. Aangezien

ook het dienstenaanbod in de competentiecentra een belangrijke pijler uitmaakt van de VDAB, rijst bijkomend de vraag hoe het opleidings- en begeleidingsaanbod van de VDAB (al dan niet gerealiseerd via samenwerking of uitbesteding) kan worden gelinked aan de vacaturewerking. Algemeen gesteld luidt de vraag in dit onderzoeksvoorstel dus als volgt: *via welke strategieën, vormen en instrumenten kan de Vlaamse publieke arbeidsbemiddeling meer vraaggericht worden gemaakt, in het bijzonder met het oog op de invulling van knelpuntvacatures.*

Daarbij dienen meteen twee preciseringen aangebracht. Ten eerste: de VDAB kan optreden als enige organisatie, de VDAB kan opereren in samenwerking met partners, of de VDAB kan deel uitmaken van een overstijgend initiatief van samenwerking met andere publieke, sectorale of private intermediairen op de arbeidsmarkt. Ten tweede: vraaggerichte arbeidsbemiddeling impliceert niet ipso facto dat de aanbodgerichte werking aan belang zou inboeten. Het kernprobleem uit hoofde van het publieke karakter van de arbeidsbemiddeling ligt in de vraag hoe een samenhangende werkgeversgerichte strategie mede ten goede komt aan de plaatsingskansen van werkzoekenden, in het bijzonder de achtergestelde groepen op de arbeidsmarkt of zogenoemde kansengroepen. Dit zit trouwens vervat in de VDAB-missie, die het als volgt stelt: 'de VDAB (..) wil (..) vraag en aanbod op elkaar afstemmen, rekening houdende met het potentieel en de behoeften van de verschillende klantengroepen' (VDAB, 2005). Eén van de doelstellingen is een oververtegenwoordiging van de kansengroepen in het dienstenaanbod van de VDAB met uitstroomresultaat (lb.). Men zou het ook anders kunnen stellen: een efficiënte aanbodgerichte werking is eigenlijk per definitie vraaggericht.

De algemene onderzoeksvraag kan worden vertaald in drie deelvragen, conform de oproep. Deze luiden als volgt:

Onderzoeksvraag 1. Welke instrumenten en vormen van vraaggerichte arbeidsbemiddeling kan men in het Vlaamse beleid of bij andere actoren (zaals de sectoren) onderscheiden?

Onderzoeksvraag 2. Wat is de efficiëntie en effectiviteit van deze verschillende instrumenten? Leiden zij tot een betere en snellere invulling van vacatures?

Onderzoeksvraag 3. Wat zijn de kritische succesfactoren voor een succesvolle vraaggerichte arbeidsbemiddeling? In welke mate kan deze automatisch (via ICT-tools) en wanneer is een meer kwalitatieve bemiddeling noodzakelijk?

Deze drie vragen hebben respectievelijk betrekking op (1) een conceptuele en empirische verkenning van huidige vraaggerichte benaderingen; (2) een evaluatie van de effectiviteit en efficiëntie van vormen van vraaggerichte arbeidsbemiddeling; en (3) een evaluatie in termen van succesfactoren, voorwaarden en aandachtspunten voor optimalisering van strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling.

3. Onderzoeksofzet

Het onderzoek wordt in drie delen uitgevoerd, waarbij telkens één van de drie onderzoeksvragen (zie boven) wordt beantwoord: het eerste deel bestaat uit een verkennend overzicht van strategieën, vormen en instrumenten van vraaggerichte arbeidsbemiddeling (onderzoeksvraag 1), een evaluatie van de effectiviteit en efficiëntie van toegepaste instrumenten van vraaggerichte arbeidsbemiddeling (onderzoeksvraag 2), en een formatieve evaluatie naar succesfactoren en voorwaarden voor optimalisering van strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling (onderzoeksvraag 3).

3.1 Deel 1: verkennend overzicht van strategieën, vormen en instrumenten van vraaggerichte arbeidsbemiddeling (onderzoeksvraag 1)

Het eerste deel van dit onderzoeksvoorstel is exploratief van aard. Doel is een systematisch, conceptueel onderbouwd overzicht te bieden van de huidige strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling. Het onderzoeksveld is in de eerste plaats gericht op de VDAB. Aanvullend kijken we ook naar VDAB-overstijgende initiatieven op het niveau van sectoren en/of regio's in Vlaanderen. In tweede instantie richten we de blik naar andere landen waarin de publieke arbeidsbemiddeling op een geavanceerde wijze is uitgebouwd. Dit exploratief gedeelte is

gebaseerd op een mix van kwalitatieve methoden: documentenanalyse, beschikbaar onderzoek, beschikbare kwantitatieve gegevens, informatie via email contacten, telefonische interviews en face-to-face interviews. Voorafgaand wordt op basis van literatuur en bronnen uit de praktijk het concept van vraaggerichte arbeidsbemiddeling nader uitgewerkt.

3.1.1 Conceptueel kader

De theorie van informatie-asymmetrie op de arbeidsmarkt stelt dat het informatieprobleem voor de werkgever groter is dan voor de werknemer. Het is namelijk moeilijker om informatie te achterhalen over de kwaliteiten van de werknemer dan voor de werknemer over de voorwaarden van een job. Dit is het selectieprobleem of het probleem van verborgen karakteristieken. Ook voor de VDAB als intermediair die allocatieprocessen op de arbeidsmarkt wil sturen stelt zich een probleem van informatie-asymmetrie: niet alle kenmerken die van belang zijn voor een juiste matching zijn gekend. Toch wordt ernaar gestreefd om de accuraatheid van de matching te vergroten, door kennisrijke bestanden, matching op competenties, e.d., en dit zowel langs de kant van de kandidaat werknemer als deze van de werkgever. In het transparant maken van informatie over het arbeidsaanbod en de arbeidsvraag speelt ICT vandaag een cruciale rol. Verder laat ICT een kosteneffectieve afhandeling toe van veel dienstverlening, in het bijzonder dan van routinematige taken, wordt de dienstverlening toegankelijker en ontstaan er nieuwe communicatiemogelijkheden (Bekkers & Zouridis, 1998). Toch kan ICT niet alle dienstverlening overnemen. Voor complexe en meer problematische dienstverlening blijft het klassieke kwalitatieve contact met de consulent van belang. Dat contact is nodig voor de werkzoekende of voor de werkgever, maar ook voor de consulent die naar de beste overeenstemming zoekt tussen beide kanten. De veronderstelling luidt dat door de automatisering van 'makkelijke' dienstverlening meer ruimte vrijkomt bij de consulent voor de 'moeilijke' dienstverlening. Daartoe wordt een getrap model van dienstverlening beoogd, waarbij voor de eenvoudigste dienstverlening met een breed bereik maximaal wordt gesteund op ICT en voor de complexere dienstverlening op intensieve vormen die relatief meer consulentencapaciteit vereisen en een beperkter bereik kennen.

Momenteel wordt voor de werkzoekendenwerking een getrap begeleidingsmodel gevolgd. Voor de vacaturewerking kan men zich een soortgelijk getrap model voorstellen, waarbij verschillende niveaus van dienstverlening kunnen worden ingezet al naargelang de moeilijkheidsgraad van de vacature. Deze niveaus kunnen we als volgt schetsen: ICT-gebaseerde service; gewone service met inzet van de consulent; extra service met inzet van de consulent; concrete projecten met werkgevers. Op elk niveau kunnen een aantal vormen en instrumenten worden gesitueerd. Sommige kunnen op verschillende niveaus tegelijk betrekking hebben. Bij de uitwerking van dit onderzoeksvoorstel gaan we uit van deze classificatie. Op basis van literatuur en praktijkbronnen zal dit schema nader worden uitgewerkt en gepreciseerd.

3.1.2 Overzicht van strategieën, vormen en instrumenten in Vlaanderen

Bij de verkenning van de Vlaamse situatie maken we een onderscheid tussen de reguliere aanpak (stappen 1 en 2) en de nieuwe strategieën (stap 3). Van deze laatste kan worden verwacht dat ze geënt zijn op de reguliere aanpak (en er eventueel in de plaats van zullen komen), ofwel dat ze additioneel zijn aan de reguliere werking.

De drie stappen zijn cumulatief en versterken elkaar: kennis van de organisatie (stap 1) is nodig om de levenscyclus van de vacature in kaart te brengen (stap 2); op zijn beurt is deze kennis noodzakelijk om de focus, vormgeving en organisatie van nieuwe strategieën goed te kunnen inschatten in relatie tot de reguliere aanpak (stap 3). In het volgende deel van dit onderzoek (deel 2) zullen we nagaan wat de meerwaarde is van vormen en instrumenten op elk van de onderscheiden trappen van dienstverlening.

Het overzicht van nieuwe strategieën zullen we baseren op het boven toegelichte getrapte model met vier niveaus van dienstverlening. De opsomming hierna is niet definitief; pas naarmate gevorderd wordt met stappen 1 en 2 van het onderzoek zullen de concrete strategieën, vormen en instrumenten adequaat kunnen worden in kaart gebracht en vervolledigd.

Stap 1. Mapping van de organisatie en werking

Als voorbereidende stap wordt vertrokken van een mapping van de huidige organisatie en werking van de werkgeversgerichte dienstverlening en de vacaturewerking bij de VDAB. Dit moet de onderzoekers toelaten om een inzicht te verwerven in de complexiteit en de snelle evolutie van de huidige werking. Meer bepaald wordt informatie verzameld over

- de organisatie van de betrokken diensten op centraal niveau en op decentraal niveau (sectoraal, regionaal, lokaal)
- de ingezette instrumenten en vormen m.b.t. vraaggerichte arbeidsbemiddeling
- de functies en taken die daarbij worden onderscheiden
- de inzet van de consulentencapaciteit voor de meer complexe en problematische bemiddelingsvragen
- de onderlinge verbanden tussen deze diensten en onderlinge coördinatie
- de recente en geplande veranderingen in de organisatie en werking van deze diensten.

Stap 2. Analyse van de levenscyclus van de vacature

In deze stap gaan we na welke weg de vacature aflegt of kan afleggen vanaf het moment van melding (via de verschillende voorziene kanalen: VDAB-website, Servicelijn, bedrijfsconsulent) tot en met de follow-up en afsluiting van de vacature. Hierbij kunnen ideaaltypisch volgende 5 stadia worden onderscheiden vanuit het perspectief van de VDAB: aanmelding (en de eventuele fase die daaraan voorafgaat); het eventuele contact met de werkgever; de plaatsing van de vacature; de eventuele behandeling van de vacature door de consulent; de eventuele follow-up, afhandeling en nazorg. Vanuit het perspectief van de werkgever is de levenscyclus van de vacature breder: deze start vroeger. In het onderzoek kan worden bevraagd of en op welke wijze de VDAB hierop kan inspelen (bijvoorbeeld door een anticiperende werking ten aanzien van werkgevers).

Dit proces wordt geanalyseerd vanuit het perspectief van de bemiddelingsdienst, niet van de werkgever. Daarbij besteden we aandacht aan volgende aspecten

- de ingezette tools
- de betrokken diensten en consulenten
- de communicatie en feedback met de werkgever
- de interne communicatie en feedback tussen de onderscheiden VDAB-diensten
- de verwijzing van werkzoekenden en kansengroepen
- de afstemming van taken
- doorlooptijden
- de aanpak van grotere aantallen vacatures in een zelfde bedrijf
- ervaringen en mogelijke verbeterpunten vanuit het standpunt van de bemiddelaar.

Stappen 1 en 2 worden uitgevoerd op basis van de analyse van documenten, email contacten, telefonische interviews en face-to-face interviews. De interviews en aanvullende contacten vinden plaats met de verantwoordelijken van de verschillende diensten, gespreid over de hoofdzetel en 2 regionale kantoren. Het gaat om een 8-tal interviews (4 centraal, 4 in de regio's). De uitwerking wordt nader overlegd met de VDAB.

Stap 3. Uitdieping van nieuwe strategieën, vormen en instrumenten

In de context van het getrapte model van dienstverlening kunnen op elk niveau één of meerdere nieuwe strategieën worden geïdentificeerd, die recent door de VDAB of door initiatieven waarin de VDAB is betrokken, zijn geïmplementeerd. Hierna volgt een eerste opsomming van strategieën, die echter niet de bedoeling heeft om definitief te zijn.

Niveau 1 van het getrapte model: automatische matching, zonder en met de combinatie van opvolging door de betrokken consulenten (in dit laatste geval gaat het om niveau 1 in combinatie met niveau 2)

Deze strategie laat zich het best in kaart brengen op basis van de praktijk van het steden- en gemeentenplan jeugdwerkloosheid. In december 2005 is in 13 steden en gemeenten, gekenmerkt door een relatief hogere werk-

loosheid bij laaggeschoolde jongeren, het steden- en gemeenteplan m.b.t. jeugdwerkloosheid van start gegaan. De eerste resultaten over de output van dit plan op basis van interne evaluaties door beleid en VDAB zijn positief (persconferentie minister Vandenbroucke van 16 februari 2007, gevolgd door een tussentijdse stand in juni 2007). Het plan loopt over een periode van 2 jaar. De positieve tussentijdse bevindingen over de verhoogde uitstroom van de doelgroep in vergelijking met een aantal controlesteden en –gemeenten roept de vraag op naar identificatie en uitdieping van de succesfactoren waarop de alternatieve strategieën zijn gebaseerd, zoals de vraaggerichte aanpak met partners en bedrijven, confrontatie met vacatures, activering en controle in samenwerking met de RVA. Vanuit de focus in dit onderzoek is de vraag waaruit de vraaggerichte aanpak concreet bestaat: welke diensten zijn erbij betrokken, hoe verloopt de afstemming met de vacaturewerking en wat impliceert deze aanpak voor de benodigde consulentencapaciteit. Specifiek voor het experiment in Oostende geldt dat de aanpak is gebaseerd op een verruimde online automatische matching gecombineerd met een intensieve follow-up van de doorverwezen jongeren (tweewekelijks). Het Oostendse experiment is opgezet met het oog op leereffecten voor de VDAB-werking, de uitbreiding naar andere doelgroepen en de veralgemening naar de andere regio's. De uitdieping van de case Oostende moet toelaten de kwantitatieve toetsing van de meerwaarde van de vraaggerichte aanpak voor de uitstroom van de jongeren naar werk, zoals gesuggereerd in de tussentijdse evaluatie nader te interpreteren. Deze kwalitatieve analyse van de aanpak is ook van belang voor de effectiviteitstoetsing die is voorzien in deel 2 van dit onderzoeksvoorstel (zie onder).

Aanvullend bij de Oostendse aanpak wordt in twee andere steden/gemeenten in het jeugdwerkloosheidsplan nagegaan op welke wijze de vraaggerichte aanpak wordt ingevuld en vormgegeven. De keuze van de steden zal gebeuren op basis van het type acties vermeld in de beschikbare plannen en realisaties van de 13 steden/gemeenten, na samspraak met de VDAB. Telkens wordt nagegaan waaruit de strategieën bestaan, hoe ze zich verhouden tot de reguliere werking en waarin de meerwaarde ligt. In de interviews wordt ook gepeild naar succes- en faalfactoren en voorwaarden bij overdracht of veralgemeende implementatie (cf. onderzoeksvraag 3). Deze informatie wordt verzameld via interviews met bevoorrechte getuigen vanuit het perspectief van de VDAB, en - indien van toepassing aangevuld met - andere intermediairen. Hiervoor worden 2 interviews per locatie voorzien (niveau management en coördinatie). In totaal gaat het om 6 interviews.

Niveau 2 van het getrapte model: teamwerking van vacatureconsulenten en werkzoekendenconsulenten

Een nieuwe vorm van vraaggericht arbeidsbemiddelingsbeleid bestaat erin de consulenten in de werkzoekendenlijn en de vacaturewerking nauwer met elkaar in contact te brengen en te laten samenwerking in teams. Dit moet de fysieke kloof tussen beiden helpen overbruggen. Nagegaan wordt hoe dit principe vorm krijgt, welke voorwaarden dit stelt aan de taakverdeling, afspraken over kansengroepen, opvolging, coördinatie en communicatie tussen de consulenten werkzaam op verschillende locaties, welke meerwaarde dit heeft en welke ervaringen hiermee worden opgedaan. Dit initiatief wordt in kaart gebracht op basis van 2 interviews in 3 verschillende regio's (totaal 6 interviews).

Niveau 3 van het getrapte model: voorselecties van werkzoekenden

Het huidige beleid van arbeidsbemiddeling en trajectbegeleiding moet in belangrijke mate in dienst staan van de plaatsing van de juiste persoon op de juiste openstaande vacature en de doorverwijzing van de juiste persoon naar het juiste traject. Om tot een gestructureerde matching te komen is de laatste jaren het belang van *voorselecties* naar voor gekomen. Kennisrijke bestanden laten voorselecties toe waardoor toeleidingsacties of bemiddelingsacties meer efficiënt kunnen worden. Daartoe zijn verschillende instrumenten en praktijken ontwikkeld, zowel geautomatiseerde als kwalitatieve (dikwijls face-to-face) of een combinatie van beide (bv. dataselecties, sectorale screeningsacties, kwalitatieve intakegesprekken). Een goede kennis van het bestand krijgt meer en meer belang; dit stelt bijzondere eisen aan zowel het werkzoekenden- als het vacaturebestand. Bestaande praktijken laten zien hoe de huidige registratie van bepaalde variabelen die bij voorselecties belangrijk zijn (bv. 'voorkeursberoep', 'schoolse opleiding', 'ervaring') ontoereikend zijn voor een beleid gebaseerd op voorselecties. In Bouwpool Antwerpen bijvoorbeeld bleek 40% van de gestarte werkzoekenden in de bouwpool niet geregistreerd te staan met een voorkeursberoep in de bouw (zie het onderzoek van De Cuyper en Struyven, 2006). Verwacht wordt dat het competentiebilan een aantal van de problemen zal oplossen.

We vertrekken van een overzicht van de bestaande praktijken en de ervaren knelpunten met voorselectie van werkzoekenden in functie van vacaturematching. Vervolgens worden een aantal nieuwe sporen verkend, toegespitst op voorselectie van bestanden in de context van vraaggerichte arbeidsbemiddeling. Aspecten die worden bevraagd zijn de volgende:

- de vormen van voorselectie die in het Vlaamse beleid of in specifieke projecten (bv. sectorale projecten) worden onderscheiden;
- de mate waarin deze bijdragen tot een betere plaatsing in een traject of matching met een vacature;
- de criteria voor succesvolle (voor)selectie en de rol van ICT hierbij;
- de sociale grenzen van een werking op basis van voorselectie voor het beleid van publieke arbeidsbemiddeling vanuit het oogpunt van plaatsing van kansengroepen;
- de voorwaarden voor verzameling, registratie en onderhoud van gegevens.

Als methode van analyse wordt opnieuw teruggevallen op een 4-tal interviews met bevoorrechte getuigen (verantwoordelijken van de diensten).

Niveau 4 van het getrapte model : sectorale werkzoekendenwerking als antwoord op structurele knelpuntberoepen

De Vlaamse arbeidsmarktparadox heeft een structureel karakter: sinds de VDAB de jaarlijkse knelpuntenanalyse opstartte, is de lijst van knelpunten opvallend stabiel gebleven en weinig afhankelijk van de conjunctuur. Bepaalde sectoren worden hierbij harder getroffen dan andere, zoals horeca, metaal, bouw, voeding. Een evaluatie van Bouwpool Antwerpen door het HIVA wees uit dat een belangrijk knelpunt ligt bij de actoren die de matching tussen vraag en aanbod verzorgen: generieke maatregelen en instrumenten (VDAB vacaturedatabank, automatische matching, IBO's...) bieden onvoldoende antwoord om het matchingsprobleem op te lossen. De oorzaak hiervan ligt deels in de instrumenten/maatregelen zelf, deels in het gebrek aan afstemming en integratie ervan op sectoraal en lokaal niveau. Bouwpool Antwerpen introduceerde als antwoord hierop een nieuw concept binnen de Vlaamse arbeidsmarkt, namelijk dit van een *sectorale werkzoekendenwerking*. Doel van deze werking is de matching van kansengroepen aan moeilijk invulbare vacatures. Dit gebeurt door de clustering van bestaande middelen, beleidsmaatregelen en actoren op maat van de lokale arbeidsmarkt en onder sectorale regie. Het succes van deze werking (zie De Cuyper en Struyven, 2006) toont aan dat er nood is aan een intensieve, geïntegreerde aanpak van knelpunten op lokaal niveau met een sterke (sectorale) regie.

Het succes van Bouwpool Antwerpen kreeg inmiddels navolging in heel wat andere regio's: Kortrijk, Mechelen, Provincie Limburg, Gent, Aalst e.a. Hoewel deze werkingen telkens samenwerkingsverbanden zijn met het sectorfonds voor Vakopleiding in de Bouw (FVB), tonen de ontwerpprincipes belangrijke verschillen zowel op het niveau van de uitvoering als op het niveau van het management/partnership. Zo ligt in Limburg de focus voornamelijk op jobcoaching en is de locus provinciaal, in Gent is er een gedeelde regie FVB/VDAB, terwijl dit in Antwerpen FVB/stad is, in de ene regio heeft men middelen om het aanbod te flexibiliseren in de andere niet ... Hierbij kan de vraag gesteld worden welke varianten er nu precies aanwezig zijn op het terrein, of deze varianten (nog) in staat zijn een meerwaarde te creëren, hoe de selectie van kandidaten wordt georganiseerd, welke impact ze hebben en welke lessen het Vlaamse beleid kan trekken naar de aanpak van knelpuntberoepen, ook naar andere sectoren dan de bouwsector. De verkenning van verschillende varianten in vraaggerichte aanpak is van belang voor de effectiviteitstoets die wordt voorzien in deel 2 (zie onder).

Om de verschillende modellen in kaart te brengen baseren we ons op een 5-tal interviews met bevoorrechte getuigen bij FVB, VDAB en eventueel andere betrokken actoren.

3.1.3 Internationale verkenning van strategieën, vormen en instrumenten

Niet alleen in Vlaanderen, maar ook in andere landen wordt de laatste jaren werk gemaakt van strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling. In een tweede fase zullen we daarom enkele landen van naderbij in kaart brengen. Het gaat om landen waarvan gekend is dat de Public Employment Service (PES) een gevestigde waarde is én waarin nieuwe strategieën gedetecteerd worden. Een eerste rondvraag bij enkele betrokkenen in het EU/EEA Public Employment Service Network leidde tot volgende selectie van landen: Nederland, Groot-

Brittannië en Duitsland. De keuze van deze landen is niet definitief en kan aangepast worden in samenspraak met de VDAB en de opdrachtgever. De selectie van landen zal ook worden getoetst aan de bevindingen van het Europese studie- en ontwikkelingsproject 'Mutual Learning – Benchmarking among Public Employment Services' (uitgevoerd door Synthesis Forschung, Wenen in opdracht van de Europese Commissie).

In Nederland zijn er een aantal initiatieven die passen binnen een werkgeversgerichte strategie. Deze evolueren van een beperkte betrokkenheid van werkgevers tot een sterke sturing door werkgevers. Het gaat (o.m.) om volgende initiatieven in relatie tot de Centra voor Werk en Inkomen (CWI): werkgeversservicepunten; poortwachterscentrum; regionale werkgeversgerichte initiatieven; werkgeversgestuurde projecten met concrete werkgevers.

Jobcentre Plus in Groot-Brittannië implementeert een meer vraaggerichte aanpak in het kader van de Employer Engagement Strategy. Het gaat om een omvattende strategie met als doel 'to provide a high quality and consistent service to employers and to get customers into work, particularly those at a disadvantage in the labour market'. Over deze aanpak is een eerste kwalitatieve evaluatie beschikbaar (Joyce et al., 2006). Een bijkomend voorbeeld zijn de Employment Zones: volgens een recente evaluatie vormt de werkgeversbetrokkenheid ('employer engagement') één van de sterke punten van de Employment Zones (Policy Research Institute, 2006).

In Duitsland wordt bij de Bundesagentur für Arbeit een aanpak ontwikkeld gericht op werkgevers onder de noemer 'Action Programmes for employers - How the Federal Agency of Employment cooperates with employers'.

Om deze internationale ervaringen met vraaggericht arbeidsbemiddelingsbeleid in kaart te brengen worden enkele studiebezoeken gepland met de verantwoordelijken bij de betrokken PES in de geselecteerde landen. Deze site visits worden maximaal voorbereid op basis van documenten, email contacten en beschikbare evaluaties.

3.2 Deel 2: effectiviteit en efficiëntie van vraaggerichte arbeidsbemiddeling in Vlaanderen (onderzoeksvraag 2)

Het tweede deel van dit onderzoeksvorstel beoogt een evaluatie van de effectiviteit en efficiëntie van nieuwe vormen van vraaggerichte arbeidsbemiddeling. Deze evaluatie is gebaseerd op data-analyse van werkzoekenden- en vacaturebestanden van de VDAB in relatie tot de inrichting van de dienstverlening, aangevuld met gerapporteerde effecten door de betrokkenen bij VDAB en andere intermediairen (indien van toepassing). De focus ligt bij de data-analyse bij de mogelijke *determinanten in de dienstverlening* voor de vastgestelde mate van succes bij het plaatsen van de werkzoekende of het invullen van de vacature: in welke mate spelen naast factoren zoals kenmerken van vacatures, sectoren, beroepen e.d. ook factoren in de inrichting van de dienstverlening?

3.2.1 Inleiding

Binnen dit onderzoeksdeel worden een aantal strategieën en maatregelen die typerend zijn voor een vraaggericht arbeidsbemiddelingsbeleid meer van nabij beoordeeld wat betreft hun effectiviteit. Gezien het omvangrijk aantal mogelijke strategieën, moest er een selectie gemaakt worden. Overwegingen die meespeelden bij het maken van deze selectie waren :

- relevantie van de strategie, d.w.z. dat ze (potentieel) betrekking moet hebben op een voldoende ruim segment van de vacaturemarkt;
- de mate waarin er voldoende gegevens beschikbaar zijn die een adequate beoordeling van de effectiviteit mogelijk maken. In de praktijk betekent dit o.m. dat initiatieven in opstart of die pas heel recent werden ingevoerd, minder kans maken op selectie;
- voldoende variatie: hierbij werd er naar gestreefd om voor iedere trap uit het model van de getrapte dienstverlening een strategie te weerhouden.

Waar mogelijk wordt gekozen voor een kwantitatieve beoordeling van de effecten op basis van de beschikbare databanken. Waar dit niet kan, wordt teruggegrepen naar een meer kwalitatieve meting van de effectiviteit.

Onder effectiviteit wordt in wat volgt, tenzij anders aangeduid, de meerwaarde of de toegevoegde waarde van de strategie bedoeld. Dit wordt gemeten door de toestand waarbij er een beroep wordt gedaan op de strategie te vergelijken met een toestand waarin de strategie (nog) niet werd/wordt toegepast. Onder efficiëntie wordt datgene begrepen wat nodig is om een bepaald resultaat te bereiken. Dit laatste wordt dan vooral in termen van kostprijs gezien. Parallel met de effectiviteitsmeting zal dan ook telkens ook een inschatting gemaakt worden van de (meer-)kost die de introductie van de maatregel met zich meebracht (ook hier indien mogelijk kwantitatief (in €), anders meer kwalitatief : bracht de introductie van de strategie een behoefte mee aan extra personeelsinzet, ging de strategie ten koste van andere dienstverlening, etc.).

3.2.2 Automatische matching, al dan niet gecombineerd met kwalitatieve opvolging

Een interessante case voor het effectiviteitsonderzoek betreft de vergelijking tussen vacatures die met extraservice en zonder extraservice worden behandeld door de VDAB: leidt extraservice vb. tot een verkorting van de vervullingstijd? Een probleem is evenwel dat het aanvragen van extraservice wellicht niet toevallig gebeurt, juist wanneer men problemen voorziet op het vlak van vervulling zal men geneigd zijn te opteren voor extra service. Ook het selecteren van gelijkaardige vacatures (zelfde beroepen, zelfde periode, zelfde regio,...) voor een vergelijkingsgroep "zonder service", waarvan de resultaten dan kunnen worden vergeleken met de vacatures "met extraservice", biedt nog te weinig zekerheid. Over vacatures zonder extraservice is in het vacaturebestand van de VDAB weinig informatie beschikbaar. Nu sluit niets uit dat voor de vacatures "zonder extraservice" toch een beroep wordt gedaan op bepaalde diensten die elders worden geleverd (vb. commercieel circuit). Zonder die extra-informatie is dan echter niet meer duidelijk wat wordt gemeten bij een vergelijking van vacatures mét en zonder extraservice.

Een andere belangrijke case is uiteraard de veralgemeende invoering van de automatische vacaturematching. Voor een evaluatie van de effectiviteit van deze strategie (die op zich nog te recent is om reeds afdoende te kunnen worden geëvalueerd) kunnen zeker lessen worden geleerd uit een diepgaande evaluatie van het zogenaamde Oostendse experiment, of bij uitbreiding, van het steden en gemeentenplan m.b.t. de jeugdwerkloosheid. In een eerste evaluatie door de VDAB werd vertrokken van een onderzoeksdesign waarin 13 steden en gemeenten met extra inspanningen, waaronder Oostende, worden vergeleken met andere steden/gemeenten zonder extra inspanningen op het vlak van de behandeling van jongeren, en waar dan wordt gekeken naar verschillen in uitstroom uit de werkloosheid/ uitstroom naar werk. Op zich is dat al een aantrekkelijk onderzoeksdesign, maar verschillende uitbreidingen dringen zich op.

Hierbij kan onder meer gedacht worden aan:

A. dubbele uitbreiding onderzoeksdesign: niet alleen een vergelijking tussen doelgroepsteden en niet-doelgroepsteden, maar ten tweede, ook een vergelijking tussen doelgroepwerklozen en een vergelijkingsgroep, én ten derde, een vergelijking in de tijd.

Een vergelijking binnen iedere stad/gemeente tussen de evolutie van de situatie van doelgroepen van het plan en andere, aangrenzende groepen (niet-laaggeschoolde jongeren, lagergeschoolden in de leeftijdsgroep net boven de jongeren, etc.) laat toe lokale verschillen beter te controleren. Hypothese hierbij is dat de lokale arbeidsmarktomstandigheden voor aangrenzende doelgroepen binnen eenzelfde locatie op een identieke wijze spelen, zodat lokale verschillen op deze wijze onder controle kunnen worden gehouden. Nog interessanter wordt het als er een derde, tussenin liggend vergelijkingsniveau wordt ingevoerd, door met name ook personen te selecteren uit doelgroep én uit aangrenzende groepen in een tijdperk voorafgaand aan de invoering van het actieplan. Dat maakt het mogelijk om mooi de startsituatie te schetsen, en de eventuele verschillen die er op dat moment al waren tussen de steden/gemeenten onderling, respectievelijk tussen doelgroep en vergelijkingsgroep binnen een locatie onderling. De drie vergelijkingsniveaus laten toe om een "difference-in-difference-in-differences"-aanpak toe te passen (Centeno et al. 2005).

Op deze wijze worden drie niveaus van vergelijking ingebouwd : een vergelijkingsgroep op individueel niveau, één in de tijd en één op regionaal niveau.

B. analyse op individueel niveau, waarbij zoveel mogelijk wordt rekening gehouden met beschikbare informatie over achtergrondkenmerken van de deelnemers en niet-deelnemers in de werkzoekendendatabanken van de VDAB, en waarbij in de mate van het mogelijke zo gedetailleerd mogelijk wordt in kaart gebracht welke concrete acties aan welke jongere werden aangeboden. Daarenboven zal gekeken worden welke rol er werd gespeeld

door de vacaturewerking. Daarnaast is het ook zinvol om informatie te verzamelen over relevante verschillen tussen de steden/gemeenten. Een en ander wordt dan best geanalyseerd in een multilevelkader, dat expliciet rekening houdt met de verschillende niveaus (en het verschillend aantal observaties op deze niveaus).

In tegenstelling tot de beoordeling van andere instrumenten (zie verder), wordt hier niet in de eerste plaats gefocust op de mate waarin de aanpak leidt tot een betere/snellere invulling van vacatures, maar veeleer naar de mate waarin de aanpak op een vraaggerichte manier laaggeschoolde jongeren uit de werkloosheid kan halen. Een van de redenen voor deze keuze is dat een zinvolle analyse van de vraag of een de vacature sneller/beter wordt ingevuld, maar kan worden gemaakt op het niveau van alle vacatures m.b.t. een bepaald beroep (of cluster van vergelijkbare beroepen), en juist het jongerenactieplan betrekking heeft op een relatief kleine groep van personen, waarvan de personen uit de deelgroep die werk vond dan bovendien vermoedelijk over een veelheid van verschillende beroepen zitten verspreid. Er worden dan de volgende onderzoeksvragen onderscheiden:

- leidt het plan (of bepaalde aanpakken binnen het plan) tot netto-effecten in de uitstroom uit werkloosheid en in de uitstroom naar werk?
- is de uitstroom uit werkloosheid en is de uitstroom naar werk voor personen in de doelgroep meer of minder duurzaam dan de uitstroom uit werkloosheid en naar werk voor personen uit de vergelijkingsgroep?
- in welke mate is er door het plan wel of niet sprake van een (toename) van de uitstroom naar knelpuntberoepen?
- wat is de kostprijs van deze aanpak?

3.2.3 Voorselectie van werkzoekenden in het kader van een efficiënte vacaturematching

Aansluitend bij de informatie die binnen onderzoeksdeel 1 wordt ingezameld m.b.t. vormen van voorselectie, kan ook worden afgetoetst wat de gepercipieerde effecten zijn van deze manier van werken. Daartoe zal aan een selectie van bevoorrechte getuigen worden gevraagd of, en zo ja, op welke wijze volgens hun de praktijk van voorselectie tot een wijziging heeft geleid t.o.v. de situatie voorafgaand aan de introductie van de voorselectie. Ook zal worden nagegaan wat kostprijs van een dergelijke benadering zou kunnen zijn.

3.2.4 Sectorale werkzoekendenwerking als antwoord op structurele knelpuntberoepen

Het Bouwpool Antwerpen initiatief leent zich tot een meting van de effectiviteit van deze aanpak, omdat het initiatief gedurende een zekere tijd enkel in Antwerpen bestond.

Meer bepaald zal voor een selectie van knelpuntberoepen binnen de bouwsector de evolutie in de mate waarin de knelpunten zich stellen, vergeleken worden tussen verschillende regio's. De evolutie kan worden in kaart gebracht door vb. de evolutie in de mediane looptijd van de vacatures m.b.t. de onderscheiden beroepen te vergelijken tussen een periode voorafgaand aan de introductie van het Bouwpoolinitiatief, en een periode na introductie van deze nieuwe methodiek. Bij de keuze van de andere regio's is het zeker zinvol om die regio's te selecteren waarbinnen er nadien een soortgelijk initiatief werd genomen : Bouwpool Limburg, Bouwbaan Gent, Bouwbaan Aalst-Ronse, Bouwtroef Mechelen, Bouwkan Kortrijk, Leuven/Herent. Deze selectie kan dan eventueel worden aangevuld met controleregio's waar er vooralsnog geen soortgelijk initiatief werd genomen. Ook hier zal gekeken worden naar de kostprijs van een dergelijke benadering.

3.3 Deel 3: succesfactoren en voorwaarden voor optimalisering van strategieën van vraaggerichte arbeidsbemiddeling (onderzoeksvraag 3)

In het derde deel van het onderzoek onderwerpen we de bevindingen uit voorgaande delen aan een geïntegreerde analyse. Conform de probleemstelling zal daarbij de vraag centraal staan naar de wijze waarop een vraaggerichte strategie consistent kan worden vormgegeven en met welke voorwaarden moet worden rekening gehouden voor een succesvolle aanpak. Bijzondere aandachtspunten zijn de relatie van de werkzoekendenwerking en de competentiecentra tot de vacaturewerking, en de mate waarin het vraaggerichte arbeidsbemiddelingsbeleid de doelstelling met betrekking evenredige participatie van kansengroepen kan helpen realiseren.

Het identificeren van succesfactoren en voorwaarden voor optimalisering zal gebeuren via een expertmeeting met vertegenwoordigers van VDAB, sectoren en regio's. Op basis hiervan zullen vervolgens de eindconclusies en aanbevelingen worden geformuleerd.

4. Literatuur

- Bekkers V., Zouridis S. et al. (1998) 'Denken over dienstverlening', *Bestuurskunde*, 7 (3)
- Centeno, L., M. Centeno, and A. Novo (2005) *Evaluating the impact on wages and unemployment duration of a mandatory job search program*. xerox
- De Cuyper P., Struyven L. (2006), *Under Construction. Bouwpool Antwerpen als voorbeeld van een sectorale cluster*. Synthese, kwalitatief rapport + kwantitatief rapport. Leuven: HIVA
- De Cuyper P., Struyven L., Vanhoren I. (2005) *Private bedrijven in het arbeidsmarktbeleid. Ervaringen met marktwerking in Nederland en Groot-Brittannië vanuit het perspectief van de private sector*. Onderzoek in opdracht van Federgon. Leuven: HIVA
- Departement Werk en Sociale Economie (2007) *Evaluatie VDAB-Beheersovereenkomst 2005-2009. Beleidsmatige toetsing van de VDAB-prestaties in 2006*. Brussel: Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie
- Devins D. & Hogarth T. (2005) 'Employing the Unemployed: Some Case Study Evidence on the Role and Practice of Employers', *Urban Studies*, vol 42, No. 2, 245-256
- EU/EEA Public Employment Service Network (2006) *Mission Statement*. Lahti, Finland.
- Gore T. (2005) 'Extending Employability or Solving Employers' Recruitment Problems? Demand-led Approaches as an Instrument of Labour Market Policy', *Urban Studies*, vol 42, No. 2, 314-353
- Janssen D. (2006) *De dienstverlening van de VDAB en de rol van ICT: een vooronderzoek*. Leuven: Steunpunt Bestuurlijke Organisatie Vlaanderen
- Janssen D. (2006) *De VDAB, jongeren en ICT. Een kwalitatieve evaluatie van het proefproject online matching Oostende*. Leuven: Steunpunt Bestuurlijke Organisatie Vlaanderen
- Joyce L., Thomas A., Green E. & Rajkumar R. (2006) *Employer engagement in Jobcentre Plus: Qualitative research of the employer engagement strategy*. London: Department for Work and Pensions
- Policy Research Institute (2006) *Phase 2 Evaluation of Multiple Provider Employment Zones: Qualitative study*. London: Department for Work and Pensions
- Struyven L. (2006) *Hervormingen tussen drang en dwang. Marktwerking op het terrein van arbeidsbemiddeling*. Leuven: Acco
- Van Hemel L., Struyven L. (2007) *Naar één loket voor werk. Evaluatie van de ruimtelijke spreiding, het gebruik en het partnerschap van de werkwinkel. Deelrapport 2*. Leuven: HIVA
- VDAB (2007) *Jaarverslag 2006*. Brussel: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroesopleiding
- VDAB (2005) *VDAB Meerjarenondernemingsplan 2005-2009 "Samen sterk voor werk"*. Brussel: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroesopleiding
- VOKA (2007) *Resultaten VDAB Enquête*. Antwerpen: Vlaams Economisch Verbond

