



## De impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij VDAB

Een onderzoek in opdracht van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk en het departement Werk en Sociale Economie, in het kader van het VIONA-onderzoeksprogramma

D/2023/3241/421

November 2023

*Een onderzoek in opdracht van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk en het departement Werk en Sociale Economie, in het kader van het VIONA-onderzoeksprogramma.*

# Inhoudstafel

<b>1.</b>	<b>De Digitale Contactstrategie van VDAB: een beknopte beschrijving</b>	<b>10</b>
1.1.	Een vernieuwde contactstrategie voor VDAB	10
1.2.	Een dienstverlening met 'digital first' en drie lagen	10
1.3.	Beschrijving van het bemiddelingsproces	12
1.4.	Flankerende maatregelen	16
<b>2.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>17</b>
2.1.	Aanleiding en doelstellingen van de studie	17
2.2.	Onderzoeksvragen	18
<b>3.</b>	<b>Methodologie en databronnen</b>	<b>19</b>
3.1.	Plan van aanpak	19
3.2.	Databronnen	20
3.2.1.	Literatuuronderzoek	20
3.2.2.	Helikopterinterviews met sleutelactoren	20
3.2.3.	Administratieve data-analyse	20
3.2.4.	Diepte-interviews met bemiddelaars en werkzoekenden	21
3.2.5.	Enquête van VDAB-bemiddelaars	21
3.2.6.	Enquête van werkzoekenden	22
<b>4.</b>	<b>Evaluatie van de impact van digitalisering op de bemiddeling van VDAB</b>	<b>28</b>
4.1.	Bereikbaarheid en toegankelijkheid van VDAB	28
4.1.1.	Kanalen van inschrijving	28
4.1.2.	Toegankelijkheid inschrijvingsprocedure	30
4.1.3.	Digitale bereikbaarheid van VDAB	31
4.1.4.	Fysieke bereikbaarheid van VDAB	33
4.2.	Digitale tools van VDAB	36
4.2.1.	VDAB-website	37
4.2.2.	VDAB-servicelijn	39
4.2.3.	VDAB-account	41
4.2.4.	Zelfbedieningscomputers in de werkwinkels	47
4.3.	Kwaliteit van bemiddeling	48
4.3.1.	Contactkanalen tussen VDAB en werkzoekenden	48
4.3.2.	Aantal contacten per kanaal tussen VDAB en werkzoekenden	49
4.3.3.	Ondersteuningsnaden werkzoekenden	50

4.3.4.	Bieden van maatwerk voor elke werkzoekende	51
4.3.5.	Impact op uitstroom naar werk	53
4.4.	Efficiëntiewinsten	54
4.5.	Flankerende maatregelen	56
4.5.1.	Zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkels	56
4.5.2.	Anderstalig informatieaanbod	57
4.5.3.	Verklarende, online YouTube-video's	58
4.5.4.	Opleidingen gebruik van de digitale tools van VDAB	59
4.5.5.	Uitsprekend (app VDAB)	61
4.5.6.	Beschikbaarheid van tolken	62
4.6.	Opportunities en risico's verbonden met verdere digitalisering	62
4.6.1.	Bemiddelaars	63
4.6.2.	Werkzoekenden	64
<b>5.</b>	<b>Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>66</b>
5.1.	Conclusies	66
5.2.	Beleidsaanbevelingen	71
	<b>Bijlagen</b>	<b>75</b>
	Bijlage 1: Lijst met interviewees – helikopterinterviews	75
	Bijlage 2: Variabelen administratieve dataset VDAB	76
	Bijlage 3: Validiteit schaal-digitale vaardigheid (Cronbachs Alfa, factoranalyse, aanmaken van categorieën)	77
	Bijlage 4: Uitval enquête werkzoekenden	85
	Bijlage 5: Vragenlijst papieren enquête - werkzoekenden	86
	Bijlage 6: Vragenlijst online enquête – zelfredzame werkzoekenden	93
	Bijlage 7: Vragenlijst online enquête – VDAB-bemiddelaars	102
	Bijlage 8: Interviewgids diepte-interviews	113
	Bijlage 9: UX-heuristiek in detail	119
	Bijlage 10: Tabellenrapport	123

## Lijst met tabellen

Tabel 1: Overzicht - Flankerende maatregelen.....	16
Tabel 2: Onderzoeksvragen van de VIONA-studie.....	18
Tabel 3: Overzicht locaties papieren enquête .....	22
Tabel 4: Schaal-Digitale vaardigheid: stellingen.....	24
Tabel 5: Resultaat van de factoranalyse met 10 stellingen (verklaarde variantie en componenten-matrix) .....	25
Tabel 6: Indeling respondenten in categorieën van digitaalvaardigheid .....	26
Tabel 7: Enquête werkzoekenden - Socio-demografische kenmerken van respondenten.....	26
Tabel 8: Enquête werkzoekenden – Aantal missings.....	26
Tabel 9: Enquête werkzoekenden - Op welk manier heb je ingeschreven bij VDAB? .....	29
Tabel 10: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB? - Naar digitale vaardigheid .....	29
Tabel 11: Enquête werkzoekenden - Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? .....	30
Tabel 12: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? – naar digitale vaardigheid .....	30
Tabel 13: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaarde je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven? .....	31
Tabel 14: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaar je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven? - naar mate van digitaalvaardigheid .....	31
Tabel 15: Enquête bemiddelaars - Perceptie m.b.t. digitale bereikbaarheid van VDAB voor klanten - naar type bemiddelaar .....	32
Tabel 16: Enquête VDAB-bemiddelaars: perceptie m.b.t. telefonische bereikbaarheid van VDAB - naar type bemiddelaar .....	33
Tabel 17: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaar je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven? .....	33
Tabel 18: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaar je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven? – naar scholingsgraad (N=93).....	34
Tabel 19: Enquête werkzoekenden - Kennis en gebruik van de VDAB-werkwinkel (N=632) .....	34
Tabel 20: Enquête werkzoekenden - Kennis en/of gebruik van de VDAB-werkwinkel naar scholingsgraad (N=579) .....	34
Tabel 21: Enquête werkzoekenden - Kennis en/of gebruik van de VDAB-werkwinkel – naar mate digitale vaardigheid (N=542) .....	35
Tabel 22: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid bereikbaarheid VDAB-werkwinkel .....	35
Tabel 23: Enquête VDAB-bemiddelaars - Perceptie m.b.t. fysieke bereikbaarheid voor afspraken op kantoor - naar type bemiddelaar.....	35
Tabel 24: Trechtermodel – Enquête werkzoekenden - Gebruik, kennis, perceptie in gebruiksgemak digitale tools van VDAB.....	37
Tabel 25: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van de website van VDAB.....	37
Tabel 26: Enquête werkzoekenden - 'De website van VDAB is makkelijk te gebruiken' .....	37
Tabel 27: Enquête werkzoekenden - De informatie van VDAB is in voldoende talen beschikbaar (N=251).....	38
Tabel 28: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn of gratis 0800-nummer.....	39
Tabel 29: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid m.b.t. servicelijn of gratis 0800-nummer (N=328).....	39
Tabel 30: Enquête werkzoekenden - Relatie zelfredzaamheid en mate van digitale vaardigheid (N=584) .....	40
Tabel 31: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van het VDAB-account (N=678).....	42
Tabel 32: Enquête werkzoekenden - 'Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken' (N=636).....	42
Tabel 33: Enquête werkzoekenden – Gebruik optie-‘Zoeken van vacatures’ .....	42
Tabel 34: Enquête werkzoekenden - Tevredenheidsscore 'Zoeken van vacatures' .....	42
Tabel 35: Enquête werkzoekenden – Gebruik m.b.t. volgen tips en uitvoeren opdrachten in VDAB-account .....	43
Tabel 36: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid m.b.t. volgen tips en uitvoeren opdrachten' in het VDAB-account.....	43

Tabel 37: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over de mogelijkheid tot opdrachten.....	43
Tabel 38: Enquête werkzoekenden – Gebruik van het volgen van tips in het VDAB-account.....	44
Tabel 39: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid m.b.t. volgen tips in het VDAB-account.....	44
Tabel 40: Enquête werkzoekenden - Gebruik optie-afsprakenbeheer in het VDAB-account.....	44
Tabel 41: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid optie-afsprakenbeheer in het VDAB-account.....	45
Tabel 42: Enquête werkzoekenden - Gebruik je de mogelijkheid om interessante vacatures te bewaren op jouw persoonlijke pagina?.....	46
Tabel 43: Enquête werkzoekenden - Ben je tevreden over de mogelijkheid om interessante vacatures te bewaren op jouw persoonlijke pagina? .....	46
Tabel 44: Enquête werkzoekenden - Hoe heb je meestal contact met VDAB? .....	48
Tabel 45: Enquête werkzoekenden - Via welke kanalen heb je bij voorkeur contact met de bemiddelaar? .....	49
Tabel 46: Enquête werkzoekenden - Heb je een persoonlijke bemiddelaar?.....	49
Tabel 47: Enquête werkzoekenden - Hoe vaak heb je contact met je VDAB-bemiddelaar .....	49
Tabel 48: Enquête werkzoekenden - Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB?.....	50
Tabel 49: Enquête werkzoekenden - Op welk punt wens je nog meer ondersteuning door VDAB - naar mate van digitaalvaardig (N=534) .....	51
Tabel 50: Enquête bemiddelaars - Perceptie m.b.t. het bieden van maatwerk voor elk individuele werkzoekenden - naar type bemiddelaar .....	52
Tabel 51: Enquête VDAB-bemiddelaars: Perceptie m.b.t. het onderhouden van kwalitatieve contacten met klanten - naar type bemiddelaar .....	52
Tabel 52: Administratieve data VDAB – alle ingeschreven werkzoekenden - uitgestroomd naar werk binnen de 3 maanden .....	53
Tabel 53: Administratieve data VDAB - Uitstroom na 12 maanden bij nieuw ingestroomde werkzoekenden zonder werk.....	54
Tabel 54: Enquête VDAB-bemiddelaars - Perceptie m.b.t. de snelheid in het benaderen van klanten door VDAB sinds 2018 - volgens type bemiddelaar .....	55
Tabel 55: Enquête VDAB-bemiddelaars: Perceptie m.b.t. efficiëntie van het bemiddelingsproces - naar type bemiddelaar .....	55
Tabel 56: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkel.....	56
Tabel 57: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van zelfbedieningscomputer in VDAB-werkwinkel.....	56
Tabel 58: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkel – naar digitale vaardigheid (N=236) .....	57
Tabel 59: Enquête werkzoekenden – ‘Ik maak gebruik van het anderstalig aanbod van informatie van VDAB’ – naar taal van enquête .....	57
Tabel 60: Enquête werkzoekenden - De informatie is in voldoende andere talen beschikbaar – naar taal van enquête.....	58
Tabel 61: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van verklarende YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools – naar taal van de vragenlijst.....	58
Tabel 62: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van verklarende YouTube-filmpjes met uitleg over VDAB-tools - naar digitaalvaardigheid .....	58
Tabel 63: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools - naar taal van de enquête .....	59
Tabel 64: Enquête werkzoekenden – Gebruik opleidingsaanbod ‘Digitale tools VDAB’ .....	59
Tabel 65: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod 'Digitale tools VDAB' - naar digitale vaardigheid	60
Tabel 66: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over opleidingen rond gebruik van digitale tools van VDAB (N=225) .....	60
Tabel 67: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over opleidingen rond gebruik van digitale tools van VDAB - naar digitale vaardigheid.....	61
Tabel 68: Enquête werkzoekenden - Gebruik 'Uitsprekend'-app - naar taal van enquête .....	61
Tabel 69: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak Uitsprekend-app - naar taal van de vragenlijst .....	62

Tabel 70: Enquête werkzoekenden – Gebruik van informatie over een tolk – naar taal van de vragenlijst .....	62
Tabel 71: Enquête werkzoekenden: Tevredenheid informatie over een tolk – naar enquêtetaal .....	62
Tabel 72: Opportuniteiten en risico's bij de Digitale Contactstrategie.....	63
Tabel 73: Overzicht van variabelen voor de administratieve data-analyse.....	76
Tabel 74: Herschaling 12 stellingen digitale vaardigheid .....	77
Tabel 75: Cronbach Alfa schaal-digitale vaardigheid: resultaten.....	78
Tabel 76: Factoranalyse – resultaten (12 stellingen).....	78
Tabel 77: Factoranalyse – resultaten (10 stellingen).....	79
Tabel 78: Wijze van berekening van de score op ‘digitaalvaardig’ .....	80
Tabel 79: Frequentieverdeling van de scores op ‘digitaalvaardig’ (eigen inschatting door werkzoekenden) .....	81
Tabel 80: Verdeling van populatie en steekproef – naar geslacht, leeftijd en scholingsgraad .....	83
Tabel 81: Wegingscoëfficiënten (afgetopt op 4,5) .....	84
Tabel 82: Overzicht van het aantal interviews .....	113
Tabel 83: Enquête werkzoekenden - op welke manier ben je ingeschreven bij VDAB .....	123
Tabel 84: Enquête werkzoekenden – perceptie digitale bereikbaarheid.....	123
Tabel 85: Enquête werkzoekenden - perceptie fysieke bereikbaarheid .....	123
Tabel 86: Enquête werkzoekenden - perceptie inschrijvingsprocedure .....	123
Tabel 87: Enquête werkzoekenden - Gebruik VDAB-website .....	124
Tabel 88: Enquête werkzoekenden - gebruiksgemak VDAB-website .....	124
Tabel 89: Enquête werkzoekenden - Gebruik VDAB-account.....	124
Tabel 90: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak VDAB-account .....	124
Tabel 91: Enquête werkzoekenden - Gebruik 'Uitsprekend'-app .....	124
Tabel 92: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid m.b.t. 'Uitsprekend'-app .....	124
Tabel 93: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers.....	125
Tabel 94: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak zelfbedieningscomputers .....	125
Tabel 95: Enquête werkzoekenden - Beschikbaarheid digitale toestellen.....	125
Tabel 96: Enquête werkzoekenden - beschikbaarheid internetverbinding .....	125
Tabel 97: Enquête werkzoekenden - Beschikbaarheid e-mailadres .....	125
Tabel 98: Enquête werkzoekenden – ‘Heb je een persoonlijke bemiddelaar?’ .....	125
Tabel 99: Enquête werkzoekenden – ‘Hoe heb je meestal contact met VDAB?’ .....	126
Tabel 100: Enquête werkzoekenden - Voorkeurskanalen contact VDAB.....	126
Tabel 101: Enquête werkzoekenden – Gebruik VDAB-werkwinkel .....	126
Tabel 102: Enquête werkzoekenden - Perceptie bereikbaarheid VDAB-werkwinkel .....	126
Tabel 103: Enquête werkzoekenden – ‘Informatie over een tolk is makkelijk te vinden’ .....	126
Tabel 104: Enquête werkzoekenden - Perceptie 'informatie VDAB makkelijk te vinden' .....	127
Tabel 105: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid over de informatie over een tolk .....	127
Tabel 106: Enquête werkzoekenden - Perceptie duidelijkheid VDAB-informatie .....	127
Tabel 107: Enquête werkzoekenden - Gebruik anderstalig informatieaanbod VDAB .....	127
Tabel 108: Enquête werkzoekenden - perceptie anderstalig informatieaanbod VDAB .....	127
Tabel 109: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn .....	127
Tabel 110: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid servicelijn .....	128
Tabel 111: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid zelfbedieningscomputers.....	128
Tabel 112: Enquête werkzoekenden - Gebruik verklarende Youtube-video's .....	128
Tabel 113: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid verklarende YouTube-video's .....	128
Tabel 114: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB - naar taal.....	129
Tabel 115: Enquête werkzoekenden - Gebruik en/of kennis van de VDAB-website .....	129
Tabel 116: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers - naar taal van de vragenlijst.....	129
Tabel 117: Enquête werkzoekenden – ‘Hoe heb je meestal contact met VDAB’ – naar taal vragenlijst .....	129
Tabel 118: Enquête werkzoekenden - Informatie is in voldoende talen beschikbaar - naar taal vragenlijst.....	130
Tabel 119: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van VDAB-werkwinkel – naar taal vragenlijst.....	130

Tabel 120: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid servicelijn - naar taal .....	130
Tabel 121: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod van VDAB - naar taal van de vragenlijst .....	130
Tabel 122: Enquête werkzoekenden - Extra ondersteuningsnoden werkzoekenden - naar taal van vragenlijst ..	131
Tabel 123: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis opdrachten in VDAB-account – naar taal vragenlijst..	131
Tabel 124: Enquête werkzoekenden - Opvolgen tips in VDAB-account - naar taal van enquête .....	131
Tabel 125: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB - naar geslacht .....	133
Tabel 126: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? - naar geslacht .....	133
Tabel 127: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van VDAB-werkwinkel – naar geslacht .....	133
Tabel 128: Enquête werkzoekenden - Manier van inschrijving - naar leeftijdsklasse .....	133
Tabel 129: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers - naar leeftijdsklasse .....	134
Tabel 130: Enquête werkzoekenden - 'Hoe heb je meestal contact met VDAB' - naar leeftijdsklasse .....	134
Tabel 131: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van VDAB-werkwinkel – naar leeftijdscategorie .....	134
Tabel 132: Enquête werkzoekenden - Informatie over een tolk makkelijk te vinden - naar leeftijdscategorie....	135
Tabel 133: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod digitale tools van VDAB - naar leeftijdsklasse	135
Tabel 134: Enquête werkzoekenden - Extra ondersteuningsnoden werkzoekenden - naar leeftijdsklasse .....	135
Tabel 135: Enquête werkzoekenden - Gebruik opdrachten in VDAB-account - naar leeftijdsklasse .....	135
Tabel 136: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB – naar scholingsgraad	136
Tabel 137: Enquête werkzoekenden - Gebruik Uitsprekend-app - naar scholingsgraad .....	136
Tabel 138: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak Uitsprekend - naar scholingsgraad .....	136
Tabel 139: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers - naar scholingsgraad .....	137
Tabel 140: Enquête werkzoekenden - 'Hoe heb je meestal contact met VDAB' - naar scholingsgraad .....	137
Tabel 141: Enquête werkzoekenden - Gebruik informatie over tolken - naar scholingsgraad .....	137
Tabel 142: Enquête werkzoekenden - 'Informatie is voldoende talen beschikbaar' - naar scholingsgraad.....	137
Tabel 143: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn - naar scholingsgraad.....	138
Tabel 144: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod digitale tools - naar scholingsgraad van de respondent.....	138
Tabel 145: Enquête werkzoekenden - gebruik tips in VDAB-account - naar scholingsgraad .....	138
Tabel 146: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid gebruik zelfbedieningscomputers - naar werkloosheidsduur .....	138
Tabel 147: Enquête werkzoekenden - 'Heb je een persoonlijke bemiddelaar' - naar werkloosheidsduur .....	139
Tabel 148: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn - naar werkloosheidsduur.....	139
Tabel 149: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod digitale tools VDAB - naar werkloosheidsduur .....	139
Tabel 150: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB – naar mate van zelfredzaamheid .....	139
Tabel 151: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? – naar mate van zelfredzaamheid .....	140
Tabel 152: Enquête werkzoekenden - Gebruik Uitsprekend-app - naar zelfredzaamheid .....	140
Tabel 153: Enquête werkzoekenden - Beschikbaarheid over digitale toestellen - naar zelfredzaamheid.....	140
Tabel 154: Enquête werkzoekenden – 'Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren' – naar zelfredzaamheid .....	140
Tabel 155: Enquête werkzoekenden - 'Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend' .....	141
Tabel 156: Enquête werkzoekenden - 'Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben' .....	141
Tabel 157: Enquête werkzoekenden - 'Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken' .....	141
Tabel 158: Enquête werkzoekenden - 'Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan'.....	141
Tabel 159: Enquête werkzoekenden – Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB? – naar digitale vaardigheid .....	142



Tabel 160: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? – naar digitale vaardigheid .....	142
Tabel 161: Enquête werkzoekenden - Gebruik Uitsprekend-app - naar digitaalvaardigheid .....	142
Tabel 162: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak Uitsprekend-app - naar digitaalvaardigheid .....	143
Tabel 163: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid website van VDAB - naar digitale vaardigheid .....	143
Tabel 164: Enquête werkzoekenden - 'Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken' .....	143
Tabel 165: Enquête werkzoekenden - Aantal fysieke ontmoetingen per maand met VDAB-bemiddelaar - naar digitaalvaardigheid .....	143
Tabel 166: Enquête werkzoekenden – Voorkeur vaker/even veel/minder vaak fysieke ontmoeting – naar digitaalvaardigheid .....	144
Tabel 167: Enquête werkzoekenden - 'Hoe heb je meestal contact met VDAB' - naar digitale vaardigheid .....	144
Tabel 168: Enquête werkzoekenden - Informatie is in voldoende talen beschikbaar – naar digitale vaardigheid	144
Tabel 169: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid bereikbaarheid VDAB-werkwinkel – naar digitale vaardigheid .....	145
Tabel 170: Enquête werkzoekenden - 'Informatie is in voldoende talen beschikbaar - naar digitaalvaardigheid	145
Tabel 171: Enquête werkzoekenden - gebruik informatie over een tolk - naar digitaalvaardigheid.....	145
Tabel 172: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn - naar digitale vaardigheid.....	145
Tabel 173: Enquête werkzoekenden – Opvolgen tips in VDAB-account – naar digitaalvaardigheid.....	146
Tabel 174: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid 'bewaren VDAB-vacatures in VDAB-account' - naar digitaalvaardigheid .....	146

## Lijst met figuren

Figuur 1: Samenstelling nieuwe Digitale Contactstrategie.....	11
Figuur 2: Samenstelling nieuwe contactstrategie.....	12
Figuur 3: Inschatting van de zelfredzaamheid van de werkzoekende door VDAB: .....	13
Figuur 4: Inschatting van de digitale vaardigheid .....	13
Figuur 5: Verloop opvolging van de servicelijn-bemiddelaar .....	15
Figuur 6: Overzicht plan van aanpak .....	19
Figuur 7: Respondenten enquête bemiddelaars - volgens type .....	21
Figuur 9: Enquête VDAB-bemiddelaars – Gemiddelde perceptie m.b.t. de digitale toegankelijkheid van VDAB sinds 2018.....	32
Figuur 10: Enquête bemiddelaars - Perceptie telefonisch bereikbaarheid VDAB-bemiddelaars sinds 2018.....	33
Figuur 11: Enquête bemiddelaars - Perceptie bereikbaarheid voor afspraken op kantoor - VDAB-bemiddelaars ..	35
Figuur 12: Administratieve data-analyse - Aantal bewaarde vacatures per werkzoekende, afhankelijk van werkloosheidsduur .....	45
Figuur 13: Administratieve data-analyse: aantal uitgevoerde sollicitatieopdrachten per werkzoekende, afhankelijk werkloosheidsduur .....	46
Figuur 14: Enquête bemiddelaars - Bieden van maatwerk voor elke individuele werkzoekende .....	52
Figuur 15: Enquête bemiddelaars - Het hebben van kwalitatieve contacten met klanten .....	52
Figuur 16: Enquête VDAB-bemiddelaar - Snelheid waarmee klanten benaderd worden (links) .....	55
Figuur 17: Enquête VDAB-bemiddelaars - Efficiëntie van het bemiddelingsproces (rechts) .....	55
Figuur 18: Enquête bemiddelaars - opportuniteiten voor de Digitale Contactstrategie.....	63
Figuur 19: Enquête bemiddelaars - risico's Digitale Contactstrategie.....	64
Figuur 19: Frequentieverdeling - respondenten - score inzake schaal-digitale vaardigheid.....	82

# 1. De Digitale Contactstrategie van VDAB: een beknopte beschrijving

## 1.1. Een vernieuwde contactstrategie voor VDAB

In 2018 stelde VDAB in zijn vernieuwde contactstrategie dat ze zijn klanten nog meer op maat wenste te helpen, hen proactief wenste te benaderen en te begeleiden naar duurzame loopbanen. Hiervoor werd gekozen voor een laagdrempelige en voornamelijk online dienstverlening, waarbij fysieke dienstverlening nog zou worden aangeboden aan de klanten die het nodig hadden<sup>1</sup>. Dit werd georganiseerd in samenwerking met andere organisaties. VDAB formuleert in deze visie haar eigen rol als volgt (VDAB, Jaarverslag 2016, 2016)<sup>2</sup>:

- Als een innovatieve netwerkregisseur die, uitgaande van een scherpe analyse van de behoeften van de arbeidsmarkt, resoluut kiest voor co-creatie met de partners en stakeholders en de competentieversterking bij voorkeur aanbiedt op de werkplek;
- Als een excellente dienstverlener die klanten op maat helpt en proactief benadert en begeleidt naar duurzame loopbanen. Er wordt gekozen voor een laagdrempelige en online dienstverlening; fysieke dienstverlening wordt aangeboden aan klanten die het echt nodig hebben.

Op deze manier wenste VDAB om:

- Meer klanten te bereiken, verdergaand dan enkel werkzoekenden, zodat het klantenbestand meer een weerspiegeling zou worden van de beroepsbevolking;
- Een effectievere en efficiëntere dienstverlening aan te bieden: meer vacatures invullen, meer competentieversterking, meer gebruik van digitale tools, meer uitstroom naar werk.

Even later scherpte het VESOC-akkoord 'Alle Hens aan Dek' (14 december 2020) in het kader van het Vlaams relancebeleid verder de ambities van de nieuwe contactstrategie van VDAB aan (versnelling van de digitaliseringsprojecten)<sup>3</sup>. Een nieuw VESOC-akkoord "Iedereen nodig, iedereen mee"<sup>4</sup> (juli 2022) stipuleerde dat de VDAB-contactstrategie ervoor moet zorgen dat werkzoekenden in de eerste week na inschrijving al een eerste gesprek moeten kunnen hebben met de servicelijn. Als gevolg daarvan worden werkzoekenden vanaf mei 2023 nog sneller door de servicelijn gecontacteerd met de vraag om zelf contact op te nemen (een week na inschrijving in plaats van 28 dagen na inschrijving). Het gaat hierbij concreet om een versnelling met drie weken. Hierdoor verschoven ook de inschattingsgesprekken (eerste inschattingsgesprek en tweede opvolggesprek) drie weken naar voren. De opvolging gebeurt evenwel nog steeds om de 3 maanden.

## 1.2. Een dienstverlening met 'digital first' en drie lagen

De contactstrategie van VDAB bestaat uit een combinatie van onlinedienstverlening en gespecialiseerde persoonlijke begeleiding. VDAB stelt dat de nieuwe contactstrategie dient om (VDAB, 2020):

- In te spelen op de (digitale) maatschappij en online tools aan te bieden, zodat werkzoekenden hun loopbaan zelf in handen nemen;
- Werkzoekenden die hulp nodig hebben, sneller op te pikken en in te schatten<sup>5</sup>;

---

<sup>1</sup> Zo'n 54% van de Belgische werkzoekenden blijkt immers over zwakke digitale vaardigheden te beschikken; 15% beschikt zelfs niet over een e-mailadres (Koning Boudewijnstichting, 2022). Een belangrijk aandeel van de populatie werkzoekenden kan zo moeilijk via enkel digitale weg geholpen worden.

<sup>2</sup> VDAB Dienstverlening 2020, brontekst 31/8/2018

<sup>3</sup> [cover akkoord Alle hens aan dek \(serv.be\)](#)

<sup>4</sup> [VESOC Werkgelegenheidsakkoord - iedereen nodig, iedereen mee \(vlaanderen.be\)](#)

<sup>5</sup> Het gaat om volgende categorieën van werkzoekenden: 00, 02, 03 min 25.

- Werkzoekenden een passend aanbod te geven op maat, vertrekkende van de competenties van de werkzoekende en zijn afstand tot de arbeidsmarkt, gericht op matching met vacatures;
- Werkzoekenden te ondersteunen om digitale competenties van de toekomst te verwerven, om zo de nieuwe verworven digitale competenties in te kunnen zetten in de zoektocht naar werk.

Figuur 1 geeft de drie lagen van de nieuwe contactstrategie weer. De ‘digital first’-benadering vormt de basis en impliceert dat de klant in eerste orde maximaal gebruik maakt van de digitale tools van VDAB. Deze digitale laag wordt ondersteund door een ‘humaan digitale’-laag (inschatting door servicelijn en de zelfbedieningscomputers in de VDAB-werkwinkel) die de klant helpt doorheen het digitale proces. De redenering is daarbij dat klanten eerst digitaal benaderd worden en er zo capaciteit vrijgemaakt wordt om werkzoekenden met meer ondersteuningsnoden face-to-face beter te helpen.

Figuur 1: Samenstelling nieuwe Digitale Contactstrategie



Om verder in te haken op de nieuwe contactstrategie, vernieuwde VDAB in 2018 ook haar organisatiemodel. VDAB organiseert zich sindsdien sectoraal, waardoor bemiddelaars meer de mogelijkheid krijgen om zich te verdiepen in bepaalde sectoren van de arbeidsmarkt. De redenering is dat bemiddelaars zo de juiste expertise krijgen om de competentiekloof te dichten tussen werkzoekende en een specifiek beroep in de sector. De servicelijn is daarbij niet per cluster opgedeeld.

Werkzoekenden die verder staan van de arbeidsmarkt kunnen dan weer beroep doen op de intensieve dienstverlening. De focus ligt hier op het wegwerken van de drempels en de werkzoekende arbeidsmarkttrijp maken. Groepen van klanten die hier sterk vertegenwoordigd zijn, zijn o.a. personen met een arbeidsbeperking, personen met een migratieachtergrond, laaggeschoolden en 55-plussers, mensen in armoede, langdurig werkzoekenden, anderstaligen, etc. Indien het niet mogelijk is om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen binnen de dienstverlening van VDAB, verwijst VDAB de klant door naar haar partners voor intensievere ondersteuning. In het nieuwe organisatiemodel worden competentieversterking en bemiddeling sterk met elkaar verbonden waarin het matchen van aanbod en vraag centraal staat. Het organisatiemodel bestaat uit 7 clusters, waarvan 6 sectorale clusters.

Figuur 2: Samenstelling nieuwe contactstrategie



### 1.3. Beschrijving van het bemiddelingsproces

Het bemiddelingsproces start bij de inschrijving van de werkzoekende bij VDAB<sup>6</sup>. Hiervoor beschikt de werkzoekende over verschillende opties:

- inschrijven via de website;
- inschrijven via de zelfbedieningscomputers in een VDAB-werkwinkel;
- telefonisch via de servicelijn;
- inschrijven met hulp van een bemiddelaar;
- Inschrijven met behulp van een andere partner (OCMW, vakbond ...).

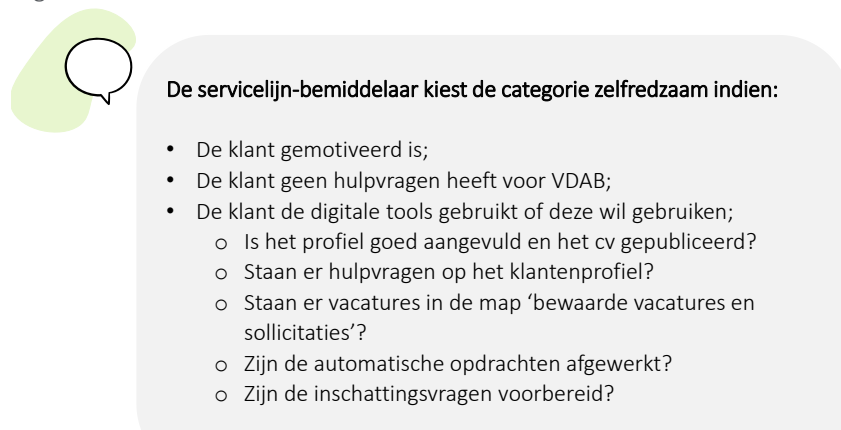
Bij de inschrijving geeft de werkzoekende alle persoonlijke gegevens door in zijn/haar dossier. Met de inschrijving krijgt de werkzoekende ook toegang tot een belangrijke digitale tool van VDAB, het VDAB-account: een persoonlijke pagina die de werkzoekende ondersteunt in de zoektocht naar werk. Via het VDAB-account kan de bemiddelaar eenvoudig opvolgen in welke mate de werkzoekende zelfstandig te werk gaat en of deze effectief gemotiveerd is om een job te vinden, door bijvoorbeeld het geregeld opvolgen van jobsuggesties en het bewaren van nieuwe vacatures. De werkzoekenden kunnen hierbij gebruik maken van volgende functionaliteiten:

- Het bijhouden van een persoonlijk profiel;
- Het uitvoeren en opvolgen van automatische opdrachten die VDAB aan de werkzoekende geeft;
- Het opvolgen van tips die VDAB geeft;
- Afsprakenbeheer: bijhouden van afspraken en contacten;
- Opvolgen van jobsuggesties;
- CV opmaken en CV publiceren;
- Bewaren van vacatures en sollicitaties.

Klanten krijgen de opdracht om binnen 8 dagen na inschrijving de servicelijn te contacteren, een gratis telefoonnummer. Indien de werkzoekende hier geen gehoor aan geeft binnen de eerstkomende 15 dagen, belt de servicelijn zelf naar de klant binnen de daaropvolgende 13 dagen (tussen dag 15 en dag 28). De servicelijn maakt tijdens een eerste telefoongesprek een inschatting in hoeverre de persoon zelfredzaam is. De servicelijn-bemiddelaar toetst dit aan de hand van een aantal aspecten. De mate van digitale vaardigheid is één maar wel een belangrijk aspect in de beoordeling van de zelfredzaamheid van de werkzoekenden.

<sup>6</sup> Noot: voor de groep van uitkeringsgerechtigde werkzoekenden en bepaalde andere categorieën heeft VDAB ook een controle- en sanctioneringsfunctie.

Figuur 3: Inschatting van de zelfredzaamheid van de werkzoekende door VDAB:



De servicelijn-bemiddelaar schat aan de hand van een aantal aspecten in of een werkzoekende zelfstandig naar werk wil en kan zoeken, dan wel meer intensief dient te worden opgevolgd. De inschatting of een werkzoekende voldoende digitale vaardigheden heeft, is een belangrijk (maar niet het enige) aspect bij het inschatten van de zelfredzaamheid door de servicelijn. De servicelijn-bemiddelaar peilt hiernaar door een aantal gerichte vragen te stellen met betrekking tot toegang tot internet (thuis, VDAB-werkwinkel, elders ...) en de ervaring van de werkzoekende met het gebruik van digitale hulpmiddelen. De werkzoekenden moeten immers kunnen werken met digitale tools zoals het VDAB-account, het opslaan en zoeken van vacatures, het opmaken van een online cv etc. Meer specifiek tracht de bemiddelaar zich een beeld te maken van de digitale vaardigheid van de werkzoekende aan de hand van 1) de mate waarin de klant beschikt over toegang tot digitale middelen; 2) hij/zij beschikt over de nodige digitaal vaardigheden en 3) de motivatie heeft om deze digitale tools te gebruiken.

Figuur 4: Inschatting van de digitale vaardigheid



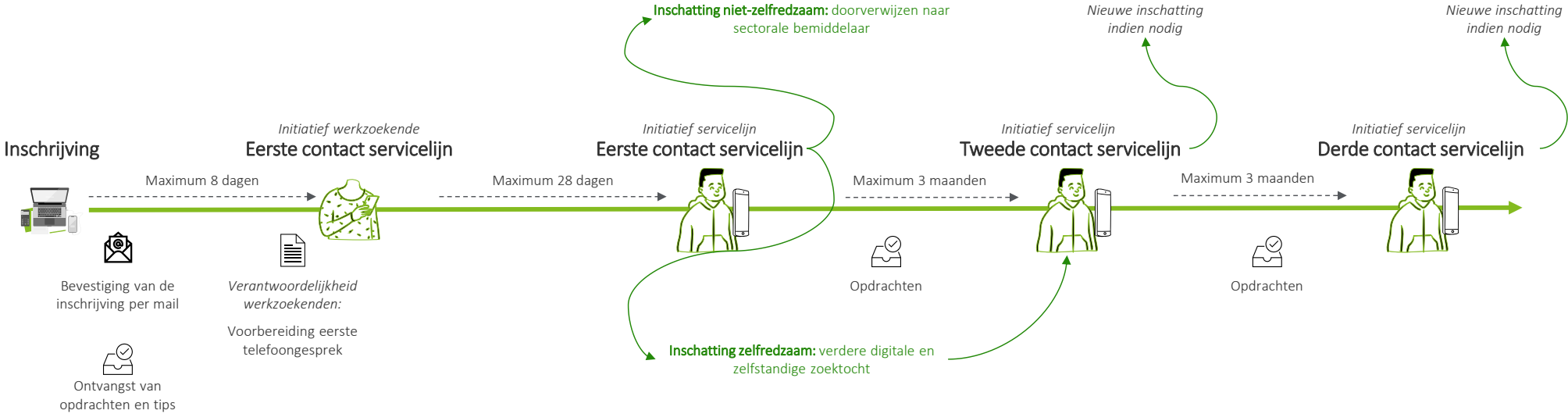
De servicelijn-bemiddelaar heeft een belangrijke taak in het begrijpen en luisteren naar de situatie van de specifieke werkzoekende. Zo is het mogelijk dat een werkzoekende perfect scoort op de gestelde vragen rond digitale vaardigheid en/of motivatie, maar mentale gezondheidsproblemen heeft. In dat geval dient hij alsnog opgevolgd te worden via de persoonlijke begeleiding van een bemiddelaar.

De beoordeling van de zelfredzaamheid is belangrijk, aangezien de zelfredzame werkzoekende vanaf deze inschatting volledig digitaal en telefonisch opgevolgd wordt. De zelfredzame werkzoekende registreert zijn uitgevoerde opdrachten, sollicitaties, ... in het VDAB-account. De servicelijn contacteert de zelfredzame werkzoekende elke 3 maanden en bekijkt samen de activiteiten in het VDAB-account. Elk gesprek kan daarbij beschouwd worden als een nieuwe inschatting met betrekking tot de zelfredzaamheid van de werkzoekend. Daarbij wordt gekeken naar hoe goed de werkzoekende in staat is om effectief en zelfstandig de zoektocht naar een passende baan te organiseren. Na een specifieke termijn van werkloosheid (112 dagen) wordt in elk geval begeleiding vanuit de regionale werking van VDAB opgestart.

Niet-zelfredzame werkzoekenden worden doorverwezen naar de sectorale en intensieve bemiddeling van VDAB voor een persoonlijkere dienstverlening op maat. Na de inschatting van de servicelijn krijgt de werkzoekende een persoonlijke bemiddelaar toegewezen en wordt een fysieke afspraak bij een VDAB-locatie opgezet. Deze niet-zelfredzame werkzoekenden worden op regelmatige basis (sneller dan driemaandelijks) gecontacteerd door hun toegewezen bemiddelaar.

Afhankelijk van de inschatting verloopt hierna het proces verschillend voor de klanten van VDAB, zoals Figuur 5 weergeeft:

Figuur 5: Verloop opvolging van de servicelijn-bemiddelaar





## 1.4. Flankerende maatregelen

VDAB ambieert met flankerende maatregelen om zijn klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen, dus ook diegenen die minder zelfredzaam zijn. De flankerende maatregelen richten zich specifiek op de volgende drie categorieën werkzoekenden:

Tabel 1: Overzicht - Flankerende maatregelen

Categorieën	Type flankerende maatregelen
<b>Anderstalige werkzoekenden</b>	<p>VDAB hanteert het taalhoffelijkheidsprincipe. Dit betekent dat de werkzoekende zal worden bediend in een andere taal dan het Nederlands als eerste contact. Nadien verloopt verdere communicatie wel in het Nederlands.</p> <p>VDAB tracht anderstalige werkzoekenden te ondersteunen op verschillende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De anderstalige werkzoekende beschikt over de mogelijkheid om een tolk mee te brengen;</li> <li>- VDAB voorziet filmpjes in andere talen dan het Nederlands, bijvoorbeeld: <a href="#">What does VDAB do?</a>;</li> <li>- VDAB voorziet via haar partners in opleidingen gericht op het leren van Nederlands;</li> <li>- De Uitsprekend-applicatie die werkzoekenden ondersteunen bij de uitspraak.</li> </ul>
<b>Werkzoekende met beperkte digitale vaardigheden</b>	<p>Een werkzoekende met weinig tot geen digitale vaardigheden wordt in de praktijk door de servicelijn als niet-zelfredzaam ingeschaald. Iemand die wel met de computer kan werken maar niet met de tools van VDAB, zal door de servicelijn als zelfredzaam worden ingeschat, maar wordt gevraagd een opleiding 'werken met de digitale tools' te volgen.</p> <p>Deze groep kan bijvoorbeeld gebruik maken van de volgende ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonische dienstverlening en het gebruik van inschrijftelefoons op VDAB-locaties.</li> <li>- Zelfbedieningscomputers, waarop de werkzoekende zich kan inschrijven (in de praktijk vaak samen met een bemiddelaar);</li> <li>- Opleidingspakketten van partners van VDAB die werkzoekenden leren werken met digitale tools en VDAB-tools. Bijvoorbeeld de cursus 'Werken met VDAB-tools'.</li> </ul>

## 2. Inleiding

### 2.1. Aanleiding en doelstellingen van de studie

Publieke diensten, waaronder ook die van VDAB, worden steeds verder gedigitaliseerd. De focus van VDAB lag aanvankelijk op de ontwikkeling van de website en digitale tools die burgers helpen bij hun zoektocht naar werk.

In 2018 kwam ook de digitalisering van het bemiddelingsproces in een stroomversnelling, met de introductie van een nieuwe Digitale Contactstrategie. De Covid19-crisis versnelde dit proces nog eens. Met de nieuwe contactstrategie heeft VDAB de digitalisering geïntroduceerd in het bemiddelingsproces van werkzoekenden, waarbij de focus lag op een digital first-benadering van de zelfredzame en niet-zelfredzame werkzoekenden (digitaal waar mogelijk en fysiek waar nodig als onderliggend principe).

Werkzoekenden worden zoveel mogelijk aangezet om zichzelf in te schrijven, hetzij thuis, via de servicelijn of met behulp van een zelfhulp-pc in de werkwinkel. Ook worden ze aangezet om een emailadres op te geven als correspondentieadres waarna alle communicatie - inclusief uitnodigingen voor afspraken - per mail worden bezorgd. Indien de werkzoekenden niet over een emailadres beschikt, wordt hij doorverwezen naar de intensieve en sectorale bemiddeling.

Een belangrijke rol in de contactstrategie is weggelegd voor de servicelijn van VDAB, die de inschatting maakt of het gaat om zelfredzame en niet-zelfredzame werkzoekenden. Zoals eerder gezegd, worden zelfredzame werkzoekenden opgevolgd en telkens opnieuw (max. 3) ingeschat door de servicelijn. Deze bemiddeling loopt online of telefonisch (zonder face-to-face interacties). De niet-zelfredzamen worden doorverwezen naar de sectorale of intensieve dienstverlening. Covid-19 heeft daarbij voor een grote verschuiving gezorgd richting digitale opvolggesprekken.

Geïnterviewde werkgeversorganisaties tonen zich positief over de stappen die werden genomen om werkzoekenden te begeleiden naar werk en zeggen voorstanders te zijn van de filosofie van de contactstrategie. Vakbonden uitten eerder hun bezorgdheid over het feit dat volgens hen een belangrijk aandeel werkzoekenden moeilijk mee kan met de Digitale Contactstrategie en de digitale tools van VDAB. Bovendien stellen ze zich de vraag of werkzoekenden niet al te snel door de servicelijn als zelfredzaam worden ingeschat, aangezien ze regelmatig (ook zelfredzame) werkzoekenden ondersteunen die in de praktijk moeilijkheden ondervinden met het werken met de digitale tools van VDAB.

Op heden zijn inzichten omtrent de impact van de vernieuwde contactstrategie van VDAB-strategie redelijk beperkt. In de eerste helft van 2019 en einde 2019 werd door VDAB zelf een eerste en tweede tussentijdse evaluatie uitgevoerd, respectievelijk 6 maanden en één jaar na de invoering van de Digitale Contactstrategie. De studie baseerde zich enkel op administratieve en tevredenheidsdata die worden verzameld door VDAB. VDAB kwam tot voorzichtige, positieve conclusies, o.a.:

- Werkzoekenden worden sneller ingeschat dan voor 2018;
- Werkzoekenden schrijven zich voornamelijk online in (7 op 10 inschrijvingen verloopt digitaal);
- Werkzoekenden die als zelfredzaam ingeschat worden, vertonen actiever zoekgedrag naar werk;
- Werkzoekenden met nood aan persoonlijke dienstverlening worden efficiënter ingeschat door VDAB. Deze werkzoekenden worden sneller bediend in de sectorale werking en krijgen vaker maandelijkse opvolging dan voordien het geval was.

Op basis van deze interne evaluatie formuleerde VDAB enkele verbeterstappen, zoals bijvoorbeeld het vereenvoudigen van de inschrijvingswizard, het ontwikkelen van 'slimme opdrachten' voor werkzoekenden op basis van AI, het verbeteren van het algoritme om de kans op werk in te schatten, het in gebruik nemen van een nieuwe dispatchingtool om afspraken te boeken bij bemiddelaars, het verhogen van de zichtbaarheid van begeleidende filmpjes voor anderstaligen, etc.

Deze VIONA-studie wil verder bouwen op de interne evaluatie door VDAB door, naast administratieve data, ook gebruik te maken van bevindingen uit diepte-interviews met werkzoekenden, bemiddelaars van VDAB en andere stakeholders, alsook op de resultaten van enquêtes onder bemiddelaars van VDAB en zelfredzame en niet-zelfredzame werkzoekenden.

## 2.2. Onderzoeksvragen

Het onderzoek wil een antwoord geven op volgende onderzoeksvragen (Tabel 2).

Tabel 2: Onderzoeksvragen van de VIONA-studie

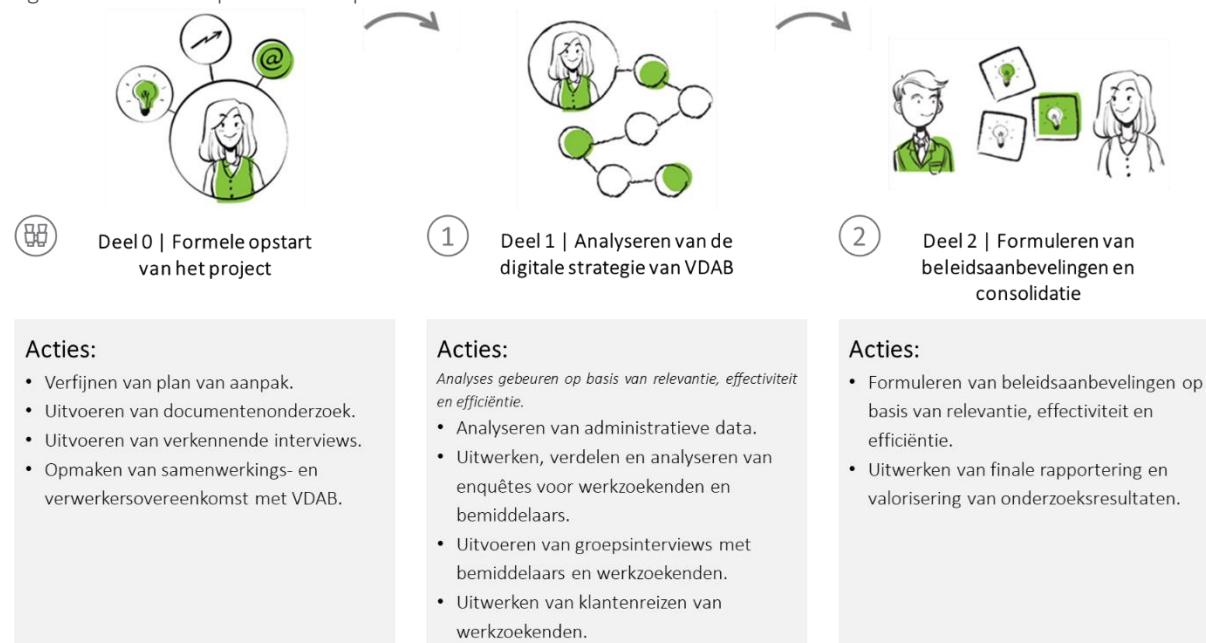
Onderzoeksvragen	
1.	<p><b>Bereikbaarheid en toegankelijkheid</b> van VDAB voor werkzoekenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hoe ervaren de werkzoekenden de bereikbaarheid en toegankelijkheid van digitale en niet-digitale tools van VDAB?</li> <li>b. Hoe evalueren sleutelactoren de digitale en fysieke bereikbaarheid van VDAB sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie?</li> <li>c. Op welke manier en door wie worden de digitale tools van VDAB, in het bijzonder het VDAB-account, gebruikt?</li> <li>d. Welke flankerende maatregelen werden ingezet voor niet-digitaal vaardige werkzoekenden? Bereiken de flankerende maatregelen de beoogde doelgroepen? Hoe worden deze maatregelen door hen geëvalueerd?</li> </ul>
2.	<p><b>Kwaliteit van bemiddeling</b> van werkzoekenden door VDAB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zorgt de Digitale Contactstrategie voor een kwalitatieve opvolging van werkzoekenden?</li> <li>b. Leidt de inzet van de digitale Contactstrategie en kanalenmix tot een verhoging van het aantal kwalitatieve contacten tussen bemiddelaar/VDAB en niet-digitaalvaardige werkzoekende?</li> <li>c. Beantwoordt de inzet op digitalisering aan de noden en behoeften die digitaal vaardige en niet-digitaal vaardige werkzoekenden hebben?</li> </ul>
3.	<p><b>Efficiëntiewinsten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tot welke efficiëntiewinsten heeft de inzet op digitalisering geleid?</li> </ul>
4.	<p>Welke <b>opportuniteiten en risico's</b> zien stakeholders (VDAB zelf, sleutelactoren, bemiddelaars en werkzoekenden) m.b.t. de Digitale Contactstrategie?</p>

## 3. Methodologie en databronnen

### 3.1. Plan van aanpak

Figuur 6 geeft een overzicht van het plan van aanpak dat werd gehanteerd.

Figuur 6: Overzicht plan van aanpak



**Deel 0** betrof de formele opstart van de studie. Als onderdeel hiervan voerden onderzoekers een **15-tal helikopterinterviews** uit met sleutelactoren (bv. VDAB-sleutelpersonen, vakbonden, werkgeversorganisaties, etc.) om inzichten te verkrijgen in de probleemstelling en de relevante beleidscontext. Daarnaast vond ook een **literatuuronderzoek** plaats van relevante (beleids)documenten. In parallel stelden de onderzoekers een samenwerkings- en verwerkersovereenkomst met VDAB op, noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de administratieve data van VDAB en om de enquêtes onder bemiddelaars en werkzoekenden te kunnen opstarten.

**Deel 1** van de studie betreft de datacollectie- en analysefase:

- Analyses werden uitgevoerd op geanonimiseerde, **administratieve data van VDAB** m.b.t. werkzoekenden. Het gaat om data die VDAB zelf verzamelt en monitort met betrekking tot de inzet en het gebruik van digitale tools in het kader van de bemiddeling van werkzoekenden.
- De opzet en verwerking van een online en papieren **enquête van Vlaamse werkzoekenden**. De online enquête richtte zich op werkzoekenden die door VDAB als zelfredzaam ingeschaald worden. De papieren enquête richtte zich op minder zelfredzame en digitaal laagvaardige werkzoekenden. Deze enquête werd in een tiental VDAB-werkwinkels en vakbondskantoren ter beschikking gesteld.
- De opzet en verwerking van een online **enquête van VDAB-bemiddelaars**.
- De opzet en verwerking van verschillende **interviews** met een selectie van (1) zelfredzame werkzoekenden, (2) niet-zelfredzame werkzoekenden en (3) VDAB-bemiddelaars.

In **Deel 2** formuleerde Deloitte concrete beleidsaanbevelingen, met als doel om de relevantie, effectiviteit en efficiëntie van de nieuwe contactstrategie van VDAB te verbeteren.

## 3.2. Databronnen

Voor deze studie werd gebruikgemaakt van verschillende datacollectie- en data-analysemethoden, zowel van kwantitatieve als kwalitatieve aard.

### 3.2.1. Literatuuronderzoek

Bij aanvang van de opdracht werd door DWSE en VDAB de nodige **relevante informatie** overgedragen aan de onderzoekers, die vervolgens grondig werd geanalyseerd. Het betrof onder andere:

- Documentatie over de Digitale Contactstrategie van VDAB;
- Beleidsdocumenten m.b.t. de versnelling in de digitalisering van het bemiddelingsproces (relevante VESOC-akkoorden);
- De tussentijdse evaluatie 6 maanden, resp. 1 jaar na de invoering van de contactstrategie, uitgevoerd door VDAB zelf (2019);
- Jaarverslagen van VDAB, 2017-2022;
- Dienstverleningsmodel VDAB;
- Interne werkingsdocumenten van VDAB;
- ...

### 3.2.2. Helikopterinterviews met sleutelactoren

Bij aanvang van de opdracht werden een 15-tal sleutelpersonen in **9 verkennende (groeps-)interviews** geïnterviewd via Microsoft Teams. Zo wilden we eerste inzichten verkrijgen m.b.t. de probleemstelling, de relevante beleidscontext en de bezorgdheden die leven inzake de Digitale Contactstrategie van VDAB. Het betrof:

- Sleutelpersonen binnen VDAB die strategisch zicht hebben op de nieuwe Digitale Contactstrategie en de uitvoering ervan; personen die nauw betrokken zijn bij de opvolging en monitoring van de Digitale Contactstrategie;
- Vertegenwoordigers van de Vlaamse sociale partners, zowel werkgevers- als werknemersverenigingen.

In bijlage 1 kan u de lijst met interviewees terugvinden.

### 3.2.3. Administratieve data-analyse

Om de datacollectie aan te vullen, maakte Deloitte gebruik van administratieve data die VDAB zelf bijhoudt over zijn klanten. De administratieve dataset die door VDAB werd aangeleverd, werd afgebakend tot de werkzoekenden die 1) ingeschreven zijn bij VDAB; 2) geen werk hebben en 3) instroomden als werkzoekenden tussen januari 2021 en maart 2023 (27 observatiemaanden). Voor deze groep werden een hele reeks variabelen verzameld. U kan de lijst van geselecteerde variabelen terugvinden in Bijlage 1: Lijst met interviewees – helikopterinterviews

Datum	Namen	Organisatie
12/01/23	Bert Schelfout	VDAB
16/01/23	Johan Hansens	VDAB
19/01/23	Joris Ghysels, Louise Penninckx, Johan Sauviller	VDAB
24/01/23	Bernhard Goovaerts	VDAB
30/03/23	Joris Ghysels, Lindsay Theunis	VDAB

12/04/23	Achraf Bencherki, Dominik Huysmans, Willem Vansina, Marco Wolfs, Marjon Willaert	VDAB
27/04/23	Cindy Dewaele en Bram Lievrouw	VDAB
13/04/23	Dirk Malfait	Verso
22/03/23	Hilde Plancke	ACLVB
13/04/23	Veerle Van Nieuwenhuysen	VOKA
23/03/23	Sarah Gorissen, Karim Dibas, Thomas Van Delsen	ACV
21/03/23	Judy Morsa, Johan Decubber	ABVV
13/04/23	Joris Renard	Unizo

## Bijlage 2: Variabelen administratieve dataset VDAB.

De periode voor 2021 werd niet in de analyse meegenomen, omwille van het effect van de coronacrisis op de werking van VDAB. De administratieve data uit die periode geeft immers geen precies beeld over de normale werking van VDAB voor en na de pandemie. De data hebben bijgevolg betrekking op twee jaar. Dit heeft tot gevolg dat de administratieve data geen relevante inzichten kunnen geven m.b.t. langdurige werkloosheid; enkel m.b.t. relatief nieuwe instromers. In totaal hebben de administratieve data betrekking op **484.778** personen.

### 3.2.4. Diepte-interviews met bemiddelaars en werkzoekenden

Ter aanvulling van de datacollectie werden nog bijkomend een beperkt aantal **diepte-interviews** via Microsoft Teams uitgevoerd. Deze dienden als aanvulling voor de enquêteresultaten (toevoegen van contextuele elementen):

- 1 groepsinterview met een selectie van bemiddelaars van VDAB (4);
- Individuele (virtuele) diepte-interviews met zelfredzame werkzoekenden (5);
- Individuele (telefonische) diepte-interviews met niet-zelfredzame werkzoekenden (4)

Deze interviewees werden geselecteerd op basis van een willekeurige steekproef van het VDAB-personeelbestand (in geval van de VDAB-bemiddelaars) en op basis van een selectie uit werkzoekenden die in de online en papieren enquête hadden aangegeven deel te willen nemen aan een interview met de onderzoekers (zowel zelfredzame en niet-zelfredzame werkzoekenden).

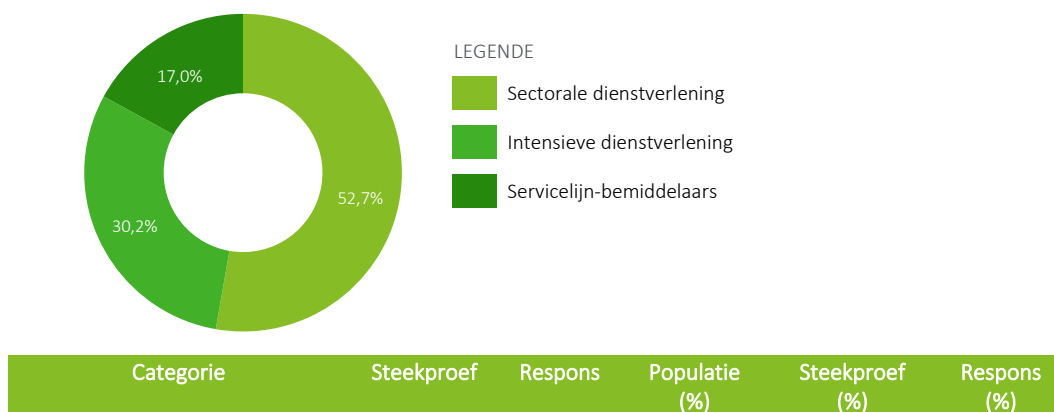
### 3.2.5. Enquête van VDAB-bemiddelaars

Om afdoende uitspraak te kunnen doen over de impact van de versnelde digitalisering van het bemiddelingsproces binnen VDAB op de efficiëntie, bereikbaarheid, toegankelijkheid, kwaliteit van bemiddeling van VDAB, evenals om het bereik en perceptie m.b.t. flankerende maatregelen te kunnen inschatten, werd ook het perspectief van verschillende types VDAB-bemiddelaars meegenomen.

De online enquête (in Qualtrics) die werd opgezet, liep tussen midden juni en midden juli 2023 en bereikte **181 bemiddelaars** (responsgraad van 30%). Het profiel van de respondenten stemt relatief goed overeen met de totale populatie van VDAB-bemiddelaars:

- 53% van de respondenten zijn sectorale bemiddelaars (aandeel in de gehele populatie: 60%, m.a.w. een lichte ondervertegenwoordiging);
- 30% van de respondenten zijn bemiddelaars in de intensieve dienstverlening (aandeel in de gehele populatie: 26%; m.a.w. een lichte oververtegenwoordiging);
- 17% servicelijn-bemiddelaars (aandeel in de populatie: 13%; m.a.w. een lichte oververtegenwoordiging).

Figuur 7: Respondenten enquête bemiddelaars - volgens type



1.Intensieve dienstverlening	157	55	26,9%	26,1%	30,2%
2.Sectorale dienstverlening	364	95	60,1%	60,6%	52,7%
3.Servicelijn	80	31	13,3%	13,3%	17,0%
<b>Totaal</b>	601	181	100,0%	100,0%	100,0%

63% van de bevroegde VDAB-bemiddelaars waren al werkzaam bij VDAB vóór 2018, d.w.z. voor de implementatie van de nieuwe Digitale Contactstrategie. Dat laat ons toe om inzichten te verzamelen met betrekking tot hun percepties over de periode voor en na de invoering van de contactstrategie. Verder in de analyse vergelijken we steeds de perceptie van bemiddelaars over bepaalde aspecten voor 2018 (de perceptie van de bemiddelaars die toen al aan de slag waren) en na 2018 (de perceptie van de bemiddelaars die al in 2018 aan de slag waren, plus de nieuw ingestroomde bemiddelaars). Waar relevant, kijken we ook specifiek naar de perceptie van enkel de bemiddelaars die al voor 2018 werkzaam waren.

### 3.2.6. Enquête van werkzoekenden

De onderzoekers legden voorts een selectie van werkzoekenden een vragenlijst voor die peilde naar o.a. hun digitale vaardigheden, de bereikbaarheid en toegankelijkheid van VDAB, de kwaliteit van bemiddeling die ze ervaren, hun gebruik van de digitale tools van VDAB, de flankerende maatregelen die werden ingezet en hun ondersteuningsnoden. De enquête werd zowel online als in papieren vorm ter beschikking gesteld.

#### 3.2.6.1. ONLINE ENQUÊTE VAN ZELFREDZAME WERKZOEKENDEN

Voor de online enquête werd uit het VDAB-bestand met werkzoekenden een representatieve steekproef getrokken met volgende kenmerken:

- bij VDAB ingeschreven werkzoekenden zonder werk;
- werkzoekenden met een e-mailadres;
- werkzoekenden met woonplaats in Vlaanderen;
- en belangrijk, werkzoekenden die ingeschaald werden door VDAB als zelfredzaam.

Een representatieve steekproef van 7.503 werkzoekenden werd per mail uitgenodigd om de online enquête in te vullen. De enquête was beschikbaar in drie talen (Nederlands, Frans en Engels). Zo kon de omvangrijke groep van anderstalige werkzoekenden bereikt worden. De bruto-responsgraad voor het opkuisen van de data voor deze enquête lag op 8,5% (**622 personen**).

#### 3.2.6.2. PAPIEREN ENQUÊTE GERICHT OP NIET-ZELFREDZAME WERKZOEKENDEN

Wat de papieren enquête betreft, werd niet gebruik gemaakt van een steekproeftrekking. Voor deze enquête werd een enquête op papier ter beschikking gesteld in een selectie van VDAB- (10) en vakbondskantoren (4) in Vlaanderen.

VDAB heeft geen precies zicht op het profiel van personen die deze kantoren bezoeken. Met de papieren enquête ambieerden de onderzoekers om bij uitstek werkzoekenden te kunnen bevragen die niet-zelfredzaam zijn. Dit is immers een kwetsbare doelgroep die in soortgelijk onderzoek vaak minder aandacht krijgt (online enquête kostenefficiënter). De vragenlijst voor deze, meer kwetsbare doelgroep werd visueel aangepast, op heldere taal gecheckt en werd eveneens in bundelvorm in het Nederlands, Frans en Engels ter beschikking gesteld.

De locaties waar de enquête ter beschikking werd gesteld, werden – in overleg met de stuurgroep - geselecteerd in functie van een aantal parameters, in het bijzonder omgevingsfactoren (grootstedelijk v. middelgrote/kleine steden) en een inschatting van het aantal passanten.

Tabel 3: Overzicht locaties papieren enquête

Nummer	Type	Locatie
1	VDAB-locatie	Dendermonde



2	VDAB-locatie	Eeklo
3	VDAB-locatie	Beringen
4	VDAB-locatie	Genk
5	VDAB-locatie	Antwerpen
6	VDAB-locatie	Mechelen
7	VDAB-locatie	Leuven
8	VDAB-locatie	Halle
9	VDAB-locatie	Roeselare
10	VDAB-locatie	Kortrijk
11	Vakbond-locatie	ACV Gent
12	Vakbond-locatie	ACV Hasselt
13	Vakbond-locatie	ABVV Antwerpen
14	Vakbond-locatie	ABVV Kortrijk

In kader van de opzet van de enquête werd overleg gepleegd met de VDAB-teamleiders van deze locaties – per e-mail en telefoon - om de responsgraad na te gaan en te verifiëren hoe de enquête liep. Om de responsgraad nog verder te verhogen, voorzagen we ook een reeks fysieke monitoringmomenten (6 dagen), waarbij Deloitte zelf in de kantoren werkzoekenden aansprak om de enquête in te vullen. In totaal vulden **194 respondenten** de papieren enquête in.

### 3.2.6.3. SAMENVOEGING VAN ENQUÊTERESULTATEN IN EEN CONSISTENT DATABESTAND

Voor de enquête bij werkzoekenden, zowel voor de online als de papieren versie, werd een vragenlijst gebruikt met identieke vragen. Om onderzoeksvragen over “de werkzoekende”, alsook verschillen tussen “de niet-digitale werkzoekende en de digitaal werkzoekende” te kunnen beantwoorden, werd het noodzakelijk geacht om te werken met één enquêtebestand (=791 respondenten). Niet alle respondenten vulden alle vragen in. 102 respondenten vulden zelfs minder dan 10% van de vragenlijst in; waaronder 36 respondenten die enkel de sociaal-demografische vragen hebben ingevuld (zie Bijlage 4: Uitval enquête werkzoekenden). Deze 102 respondenten werden omwille van methodologische argumenten uit de dataset gehaald. De analyse – en het tabellenboek - baseert zich aldus op 689 respondenten. Het samenvoegen van beide enquêtebestanden, de papieren en de online enquête, verhoogde ook de betrouwbaarheid van de resultaten (foutenmarge van 4%).

Bij het samenvoegen van de twee enquêtebestanden werd één dummy-variabele aangemaakt (enquêtekanaal: 1. Online 2. Papier). Die dummy wordt in de analyse verder gebruikt als proxy voor zelfredzaam (respondent online) en niet-zelfredzaam (respondent papieren enquête). Bij het onderzoeksdesign werd geopteerd om (door VDAB gecategoriseerde) zelfredzame werkzoekenden te bereiken via een online enquête, terwijl de onderzoekers de meer kwetsbare, minder digitaalvaardige en niet-zelfredzame werkzoekenden trachten te bereiken via een papieren survey in de VDAB-werkwinkels.

### 3.2.6.4. WEGEN VAN DE DATA

Om de betrouwbaarheid van de resultaten te verhogen werden de enquêteresultaten gewogen, zodat de enquêteresultaten zo goed mogelijk de referentiepopulatie van werkzoekende klanten van VDAB weerspiegelen.

Hier toe werd de verdeling van de steekproef afgezet ten opzichte van de verdeling van de populatie, en dit voor de parameters geslacht, leeftijd en scholingsgraad. Het toekennen van een wegingscoëfficiënt aan elke respondent leidde ertoe dat een onder- of oververtegenwoordiging van specifieke subgroepen werd ondervangen en de verhoudingen in de steekproef deze van de populatie zullen weerspiegelen.

In bijlage vindt u meer detailinformatie over de wegingscoëfficiënten die werden gebruikt (Bijlage 3).

### 3.2.6.5. TESTEN VAN DE VALIDITEIT VAN DE SCHAAL-DIGITALE VAARDIGHEID

In de enquête met werkzoekenden werd aan de werkzoekende 12 stellingen voorgelegd die peilden naar diens digitale vaardigheden. Op die manier wilden we analyseren in welke mate de inschatting die VDAB maakt m.b.t. de ‘zelfredzaamheid’ van een werkzoekende verschilt of net gelijkloopt met de (eigen inschatting van) ‘digitale vaardigheid’ van een werkzoekende. Ook wilden we peilen of groepen met verschillende digitale vaardigheden significant verschillend de versnelde digitalisering van VDAB ervaren en andere ondersteuningsnoden t.a.v. VDAB formuleren (flankerende maatregelen, gebruik van digitale tools).

De 12 stellingen m.b.t. digitale vaardigheid zijn deels gebaseerd op een aantal stellingen uit de IMEC-Digimeter<sup>7</sup>, aangevuld met een Deloitte geformuleerde stelling die meer specifiek op de context van VDAB ingaat (stelling 12)<sup>8</sup>.

Tabel 4: Schaal-Digitale vaardigheid: stellingen

Stellingen – ‘Digitale vaardigheid’
1. Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.
2. Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend
3. Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web).
4. Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten.
5. Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan.
6. Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen
7. Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij
8. Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan
9. In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen
10. Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert
11. Ik vind online surfen moeilijk
12. Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken

\*Antwoordmogelijkheden: Helemaal niet akkoord/niet akkoord/neutral/akkoord/helemaal akkoord

Alvorens aan elke respondent een score toe te kennen inzake ‘digitaalvaardig’, diende de schaal gevalideerd te worden; dit gebeurde middels een Cronbachs Alfa-analyse en een factoranalyse. Merk op dat:

- Enkel respondenten die alle uitspraken hadden beantwoord, werden betrokken in voornoemde analyses (N=628);
- Van hen werden bijkomend 9 respondenten uit de analyses geweerd, omdat uit hun antwoorden bleek dat ze de uitspraken niet goed begrepen hadden.

De analyses werden aldus uitgevoerd op een totaal van 619 respondenten. Alvorens de Cronbachs alfa-analyse uit te voeren, werden de zeven negatief geformuleerde stellingen gehercodeerd (cf. Bijlage 3: Validiteit schaal-digitale vaardigheid (Cronbachs Alfa, factoranalyse, aanmaken van categorieën).

## A. Cronbach Alfa-test: resultaten

Een **Cronbachs alfa-test** werd uitgevoerd om de mate van samenhang (interne consistentie) tussen de bovengenoemde stellingen inzake digitale vaardigheid te meten; een methode om vast te stellen of meerdere items samen één schaal mogen vormen. Cronbachs alfa bedraagt 0,901 voor de 12 stellingen, wat duidt op een grote mate van samenhang en interne consistentie.

Desondanks stellen we vast dat Cronbachs alfa nog kon verbeterd worden (i.c. van 0,901 naar 0,911) door één uitspraak uit de schaal te verwijderen, met name: “In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen.” Bij de overige uitspraken zou Cronbachs alfa telkens dalen (met -0,3 tot -1,6) wanneer deze uit de schaal zouden verwijderd worden. De uitspraak met de kleinste impact

<sup>7</sup> [Digitale transformatie - imec.digimeter 2022 | imec Vlaanderen](#)

<sup>8</sup> Respondenten konden elke stelling beantwoorden met een schaal, gaande van ‘Helemaal niet akkoord’ (1), ‘Niet akkoord’ (2), ‘Neutraal’ (3), ‘Akkoord’ (4) tot ‘Helemaal akkoord’ (5). 628 respondenten beantwoordden alle stellingen.

op Cronbachs alfa (i.c. daling van 0,901 naar 0,898) betreft: “Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan.”

## B. Factoranalyse: resultaten

Middels een **factoranalyse** werd nagegaan of de verscheidene uitspraken eenzelfde achterliggend construct meten, in dit geval ‘digitale vaardigheid’ van een werkzoekende. Uit de factoranalyse bleek dat deze twee stellingen inzake ‘de nabije omgeving’ zorgden voor ruis op het construct ‘digitale vaardigheid’. Daarom werden deze stellingen niet meegenomen. Cronbachs alfa voor het construct (= de schaal met 10 stellingen) bedraagt 0,910.

De factoranalyse wijst uit dat de schaal componenten heeft waarvan de variantie voor een groot deel verklaard kan worden door de latente factor. Als we kijken naar de sterkste componenten van het latent concept - items ‘ik twijfel (niet) om digitale toepassingen te gebruiken’ / ‘ik vermijd (geen) digitale toepassingen omdat ik er niet vertrouwd mee ben’ en nog twee items die betrekking hebben op omgaan met technologie – dan wegen aspecten als vertrouwen in jezelf om digitale vaardigheden bij te schaven en ‘omgaan met technologie’ relatief zwaar door in het concept-digitale vaardigheid dat we verder gebruiken.

Tabel 5: Resultaat van de factoranalyse met 10 stellingen (verklaarde variantie en componenten-matrix)

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Totaal	% of Variantie	Cumulatieve %	Totaal	% of Variantie	Cumulatieve %
1	5,576	55,763	55,763	5,576	55,763	55,763

Componenten-matrix<sup>a</sup>

	Component 1
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten. [herschaald]	,841
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web). [herschaald]	,806
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan. [herschaald]	,788
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij.	,784
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken. [herschaald]	,763
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert. [herschaald]	,740
Ik vind online surfen moeilijk. [herschaald]	,729
Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend. [herschaald]	,716
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen.	,649
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.	,624

## C. Aanmaken van categorieën

Om de **score** voor ‘digitaalvaardig’ te berekenen, werden de waarden op de tien uitspraken niet zomaar gesommeerd, maar werd rekening gehouden met het ‘gewicht’ van elk van de tien uitspraken binnen het construct ‘digitaalvaardig’; dit gewicht betreft de factorlading. Voor elke respondent werd de waarde op elke uitspraak (waarbij ‘Helemaal niet akkoord’ = 1 en ‘Helemaal akkoord’ = 5) vermenigvuldigd met de factorlading op de betreffende uitspraak, en vervolgens gesommeerd

De minimumscore op de schaal ‘digitaalvaardig’ bedraagt 7,4 (i.c. wanneer de respondent op elk van de tien uitspraken aanduidt ‘helemaal niet akkoord’), de maximumscore bedraagt 37,2 (i.c. wanneer de respondent voor elk van de tien uitspraken aangeeft ‘helemaal akkoord’ te gaan). Wanneer een respondent op elk van de tien uitspraken ‘neutraal’ antwoordt, bedraagt zijn/haar score inzake ‘digitaalvaardig’ 22,3.

In bijlage 3 wordt de frequentieverdeling weergegeven van de scores op ‘digitaalvaardig’ voor de 619 respondenten die werden betrokken in de analyse. De verdeling blijkt behoorlijk scheef: 16% van de respondenten bevindt zich in de onderste helft van de schaal (i.c. 9,5-22,49) en kent aldus een lagere mate van digitale vaardigheid, 84% bevindt zich in de bovenste helft (i.c.  $\geq 22,5$ ) en scoort bijgevolg hoger op digitaalvaardig.

Om die reden werd beslist – in overleg met de opdrachtgever – om ‘digitaalvaardig’ in drie gelijke categorieën onder te verdelen, want:

- door een indeling in drie categorieën kan verondersteld worden dat de groep met de laagste scores relatief minder digitaalvaardig zal zijn en de groep met de hoogste scores relatief meer digitaalvaardig zal zijn;
- een indeling in gelijke categorieën garandeert dat elke categorie van digitaalvaardigheid steeds een voldoende aantal respondenten zal omvatten

Een bijkomende reden om de groepen in te delen op basis van het aantal respondenten – en dus niet op basis van de score op digitaalvaardig – is het steeds digitaal worden van de samenleving, waardoor ook de werkzoekende steeds digitaal moet worden. Een indeling op basis van het aantal respondenten houdt hier rekening mee, aangezien de categorieën mee zullen opschuiven met deze realiteit; bij een vaste indeling op basis van de score op digitaalvaardig zou voorbijgegaan worden aan deze realiteit.

De exacte indeling van de werkzoekenden in categorieën van digitale vaardigheid is aldus:

Tabel 6: Indeling respondenten in categorieën van digitaalvaardigheid

Categorie	Score op schaal-digitale vaardigheid	N = aantal respondenten
Tertiel 1 digitale vaardigheid	9,49 t/m 26,69	206
Tertiel 2 digitale vaardigheid	26,71 t/m 32,57	206
Hoog-digitaalvaardig	>32,68	206

### 3.2.6.6. PROFIEL VAN DE RESPONDENTEN

Tabel 7: Enquête werkzoekenden - Socio-demografische kenmerken van respondenten

		Ongewogen data			Gewogen data		
		Aantal	%	Valide %	Aantal	%	Valide %
Methode van invullen	Online	523	75,9%	75,9%	485	71,4%	71,4%
	Schriftelijk	166	24,1%	24,1%	194	28,6%	28,6%
Is de respondent zelfredzaam?	Niet-zelfredzaam	166	24,1%	24,1%	194	28,6%	28,6%
	Zelfredzaam	523	75,9%	75,9%	485	71,4%	71,4%
Taal van de vragenlijst	Nederlands	570	82,7%	82,7%	560	82,5%	82,5%
	Frans	64	9,3%	9,3%	62	9,2%	9,2%
	Engels	55	8,0%	8,0%	57	8,3%	8,3%
Ik identificeer mijzelf als:	Vrouw	351	50,9%	51,1%	339	50,0%	50,4%
	Man	336	48,8%	48,9%	333	49,2%	49,6%
	Ander	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
Leeftijdsklasse van de respondent	<25 jaar	40	5,8%	5,9%	79	11,7%	11,9%
	25-54 jaar	447	64,9%	65,6%	452	66,6%	68,0%
	$\geq 55$ jaar	194	28,2%	28,5%	134	19,8%	20,2%
Scholingsgraad van de respondent	Kortgeschoold	136	19,7%	19,9%	292	43,1%	43,6%
	Middengeschoold	242	35,1%	35,3%	238	35,1%	35,5%
	Hooggeschoold	307	44,6%	44,8%	141	20,7%	21,0%
Ik ben werkzoekende	< 1 jaar	495	71,8%	72,4%	489	72,0%	72,9%
	$\geq 1$ jaar	189	27,4%	27,6%	181	26,7%	27,1%
Totaal		689	100,0%	100,0%	678	100,0%	100,0%

Een aantal respondenten vulden enkele socio-demografische vragen niet in (missing).

Tabel 8: Enquête werkzoekenden – Aantal missings

		Ongewogen data			Gewogen data		
		Aantal	%	Valide %	Aantal	%	Valide %
<b>Ik identificeer mijzelf als M / V / ander:</b>	Geen antwoord	2	,3%	0,0%	6	,8%	0,0%
<b>Leeftijdsklasse van de respondent</b>	Geen antwoord	8	1,2%	0,0%	13	2,0%	0,0%
<b>Ik ben werkzoekende sinds:</b>	Geen antwoord	5	,7%	0,0%	8	1,2%	0,0%

## 4. Evaluatie van de impact van digitalisering op de bemiddeling van VDAB

In dit hoofdstuk bespreken we verschillende evaluatie-aspecten verbonden aan de impact van de versnelde inzet van digitalisering op bemiddeling van VDAB. We trachten daarbij telkens eerst een algemeen beeld weer te geven en vervolgens vooral in te gaan op interessante en/of significante verschillen tussen kenmerken/types van werkzoekenden (en bemiddelaars). We duiden steeds specifiek wanneer het om significante verschillen tussen werkzoekenden gaat<sup>9</sup>.

Het tabellenboek in Bijlage 10: Tabellenrapport biedt een verder gedetailleerd inzicht in de resultaten van de enquête bij werkzoekenden.

### 4.1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid van VDAB

Een eerste onderzoeksvraag gaat over de fysieke en digitale bereikbaarheid en toegankelijkheid van VDAB voor werkzoekenden. Daarbij wensen we te onderzoeken hoe de invoering van een Digitale Contactstrategie, die uitgaat van een 'Digital First'-benadering, de wijze waarop werkzoekenden zich inschrijven heeft veranderd, hoe ze de inschrijvingsprocedure ervaren en welke perceptie ze hebben over de algemene bereikbaarheid en toegankelijkheid van VDAB. We trachten op deze vraag te antwoorden op basis van resultaten uit de enquête, interviews met werkzoekenden en bemiddelaars en administratieve data-analyse.

#### 4.1.1. Kanalen van inschrijving

De Digitale Contactstrategie ambieerde werkzoekenden eigenaarschap over hun zoektocht naar werk en zelfredzaamheid bij te brengen. Daartoe worden werkzoekenden gestimuleerd zich via een digitaal kanaal te registreren.

VDAB zelf voerde zowel zes maanden als één jaar na invoering een eerste, beknopte evaluatie uit van de impact van de Digitale Contactstrategie. Daaruit bleek dat 90-95% van de nieuwe inschrijvingen (humaan)-digitaal verliep: 7 op 10 inschrijvingen online, 2 op 10 inschrijvingen via de telefonische servicelijn en de overige via de zelfbedieningscomputers in de VDAB-werkwinkel. Deze laatste twee kanalen worden door VDAB zelf als een deel van de humaan digitale-laag beschouwd. Voor de invoering van de Digitale Contactstrategie verliep 70-74% van de nieuwe inschrijvingen (humaan) digitaal: 6 op 10 inschrijvingen online en 1 op 10 via de servicelijn<sup>10</sup>. Zijn deze vaststellingen nog steeds valide? Hoe zijn deze cijfers sindsdien geëvolueerd?

Een eerste databron waarop we ons beroepen, is de administratieve dataset van VDAB. Deze omvat de nieuwe inschrijvingen van werkzoekenden in periode Q1 2021-Q1 2023. Uit administratieve data blijkt dat circa 82% van de nieuw ingeschreven werkzoekenden zich (humaan) digitaal inschreef: ofwel digitaal via de website van VDAB.be (57%) ofwel telefonisch via de servicelijn (25%). Het aandeel (humaan-)digitale inschrijvingen ligt daarmee hoger dan de bevindingen uit de eerdere evaluatie van de Digitale Contactstrategie door VDAB (2019).

De enquête met werkzoekenden bevestigt voorts de vaststellingen uit de administratieve data-analyse. Circa 80% zegt zich (humaan)-digitaal<sup>11</sup> ingeschreven te hebben: 66% online van thuis uit, 11,4% via de servicelijn en 2,8% via de zelfbedieningscomputers in de VDAB-werkwinkels. 12% van de werkzoekenden schreef zich in met behulp

---

<sup>9</sup> Onder elke tabel worden de significante verschillen met a, b, of c geïndiceerd: a = significant verschil t.o.v. groep a; b = significant verschil t.o.v. groep b; c = significant verschil t.o.v. groep c.

<sup>10</sup> Het percentage inschrijvingen via de zelfbedieningscomputer is onbekend voor de onderzoekers.

<sup>11</sup> M.a.w. hetzij volledig online, hetzij telefonisch via de servicelijn of via de zelfbedieningscomputer in de VDAB-werkwinkel.

van een bemiddelaar en 7% met behulp van een ondersteunende organisatie. We noteren hierbij dat de inschrijving via de zelfbedieningscomputer in de praktijk vaak ook wat hulp van een bemiddelaar behoeft.

Tabel 9: Enquête werkzoekenden - Op welk manier heb je ingeschreven bij VDAB?

		Aantal	%	Valide %
1. Op welke manier heb je ingeschreven bij VDAB?	Zelf, volledig online van thuis uit	445	65,6%	65,9%
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	77	11,3%	11,4%
	Via de zelfbedieningspc's in de werkwinkels	19	2,7%	2,8%
	Met hulp van een bemiddelaar	74	11,0%	11,0%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	41	6,1%	6,1%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	20	2,9%	2,9%
	Geen antwoord	3	,5%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Als we kijken naar verschillen tussen groepen werkzoekenden, zien we dat volgende groepen zich significant meer online van thuis uit inschrijven:

- Respondenten die de enquête in het Nederlands invulden (cf. Tabel 114);
- Zelfredzame werkzoekenden (cf. Tabel 150);
- 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (cf. Tabel 159);
- Hooggeschoolde werkzoekenden (cf. Tabel 136).

Groepen die zich significant meer via een bemiddelaar of familie inschrijven, zijn dan weer:

- Mannen (Tabel 125);
- Oudere werkzoekenden (> 55 jaar) (Tabel 128);
- 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (Tabel 159);
- Respondenten die de vragenlijst in het Frans invulden (Tabel 114);
- Respondenten die de papieren enquête invulden (proxy voor niet-zelfredzame werkzoekenden) (Tabel 150).

'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden schrijven zich dan weer significant meer in via vakbond of OCMW (Tabel 10Tabel 159).

Tabel 10: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB? - Naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardigheid					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1. Op welke manier heb je ingeschreven bij VDAB?	Zelf, volledig online van thuis uit	132	55,7%	134	71,8% <sup>a</sup>	131	82,6% <sup>a</sup>
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	33	13,8%	19	10,3%	14	9,1%
	Via de zelfbedieningspc's in de werkwinkels	10	4,3%	3	1,6%	1	,6%
	Met hulp van een bemiddelaar	35	14,6% <sup>c</sup>	20	10,7% <sup>c</sup>	5	3,0%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	21	9,0% <sup>b</sup>	5	2,8%	7	4,7%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	6	2,6%	5	2,8%	0	0,0%
	Totaal	237	100,0%	187	100,0%	159	100,0%

\*a = resultaat wijst op een significant verschil t.o.v. de groep van respondenten die behoren tot 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'; b = resultaat wijst op een significant verschil t.o.v. de groep van 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden; c = resultaat wijst op een significant verschil t.o.v. de groep van personen in 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'.

We noteren geen significante verschillen tussen groepen werkzoekenden als het gaat om inschrijving via de zelfbedieningscomputers in de werkwinkel. We weten echter op basis van een andere vraag in de enquête dat vooral Engelstalige respondenten, jongeren, 25-54-jarigen, kort- en middengespoolden, en personen die behoren tot ‘Tertiel 1 digitale vaardigheid’ en ‘Tertiel 2 digitale vaardigheid’ de zelfbedieningscomputers algemeen significant meer gebruiken dan andere groepen werkzoekenden, zoals we verder in het rapport zullen zien.

Bovenstaande cijfers en ook deze uit de eerdere evaluatie door VDAB in 2019 bevestigen de shift naar (humaan) digitaal inschrijven en minder met behulp van de VDAB-bemiddelaar of derden. In theorie werden hier efficiëntiewinsten geboekt inzake inschrijving van werkzoekenden – van 70-74% voor 2018 naar >80% (humaan) digitale nieuwe inschrijvingen vandaag. Dit is tijd die VDAB-bemiddelaars zouden kunnen besteden aan werkzoekenden met een grotere ondersteuningsnood. Toch is het belangrijk om te onderlijnen dat circa 20% van de werkzoekenden, een groep van kwetsbare profielen, aangewezen blijft op externe hulp bij inschrijving. Voor deze groep zijn de fysieke bereikbaarheid van VDAB, beschikbaarheid van VDAB-bemiddelaars alsook effectieve flankerende maatregelen van wezenlijk belang.

#### 4.1.2. Toegankelijkheid inschrijvingsprocedure

Met de introductie van de Digitale Contactstrategie ambieerde VDAB om het inschrijvingsproces voor werkzoekenden te versnellen en plaats- en tijdsafhankelijker te maken. Uit een VDAB-bevraging (oktober 2019) bleek dat 90% van werkzoekenden akkoord ging met de stelling dat de (digitale en niet-digitale) inschrijving bij VDAB makkelijk was. Is dat vandaag ook nog het geval? Hoe beoordelen werkzoekenden het inschrijvingsproces vandaag?

Tabel 11: Enquête werkzoekenden - Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?

		Aantal	%
<b>4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?</b>	(Zeer) moeilijk	22	4,1%
	Neutraal	99	18,5%
	(Zeer) makkelijk	416	77,4%
	Totaal	538	100,0%

We zagen in bovenstaande paragraaf dat circa 80% van de werkzoekenden zich bij VDAB via de ‘humaan-digitale weg’ inschreef: online van thuis uit, via de zelfbedieningscomputer of via de servicelijn. Driekwart van deze groep inschrijvers geeft aan weinig moeite te hebben met inschrijven: 77% vindt het (zeer) makkelijk om in te schrijven als werkzoekende. 20% van deze groep is neutraal en een beperkt percentage (4%) vond de inschrijving (zeer) moeilijk.

Personen in deze groep van ‘zelf-inschrijvers’, die significant minder moeite hebben om zich in te schrijven als werkzoekende zijn:

- Vrouwelijke werkzoekenden: vice versa, vindt een beperkt aantal (4,1%) inschrijven als werkzoekende bij VDAB (zeer) moeilijk. In deze groep zien we dat mannen significant meer vertegenwoordigd zijn dan vrouwen (cf. Tabel 126).
- Zelfredzame werkzoekenden (die de online enquête invulden) (Tabel 151);
- Werkzoekenden die behoren tot ‘Tertiel 2 digitale vaardigheid’ en ‘Tertiel 3 digitale vaardigheid’ (cf. Tabel 12, Tabel 160).

Tabel 12: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? – naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid		Tertiel 2 digitale vaardigheid		Tertiel 3 digitale vaardigheid	
Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%



<b>4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?</b>	(Zeer) moeilijk	13	7,7% <sup>bc</sup>	3	1,9%	2	1,1%
	Neutraal	48	27,7% <sup>c</sup>	27	17,1%	15	10,1%
	(Zeer) makkelijk	113	64,6%	127	81,0% <sup>a</sup>	130	88,7% <sup>a</sup>
	Totaal	175	100,0%	156	100,0%	147	100,0%

Uit de interviews met werkzoekenden, zowel zelfredzame als niet-zelfredzame werkzoekenden, wordt de inschrijvingsprocedure als gebruiksvriendelijk en eenvoudig ervaren. Zowel diegenen die zich online van thuis, telefonisch via de servicelijn of via een bemiddelaar inschreven, zijn positief over de inschrijvingsprocedure.

#### 4.1.3. Digitale bereikbaarheid van VDAB

Met digitale bereikbaarheid doelen we op de mate waarin VDAB en haar dienstverlening voor werkzoekenden digitaal qua toepassingen en in de tijd toegankelijk is. We vroegen werkzoekenden die zich hetzij van thuis uit online, hetzij via de servicelijn, hetzij via de zelfbedieningscomputer in de VDAB-werkwinkel inschreven, naar de digitale bereikbaarheid van VDAB, zowel bij inschrijving als algemeen.

Deze groep van Vlaamse werkzoekenden lijkt de digitale bereikbaarheid van VDAB als algemeen positief te beoordelen: circa 76% van hen stelt dat VDAB goed of zeer goed digitaal bereikbaar is.

Tabel 13: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaarde je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven?

		Aantal	%	Valide %
<b>2. Hoe ervaarde je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven?</b>	Niet/weinig bereikbaar	16	2,9%	2,9%
	Neutraal	114	21,2%	21,2%
	(Zeer) goed bereikbaar	408	75,9%	75,9%
	Totaal	538	100,0%	100,0%

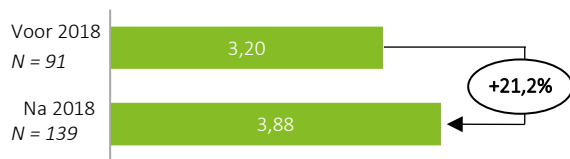
Wanneer we in deze groep van 'digitale inschrijvers' kijken naar significante verschillen tussen groepen werkzoekenden, dan zien we significant verschillen in perceptie op basis van één kenmerk. Hoog- en 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden kennen een significant hogere score toe aan de digitale bereikbaarheid van VDAB dan werkzoekenden die behoren tot Tertiel 1 digitale vaardigheid. Op hun beurt zijn 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden positiever over dit aspect dan 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, maar het verschil is niet significant.

Tabel 14: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaar je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven? - naar mate van digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		N	%	N	%	N	%
<b>2. Hoe ervaarde je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven?</b>	Niet/weinig bereikbaar	9	5,4% <sup>b</sup>	1	0,8%	3	2,0%
	Neutraal	51	29,4% <sup>bc</sup>	27	17,6%	25	16,8%
	(Zeer) goed bereikbaar	113	65,2%	128	81,7% <sup>a</sup>	119	81,2% <sup>a</sup>
	Totaal	174	100,0%	156	100,0%	147	100,0%

Verdere evidentie vinden we in de enquête van VDAB-bemiddelaars, waarin werd gevraagd hoe bemiddelaars algemeen de digitale toegankelijkheid van VDAB inschatten sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie in 2018. Met betrekking tot hun perceptie voor 2018 doen we beroep op de VDAB-bemiddelaars die toen (en nu nog) als bemiddelaar al aan de slag waren. Voor de perceptie na 2018 gaat het om dezelfde groep, met daarbovenop bemiddelaars die na 2018 aan de slag zijn gegaan. De perceptie meten we op basis van de gemiddelde score die bemiddelaars geven aan (een stelling over) de digitale toegankelijkheid van VDAB voor klanten.

Figuur 8: Enquête VDAB-bemiddelaars – Gemiddelde perceptie m.b.t. de digitale toegankelijkheid van VDAB sinds 2018



Score van 1 = zeer weinig toegankelijk, 3 = gemiddeld, 5 = zeer goed toegankelijk

Tabel 15: Enquête bemiddelaars - Perceptie m.b.t. digitale bereikbaarheid van VDAB voor klanten - naar type bemiddelaar<sup>12</sup>

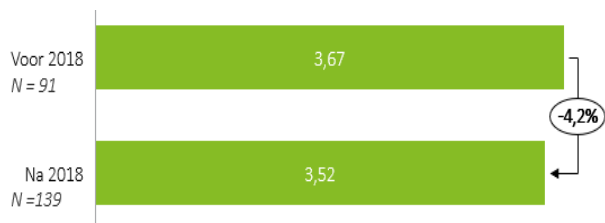
Perceptie (1-5)	Type bemiddelaar							
	Perceptie: voor 2018							
	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer weinig toegankelijk	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2: Weinig toegankelijk	12	23,1%	8	22,2%	1	50,0%	2	2,2%
3: Voldoende toegankelijk	16	30,8%	16	44,4%		0,0%	10	11,2%
4: Goed toegankelijk	22	42,3%	12	33,3%	1	50,0%	55	61,8%
5: Zeer goed toegankelijk	2	3,8%		0,0%		0,0%	22	24,7%
Eindtotaal	52	100,0%	36	100,0%	2	100,0%	89	100,0%
	Perceptie: na 2018							
	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer weinig toegankelijk	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	1	0,7%
2: Weinig toegankelijk	4	5,3%	4	9,1%		0,0%	8	5,8%
3: Voldoende toegankelijk	12	16,0%	11	25,0%	1	5,0%	24	17,3%
4: Goed toegankelijk	44	58,7%	23	52,3%	12	60,0%	79	56,8%
5: Zeer goed toegankelijk	15	20,0%	5	11,4%	7	35,0%	27	19,4%
Eindtotaal	75	100,0%	44	100,0%	20	100,0%	139	100,0%

Bemiddelaars oordelen dat de digitale toegankelijkheid van VDAB algemeen is toegenomen sinds de intrede van de Digitale Contactstrategie. De perceptie bij bemiddelaars leeft echter dat de telefonische bereikbaarheid van VDAB sinds de introductie van de Digitale Contactstrategie is gedaald.

Er zijn echter verschillen tussen types bemiddelaars. Sectorale bemiddelaars percipiëren deze daling in telefonische bereikbaarheid niet. Opmerkelijk is dat servicelijn-bemiddelaars de telefonische bereikbaarheid van VDAB-bemiddelaars na 2018 de laagste score van alle bemiddelaars geven. Een verklaring voor deze daling in de perceptie onder bemiddelaars m.b.t. telefonische bereikbaarheid is allicht het resultaat van het toegenomen online-communicatieverkeer met werkzoekenden (bv. via het VDAB-account) dat het belang van telefonisch contact heeft verminderd, in het bijzonder bij de groep werkzoekenden die de servicelijn-bemiddelaars ontmoeten. Ook het niet langer beschikbaar stellen van telefoonnummers van de werkinkwinkels op de VDAB-website is een mogelijke verklaring. Uit de interviews met bemiddelaars zelf en zelfredzame werkzoekenden komt immers een positief beeld over de telefonische 'responsiveness' van VDAB naar deze groep toe naar voren.

<sup>12</sup> Het aantal Servicelijn-respondenten die reeds voor 2018 werkzaam waren als bemiddelaar, is beperkt (2). Dit is grotendeels te verklaren door het feit dat het aantal Servicelijn-bemiddelaars pas vanaf 2018 een sterke stijging kende. Het resultaat voor servicelijn-bemiddelaars voor de periode voor 2018 moet m.a.w. met de nodige voorzichtigheid bekeken worden.

Figuur 9: Enquête bemiddelaars - Perceptie telefonisch bereikbaarheid VDAB-bemiddelaars sinds 2018



Score van 1 = zeer weinig bereikbaar, 3 = gemiddeld, 5 = zeer goed bereikbaar<sup>13</sup>.

Tabel 16: Enquête VDAB-bemiddelaars: perceptie m.b.t. telefonische bereikbaarheid van VDAB - naar type bemiddelaar

Type bemiddelaar								
Perceptie (1-5)	Perceptie: voor 2018							
	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer weinig bereikbaar	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2: Weinig bereikbaar	8	15,4%	4	10,8%		0,0%	12	13,2%
3: Voldoende bereikbaar	6	11,5%	8	21,6%	2	100,0%	16	17,6%
4: Goed bereikbaar	32	61,5%	21	56,8%		0,0%	53	58,2%
5: Zeer goed bereikbaar	6	11,5%	4	10,8%		0,0%	10	11,0%
Eindtotaal	52	100,0%	37	100,0%	2	100,0%	91	100,0%
Perceptie: na 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer weinig bereikbaar	0	0,0%	0	0,0%	3	15,0%	3	2,2%
2: Weinig bereikbaar	7	9,3%	7	15,9%	3	15,0%	17	12,2%
3: Voldoende bereikbaar	13	17,3%	12	27,3%	8	40,0%	33	23,7%
4: Goed bereikbaar	48	64,0%	21	47,7%	5	25,0%	74	53,2%
5: Zeer goed bereikbaar	7	9,3%	4	9,1%	1	5,0%	12	8,6%
Eindtotaal	75	100,0%	44	100,0%	20	100,0%	139	100,0%

#### 4.1.4. Fysieke bereikbaarheid van VDAB

Met fysieke bereikbaarheid duiden we op de mate waarin VDAB en haar aanbod fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk is. We vroegen aan werkzoekenden die zich via een bemiddelaar inschreven, hoe ze de fysieke bereikbaarheid van VDAB beoordelen. Hieruit volgt dat bijna 66% van deze werkzoekenden VDAB (zeer) goed fysiek toegankelijk vindt. Circa 7% van niet-digitale inschrijvers vindt VDAB onvoldoende fysiek toegankelijk. Tegelijkertijd ligt de score die VDAB van 'digitale inschrijvers' krijgt – over digitale bereikbaarheid - wel hoger.

Als we kijken naar significante verschillen op basis van kenmerken van deze groep werkzoekenden, schatten middengeschoolde werkzoekenden de fysieke bereikbaarheid van VDAB significant hoger in dan kortgeschoolden (Tabel 18). Naar andere kenmerken van werkzoekenden stellen we geen significante verschillen vast.

Tabel 17: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaar je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven?

	Aantal	%	Valide %	
<b>3. Hoe ervaarde je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven?</b>	Ontoegankelijk / weinig toegankelijk	7	7,4%	7,4%
	Neutraal	25	27,0%	27,0%
	(Zeer) goed toegankelijk	61	65,7%	65,7%
	Totaal	93	100,0%	100,0%

<sup>13</sup> \* Deze score is berekend door de score op de Likertschaal te vermenigvuldigen met het aantal antwoorden op deze antwoordoptie. Bv. 11 antwoorden op "zeer traag" (=1), etc.

Tabel 18: Enquête werkzoekenden - Hoe ervaar je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven? – naar scholingsgraad (N=93)

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengespoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>3. Hoe ervaarde je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven?</b>	Ontoegankelijk / weinig toegankelijk	4	8,8%	2	6,3%	1	4,7%
	Neutraal	18	36,5%	4	13,2%	3	26,8%
	(Zeer) goed toegankelijk	26	54,7%	27	80,6% <sup>a</sup>	8	68,5%
	Totaal	48	100,0%	33	100,0%	12	100,0%

Daarnaast werden alle werkzoekenden, dus niet enkel inschrijvers via een bemiddelaar, gevraagd naar hun kennis en gebruik van de VDAB-werkwinkel en of de VDAB-werkwinkel voor hen voldoende bereikbaar is; dit vanuit de hypothese dat de VDAB-werkwinkel een belangrijk ingangspunt blijft voor Vlaamse werkzoekenden, niettegenstaande het toenemend gebruik van digitale toepassingen.

Tabel 19: Enquête werkzoekenden - Kennis en gebruik van de VDAB-werkwinkel (N=632)

		Aantal	%	Valide %
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: Ik gebruik en/of ken de VDAB-werkwinkel</b>	Gebruik ik	407	60,0%	69,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	129	19,1%	22,2%
	Ken ik niet	47	6,9%	8,0%
	Geen antwoord	95	14,0%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Ongeveer 70% van de bevroegde werkzoekenden die op deze vraag antwoordden, zegt de VDAB-werkwinkel te gebruiken. Bij respondenten die de Franstalige en Engelstalige enquête invulden, stijgt dit percentage tot 80% en hoger (Tabel 119). Ook mannen en personen uit de midden-leeftijdsgroep (25-54 jaar) zeggen de werkwinkel significant meer te gebruiken dan andere leeftijdsgroepen (

Tabel 127).

We zien ook verschillen in scholingsgraad: kortgeschoolden gebruiken significant meer de VDAB-werkwinkel dan middengespoolden en hooggeschoolden. Op hun beurt maken middengespoolden dan weer significant meer gebruik hiervan dan hooggeschoolden (Tabel 20).

Tabel 20: Enquête werkzoekenden - Kennis en/of gebruik van de VDAB-werkwinkel naar scholingsgraad (N=579)

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengespoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: Ik gebruik en/of ken de VDAB-werkwinkel.</b>	Gebruik ik	193	80,5% <sup>bc</sup>	147	69,4% <sup>c</sup>	63	49,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	35	14,4%	47	21,9%	48	38,0% <sup>ab</sup>
	Ken ik niet	12	5,0%	19	8,7%	16	12,6% <sup>a</sup>
	Total	239	100,0%	212	100,0%	128	100,0%

Niet-zelfredzame werkzoekenden (83,1%) zeggen de VDAB-werkwinkel significant meer te gebruiken dan zelfredzame werkzoekenden (64,4%). Echter, hoewel ze dus minder gebruik maakt van de VDAB-werkwinkel, valt toch het relatief hoog percentage op in de groep van zelfredzame werkzoekenden.

Ook op vlak van digitale vaardigheid, zien we gelijkaardige, significante verschillen tussen werkzoekenden (Tabel 21). 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden gebruiken de VDAB-werkwinkel meer dan personen die tot Tertiel 2 en Tertiel 3 behoren op de digitale vaardigheidsschaal. Daarnaast zien we ook een significant verschil

tussen 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, waarbij 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden meer gebruik maken van de VDAB-werkwinkels.

Tabel 21: Enquête werkzoekenden - Kennis en/of gebruik van de VDAB-werkwinkel – naar mate digitale vaardigheid (N=542)

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		N	%	N	%	N	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: Ik gebruik en/of ken de VDAB-werkwinkel.</b>	Gebruik ik	178	83,2% <sup>bc</sup>	122	70,5% <sup>c</sup>	70	45,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	26	12,3%	39	22,8% <sup>a</sup>	63	40,7% <sup>ab</sup>
	Ken ik niet	10	4,5%	12	6,7%	22	13,9% <sup>a</sup>
	Total	214	100,0%	173	100,0%	155	100,0%

Zo'n 22% van de bevroegde Vlaamse werkzoekenden kent de werkwinkel wel, maar maakt er geen gebruik van. In deze groep zijn vooral Nederlandstalige respondenten, zelfredzame werkzoekenden, hooggeschoolden en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden oververtegenwoordigd. 8% van de werkzoekenden kent de werkwinkel niet. In deze groep zijn vooral jongere werkzoekenden en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden vertegenwoordigd (

Tabel 127; Tabel 21).

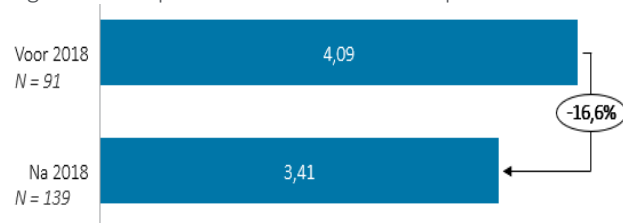
Tabel 22: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid bereikbaarheid VDAB-werkwinkel

		Aantal	%	Valide %
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar.</b>	(Helemaal) niet akkoord	64	15,7%	15,7%
	Neutraal	98	24,1%	24,1%
	(Helemaal) akkoord	245	60,2%	60,2%
	Totaal	407	100,0%	100,0%

Algemeen vindt 60% van de gebruikers van de VDAB-werkwinkel dat de VDAB-werkwinkel voor hen goed bereikbaar is. Zo'n 16% van de respondenten vindt dit (helemaal) niet het geval. Qua significante verschillen, zien we enkel dat personen die tot 'Tertiel 2 digitale vaardigheid' behoren, significant tevredener zijn over de bereikbaarheid van de VDAB-werkwinkel (Tabel 66).

Aanvullend vroegen we tenslotte ook VDAB-bemiddelaars naar hun perceptie m.b.t. de beschikbaarheid van VDAB voor afspraken op kantoor.

Figuur 10: Enquête bemiddelaars - Perceptie bereikbaarheid voor afspraken op kantoor - VDAB-bemiddelaars



Tabel 23: Enquête VDAB-bemiddelaars - Perceptie m.b.t. fysieke bereikbaarheid voor afspraken op kantoor - naar type bemiddelaar

Perceptie (1-5)	Type bemiddelaar							
	Perceptie: voor 2018							
	Sectoraal		Intensief		Servicelij		Eindtotaal	
1: Zeer weinig bereikbaar	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2: Weinig bereikbaar	1	1,9%	0	0,0%	1	50,0%	2	2,2%
3: Voldoende bereikbaar	4	7,7%	5	14,3%	1	50,0%	10	11,2%

4: Goed bereikbaar	32	61,5%	23	65,7%		0,0%	55	61,8%
5: Zeer goed bereikbaar	15	28,8%	7	20,0%		0,0%	22	24,7%
Eindtotaal	52	100,0%	35	100,0%	2	100,0%	89	100,0%
Perceptie: na 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer weinig bereikbaar		0,0%		0,0%	1	5,0%	1	0,7%
2: Weinig bereikbaar	9	12,0%	8	18,2%	9	45,0%	26	18,7%
3: Voldoende bereikbaar	21	28,0%	13	29,5%	4	20,0%	38	27,3%
4: Goed bereikbaar	37	49,3%	19	43,2%	6	30,0%	62	44,6%
5: Zeer goed bereikbaar	8	10,7%	4	9,1%		0,0%	12	8,6%
Eindtotaal	75	100,0%	44	100,0%	20	100,0%	139	100,0%

VDAB-bemiddelaars geven op deze vraag VDAB een score van 3,41 op 5. Beschouwen we de gehele groep van bemiddelaars, dan impliceert dit een daling in de perceptie over de fysieke bereikbaarheid van VDAB met -16,6%. Kijken we enkel naar de perceptie van bemiddelaars die al voor 2018 bij VDAB werkzaam waren (en dus in de periode voor de Digitale Contactstrategie al actief waren), percipiëren we een daling in de fysieke bereikbaarheid van VDAB met -14,1%. We noteren deze daling zowel voor sectorale als voor intensieve bemiddelaars. Enerzijds heeft deze daling in perceptie te maken met de verschuiving die plaatsvond van fysieke begeleiding naar meer digitale begeleiding. De perceptie van bemiddelaars houdt daarbij wellicht ook rekening met de daling in het aantal VDAB-werkwinkels sinds 2018 en de kortere openingsuren van de werkwinkels na Covid-19<sup>14</sup>; anderzijds geven bemiddelaars aan dat het persoonlijk contact met werkzoekenden algemeen verminderd is sinds de Digitale Contactstrategie. In de enquête geven bemiddelaars aan dat fysieke afspraken één van de belangrijkste kanalen blijven voor contact met meer kwetsbare werkzoekenden. Uit de enquête met werkzoekenden leren we dan weer dat vooral de meer kwetsbare groepen werkzoekenden (laaggeschoolden, werkzoekenden die behoren tot 'Tertiel 1 digitale vaardigheid', anderstaligen) leunen op fysieke afspraken met VDAB tijdens hun bemiddelingstraject en dit ook in de toekomst zo willen houden (of nog versterken) (cf. 4.3.1).

We besluiten hieruit dat ondanks de shift naar meer digitalisering in de bemiddeling VDAB voor een minderheid, maar een aanzienlijk aantal werkzoekenden, de fysieke bereikbaarheid van VDAB erg belangrijk is en nog zelfs versterkt moet worden (bv. door meer afsprakenslot, klantvriendelijke openingsuren, voldoende dekking van VDAB-werkwinkels).

## 4.2. Digitale tools van VDAB

In deze sectie gaan we dieper in op de kennis en het gebruik van de digitale tools van VDAB. We focussen daarbij specifiek op de VDAB-website, het VDAB-account en de servicelijn. Het gebruik van de zelfbedieningscomputers in de VDAB-werkwinkel en de 'Uitsprekend'-app kan ook in dit hoofdstuk een plaats krijgen, maar wordt in meer detail besproken in het hoofdstuk-flankerende maatregelen, aangezien deze zich richten op specifieke groepen van werkzoekenden (cf. 4.5). Onderstaand trechtermodel geeft een overzicht van de algemene kennis, gebruik en appreciatie van de digitale tools van VDAB. Daaruit blijkt dat de digitale tools van VDAB relatief breed gekend zijn bij werkzoekenden. Werkzoekenden geven aan de VDAB-website en het VDAB-account in grote mate te gebruiken. In de paragrafen hieronder gaan we dieper in op de significante verschillen tussen groepen werkzoekenden.

<sup>14</sup> In 2010 was het aantal VDAB-werkwinkels uitgegroeid tot 133 vestigingen. In 2013 werd i.s.m. VVSG een optimalisatieplan uitgewerkt. Begin 2018 had VDAB 66 werkwinkels en 8 werkwinkelpunten in Vlaanderen en 3 werkwinkels in Brussel. Anno 2022 telde VDAB 49 werkwinkels en 3 punten in Vlaamse administratieve centra (VAC's).

Tabel 24: Trechtermodel – Enquête werkzoekenden - Gebruik, kennis, perceptie in gebruiksgemak digitale tools van VDAB

VDAB-account	VDAB-website	Uitsprekend app	Zelfbedieningscomputers	Servicelijn
Ik ken het 98,2%	Ik ken het 99,1%	Ik ken het 83,8%	Ik ken het 85,1%	Ik ken het 91,8%
Ik gebruik het 95,8%	Ik gebruik het 96,2%	Ik gebruik het 56,3%	Ik gebruik het 43,0%	Ik gebruik het 60,5%
Makkelijk in gebruik 72,0%	Makkelijk in gebruik 72,4%	Makkelijk in gebruik 63,9%	Makkelijk in gebruik 67%	Makkelijk in gebruik 85,1%

#### 4.2.1. VDAB-website

Hoe beoordelen werkzoekenden de website van VDAB? De website van VDAB ([www.vdab.be](http://www.vdab.be)) is een belangrijke toegangspoort voor werkzoekenden om de organisatie te bereiken. 96% van de bevroegde werkzoekenden zegt de VDAB-website te gebruiken. Minder dan 1% kent de VDAB-website niet.

Tabel 25: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van de website van VDAB

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De website van VDAB: <a href="http://www.vdab.be">www.vdab.be</a> is makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	644	94,9%	96,2%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	20	2,9%	2,9%
	Ken ik niet	6	,8%	,9%
	Geen antwoord	9	1,4%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Als we kijken naar kenmerken tussen werkzoekenden in het gebruik van de VDAB-website, dan zien we dat Nederlandstalige respondenten significant meer tot de gebruikers van de website behoren i.v.m. respondenten die de Franstalige of Engelstalige versie van de enquête invulden (

Tabel 115). Bij de respondenten die de enquête in het Frans invulden, wordt de website niet enkel minder gebruikt, maar is deze ook significant minder gekend. Voor het overige zien we geen significante verschillen in gebruik van de website tussen werkzoekenden.

Werkzoekenden oordelen algemeen dat de website van VDAB makkelijk te gebruiken is (72%). Eén op 10 werkzoekenden zijn niet of helemaal niet akkoord met de stelling (Tabel 26).

Werkzoekenden die significant meer tevreden zijn over het gebruiksgemak zijn vrouwen, 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'- werkzoekenden. 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden vinden de website van VDAB beduidend moeilijker in gebruik (cf. Tabel 163). Uit de interviews met werkzoekenden – ook met niet-zelfredzame werkzoekenden – wordt de website van VDAB als voldoende toegankelijk en makkelijk in gebruik omschreven.

Tabel 26: Enquête werkzoekenden - 'De website van VDAB is makkelijk te gebruiken'

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De website van VDAB: <a href="http://www.vdab.be">www.vdab.be</a> is makkelijk te gebruiken.</b>	(Helemaal) niet akkoord	64	10,0%	10,0%
	Neutraal	113	17,6%	17,6%
	(Helemaal) akkoord	466	72,4%	72,4%
	Totaal	644	100,0%	100,0%

Eén op tien werkzoekende vindt dat de informatie van VDAB – dus ook op de website van VDAB – in onvoldoende talen beschikbaar is. In deze groep zijn evident respondenten die de enquête in het Frans en Engels invulden, significant oververtegenwoordigd (Tabel 27). Ook 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden zijn kritischer met betrekking tot deze stelling (significant verschil t.o.v. 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (Tabel 168). In de hele groep van respondenten vindt 56% dat het anderstalig aanbod aan informatie voldoet.

Tabel 27: Enquête werkzoekenden - De informatie van VDAB is in voldoende talen beschikbaar (N=251)

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.</b>	(Helemaal) niet akkoord	11	4,3%	17	30,5% <sup>a</sup>	7	21,0% <sup>a</sup>
	Neutraal	83	33,1% <sup>b</sup>	6	11,7%	8	22,7%
	(Helemaal) akkoord	157	62,6%	32	57,8%	19	56,3%
	Totaal	251	100,0%	55	100,0%	34	100,0%

We besluiten hieruit dat de VDAB-website breed gekend is en gebruikt wordt door de klanten van VDAB, dat bijna driekwart van de werkzoekenden die de VDAB-website gebruikt(e), de VDAB-website makkelijk in gebruik vindt, maar eveneens dat één op tien werkzoekenden zich kritisch over de VDAB-website uitlaat. In deze laatste groep zijn vooral anderstalige werkzoekenden en 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden oververtegenwoordigd. Een ruim anderstalig aanbod, heldere informatie en effectieve user interface zijn aandachtspunten om mee te nemen naar de toekomst.

#### Digitale audit van de VDAB-website (en het VDAB-account) door Deloitte-experten

Aanvullend op de enquête van werkzoekenden, lieten we ook de VDAB-website (en in tweede instantie, het VDAB-account) beknopt doorlichten door twee Deloitte Digital-experten, personen met expertise in het evalueren en optimaliseren van de toegankelijkheid en gebruiksgemak van specifieke digitale tools. Ze baseerden zich daarbij op 8 UX-categorieën (eerste indruk, content, navigatie, vertrouwen en overtuigen, toegankelijkheid, responsiveness, formulieren) ervaren en gebruiken. Het gaat dus om een eigen appreciatie, zonder dat hierbij nog extra gebruikers bevestigd werden en zonder onderscheid te maken tussen kenmerken van gebruikers.

We lijsten hieronder hun belangrijke vaststellingen op. Voor meer informatie: Bijlage 9: UX-heuristiek in detail:

UX-categorie	Appreciatie
<b>1. Eerste indruk</b>	De eerste indruk van de VDAB-website is uitstekend, met mooie beelden, goed gestructureerd, alle aspecten makkelijk te vinden, ... De thuispagina is overzichtelijk met een duidelijke hiërarchie in de aangeboden informatie.
<b>2. Navigatie</b>	De navigatie van de website werkt goed, maar zelfs op desktop is deze verborgen in een hamburger-menu. Ook de breadcrumbs <sup>15</sup> worden inconsistent gebruikt over heel de website.
<b>3. Content</b>	De inhoud is goed leesbaar; knoppen en links zijn makkelijk te identificeren en de inhoud is goed gestructureerd.
<b>4. Vertrouwen/overtuigen</b>	Duidelijk en makkelijk te raadplegen privacybeleid en gemakkelijk te vinden ondersteuning. Dit wordt als erg positief beoordeeld.
<b>5. Interacties</b>	De VDAB-website reageert snel, heeft duidelijke hover effects (effecten wanneer de muisaanwijzer op een website op een object, zoals een knop, wordt geplaatst, zonder te klikken) en linken die van kleur veranderen wanneer er op geklikt is. Er is een duidelijk onderscheid tussen primaire en secundaire knoppen.

<sup>15</sup> Voor de website bezoeker zijn breadcrumbs (letterlijk: broodkruimels) een eenvoudige manier om te navigeren over verschillende pagina's. Het zijn als het wegwijsers bovenaan de pagina, vaak weergegeven links, boven in het scherm om gebruikers attent te maken op de reeds afgelegde weg op de website.



<b>6. Formulieren</b>	Fouten worden niet altijd in realtime weergegeven; de website beschikt over 'submit'-knoppen die altijd actief staan zodat foute informatie ingezonden kan worden. In sommige gevallen kunnen foutmeldingen meer context geven. Wanneer je updates doet op je profiel (het VDAB-account) krijg je sowieso geen succesbericht te zien. Gebruikers worden gewoon terug herleid naar het vorige scherm.
<b>7. Responsiveness</b>	De website schaaft foutloos naar een versie die geschikt is voor de smartphone. Aandachtspunt is dat bepaalde specifieke input-velden niet het correcte mobiele toetsenbord aanspreken (nummers, email, ...).
<b>8. Toegankelijkheid</b>	Ondanks dat de site sterke toegankelijkheids-tools (text-to-speech, tekst-configurator) heeft de normale tekst op veel plaatsen een te kleine contrast-ratio (4.5:1 voor kleine tekst of 3:1 voor grote tekst volgens WCAG AA).

#### 4.2.2. VDAB-servicelijn

Zelfredzame werkzoekenden worden opgevolgd en maximaal drie keer opnieuw ingeschat door de servicelijn. Hun bemiddeling loopt volledig online zonder face-to-face interacties. Niet-zelfredzame werkzoekenden worden doorverwezen naar een cluster. De servicelijn blijft echter ook (als aanvulling) beschikbaar voor deze groep. Hoe beoordelen werkzoekenden de servicelijn van VDAB en slaagt de servicelijn erin om een juiste inschatting te maken m.b.t. de zelfredzaamheid van werkzoekenden?

Tabel 28: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn of gratis 0800-nummer

		Aantal	%	Valide %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel ? De servicelijn of gratis 0800-nummer</b>	Gebruik ik	352	51,9%	60,5%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	182	26,9%	31,3%
	Ken ik niet	47	7,0%	8,2%
	Geen antwoord	97	14,3%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Zo'n 60% van de werkzoekenden kwam al in contact met de servicelijn; 31% kent de servicelijn wel, maar maakt er geen gebruik van. 8% zegt de servicelijn niet te kennen. Vooral 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (Tabel 172), laaggeschoolden (Tabel 143) en personen die minder dan een jaar werkzoekend zijn (Tabel 148), zeggen significant meer gebruik te maken van de servicelijn. Toch kent bijvoorbeeld ook 12% van de 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden de servicelijn niet. 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, oudere werkzoekenden en hooggeschoolden kennen de servicelijn wel, maar zeggen er significant minder gebruik van te maken.

Het overgrote deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de servicelijn of het gratis 0800-nummer. Hier blijken vrijwel geen verschillen te bestaan tussen segmenten werkzoekenden. Enkel volgt uit de data dat Nederlandstaligen gemiddeld iets positiever zijn en Engelstaligen iets negatiever over de servicelijn (Tabel 120). Interessant is dat 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden zich het negatiefst uitlaten, terwijl 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden – een groep die significant meer gebruik van lijkt te maken – er meer tevreden over zijn. Opvallend is echter wel dat 'Tertiel 1 digitale vaardigheid' significant meer gebruik maakt van de servicelijn, maar tegelijk ook significant vaker aangeeft deze niet te kennen (Tabel 29/Tabel 172).

Tabel 29: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid m.b.t. servicelijn of gratis 0800-nummer (N=328)

		Mate van digitaalvaardigheid					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid		Tertiel 2 digitale vaardigheid		Tertiel 3 digitale vaardigheid	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: De servicelijn of gratis 0800-nummer</b>	Helemaal niet tevreden	6	4,0%	4	3,8%	6	7,2%
	Niet tevreden	3	2,2%	1	,6%	3	3,2%
	Noch tevreden / noch ontevreden	15	10,1%	5	5,4%	8	10,1%
	Tevreden	95	63,9%	70	72,2%	43	52,4%
	Helemaal tevreden	30	19,8%	18	18,0%	22	27,1%

Totaal	149	100,0%	97	100,0%	82	100,0%
--------	-----	--------	----	--------	----	--------

Tenslotte willen we ook ingaan op de relatie tussen enerzijds zelfredzaamheid, een inschatting die door de servicelijn en sectorale bemiddelaars herhaaldelijk wordt gemaakt van werkzoekenden, en anderzijds de mate van digitale vaardigheid van deze werkzoekenden. De digitale vaardigheid van werkzoekenden is één, maar een belangrijk aspect in de afweging die wordt gemaakt om een werkzoekende te categoriseren als zelfredzaam. Om zelfstandig naar een job te zoeken, is het immers van belang dat deze aan de slag kan met de digitale tools van VDAB. De administratieve data bevatten informatie over de zelfredzaamheid van werkzoekenden, maar VDAB houdt niet consequent en rigoureuus informatie bij over de digitale vaardigheid van een werkzoekende. Op dit punt biedt de enquête met werkzoekenden interessante aanknopingspunten.

Tabel 30: Enquête werkzoekenden - Relatie zelfredzaamheid en mate van digitale vaardigheid (N=584)

	Online enquête-respondent (zelfredzaam)		Papieren enquête (proxy niet- zelfredzaam)	
	N	%	N	%
'Tertiel 1 digitale vaardigheid'	161	37,2%	76	50,3%
'Tertiel 2 digitale vaardigheid'	142	32,8%	45	29,8%
'Tertiel 3 digitale vaardigheid'	130	30,0%	30	19,9%
	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>151</b>	<b>100,0%</b>

Uit de resultaten blijkt een significante relatie te bestaan tussen zelfredzaamheid en digitale vaardigheid. 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden zijn significant oververtegenwoordigd in de groep die we eerder als niet-zelfredzaam beschouwen (en die de papieren enquête invulden). Andersom zijn 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden ook significant oververtegenwoordigd in de groep van zelfredzame werkzoekenden (die de online enquête invulden en waarvan we weten dat ze door de servicelijn als zelfredzaam werden ingeschat). We besluiten hier uit dat het in rekening brengen van de digitale vaardigheid van werkzoekenden door de servicelijn inderdaad een belangrijk element is om de zelfredzaamheid van werkzoekenden in te schatten.

We zien echter dat de groep van zelfredzame werkzoekenden ook nog een belangrijk aandeel werkzoekenden telt die in onze schaal tot 'Tertiel 1 digitale vaardigheid', het laagste tertiel, behoren.

We maken hierbij nogmaals de kanttekening dat de verdeling van de respondenten op de schaal-digitaalvaardigheid behoorlijk scheef is<sup>16</sup>. Het is m.a.w. mogelijk dat een deel werkzoekenden in onze enquête zichzelf een beperkte mate van digitale vaardigheden toemeet (en daarom als 'Tertiel 1 digitale vaardigheid' worden gecategoriseerd volgens de schaal), maar dat deze digitale vaardigheden voor VDAB wel voldoende zijn om als zelfredzaam beoordeeld te worden.

Een andere verklaring is dat bij het eerste inschattingsgesprek ook door VDAB rekening gehouden wordt met het gegeven of iemand snel terug aan het werk kan; dit aspect bij een aantal werkzoekenden zwaarder doorweegt dan hun digitale vaardigheid en zo door VDAB als zelfredzaam worden gecategoriseerd. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan iemand met een knelpuntberoep.

De aanwezigheid van 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden in de groep van zelfredzamen kan er echter ook op wijzen dat de servicelijn sommige werkzoekenden te snel als digitaalvaardig beschouwt. Digitale vaardigheid is één aspect waarmee de servicelijn van VDAB rekening houdt om de zelfredzaamheid van werkzoekenden in te schatten. Interviews met VDAB-bemiddelaars en personen van de vakbonden die

<sup>16</sup> 16% van de respondenten bevindt zich in de onderste helft van onze digitale vaardigheidsschaal (i.c. 9,5-2,49) en kent aldus een lagere mate van digitale vaardigheid, 84% bevindt zich in de bovenste helft (i.c. ≥22,5)

werkzoekenden ondersteunen, biedt bijkomende evidentie dat ook zelfredzame werkzoekenden nog moeilijkheden kunnen ondervinden om te werken met de digitale tools van VDAB. Een aantal specifieke vaststellingen m.b.t. zelfredzame werkzoekenden uit de enquête die dit verder staven, zijn o.a.:

- 8,2% van de zelfredzame werkzoekenden, zegt niet over een tablet, noch smartphone, PC of andere GSM te beschikken; 4,3% van de zelfredzame werkzoekenden zegt niet over een internetverbinding te beschikken (
- Tabel 152: Enquête werkzoekenden - Gebruik Uitsprekend-app - naar zelfredzaamheid

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Ik gebruik en/of ken Uitsprekend (app VDAB)</b>	Gebruik ik	114	65,1% <sup>b</sup>	257	53,1%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	35	20,1%	146	30,2% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	26	14,8%	81	16,8%
	Total	175	100,0%	485	100,0%

- Tabel 153).
- 6% van de zelfredzame werkzoekenden acht zichzelf niet in staat om digitale vaardigheden te leren (
- Tabel 154)
- 19% van de zelfredzame werkzoekenden zegt termen gelinkt aan digitale toepassingen verwarrend te vinden; 14-15% vermijdt of twijfelt aan digitale toepassingen omdat ze er niet vertrouwd mee zijn of vreest om fouten te maken (Tabel 157);
- 20% van de zelfredzame werkzoekenden geeft op professioneel vlak aan niet genoeg met technologie om te kunnen gaan (Tabel 158);
- 16% zegt de meest voorkomende problemen met digitale technologie niet te kunnen oplossen;
- 20% van de zelfredzame werkzoekenden ervaart moeilijkheden, wanneer de lay-out of werking van een app of website verandert.

VDAB vraagt vandaag werkzoekenden naar zowel de beschikbaarheid van digitale toestellen als naar hun specifieke digitale vaardigheden (surfen op het internet, e-mail sturen...). De servicelijn heeft hiervoor een eigen vragenlijst. Daarnaast kunnen bemiddelaars ook gebruik maken van de niveau-indicator tool 123Digit (<https://www.123digit.be/nl>), een gratis platform dat door andere actoren (dan VDAB) werd ontwikkeld en bedoeld is om digitale begeleiders bij te staan. De tool maakt het mogelijk om via een vragenlijst of zelfs via interactieve oefeningen een 'diagnose' m.b.t. de digitale vaardigheid uit te voeren (bv. 'stuur met een e-mail met als onderwerp...').

Onze digitale vaardigheidsschaal – voor een groot deel gebaseerd op de IMEC-digimeter - hecht relatief veel gewicht aan stellingen die betrekking hebben op 'omgaan met technologie', bv.: 'Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten'; 'Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben'; 'Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan'; 'Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij'. Naar de toekomst toe is het aan te bevelen dat de servicelijn ook een inschatting maakt van de mate waarin werkzoekenden in staat zijn om snel te leren werken met nieuwe digitale tools (tools die ze nog niet kennen) en vertrouwen hebben in zichzelf om met nieuwe digitale tools aan de slag te gaan. Mogelijk kan dit verklaren waarom sommige zelfredzame werkzoekenden toch drempels ondervinden om met de digitale tools van VDAB aan de slag te gaan.

### 4.2.3. VDAB-account

Uit de evaluatie van 2019 door VDAB zelf bleek dat het aandeel zelfredzamen dat een vacature of een sollicitatie bewaard had, sterk was toegenomen van 13.7% in oktober 2018 naar ruim 30% in oktober 2019. Een stijging, maar wel minder dan verwacht. Hoe actief registreren werkzoekenden hun zoekgedrag vandaag?

#### A. Gebruik van het VDAB-account

Werkzoekenden krijgen een VDAB-account/persoonlijke pagina tot hun beschikking waarin ze hun zoekgedrag kunnen registreren, tips en opdrachten krijgen van VDAB, afspraken kunnen opvolgen enz. Wordt deze VDAB-account gebruikt door werkzoekenden en hoe wordt deze door hen beoordeeld?

Zo'n 96% van de werkzoekenden die de vraag invulden, stellen dat ze het VDAB-account gebruiken. Dit onderstreept de centrale plaats die het VDAB-account inneemt in de Digitale Contactstrategie. Tevens is dit ook een belangrijk gegeven voor servicelijn-bemiddelaars om een werkzoekende als zelfredzaam in te schatten. Toch menen we op basis van administratieve data-analyse (zie verder), maar ook op basis van interviews met bemiddelaars, werkzoekenden en andere sleutelactoren dat het gebruik van het VDAB-account allicht beperkter is dan werkzoekenden zelf aangeven in de enquête.

Tabel 31: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van het VDAB-account (N=678)

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Ik gebruik en/of ken het VDAB-account.</b>	Gebruik ik	636	93,8%	95,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	16	2,3%	2,4%
	Ken ik niet	12	1,7%	1,8%
	Geen antwoord	15	2,1%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

72% van de gebruikers vindt het VDAB-account makkelijk te gebruiken. We noteren weinig significante verschillen, behalve dat 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden deze stelling significant meer beamen. Ongeveer één op tien gebruikers heeft moeilijkheden om het VDAB-account te gebruiken. In deze groep zijn vooral 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden meer vertegenwoordigd dan 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (Tabel 164). Er zijn geen significante verschillen naar andere kenmerken van werkzoekenden.

Interviews met bemiddelaars bevestigen dat een kwetsbaar en anderstalig deel van de werkzoekenden soms problemen ondervindt met het actief gebruik van het VDAB-account en de mogelijkheden die het platform biedt. Deze groep werkzoekenden verkiest volgens hen vaker om contact op te nemen met de bemiddelaar – via telefoon of e-mail – dan hun bezorgdheden of vragen in het meer 'onpersoonlijke' VDAB-account te stellen. Deze stelling – de nood die niet-zelfredzame werkzoekenden hebben aan persoonlijk contact met hun bemiddelaar: in de eerste plaats fysiek, in tweede instantie per telefoon of zelfs via e-mail – wordt ook bevestigd door de enquêteresultaten met werkzoekenden (voorkeurskanalen contact).

Tabel 32: Enquête werkzoekenden - 'Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken' (N=636)

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken.</b>	(Helemaal) niet akkoord	62	9,8%	9,8%
	Neutraal	116	18,2%	18,2%
	(Helemaal) akkoord	458	72,0%	72,0%
	Totaal	636	100,0%	100,0%

#### B. Zoeken van vacatures in het VDAB-account

Tabel 33: Enquête werkzoekenden – Gebruik optie-‘Zoeken van vacatures’

		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account: Het zoeken van vacatures.</b>	Gebruik ik	495	97,1%	98,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	5	1,1%	1,1%
	Ken ik niet	3	,5%	,5%
	Geen antwoord	7	1,3%	0,0%
	Total	510	100,0%	100,0%

Tabel 34: Enquête werkzoekenden - Tevredenheidsscore 'Zoeken van vacatures'

		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Het zoeken van vacatures.</b>	(Helemaal) niet akkoord	37	7,4%	7,4%
	Neutraal	69	13,9%	13,9%
	(Helemaal) akkoord	390	78,7%	78,7%
	Totaal	495	100,0%	100,0%

Nagenoeg alle werkzoekenden zeggen gebruik te maken van de ‘zoeken van vacatures’-optie in het VDAB-account. Met betrekking tot het gebruik van ‘zoeken van vacatures’ stellen we geen significante verschillen vast tussen groepen werkzoekenden.

### C. Opvolgen van tips en automatische opdrachten uitvoeren in VDAB-account

Meteen na de inschrijving als werkzoekende ontvangen alle verplicht ingeschreven werkzoekenden automatisch vijf opdrachten (bv. volledig je profiel, lees je rechten en plichten, etc.). Klanten krijgen extra tips op basis van hun specifieke hulpvraag bij inschrijving. De opdrachten die werkzoekenden moeten helpen in hun zoektocht naar werk, zijn verplicht voor werkzoekenden (met mogelijk gevolgen voor hun uitkering) en is aan een deadline gekoppeld. VDAB stuurt hen ook herinneringen, onder andere via SMS.

Tabel 35: Enquête werkzoekenden – Gebruik m.b.t. volgen tips en uitvoeren opdrachten in VDAB-account

		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Het uitvoeren van opdrachten (bv. toon aan dat je werk zoekt, bel ons voor een gesprek, stel een CV op, enzovoort).</b>	Gebruik ik	476	93,3%	94,9%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	16	3,2%	3,2%
	Ken ik niet	10	1,9%	1,9%
	Geen antwoord	9	1,7%	0,0%
	Total	510	100,0%	100,0%

Volgens deze eerste bevindingen van VDAB – op basis van administratieve data – blijkt dat 30% van de werkzoekenden de automatische opdrachten opvolgt. Uit interviews met werkzoekenden en met sociale partners leren we dat kwetsbare, vaak anderstalige werkzoekenden in de praktijk op drempels stoten om de automatische opdrachten goed op te volgen. Tijdens interviews gaven bemiddelaars aan dat deze opdrachten nogal generiek zijn en meer op maat zijn gesneden van werkzoekenden die dicht bij de arbeidsmarkt staan en over sterkere digitale vaardigheden beschikken. Sommige bemiddelaars toonden zich voorstander om deze automatische opdrachten af te schaffen.

We stellen vast dat werkzoekenden in de enquête aangeven dat ze meer de opdrachten en tips van VDAB opvolgen dan wat de administratieve data van VDAB aangeven. Bijna 95% geeft aan deze automatische opdrachten uit te voeren en tips van VDAB op te volgen (Tabel 35). Mogelijk hebben respondenten het begrip ‘opdrachten’ ruimer opgevat dan de afbakening ‘automatische opdrachten’, wat het grote verschil tussen beide databronnen kan verklaren. Respondenten die de enquête in het Nederlands invulden, voeren significant meer opdrachten uit in

het VDAB-account in vergelijking met anderstalige respondenten, blijkt uit de enquête. Jongere werkzoekenden geven ook aan in mindere mate opdrachten uit te voeren dan de middencategorie en oudere werkzoekenden ( Tabel 135).

Tabel 36: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid m.b.t. volgen tips en uitvoeren opdrachten' in het VDAB-account

		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Het uitvoeren van opdrachten (bv. toon aan dat je werk zoekt, bel ons voor een gesprek, stel een CV op, enzovoort).</b>	(Helemaal) niet tevreden	46	9,7%	9,7%
	Noch tevreden, noch ontevreden	79	16,6%	16,6%
	(Helemaal) tevreden	351	73,7%	73,7%
	Totaal	476	100,0%	100,0%

Als we kijken naar het gebruik van de functie om opdrachten uit te voeren in het VDAB-account, zien we weinig significante verschillen tussen groepen werkzoekenden. Wel blijken 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden significant minder tevreden te zijn over deze functie.

Tabel 37: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over de mogelijkheid tot opdrachten

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Het uitvoeren van opdrachten (bv. toon aan dat je werk zoekt, bel ons voor een gesprek, stel een CV op, enzovoort).</b>	(Helemaal) niet akkoord	20	12,8% <sup>b</sup>	4	2,7%	21	15,4% <sup>b</sup>
	Neutraal	35	22,3%	25	15,9%	19	13,9%
	(Helemaal) akkoord	102	64,9%	129	81,5% <sup>a</sup>	95	70,7%
	Totaal	158	100,0%	158	100,0%	135	100,0%

De tips-functie wordt vooral gebruikt en opgevolgd door kortgeschoolden, 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en minder door 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'- werkzoekenden (Tabel 145; Tabel 173). Respondenten die de enquête in het Engels invulden, kennen deze functie significant minder ( Tabel 124).

Tabel 38: Enquête werkzoekenden – Gebruik van het volgen van tips in het VDAB-account

		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Tips die worden aangeboden.</b>	Gebruik ik	427	83,8%	85,0%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	46	9,0%	9,2%
	Ken ik niet	29	5,7%	5,8%
	Geen antwoord	8	1,5%	0,0%
	Total	510	100,0%	100,0%

Tabel 39: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid m.b.t. volgen tips in het VDAB-account

		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account</b>	(Helemaal) niet tevreden	33	7,6%	7,6%
	Noch tevreden, noch ontevreden	113	26,4%	26,4%
	(Helemaal) tevreden	282	66,0%	66,0%

<b>en ben je er tevreden over: Tips die worden aangeboden.</b>	Totaal	427	100,0%	100,0%
--	--------	-----	--------	--------

#### D. Afsprakenbeheer

Werkzoekenden hebben de mogelijkheid via het VDAB-account om hun afspraken met VDAB op te volgen. Bijna 90% van de werkzoekenden maakt ook hier gebruik van. 8 op 10 werkzoekenden die ervan gebruik maken, is tevreden over deze functie en we zien geen significante verschillen tussen groepen van werkzoekenden. Een klein deel (5%) van de werkzoekenden zegt (helemaal) niet tevreden te zijn over deze optie.

In het verlengde van het afsprakenbeheer, wijzen interviews met bemiddelaars erop dat vooral de automatische berichten per sms geregeld voor verwarring en ongerustheid bij werkzoekenden zorgen, zeker bij anderstaligen.

Tabel 40: Enquête werkzoekenden - Gebruik optie-afsprakenbeheer in het VDAB-account

		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Bijhouden of raadplegen van contactmomenten en afspraken.</b>	Gebruik ik	447	87,7%	89,2%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	37	7,3%	7,4%
	Ken ik niet	17	3,4%	3,4%
	Geen antwoord	9	1,7%	0,0%
	Total	510	100,0%	100,0%

Tabel 41: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid optie-afsprakenbeheer in het VDAB-account

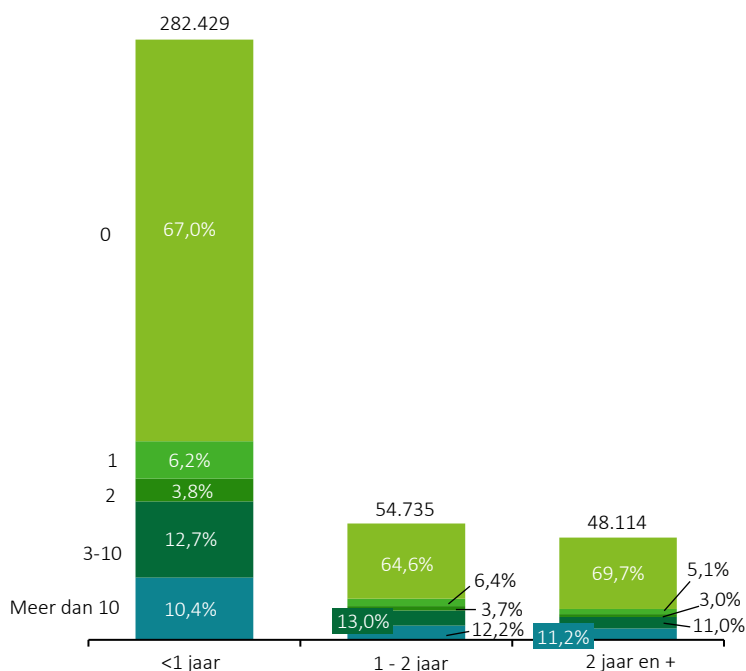
		Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Bijhouden of raadplegen van contactmomenten en afspraken.</b>	(Helemaal) niet tevreden	22	4,9%	4,9%
	Noch tevreden, noch ontevreden	72	16,1%	16,1%
	(Helemaal) tevreden	353	79,0%	79,0%
	Totaal	447	100,0%	100,0%

#### E. Bewaren van vacatures

Werkzoekenden hebben de mogelijkheid om in hun VDAB-account interessante vacatures te bewaren in hun profiel. Op basis van administratieve data zien we algemeen een relatief beperkt gebruik van deze mogelijkheid, maar dit wordt niet gereflecteerd in de enquêteresultaten.

Op basis van de administratieve data-analyse, stellen we vast dat 60% van de werkzoekenden in de dataset - nieuwe instroom en herinschrijvingen – geen gebruik maakt van deze mogelijkheid (61,6%). Hier zitten ook werkzoekenden in de cijfers die snel werk vonden en geen noodzaak zagen om vacatures te bewaren. Ongeveer 6% van de werkzoekenden bewaarde één online vacature; 6,4% twee. Daarna neemt het aantal bewaarde vacatures toe met de werkloosheidsduur. Zelfredzamen vertegenwoordigen 40% van het aantal bewaarde vacatures, terwijl ze slechts 25% van de populatie uitmaken. Dit is echter niet onlogisch aangezien het matchen op vacatures de essentie is van de ondersteuning voor zelfredzamen. Ook hooggeschoolden zijn oververtegenwoordigd (37% van het aantal bewaarde vacatures tegenover 25% van de populatie). In tegenstelling tot bij het aantal jobsuggesties, bewaren werkzoekenden met een migratieachtergrond proportioneel fors minder vacatures (22% vs. 31% van de populatie). Hetzelfde geldt voor werkzoekenden met weinig kennis van het Nederlands (12% vs. 23%). Een verklaring hiervoor kan zijn dat deze groepen nog vaker bezig zijn met randvoorwaarden, zoals taalverwerving, waardoor matchen op vacatures nog relatief minder aan bod komt.

Figuur 11: Administratieve data-analyse - Aantal bewaarde vacatures per werkzoekende, afhankelijk van werkloosheidsduur



We stellen vast dat de administratieve data-resultaten niet gereflecteerd worden in de enquêteresultaten. Circa 90% van de werkzoekenden die zeggen het VDAB-account te gebruiken, geven aan dat ze de mogelijkheid om vacatures te bewaren in het VDAB-account gebruiken. Eén op tien uit deze groep zegt deze mogelijkheid niet te gebruiken. 3% van de gebruikers van het VDAB-account kent de mogelijkheid ook niet. Er zijn geen significante verschillen tussen gebruikers van het VDAB-account op basis van andere kenmerken, behalve één: gebruikers die de vragenlijst in het Engels invulden, bleken deze mogelijkheid significant minder te kennen dan Nederlandstalige klanten.

Tabel 42: Enquête werkzoekenden - Gebruik je de mogelijkheid om interessante vacatures te bewaren op jouw persoonlijke pagina?

	Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account: Bewaren van interessante vacatures op jouw persoonlijke pagina.</b>	Gebruik ik	454	88,9%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	32	6,2%
	Ken ik niet	15	3,0%
	Geen antwoord	10	1,9%
	Totaal	510	100,0%

Tabel 43: Enquête werkzoekenden - Ben je tevreden over de mogelijkheid om interessante vacatures te bewaren op jouw persoonlijke pagina?

	Aantal	%	Valide %
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Bewaren van interessante vacatures op jouw persoonlijke pagina.</b>	(Helemaal) niet akkoord	24	5,3%
	Neutraal	60	13,2%
	(Helemaal) akkoord	370	81,5%
	Totaal	454	100,0%

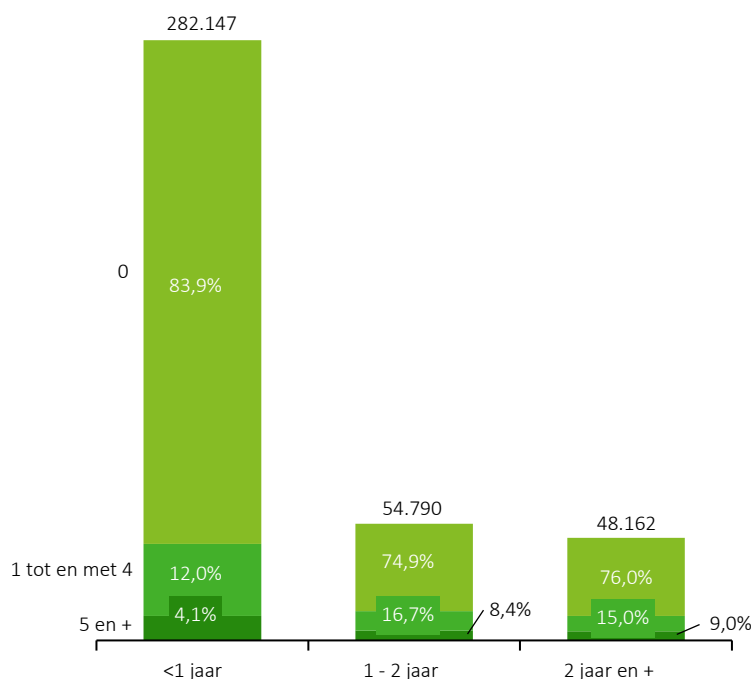
Gebruikers van het VDAB-account zijn algemeen tevreden over de mogelijkheid tot het bewaren van vacatures in hun profiel (circa 81%). 5% is hier niet of helemaal niet tevreden over. Er zijn amper significante verschillen tussen gebruikers van het VDAB-account op basis van kenmerken, ook niet naar scholingsgraad. Enkel 'Tertiel 2 digitale vaardigheid' - werkzoekenden blijken significant tevredener met deze functie dan 'Tertiel 1 digitale vaardigheid' - werkzoekenden (Tabel 174).



## F. Uitvoeren van sollicitatieopdrachten

Op basis van de administratieve data-analyse werden voor 83% van de werkzoekenden in de set –nieuwe instroom en herinschrijvingen - geen sollicitatieopdrachten geregistreerd. Dat is vooral zo bij werkzoekenden met een werkloosheidsduur van minder dan een jaar (83,9%). Het gaat in deze ook vaak over werkzoekenden die (snel) werk vonden. Van de werkzoekenden die langer dan een jaar werkloos zijn, werd voor 75% geen sollicitatie geregistreerd. Over alle werkloosheidsperiodes heen, vertegenwoordigen zelfredzame werkzoekenden 32% van het aantal uitgevoerde sollicitatieopdrachten, terwijl ze slechts 25% van de populatie uitmaken. Werkzoekenden met een migratieachtergrond vertegenwoordigen 43% van het aantal uitgevoerde sollicitatieopdrachten, terwijl ze slechts 31% van de populatie uitmaken. Dezelfde trend zien we bij werkzoekenden met weinig kennis van het Nederlands en met een Afrikaanse en Aziatische origine.

Figuur 12: Administratieve data-analyse: aantal uitgevoerde sollicitatieopdrachten per werkzoekende, afhankelijk werkloosheidsduur



### 4.2.4. Zelfbedieningscomputers in de werkwinkels

Cf. 4.5.2.

### 4.3. Kwaliteit van bemiddeling

We keken uit ook naar de impact van de versnelde inzet op digitalisering op de kwaliteit van bemiddeling. We splitsen 'kwaliteit van bemiddeling' uit in verschillende aspecten: de manier waarop werkzoekenden en VDAB in contact met elkaar treden (langs welk kanaal en is dit het voorkeurskanaal van de werkzoekende?); de contactfrequentie per kanaal tussen werkzoekenden en VDAB gedurende het bemiddelingsproces; de mate waarin bemiddeling op maat van werkzoekenden wordt gesneden en de mate waarin werkzoekenden nog meer ondersteuning zeggen nodig te hebben van VDAB; tenslotte ook de snelheid waarmee VDAB contact legt met haar klanten en deze zo kan ondersteunen. We vulden deze aspecten bovendien aan met meer percepties van werkzoekenden en bemiddelaars over de kwaliteit van de bemiddeling.

#### 4.3.1. Contactkanalen tussen VDAB en werkzoekenden

Op welke manieren treden VDAB en werkzoekenden met elkaar in contact sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie. Stellen we daarbij verschillen vast naar kenmerken van werkzoekenden? We kunnen daarbij buigen op zowel administratieve data, enquêteresultaten met werkzoekenden en bemiddelaars en inzichten uit interviews.

De enquête met werkzoekenden toont aan dat zij meestal telefonisch contact hebben met VDAB (64%), gevolgd door e-mail (48%) en fysieke ontmoetingen (41%). Chat- en videogesprekken worden vandaag nog maar beperkt gebruikt.

Tabel 44: Enquête werkzoekenden - Hoe heb je meestal contact met VDAB?

		Aantal	Valide %
<b>11. Hoe heb je meestal contact met VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar(face-to-face)	257	41,3%
	Per e-mail	301	48,2%
	Telefonisch	399	64,1%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	5	,8%
	Videogesprek	17	2,7%
	Ik heb geen contact met VDAB	31	5,0%
	Totaal	623	100,0%

Op de vraag of werkzoekenden liever vaker, even veel of minder vaak gebruik willen maken van een bepaald contactkanaal, zien we globaal weinig verschillen tussen type kanalen.

Er zijn echter heel wat significante verschillen naar kenmerken van werkzoekenden. Zo hebben respondenten die de enquête in het Frans invulden, significant meer fysieke afspraken met VDAB t.o.v. Nederlandstalige respondenten, maar ook t.o.v. respondenten die de survey in het Engels invulden. Nederlandstalige werkzoekenden zeggen dan weer meer telefonisch contact met VDAB te hebben (Tabel 117).

Met betrekking tot verschillen tussen leeftijdscategorieën, zeggen jongeren significant meer contact per email te hebben dan andere leeftijdsgroepen (Tabel 130).

Kortgeschoolden zeggen vaker fysieke ontmoetingen te hebben met hun bemiddelaar i.v.m. midden- en hogeschoolden. Ze hebben ook, meer dan andere scholingscategorieën, een duidelijke voorkeur voor fysieke ontmoetingen. Hogeschoolden hebben meer dan andere scholingscategorieën videogesprekken met VDAB<sup>17</sup>, en zouden dit nog meer willen in de toekomst (Tabel 140).

Als we kijken naar verschillen inzake digitale vaardigheid, zien we een gelijkaardig patroon als naar scholingsgraad. 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden hebben meer fysieke ontmoetingen met hun bemiddelaar, prefereren dit kanaal ook vaker en willen ook significant meer fysieke gesprekken in de toekomst. 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'- werkzoekenden hebben vandaag significant meer contact met hun

<sup>17</sup> Het aantal respondenten m.b.t. deze vraag is echter klein, wat tot voorzichtigheid noopt.

bemiddelaar via e-mail. 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'- werkzoekenden hebben minder fysiek contact met VDAB en dragen een duidelijke voorkeur uit om nog meer videochat te gebruiken (Tabel 167).

Tabel 45: Enquête werkzoekenden - Via welke kanalen heb je bij voorkeur contact met de bemiddelaar?

		Aantal	Valide %
<b>12. Via welke kanalen heb je het liefste contact met de VDAB-bemiddelaar? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Fysieke ontmoeting met de VDAB-bemiddelaar (face-to-face)	225	38,5%
	Per email	320	54,7%
	Telefonisch	341	58,4%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	20	3,4%
	Videogesprek	64	10,9%
	Weet ik niet	24	4,1%
	Totaal	584	100,0%

Deze vaststellingen duiden erop dat, met het oog op de toekomst, VDAB aangewezen is om een verdiepend gedifferentieerd tweesporenbeleid te volgen, wil het afdoende inspelen op de noden van zijn klanten. D.w.z., enerzijds nog verder gaan met het digitaliseringsproces van de bemiddeling (bv. meer videochat, chatbots...) voor bepaalde categorieën werkzoekenden ('Tertiel 3 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en hogeschoolden) dan vandaag het geval is, en anderzijds ook haar 'fysieke' poot en persoonlijke dienstverlening nog verder dient te versterken (voor o.a. 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en kortgeschoolde werkzoekenden).

#### 4.3.2. Aantal contacten per kanaal tussen VDAB en werkzoekenden

Meer dan de helft van de bevroegde werkzoekenden heeft een persoonlijke bemiddelaar. Niet onlogisch hebben langdurig werkzoekenden significant vaker een persoonlijke bemiddelaar (Tabel 147). Voor het overige zien we geen significante verschillen tussen werkzoekenden.

Tabel 46: Enquête werkzoekenden - Heb je een persoonlijke bemiddelaar?

	Aantal	%	Valide %	
<b>10. Heb je een persoonlijke bemiddelaar?</b>	Ja	336	49,5%	53,8%
	Nee	169	24,8%	27,0%
	Weet ik niet	120	17,6%	19,1%
	Geen antwoord	54	8,0%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Zo'n 60% van de werkzoekenden die een bemiddelaar hebben, zeggen dat ze 1 à 2 keer per maand contact hebben met VDAB, hetzij fysiek, e-mail of telefonisch. Dit ligt ook in lijn met de bevindingen uit interviews met werkzoekenden. 10% van de werkzoekenden met een bemiddelaar heeft intensiever contact (3 à 4 keer per maand contact). Het gaat bij deze groep vooral om 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden. Circa 15-17% van de werkzoekenden met een bemiddelaar zegt dat ze nooit contact hebben met hun bemiddelaar. In deze laatste groep zijn 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden oververtegenwoordigd (Tabel 165). Voor het overige zijn er geen significante verschillen merkbaar.

Tabel 47: Enquête werkzoekenden - Hoe vaak heb je contact met je VDAB-bemiddelaar

	Aantal	%	Valide %	
<b>10.1. Hoe vaak heb je een FYSIEKE ontmoeting gehad met je VDAB-bemiddelaar? (specifiek ter ondersteuning voor jouw zoektocht naar werk)</b>	Nooit	44	13,2%	15,3%
	1 - 2 keer per maand	181	53,8%	62,4%
	3 - 4 keer per maand	19	5,6%	6,5%
	5 - 6 keer per maand	7	2,1%	2,4%
	7 - 8 keer per maand	2	,6%	,7%
	Weet ik niet meer	37	10,9%	12,7%

		Aantal	%	Valide %
	Geen antwoord	46	13,7%	0,0%
	Totaal	336	100,0%	100,0%
		Aantal	%	Valide %
<b>10.3. Hoe vaak heb je TELEFONISCH contact met je VDAB-bemiddelaar gehad?</b>	Nooit	45	13,4%	15,7%
	1 – 2 keer per maand	171	50,9%	59,5%
	3 – 4 keer per maand	18	5,3%	6,2%
	5 – 6 keer per maand	3	1,0%	1,1%
	7 – 8 keer per maand	0	0,0%	0,0%
	Weet ik niet meer	50	15,0%	17,5%
	Geen antwoord	49	14,6%	0,0%
	Totaal	336	100,0%	100,0%
		Aantal	%	Valide %
<b>10.5. Hoe vaak heb je contact per EMAIL met je VDAB-bemiddelaar gehad?</b>	Nooit	49	14,5%	17,0%
	1 – 2 keer per maand	167	49,8%	58,4%
	3 – 4 keer per maand	28	8,4%	9,8%
	5 – 6 keer per maand	3	1,0%	1,2%
	7 – 8 keer per maand	2	,6%	,8%
	Weet ik niet meer	37	11,0%	12,9%
	Geen antwoord	49	14,7%	0,0%
	Totaal	336	100,0%	100,0%

#### 4.3.3. Ondersteuningsnoden werkzoekenden

Werkzoekenden werden gevraagd op welk punt ze meer ondersteuning van VDAB verlangden. Hebben ze meer hulp van VDAB nodig dan vandaag het geval is en zo ja: met betrekking tot welke aspect? Meer dan 40% zegt geen verdere ondersteuning door VDAB nodig te hebben dan ze vandaag al krijgen. 28% van de werkzoekenden heeft nood aan meer informatie over nuttige opleidingen en stages (27,5%). 24% wenst meer ondersteuning van VDAB bij het bepalen van vaardigheden die vereist zijn voor de job die ze willen uitoefenen (job target). 21% verwacht meer ondersteuning bij het selecteren van vacatures. Tenslotte stelt 9% ondersteuning nodig te hebben inzake het gebruik van het VDAB-account.

Tabel 48: Enquête werkzoekenden - Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB?

		Aantal	Valide %
<b>15. Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Het bepalen van je vaardigheden, interesses en mogelijkheden voor de job die ik wil uitoefenen	140	24,2%
	Informatie krijgen over opleidingen en stages nodig voor een specifieke job	159	27,5%
	Selecteren van vacatures	123	21,3%
	Opmaak van MIJN CV	81	14,1%
	Gebruik van het VDAB-account	54	9,3%
	Sollicitatiegesprekken	83	14,3%
	Ik hoef geen verdere ondersteuning door VDAB	247	42,8%
	Totaal	577	100,0%

'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, Nederlandstalige respondenten en oudere werkzoekenden (Tabel 134) stellen vaker dat ze geen verdere nood aan ondersteuning hebben. 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden zoeken significant meer ondersteuning bij de opmaak van een CV, bij het gebruik van het VDAB-account en met sollicitatiegesprekken dan de andere categorieën inzake digitale vaardigheid (Tabel 49). Respondenten die de enquête in het Frans invulden, hebben meer nood aan hulp bij het selecteren van vacatures en de opmaak van een CV dan Nederlandstaligen. Jongere werkzoekenden zoeken

specifiek naar ondersteuning m.b.t. sollicitatiegesprekken (start van de loopbaan). De leeftijdscategorie 25-54 jaar is meer op zoek naar hulp bij de opmaak van een CV (Tabel 134).

Tabel 49: Enquête werkzoekenden - Op welk punt wens je nog meer ondersteuning door VDAB - naar mate van digitaalvaardig (N=534)

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>15. Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Het bepalen van je vaardigheden, interesses en mogelijkheden voor de job die ik wil uitoefenen	63	30,1% <sup>b</sup>	32	18,9%	34	22,1%
	Informatie krijgen over opleidingen en stages nodig voor een specifieke job	69	32,6% <sup>c</sup>	44	25,8%	33	21,1%
	Selecteren van vacatures	43	20,2%	27	16,2%	30	19,7%
	Opmaak van MIJN CV	57	26,9% <sup>bc</sup>	13	7,5%	4	2,8%
	Gebruik van het VDAB-account	39	18,3% <sup>bc</sup>	8	4,8%	2	1,3%
	Sollicitatiegesprekken	42	19,9% <sup>b</sup>	14	8,3%	23	14,8%
	Ik hoef niet meer ondersteuning door VDAB	64	30,5%	91	53,6% <sup>a</sup>	88	56,9% <sup>a</sup>
	Totaal	211	100,0%	169	100,0%	154	100,0%

Interviews met VDAB-bemiddelaars en personen van de vakbonden, die vaak in contact komen met werkzoekenden, pikken verder in op de enquêteresultaten. Hieruit komt een beeld van een groep werkzoekenden naar voren – circa 10-15% - die meer nood hebben aan begeleiding, uitleg en opleiding hoe ze de digitale toepassingen van VDAB effectief en actief kunnen gebruiken. Het gaat in deze veelal over anderstalige en 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden.

Sommige zelfredzame werkzoekenden geven in interviews aan dat de jobsuggesties die ze kregen, soms niet stroken met hun profiel of interesses. Dit wijst op een mogelijk nood aan extra ondersteuning bij het in kaart brengen van de vaardigheden van werkzoekenden en de opmaak van een CV in het VDAB-account.

#### 4.3.4. Bieden van maatwerk voor elke werkzoekende

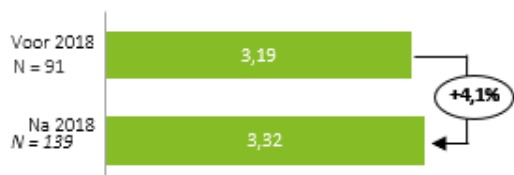
Maakt de Digitale Contactstrategie het mogelijk om meer op maat te werken van werkzoekenden, zoals dat geambieerd werd bij de invoering ervan?

VDAB-bemiddelaars geven beperkt aan dat de Digitale Contactstrategie ervoor zorgt dat er meer op maat van de werkzoekende gewerkt kan worden (+4,1%). Alle types bemiddelaars delen deze positieve evolutie. Wanneer we enkel de bemiddelaars in dienst vóór 2018 in beschouwing nemen, is de perceptie over meer maatwerk nog sterker (+7,9%). Bemiddelaars verwijzen daarbij naar de nuttige rol van de servicelijn die er voor een groot deel in slaagt om zelfredzame, 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'- werkzoekenden toe te leiden naar de digitale tools van VDAB en de niet-zelfredzame werkzoekenden (sneller) toe te leiden naar de sectorale en intensieve bemiddeling. Deze perceptie veegt echter de bezorgdheden van bemiddelaars niet weg over bijvoorbeeld het gebrek aan opdrachten op maat en de menselijke component die mogelijk ontbreekt bij digitale toepassingen (zie sectie 4.6.1).

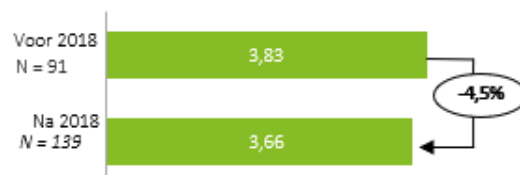
Daarnaast zien bemiddelaars een daling van 4,5% in het aantal kwalitatieve contacten die ze hebben met klanten. Zowel sectorale als intensieve bemiddelaars ervaren deze daling, blijkt uit de enquête. Wanneer we enkel de

bemiddelaars in dienst van vóór 2018 in beschouwing nemen, is deze daling 3,5%. Dit is opmerkelijk omdat men zou verwachten dat de Digitale Contactstrategie ruimte en tijd zou creëren voor meer kwalitatieve contacten met de groep werkzoekenden die hier het meest nood aan hebben. Interviews met bemiddelaars specificeren deze stelling in die zin dat bemiddelaars vinden dat VDAB zich nog klantvriendelijker, ‘warmer en persoonlijker’ (gebruiksvriendelijke tools, minder procedureel...) zou kunnen opstellen naar werkzoekenden toe. Ook verwijzen bemiddelaars in interviews naar andere aspecten die niet stricto sensu betrekking hebben op aspecten van de Digitale Contactstrategie (meer werkzoekenden met langere afstand tot de arbeidsmarkt, vrije werkzoekenden...).

Figuur 13: Enquête bemiddelaars - Bieden van maatwerk voor elke individuele werkzoekende



Figuur 14: Enquête bemiddelaars - Het hebben van kwalitatieve contacten met klanten



Tabel 50: Enquête bemiddelaars - Perceptie m.b.t. het bieden van maatwerk voor elk individuele werkzoekenden - naar type bemiddelaar<sup>18</sup>

Type bemiddelaar								
Perceptie: voor 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Geen maatwerk	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2: Beperkt maatwerk	12	23,08%	7	18,92%	0	0,00%	19	20,88%
3: Maatwerk	21	40,38%	17	45,95%	0	0,00%	38	41,76%
4: Sterk maatwerk	15	28,85%	11	29,73%	2	100,00%	28	30,77%
5: Zeer sterk maatwerk	4	7,69%	2	5,41%	0	0,00%	6	6,59%
Eindtotaal	52	100,00%	37	100,00%	2	100,00%	91	100,00%
Perceptie: na 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Geen maatwerk	1	1,33%	2	4,55%	1	5,00%	4	2,88%
2: Beperkt maatwerk	11	14,67%	9	20,45%	1	5,00%	21	15,11%
3: Maatwerk	19	25,33%	15	34,09%	11	55,00%	45	32,37%
4: Sterk maatwerk	40	53,33%	16	36,36%	7	35,00%	63	45,32%
5: Zeer sterk maatwerk	4	5,33%	2	4,55%	0	0,00%	6	4,32%
Eindtotaal	75	100,00%	44	100,00%	20	100,00%	139	100,00%

Tabel 51: Enquête VDAB-bemiddelaars: Perceptie m.b.t. het onderhouden van kwalitatieve contacten met klanten - naar type bemiddelaar

Type bemiddelaar								
Perceptie: voor 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Geen kwalitatieve contacten	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,0%
2: Beperkt aantal kwalitatieve contacten	3	5,8%	1	2,8%		0,00%	4	4,4%
3: Voldoende kwalitatieve contacten	8	15,4%	5	13,9%	2	100,00%	15	16,7%
4: Veel kwalitatieve contacten	35	67,3%	28	77,8%		0,00%	63	70,0%
5: Zeer veel kwalitatieve contacten	6	11,5%	2	5,6%		0,00%	8	8,9%
Eindtotaal	52	100,0%	36	100,0%	2	100,0%	90	100,0%

<sup>18</sup> Het aantal Servicelijn-respondenten die reeds voor 2018 werkzaam waren als bemiddelaar, is beperkt (2). Dit is grotendeels te verklaren door het feit dat het aantal Servicelijn-bemiddelaars pas vanaf 2018 een sterke stijging kende. Het resultaat voor servicelijn-bemiddelaars voor de periode voor 2018 moet m.a.w. met de nodige voorzichtigheid bekeken worden.

Perceptie (1-5)	Perceptie: na 2018							
	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Geen kwalitatieve contacten	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%
2: Beperkt aantal kwalitatieve contacten	6	8,0%	6	13,6%	1	5,3%	13	9,4%
3: Voldoende kwalitatieve contacten	16	21,3%	9	20,5%	5	26,3%	30	21,7%
4: Veel kwalitatieve contacten	48	64,0%	26	59,1%	12	63,2%	86	62,3%
5: Zeer veel kwalitatieve contacten	5	6,7%	3	6,8%	1	5,3%	9	6,5%
Eindtotaal	75	100,0%	44	100,0%	19	100,0%	138	100,0%

Uit (het beperkte aantal) interviews met niet-zelfredzame werkzoekenden komt een beeld naar voren van een 'warme, helpende VDAB'. Deze interviewees geven aan tevreden te zijn met de frequentie van contact, de kwaliteit van de bemiddeling en het kanaal waarlangs de bemiddeling verloopt (fysiek).

Ook zelfredzame werkzoekenden geven aan positief te zijn over de werking van VDAB en de kwaliteit van bemiddeling. Ze refereren in het bijzonder naar het feit dat contact met VDAB vooral langs digitale weg kan verlopen. Een aantal interviewees zijn echter kritisch t.a.v. de veelheid aan communicatie (e-mails) vanuit VDAB die hun richting uitkwam en die het hen moeilijke maakt om een onderscheid te maken tussen belangrijke en minder belangrijke communicatie vanuit VDAB.

#### 4.3.5. Impact op uitstroom naar werk

De uitstroomcijfers van werkzoekenden zijn moeilijk te linken aan de invoering van de nieuwe Digitale Contactstrategie van VDAB. Andere factoren – arbeidsmarktsituatie, beleidsmaatregelen etc. – zijn ook factoren die de uitstroom beïnvloeden.

Uit cijfers in de evaluatie die VDAB één jaar na de invoering van de Digitale Contactstrategie uitvoerden, leren we dat in oktober 2018 43,9% van de werkzoekenden met de status 'zelfredzaam' in het daarop voorafgaande semester uitstroonden naar werk. In oktober 2019 steeg dit tot 55% van de zelfredzame werkzoekenden die gedurende de voorafgaande 3 maanden uitstroonden naar werk. Even later, in de periode april 2022 -september 2022 – een periode van vijf maanden - zien we dat van de werkzoekenden die als zelfredzaam werden ingeschat, 64% (7.686/12.011) na 3 maanden aan het werk was. Dit lijkt te wijzen op een toename van het percentage zelfredzame werkzoekenden die binnen de 3 maanden werk vinden.

Als we uitzoomen naar het volledige werkzoekendenbestand en kijken hoeveel van hen drie maanden later uitstroonden naar werk, dan zien we een relatief stabiel percentage uitstroom naar werk sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie in 2018.

Tabel 52: Administratieve data VDAB – alle ingeschreven werkzoekenden - uitgestroomd naar werk binnen de 3 maanden<sup>19</sup>

Jaar meting	Totale instroom	Uitgestroomd naar werk	% uitgestroomd binnen de 3 maanden
2018	215.245	87.852	40,8%
2019	213.391	87.192	40,9%
2020	199.885	74.701	37,4%
2021	163.598	65.948	40,3%
2022	165.854	66.477	40,0%

Als we kijken naar de uitstroom naar werk na 12 maanden – op basis van administratieve data van VDAB – dan zien we geen duidelijke trend die we kunnen linken aan de invoering van de digitale contactstrategie. Het percentage uitstroom na 12 maanden blijft relatief stabiel.

<sup>19</sup> Parlementaire vraag, 2023 : [pfile \(vlaamsparlement.be\)](https://vlaamsparlement.be)

Tabel 53: Administratieve data VDAB - Uitstroom na 12 maanden bij nieuw ingestroomde werkzoekenden zonder werk<sup>20</sup>

Jaar	Aantal nieuw ingestroomde werkzoekenden zonder werk	Uitgestroomd naar werk na 12 maanden	% uitgestroomd na 12 maanden
2019	215.564	123.190	57,15%
2020	208.773	112.001	53,65%
2021	195.004	111.953	57,41%
2022	158.651	91.915	57,94%

#### 4.4. Efficiëntiewinsten

Een belangrijke motivatie van de invoering de Digitale Contactstrategie was uiteraard het verbeteren van de kwaliteit van bemiddeling (cf. 4.3à, maar ook de efficiëntie van de aangeboden diensten te optimaliseren. De Digitale Contactstrategie beoogde het verhogen van de zelfredzaamheid van werkzoekenden, zodat bemiddelaars meer tijd zouden hebben om werkzoekenden met een ondersteuningsnood te helpen.

Uit de enquête met bemiddelaars volgt dat zij de impact op gemengde wijze ervaren. Enerzijds percipieert men een stijging in de snelheid van VDAB in het benaderen van klanten, het bieden van maatwerk voor elke werkzoekende, en de digitale toegankelijkheid van VDAB. Anderzijds percipieert men een daling in de efficiëntie van het bemiddelingsproces, het aantal kwalitatieve contacten met werkzoekenden, de telefonische bereikbaarheid van VDAB-bemiddelaars, als ook de fysieke beschikbaarheid van VDAB-bemiddelaars. Deze vaststellingen liggen eerder in lijn met eerder HIVA-onderzoek uit 2017<sup>21</sup> waarbij bemiddelaars in een online enquête aangaven dat meer digitalisering van het bemiddelingsproces voor meer snelheid in contactopname t.a.v. werkzoekenden zorgt, maar niet noodzakelijk tot meer diepgaand contact en meer maatwerk. Ook toen verwezen bemiddelaars naar een belangrijk aandeel werkzoekenden die beperkte digitale vaardigheden hebben of beperkte kennis van het Nederlands.

Uit de rapportering door VDAB en uit de interviews met sleutelactoren leren we dat de Digitale Contactstrategie het mogelijk heeft gemaakt om klanten (via de Servicelijn) sneller en proactiever te benaderen. Dit is een goede zaak: hoe sneller een werkzoekende gecontacteerd en ondersteund kan worden in zijn/haar zoektocht naar werk, hoe beter. In mei 2023 engageerde VDAB zichzelf om vanaf dan, iedereen die zich inschrijft en na drie en vier nog geen contact opnam, zelf op te bellen. Voor de versnelling van de Digitale Contactstrategie belde VDAB de klant pas zes (later 5) weken na de inschrijving om samen te bekijken hoe de zoektocht naar werk verloopt. De fysiek (face-to-face)-begeleiding van niet-zelfredzame werkzoekenden werd daardoor eveneens met drie weken versneld. In navolging van het werkgelegenheidsakkoord van 2022 werd deze timing dus verkort (en versneld). Ook het gebruik van dynamische gegevens over type werkzoekenden en het gebruik van AI-tools zorgen ervoor dat klanten die meer nood aan ondersteuning hebben, sneller worden geïdentificeerd en gecontacteerd. Zo wordt op basis van artificiële intelligentie een inschatting van de kans gemaakt dat een werkzoekende binnen zes maanden terug aan het werk is. Deze categorisering wordt door de servicelijn gebruikt in de samenstelling van de bellijsten voor inschattingsgespreken (prioritering).

Sinds de invoering van de nieuwe contactstrategie, zien bemiddelaars een verbetering in een aantal factoren. Ten eerste ziet de gehele groep van bemiddelaars een stijging van de snelheid waarmee klanten bereikt worden (+13,7%). Indien we enkel de bemiddelaars in de analyse betrekken die al in dienst waren vóór 2018, bij de invoering van de Digitale Contactstrategie, stijgt het percentage zelfs naar 16%. Elk type bemiddelaar ervaart een stijging in de snelheid waarmee klanten benaderd worden. Ook de interviews met bemiddelaars onderschrijven deze perceptie en leren dat de inschaling en doorverwijzing van werkzoekenden naar de juiste vorm van

<sup>20</sup> Parlementaire vraag I. Annouri, 24 maart 2023

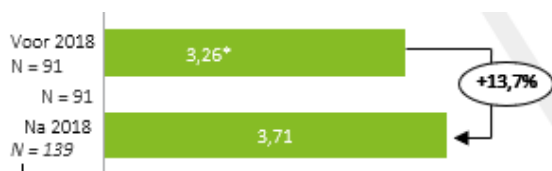
<sup>21</sup> HIVA, De rol en impact van de arbeidsbemiddelaar in het nieuwe begeleidingsmodel van VDAB, 2017 (VIONA)



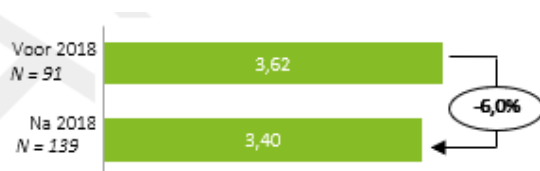
bemiddeling vlotter verloopt. De servicelijn werd door intensieve en sectorale bemiddelaars in interviews als snel, bereidwillig en accuraat omschreven.

Echter zien we ook, anders dan verwacht, dat de gehele groep bemiddelaars een daling in de efficiëntie van het bemiddelingsproces (-6%) ziet sinds 2018. Indien we enkel de bemiddelaars in de analyse betrekken die ook vóór 2018 bij VDAB van de slag waren, zien we een daling in de efficiëntie van -4%. Zowel bemiddelaars van de sectorale (N=52) als intensieve (N=37) dienstverlening ervaren een lagere efficiëntie na 2018 dan voor 2018 (score van 3,69/5 naar 3,53/5 en 3,57/5 naar 3,09/5). Voornamelijk de score bij intensieve bemiddelaars daalt significant. Dit is opmerkelijk, aangezien je zou verwachten dat digitalisering gepaard gaat met een hogere mate van efficiëntie. Een deel van de verklaring ligt hierin dat intensieve en sectorale bemiddelaars – het gros van de respondentengroep – vandaag vooral niet-zelfredzame werkzoekenden bedient die meer aandacht en tijd nodig hebben. Deze groep bemiddelaars komt minder in contact met zelfredzame werkzoekenden waarbij het bemiddelingsproces vaak sneller verloopt. Bovendien geven bemiddelaars ook aan dat VDAB ook de opdracht werd gegeven om nieuwe groepen werkzoekenden (bv. Oekraïense vluchtelingen, vrij ingeschreven werkzoekenden...) te ondersteunen dan enkele de ‘klassieke werkzoekenden’. Bemiddelaars geven aan dat dit ook een weerslag heeft op de efficiëntie van hun bemiddelingstaken.

Figuur 15: Enquête VDAB-bemiddelaar - Snelheid waarmee klanten benaderd worden (links)



Figuur 16: Enquête VDAB-bemiddelaars - Efficiëntie van het bemiddelingsproces (rechts)



Tabel 54: Enquête VDAB-bemiddelaars - Perceptie m.b.t. de snelheid in het benaderen van klanten door VDAB sinds 2018 - volgens type bemiddelaar<sup>22</sup>

Type bemiddelaar								
Perceptie: voor 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer traag	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2: Traag	7	13,5%	2	5,4%	2	100,0%	11	12,1%
3: Gemiddeld	24	46,2%	23	62,2%	0	0,0%	47	51,6%
4: Snel	19	36,5%	12	32,4%	0	0,0%	31	34,1%
5: Zeer snel	2	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,2%
Eindtotaal	52	100,0%	37	100,0%	2	100,0%	91	100,0%
Perceptie: na 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer traag	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	1	0,7%
2: Traag	5	6,7%	1	2,3%	0	0,0%	6	4,3%
3: Gemiddeld	28	37,3%	19	43,2%	1	5,0%	48	34,5%
4: Snel	32	42,7%	18	40,9%	10	50,0%	60	43,2%
5: Zeer snel	10	13,3%	5	11,4%	9	45,0%	24	17,3%
Eindtotaal	75	100,0%	44	100,0%	20	100,0%	139	100,0%

Tabel 55: Enquête VDAB-bemiddelaars: Perceptie m.b.t. efficiëntie van het bemiddelingsproces - naar type bemiddelaar<sup>23</sup>

Type bemiddelaar
------------------

<sup>22</sup> Het aantal Servicelijn-respondenten die reeds voor 2018 werkzaam waren als bemiddelaar, is beperkt (2). Dit is grotendeels te verklaren door het feit dat het aantal Servicelijn-bemiddelaars pas vanaf 2018 een sterke stijging kende. Het resultaat voor servicelijn-bemiddelaars voor de periode voor 2018 moet m.a.w. met de nodige voorzichtigheid bekeken worden.

<sup>23</sup> Ibidem

Perceptie: voor 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer weinig efficiënt	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2: Weinig efficiënt	4	7,7%	4	10,8%	1	50,0%	9	9,9%
3: Gemiddeld efficiënt	12	23,1%	9	24,3%	1	50,0%	22	24,2%
4: Efficiënt	32	61,5%	23	62,2%	0	0,0%	55	60,4%
5: Zeer efficiënt	4	7,7%	1	2,7%	0	0,0%	5	5,5%
Eindtotaal	52	100,0%	37	100,0%	2	100,0%	91	100,0%
Perceptie: na 2018								
Perceptie (1-5)	Sectoraal		Intensief		Servicelijn		Eindtotaal	
1: Zeer weinig efficiënt	1	1,3%	2	4,7%	0	0,0%	3	2,2%
2: Weinig efficiënt	6	8,0%	8	18,6%	3	15,0%	17	12,3%
3: Gemiddeld efficiënt	23	30,7%	16	37,2%	4	20,0%	43	31,2%
4: Efficiënt	41	54,7%	16	37,2%	12	60,0%	69	50,0%
5: Zeer efficiënt	4	5,3%	1	2,3%	1	5,0%	6	4,3%
Eindtotaal	75	100,0%	43	100,0%	20	100,0%	138	100,0%

## 4.5. Flankerende maatregelen

Ter aanvulling van de nieuwe Digitale Contactstrategie werden ook een aantal flankerende maatregelen uitgerold die vooral dienden om niet-zelfredzame werkzoekenden te ondersteunen in hun zoektocht naar een job. De flankerende maatregelen variëren van het aanbieden van zelfbedieningscomputers in de VDAB-werkwinkels tot het beschikbaar stellen van (informatie over) tolken voor anderstaligen, het aanbieden van een anderstalig informatieaanbod, verklarende video's, een opleidingsaanbod rond de digitale tools van VDAB... Desalniettemin blijft het belangrijk om zorgvuldig te analyseren in hoeverre deze maatregelen hun gewenste doel bereiken en daadwerkelijk bijdragen aan het helpen van deze kwetsbare groep werkzoekenden.

### 4.5.1. Zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkels

In de VDAB-werkwinkels kunnen werkzoekenden ondersteund worden met behulp van een zelfbedieningscomputer. Hoe kijken werkzoekenden naar dit hulpmiddel?

Circa 43% van de bevroegde respondenten stelt dat ze gebruik maken van de zelfbedieningscomputer. Eenzelfde grootte kent de zelfbedieningscomputers wel, maar maakt er geen gebruik van. Voor 15% zijn de zelfbedieningscomputers onbekend.

Tabel 56: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkel

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling: Ik gebruik de zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum</b>	Gebruik ik	285	42,0%	43,0%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	278	41,0%	42,1%
	Ken ik niet	99	14,5%	14,9%
	Geen antwoord	17	2,5%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Vooraf Engelstalige respondenten (Tabel 116), jongeren, 25-54-jarigen (Tabel 129), kort- en middengediplomeerden, en 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (Tabel 57) gebruiken de zelfbedieningscomputers significant meer. Nederlandstalige respondenten, hooggeschoolden, 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en oudere werkzoekenden kennen ze veelal wel, maar gebruiken ze significant minder. Voor veel jongeren zijn de zelfbedieningscomputers echter ook nog onbekend terrein.

Tabel 57: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van zelfbedieningscomputer in VDAB-werkwinkel

Mate van digitaalvaardig			
	Tertiel 1 digitale vaardigheid	Tertiel 2 digitale vaardigheid	Tertiel 3 digitale vaardigheid

		(a)		(b)		(c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Ik gebruik de zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum	Gebruik ik	126	53,8% <sup>bc</sup>	74	39,5% <sup>c</sup>	36	23,1%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	74	31,7%	85	45,5% <sup>a</sup>	98	61,9% <sup>ab</sup>
	Ken ik niet	34	14,6%	28	15,0%	24	15,0%
	Total	234	100,0%	187	100,0%	158	100,0%

67% van de werkzoekenden vindt de computers makkelijk in gebruik. 7% is kritisch over het gebruiksgemak. In deze laatste groep zijn langdurig werkzoekenden (Tabel 146) en 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden significant meer vertegenwoordigd (Tabel 58). Zo is iets meer dan de helft van de 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (helemaal) akkoord met de stelling dat computers makkelijk te gebruiken zijn. Andere significante verschillen zijn niet waarneembaar. Uit interviews met werkzoekenden en sleutelactoren komen geen manifeste problemen naar boven die gelinkt zijn aan het gebruiksgemak van de zelfbedieningscomputers.

Tabel 58: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkel – naar digitale vaardigheid (N=236)

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken.	(Helemaal) niet akkoord	11	8,7% <sup>b</sup>	1	,8%	0	0,0%
	Neutraal	44	34,9% <sup>b</sup>	13	17,5%	6	16,8%
	(Helemaal) akkoord	71	56,4%	60	81,7% <sup>a</sup>	30	83,2% <sup>a</sup>
	Totaal	126	100,0%	74	100,0%	36	100,0%

#### 4.5.2. Anderstalig informatieaanbod

Weinig verrassend maken Franstalige en Engelstalige respondenten vooral gebruik van het anderstalig informatieaanbod van VDAB. Diepgaander zien we een significante relatie tussen het gebruik van het anderstalig aanbod en opleidingsniveau, waarbij vooral laag- en midden-opgeleide werkzoekenden hier beroep op doen.

Tabel 59: Enquête werkzoekenden – 'Ik maak gebruik van het anderstalig aanbod van informatie van VDAB' – naar taal van enquête

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands		Frans		Engels	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: Ik maak gebruik van het anderstalig aanbod van informatie van VDAB	Gebruik ik	251	52,0%	55	94,4% <sup>a</sup>	34	84,1% <sup>a</sup>
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	195	40,2% <sup>bc</sup>	1	2,3%	5	12,1%
	Ken ik niet	38	7,8%	2	3,4%	2	3,8%
	Total	484	100,0%	58	100,0%	41	100,0%

Franstalige en Engelstalige respondenten, die een beroep doen op het anderstalig aanbod van VDAB, zijn kritischer over de beschikbaarheid van VDAB-informatie in voldoende talen dan hun Nederlandstalige collega's (Tabel 60). Ook 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden zijn significant negatiever met betrekking tot dit aspect i.v.m.

'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- werkzoekenden. Opmerkelijk is dat als gekeken wordt naar opleidingsniveau, midden-geschoolden veruit het negatiefst zijn met significante verschillen ten opzichte van laaggeschoolden ( Tabel 142).

Tabel 60: Enquête werkzoekenden - De informatie is in voldoende andere talen beschikbaar – naar taal van enquête

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.</b>	(Helemaal) niet akkoord	11	4,3%	17	30,5% <sup>a</sup>	7	21,0% <sup>a</sup>
	Neutraal	83	33,1% <sup>b</sup>	6	11,7%	8	22,7%
	(Helemaal) akkoord	157	62,6%	32	57,8%	19	56,3%
	Totaal	251	100,0%	55	100,0%	34	100,0%

#### 4.5.3. Verklarende, online YouTube-video's

Als verdere ondersteuning biedt VDAB ook YouTube video's aan waarin de verschillende tools worden uitgelegd. Arvastat-cijfers tonen dat circa 19% van de werkzoekenden zonder werk 'weinig kennis' van het Nederlands heeft. VDAB treedt deze in de eerste fase tegemoet in hun eigen taal, in de mate van het mogelijke, waarna de Nederlandse taal verworven moet worden en de dienstverlening verder in het Nederlands verloopt. Ter ondersteuning voorziet VDAB online filmpjes in 18 andere talen die basisuitleg geven over werken in Vlaanderen en inschrijven bij VDAB. De meest populaire talen – in 2019 - zijn Berbers, Frans, Engels, Arabisch. Deze filmpjes werden bekeken via vdab.be, via links met andere sites, via bemiddelaars of partners.

Met betrekking tot gebruik van de Youtube-video's zien we geen significante verschillen tussen werkzoekenden op basis van taal van de vragenlijst (zie Tabel 61). Op basis van de digitale vaardigheid van werkzoekenden, zien we wel verschillen: bijna de helft van de 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden zegt gebruik te maken van de verklarende YouTube-video's tegenover 39% van de 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en 29% van de 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden.

Tabel 61: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van verklarende YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools – naar taal van de vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands		Frans		Engels	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel: Online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools</b>	Gebruik ik	192	39,7%	27	47,1%	17	41,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	238	49,3%	21	36,5%	17	42,1%
	Ken ik niet	53	11,0%	10	16,4%	7	16,2%
	Total	483	100,0%	58	100,0%	41	100,0%

Tabel 62: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis van verklarende YouTube-filmpjes met uitleg over VDAB-tools - naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
	Gebruik ik	101	47,4% <sup>c</sup>	67	38,8%	45	29,1%

<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools</b>	Gebruik ik niet, maar ken het wel	76	35,7%	92	53,1% <sup>a</sup>	97	62,5% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	36	16,9% <sup>b</sup>	14	8,1%	13	8,4%
	Total	212	100,0%	173	100,0%	156	100,0%

Het overgrote deel van de ondervraagde gebruikers van deze YouTube-video's is positief. Wel blijkt dat Engelssprekende respondenten significant kritischer zijn (al gaat het om kleine aantallen van respondenten), net als 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden; en dit, terwijl het gebruik van deze YouTube-video's veruit het hoogste ligt bij deze groep (aandeel van 47,4%, t.o.v. een aandeel van 38,8% van 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en 29,2% van de 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden).

Tabel 43: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools – naar digitale vaardigheid (N=213)

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools</b>	(Helemaal) niet tevreden	17	16,6% <sup>c</sup>	0	0,0%	1	2,2%
	Noch tevreden, noch ontevreden	19	19,2%	9	13,9%	6	13,8%
	(Helemaal) tevreden	65	64,2%	58	86,1% <sup>a</sup>	38	84,0% <sup>a</sup>
	Totaal	101	100,0%	67	100,0%	45	100,0%

Tabel 63: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools - naar taal van de enquête

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools</b>	(Helemaal) niet akkoord	13	6,6%	3	11,5%	4	23,8% <sup>a</sup>
	Neutraal	29	14,9%	5	17,1%	4	21,6%
	(Helemaal) akkoord	150	78,5%	20	71,5%	9	54,6%
	Totaal	192	100,0%	27	100,0%	17	100,0%

#### 4.5.4. Opleidingen gebruik van de digitale tools van VDAB

In de enquête keken we ook naar de bekendheid met en tevredenheid van werkzoekenden m.b.t. opleidingen rond het gebruik van de digitale VDAB-tools. Deze worden georganiseerd door vakbonden of externe partners.

Tabel 64: Enquête werkzoekenden – Gebruik opleidingsaanbod 'Digitale tools VDAB'

		Aantal	%	Valide %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners</b>	Gebruik ik	225	33,2%	38,6%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	255	37,6%	43,7%
	Ken ik niet	103	15,2%	17,7%
	Geen antwoord	95	14,0%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Zo'n 39% van de werkzoekenden zegt gebruik te maken (of te hebben gemaakt) van deze opleidingen rond het gebruik van digitale tools. Dit lijkt te wijzen op een hoog bereik van het opleidingsaanbod, maar lijkt een hoog percentage i.v.m. wat interviews met bemiddelaars en vakbonden aangeven.

Vooraf 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en laag- en middengediplomeerden maken significant meer gebruik van het opleidingsaanbod rond digitale tools dan 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en hogeschoolde werkzoekenden. Ook de midden-leeftijdscategorie (25-54 jaar) maakt significant meer gebruik van het opleidingsaanbod digitale tools dan andere leeftijdscategorieën en dan vrouwelijke werkzoekenden (Tabel 133).

Tabel 65: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod 'Digitale tools VDAB' - naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners</b>	Gebruik ik	95	44,7% <sup>c</sup>	64	37,1%	46	29,3%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	64	30,0%	89	51,2% <sup>a</sup>	95	61,0% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	54	25,3% <sup>bc</sup>	20	11,8%	15	9,7%
	Total	212	100,0%	173	100,0%	156	100,0%

44% van de bevroegden kent de opleidingen wel maar maakt er geen gebruik van. In deze groep zijn 'Tertiel 2 digitale vaardige'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden oververtegenwoordigd (Tabel 65), alsook hogeschoolde en Nederlandstaligen (Tabel 121). 18% van de werkzoekenden zegt de opleidingen niet te kennen. Dit zijn vooral 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (Tabel 65), jongeren (Tabel 133), werkzoekenden die minder dan 1 jaar werkzoekend zijn (Tabel 149) en Franstalige respondenten (Tabel 121).

Werkzoekenden die gebruik maakten van het opleidingsaanbod geven aan hierover tevreden te zijn (72% van hen). Eén op tien werkzoekenden uit zich kritisch over het opleidingsaanbod rond digitale tools. In deze laatste groep zijn vooral 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden significant oververtegenwoordigd (14,2%). Er zijn geen andere significante verschillen tussen groepen werkzoekenden vast te stellen. Een aantal interviews met werkzoekenden en bemiddelaars, alsook de open vraag die in de enquête werd gesteld naar opportuniteiten, duiden wel op de noodzaak aan meer toelichting omtrent het gebruik van de digitale tools en het VDAB-account. Meer uitleg (en opleiding) rond de specifieke VDAB-tools en het -account lijkt opportuun.

Tabel 66: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over opleidingen rond gebruik van digitale tools van VDAB (N=225)

		Aantal	%	Valide %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners</b>	(Helemaal) niet akkoord	23	10,0%	10,0%
	Neutraal	40	17,7%	17,7%
	(Helemaal) akkoord	163	72,2%	72,2%
	Totaal	225	100,0%	100,0%

Tabel 67: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid over opleidingen rond gebruik van digitale tools van VDAB - naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners</b>	(Helemaal) niet akkoord	13	14,2% <sup>b</sup>	1	1,5%	6	12,1%
	Neutraal	22	22,7%	12	19,2%	5	11,1%
	(Helemaal) akkoord	60	63,2%	51	79,3%	35	76,7%
	Totaal	95	100,0%	64	100,0%	46	100,0%

#### 4.5.5. Uitsprekend (app VDAB)

VDAB heeft verschillende apps ontwikkeld ter ondersteuning van werkzoekenden. In de enquête peilden we in het bijzonder naar het gebruik en de tevredenheid van de uitsprekend-app. 'Uitsprekend' is een gratis app die werkzoekenden helpt om hun niveau van Nederlands te verbeteren, een app waarvan de onderzoekers veronderstelden dat werkzoekenden, zeker anderstaligen, deze app kenden. Die veronderstelling blijkt ook te kloppen.

Tabel 68: Enquête werkzoekenden - Gebruik 'Uitsprekend'-app - naar taal van enquête

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Uitsprekend (app VDAB) is makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	295	53,9%	37	61,5%	40	74,8% <sup>a</sup>
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	163	29,8%	10	16,4%	8	15,9%
	Ken ik niet	89	16,3%	13	22,2%	5	9,3%
	Total	547	100,0%	60	100,0%	53	100,0%

Kijkend naar kennis over en gebruik van de app, stellen we vast dat een vrij grote groep werkzoekenden hier gebruik van maakt (55,7%). Verder valt op dat deze voornamelijk laaggeschoolden bereikt (Tabel 137). Er zijn significante verschillen waar te nemen met andere opleidingsniveaus, waarbij hooggeschoolde de app het minst gebruiken (Tabel 137). Ook is het gebruik significant hoger onder Engelssprekende werkzoekenden (cf. Tabel 68). Tot slot volgt uit de data dat het gebruik ook significant hoger is onder niet-zelfredzame werkzoekenden en werkzoekenden die tot 'Tertiel 1 digitale vaardigheid' behoren (Tabel 152; Tabel 161).

We stellen vast dat de app algemeen goed onthaald wordt (62,3% (Helemaal) akkoord). Echter volgt ook dat laaggeschoolden, die significant meer gebruik maken van de app, ook significant negatiever zijn over het gebruiksgemak (Tabel 138). Eenzelfde relatie is ook waar te nemen bij 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden die eveneens meer gebruik maken van, maar ook negatiever zijn over de app dan andere categorieën digitaalvaardigen (Tabel 162). Ook niet-zelfredzame werkzoekenden zijn iets kritischer, echter is hier geen significante relatie. Tot slot kozen Franstalige en Engelstalige werkzoekenden vaker dan Nederlandstalige werkzoekenden voor de optie "(Helemaal) niet akkoord" maar het verschil is niet significant (Tabel 69).

Tabel 69: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak Uitsprekend-app - naar taal van de vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands		Frans		Engels	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Uitsprekend (app VDAB) is makkelijk te gebruiken.</b>	(Helemaal) niet akkoord	32	10,8%	5	12,7%	7	18,4%
	Neutraal	77	26,0%	8	20,8%	6	15,2%
	(Helemaal) akkoord	186	63,2%	25	66,4%	26	66,4%
	Totaal	295	100,0%	37	100,0%	40	100,0%

#### 4.5.6. Beschikbaarheid van tolken

Weinig verrassend is dat het gebruik van tolken significant hoger is onder niet-Nederlandstaligen en voorts ook onder laag- en middengediplomeerden (Tabel 141) en 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden (Tabel 171). We zien dat mannen zowel beter op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van tolken, alsook vaker hiervan gebruik maken dan vrouwen.

Tabel 70: Enquête werkzoekenden – Gebruik van informatie over een tolk – naar taal van de vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Maak je gebruik van de informatie over een tolk?</b>	Gebruik ik	155	32,0%	45	82,3% <sup>a</sup>	32	77,6% <sup>a</sup>
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	279	57,9% <sup>bc</sup>	5	8,3%	4	10,1%
	Ken ik niet	48	10,0%	5	9,4%	5	12,3%
	Totaal	482	100,0%	55	100,0%	41	100,0%

Wanneer we kijken naar werkzoekenden die een tolk gebruiken, en hoe deze de bestaande informatie over tolken ervaren, dan blijkt dat een relatief grote groep (43,4%) neutraal is. Verder valt op dat respondenten die de enquête in het Frans invulden (vergeleken met Nederlandstalige) naar beide uitersten neigen, en zowel significant vaker “(Helemaal) niet akkoord” als “(Helemaal) akkoord” kiezen (Tabel 71). Ook jongeren zijn significant positiever over de informatie over tolken dan oudere werkzoekenden (Tabel 132). De mate van digitale vaardigheid en zelfredzaamheid, factoren die een significante invloed hebben op het gebruik van tolken, spelen hier geen rol.

Tabel 71: Enquête werkzoekenden: Tevredenheid informatie over een tolk – naar enquêtetaal

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie over een tolk is makkelijk te vinden.</b>	(Helemaal) niet akkoord	12	7,9%	13	28,3% <sup>a</sup>	5	16,7%
	Neutraal	79	50,8% <sup>b</sup>	9	21,0%	12	39,5%
	(Helemaal) akkoord	64	41,3%	23	50,7%	14	43,8%
	Totaal	155	100,0%	45	100,0%	32	100,0%

#### 4.6. Opportuniteiten en risico's verbonden met verdere digitalisering

Tenslotte werd onderzocht waar bemiddelaars en werkzoekenden opportuniteiten en risico's zien m.b.t. de Digitale Contactstrategie. Hieruit volgt dat beiden zowel ruime kansen zien, voornamelijk gericht op het gebruik



van AI om werkzoekenden te matchen met passende vacatures, als ook risico's, voornamelijk gerelateerd aan het verlies van persoonlijke dienstverlening.

#### 4.6.1. Bemiddelaars

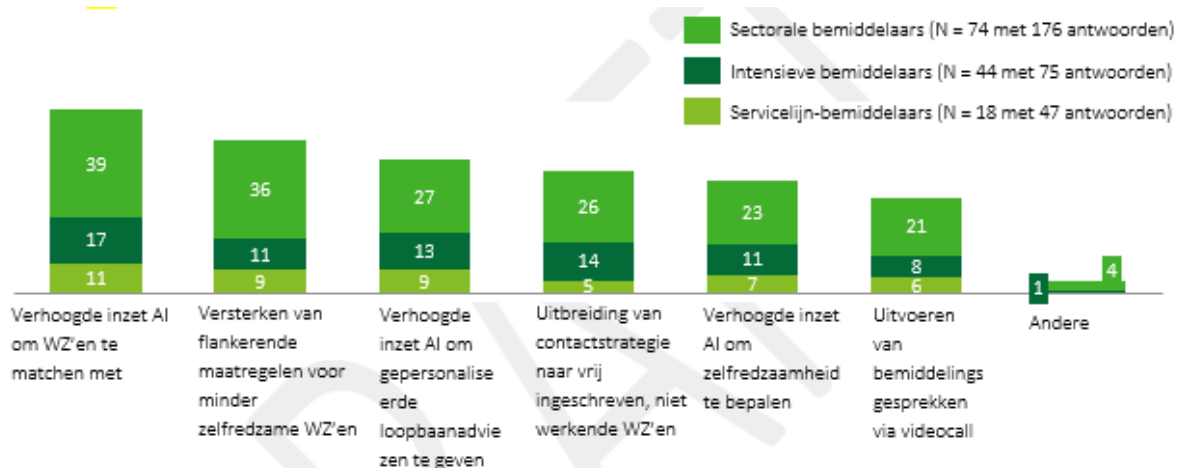
Als we kijken naar hoe bemiddelaars de kansen en risico's van digitalisering inschatten, dan ziet een overgrote meerderheid zowel opportuniteiten en risico's. Interessant is dat ongeveer hetzelfde percentage bemiddelaars kansen (76%) als risico's (79%) ziet.

Tabel 72: Opportuniteiten en risico's bij de Digitale Contactstrategie

	Ja	Nee
Zie je opportuniteiten bij de Digitale Contactstrategie? (N = 138)	76%	24%
Zie je risico's bij de Digitale Contactstrategie? (N = 155)	79%	21%

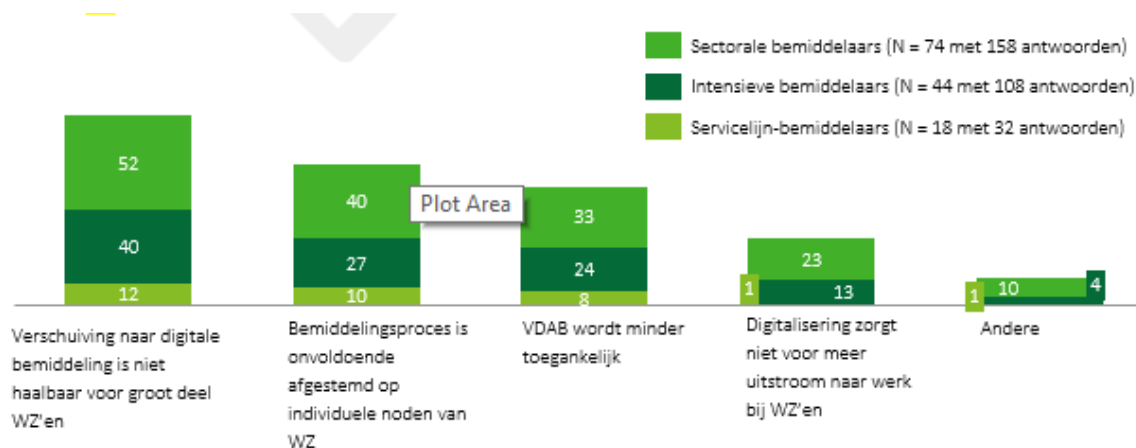
Als we inzoomen op de kansen die worden waargenomen dan zien we dat in alle groepen (sectoraal, intensief, en servicelijn) de meeste bemiddelaars kansen zien in de (verdere) inzet van AI om werkzoekende (beter) te matchen met relevante vacatures. Ook in het versterken van de flankerende maatregelen voor minder zelfredzame werkzoekenden liggen nog kansen volgens de bemiddelaars. Opvallend is dat deze optie alleen bij intensieve bemiddelaars, degene die in de praktijk werken met minder zelfredzame werkzoekenden, dit niet de op een na populairste optie is. Deze bemiddelaars zien meer potentie in het uitbreiden van de contactstrategie naar vrij inschreven werkzoekenden en het gebruiken van AI voor gepersonaliseerd loopbaanadvies. Tot slot is ook opvallend dat intensieve bemiddelaars procentueel gezien het minst enthousiast zijn over het gebruik van AI om zelfredzaamheid te bepalen. Hier is voornamelijk interessant dat intensieve bemiddelaars in veel gevallen anders kijken naar de mogelijkheden van de Digitale Contactstrategie voor minder zelfredzame werkzoekenden in vergelijking met sectorale en servicelijn-bemiddelaars.

Figuur 17: Enquête bemiddelaars - opportuniteiten voor de Digitale Contactstrategie



Als we naar de risico's kijken, zien we dat bemiddelaars in het bijzonder vinden dat de digitale bemiddeling niet haalbaar is voor een groot deel van de werkzoekenden. Hierbij zijn geen opvallende verschillen tussen verschillende groepen bemiddelaars. Daarnaast vinden ze ook dat het bemiddelingsproces onvoldoende afgestemd is op de individuele noden van werkzoekenden. Wel valt hier ook op dat maar een relatief laag aantal bemiddelaars meent dat deze strategie niet leidt tot meer uitstroom naar werk bij werkzoekenden. Ook de interviews met bemiddelaars en vakbonden reflecteren deze bezorgdheden. Bemiddelaars wijzen op het feit dat werkzoekenden vaak onvoldoende aan de slag kunnen met de digitale tools van VDAB, ook al gaven ze bij de inschatting aan wel over de nodige digitale vaardigheden te beschikken. Verder zien bemiddelaars in de intensieve en sectorale bemiddeling veel nood aan persoonlijke contact bij werkzoekenden.

Figuur 18: Enquête bemiddelaars - risico's Digitale Contactstrategie



#### 4.6.2. Werkzoekenden

Door middel van een open vraag aan het einde van de enquête werd ook input vanuit werkzoekenden verzameld over de Digitale Contactstrategie. Hieruit blijkt dat ondervraagden algemeen positief staan ten opzichte van de digitale tools (al waarschuwen VDAB-bemiddelaars dat de kennis van de digitale tools van VDAB soms gebrekkig is). Veel reacties richten zich dan ook op suggesties waarmee de impact van de VDAB-tools verder verbeterd kan worden.

Allereerst blijkt uit de suggesties dat een grote behoefte bestaat aan een meer uitgebreidere introductie van en toelichting bij het VDAB-account. Ondanks dat werkzoekenden algemeen tevreden zijn over de aangeboden tools, wordt in de suggesties opgemerkt dat werkzoekenden vaak niet goed op de hoogte zijn van alle mogelijkheden die dit platform biedt. Dit was een punt dat ook terugkwam in het interview met VDAB-bemiddelaars. Werkzoekenden zeggen volgens bemiddelaars soms al te snel dat ze de mogelijkheden van het VDAB-account kennen en ermee aan de slag kunnen, maar in de praktijk lukt dat dan moeilijker.

Tevens zien veel werkzoekenden kansen om het algoritme dat verantwoordelijk is voor de jobsuggesties te optimaliseren. Dat blijkt zowel uit de interviews als uit de open vraag die in de enquête werd gesteld. Ondanks het gebruik van artificiële intelligentie en diepere analyse, geven werkzoekenden vaak vacatures toegestuurd te krijgen die niet op hun maat gesneden zijn. Als optimalisatie wordt er bijvoorbeeld gesuggereerd om een filter voor rijbewijs toe te voegen om jobs die moeilijk bereikbaar zijn voor mensen zonder rijbewijs eruit te filteren. Dit punt sluit goed aan op de opportuniteiten die ook geïdentificeerd werden door de bemiddelaars.

Tenslotte wordt door werkzoekenden gesuggereerd om zowel online als fysieke trainingsmogelijkheden beter te integreren in het VDAB-account. Het (beter) aanbieden van concrete informatie over (her)scholingsmogelijkheden wordt gezien als een goede mogelijkheid om werkzoekende te motiveren en meer controle te geven over hun verdere loopbaan.

Tegelijkertijd blijkt uit de opmerkingen van werkzoekenden in de enquête dat een deel van de werkzoekenden – niet-zelfredzame werkzoekenden, minder digitale vaardigen zoals oudere werkzoekenden (>55 jaar) - de digital first-aanpak van VDAB als onpersoonlijk ervaart en dit overkomt als een gebrek aan empathie langs de kant van VDAB. Dit sluit ook aan bij de risico's die bemiddelaars identificeren. Zo wordt duidelijk dat sommige van de werkzoekende geen ruimte zien tijdens dit proces voor het aanpakken van persoonlijke belemmeringen, bv. faalangst. Daarnaast valt op dat veel van de klachten over het gebrek aan persoonlijke interactie en begeleiding afkomstig zijn van oudere werkzoekenden. Deze groep lijkt extra aandacht te vragen om goed mee te komen met de digitale aanpak. Enerzijds doordat ze zelf een gebrek aan digitale vaardigheden merken, anderzijds doordat ze geen goede ondersteuning van het platform ervaren voor het vinden van vacatures open voor of gericht op meer

seniorenprofielen. Juist doordat deze groep in veel gevallen al een lange loopbaan achter de rug heeft, kan dit beschamend voelen en daardoor een demotiverend effect hebben op de verdere zoektocht naar een passende baan. Belangrijk om op te merken is dat de Digitale Contactstrategie zich richt tot werkzoekenden tot en met 59 jaar. Voor werkzoekenden vanaf 60 jaar tracht VAB een persoonlijke benadering te voorzien (GLOW, IB+).

## 5. Conclusie en aanbevelingen

### 5.1. Conclusies

In 2018 kwam de digitalisering van het bemiddelingsproces van VDAB in een stroomversnelling, met de introductie van een nieuwe Digitale Contactstrategie. De Covid19-crisis versnelde dit proces nog eens. Sindsdien gaat VDAB in haar werking uit van een digital first-benadering voor zelfredzame en niet-zelfredzame werkzoekenden. Een belangrijke rol in de contactstrategie is weggelegd voor de servicelijn van VDAB, die de inschatting maakt of iemand zelfredzaam, dan wel niet-zelfredzaam is. Zelfredzamen worden opgevolgd en meerdere keren opnieuw ingeschat door de servicelijn. Deze bemiddeling loopt volledig online zonder face-to-face interacties tenzij de zelfredzame bij een nieuwe inschatting als niet-zelfredzaam wordt ingeschat. Niet-zelfredzame werkzoekenden worden doorverwezen naar en verder ondersteund door de sectorale of intensieve dienstverlening.

Op heden zijn inzichten omtrent de impact van de vernieuwde contactstrategie van VDAB-strategie beperkt. In de eerste helft van 2019 en einde 2019 werd door VDAB zelf een eerste en tweede tussentijdse evaluatie uitgevoerd, respectievelijk 6 maanden en één jaar na de invoering van de Digitale Contactstrategie. De studie baseerde zich enkel op administratieve en tevredenheidsdata die worden verzameld door VDAB. Deze VIONA-studie ambieerde om verder te bouwen op deze evaluatie, daarbij ook gebruik makend van administratieve data-analyse, bevindingen uit diepte-interviews met werkzoekenden, bemiddelaars van VDAB en andere stakeholders, alsook op de resultaten van enquêtes onder bemiddelaars van VDAB en zelfredzame en niet-zelfredzame werkzoekenden.

Welke conclusies kunnen we trekken op basis van de verschillende datacollectie- en analyseactiviteiten omtrent de impact van de versnelde inzet van digitalisering op de bemiddeling van werkzoekenden door VDAB?

#### **De digitale bereikbaarheid van VDAB is toegenomen sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie**

Met digitale bereikbaarheid doelen we op de mate waarin VDAB en haar dienstverlening voor werkzoekenden digitaal qua toepassingen en in de tijd toegankelijk is.

Zowel de administratieve data-analyse als de enquête van werkzoekenden tonen aan dat sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie meer werkzoekenden zich zonder ondersteuning van andere actoren inschrijven en het aandeel inschrijvingen die hetzij volledig digitaal plaatsvinden (online van thuis uit), hetzij via de humaan-digitale weg plaatsvinden (telefonisch via de servicelijn of via zelfbedieningscomputer in de VDAB-werkwinkel) in stijgende lijn zit. 80% van de werkzoekenden schrijft zich in bij VDAB zonder hulp, waar dit aandeel voor de invoering van de contactstrategie nog op 70% lag.

Werkzoekenden die zich (humaan) digitaal inschrijven (van thuis uit online, via de servicelijn of de zelfbedieningscomputer), beoordelen de digitale bereikbaarheid van VDAB algemeen positief: circa 76% van hen stelt dat VDAB goed of zeer goed digitaal bereikbaar is. Driekwart van deze groep zelf-inschrijvers geeft ook aan weinig moeite te hebben met inschrijven: 77% vindt het (zeer) makkelijk om in te schrijven als werkzoekende. Vooral de vrouwen en hooggeschoolden in deze groep ervaren weinig problemen. Een erg beperkt percentage (4%) vindt inschrijving (zeer) moeilijk.

Ook VDAB-bemiddelaars geven, zowel interviews als in de enquête met bemiddelaars, aan dat de digitale toegankelijkheid van VDAB is toegenomen sinds de intrede van de Digitale Contactstrategie. De perceptie bij bemiddelaars leeft echter dat de telefonische bereikbaarheid van VDAB sinds de introductie van de Digitale Contactstrategie is gedaald, mogelijk als gevolg van de inkorting van de werkuren. In interviews geven bemiddelaars aan dat het belang van telefonisch contact enigszins verminderd is door toegenomen onlinecommunicatie (bv. via het VDAB-account).

## De fysieke bereikbaarheid van VDAB blijft belangrijk voor een aanzienlijk aandeel van VDAB-klanten

Bijna 66% van de bevroegde werkzoekenden die zich met behulp van een bemiddelaar inschreven (en dus niet zelf) oordelen dat VDAB (zeer) goed fysiek toegankelijk is, een lager percentage dan hoe zelf-inschrijvers de digitale toegankelijkheid van VDAB beoordelen. Een beperkt percentage van de 'niet-digitale' inschrijvers (7%), waarin vooral kortgeschoolden oververtegenwoordigd zijn, vindt VDAB onvoldoende fysiek toegankelijk.

Uit de enquête blijkt bovendien dat de VDAB-werkwinkel een belangrijk contactpunt blijft voor Vlaamse werkzoekenden, niettegenstaande het toenemend gebruik van digitale toepassingen, en dat de fysieke bereikbaarheid van VDAB nog kan worden versterkt. Ongeveer 70% van de bevroegde werkzoekenden zegt de VDAB-werkwinkel te gebruiken. Bij anderstaligen stijgt dit percentage tot 80% en meer. Ook mannelijke werkzoekende, laag- en middengeschoolden en de midden-leeftijdsgroep (25-54 jaar) zeggen de werkwinkel significant meer te gebruiken dan andere categorieën werkzoekenden. Ook op vlak van digitale vaardigheid, zien we gelijkaardige, significante verschillen tussen werkzoekenden. 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden gebruiken de VDAB-werkwinkel meer dan 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden. Daarnaast zien we ook een significant verschil tussen 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'- en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden.

60% van de gebruikers van de VDAB-werkwinkel zeggen dat deze voor hen goed bereikbaar is. Zo'n 16% van de respondenten vindt dit (helemaal) niet het geval. We zien met betrekking tot dit punt weinig significante verschillen tussen groepen werkzoekenden.

Aanvullend vroegen we ook VDAB-bemiddelaars naar hun perceptie m.b.t. de beschikbaarheid van VDAB voor afspraken op kantoor. VDAB-bemiddelaars geven op deze vraag VDAB een score van 3,4 op 5. Bemiddelaars die reeds voor 2018 bij VDAB al werkzaam waren (en dus in de periode voor de Digitale Contactstrategie al actief waren), percipiëren echter een daling in de fysieke bereikbaarheid van VDAB. We noteren deze daling zowel voor sectorale als voor intensieve bemiddelaars. Mogelijk vindt deze perceptie grond in het verminderd aantal VDAB-werkwinkels sinds 2018 (en daarvoor) alsook in de kortere openingsuren van de werkwinkels sinds Covid-19. Dit is een aandachtspunt, aangezien de bevroegde bemiddelaars aangeven dat fysieke afspraken één van de belangrijkste kanalen blijft voor contact met werkzoekenden. Uit de enquête met werkzoekenden leren we dan weer vooral de meer kwetsbare groepen van werkzoekenden (laaggeschoold, 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, anderstaligen) leunen op fysieke afspraken met VDAB tijdens hun bemiddelingstraject en dit ook in de toekomst zo willen houden (of nog versterken).

## Het actief gebruik van de mogelijkheden die het VDAB-account biedt, is nog algemeen relatief beperkt bij werkzoekenden

Uit de evaluatie van 2019 door VDAB zelf bleek dat het aandeel zelfredzamen dat een vacature of een sollicitatie bewaard had, sterk was toegenomen van 13,7% in oktober 2018 naar ruim 30% in oktober 2019. Een stijging, maar wel onder de verwachtingen. Ook de afwerkingsgraad van automatische opdrachten lag met 29% (binnen de maand na aanmaakdatum van het account) eerder laag, oordeelde VDAB. Momenteel schuift VDAB de opdrachten naar voor als een verplicht te ondernemen stap maar er worden geen directe consequenties aan verbonden.

Allereerst stellen we vast dat het VDAB-account-platform goed ingeburgerd is geraakt bij Vlaamse werkzoekenden. Nagenoeg alle respondenten zeggen ervan gebruik te maken. Het platform laat hen vooral toe om te zoeken naar vacatures. Dit is de meest gebruikte optie waarop werkzoekenden beroep doen.

Volgens deze eerste bevindingen van VDAB – op basis van administratieve data – blijkt dat 30% van de werkzoekenden de automatische opdrachten die ze van VDAB in het VDAB-account krijgen opvolgen. Uit interviews met werkzoekenden en met sociale partners leren we dat kwetsbare werkzoekenden in de praktijk veel drempels ondervinden om de automatische opdrachten afdoende op te volgen (bv. onduidelijkheid over verplicht karakter van de opdracht, opdrachten die in de rest van communicatie tussen werkzoekenden en VDAB verloren gaat...).

In de enquête met werkzoekenden liggen de cijfers met betrekking tot het opvolgen van opdrachten en tips aanmerkelijk hoger. Bijna 95% van de respondenten geeft aan deze automatische opdrachten uit te voeren en tips van VDAB op te volgen. Mogelijk hebben respondenten het begrip 'opdrachten' ruimer opgevat in de survey (niet enkel 'automatische opdrachten'). Nederlandstaligen geven significant meer aan de opdrachten die in het VDAB-account verschijnen, op te volgen, in vergelijking met respondenten die de survey in het Frans en het Engels invulden. Ook jongere werkzoekenden geven aan in mindere mate opdrachten uit te voeren dan de midden-categorie en oudere werkzoekenden.

Parallel hiermee, stellen we op basis van de administratieve data-analyse vast dat 60% van de werkzoekenden in de dataset - nieuwe instroom en herinschrijvingen – geen gebruik maakt van de mogelijkheid om vacatures te bewaren in hun profiel (61,6%). Dit zijn veelal werkzoekenden die relatief snel of onmiddellijk na inschrijving een job vinden en geen nood zagen om vacatures te bewaren. Ongeveer 6% van de werkzoekenden bewaarde één online vacature; 6,4% twee. Daarna neemt het aantal bewaarde vacatures toe met de werkloosheidsduur. Zelfredzamen vertegenwoordigen 40% van het aantal bewaarde vacatures, terwijl ze 25% van de populatie uitmaken. Dit is echter niet onlogisch aangezien het matchen op vacatures de essentie is van de ondersteuning voor zelfredzamen. Ook hooggeschoolden zijn oververtegenwoordigd (37% van het aantal bewaarde vacatures tegenover 25% van de populatie). Vooral werkzoekenden met een migratieachtergrond en anderstaligen bewaren proportioneel minder vacatures. Een verklaring hiervoor die in de interviews naar voren kwamen, kan zijn dat deze groepen nog vaker bezig zijn met randvoorwaarden, zoals taalverwerving, waardoor matchen op vacatures nog relatief minder aan bod komt.

Kortom, nagenoeg alle werkzoekenden geven aan dat ze het VDAB-account kennen. De meesten van deze zeggen het VDAB-account ook echt te gebruiken in de survey, maar administratieve data en interviews met werkzoekenden en VDAB-bemiddelaars tonen aan dat dit gebruik nog relatief beperkt is in de praktijk, zelfs bij zelfredzame werkzoekenden. Er is ook evidentie dat een minderheid van de werkzoekenden ook moeilijkheden ondervindt om met het VDAB-account te werken. Dit kan voor werkzoekenden problematisch zijn als VDAB in toenemende mate langs deze weg communicatie (uitnodigingen, afsprakenbladen, opdrachten, transmissiedocumenten...) met rechtsgevolgen zou versturen en werkzoekenden, zelfs als deze als zelfredzaam zouden worden gecategoriseerd, beperkt hun persoonlijke pagina consulteren. Het maakt een grondige inschatting over de mate van digitale vaardigheid van werkzoekenden alleen nog maar belangrijker.

### **De flankerende maatregelen bereiken de beoogde doelgroep, maar worden door een kwetsbaar deel werkzoekenden als onvoldoende beschouwd**

Ter aanvulling van de nieuwe Digitale Contactstrategie werden ook een aantal flankerende maatregelen uitgerold die in het bijzonder dienen om niet-zelfredzame te ondersteunen in hun zoektocht naar een job. Specifiek richten deze maatregelen zich op het toegankelijk maken van de digitale tools van VDAB voor deze groep. Deze flankerende maatregelen bestaan uit een ruimer gamma van opties, van het aanbieden van zelfbedieningscomputers in de VDAB-werkwinkels tot het beschikbaar stellen van (informatie over) tolken voor anderstaligen, een anderstalig informatieaanbod, verklarende video's, een opleidingsaanbod rond digitale tools van VDAB. Desalniettemin blijft het belangrijk om zorgvuldig te analyseren in hoeverre deze maatregelen het gewenste doel bereiken en daadwerkelijk bijdragen aan het helpen van deze kwetsbare groep om goed mee te komen met en te profiteren van de nieuwe digitale opties.

Algemeen stellen we vast dat vooral anderstalige, kort- en middengeschoolden, en laag- en 'Tertiel 2 digitale vaardigheid'-werkzoekenden gebruik maken van de meeste flankerende maatregelen en er tegelijk ook de scherpste (kritische) meningen over uiten. We zien dat deze groepen ook oververtegenwoordigd zijn in de groep van niet-zelfredzame werkzoekenden. Andere groepen werkzoekenden – 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, hooggeschoolden, oudere werkzoekenden - maken minder gebruik van de flankerende maatregelen, maar kennen deze veelal wel. We stellen ook vast dat een belangrijk deel van de jongeren niet bekend is met het bestaan van een aantal flankerende maatregelen, bv. het opleidingsaanbod m.b.t. het gebruik

van digitale tools van VDAB. Algemeen kunnen we besluiten dat de flankerende maatregelen hun beoogde doelpubliek bereiken. Een aantal, meer specifieke vaststellingen:

- Circa 43% van de bevroegde werkzoekenden stelt dat ze de zelfbedieningscomputer gebruiken. Voor 15% zijn de zelfbedieningscomputers onbekend. 67% van de werkzoekenden vindt de computers makkelijk in gebruik. 7% is kritisch over het gebruiksgemak. Langdurig werkzoekenden en 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden hebben het moeilijker om de zelfbedieningscomputer te gebruiken.
- We stellen vast dat vooral laag- en middengeschoolde werkzoekenden beroep doen op het anderstalig aanbod van VDAB. 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en midden-geschoolde werkzoekenden vinden het anderstalig informatieaanbod van VDAB vaker onvoldoende.
- Het overgrote deel van de bevroegden is positief over de uitleggende YouTube-video's die VDAB aanbiedt. Vooral respondenten die de enquête in het Engels invulden en 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden zijn kritischer, nochtans gebruiken deze groep deze optie het meest.
- In de enquête keken we ook naar de bekendheid met en tevredenheid van werkzoekenden m.b.t. opleidingen rond het gebruik van de digitale VDAB-tools. Deze worden georganiseerd door vakbonden of externe partners. Zo'n 39% van de werkzoekenden zegt gebruik te maken (of te hebben gemaakt) van deze opleidingen. Vooral 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, laag- en middengeschoolden, de midden-leeftijdscategorie (25-54 jaar) en mannelijke werkzoekenden maken er significant meer gebruik van. 18% van de werkzoekenden zegt dit opleidingsaanbod niet te kennen, vooral dan 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, jongeren, werkzoekenden die minder dan 1 jaar werkzoekend zijn en respondenten die de enquête in het Frans invulden. Werkzoekenden die gebruik maken van het opleidingsaanbod geven aan hierover tevreden te zijn (72% van hen). Zo'n 10% is er kritisch over, vooral 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden.
- In de enquête peilden we naar het gebruik en de tevredenheid over 'Uitsprekend', een gratis app die werkzoekenden helpt om hun niveau van Nederlands te verbeteren. Een vrij grote groep werkzoekenden maakt hier gebruik van (55,7%), vooral laaggeschoolden, respondenten die de enquête in het Engels invulden, 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden en respondenten die de papieren versie van de enquête invulden. Over het algemeen wordt de app goed onthaald (62,3% (Helemaal) akkoord). Echter volgt ook dat laaggeschoolde, die significant meer gebruik maakt van de app, ook significant negatiever is over de ondersteuning die de app biedt tijdens hun zoektocht. Eenzelfde relatie is ook waar te nemen voor digitaal laagvaardige werkzoekenden, niet-zelfredzamen en anderstalige werkzoekenden.
- Weinig verrassend is dat het gebruik van tolken significant hoger is onder niet-Nederlandstaligen en voorts ook onder laag- en middengeschoolden en 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden. We zien dat mannen zowel beter op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van tolken, alsook vaker hiervan gebruik maken dan vrouwen. Wanneer we kijken naar werkzoekenden die een tolk gebruiken, en hoe deze de bestaande informatie over tolken ervaren, dan blijkt dat een relatief grote groep (43,4%) neutraal is.

### **De Digitale Contactstrategie heeft voor efficiëntiewinsten gezorgd in de werking van VDAB, maar dit werd mogelijk niet helemaal vertaald in een betere ondersteuning van kwetsbare werkzoekenden**

Uit de rapportering door VDAB en uit de interviews met sleutelactoren leren we dat de Digitale Contactstrategie het mogelijk heeft gemaakt om klanten (via de Servicelijn) sneller en proactiever te benaderen, wat we als één aspect van kwaliteit van bemiddeling beschouwen. Immers, hoe sneller een werkzoekende gecontacteerd en ondersteund kan worden in zijn/haar zoektocht naar werk, hoe beter. In mei 2023 engageerde VDAB zichzelf om vanaf dan, iedereen die zich inschrijft en na drie en vier nog geen contact opnam, zelf op te bellen. Voor de versnelling van de Digitale Contactstrategie belde VDAB de klant pas zes (later 5) weken na de inschrijving om samen te bekijken hoe de zoektocht naar werk verloopt. De fysiek (face-to-face) -begeleiding van niet-zelfredzame werkzoekenden werd daardoor eveneens met drie weken versneld. In navolging van het werkgelegenheidsakkoord van 2022 werd deze timing dus verkort (en versneld). Ook het gebruik van dynamische

gegevens over type werkzoekenden en het gebruik van AI-tools zorgen ervoor dat klanten die meer nood aan ondersteuning sneller worden geïdentificeerd en gecontacteerd.

Tegelijkertijd werd VDAB 'ontlast' omdat een groot aandeel zelfredzame werkzoekenden, met name diegenen onder hen die voldoende digitaalvaardig zijn en zelfstandig naar werk zoeken, niet meer naar de VDAB-werkwinkels langs moeten voor bemiddeling. Deze groep wordt krijgen na drie maanden een opvolggesprek om de voortgang samen met VDAB te bespreken.

Het beeld met betrekking tot de efficiëntiewinsten dat uit de enquête en interviews met bemiddelaars ontstaat, is echter eerder gemengd. Sinds de invoering van de nieuwe contactstrategie, zien bemiddelaars verbetering in een aantal aspecten van de bemiddeling door VDAB, maar er zijn ook negatieve percepties.

Ten eerste ziet de hele groep bemiddelaars een stijging in de snelheid waarmee klanten bereikt worden. Deze perceptie geldt dus ook voor de bemiddelaars in de analyse die al in dienst waren vóór 2018, voor de invoering van de Digitale Contactstrategie. De positieve perceptie is het meest uitgesproken bij servicelijn-bemiddelaars.

Echter zien we ook, anders dan verwacht, dat de gehele groep bemiddelaars een daling in de efficiëntie van het bemiddelingsproces percipiëren sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie. Vooral bemiddelaars in de sectorale en de intensieve dienstverlening zien minder efficiëntie na 2018 dan voor 2018. Dit resultaat uit de enquête met bemiddelaars is opmerkelijk. Interviews met bemiddelaars wijzen erop dat dit mogelijk kan verklaard worden door het feit dat intensieve en sectorale bemiddelaars vandaag vooral niet-zelfredzame werkzoekenden bedienen die meer van hun aandacht vragen, terwijl hun klantenbestand voor 2018 ook een hoger aandeel zelfredzame werkzoekenden bevatte. De perceptie over efficiëntie van bemiddelaars lijkt in deze minder betrekking te hebben op de toeleiding naar de cluster. Met betrekking tot dit laatste punt, geven interviews met bemiddelaars aan dat de toeleiding sneller verloopt dan voor de invoering van de Digitale Contactstrategie

VDAB-bemiddelaars menen dat de Digitale Contactstrategie in zekere mate ervoor gezorgd heeft dat er meer op maat van de werkzoekende gewerkt kan worden. Alle types bemiddelaars delen deze positieve evolutie. Zeker bij bemiddelaars in dienst vóór 2018 is de perceptie over meer maatwerk sterk. Deze positieve perceptie staat echter in contrast met de bezorgdheden die bemiddelaars uiten over bijvoorbeeld opdrachten op maat en de menselijke component die ontbreekt bij digitale toepassingen.

Ook opmerkelijk is dat sectorale en intensieve bemiddelaars een daling percipiëren in het aantal kwalitatieve contacten die ze hebben met klanten. Ook dit is opmerkelijk omdat men met de invoering van de Digitale Contactstrategie had verwacht dat de Digitale Contactstrategie ruimte en tijd zou creëren voor meer kwalitatieve contacten met de groep werkzoekenden die hier het meest nood aan hebben. Dit blijkt volgens bemiddelaars niet echt het geval te zijn. Bemiddelaars verwijzen daarbij ook naar andere evoluties – bv. het feit dat VDAB zich toenemend richt op andere groepen dan enkel de klassieke, uitkeringsgerechtigde werkzoekenden – als een verklarende factor voor de perceptie dat hun werklast niet gedaald is.

### Opportunities en risico's inzake Digitale Contactstrategie

VDAB-bemiddelaars zien zowel risico's en opportuniteiten verbonden aan de Digitale Contactstrategie. Ongeveer hetzelfde percentage bemiddelaars ziet kansen (76%) en risico's (79%).

We zien dat bemiddelaars – dit geldt voor alle categorieën - vooral kansen zien in de (verdere) inzet van AI om werkzoekende (beter) te matchen met relevante vacatures. Ook in het versterken van de flankerende maatregelen voor minder zelfredzame werkzoekenden liggen er nog kansen, geven ze aan. Opvallend is dat deze optie alleen bij intensieve bemiddelaars, degene die in de praktijk werken met o.a. niet-zelfredzamen, niet de op een na populairste optie is. Intensieve bemiddelaars zien vooral potentieel in het uitbreiden van de contactstrategie naar vrij inschreven werkzoekende en het gebruiken van AI voor gepersonaliseerd loopbaanadvies.



Anderzijds zien we dat bemiddelaars in het bijzonder vinden dat de digitale bemiddeling niet haalbaar is voor een groot deel van de werkzoekenden. Hierbij zijn geen opvallende verschillen tussen verschillende groepen bemiddelaars. Daarnaast vinden ze ook dat het bemiddelingsproces onvoldoende afgestemd is op de individuele noden van de werkzoekende.

Ook bij werkzoekenden werd gepeild naar de kansen en de risico's verbonden aan de Digitale Contactstrategie. Hieruit blijkt dat ondervraagden positief staan ten opzichte van de digitale tools van VDAB. Veel suggesties richten zich dan ook op de verdere optimalisering van de VDAB-tools. Zo blijkt er een grote behoefte aan meer toelichting bij het gebruik van het VDAB-account. Werkzoekenden tonen zich tevreden over de mogelijkheden die het VDAB-account biedt maar heel wat werkzoekenden zijn niet goed op de hoogte van alle mogelijkheden die dit platform biedt. Mogelijk verklaart dit ook het vooralsnog relatief beperkt gebruik van sommige mogelijkheden.

Tevens zien veel respondenten kansen om het algoritme dat verantwoordelijk is voor de job-suggesties nog verder te optimaliseren. Zo wordt er bijvoorbeeld gesuggereerd om een filter voor rijbewijs toe te voegen om jobs die moeilijk bereikbaar zijn voor mensen zonder rijbewijs eruit te filteren. Dit punt sluit goed aan op de opportuniteiten ook geïdentificeerd door bemiddelaars.

Tenslotte wordt gesuggereerd om trainingsmogelijkheden beter te integreren in het platform. Het (beter) aanbieden van concrete informatie over (her)scholingsmogelijkheden wordt gezien als een goede mogelijkheid om werkzoekende te motiveren en meer controle te geven over hun verdere loopbaan.

In termen van risico's wijzen werkzoekenden erop dat de Digitale Contactstrategie als onpersoonlijk door hen ervaren kan worden, in het bijzonder door oudere werkzoekenden.

## 5.2. Beleidsaanbevelingen

Op basis van bovenstaande conclusies stellen we volgende beleidsaanbevelingen voor.

### Meer aandacht voor de digitale vaardigheden van werkzoekenden tijdens inschattingsgesprekken

Uit het onderzoek blijkt dat de servicelijn (en sectorale bemiddelaars) algemeen positief wordt beoordeeld door de klanten van VDAB. Dat blijkt zowel uit de interviews en enquête met werkzoekenden, maar ook uit de administratieve data die VDAB hierover zelf monitort. We zien in de cijfers ook dat digitale vaardigheden een belangrijk aspect blijkt in de beoordeling van de zelfredzaamheid van werkzoekenden door VDAB.

Tegelijkertijd zijn we van mening dat er nog ruimte voor verbetering mogelijk is bij de inschatting die de servicelijn (en de sectorale bemiddelaars) maken over de zelfredzaamheid van werkzoekenden en de rol die digitale vaardigheden zou moeten spelen in de inschatting. Uit de enquêteresultaten blijkt immers dat een groep werkzoekenden die door VDAB als zelfredzaam worden beschouwd, zich in de praktijk eerder beperkte digitale vaardigheden toemeet en dus moeilijkheden kan ondervinden met de 'humaan-digitale' laag (hetzij volledig online, hetzij telefonisch via de servicelijn of via zelfbedieningscomputer in de VDAB-werkwinkel) waarmee deze benaderd worden. Deze bezorgdheid komt ook terug in de interviews met VDAB-bemiddelaars en personen van de vakbond die de opleidingen 'digitale tools' voor werkzoekenden verzorgen. Het is belangrijk dat de inschattingsgesprekken zowel focussen op de beschikbaarheid en aanwezigheid van technologie en digitale apparaten, alsook op het toepassen van digitale vaardigheden in de praktijk. De servicelijn doet dit vandaag reeds – op basis van een eigen vragenlijst- maar het strekt tot aanbeveling om de aspecten die bevraagd worden, nog scherper te stellen. Onze digitale vaardigheidsschaal – voor een groot deel gebaseerd op de IMEC-digimeter - hecht relatief veel gewicht aan stellingen die betrekking hebben op 'omgaan met technologie'. Naar de toekomst toe is het aan te bevelen dat de servicelijn nog scherper een inschatting maakt van de mate waarin werkzoekenden in staat zijn om snel te leren werken met nieuwe digitale tools (tools die ze nog niet kennen) en vertrouwen hebben in zichzelf om met nieuwe digitale tools aan de slag te gaan. Mogelijk kan dit verklaren waarom sommige

zelfredzame werkzoekenden toch drempels ondervinden om met de digitale tools van VDAB aan de slag te gaan. Bij twijfel over de digitale vaardigheden van een werkzoekende door de servicelijn, is dan in veel – maar niet in alle – gevallen face-to-face dienstverlening aangewezen.

Daarbij aansluitend is het van belang dat VDAB, meer dan vandaag het geval is, de digitale vaardigheden van werkzoekenden registreert. Vandaag gebeurt dit niet op een structurele en consistente basis. Gelet op het feit dat digitale toepassingen in de dienstverlening van VDAB in de toekomst nog belangrijker zullen worden, is een consistente registratie van de digitale vaardigheden van klanten voor beleidsdoeleinden relevant.

### **Een verdiepend tweesporenbeleid in de klantenbenadering van VDAB**

Het onderzoek stelt vast dat het merendeel van de Vlaamse werkzoekenden de voordelen van de Digitale Contactstrategie erkent; ervan gebruik maakt en over voldoende of zelfs sterke digitale vaardigheden beschikt om hierin mee te stappen. Sterker zelfs, een groep van werkzoekenden – hogeschoolden en 'Tertiel 3 digitale vaardigheid'-werkzoekenden – geeft aan nog meer gebruik te willen maken van digitale contactkanalen, zoals chat, een instrument dat vandaag nog maar marginaal wordt aangewend bij bemiddeling door VDAB. Dit is ook een groep die sneller de voordelen kan plukken van het gebruik van nog meer artificiële intelligentie in de werking van VDAB (bv. geavanceerde chatbot-functies in geval van informatievragen).

Tegelijkertijd stellen we vast dat een aanzienlijk deel van de klanten – dat we op 10 à 20% van het klantenbestand inschatten – moeilijkheden ondervindt om de digitale toepassingen van VDAB te gebruiken in hun zoektocht naar werk. Deze groep klanten – waarin anderstaligen, 'Tertiel 1 digitale vaardigheid'-werkzoekenden, niet-zelfredzame werkzoekenden en laaggeschoolde werkzoekenden oververtegenwoordigd zijn – wordt het best en ook bij voorkeur ondersteund door middel van persoonlijk contact met de VDAB-bemiddelaar, in eerste instantie fysiek en in tweede instantie, telefonisch. Dit impliceert dat naar de toekomst toe, VDAB haar fysieke bereikbaarheid en toegankelijkheid tegen het licht moet houden en nog moet versterken (voldoende dekkend netwerk van werkwinkels, toegankelijke toegangsuren, voldoende slots voor afspraken op kantoor etc.). Uit het onderzoek blijkt dat de bezorgdheid ook leeft bij VDAB-bemiddelaars zelf.

### **Er is ruimte voor verbetering om het flankerend beleid van VDAB voor minder digitaalvaardige werkzoekenden nog verder te versterken**

Aanvullend en in dit kader, stellen we vast dat de flankerende maatregelen een relatief groot bereik tonen, maar een aantal flankerende maatregelen kunnen nog verder aangescherpt worden.

Er is nog meer aandacht en ruimte nodig voor korte en laagdrempelige opleidingen m.b.t. het effectief gebruik van het VDAB-account en bij uitbreiding de mogelijkheden die in het VDAB-account geïntegreerd werden (zoeken van vacatures, opvolgen van automatische opdrachten en tips, afsprakenbeheer, bewaren van vacatures etc.). We zien namelijk dat, ook bij een bredere groep, het VDAB-account minder actief gebruikt wordt dan wat we zouden verwachten. Meer specifiek leiden de automatische opdrachten in de praktijk tot frustratie en verwarring bij werkzoekenden (en bemiddelaars). VDAB zelf, vakbonden en andere partners staan in voor de opleidingen 'werken met digitale tools van VDAB'. Ook de Vlaamse Digibanken kunnen in deze een positieve impact uitoefenen.

We stellen vast dat met betrekking tot veel aspect die in deze studie aan bod komen, anderstalige werkzoekenden op meer drempels stuiten dan Nederlandstalige respondenten in het bemiddelingsproces (minder gebruik maken van digitale tools, grote ontevredenheid over bevraagde kenmerken ...). Dit geldt zeker voor respondenten die de enquête in het Frans invulden. Om deze groep nog verder te versterken in hun zoektocht naar werk, is het aan te bevelen om verder te blijven inzetten op het vergroten van het anderstalig informatieaanbod en de beschikbaarheid van tolken.

### **Stimuleren van effectiever gebruik van het VDAB-account**

Ons onderzoek toont aan dat werkzoekenden aangeven dat ze het VDAB-account in grote mate gebruiken, maar die vaststelling moet op basis van bevindingen uit de administratieve data en de interviews met werkzoekenden genuanceerd worden. Werkzoekenden lijken zich met betrekking tot hun gebruik te positief in te schatten, en lijken op basis van administratieve data van VDAB slechts beperkt actief gebruik te maken van het VDAB-account.

Ander, recent onderzoek door Goos & Raedemaekers (2023) wijst erop dat nudging nuttig kan zijn om werkzoekenden te helpen met het actiever gebruik van het VDAB-account. Zij stelden vast dat eenvoudigere startcommunicatie met minder informatie vaker leidt tot doorklikken op de knop “Ga naar je account” en tot vaker inloggen op het VDAB-Account (Mijn Loopbaan). Deze effecten verschillen niet tussen werkzoekenden met een verschillende achtergrond, behalve dat de positieve effecten van een eenvoudigere startcommunicatie kleiner zijn bij mannen en jongeren<sup>24</sup>. Voorts heeft ook een aanmoedigend telefoongesprek kort na inschrijving een positief effect op het inloggen en het gebruik van het VDAB-account (bv. bewaren van vacatures), een effect dat mettertijd wegebt. Het wijst erop dat interventies in de startcommunicatie en een telefoongesprek kunnen leiden tot een veel intensiever gebruik van Mijn Loopbaan.

---

<sup>24</sup> Goos, M & Rademakers, E. Maatgericht Communiceren en Online Zoeken naar Werk Maarten Goos, Utrecht University School of Economics & Instituut GAK Emilie Rademakers, Utrecht University School of Economics August 11, 2023



## Bijlagen

### Bijlage 1: Lijst met interviewees – helikopterinterviews

Datum	Namen	Organisatie
12/01/23	Bert Schelfout	VDAB
16/01/23	Johan Hansens	VDAB
19/01/23	Joris Ghysels, Louise Penninckx, Johan Sauviller	VDAB
24/01/23	Bernhard Goovaerts	VDAB
30/03/23	Joris Ghysels, Lindsay Theunis	VDAB
12/04/23	Achraf Bencherki, Dominik Huysmans, Willem Vansina, Marco Wolfs, Marjon Willaert	VDAB
27/04/23	Cindy Dewaele en Bram Lievrouw	VDAB
13/04/23	Dirk Malfait	Verso
22/03/23	Hilde Plancke	ACLVB
13/04/23	Veerle Van Nieuwenhuysen	VOKA
23/03/23	Sarah Gorissen, Karim Dibas, Thomas Van Delsen	ACV
21/03/23	Judy Morsa, Johan Decubber	ABVV
13/04/23	Joris Renard	Unizo

## Bijlage 2: Variabelen administratieve dataset VDAB

Tabel 73: Overzicht van variabelen voor de administratieve data-analyse

- Historiek werkzoekendencategorie
- Provincie van woonplaats
- Zelfredzaamheid werkzoekende
- Geboortedatum werkzoekende
- Geslacht werkzoekende
- Studieniveau werkzoekende
- Werkloosheidsduur
- Origine werkzoekende
- Kennis van Nederlands werkzoekende
- Kanaal van inschrijving bij VDAB
- Werkzoekende noteert feedback bij sollicitatie in het VDAB-account
- Gebruik 'Bewaren sollicitatiemap' in het VDAB-account
- Opvolging 'opdrachten' in het VDAB-account
- Totaal aantal contacten per maand met bemiddelaar VDAB, inclusief met servicelijn
- Aantal 'andere' contacten per maand met bemiddelaar VDAB (chat, teams, Skype, andere...)
- Aantal telefoongesprekken per maand met servicelijn/regionale bemiddelaar VDAB
- Aantal gesprekken per maand met bemiddelaar VDAB (proxy voor fysieke afspraken)
- Doorverwijzing naar één van de vakbonden voor opleiding 'werken met VDAB-tools'
- Aanwezigheid van e-mailadres
- Digitale vaardigheden van werkzoekende (noot: wordt niet consequent gemonitord)
- Hoofdcluster werkzoekende (eerste en laatst gekende cluster)
- (Indien sectorale begeleiding) cluster sectorale begeleiding (eerste en laatst gekende cluster)

### Bijlage 3: Validiteit schaal-digitale vaardigheid (Cronbachs Alfa, factoranalyse, aanmaken van categorieën)

Voor de analyse wordt enkel gewerkt met de 628 respondenten die alle stellingen hebben beantwoord. Aangezien de schaal uit positief én negatief geformuleerde stellingen bestaat, werd bijkomend gekeken of alle 628 respondenten de stellingen goed begrepen / gelezen hebben: 9 respondenten antwoordden enkel positief of negatief op de 12 stellingen → deze 9 respondenten werden uit de analyse verwijderd. De analyse werden aldus uitgevoerd op een totaal van 619 respondenten.

#### A. Cronbach Alfa-test: resultaten

Alvorens de Cronbachs alfa analyse uit te voeren, werden de zeven negatief geformuleerde stellingen herschaald:

- Helemaal niet akkoord (1) → Helemaal akkoord (5)
- Niet akkoord (2) → Akkoord (4)
- Neutraal (3) → Neutraal (3)
- Akkoord (4) → Niet akkoord (2)
- Helemaal akkoord (5) → Helemaal niet akkoord (1)

Tabel 74: Herschaling 12 stellingen digitale vaardigheid

Stelling	Herschaald
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.	Neen
Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend.	Ja
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web).	Ja
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten.	Ja
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan.	Ja
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen.	Neen
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij.	Neen
Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan.	Neen
In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen.	Neen
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert.	Ja
Ik vind online surfen moeilijk.	Ja
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken.	Ja

Cronbachs alfa bedraagt 0,901 voor de 12 stellingen.

Bij 1 stelling stijgt Cronbachs alfa (i.c. van 0,901 naar 0,911) wanneer deze stelling verwijderd wordt: “In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen.” Bij de overige stellingen zou Cronbachs alfa telkens dalen (met -0,3 tot -1,6) bij verwijdering uit de schaal. De stelling met de kleinste impact op Cronbachs alfa (i.c. daling van 0,901 naar 0,898) is: “Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan”.

Tabel 75: Cronbach Alfa schaal-digitale vaardigheid: resultaten

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.	42,26	66,508	,554	,337	,896
Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend. [herschaald]	42,51	62,153	,631	,494	,892
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web). [herschaald]	42,31	62,101	,731	,684	,887
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten. [herschaald]	42,42	60,642	,773	,719	,885
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan. [herschaald]	42,56	60,519	,713	,562	,888
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen.	42,81	63,656	,590	,429	,894
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij.	42,64	62,069	,748	,633	,887
Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan.	42,55	66,682	,514	,368	,898
In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen.	42,77	70,079	,220	,079	,911
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert. [herschaald]	42,94	62,189	,655	,479	,891
Ik vind online surfen moeilijk. [herschaald]	42,25	63,591	,647	,499	,892
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken. [herschaald]	42,60	60,878	,689	,544	,889

## Factoranalyse: resultaten

Bij het uitvoeren van een **factoranalyse (Varimax rotatie)** op alle 12 stellingen worden 2 componenten bekomen:

Tabel 76: Factoranalyse – resultaten (12 stellingen)

### Total variance explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,935	49,458	49,458	5,935	49,458	49,458	4,453	37,104	37,104
2	1,059	8,828	58,286	1,059	8,828	58,286	2,542	21,181	58,286

Extraction method: Principal Component Analysis

### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
--	-----------



	1	2
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.	,405	,531
Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend. [herschaald]	,759	,133
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web). [herschaald]	,834	,176
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten. [herschaald]	,835	,239
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan. [herschaald]	,689	,375
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen.	,331	,698
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij.	,492	,708
Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan.	,192	,770
In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen.	,029	,434
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert. [herschaald]	,676	,297
Ik vind online surfen moeilijk. [herschaald]	,724	,208
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken. [herschaald]	,688	,334

Extraction method: Principal Component Analysis  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Wanneer de stelling “In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen.” uit de factoranalyse wordt verwijderd, worden dezelfde 2 componenten onderscheiden:

Tabel 77: Factoranalyse – resultaten (10 stellingen)

#### Total variance explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,876	53,422	53,422	5,876	53,422	53,422	4,092	37,200	37,200
2	1,047	9,521	62,943	1,047	9,521	62,943	2,832	25,742	62,943

#### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component	
	1	2
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.	,335	,604
Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend. [herschaald]	,764	,165
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web). [herschaald]	,839	,210
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten. [herschaald]	,839	,264
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan. [herschaald]	,653	,438
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen.	,273	,729
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij.	,437	,744
Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan.	,116	,809
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert. [herschaald]	,633	,374
Ik vind online surfen moeilijk. [herschaald]	,686	,292
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken. [herschaald]	,642	,411

Extraction method: Principal Component Analysis  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Wanneer tot slot ook de stelling met de kleinste impact op Cronbachs alfa: “Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan” uit de factoranalyse wordt verwijderd, wordt nog 1 component weerhouden:

## Total variance explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,576	55,763	55,763	5,576	55,763	55,763

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component 1
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.	,624
Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend. [herschaald]	,716
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web). [herschaald]	,806
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten. [herschaald]	,841
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan. [herschaald]	,788
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen.	,649
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij.	,784
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert. [herschaald]	,740
Ik vind online surfen moeilijk. [herschaald]	,729
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken. [herschaald]	,763

De twee stellingen inzake 'de nabije omgeving' zorgden voor methodologische ruis op het construct 'digitale vaardigheid'. Cronbachs alfa voor het construct / de schaal met 10 stellingen bedraagt 0,910.

## C. Berekening score op 'digitaalvaardig'

Om de score voor 'digitaalvaardig' te berekenen, worden niet zomaar de waarden op de 10 stellingen gesommeerd, maar wordt rekening gehouden met het 'gewicht' van elke stelling binnen het construct 'digitaalvaardig'; dit gewicht betreft de factorlading. Voor elke respondenten wordt de waarde op elke stelling<sup>25</sup> (waarbij 'Helemaal niet akkoord' = 1 en 'Helemaal akkoord' = 5) vermenigvuldigd met de factorlading op de betreffende stelling, en vervolgens gesommeerd.

Onderstaand wordt voor een willekeurige respondent de berekening van de score op 'digitaalvaardig' weergegeven, alsook de minimum- en maximumscore die men kan behalen én de score wanneer men elk van de 10 stellingen beantwoordt met 'Neutraal'.

De minimumscore op de schaal 'digitaalvaardig' bedraagt 7,4 (i.c. wanneer de respondent op elk van de tien uitspraken aanduidt 'helemaal niet akkoord'), de maximumscore bedraagt 37,2 (i.c. wanneer de respondent voor elk van de tien uitspraken aangeeft 'helemaal akkoord' te gaan). Wanneer een respondent op elk van de tien uitspraken 'neutraal' antwoordt, bedraagt zijn/haar score inzake 'digitaalvaardig' 22,3.

Tabel 78: Wijze van berekening van de score op 'digitaalvaardig'

Uitspraak	Willekeurig voorbeeld			Minimum score		Maximum score		Neutraal	
	Waarde	Factorlading	Score	Waarde	Score	Waarde	Score	Waarde	Score
1	5	,624	3,12043488	1	0,6240870	5	3,1204349	3	1,8722609
2	1	,716	0,71564126	1	0,7156413	5	3,5782063	3	2,1469238
3	1	,806	0,80617085	1	0,8061708	5	4,0308542	3	2,4185125

<sup>25</sup> De berekening is op basis van de herschaalde scores/variabelen.

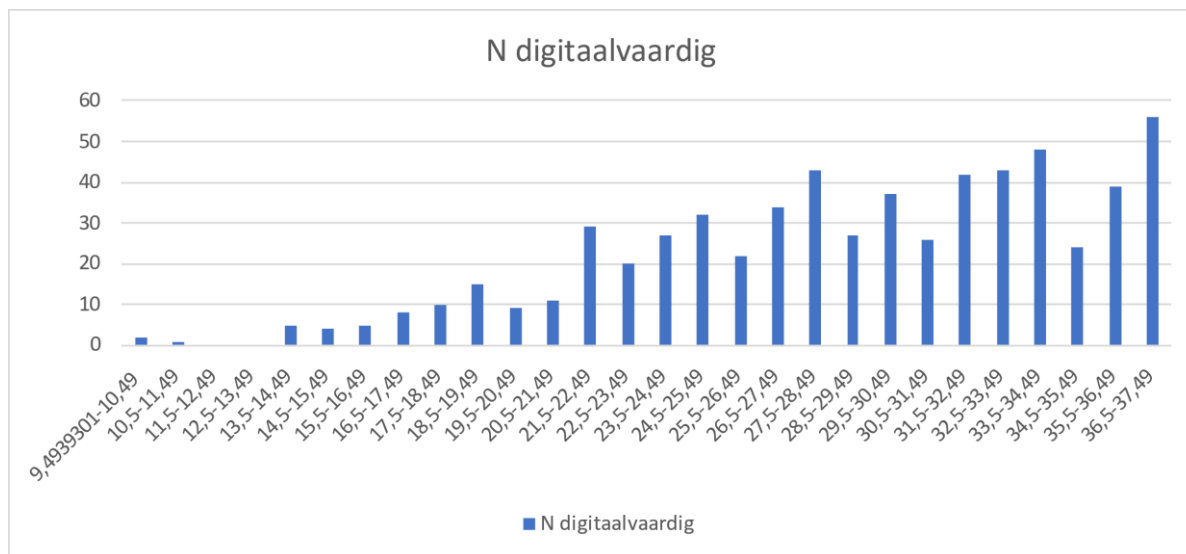
4	1	,841	0,84105157	1	0,8410516	5	4,2052578	3	2,5231547
5	2	,788	1,57510047	1	0,7875502	5	3,9377512	3	2,3626507
6	4	,649	2,59613676	1	0,6490342	5	3,2451710	3	1,9471026
7	4	,784	3,13558602	1	0,7838965	5	3,9194825	3	2,3516895
8	2	,740	1,48032696	1	0,7401635	5	3,7008174	3	2,2204904
9	5	,729	3,64555072	1	0,7291101	5	3,6455507	3	2,1873304
10	4	,763	3,05152045	1	0,7628801	5	3,8144006	3	2,2886403
<b>Totaal</b>		<b>21,0</b>		<b>7,4395853</b>		<b>37,1979266</b>		<b>22,3187560</b>	

In tabel 33 wordt de frequentieverdeling weergegeven van de scores op 'digitaalvaardig' voor de 619 respondenten die werden betrokken in de analyse. De verdeling blijkt behoorlijk scheef: 16% van de respondenten bevindt zich in de onderste helft van de schaal (i.c. 9,5-2,49) en kent aldus een lagere mate van digitale vaardigheid, 84% bevindt zich in de bovenste helft (i.c.  $\geq 22,5$ ) en scoort bijgevolg hoger op digitaalvaardig.

Tabel 79: Frequentieverdeling van de scores op 'digitaalvaardig' (eigen inschatting door werkzoekenden)

Score 'digitaalvaardig'	N	%
9,49-10,49	2	0,3%
10,5-11,49	1	0,2%
11,5-12,49	0	0,0%
12,5-13,49	0	0,0%
13,5-14,49	5	0,8%
14,5-15,49	4	0,6%
15,5-16,49	5	0,8%
16,5-17,49	8	1,3%
17,5-18,49	10	1,6%
18,5-19,49	15	2,4%
19,5-20,49	9	1,5%
20,5-21,49	11	1,8%
21,5-22,49	29	4,7%
22,5-23,49	20	3,2%
23,5-24,49	27	4,4%
24,5-25,49	32	5,2%
25,5-26,49	22	3,6%
26,5-27,49	34	5,5%
27,5-28,49	43	6,9%
28,5-29,49	27	4,4%
29,5-30,49	37	6,0%
30,5-31,49	26	4,2%
31,5-32,49	42	6,8%
32,5-33,49	43	6,9%
33,5-34,49	48	7,8%
34,5-35,49	24	3,9%
35,5-36,49	39	6,3%
36,5-37,49	56	9,0%
	619	100,0%

Figuur 19: Frequentieverdeling - respondenten - score inzake schaal-digitale vaardigheid



### E. Bepalen categorieën ‘digitaalvaardig’

We konden vaststellen (zie tabel 33) dat de verdeling op digitaalvaardig behoorlijk scheef zit: een grote meerderheid van de respondenten scoort relatief hoger op digitaalvaardig. Om die reden werd beslist – in overleg met de opdrachtgever – om digitaalvaardig in drie gelijke categorieën onder te verdelen, want:

- door een indeling in drie categorieën kan verondersteld worden dat de groep met de laagste scores relatief minder digitaalvaardig zal zijn en de groep met de hoogste scores relatief meer digitaalvaardig zal zijn;
- een indeling in gelijke categorieën garandeert dat elke categorie van digitaalvaardig steeds een voldoende aantal respondenten zal omvatten.

Een bijkomende reden om de groepen in te delen op basis van het aantal respondenten – en dus niet op basis van de score op digitaalvaardig – is het steeds digitaal worden van de samenleving, waardoor ook de werkzoekende steeds digitaal moet worden. Een indeling op basis van het aantal respondenten houdt hier rekening mee, aangezien de categorieën mee zullen opschuiven met deze realiteit; bij een vaste indeling op basis van de score op digitaalvaardig zou voorbijgegaan worden aan deze realiteit.

De exacte indeling van de werkzoekenden in categorieën van digitale vaardigheid is aldus:

Categorie	Score op schaal-digitale vaardigheid	N = aantal respondenten
Tertiel 1 digitale vaardigheid	9,49 t/m 26,69	206
Tertiel 2 digitale vaardigheid	26,71 t/m 32,57	206
Tertiel 3 digitale vaardigheid	>32,68	206

### F. Wegen van de data

Om te garanderen dat de steekproef voor een aantal belangrijke parameters een weerspiegeling vormt van de populatie (van werkzoekenden), werd in overleg met de opdrachtgever beslist om de steekproef te wegen. Hiertoe werd de verdeling van de steekproef afgezet ten opzichte van de verdeling van de populatie, en dit voor de parameters geslacht, leeftijd en scholingsgraad.

Tabel 34 geeft aan dat – voor de betrokken parameters – de steekproefverdeling niet geheel overeenstemt met de populatieverdeling en een weging aldus aangewezen is. Het toekennen van een wegingscoëfficiënt aan elke

respondent zal ertoe leiden dat een onder- of oververtegenwoordiging van specifieke subgroepen wordt ondervangen en de verhoudingen in de steekproef deze van de populatie zullen weerspiegelen.

Tabel 80: Verdeling van populatie en steekproef – naar geslacht, leeftijd en scholingsgraad

Populatie (%)		Kortgeschoold	Middengespoold	Hooggeschoold
	<25 jaar	2,9%	2,3%	0,5%
Vrouw	25-54 jaar	13,0%	11,9%	9,6%
	≥ 55 jaar	3,8%	3,1%	2,3%
	<25 jaar	5,2%	3,0%	0,3%
Man	25-54 jaar	15,1%	11,0%	5,6%
	≥ 55 jaar	4,7%	3,3%	2,3%
	<25 jaar	0,7%	1,9%	0,6%
Steekproef (%)		Kortgeschoold	Middengespoold	Hooggeschoold
	<25 jaar	0,7%	1,9%	0,6%
Vrouw	25-54 jaar	6,0%	12,2%	17,2%
	≥ 55 jaar	1,2%	4,4%	6,8%
	<25 jaar	0,6%	1,6%	0,4%
Man	25-54 jaar	7,4%	11,0%	11,8%
	≥ 55 jaar	3,8%	3,8%	8,4%

Onderstaande tabel geeft de wegingscoëfficiënten voor elk van de betrokken subgroepen, waarbij een coëfficiënt groter dan 1,0 duidt op een ondervertegenwoordiging van de betrokken subgroep in de steekproef en een coëfficiënt kleiner dan 1,0 op een oververtegenwoordiging van de subgroep in de steekproef. Hoe meer de coëfficiënt afwijkt van 1,0 in positieve of negatieve zin, hoe respectievelijk meer of minder gewicht de antwoorden van de betrokken subgroep zullen doorwegen in de resultaten.

Tabel 81: Wegingscoëfficiënten (afgetopt op 4,5)

Steekproef (%)		Kortgeschoold	Middengeschoold	Hooggeschoold
Vrouw	<25 jaar	3,9356644	1,1785130	0,8927389
	25-54 jaar	2,1541568	0,9743854	0,5570003
	≥ 55 jaar	3,2274551	0,6969104	0,3334521
Man	<25 jaar	4,5000000	1,8314537	0,7903232
	25-54 jaar	2,0531726	0,9929069	0,4786349
	≥ 55 jaar	1,2376338	0,8618538	0,2797233

## Bijlage 4: Uitval enquête werkzoekenden

	Online		Schriftelijk		Total		+- ingevuld t.e.m.
	N	%	N	%	N	%	
0%-9,9%	99	15,9%	3	1,8%	102	12,9%	V4
10%-19,9%	0	0,0%	1	,6%	1	,1%	
20%-29,9%	26	4,2%	3	1,8%	29	3,7%	V6
30%-39,9%	0	0,0%	5	3,0%	5	,6%	V8
40%-49,9%	8	1,3%	3	1,8%	11	1,4%	V9
50%-59,9%	17	2,7%	4	2,4%	21	2,7%	
60%-69,9%	6	1,0%	4	2,4%	10	1,3%	
70%-79,9%	0	0,0%	7	4,1%	7	,9%	
80%-89,9%	3	,5%	18	10,7%	21	2,7%	
90%-100%	463	74,4%	121	71,6%	584	73,8%	
Total	622	100,0%	169	100,0%	791	100,0%	

## Bijlage 5: Vragenlijst papieren enquête - werkzoekenden



## VDAB heeft jouw hulp nodig voor het beter kunnen begeleiden van personen in hun zoektocht naar werk!

Deloitte voert in opdracht van de Vlaamse overheid een onderzoek uit. Dit onderzoek gaat over de impact van de begeleiding van VDAB op jouw zoektocht naar werk. De vragenlijst duurt maximaal 10 minuten.

BEDANKT ALVAST  
VOOR JOUW DEELNAME  
AAN DEZE VRAGENLIJST

### Vragenlijst: de begeleiding van VDAB voor jouw zoektocht naar werk

Deloitte voert in opdracht van de Vlaamse overheid (het Departement Werk en Sociale Economie) een onderzoek uit. Dit onderzoek gaat over de impact van de begeleiding van VDAB op jouw zoektocht naar werk. Hierbij onderzoekt Deloitte de bereikbaarheid en kwaliteit van deze begeleiding.

Om de werking van VDAB voor elke werkzoekende in de toekomst nog te verbeteren, hebben we jouw mening nodig. Kan je ons helpen door deze vragenlijst in te vullen? Het duurt maximaal 10 minuten. De vragenlijst invullen is niet verplicht, maar kan voor ons een grote hulp zijn. De antwoorden zijn volledig anoniem en worden nooit gedeeld met je VDAB-bemiddelaar.

We vragen ook enkele persoonlijke gegevens als je wil deelnemen aan een vervolginterview. Deze dienen enkel om het vervolginterview te kunnen plannen. Indien je verdere vragen hebt over het onderzoek zelf, kun je ons bereiken via onderstaande contactgegevens (maandag tot vrijdag, 9u - 17u):

- Steven Bulté: sbulte@deloitte.com | +32 479 90 42 22
- Victoria van der Enden: vvanderenden@deloitte.com | +32 474 29 49 19
- Gilles Verbiest: gverbiest@deloitte.com | +32 471 46 56 19

Bedankt alvast voor jouw deelname aan deze vragenlijst!

## WE WILLEN JOU BETER LEREN KENNEN!

**Vraag 1. Ik ben werkzoekend?**  Ja  Nee

**Vraag 2. Ik ben ingeschreven bij VDAB?**  Ja  Nee

*Indien je niet bent ingeschreven bij VDAB, is deze vragenlijst niet voor jou. We willen je alsnog hartelijk danken voor je interesse in ons onderzoek!*

**Vraag 3. Ik identificeer mijzelf als**  Vrouw  Man  Ander

**Vraag 4. Ik ben geboren in het volgende jaartal**

Open antwoord

**Vraag 5. Ik woon in:**

*Slechts één antwoord mogelijk*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Limburg         | <input type="checkbox"/> Antwerpen                          |
| <input type="checkbox"/> Oost-Vlaanderen | <input type="checkbox"/> het Brussels Hoofdstedelijk Gewest |
| <input type="checkbox"/> Vlaams-Brabant  | <input type="checkbox"/> Een provincie in het Waalse Gewest |
| <input type="checkbox"/> West-Vlaanderen | <input type="checkbox"/> Ergens anders                      |

**Vraag 6. Mijn hoogst behaalde diploma is:**

*Slechts één antwoord mogelijk*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Master (MA) of hoger (PHD en/of doctoraat)                 | <input type="checkbox"/> Secundair onderwijs |
| <input type="checkbox"/> Academische Bachelor (ABA) of professionele bachelor (PBA) | <input type="checkbox"/> Lager onderwijs     |

**Vraag 7. Ik ben geboren in:**  België

*Slechts één antwoord mogelijk*

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Europese Unie (maar niet in België) |
| <input type="checkbox"/> Buiten de Europese Unie             |

- pag. 3 -

**Vraag 8. Ik ben werkzoekende sinds:**

*Slechts één antwoord mogelijk*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Minder dan 3 maanden             | <input type="checkbox"/> Meer dan 6 en maximaal 12 maanden |
| <input type="checkbox"/> Meer dan 3 en maximaal 6 maanden | <input type="checkbox"/> Langer dan 12 maanden             |

## MIJN ERVARINGEN BIJ HET INSCHRIJVEN ALS WERKZOEKENDE BIJ VDAB!

**Vraag 1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?**

*Slechts één antwoord mogelijk*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Zelf, volledig online van thuis uit                       | <input type="checkbox"/> Met hulp van een bemiddelaar                   |
| <input type="checkbox"/> Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer | <input type="checkbox"/> Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.       |
| <input type="checkbox"/> Via de zelfbedieningspc's in de werkinkels                | <input type="checkbox"/> Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ... |

**Vraag 2. Hoe ervaarde je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Niet bereikbaar   | <input type="checkbox"/> Goed bereikbaar      |
| <input type="checkbox"/> Weinig bereikbaar | <input type="checkbox"/> Zeer goed bereikbaar |
| <input type="checkbox"/> Neutraal          |   |

**Vraag 3. Hoe ervaarde je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ontoegankelijk      | <input type="checkbox"/> Goed toegankelijk |
| <input type="checkbox"/> Weinig toegankelijk | <input type="checkbox"/> Zeer toegankelijk |
| <input type="checkbox"/> Neutraal            |  |

**Vraag 4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Zeer moeilijk | <input type="checkbox"/> makkelijk      |
| <input type="checkbox"/> moeilijk      | <input type="checkbox"/> Zeer makkelijk |
| <input type="checkbox"/> Neutraal      |   |

- pag. 4 -

## HOE HELPT VDAB JOU?

**Vraag 5. Ga je akkoord met onderstaande stellingen over gebruiksgemak?** (de website/app is gemakkelijk te begrijpen, ik weet waar ik op moet klikken, het is gemakkelijk om van de ene naar de andere pagina te aan, enzovoort)

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord	Gebruik ik niet	Ken ik niet
De website van VDAB: www.vdab.be is makkelijk te gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitsprekend (app VDAB) is makkelijk te gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 6. Ga je akkoord met onderstaande stellingen over zoektocht naar werk?** (ik weet welke stappen ik moet nemen, hoe ik mijn CV kan herwerken, waar ik vacatures kan terugvinden, enzovoort).

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord	Gebruik ik niet	Ken ik niet
Door de website van VDAB: www.vdab.be kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door het VDAB-account kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door Uitsprekend (app VDAB) kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door de zelfbedieningscomputers in een VDAB-werkwinkel kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## JOUW DIGITALE VAARDIGHEDEN

**Vraag 7. Duid aan of je thuis beschikt over de volgende toestellen:**

Meerdere antwoorden mogelijk

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tablet                      | <input type="checkbox"/> Computer      |
| <input type="checkbox"/> Smartphone met mobiele data | <input type="checkbox"/> Geen antwoord |
| <input type="checkbox"/> GSM zonder mobiele data     |  |

**Vraag 8. Heb je thuis een internetverbinding?**  Ja  Nee

**Vraag 9. Heb je een persoonlijk e-mailadres?**  Ja  Nee

**Vraag 10. In welke mate ga je akkoord met onderstaande stellingen?**

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind online surfen moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## JOUW CONTACT MET VDAB-BEMIDDELAARS

**Vraag 11. Heb je een persoonlijke bemiddelaar?**

- Ja  Nee  Weet ik niet

**Vraag 12. Hoe heb je meestal contact met VDAB?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar (face-to-face)  Chat (bv. Skype/Hangout)  
 Per email  Videogesprek  
 Telefonisch  ik heb geen contact met VDAB

## INDIEN JE GEEN PERSOONLIJKE BEMIDDELAAR HEBT MAG JE VRAAG 13 TOT EN MET 18 OVERSLAAN!

**Vraag 13. Hoe vaak heb je een fysieke ontmoeting gehad met je VDAB-bemiddelaar?** (specifiek ter ondersteuning voor jouw zoektocht naar werk).

Meerdere antwoorden mogelijk

- Niet van toepassing (ik heb geen bemiddelaar)  3 - 4 keer per maand  
 Nooit  5 - 6 keer per maand  
 1 - 2 keer per maand  7 - 8 keer per maand  
 Weet ik niet meer

**Vraag 14. Zou je liever vaker / even veel / minder vaak een fysieke ontmoeting hebben met je VDAB-bemiddelaar?**

Slechts één antwoord mogelijk

- Niet van toepassing (ik heb geen bemiddelaar)  Minder vaak  
 Vaker  Even veel

**Vraag 15. Hoe vaak heb je telefonisch contact met je VDAB-bemiddelaar gehad?**

Slechts één antwoord mogelijk

- Niet van toepassing (ik heb geen bemiddelaar)  3 - 4 keer per maand  
 Nooit  5 - 6 keer per maand  
 1 - 2 keer per maand  7 - 8 keer per maand  
 Weet ik niet meer

**Vraag 16. Zou je liever vaker / even veel / minder vaak telefonisch contact hebben met je VDAB-bemiddelaar?**

Slechts één antwoord mogelijk

- Niet van toepassing (ik heb geen bemiddelaar)  Minder vaak  
 Vaker  Even veel

**Vraag 17. Hoe vaak heb je contact per email met je VDAB-bemiddelaar gehad?**

Slechts één antwoord mogelijk

- Niet van toepassing (ik heb geen bemiddelaar)  3 - 4 keer per maand  
 Nooit  5 - 6 keer per maand  
 1 - 2 keer per maand  7 - 8 keer per maand  
 Weet ik niet meer

**Vraag 18. Zou je liever vaker / even veel / minder vaak contact via email hebben met je VDAB-bemiddelaar?**

Slechts één antwoord mogelijk

- Niet van toepassing (ik heb geen bemiddelaar)  Minder vaak  
 Vaker  Even veel

**Vraag 19. Via welke kanalen heb je het liefste contact met de VDAB-bemiddelaar:**

- Fysieke ontmoeting met de VDAB-bemiddelaar (face to face)  Chat (bv. Skype/Hangout)  
 Per email  Videogesprek  
 Telefonisch  Weet ik niet

**Vraag 20. Gebruik je onderstaande hulpmiddelen en hoe sta je tegenover onderstaande stellingen?**

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord	Gebruik ik niet	Ken ik niet
De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie van VDAB is makkelijk te vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Informatie over een tolk is makkelijk te vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie van VDAB is voldoende duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie is in voldoende talen beschikbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 21. Om jou te ondersteunen in het gebruik van digitale tools van VDAB, heeft VDAB verschillende hulpmiddelen ter beschikking.**

**Gebruik je onderstaande hulpmiddelen en in welke mate ben je tevreden hierover?**

	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Noch tevreden / noch ontevreden	Tevreden	Helemaal tevreden	Gebruik ik niet	Ken ik niet
De servicelijn of gratis 0800-nummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vraag 22. Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB?**

*Meerdere antwoorden mogelijk*

<input type="checkbox"/> Het bepalen van je vaardigheden, interesses en mogelijkheden voor de job die ik wil uitoefenen	<input type="checkbox"/> Opmaak van MIJN CV
<input type="checkbox"/> Informatie krijgen over opleidingen en stages nodig voor een specifieke job	<input type="checkbox"/> Gebruik van het VDAB-account
<input type="checkbox"/> Selecteren van vacatures	<input type="checkbox"/> Sollicitatiegesprekken
	<input type="checkbox"/> Ik hoef geen verdere ondersteuning door VDAB

## JOUW ERVARING MET HET VDAB-ACCOUNT

**Vraag 23. Maak je gebruik van het VDAB-account?**

Ja  Nee  Ken ik niet

**Vraag 24. Gebruik je de volgende mogelijkheden in het VDAB-account en ben je tevreden hierover?**

	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Noch tevreden / noch ontevreden	Tevreden	Helemaal tevreden	Gebruik ik niet	Ken ik niet
Het raadplegen van de getoonde vacatures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het zoeken van vacatures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewaren van interessante vacatures op jouw persoonlijke pagina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tips die worden aangeboden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bijhouden of raadplegen van contactmomenten en afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het uitvoeren van opdrachten (bv. toon aan dat je werk zoekt, bel ons voor een gesprek, stel een CV op, enzovoort)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## OPEN VRAAG

**Vraag 25. Heb je nog ideeën die VDAB kunnen helpen om de begeleiding van de zoektocht naar werk te verbeteren?**

Open antwoord

Geen verdere ideeën

### HELP ONS VERDER UIT DE NOOD MET JOUW ERVARINGEN

Wij wensen jouw ervaringen zo goed mogelijk te begrijpen en houden voor ons vervolgonderzoek nog bijkomende interviews. Hiervoor zoeken we nog deelnemers! Als we jou selecteren voor deze interviews ontvang je een cadeaubon van €30. Geef jij je graag op voor dit vervolgonderzoek en help je ons uit de nood?"

Ja

Nee

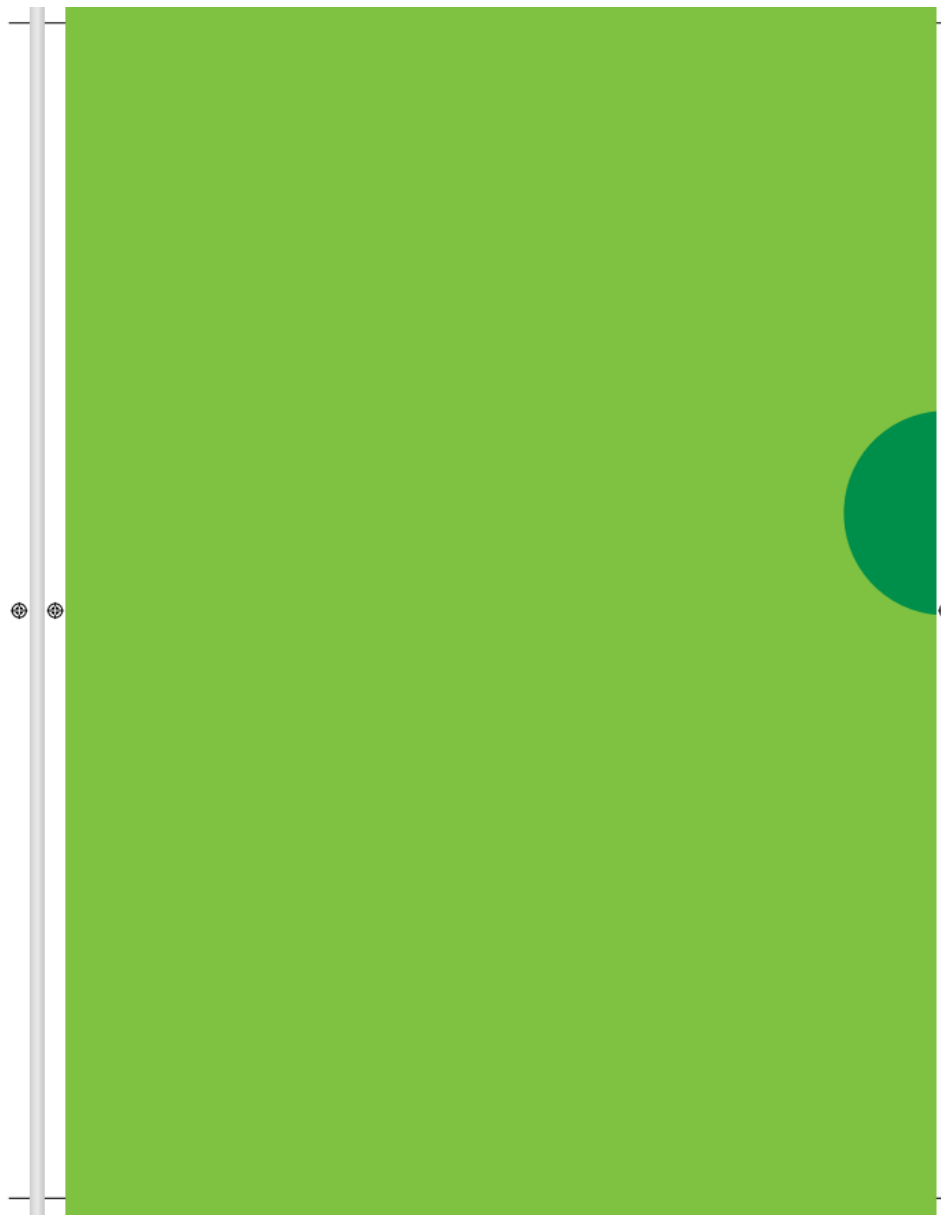
Julie kunnen mij bereiken op het volgende e-mailadres

Open antwoord

Julie kunnen mij bereiken op het volgende gsm-nummer

Open antwoord

Hartelijk dank voor jouw medewerking!



## Bijlage 6: Vragenlijst online enquête – zelfredzame werkzoekenden

## Vragenlijst: de begeleiding van VDAB voor jouw zoektocht naar werk

Deloitte voert in opdracht van de Vlaamse overheid (het Departement Werk en Sociale Economie) een onderzoek uit. Dit onderzoek gaat over de impact van de begeleiding van VDAB op jouw zoektocht naar werk. Hierbij onderzoekt Deloitte de bereikbaarheid en kwaliteit van deze begeleiding.

Om de werking van VDAB voor elke werkzoekende in de toekomst nog te verbeteren, hebben we jouw mening nodig. Kan je ons helpen door deze vragenlijst in te vullen? Het duurt maximaal 10 minuten.

De vragenlijst invullen is niet verplicht, maar kan voor ons een grote hulp zijn. De antwoorden zijn volledig anoniem en worden nooit gedeeld met je VDAB-bemiddelaar.

De vragenlijst werd verstuurd vanuit VDAB en jouw e-mailadres werd geselecteerd uit het klantenbestand van VDAB op basis van een willekeurige steekproef. Jouw contactgegevens werden dus niet gedeeld met Deloitte.

Op de VDAB-website vind je meer informatie over het privacy beleid bij onderzoek. Indien je nog bijkomende vragen of opmerkingen hebt over de verwerking van je persoonsgegevens, bekijk de [privacyverklaring](#). Bij vragen of opmerkingen over de inhoud van deze enquête mag je mailen naar [vvanderenden@deloitte.com](mailto:vvanderenden@deloitte.com) en/of [gverbiest@deloitte.com](mailto:gverbiest@deloitte.com) en/of [sbulte@deloitte.com](mailto:sbulte@deloitte.com). Bij vragen of opmerkingen over je dossier, mag je mailen naar [info@vdab.be](mailto:info@vdab.be).

Bedankt alvast voor jouw deelname aan deze vragenlijst.



START ONDERWERP: INSCHRIJVING ALS WERKZOEKENDE

**Q1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?**

Slechts één antwoord mogelijk

- Zelf, volledig online van thuis uit
- Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer
- Via de zelfbedieningspc's in de werkinkels
- Met hulp van een bemiddelaar
- Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.
- Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...

**Q2 Hoe ervaarde je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven?**

Schaal 1 tot 5: niet bereikbaar, weinig bereikbaar, neutraal, goed bereikbaar, zeer goed bereikbaar

**Q3 Hoe ervaarde je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven?**

Schaal 1 tot 5: ontoegankelijk, weinig toegankelijk, neutraal, goed toegankelijk, zeer goed toegankelijk

**Q4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?**

Schaal 1 tot 5: zeer moeilijk, moeilijk, neutraal, makkelijk, zeer makkelijk

EIND ONDERWERP: INSCHRIJVING ALS WERKZOEKENDE

START ONDERWERP: VDAB-HULPMIDDELEN

**Q5. Gebruik je onderstaande toepassingen en ervaar je deze als makkelijk te gebruiken?** (de website/app is gemakkelijk te begrijpen, ik weet waar ik op moet klikken, het is gemakkelijk om van de ene naar de andere pagina te aan, enzovoort)

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord	Gebruik ik niet	Ken ik niet
De website van VDAB: <a href="http://www.vdab.be">www.vdab.be</a> is makkelijk te gebruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitsprekend (app VDAB) is makkelijk te gebruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**Q6. Gebruik je onderstaande toepassingen en kan je jouw werkzoektocht hierdoor beter uitvoeren?** (ik weet welke stappen ik moet nemen, hoe ik mijn CV kan herwerken, waar ik vacatures kan terugvinden, enzovoort).

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord	Gebruik ik niet	Ken ik niet
Door de website van VDAB: <a href="http://www.vdab.be">www.vdab.be</a> kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door het VDAB-account kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door Uitsprekend (app VDAB) kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de zelfbedieningscomputers in een VDAB-werkwinkel kan ik mijn werkzoektocht beter uitvoeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EIND ONDERWERP: VDAB HULPMIDDELEN

START ONDERWERP: DIGITALE VAARDIGHEDEN VAN WERKZOEKENDEN

**Q7. Duid aan of je thuis beschikt over de volgende toestellen:**

Meerdere antwoorden mogelijk

- Tablet
- Smartphone met mobiele data
- GSM zonder mobiele data
- Computer

**Q8. Heb je thuis een internetverbinding?**

- Ja
- Nee

**Q9: In welke mate ga je akkoord met onderstaande stellingen?**

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord
Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan de meest voorkomende problemen die gepaard gaan met het gebruik van digitale technologie oplossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omgaan met digitale technologieën is gemakkelijk voor mij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn omgeving verwacht dat ik goed met technologie kan omgaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de nabije omgeving kan ik terecht bij vrienden, familie, wanneer ik een vraag heb rond digitale toestellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ervaar moeilijkheden wanneer de lay-out of werking van een app, website of computerprogramma verandert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind online surfen moeilijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het moeilijk om een digitale CV op te maken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EINDE ONDERWERP: DIGITALE VAARDIGHEDEN VAN WERKZOEKENDEN

START ONDERWERP: CONTACT MET VDAB EN VOORKEUREN CONTACTKANALEN

**Q10. Heb je een persoonlijke bemiddelaar?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**Q11. Hoe heb je meestal contact met VDAB?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar (face-to-face)
- Per e-mail
- Telefonisch
- Chat (bv. Skype/Hangout)

- Videogesprek
- Ik heb geen contact met VDAB

START FILTER: ANTWOORD 'JA' OP Q10

**Q10.1 Hoe vaak heb je een fysieke ontmoeting gehad met je VDAB-bemiddelaar? (specifiek ter ondersteuning voor jouw zoektocht naar werk)**

- 1 – 2 keer per maand
- 3 – 4 keer per maand
- 5 – 6 keer per maand
- 7 – 8 keer per maand
- Weet ik niet meer

**Q10.2. Zou je liever vaker / even veel / minder vaak een fysieke ontmoeting hebben met je VDAB-bemiddelaar?**

- Vaker
- Even veel
- Minder vaak

**Q10.3 Hoe vaak heb je telefonisch contact gehad met je VDAB-bemiddelaar?**

- 1 – 2 keer per maand
- 3 – 4 keer per maand
- 5 – 6 keer per maand
- 7 – 8 keer per maand
- Weet ik niet meer

**Q10.4 Zou je liever vaker / even veel / minder vaak telefonisch contact hebben met je VDAB-bemiddelaar?**

- Vaker
- Even veel
- Minder vaak

**Q10.5 Hoe vaak heb je contact per e-mail met je VDAB-bemiddelaar gehad?**

- 1 – 2 keer per maand
- 3 – 4 keer per maand
- 5 – 6 keer per maand
- 7 – 8 keer per maand
- Weet ik niet meer

**Q10.6. Zou je liever vaker / even veel / minder vaak contact via e-mail hebben met je VDAB-bemiddelaar?**

- Vaker
- Even veel
- Minder vaak

EIND FILTER: ANTWOORD 'JA' OP Q10

**Q12. Via welke kanalen heb je het liefste contact met de VDAB-bemiddelaar?**

- Fysieke ontmoeting met de VDAB-bemiddelaar (face to face)
- Per e-mail
- Telefonisch
- Chat (bv. Skype/Hangout)
- Videogesprek
- Weet ik niet

## Q13. Hoe sta je tegenover onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord	Ken niet	Gebruik ik niet
Het VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie van VDAB is makkelijk te vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatie over een tolk is makkelijk te vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie van VDAB is voldoende duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie is in voldoende andere talen beschikbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q14. Om jou te ondersteunen in het gebruik van digitale tools van VDAB, heeft VDAB verschillende hulpmiddelen ter beschikking.

Gebruik je onderstaande hulpmiddelen en in welke mate ben je tevreden over onderstaande hulpmiddelen?

Hulpmiddelen	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Noch tevreden / noch ontevreden	Tevreden	Helemaal tevreden	Gebruik ik niet	Ken ik niet
De servicelijn of gratis 0800-nummer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online YouTube-filmpjes met uitleg over VDAB-tools	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Q15. Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Het bepalen van je vaardigheden, interesses en mogelijkheden voor de job die ik wil uitoefenen
- Informatie krijgen over opleidingen en stages nodig voor een specifieke job
- Bieden van ondersteuning bij het selecteren van vacatures
- Bieden van ondersteuning bij de opmaak van je CV

- Bieden van ondersteuning in het gebruik van het VDAB-account
- Bieden van ondersteuning bij het sollicitatiegesprek

EIND ONDERWERP: CONTACT MET VDAB EN VOORKEUREN CONTACTKANALEN

START ONDERWERP: VDAB-ACCOUNT

**Q16. Maak je gebruik van het VDAB-account**

- Ja
- Nee
- Ken ik niet

START FILTER: ANTWOORD 'JA' OP Q16

**Q16.1 Gebruik je de volgende mogelijkheden in het VDAB-account en ben je tevreden hierover?**

	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Noch tevreden / noch ontevreden	Tevreden	Helemaal tevreden	Gebruik ik niet	Ken ik niet
Het raadplegen van de getoonde vacatures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zoeken van vacatures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewaren van interessante vacatures op jouw persoonlijke pagina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tips die worden aangeboden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bijhouden of raadplegen van contactmomenten en afspraken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het uitvoeren van opdrachten (bv. toon aan dat je werk zoekt, bel ons voor een gesprek, stel een CV op, enzovoort)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EIND ONDERWERP: VDAB-ACCOUNT

START ONDERWERP: OPEN VRAAG

**Q17. Heb je nog ideeën die VDAB kan helpen in het verbeteren van de hulpmiddelen?**

EIND ONDERWERP: OPEN VRAAG

START ONDERWERP: INTERESSE IN VERDER ONDERZOEK

Wij wensen jouw ervaringen zo goed mogelijk te begrijpen en houden voor ons onderzoek nog bijkomende interviews. Hiervoor zoeken wij nog deelnemers! Geef jij je graag op voor onze interviews en help je ons graag uit de nood?

- Ja
- Nee

Jullie kunnen mij bereiken op het volgende e-mailadres  
Open antwoord

Jullie kunnen mij bereiken op het volgende gsm-nummer  
Open antwoord

EIND ONDERWERP: INTERESSE IN VERDER ONDERZOEK

**We zijn aan het einde van deze enquête geraakt. Hartelijk dank voor jouw medewerking!**

## Bijlage 7: Vragenlijst online enquête – VDAB-bemiddelaars

### Survey onder VDAB-bemiddelaars: onderzoek naar de impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij VDAB

Deloitte werd door het Departement Werk en Sociale Economie van de Vlaamse overheid aangesteld om een onderzoek uit te voeren naar de impact van de versnelde inzet op digitalisering van de bemiddeling door VDAB. Daarbij staan de volgende vragen centraal:

- “in welke mate kan VDAB voor elke werkzoekende een kwalitatieve begeleiding voorzien?”
- “in welke mate zijn de VDAB-bemiddelingstools bereikbaar voor elke werkzoekende en zijn deze een hulpmiddel voor de werkzoekende en de VDAB-bemiddelaar?”
- “in welke mate zijn er efficiëntiewinsten mogelijk voor VDAB en haar bemiddelaars?”

Jouw ervaringen en inzichten met betrekking tot het bemiddelingsproces van VDAB, de digitale contactstrategie en het gebruik van digitale tools zijn nodig voor een grondige evaluatie, om zo de dienstverlening van VDAB nog te verbeteren in de toekomst.

Jouw e-mailadres werd geselecteerd uit het bemiddelaarsbestand van VDAB op basis van een willekeurige steekproef. De antwoorden in de vragenlijst zijn volledig anoniem, dus in geen geval worden de door jou ingevulde gegevens gelinkt aan jouw naam of e-mailadres.

Op de VDAB-website vind je meer informatie over het privacy beleid bij onderzoek. Indien je nog bijkomende vragen of opmerkingen hebt over de verwerking van je persoonsgegevens, bekijk de [privacyverklaring](#).

Bij vragen of opmerkingen over de inhoud van deze enquête mag je mailen naar [naam onderzoeker]@[vdab.be](#). Bij vragen of opmerkingen over je dossier, mag je mailen naar [info@vdab.be](#).

Klik hier om je uit te schrijven

Het invullen van de vragenlijst neemt maximum 12 minuten van jouw tijd.

Bedankt voor jouw deelname aan de enquête.



START ONDERWERP: ACHTERGROND VAN DE BEMIDDELAAR

Noot: De benaming werkzoekende en klant worden in deze survey door elkaar gebruikt.

**Q1. Ik ben werkzaam als bemiddelaar bij VDAB...**

- Van voor 01/10/2018 (vóór nieuwe digitale contactstrategie)
- Vanaf 01/10/2018 (vanaf start nieuwe digitale contactstrategie)

**Q2. Welke rol neem je als bemiddelaar binnen VDAB op?**

- Ik ben bemiddelaar in de sectorale dienstverlening
- Ik ben bemiddelaar in de intensieve dienstverlening
- Ik ben bemiddelaar voor de servicelijn

START FILTER: BIJ EEN ANTWOORD VAN “Van voor 2018 (vóór nieuwe contactstrategie)” op Q1.

**Q3. Wat was naar schatting de omvang van jouw klantenportfolio vóór 01/10/2018? Hoeveel werkzoekenden begeleidde je toen op een gemiddeld elk gegeven moment naar werk?**

- <10 werkzoekenden
- 10 – 19 werkzoekenden
- 20 – 49 werkzoekenden
- 50 – 99 werkzoekenden
- 100 – 149 werkzoekenden
- 150 – 199 werkzoekenden
- >= 200
- Onbekend

**Q4. Hoe ervaarde je jouw werkdruk vóór 01/10/2018?**

Schaal van 1 (zeer laag) tot 5 (zeer hoog)

EINDE FILTER: BIJ EEN ANTWOORD VAN “Van voor 2018 (vóór nieuwe contactstrategie)” op Q1.

**Q5. Hoeveel werkzoekenden begeleid je op gemiddeld elk gegeven moment naar werk?**

- <10 werkzoekenden

- 10 – 19 werkzoekenden
- 20 – 49 werkzoekenden
- 50 – 99 werkzoekenden
- 100 – 149 werkzoekenden
- 150 – 199 werkzoekenden
- >= 200
- Onbekend

**Q6. Hoe ervaar je je werkdruk vandaag?**

Schaal van 1 (zeer laag) tot 5 (zeer hoog)



EINDE ONDERWERP: ACHTERGROND VAN DE BEMIDDELAAR

START ONDERWERP: KLANTEN

**Q7. Welk aandeel van jouw klanten is (ongeveer), volgens jouw persoonlijke oordeel, zelfredzaam?**

- Minder dan 10% van mijn klanten
- 11% - 30% van mijn klanten
- 31% - 50% van mijn klanten
- 51% - 70% van mijn klanten
- 71% - 90% van mijn klanten
- Meer dan 91% van mijn klanten

START FILTER: BEMIDDELAARS VAN DE SERVICELIJN

**Q8.1 Welk aandeel van jouw klanten (ongeveer) verwijst je na het eerste gesprek door naar de sectorale dienstverlening?**

- Minder dan 10% van mijn klanten
- 11% - 30% van mijn klanten
- 31% - 50% van mijn klanten
- 51% - 70% van mijn klanten

- 71% - 90% van mijn klanten
- Meer dan 91% van mijn klanten

**Q8.2 Welk aandeel van jouw klanten verwijst je na het eerste gesprek door naar de intensieve dienstverlening?**

- Minder dan 10% van mijn klanten
- 11% - 30% van mijn klanten
- 31% - 50% van mijn klanten
- 51% - 70% van mijn klanten
- 71% - 90% van mijn klanten
- Meer dan 91% van mijn klanten

EINDE FILTER: BEMIDDELAARS VAN DE SERVICELIJN

**Q9. Welk aandeel van jouw klanten is 'digitaal vaardig'?**

Een werkzoekende wordt als digitaal vaardig bestempeld wanneer:

- De werkzoekende kan werken met e-mail, een pc en/of smartphone/tablet; hij/zij kan surfen op het internet en gebruik kan maken van online tools waaronder de digitale tools van VDAB.
- De werkzoekende kan veilig, actief, kritisch en bewust deelnemen aan de mediasamenleving en kan weloverwogen keuzes maken voor een toestel, dienst of toepassing.

- Minder dan 10% van mijn klanten
- 11% - 30% van mijn klanten
- 31% - 50% van mijn klanten
- 51% - 70% van mijn klanten
- 71% - 90% van mijn klanten
- Meer dan 91% van mijn klanten

**Q10. Welk aandeel van jouw klanten is 'digitaal basisvaardig'?**

De 'digitaal basisvaardige' werkzoekende heeft kennis van digitale (ICT-)vaardigheden maar heeft moeite met digitale toepassingen:

- De werkzoekende heeft een e-mailadres of kan deze aanmaken; hij/zijn kan in zekere mate overweg met een pc en/of tablet/smartphone.
- Na een toelichting en/of oefensessies kan de werkzoekende zelfstandig aan de slag met de digitale tools van VDAB.
- De werkzoekende heeft moeite om de digitale toepassingen te gebruiken zoals de VDAB-website, elektronische sollicitatiemap, een digitale CV aanmaken, enzovoort.

- Minder dan 10% van mijn klanten
- 11% - 30% van mijn klanten
- 31% - 50% van mijn klanten
- 51% - 70% van mijn klanten
- 71% - 90% van mijn klanten
- Meer dan 91% van mijn klanten

**Q11. Welk aandeel van jouw klanten is 'digitaal laaggeletterd'?**

De 'digitaal laaggeletterde' werkzoekende heeft geen of zeer weinig kennis van digitale (ICT-)vaardigheden. De werkzoekende kan niet overweg met digitale tools:

- De werkzoekende kan niet zelf een e-mailadres aanmaken en heeft er op dit moment geen, kan moeilijk of niet overweg met een pc en/of tablet/smartphone, kan niet online surfen en kan niet online contact maken
- De werkzoekende kan niet veilig kritisch en bewust deelnemen aan de mediasamenleving
- De werkzoekende heeft moeite met toepassingen als een e-mailadres aanmaken of e-mails opvolgen, opstarten en afsluiten van een PC/tablet/smartphone, etc.

- Minder dan 10% van mijn klanten
- 11% - 30% van mijn klanten
- 31% - 50% van mijn klanten
- 51% - 70% van mijn klanten
- 71% - 90% van mijn klanten
- Meer dan 91% van mijn klanten

START FILTER: INTENSIEVE EN SECTORALE BEMIDDELAARS

**Q12. Hoe vaak heb jij gemiddeld in een traject met een werkzoekende kwalitatieve contacten? Dit gaat zowel over jij die contact opneemt met de werkzoekende als de werkzoekende met jou. Met contact wordt bedoeld: e-mail, telefoon en fysieke afspraak ter begeleiding naar werk.**

- Wekelijks contact
- Tweewekelijks contact
- Driewekelijks contact
- Maandelijks contact

Meer dan maandelijks contact

**Q13. Welke van onderstaande kanalen gebruik je om contact op te nemen met klanten?**

	Bijna nooit	Soms	Vaak	Bijna altijd
Fysieke afspraak op VDAB-werkwinkel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videogesprek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat (bv. Skype/Hangout)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EINDE FILTER: INTENSIEVE EN SECTORALE BEMIDDELAARS

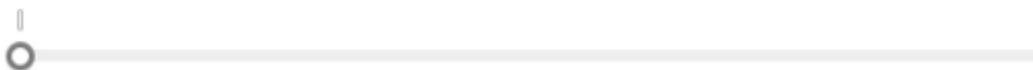
START ONDERWERP: CONTACTSTRATEGIE

START FILTER: BIJ EEN ANTWOORD VAN “Van voor 2018 (vóór nieuwe contactstrategie)” op Q1.

**Q14. Hoe ervaarde je het bemiddelingsproces van VDAB voor de VDAB-contactstrategie in 2018 in werking trad?**

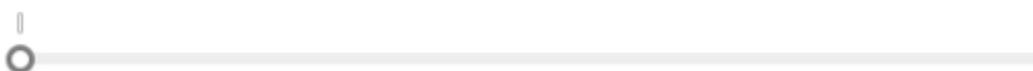
**Q14.1 Snelheid inzake het benaderen van klanten**

Schaal 1 tot 5: zeer traag, traag, gemiddeld, snel, zeer snel



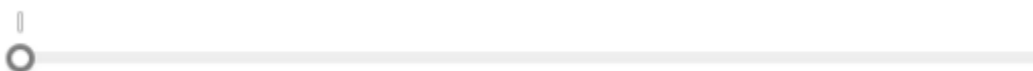
**Q14.2 Efficiëntie van het bemiddelingsproces**

Schaal 1 tot 5: zeer inefficiënt, inefficiënt, neutraal, efficiënt, zeer efficiënt



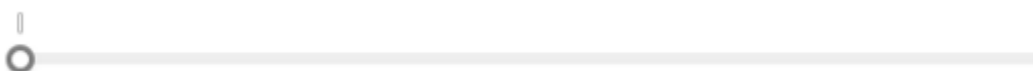
**Q14.3 Het bieden van maatwerk voor elke individuele werkzoekende**

Schaal 1 tot 5: geen maatwerk, beperkt maatwerk, maatwerk, sterk maatwerk, zeer sterk maatwerk



**Q14.4 Het hebben van kwalitatieve contacten met klanten**

Schaal 1 tot 5: geen kwalitatieve contacten, beperkt aantal kwalitatieve contacten, voldoende kwalitatieve contacten, veel kwalitatieve contacten, zeer veel kwalitatieve contacten



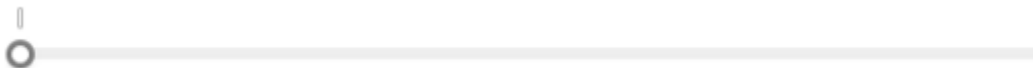
**Q14.5 Telefonische beschikbaarheid van VDAB-bemiddelaars**

Schaal 1 tot 5: zeer weinig beschikbaar, weinig beschikbaar, beschikbaar, goed beschikbaar, zeer goed beschikbaar



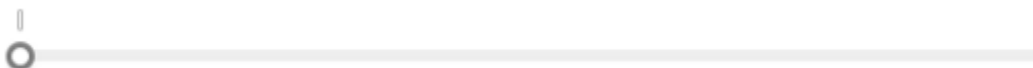
**Q14.6 Beschikbaarheid van VDAB-bemiddelaars voor afspraken op kantoor**

Schaal 1 tot 5: zeer weinig beschikbaar, weinig beschikbaar, beschikbaar, goed beschikbaar, zeer goed beschikbaar



**Q14.7 Digitale toegankelijkheid van VDAB (hoe toegankelijk de VDAB-website en apps zijn voor minder digitaal vaardigen)**

Schaal 1 tot 5: ontoegankelijk, weinig toegankelijk, toegankelijk, goed toegankelijk, zeer goed toegankelijk

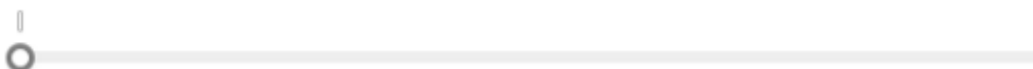


EINDE FILTER: BIJ EEN ANTWOORD VAN “Van voor 2018 (vóór nieuwe contactstrategie)” op Q1.

**Q15. Hoe ervaar je het bemiddelingsproces van VDAB vandaag?**

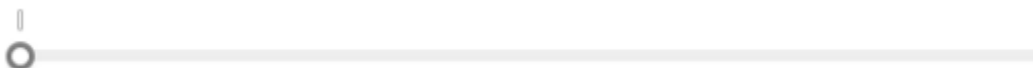
**Q15.1 Snelheid inzake het benaderen van klanten**

Schaal 1 tot 5: zeer traag, traag, gemiddeld, snel, zeer snel



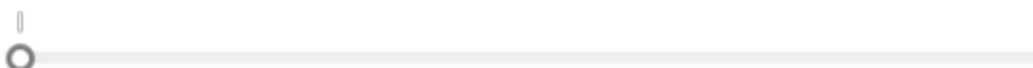
**Q15.2 Efficiëntie van het bemiddelingsproces**

Schaal 1 tot 5: zeer inefficiënt, inefficiënt, neutraal, efficiënt, zeer efficiënt



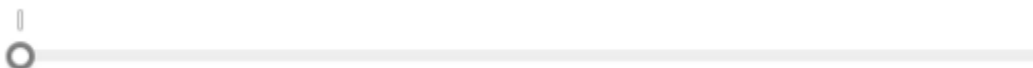
**Q15.3 Het bieden van maatwerk voor elke individuele werkzoekende**

Schaal 1 tot 5: geen maatwerk, beperkt maatwerk, maatwerk, sterk maatwerk, zeer sterk maatwerk



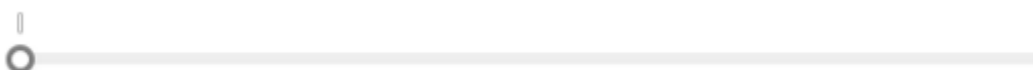
**Q15.4 Het hebben van kwalitatieve contacten met klanten**

Schaal 1 tot 5: geen kwalitatieve contacten, beperkt aantal kwalitatieve contacten, voldoende kwalitatieve contacten, veel kwalitatieve contacten, zeer veel kwalitatieve contacten



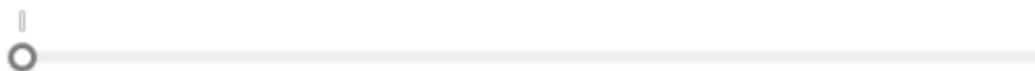
**Q15.5 Telefonische beschikbaarheid van VDAB-bemiddelaars**

Schaal 1 tot 5: zeer weinig beschikbaar, weinig beschikbaar, beschikbaar, goed beschikbaar, zeer goed beschikbaar



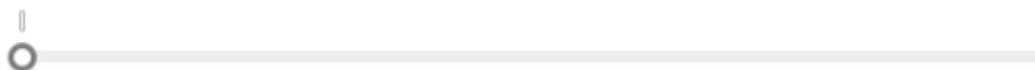
**Q15.6 Beschikbaarheid van VDAB-bemiddelaars voor afspraken op kantoor**

Schaal 1 tot 5: zeer weinig beschikbaar, weinig beschikbaar, beschikbaar, goed beschikbaar, zeer goed beschikbaar



**Q15.7 Digitale toegankelijkheid van VDAB** (hoe toegankelijk de VDAB-website en apps zijn voor minder digitaal vaardigen)

Schaal 1 tot 5: ontoegankelijk, weinig toegankelijk, toegankelijk, goed toegankelijk, zeer goed toegankelijk



**Q16. De contactstrategie van 2018 zorgde voor een aantal nieuwe accenten. Hoe ervaar je als bemiddelaar deze onderstaande initiatieven?**

	Zeer negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Zeer positief
De 24/7 beschikbaarheid van online dienstverlening VDAB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dat werkzoekenden zich kunnen inschrijven via de VDAB-website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dat werkzoekenden een persoonlijke pagina hebben (VDAB-account)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het geven van tips door VDAB om de digitale vaardigheden van werkzoekenden te verbeteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gebruiken van SMS voor werkzoekenden (bv. herinnering aan afspraken)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het geven van opdrachten aan werkzoekenden na inschrijving via 'VDAB-account'	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gratis 0800-nummer (servicelijn)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gebruiken van het vacaturedashboard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## START ONDERWERP: BEMIDDELINGSPROCES

## Q17. Hoe tevreden ben je over onderstaande aspecten van het bemiddelingsproces?

	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Noch tevreden / noch ontevreden	Tevreden	Helemaal tevreden
De werking van de servicelijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De intensieve dienstverlening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De sectorale dienstverlening (bv. bemiddeling rond industrie, hout en bouw, transport en logistiek, ...)					
De werking van het VDAB-account voor bemiddelaars	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De werking van het platform 'VDAB account' voor werkzoekenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Q18. Welke aspecten hebben voor jou als bemiddelaar een impact op de kwaliteit van de bemiddeling?

	Helemaal geen impact	Geen impact	Impact	Veel impact	Zeer veel impact
Eenvoudige werkingsprocedures voor de bemiddelaar (bv. minimale administratieve lasten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In staat zijn om werkzoekenden te bereiken via diverse kanalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een voldoende aantal contacten met werkzoekenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwalitatief en diepgaand contact met werkzoekenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Q19. Meer specifiek, in welke mate vind je de volgende aspecten van het VDAB-account nuttig?

	Helemaal niet nuttig	Niet nuttig	Nuttig	Zeer nuttig	Heel erg nuttig
De werkzoekenden kunnen zelf een selectie maken van vacatures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden jobs gesuggereerd aan werkzoekenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De werkzoekenden kunnen vacatures en sollicitaties bijhouden onder 'mijn bewaarde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



vacatures en sollicitaties'

Tips en opdrachten die de werkzoekenden moet uitvoeren

○ ○ ○ ○ ○

**Q20. Gelieve de volgende stellingen te beoordelen**

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord
Fysieke en digitale contacten met de werkzoekenden zijn kwalitatief evenwaardig	○	○	○	○	○
Ik kan een werkzoekende beter begeleiden dankzij digitale tools	○	○	○	○	○
De digitalisering van het bemiddelingsproces heeft de afstand tussen de werkzoekende en de arbeidsmarkt verkleind	○	○	○	○	○
De digitalisering van het bemiddelingsproces heeft de uitstroom naar werk versneld voor zelfredzame werkzoekenden	○	○	○	○	○
De digitalisering van het bemiddelingsproces heeft de uitstroom naar het werk versneld voor niet-zelfredzame werkzoekenden	○	○	○	○	○

**Q21. Bestaat jouw klantenportfolio ook uit anderstaligen?**

Ja

Nee

START FILTER: ANTWOORD 'JA' OP Q22

**Q22. Welk aandeel van jouw klanten is anderstalig?**

Minder dan 10% van mijn klanten

11% - 30% van mijn klanten

31% - 50% van mijn klanten

51% - 70% van mijn klanten

71% - 90% van mijn klanten

Meer dan 91% van mijn klanten

EIND FILTER: ANTWOORD 'JA' OP Q22

EIND ONDERWERP: BEMIDDELINGSPROCES

START ONDERWERP: TOEKOMSTGERICHTE DIENSTVERLENING

**Q23. Zie je risico's bij de toekomstige digitalisering (uitbreiding naar andere doelgroepen, het gebruik van nieuwe digitale tools, ...) van het bemiddelingsproces?**

Nee

Ja, er zijn wel risico's

START FILTER: ANTWOORD 'JA, ER ZIJN WEL RISICO'S' OP Q24

**Q24 Waarom?**

VDAB wordt minder toegankelijk

Het bemiddelingsproces is onvoldoende persoonlijk en afgestemd op de individuele noden van een werkzoekende

De verschuiving naar digitale bemiddeling/begeleiding is niet haalbaar voor een groot aantal werkzoekenden

Digitalisering zorgt niet voor meer uitstroom naar werk bij werkzoekenden

Andere: ....

EIND FILTER: ANTWOORD 'JA, ER ZIJN WEL RISICO'S' OP Q24

EIND ONDERWERP: TOEKOMSTGERICHT DIENSTVERLENING

**Zo, je bent helemaal door de vragenlijst heen. Hartelijk dank voor jouw medewerking!**

## Bijlage 8: Interviewgids diepte-interviews

### 1) Interviewgids

Zoals reeds aangegeven zijn er naast de enquêtes en analyse van de administratieve data ook interviews georganiseerd:

Tabel 82: Overzicht van het aantal interviews

Type actoren	Type interview	Aantal interviews	Aantal geïnterviewde
Sociale partners	Groep en individueel	4	7
VDAB-sleutelactoren	Groep en individueel	5	12
VDAB-Bemiddelaars	Groep	4	4
Werkzoekenden: zelfredzamen en niet- zelfredzamen	Individueel	9	9

De volgende pagina's geven de interviewgids weer:



## DEP WSE/VIONA – De impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij de VDAB: Interviewgids – Diepte-interviews

Maart 2023

## ONDERZOEK NAAR DE IMPACT VAN DE VERSNELDE INZET OP DIGITALISERING VAN BEMIDDELING BIJ VDAB: INTERVIEWGIDS

### Introtekst voor VDAB-bemiddelaars en sleutelactoren

Deloitte voert in opdracht van Departement Werk en Sociale Economie een onafhankelijk onderzoek uit rond de begeleiding en bemiddeling van VDAB. De vraag stelt zich of er voor elke werkzoekende een kwalitatieve begeleiding mogelijk is met de huidige hulpmiddelen, of de zoektocht naar werk vlot verloopt door deze hulpbronnen en hoe bereikbaar VDAB is voor elke digitaal vaardige alsook niet digitaal vaardige werkzoekende.

Tijdens dit gesprek bespreken we jouw percepties en ervaringen over het bemiddelingsproces, de contactstrategie en de digitalisering binnen die sinds de Corona periode op kruissnelheid is geraakt, ook binnen de VDAB.

We verzekeren je dat wij zorgvuldig en anoniem jouw antwoorden zullen meenemen in het verdere onderzoek, en de privacy (GDPR)-wetgeving hierbij volgen. Het interview is volledig vertrouwelijk. Jouw antwoorden worden door Deloitte geanonimiseerd in de verwerking van de resultaten.

Daarnaast geven we u het volgende jargon mee die van belang is tijdens het interview:

- Zelfredzame werkzoekenden: de werkzoekenden gaat zelfstandig aan de slag met de zoektocht naar werk, is gemotiveerd en stelt geen vragen tot hulp aan VDAB. De werkzoekenden gebruikt digitale tools of wil deze gebruiken.
- Niet-zelfredzame werkzoekenden: de werkzoekenden kan niet zelfstandig aan de slag met de zoektocht naar werk, stelt verschillende vragen tot hulp aan VDAB. De werkzoekenden kan niet zelfstandig gebruik maken van de digitale tools.
- Bemiddelingsproces: de begeleiding van werkzoekenden naar duurzaam werk.
- Contactstrategie: deze gaat uit van een digital first-benadering waarin de klant maximaal gebruik maakt van de digitale tools. Dit wordt ondersteund door een 'human digitaal' laag die de klant helpt in het digitale proces. De contactstrategie bestaat uit 3 lagen:
  - Digital first: 24/7 online dienstverlening
    - o Met deze digitale dienstverlening biedt VDAB de klant 24/7 informatie en tools aan waarmee deze klant zelf mee aan de slag kan.
  - Human digital: inschatting en actieve opvolging
    - o Binnen de strategie is het van belang om ook de niet-digitaal vaardige werkzoekenden te bereiken. Hiervoor is de humaan digitale laag. De eerste inschatting van de klant/werkzoekenden wordt opgenomen door de servicelijn in de plaats van de werkwinkel. Indien nodig wordt dit opgevolgd door het organiseren van face to face afspraken in de sectorale dienstverlening.
    - o De werkzoekenden worden proactief gedetecteerd als niet-digitaal vaardig, deze worden begeleid naar de face-to-face dienstverlening.
  - Face-to-face: persoonlijke begeleiding in de sectoren
    - o De face-to-face dienstverlening wordt georganiseerd wanneer het duidelijk is dat persoonlijk contact nodig is en een meerwaarde kan bieden aan de werkzoekenden. De bemiddelaar kan sneller aan de slag in de contactstrategie omdat heel wat taken reeds op voorhand zijn uitgevoerd zoals het ingeven van een vacature, het inschrijven van de werkzoekenden, ... .

DEP WSE/VIONA – De impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij de VDAB:  
Interviewgids – Diepte-interviews |

- De face-to-face ondergaat een aantal evoluties wegens de contactstrategie: zo wordt de lokale en laagdrempelige aanwezigheid steeds meer en meer georganiseerd in samenwerking met partners daarnaast wordt er gewerkt om afspraak en niet meer door middel van vrije inloophmomenten, zo wordt er meerwaarde verzekerd.

#### Inrotekst voor werkzoekenden

Deloitte voert in opdracht van Departement Werk en Sociale Economie een onderzoek uit rond de begeleiding van VDAB voor werkzoekenden. Tijdens dit onderzoek wensen we te bevragen of deze begeleiding en de hulp die VDAB biedt kwaliteitsvol is.

Tijdens dit gesprek vragen we naar jouw ervaringen over VDAB en hoe je de begeleiding/hulp van VDAB hebt ervaren.

We verzekeren je dat wij zorgvuldig en anoniem jouw antwoorden zullen meenemen in het verdere onderzoek. Het interview is volledig vertrouwelijk. Jouw antwoorden worden door Deloitte anoniem verwerkt in het onderzoek

DEP WSE/VIONA – De impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij de VDAB:  
Interviewgids – Diepte-interviews |

#### 1. VDAB-bemiddelaars

- **Profiel van de interviewee** Wat is je huidige functie? Wat is je takenpakket en welke verantwoordelijkheden neem je op? Hoe lang ben je in deze rol als functiehouder?

- Nam je voor je huidige functie nog een andere rol op binnen de VDAB?
- Ben je op de hoogte van de veranderingen in het bemiddelingsproces sinds de digitale contactstrategie die geïntroduceerd werd in 2018?

#### A. Bereikbaarheid en toegankelijkheid van tools tijdens het bemiddelingsproces

- Met welke verschillende tools bereik en begeleid je werkzoekenden?
- Kan je, binnen jouw functie en ervaringen, toelichten hoe digitalisering een effect heeft op de bemiddeling van klanten? Op welke stappen in het bemiddelingsproces hebben digitale tools een impact gehad? Ervaar sinds de focus op digitalisering bijkomende problemen in bemiddeling? Ervaar je sinds de focus op digitalisering positieve veranderingen in bemiddeling? Welke mogelijkheden biedt de focus op digitalisering rond bemiddeling?
- Zou je durven stellen dat de contactstrategie gezorgd heeft voor een **efficiënt** en **toegankelijk** bemiddelingsproces? (enkel van toepassing voor functiehouders die reeds voor 2018 gekend waren met het bemiddelingsproces)
- Bereik je als bemiddelaar de digitaal basisvaardig, digitaal vaardig en de digitaal laaggeletterde werkzoekenden? Op welke manieren worden deze geholpen?
  - Zie je nog maatregelen/mogelijkheden die kunnen bijdragen tot het bereiken van de niet-digitaal vaardige en digitaal laaggeletterde werkzoekenden??
- Hoe ervaar en beoordeel je het platform ‘mijn loopbaan’? Welke rol neem je hier als VDAB-medewerker in op?
  - Welke rol speelt het platform ‘mijn loopbaan’ op de uitstroom van de werkzoekenden?
    - Haalt een zelfredzame werkzoekenden een groter voordeel uit ‘mijn loopbaan’? Heeft, heeft naar jouw inschatting, ‘mijn loopbaan’ ook een impact op de niet-zelfredzame in de zoektocht naar een job?
    - Gebruik je het platform bij het bemiddelingsproces? Gebruik je het platform bij het fysiek assisteren van een werkzoekende? Werk je samen met werkzoekende op het platform? De taken die je geeft als bemiddelaar, worden deze correct uitgevoerd op het platform ‘Mijn Loopbaan’?
      -
- Volgens jouw, welke rol speelt de **servicelijn** in het bemiddelingsproces? Helpt de servicelijn je werk als bemiddelaar of niet? Op welke wijze?
  - Staat u positief of negatief tegenover de volgende taken van de servicelijn:
    - Inschattingen maken van de werkzoekenden rond zelfredzaamheid en niet-zelfredzaamheid
    - Het opvolgen van zelfredzamen werkzoekenden
    - Het opnemen van contact met de klant na het inschrijven

DEP WSE/VIONA – De Impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij de VDAB:  
Interviewgids – Diepte-interviews

- Het bijstaan bij algemene vragen van klanten
- Uiten klanten zich positief of negatief uit over de servicelijn?
  - Wat zijn de voor- en nadelen van de servicelijn?
  - Wat vind je van de inschattingen die de servicelijn maakt in het kader van een gepaste dienstverlening voor werkzoekenden?
  - “We nemen vandaag als VDAB sneller contact op met werkzoekenden, wat voor een beter bemiddelingsproces kan zorgen?”. Gaat u wel of niet akkoord met deze stelling. Zo ja, waarom wel of waarom niet?
  - Er wordt sinds de introductie van de contactstrategie ook gewerkt met het versturen van SMS'en naar werkzoekenden (reminders). Hoe wordt dit onthaald door de werkzoekenden? Hoe sta je hier zelf tegenover?
- Hoe slaagt de huidige VDAB-contactstrategie en het bemiddelingsproces erin om in te spelen op de **behoeften** van de **werkzoekenden**?
- **Speelt de huidige contactstrategie in op** de veranderende (digitaliserende) samenleving ()? Op welke manier? Voor welke groep?
  - Welke verbeteringen zijn hier mogelijk? Welke rol zie jij voor het digitale luik van het bemiddelingsproces van de VDAB?
  - Merk je dat de digitalisering in de samenleving zorgt voor moeilijkheden bij werkzoekenden? Op welk manier? Bij welke groep?
  - Merk je dat digitalisering in de samenleving zorgt voor het makkelijker doorlopen van de bemiddeling bij werkzoekenden? Op welke manier? Bij welke groep werkzoekende?

#### B. Kwaliteit van opvolging van werkzoekenden

- Heeft de contactstrategie volgens jou een impact gehad op de **kwaliteit** van de dienstverlening en de bemiddeling?
- Heeft digitale bemiddeling volgens jou een **meerwaarde** ten opzichte van de niet-digitale bemiddeling?
  - Varieert deze meerwaarde naargelang (het type) individuele werkzoekende die je begeleidt?
  - Kan je een werkzoekende beter begeleiden/opvolgen dankzij de digitale tools?
  - Hoe kan de meerwaarde van digitale tools nog verder versterkt worden voor werkzoekenden?
- Hoe verhouden contacten via digitale weg (en per e-mail) zich t.o.v. fysieke contacten?
  - Zijn fysiek en digitale contacten **kwalitatief evenwaardig**? Voor welke type werkzoekenden werken eerder digitale (/ e-mail) en fysieke contacten?
  - Helpen de digitale tools je om tijd te besparen of zijn ze net tijdsintensiever? Op welke manier merk je zulke veranderingen op?
  - Boek je met klanten evenveel vooruitgang met digitale of fysieke contacten?
  - Is je klantenbestand veranderd doorheen de tijd en kan dit gelinkt worden met de digitale geletterdheid van klanten?

DEP WSE/VIONA – De Impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij de VDAB:  
Interviewgids – Diepte-interviews

- In de contactstrategie wordt ingezet op het beter integreren van het bemiddelingsproces en **competieversterking**. Hieronder vallen verschillende opleidingen, waaronder deze die inzetten op het vergaren van digitale vaardigheden.
  - Zijn de opleidingen relevant voor de huidige arbeidsmarkt? Zorgen de opleidingen voor een snellere uitstroom naar werk voor de werkzoekenden?
- Een onderdeel van de dienstverlening van de contactstrategie is de samenwerking met partners van VDAB. Hoe ervaart u vandaag deze samenwerking met **partners** van de VDAB?
- Welke **feedback** van klanten ontvangt je als bemiddelaar m.b.t. de digitale dienstverlening door VDAB (m.b.t. snelheid, bereikbaarheid, kwaliteit van opvolging)?

#### C. Uitstroom naar werk

- Hebben de inzet van digitale middelen volgens jou een impact gehad op de uitstroom naar werk bij werkzoekenden? Welke (positief of negatief) effect merk je in dat verband?

#### D. Impact van digitalisering op de organisatie binnen VDAB

- Welke impact heeft de introductie van contactstrategie gehad op uw **beroep als 'bemiddelaar'**? Is het takenpakket veranderd door de inzet van digitale tools? Is de tijdsbesteding veranderd? Merk je zelf als arbeidsmarkt bemiddelaar dat digitalisering tot meer/minder efficiëntie geleid heeft? En zo ja, met betrekking tot welke aspecten?
- Welke stappen kan VDAB volgens jou met het oog op de **toekomst** nog zetten op vlak van digitalisering in het bemiddelingsproces?
  - Wat zijn, volgens u, de volgende stappen in het verder uitbouwen van de contactstrategie? Zijn deze stappen verschillend voor zelfredzamen en niet-zelfredzamen werkzoekenden?

#### 2. Sleutelactoren binnen VDAB

##### A. Profiel van de interviewee

- Wat is je huidige functie? Wat is je takenpakket en welke verantwoordelijkheden neem je op? Hoe lang ben je in deze rol als functiehouder?
  - Nam je voor je huidige functie nog een andere rol op binnen de VDAB?
  - Ben je op de hoogte van de veranderingen in het bemiddelingsproces sinds de digital first benadering van 2018? In welke mate kom je in contact met het bemiddelingsproces?

##### B. Bereikbaarheid en toegankelijkheid van tools tijdens het bemiddelingsproces

- Kan je toelichten in welke mate digitalisering volgens jou de dienstverlening binnen VDAB veranderd heeft? Op welke aspecten van de dienstverlening hebben digitale tools een impact gehad? Heeft de contactstrategie, gezorgd voor een **efficiënt** en **toegankelijk** bemiddelingsproces?

DEP WSE/VIONA – De Impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij de VDAB:  
Interviewgids – Diepte-interviews |

*(enkel van toepassing voor functiehouders die reeds voor 2018 gekend waren met het bemiddelingsproces)*

- Hoe speelt de huidige strategie en het bemiddelingsproces in op **behoeften** van de **werkzoekenden in het algemeen**? Zijn de behoeften van niet-zelfredzamen werkzoekenden en zelfredzamen veranderd sinds de start van de digital first strategie? Zijn er noden waar bijkomend nog aandacht aan besteed moet worden?
- **Speelt de huidige strategie in op** de veranderende (digitaliserende) samenleving (specifiek met betrekking tot de digitaal minst onderlegde werkzoekende)? Op welke manier? Voor welke groep?
  - Welke verbeteringen zijn hier mogelijk?
  -

### C. Kwaliteit van opvolging van werkzoekenden

- Heeft de contactstrategie de **kwaliteit** van de dienstverlening en de bemiddeling veranderd (in positieve of negatieve zin)?
- Welke **meerwaarde** bieden de digitale tools ten opzichte van de niet-digitale tools?
  - Hoe kan de meerwaarde van digitale tools nog versterkt worden voor werkzoekenden?
- Hoe verhouden contacten via digitale weg (telefonisch en per e-mail) zich t.o.v. fysieke contacten?
  - Zijn fysiek en digitale contacten volgens jou **kwalitatief evenwaardig**? Voor welke type werkzoekenden werken eerder digitale (telefonie / e-mail) en fysieke contacten?
- In de contactstrategie wordt ingezet op het beter integreren van het bemiddelingsproces en **competentieversterking**.
  - Hieronder vallen verschillende opleidingen, waaronder deze die inzetten op het vergaren van digitale vaardigheden.
    - Zijn de opleidingen relevant voor de huidige arbeidsmarkt? Zorgen de opleidingen voor een snellere uitstroom naar werk voor de werkzoekenden?
- Onderdeel van de dienstverlening van de contactstrategie is de samenwerking met **partners** van de VDAB. Hoe ervaart u deze samenwerking vandaag?

### D. Uitstroom naar werk

- Heeft de inzet van digitale middelen volgens jou een impact gehad op de uitstroom naar werk voor zowel zelfredzamen en niet-zelfredzamen werkzoekenden? Heeft dit de uitstroom naar werk versneld voor zelfredzamen en niet-zelfredzamen werkzoekenden?

### E. Impact van digitalisering op de organisatie binnen VDAB

- In welke mate heeft de inzet van digitale middelen in het bemiddelingsproces VDAB als organisatie veranderd? Heeft het de **efficiëntie** in de organisatie verhoogd: meer kwaliteit en/of kwantiteit in verhouding tot de inzet van middelen VTE, infrastructuur, budgettair?
- Welke stappen ziet u VDAB in de **toekomst** nog zetten op vlak van digitalisering in het bemiddelingsproces? Wat zijn, volgens u, de volgende stappen in het verder uitbouwen van de contactstrategie?

DEP WSE/VIONA – De Impact van de versnelde inzet op digitalisering van bemiddeling bij de VDAB:  
Interviewgids – Diepte-interviews |

## 3. Werkzoekenden

### A. Profiel van de interviewee

- Hoe lang ben je reeds een klant bij de VDAB? Hoe lang ben je werkzoekende?
- Welke digitale middelen heb je tot jouw beschikking? (Laptop of PC thuis, tablet, smartphone...)
  - Gebruik je deze middelen regelmatig?
  - Waarvoor gebruik je deze instrumenten? Emailverkeer, sociale media, online shoppen, thuisbankieren, tekstverwerking, opvolgen van dossier bij de VDAB of andere overheidsinstellingen...
- Heb je thuis internet tot je beschikking?
  - Indien niet: maak je gebruik van openbaar wifi of van plekken zoals de bibliotheek?
  - ...
- Schat je jezelf in als (voldoende) digitaal vaardig / vaardig?
- Heb je hulp nodig bij gebruik van digitale toepassingen (van VDAB, sociale media, online winkels, banken...)? Aan wie vraag je die hulp? Waarom heb je hulp nodig?

### B. Bereikbaarheid en toegankelijkheid van digitale tools tijdens het bemiddelingsproces

- Kan je ons stapsgewijs meenemen door je loopbaan tot dusver? Heb je zelf contact opgenomen met VDAB? Hoe ging dat in zijn werk? Was je voordien reeds vertrouwd met de diensten van VDAB? Hoe en waar vond je de nodige informatie? (online, in de werkwinkel...)? Hoe lang maak je reeds gebruik van de hulp van VDAB?
  - Was het duidelijk hoe de arbeidsbemiddeling door VDAB zou plaatsvinden en wat je kon verwachten?
  - Hoe heb jij je ingeschreven bij VDAB? Was dit via de website, werkwinkel, zelfbedieningspc's?
  - Vonden daaropvolgende contacten fysiek of digitaal plaats? Was je comfortabel met deze gang van zaken en werd je gevraagd naar je voorkeur voor digitaal dan wel fysiek contact?
  - Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van de VDAB? : kantoren, e-mail, telefonisch, ...
  - Is VDAB voor jouw afdoende fysiek (op vlak van bereikbaarheid en openingsuren) en/of digitaal bereikbaar? Zorgt de inzet van digitale tools voor minder praktische moeilijkheden?
  - Gebruik je het platform 'mijn loopbaan/VDAB-account'?
    - Indien niet: Waarom niet?
    - Indien wel: Wat is uw ervaring met het platform? Helpt het bij jouw zoektocht naar werk? Positieve en negatieve punten?

### C. Kwaliteit van opvolging van werkzoekenden

- Kwam u reeds in contact met VDAB voor 2018? Is de VDAB over de jaren heen veranderd in de hulp die je wordt geboden om een job te vinden? Beschouw je deze evolutie als negatief of als positief?
- Wat is jouw ervaring met de dienstverlening van VDAB?
  - Wat zijn de voor- en nadelen van digitale of niet-digitale bemiddeling voor jou persoonlijk? Als je fysiek (werkwinkel op afspraak) of digitaal (e-mail of chat) contact hebt met VDAB: zijn deze contacten sterk verschillend? Voel je je bij beide even geholpen? Zou je durven stellen dat zowel fysiek en digitaal even goed zijn? Welke is tijdrovender voor jou? Wat zijn drempels die je merkt bij fysiek contact? Wat zijn drempels die je merkt bij digitaal contact?
  - Hoeveel tijd spendeer je gemiddelde per fysiek/digitaal contact?
  - Heb je meer contacten met jouw begeleider door de mogelijkheid om deze digitaal te laten plaatsvinden? Indien je meer contacten hebt, zijn deze bijkomende contacten waardevol naar jouw mening?
- Daarnaast biedt VDAB een aantal opleidingen aan, maak je gebruik van de verschillende opleidingen die de VDAB aanbiedt?
  - Er worden opleidingen aangeboden in kader van digitale vaardigheden zoals digitale vaardigheden in de 21<sup>ste</sup> eeuw, leren werken met een computer, ... maar ook opleidingen voor Word, Excel: hoe maak je een tabblad aan?, ... . Maak je hier gebruik van? Heb je hier interesse in? Wordt het volgen van deze opleidingen gestimuleerd door de bemiddelaar?
  - Indien niet: waarom niet?
  - Indien wel: welke? Zijn deze toegankelijk en leerzaam?
- Heb je nog punten of zaken die je aan ons zou willen meegeven omtrent de hulp die VDAB aan je aanbiedt?



## Bijlage 9: UX-heuristiek in detail

### UX AUDIT RESULTATEN

## 1. Eerste indruk

Wat is mijn eerste indruk van de site en is deze in lijn met het merk?

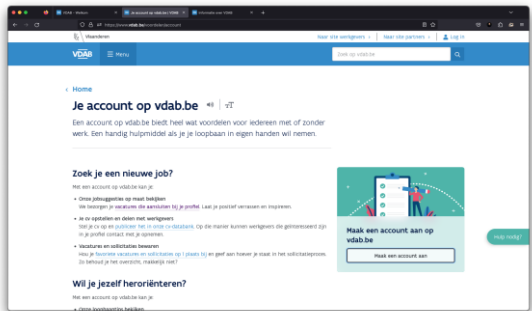


De website ziet er strak en modern uit met een goed gebruik van kleuren, typografie en witruimte.

De website is responsive en werkt goed op verschillende schermformaten.

De homepage is overzichtelijk met een duidelijke hiërarchie van informatie. Ook op de pagina voor het maken van een account wordt een zeer duidelijke boodschap geven met goede accessibility tools.

Het is wat merkwaardig dat een deel van homepagina wordt overgenomen door gepersonaliseerde content wanneer je bent ingelogd. Het zou misschien duidelijker zijn om hier een aparte 'persoonlijke' pagina voor te maken. Wanneer iemand inlogt, wil deze snel zijn/haar items kunnen zien. Hij/zij moet niet opnieuw gaan langs de sectie om een job te zoeken.



### UX AUDIT RESULTATEN

## 2. Navigatie

Hoe consistent, gemakkelijk en begrijpelijk is de navigatie door de applicatie om mijn doelen te bereiken?



De navigatie doorheen de hele website is duidelijk, makkelijk in gebruik en volledig toegankelijk met enkel het toetsenbord. Enige aandachtspunt hierbij is dat de site altijd een hamburger-menu gebruikt. Dit brengt zeker op desktop UX-nadelen met zich mee. Zo wordt er aangetoond in [een studie van Nielsen Norman Group](#) dat 39% van de desktopgebruikers taken langzamer voltooiden en deze moeilijker vonden wanneer navigatie-items aangeboden werden in een verborgen menu.

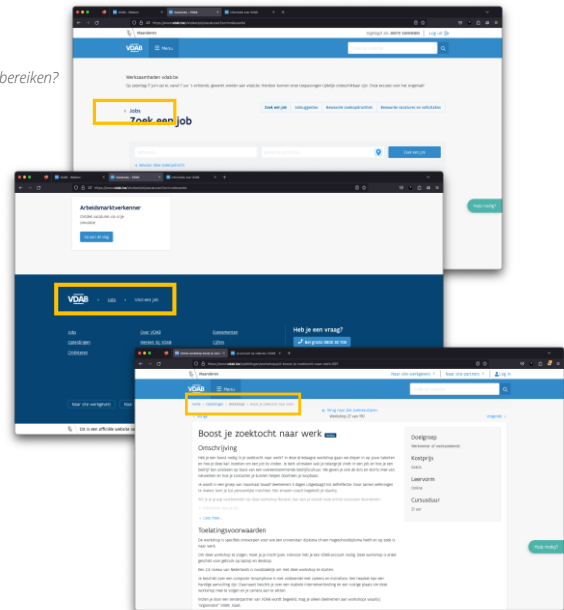
Gebruik van breadcrumbs is redelijk inconsistent. Sommige pagina's gebruiken het bovenaan; anderen dan weer niet; nog anderen enkel om terug te gaan tot het vorige niveau.

De meeste pagina's hebben de volledige breadcrumbs in de footer staan. Deze plaats is hier niet ideaal hiervoor.

Bij sommige pagina's is de url ook anders dan de paginainformatie-architectuur, wat mogelijk vreemd kan overkomen:

<https://www.vdab.be/bouw>

VDAB > Oriënteren > Beroepen en sectoren > bouw



UX AUDIT RESULTATEN

### 3. Content

Hoe geschikt is de inhoud en is deze toegankelijk en gemakkelijk te lezen?



De inhoud van de VDAB website is zorgvuldig samengesteld, zodat gebruikers de website gemakkelijk kunnen lezen en begrijpen.

De tekst is duidelijk, beknopt en wordt gepresenteerd in een leesbaar formaat, zodat de informatie gemakkelijk te verteren is voor bezoekers.

Daarnaast zijn knoppen en links goed ontworpen, met duidelijke visuele signalen die ze onderscheiden van de omringende inhoud. Dit helpt gebruikers om interactieve elementen snel te herkennen en naadloos door de website te navigeren.

De inhoud is goed gestructureerd, met een logische organisatie en hiërarchische titels die gebruikers door de verschillende secties leiden.



UX AUDIT RESULTATEN

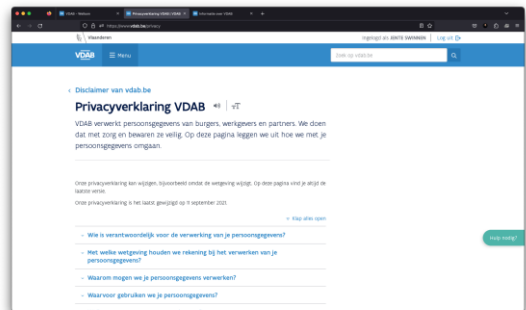
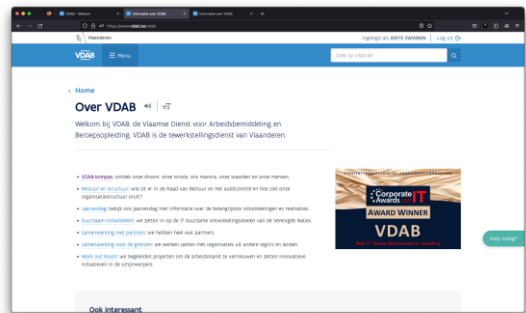
### 4. Vertrouwen en overtuigen

Vertrouw ik deze applicatie en ben ik overtuigd door het bedrijf en de mensen erachter?



VDAB scoort perfect in deze categorie door gebruikers vertrouwen en transparantie te bieden.

De app biedt duidelijke en korte versies van het privacy-beleid.



UX AUDIT RESULTATEN

## 5. Interacties

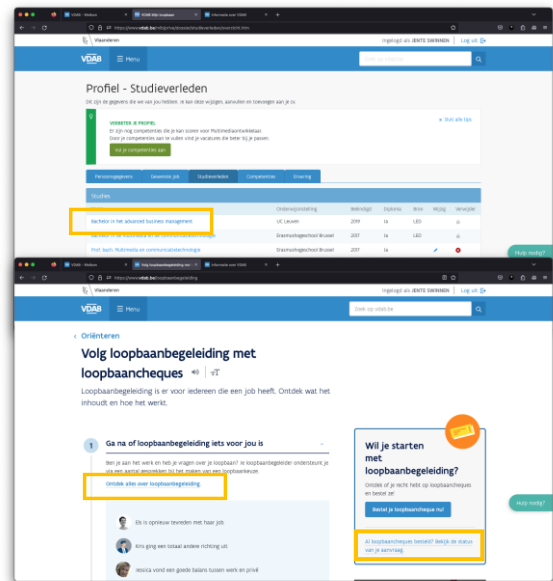
Hoe voelt het om met het systeem te communiceren in termen van reactietijd, feedback, hiërarchische acties en bekende interactiepatronen?



Over het algemeen werkt de website van VDAB zeer goed. Verschillende stijlen en interacties zijn over het algemeen consistent. De reactietijd van de website is ook zeer goed.

Enkele mineure opmerkingen:

- De aanklikbare linken hebben een andere stijl op het 'mijn profiel' gedeelte dan op de rest van het platform. Meestal worden deze blauw gekleurd en onderlijnd. Op 'mijn profiel' worden deze enkel onderlijnd, wat inconsistenties met zich mee brengt.
- Triviaal: er is geen makkelijke manier om terug te gaan tot de top van de pagina. Zeker op langere pagina's zou dit handig kunnen zijn.



UX AUDIT RESULTATEN

## 6. Formulieren

Wat is de kwaliteit van de formuliergegevens, interactie en relevantie?



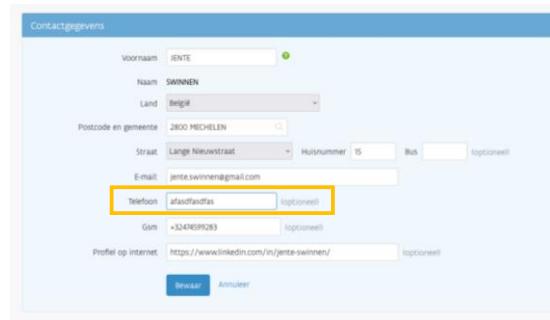
In deze categorie zagen we heel wat ruimte voor verbetering en zelfs één kritieke fout.

Wanneer je updates doet op je profiel, krijg je geen succesbericht te zien. Je wordt gewoon terug herleid naar het vorige scherm.

Wanneer je input hebt ingevuld op een manier dat het niet zou mogen, wordt je nog altijd gewoon herleid naar het vorige scherm na het versturen. Hierbij wordt de informatie simpelweg niet opgeslagen, maar lijkt het wel alsof het gelukt is. Dit is eerder ongebruiksvriendelijk.

Nog enkele andere aandachtspunten:

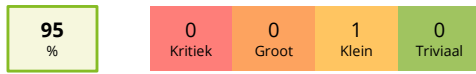
- Submit-buttons (of knoppen om naar de volgende stap te gaan) staan altijd op actief.
- Er wordt niet altijd getoond of een veld verplicht is of niet;
- Er is niet altijd inline-validatie en in sommige gevallen kan ik het formulier submitten met foute content, waarna deze gewoon niet wordt opgeslagen (mijn profiel).



UX AUDIT RESULTATEN

## 7. Responsiveness

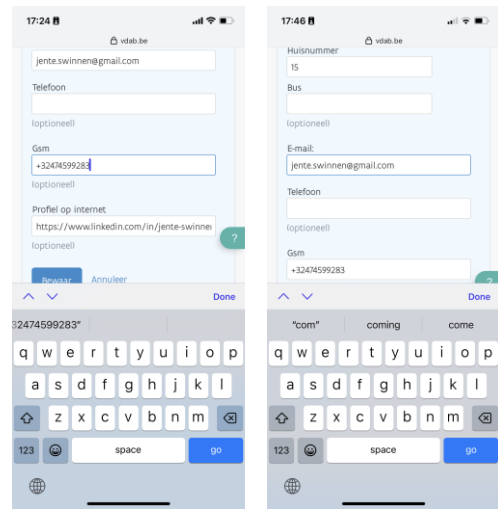
Ongeacht het apparaat verwachten gebruikers een soepele ervaring op je platform. Inhoud moet op een toegankelijke en leesbare manier worden herschaal.



De VDAB-website toont zich uitstekend op verschillende schermformaten en apparaten. Het responsive design zorgt ervoor dat inhoud gemakkelijk toegankelijk en leesbaar blijft, ongeacht de schermafmetingen.

Op mobiele apparaten blijft de functionaliteit van de website intact, waardoor gebruikers probleemloos kunnen interageren met alle functies en elementen.

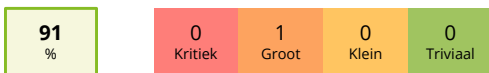
Er is echter één punt van zorg met betrekking tot specifieke invoervelden op mobiele toetsenborden. Bijvoorbeeld, bij het invoeren van numerieke gegevens of e-mailadressen, triggert de website niet altijd automatisch het juiste type mobiel toetsenbord. Deze kleine ongemakken kunnen mogelijk de gebruikerservaring beïnvloeden, omdat gebruikers handmatig moeten schakelen tussen verschillende toetsenbordindelingen.



UX AUDIT RESULTATEN

## 8. Accessibility

Hoe toegankelijk is de website en voldoet deze aan WCAG 2.1. niveau AA?

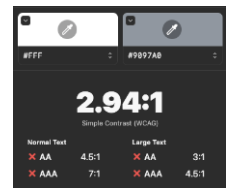
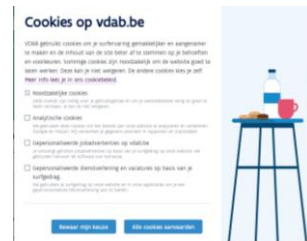
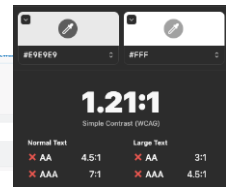
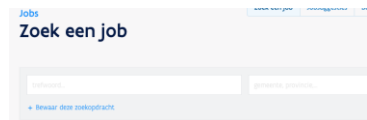
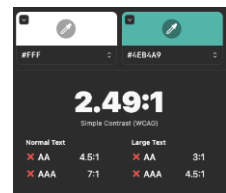
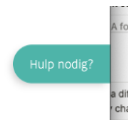


Over het algemeen beschikt de VDAB-website over uitstekende accessibility features.

Er zijn echter enkele gebieden waar de contrastverhoudingen niet voldoende zijn om een WCAG AA-rating te behalen. Hoewel de website over het algemeen goed leesbaar is en voldoet aan basisvereisten voor toegankelijkheid, kunnen bepaalde elementen, zoals kleurcombinaties tussen tekst en achtergrond, een uitdaging vormen voor gebruikers met visuele beperkingen.

Enkele voorbeelden:

- De hulpknop die op alle pagina's te vinden is.
- Placeholder tekst in de zoekbalken
- Cookie notice
- ...



## Bijlage 10: Tabellenrapport

Deze bijlage bevat de tabellen waarnaar verwezen wordt in het hoofdrapport, waar sprake is van significante verschillen naar kenmerken van werkzoekenden maar waarvan de tabel niet in het hoofdrapport werd opgenomen. Overige tabellen met resultaten kan u vinden in de bijbehorende Excel-bijlage.

### 7.2. Frequenties (gewogen)

Tabel 83: Enquête werkzoekenden - op welke manier ben je ingeschreven bij VDAB

		Aantal	%	Valide %
<b>1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?</b>	Zelf, volledig online van thuis uit	445	65,6%	65,9%
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	77	11,3%	11,4%
	Via de zelfbedieningspc's in de werkinkels	19	2,7%	2,8%
	Met hulp van een bemiddelaar	74	11,0%	11,0%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	41	6,1%	6,1%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	20	2,9%	2,9%
	Geen antwoord	3	,5%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Tabel 84: Enquête werkzoekenden – perceptie digitale bereikbaarheid

		Aantal	%	Valide %
<b>2. Hoe ervaren je de digitale bereikbaarheid bij het inschrijven?</b>	Niet/weinig bereikbaar	16	2,9%	2,9%
	Neutraal	114	21,2%	21,2%
	(Zeer) goed bereikbaar	408	75,9%	75,9%
	Totaal	538	100,0%	100,0%

Tabel 85: Enquête werkzoekenden - perceptie fysieke bereikbaarheid

		Aantal	%	Valide %
<b>3. Hoe ervaren je de fysieke toegankelijkheid bij het inschrijven?</b>	Ontoegankelijk / weinig toegankelijk	7	7,4%	7,4%
	Neutraal	25	27,0%	27,0%
	(Zeer) goed toegankelijk	61	65,7%	65,7%
	Totaal	93	100,0%	100,0%

Tabel 86: Enquête werkzoekenden - perceptie inschrijvingsprocedure

		Aantal	%	Valide %
<b>4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?</b>	(Zeer) moeilijk	22	4,1%	4,1%
	Neutraal	99	18,5%	18,5%
	(Zeer) makkelijk	416	77,4%	77,4%
	Totaal	538	100,0%	100,0%

Tabel 87: Enquête werkzoekenden - Gebruik VDAB-website

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De website van VDAB: www.vdab.be is makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	644	94,9%	96,2%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	20	2,9%	2,9%
	Ken ik niet	6	,8%	,9%
	Geen antwoord	9	1,4%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 88: Enquête werkzoekenden - gebruiksgemak VDAB-website

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De website van VDAB: www.vdab.be is makkelijk te gebruiken.</b>	(Helemaal) niet akkoord	64	10,0%	10,0%
	Neutraal	113	17,6%	17,6%
	(Helemaal) akkoord	466	72,4%	72,4%
	Totaal	644	100,0%	100,0%

Tabel 89: Enquête werkzoekenden - Gebruik VDAB-account

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	636	93,8%	95,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	16	2,3%	2,4%
	Ken ik niet	12	1,7%	1,8%
	Geen antwoord	15	2,1%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 90: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak VDAB-account

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken.</b>	(Helemaal) niet akkoord	62	9,8%	9,8%
	Neutraal	116	18,2%	18,2%
	(Helemaal) akkoord	458	72,0%	72,0%
	Totaal	636	100,0%	100,0%

Tabel 91: Enquête werkzoekenden - Gebruik 'Uitsprekend'-app

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Gebruik je de Uitsprekend-app van VDAB?</b>	Gebruik ik	371	54,7%	56,3%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	181	26,8%	27,5%
	Ken ik niet	107	15,8%	16,3%
	Geen antwoord	18	2,7%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 92: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid m.b.t. 'Uitsprekend'-app

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Uitsprekend (app VDAB) is makkelijk te gebruiken.</b>	(Helemaal) niet akkoord	44	11,8%	11,8%
	Neutraal	90	24,4%	24,4%
	(Helemaal) akkoord	237	63,9%	63,9%
	Totaal	371	100,0%	100,0%

Tabel 93: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	285	42,0%	43,0%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	278	41,0%	42,1%
	Ken ik niet	99	14,5%	14,9%
	Geen antwoord	17	2,5%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 94: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak zelfbedieningscomputers

		Aantal	%	Valide %
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken.</b>	(Helemaal) niet akkoord	18	6,3%	6,3%
	Neutraal	75	26,4%	26,4%
	(Helemaal) akkoord	192	67,3%	67,3%
	Totaal	285	100,0%	100,0%

Tabel 95: Enquête werkzoekenden - Beschikbaarheid digitale toestellen

		Aantal	%
<b>7. Duid aan of je thuis beschikt over de volgende toestellen: (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Tablet	203	30,0%
	Smartphone met mobiele data	491	72,3%
	GSM zonder mobiele data	72	10,6%
	Computer	444	65,5%
	Geen van bovenstaande	44	6,4%
	Geen antwoord	1	,1%
	Totaal	678	100,0%

Tabel 96: Enquête werkzoekenden - beschikbaarheid internetverbinding

		Aantal	%	Valide %
<b>8. Heb je thuis een internetverbinding?</b>	Ja	615	90,7%	96,0%
	Nee	26	3,8%	4,0%
	Geen antwoord	38	5,5%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Tabel 97: Enquête werkzoekenden - Beschikbaarheid e-mailadres

		Aantal	%	Valide %
<b>9. Heb je een persoonlijk e-mailadres?</b>	Ja	670	98,8%	99,4%
	Nee	4	,6%	,6%
	Geen antwoord	4	,6%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Tabel 98: Enquête werkzoekenden – 'Heb je een persoonlijke bemiddelaar?'

		Aantal	%	Valide %
	Ja	336	49,5%	53,8%

10. Heb je een persoonlijke bemiddelaar?	Nee	169	24,8%	27,0%
	Weet ik niet	120	17,6%	19,1%
	Geen antwoord	54	8,0%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Tabel 99: Enquête werkzoekenden – ‘Hoe heb je meestal contact met VDAB?’

		Aantal	Valide %
11. Hoe heb je meestal contact met VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)	Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar(face-to-face)	257	41,3%
	Per e-mail	301	48,2%
	Telefonisch	399	64,1%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	5	,8%
	Videogesprek	17	2,7%
	Ik heb geen contact met VDAB	31	5,0%
	Totaal	623	100,0%

Tabel 100: Enquête werkzoekenden - Voorkeurskanalen contact VDAB

		Aantal	Valide %
12. Via welke kanalen heb je het liefste contact met de VDAB-bemiddelaar? (meerdere antwoorden mogelijk)	Fysieke ontmoeting met deVDAB-bemiddelaar (face-to-face)	225	38,5%
	Per email	320	54,7%
	Telefonisch	341	58,4%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	20	3,4%
	Videogesprek	64	10,9%
	Weet ik niet	24	4,1%
	Totaal	584	100,0%

Tabel 101: Enquête werkzoekenden – Gebruik VDAB-werkwinkel

		Aantal	%	Valide %
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar.	Gebruik ik	407	60,0%	69,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	129	19,1%	22,2%
	Ken ik niet	47	6,9%	8,0%
	Geen antwoord	95	14,0%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 102: Enquête werkzoekenden - Perceptie bereikbaarheid VDAB-werkwinkel

		Aantal	%	Valide %
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar.	(Helemaal) niet akkoord	64	15,7%	15,7%
	Neutraal	98	24,1%	24,1%
	(Helemaal) akkoord	245	60,2%	60,2%
	Totaal	407	100,0%	100,0%

Tabel 103: Enquête werkzoekenden – ‘Informatie over een tolk is makkelijk te vinden’

		Aantal	%	Valide %
--	--	--------	---	----------



<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie over een tolk is makkelijk te vinden.</b>	Gebruik ik	231	34,1%	40,0%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	288	42,5%	49,8%
	Ken ik niet	59	8,6%	10,1%
	Geen antwoord	100	14,8%	0,0%
	Totaal	678	100,0%	100,0%

Tabel 104: Enquête werkzoekenden - Perceptie 'informatie VDAB makkelijk te vinden'

		Aantal	%	Valide %
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie van VDAB is makkelijk te vinden.</b>	(Helemaal) niet akkoord	52	9,1%	9,1%
	Neutraal	111	19,6%	19,6%
	(Helemaal) akkoord	405	71,3%	71,3%
	Totaal	568	100,0%	100,0%

Tabel 105: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid over de informatie over een tolk

		Aantal	%	Valide %
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie over een tolk is makkelijk te vinden.</b>	(Helemaal) niet akkoord	30	13,1%	13,1%
	Neutraal	100	43,4%	43,4%
	(Helemaal) akkoord	101	43,5%	43,5%
	Totaal	231	100,0%	100,0%

Tabel 106: Enquête werkzoekenden - Perceptie duidelijkheid VDAB-informatie

		Aantal	%	Valide %
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie van VDAB is voldoende duidelijk.</b>	(Helemaal) niet akkoord	43	7,6%	7,6%
	Neutraal	132	23,2%	23,2%
	(Helemaal) akkoord	393	69,2%	69,2%
	Totaal	569	100,0%	100,0%

Tabel 107: Enquête werkzoekenden - Gebruik anderstalig informatieaanbod VDAB

		Aantal	%	Valide %
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.</b>	Gebruik ik	341	50,2%	58,5%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	201	29,6%	34,5%
	Ken ik niet	41	6,1%	7,1%
	Geen antwoord	96	14,1%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 108: Enquête werkzoekenden - perceptie anderstalig informatieaanbod VDAB

		Aantal	%	Valide %
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.</b>	(Helemaal) niet akkoord	35	10,2%	10,2%
	Neutraal	97	28,6%	28,6%
	(Helemaal) akkoord	208	61,2%	61,2%
	Totaal	341	100,0%	100,0%

Tabel 109: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn

		Aantal	%	Valide %
	Gebruik ik	352	51,9%	60,5%

<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: De servicelijn of gratis 0800-nummer</b>	Gebruik ik niet, maar ken het wel	182	26,9%	31,3%
	Ken ik niet	47	7,0%	8,2%
	Geen antwoord	97	14,3%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 110: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid servicelijn

		Aantal	%	Valide %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: De servicelijn of gratis 0800-nummer</b>	(Helemaal) niet akkoord	23	6,5%	6,5%
	Neutraal	30	8,4%	8,4%
	(Helemaal) akkoord	299	85,1%	85,1%
	Totaal	352	100,0%	100,0%

Tabel 111: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid zelfbedieningscomputers

		Aantal	%	Valide %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Zelfbedieningscomputers in VDAB-werkwinkels</b>	(Helemaal) niet akkoord	20	10,2%	10,2%
	Neutraal	32	16,3%	16,3%
	(Helemaal) akkoord	142	73,6%	73,6%
	Totaal	194	100,0%	100,0%

Tabel 112: Enquête werkzoekenden - Gebruik verklarende Youtube-video's

		Aantal	%	Valide %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools</b>	Gebruik ik	236	34,8%	40,6%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	276	40,7%	47,5%
	Ken ik niet	69	10,2%	11,9%
	Geen antwoord	97	14,3%	0,0%
	Total	678	100,0%	100,0%

Tabel 113: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid verklarende YouTube-video's

		Aantal	%	Valide %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Online YouTube-filmpjes met uitleg over de VDAB-tools</b>	(Helemaal) niet akkoord	20	8,4%	8,4%
	Neutraal	37	15,6%	15,6%
	(Helemaal) akkoord	179	76,0%	76,0%
	Totaal	236	100,0%	100,0%

## 7.3. Kruisling naar taal (gewogen)

Tabel 114: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB - naar taal

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?</b>	Zelf, volledig online van thuis uit	384	68,9% <sup>b</sup>	26	42,3%	35	61,2%
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	61	11,0%	12	19,3%	4	6,4%
	Via de zelfbedieningspc's in de werk winkels	15	2,8%	3	5,1%	0	0,0%
	Met hulp van een bemiddelaar	53	9,4%	15	24,3% <sup>*</sup>	7	12,2%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	32	5,8%	3	4,5%	6	10,7%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	12	2,1%	3	4,5%	5	9,5%
	Totaal	557	100,0%	62	100,0%	57	100,0%

Tabel 115: Enquête werkzoekenden - Gebruik en/of kennis van de VDAB-website

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De website van VDAB: www.vdab.be is makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	541	97,7% <sup>b</sup>	54	86,4%	49	92,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	10	1,7%	6	9,7% <sup>a</sup>	4	7,6% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	3	,6%	2	3,9% <sup>a</sup>	0	0,0%
	Total	554	100,0%	62	100,0%	53	100,0%

Tabel 116: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers - naar taal van de vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	222	40,5%	28	46,4%	34	65,0% <sup>a</sup>
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	248	45,2% <sup>c</sup>	20	33,2%	11	19,8%
	Ken ik niet	78	14,3%	12	20,5%	8	15,2%
	Total	548	100,0%	60	100,0%	53	100,0%

Tabel 117: Enquête werkzoekenden – 'Hoe heb je meestal contact met VDAB' – naar taal vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>11. Hoe heb je meestal contact met VDAB?</b>	Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar(face-to-face)	190	37,4%	39	62,8% <sup>a</sup>	29	54,4% <sup>a</sup>

<b>(meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Per e-mail	247	48,6%	28	45,1%	26	48,9%
	Telefonisch	348	68,4% <sup>bc</sup>	27	44,5%	24	45,2%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	4	,7%	1	1,9%	0	0,0%
	Videogesprek	15	3,0%	1	1,7%	1	1,1%
	Ik heb geen contact met VDAB	26	5,2%	2	3,6%	3	5,2%
	Totaal	509	100,0%	62	100,0%	53	100,0%

Tabel 118: Enquête werkzoekenden - Informatie is in voldoende talen beschikbaar - naar taal vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.</b>	(Helemaal) niet akkoord	11	4,3%	17	30,5% <sup>a</sup>	7	21,0% <sup>a</sup>
	Neutraal	83	33,1% <sup>b</sup>	6	11,7%	8	22,7%
	(Helemaal) akkoord	157	62,6%	32	57,8%	19	56,3%
	Totaal	251	100,0%	55	100,0%	34	100,0%

Tabel 119: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van VDAB-werkwinkel – naar taal vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar.</b>	Gebruik ik	327	67,3%	48	84,4%*	32	79,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	122	25,1%*	4	7,1%	4	9,2%
	Ken ik niet	37	7,7%	5	8,5%	5	11,4%
	Totaal	486	100,0%	57	100,0%	40	100,0%

\*: significant verschil

Tabel 120: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid servicelijn - naar taal

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands		Frans		Engels	
		Aantal	Kolom %	Aantal	Kolom %	Aantal	Kolom %
<b>14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: De servicelijn of gratis 0800-nummer</b>	(Helemaal) niet akkoord	14	4,9%	4	11,8%	5	16,8% <sup>a</sup>
	Neutraal	22	7,6%	2	5,3%	6	21,1%
	(Helemaal) akkoord	251	87,5% <sup>c</sup>	31	83,0%	17	62,2%
	Totaal	287	100,0%	37	100,0%	27	100,0%

Tabel 121: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod van VDAB - naar taal van de vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
	Gebruik ik	183	37,7%	25	42,6%	18	43,0%

14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners	Gebruik ik niet, maar ken het wel	228	47,0% <sup>b</sup>	15	26,5%	12	28,9%
	Ken ik niet	74	15,3%	18	30,9% <sup>a</sup>	11	28,1%
	Total	484	100,0%	58	100,0%	41	100,0%

Tabel 122: Enquête werkzoekenden - Extra ondersteuningsnoden werkzoekenden - naar taal van vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
15. Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)	Het bepalen van je vaardigheden, interesses en mogelijkheden voor de job die ik wil uitoefenen	112	23,5%	15	26,1%	13	29,6%
	Informatie krijgen over opleidingen en stages nodig voor een specifieke job	124	25,9%	17	29,8%	18	41,4%
	Selecteren van vacatures	89	18,6%	21	37,8% <sup>a</sup>	13	29,9%
	Opmaak van MIJN CV	55	11,6%	17	30,5% <sup>a</sup>	9	19,6%
	Gebruik van het VDAB-account	38	8,0%	8	15,1%	7	15,3%
	Sollicitatiegesprekken	64	13,5%	11	19,0%	8	17,8%
	Ik hoef geen verdere ondersteuning door VDAB	222	46,5% <sup>bc</sup>	14	24,4%	12	27,1%
	Totaal	477	100,0%	56	100,0%	44	100,0%

Tabel 123: Enquête werkzoekenden - Gebruik en kennis opdrachten in VDAB-account – naar taal vragenlijst

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Het uitvoeren van opdrachten (bv. toon aan dat je werk zoekt, bel ons voor een gesprek, stel een CV op, enzovoort).	Gebruik ik	405	96,1% <sup>c</sup>	40	93,7%	31	82,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	12	3,0%	2	3,6%	2	5,6%
	Ken ik niet	4	,9%	1	2,7%	4	12,1% <sup>a</sup>
	Total	421	100,0%	43	100,0%	37	100,0%

Tabel 124: Enquête werkzoekenden - Opvolgen tips in VDAB-account - naar taal van enquête

		Taal van de vragenlijst					
		Nederlands (a)		Frans (b)		Engels (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over:	Ken ik	404	95,6%	39	89,7%	31	83,7%
	Ken ik niet	19	4,4%	4	10,3%	6	16,3%

je er tevreden over: Tips die worden aangeboden.	Totaal	422	100,0%	43	100,0%	37	100,0%
--	--------	-----	--------	----	--------	----	--------

#### 7.4. Kruising naar geslacht (gewogen)

Tabel 125: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB - naar geslacht

		Ik identificeer mijzelf als:			
		Vrouw (a)		Man (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
<b>1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?</b>	Zelf, volledig online van thuis uit	224	66,7%	215	64,5%
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	42	12,5%	35	10,4%
	Via de zelfbedieningspc's in de werkwinkels	7	2,1%	11	3,4%
	Met hulp van een bemiddelaar	28	8,3%	47	14,0%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	20	6,0%	21	6,2%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	15	4,4%	5	1,5%
	Totaal	337	100,0%	333	100,0%

Tabel 126: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? - naar geslacht

		Ik identificeer mijzelf als:			
		Vrouw (a)		Man (b)	
		Aantal	N %	Aantal	N %
<b>4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?</b>	(Zeer) moeilijk	6	2,2%	16	6,2%
	Neutraal	43	15,6%	53	20,5%
	(Zeer) makkelijk	224	82,1%	190	73,3%
	Totaal	273	100,0%	260	100,0%

Tabel 127: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van VDAB-werkwinkel – naar geslacht

		Ik identificeer mijzelf als:			
		Vrouw (a)		Man (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar.</b>	Gebruik ik	190	64,2%	215	75,4% <sup>a</sup>
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	76	25,7% <sup>b</sup>	53	18,7%
	Ken ik niet	30	10,1%	17	5,9%
	Totaal	296	100,0%	285	100,0%

#### 7.5. Kruising naar leeftijdsklasse (gewogen)

Tabel 128: Enquête werkzoekenden - Manier van inschrijving - naar leeftijdsklasse

		Leeftijdsklasse van de respondent					
		<25 jaar		25-54 jaar		≥ 55 jaar	
		Aantal	Kolom %	Aantal	Kolom %	Aantal	Kolom %
<b>1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?</b>	Zelf, volledig online van thuis uit	54	69,7%	297	65,7%	86	65,2%
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	10	13,0%	52	11,5%	12	9,0%

Via de zelfbedieningspc's in de werkwinkels	0	0,0%	16	3,5%	3	2,2%
Met hulp van een bemiddelaar	5	5,8%	58	12,8%	10	7,7%
Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	5	6,6%	22	5,0%	13	9,5%
Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	4	5,0%	7	1,6%	9	6,5% <sup>b</sup>
Totaal	78	100,0%	451	100,0%	133	100,0%

Tabel 129: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers - naar leeftijdsklasse

		Leeftijdsklasse van de respondent					
		<25 jaar (a)		25-54 jaar (b)		≥ 55 jaar (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	38	48,3%	198	44,5% <sup>c</sup>	43	32,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	20	25,0%	194	43,6% <sup>a</sup>	65	49,5% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	21	26,7% <sup>b</sup>	53	11,9%	24	18,1%
	Total	78	100,0%	444	100,0%	132	100,0%

Tabel 130: Enquête werkzoekenden - 'Hoe heb je meestal contact met VDAB' - naar leeftijdsklasse

		Leeftijdsklasse van de respondent					
		<25 jaar (a)		25-54 jaar (b)		≥ 55 jaar (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>11. Hoe heb je meestal contact met VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar	30	43,4%	177	42,4%	45	35,7%
	Per e-mail	46	67,2% <sup>bc</sup>	199	47,4%	51	40,7%
	Telefonisch	48	69,2%	267	63,9%	78	62,6%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	1	1,7%	2	,4%	2	1,8%
	Videogesprek	1	1,3%	12	3,0%	4	2,9%
	Ik heb geen contact met VDAB	2	3,4%	19	4,6%	10	7,8%
	Totaal	69	100,0%	419	100,0%	125	100,0%

Tabel 131: Enquête werkzoekenden – Gebruik en kennis van VDAB-werkwinkel – naar leeftijdscategorie

		Leeftijdsklasse van de respondent					
		<25 jaar (a)		25-54 jaar (b)		≥ 55 jaar (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar.</b>	Gebruik ik	36	54,8%	294	73,5%*	72	63,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	13	20,3%	83	20,7%	34	29,9%
	Ken ik niet	16	24,9%*	23	5,8%	7	6,2%
	Total	66	100,0%	400	100,0%	112	100,0%

\*: significant verschil



Tabel 132: Enquête werkzoekenden - Informatie over een tolk makkelijk te vinden - naar leeftijdscategorie

		Leeftijdsklasse van de respondent					
		<25 jaar (a)		25-54 jaar (b)		≥ 55 jaar (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie over een tolk is makkelijk te vinden.	(Helemaal) niet akkoord	4	12,5%	24	14,1%	1	3,8%
	Neutraal	4	13,8%	72	43,0% <sup>a</sup>	22	74,5% <sup>ab</sup>
	(Helemaal) akkoord	21	73,8% <sup>bc</sup>	72	42,9%	6	21,6%
	Totaal	28	100,0%	168	100,0%	30	100,0%

Tabel 133: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod digitale tools van VDAB - naar leeftijdsklasse

		Leeftijdsklasse van de respondent					
		<25 jaar (a)		25-54 jaar (b)		≥ 55 jaar (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners	Gebruik ik	21	31,7%	169	42,5% <sup>c</sup>	33	29,1%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	26	40,1%	170	42,7%	57	50,6%
	Ken ik niet	19	28,2% <sup>b</sup>	59	14,8%	23	20,3%
	Total	66	100,0%	399	100,0%	113	100,0%

Tabel 134: Enquête werkzoekenden - Extra ondersteuningsnoden werkzoekenden - naar leeftijdsklasse

		Leeftijdsklasse van de respondent					
		<25 jaar (a)		25-54 jaar (b)		≥ 55 jaar (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
15. Op welk punt wens je meer ondersteuning door VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)	Het bepalen van je vaardigheden, interesses en mogelijkheden voor de job die ik wil uitoefenen	15	22,5%	113	28,7% <sup>c</sup>	11	10,1%
	Informatie krijgen over opleidingen en stages nodig voor een specifieke job	21	33,1% <sup>c</sup>	120	30,5% <sup>c</sup>	14	12,9%
	Selecteren van vacatures	16	24,3%	84	21,3%	19	17,2%
	Opmaak van MIJN CV	7	11,4%	64	16,2% <sup>c</sup>	7	6,5%
	Gebruik van het VDAB-account	3	4,9%	42	10,7%	7	6,6%
	Sollicitatiegesprekken	14	21,1% <sup>c</sup>	62	15,7% <sup>c</sup>	7	6,6%
	Ik hoef geen verdere ondersteuning door VDAB	32	48,9%	138	35,0%	75	68,8% <sup>ab</sup>
	Totaal	65	100,0%	395	100,0%	109	100,0%

Tabel 135: Enquête werkzoekenden - Gebruik opdrachten in VDAB-account - naar leeftijdsklasse

		Leeftijdsklasse van de respondent		
		<25 jaar (a)	25-54 jaar (b)	≥ 55 jaar (c)
		Aantal	%	Aantal

		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid: Het uitvoeren van opdrachten (bv. toon aan dat je werk zoekt, bel ons voor een gesprek, stel een CV op, enzovoort).</b>	Gebruik ik	50	87,9%	332	96,0%	93	96,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	6	10,1%	8	2,4%	2	2,3%
	Ken ik niet	1	2,1%	6	1,6%	1	,9%
	Total	56	100,0%	346	100,0%	96	100,0%

## 7.6. Kruising naar scholingsgraad (gewogen)

Tabel 136: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB – naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?</b>	Zelf, volledig online van thuis uit	181	61,9%	151	63,8%	109	77,4% <sup>ab</sup>
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	30	10,3%	30	12,7%	15	10,4%
	Via de zelfbedieningspc's in de werkinkels	8	2,9%	8	3,6%	2	1,2%
	Met hulp van een bemiddelaar	40	13,6%	25	10,4%	10	7,2%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	21	7,2%	16	6,6%	4	3,2%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	12	4,1%	7	2,9%	1	,6%
	Totaal	292	100,0%	237	100,0%	140	100,0%

Tabel 137: Enquête werkzoekenden - Gebruik Uitsprekend-app - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Gebruik of ken je Uitsprekend (app VDAB).</b>	Gebruik ik	205	72,7% <sup>bc</sup>	119	51,7% <sup>c</sup>	43	30,4%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	55	19,5%	66	28,7% <sup>a</sup>	60	42,8% <sup>ab</sup>
	Ken ik niet	22	7,9%	45	19,6% <sup>a</sup>	38	26,9% <sup>a</sup>
	Total	282	100,0%	231	100,0%	141	100,0%

Tabel 138: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak Uitsprekend - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak:</b>	(Helemaal) niet akkoord	31	14,9% <sup>c</sup>	7	5,8%	4	9,7%
	Neutraal	48	23,3%	29	24,1%	12	27,9%
	(Helemaal) akkoord	127	61,7%	84	70,1%	27	62,4%

<b>Uitsprekend (app VDAB) is makkelijk te gebruiken.</b>	Totaal	205	100,0%	119	100,0%	43	100,0%
--	--------	-----	--------	-----	--------	----	--------

Tabel 139: Enquête werkzoekenden - Gebruik zelfbedieningscomputers - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De zelfbedieningscomputers in een VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken.</b>	Gebruik ik	151	53,1% <sup>c</sup>	99	42,7% <sup>c</sup>	29	20,8%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	91	32,0%	100	43,2% <sup>a</sup>	87	62,4% <sup>ab</sup>
	Ken ik niet	42	14,9%	33	14,1%	24	16,9%
	Total	285	100,0%	231	100,0%	140	100,0%

Tabel 140: Enquête werkzoekenden - 'Hoe heb je meestal contact met VDAB' - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>11. Hoe heb je meestal contact met VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar(face-to-face)	120	46,4%	89	39,9%	46	34,4%
	Per e-mail	127	48,9%	116	51,9%	54	39,9%
	Telefonisch	159	61,1%	140	62,5%	97	72,0%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	0	0,0%	4	1,6%	1	1,0%
	Videogesprek	4	1,6%	5	2,0%	8	6,2% <sup>a</sup>
	Ik heb geen contact met VDAB	14	5,5%	13	5,7%	4	3,3%
	Totaal	260	100,0%	224	100,0%	134	100,0%

Tabel 141: Enquête werkzoekenden - Gebruik informatie over tolken - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: ik gebruik en/of ken de informatie van VDAB over tolken</b>	Gebruik ik	112	52,8% <sup>c</sup>	84	44,8% <sup>c</sup>	31	26,9%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	100	47,2%	104	55,2%	84	73,1% <sup>ab</sup>
	Totaal	213	100,0%	189	100,0%	114	100,0%

Tabel 142: Enquête werkzoekenden - 'Informatie is voldoende talen beschikbaar' - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.</b>	(Helemaal) niet akkoord	8	5,1%	18	13,9%	8	13,1%
	Neutraal	36	23,8%	42	33,1%	18	30,6%
	(Helemaal) akkoord	106	71,2%	68	53,1%	33	56,3%

Totaal	150	100,0%	128	100,0%	58	100,0%
--------	-----	--------	-----	--------	----	--------

Tabel 143: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: De servicelijn of gratis 0800-nummer	Gebruik ik	160	66,8% <sup>c</sup>	122	57,9%	68	53,2%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	60	25,0%	70	33,3%	52	41,0% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	20	8,2%	19	8,8%	7	5,8%
	Total	239	100,0%	211	100,0%	128	100,0%

Tabel 144: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod digitale tools - naar scholingsgraad van de respondent

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners	Gebruik ik	105	43,7% <sup>c</sup>	86	40,7% <sup>c</sup>	31	24,5%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	94	39,1%	82	38,7%	80	62,4% <sup>ab</sup>
	Ken ik niet	41	17,2%	44	20,7%	17	13,1%
	Total	239	100,0%	211	100,0%	128	100,0%

Tabel 145: Enquête werkzoekenden - gebruik tips in VDAB-account - naar scholingsgraad

		Scholingsgraad van de respondent					
		Kortgeschoold (a)		Middengeschoold (b)		Hooggeschoold (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Tips die worden aangeboden.	Gebruik ik	184	90,1% <sup>c</sup>	153	84,9%	90	77,7%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	14	6,8%	15	8,2%	17	14,9%
	Ken ik niet	6	3,1%	12	6,9%	9	7,4%
	Total	204	100,0%	180	100,0%	116	100,0%

## 7.7. Kruising naar werkloosheidsduur (gewogen)

Tabel 146: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid gebruik zelfbedieningscomputers - naar werkloosheidsduur

		Ik ben werkzoekende sinds:			
		< 1 jaar (a)		≥ 1 jaar (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De zelfbedieningscomputers in een	(Helemaal) niet akkoord	9	4,2%	9	11,4%
	Neutraal	51	25,5%	24	28,7%
	(Helemaal) akkoord	141	70,3%	50	59,8%

VDAB-centrum zijn makkelijk te gebruiken.	Totaal	201	100,0%	83	100,0%
---	--------	-----	--------	----	--------

Tabel 147: Enquête werkzoekenden - 'Heb je een persoonlijke bemiddelaar' - naar werkloosheidsduur

		Ik ben werkzoekende sinds:			
		< 1 jaar (a)		≥ 1 jaar (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
10. Heb je een persoonlijke bemiddelaar?	Ja	220	48,8%	113	69,0% <sup>a</sup>
	Nee	141	31,2% <sup>b</sup>	27	16,3%
	Weet ik niet	90	20,0%	24	14,6%
	Totaal	451	100,0%	164	100,0%

Tabel 148: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn - naar werkloosheidsduur

		Ik ben werkzoekende sinds:			
		< 1 jaar (a)		≥ 1 jaar (b)	
		Aantal	Kolom %	Aantal	Kolom %
14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: De servicelijn of gratis 0800-nummer	Gebruik ik	271	63,2% <sup>b</sup>	80	54,0%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	120	28,1%	60	40,6% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	38	8,8%	8	5,4%
	Total	429	100,0%	148	100,0%

Tabel 149: Enquête werkzoekenden - Gebruik opleidingsaanbod digitale tools VDAB - naar werkloosheidsduur

		Ik ben werkzoekende sinds:			
		< 1 jaar (a)		≥ 1 jaar (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: Opleidingen rond het gebruik van de digitale tools van VDAB, georganiseerd door vakbonden of externe partners	Gebruik ik	159	36,9%	65	44,2%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	186	43,3%	66	44,9%
	Ken ik niet	85	19,8%	16	10,9%
	Total	430	100,0%	148	100,0%

## 7.8. Kruising naar zelfredzaamheid (gewogen)

Tabel 150: Enquête werkzoekenden - Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB – naar mate van zelfredzaamheid

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam		Zelfredzaam	
		Aantal	%	Aantal	%
1. Op welke manier heb je je	Zelf, volledig online van thuis uit	108	56,8%	337	69,4% <sup>a</sup>
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	27	14,3%	49	10,2%

ingeschreven bij VDAB?	Via de zelfbedieningspc's in de werkwinkels	7	3,7%	12	2,4%
	Met hulp van een bemiddelaar	34	17,6% <sup>b</sup>	41	8,4%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	12	6,1%	29	6,1%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	3	1,5%	17	3,5%
	Totaal	191	100,0%	485	100,0%

Tabel 151: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? – naar mate van zelfredzaamheid

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?	(Zeer) moeilijk	8	5,4%	15	3,7%
	Neutraal	33	23,5%	66	16,7%
	(Zeer) makkelijk	101	71,1%	316	79,6%
	Totaal	142	100,0%	397	100,0%

Tabel 152: Enquête werkzoekenden - Gebruik Uitsprekend-app - naar zelfredzaamheid

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Ik gebruik en/of ken Uitsprekend (app VDAB)	Gebruik ik	114	65,1% <sup>b</sup>	257	53,1%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	35	20,1%	146	30,2% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	26	14,8%	81	16,8%
	Total	175	100,0%	485	100,0%

Tabel 153: Enquête werkzoekenden - Beschikbaarheid over digitale toestellen - naar zelfredzaamheid

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
7. Duid aan of je thuis beschikt over de volgende toestellen: (meerdere antwoorden mogelijk)	Tablet	56	28,8%	148	30,5%
	Smartphone met mobiele data	149	77,3%	342	70,5%
	GSM zonder mobiele data	28	14,8% <sup>b</sup>	44	9,0%
	Computer	118	61,5%	326	67,2%
	Geen van bovenstaande	4	2,1%	40	8,2% <sup>a</sup>
	Totaal	193	100,0%	485	100,0%

Tabel 154: Enquête werkzoekenden – 'Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren' – naar zelfredzaamheid

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%

		Aantal	%	Aantal	%
9. In welke mate ga je akkoord met volgende stelling: Ik ben in staat om digitale vaardigheden te leren.	(Helemaal) niet akkoord	5	2,7%	27	6,0%
	Neutraal	41	22,5%	74	16,5%
	(Helemaal) akkoord	138	74,8%	348	77,6%
	Totaal	184	100,0%	449	100,0%

Tabel 155: Enquête werkzoekenden - 'Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend'

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
9. In welke mate ga je akkoord met volgende stelling: Termen (bv. 5G, website, online bankieren, ...) gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend.	(Helemaal) niet akkoord	93	53,2%	289	64,3%
	Neutraal	39	22,2%	73	16,3%
	(Helemaal) akkoord	43	24,5%	87	19,4%
	Totaal	175	100,0%	449	100,0%

Tabel 156: Enquête werkzoekenden - 'Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben'

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
9. In welke mate ga je akkoord met volgende stelling: Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben (bv. e-mail, sociale media, online shoppen, online bankieren, gamen en surfen op het web).	(Helemaal) niet akkoord	101	57,7%	322	71,7% <sup>a</sup>
	Neutraal	44	25,0%	65	14,4%
	(Helemaal) akkoord	30	17,3% <sup>b</sup>	62	13,8%
	Totaal	174	100,0%	449	100,0%

Tabel 157: Enquête werkzoekenden - 'Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken'

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
9. In welke mate ga je akkoord met volgende stelling: Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten.	(Helemaal) niet akkoord	103	59,5%	307	68,5% <sup>a</sup>
	Neutraal	32	18,6%	72	15,9%
	(Helemaal) akkoord	38	21,9%	70	15,6%
	Totaal	173	100,0%	449	100,0%

Tabel 158: Enquête werkzoekenden - 'Ik denk dat ik op professioneel vlak niet genoeg met technologie kan omgaan'

		Is de respondent zelfredzaam?			
		Niet-zelfredzaam (a)		Zelfredzaam (b)	
		Aantal	%	Aantal	%
9. In welke mate ga je akkoord met volgende stelling: Ik denk dat ik op professioneel vlak niet	(Helemaal) niet akkoord	93	53,8%	281	62,6% <sup>a</sup>
	Neutraal	45	25,6% <sup>b</sup>	77	17,1%

genoeg met technologie kan omgaan.	(Helemaal) akkoord	36	20,6%	91	20,3%
	Totaal	174	100,0%	449	100,0%

## 7.9. Krusing naar digitaalvaardig (gewogen)

Tabel 159: Enquête werkzoekenden – Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB? – naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1. Op welke manier heb je je ingeschreven bij VDAB?	Zelf, volledig online van thuis uit	132	55,7%	134	71,8% <sup>a</sup>	131	82,6% <sup>ab</sup>
	Telefonisch via servicelijn of via een gratis 0800-nummer	33	13,8%	19	10,3%	14	9,1%
	Via de zelfbedieningspc's in de werkwinkels	10	4,3%	3	1,6%	1	,6%
	Met hulp van een bemiddelaar	35	14,6% <sup>bc</sup>	20	10,7% <sup>c</sup>	5	3,0%
	Met hulp van andere: vakbond, OCMW, etc.	21	9,0% <sup>bc</sup>	5	2,8%	7	4,7%
	Met hulp van familie, kennissen, vrienden, ...	6	2,6%	5	2,8%	0	0,0%
	Totaal	237	100,0%	187	100,0%	159	100,0%

Tabel 160: Enquête werkzoekenden – Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven? – naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
4. Hoe makkelijk vond je het om jezelf in te schrijven?	(Zeer) moeilijk	13	7,7% <sup>bc</sup>	3	1,9%	2	1,1%
	Neutraal	48	27,7% <sup>c</sup>	27	17,1%	15	10,1%
	(Zeer) makkelijk	113	64,6%	127	81,0% <sup>a</sup>	130	88,7% <sup>a</sup>
	Totaal	175	100,0%	156	100,0%	147	100,0%

Tabel 161: Enquête werkzoekenden - Gebruik Uitsprekend-app - naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Ik gebruik en/of ken Uitsprekend (app VDAB)	Gebruik ik	166	70,8%	103	56,0%	53	33,5%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	45	19,0%	49	26,5%	74	46,8%
	Ken ik niet	24	10,2%	32	17,5%	31	19,6%



	Total	235	100,0%	185	100,0%	158	100,0%
--	-------	-----	--------	-----	--------	-----	--------

Tabel 162: Enquête werkzoekenden - Gebruiksgemak Uitsprekend-app - naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Uitsprekend (app VDAB) is makkelijk te gebruiken.	(Helemaal) niet akkoord	31	18,7% <sup>b</sup>	1	,9%	3	6,0%
	Neutraal	56	33,6% <sup>bc</sup>	20	19,1%	5	9,5%
	(Helemaal) akkoord	79	47,7%	83	80,0% <sup>a</sup>	45	84,5% <sup>a</sup>
	Totaal	166	100,0%	103	100,0%	53	100,0%

Tabel 163: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid website van VDAB - naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: De website van VDAB: www.vdab.be is makkelijk te gebruiken.	(Helemaal) niet akkoord	31	13,4% <sup>b</sup>	7	3,7%	16	10,1%
	Neutraal	61	26,8% <sup>bc</sup>	22	12,2%	14	9,1%
	(Helemaal) akkoord	136	59,8%	154	84,1% <sup>a</sup>	127	80,8% <sup>a</sup>
	Totaal	228	100,0%	183	100,0%	158	100,0%

Tabel 164: Enquête werkzoekenden - 'Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken'

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
5. Ga je akkoord met volgende stelling over gebruiksgemak: Het VDAB-account is makkelijk te gebruiken.	(Helemaal) niet akkoord	36	16,3% <sup>b</sup>	7	3,6%	13	8,2%
	Neutraal	56	25,2% <sup>bc</sup>	28	15,4%	18	11,2%
	(Helemaal) akkoord	130	58,5%	148	81,1% <sup>a</sup>	126	80,6% <sup>a</sup>
	Totaal	222	100,0%	182	100,0%	156	100,0%

Tabel 165: Enquête werkzoekenden - Aantal fysieke ontmoetingen per maand met VDAB-bemiddelaar - naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
10.1. Hoe vaak heb je een fysieke ontmoeting gehad met je VDAB-	Nooit	10	9,7%	14	16,5%	19	24,8% <sup>a</sup>
	1 - 2 keer per maand	61	60,6%	51	59,0%	49	63,5%

bemiddelaar? (specifiek ter ondersteuning voor jouw zoektocht naar werk)	3 - 4 keer per maand	13	13,3% <sup>bc</sup>	2	1,8%	1	1,3%
	5 - 6 keer per maand	2	2,0%	4	4,0%	0	0,0%
	7 - 8 keer per maand	2	2,1%	0	0,0%	0	0,0%
	Weet ik niet meer	12	12,3%	16	18,7%	8	10,4%
	Totaal	101	100,0%	87	100,0%	78	100,0%

Tabel 166: Enquête werkzoekenden – Voorkeur vaker/even veel/minder vaak fysieke ontmoeting – naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
10.2. Zou je liever vaker / even veel / minder vaak een fysieke ontmoeting hebben met je VDAB-bemiddelaar?	Vaker	18	18,2% <sup>bc</sup>	3	4,1%	3	3,6%
	Even veel	56	55,8%	59	68,9%	50	63,8%
	Minder vaak	26	26,1%	23	27,0%	26	32,6%
	Totaal	101	100,0%	86	100,0%	79	100,0%

Tabel 167: Enquête werkzoekenden - 'Hoe heb je meestal contact met VDAB' - naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
11. Hoe heb je meestal contact met VDAB? (meerdere antwoorden mogelijk)	Fysieke ontmoeting met de bemiddelaar (face-to-face)	93	41,1%	78	42,3%	55	34,3%
	Per e-mail	110	48,8%	94	50,6%	74	46,2%
	Telefonisch	149	65,8%	115	62,1%	110	69,2%
	Chat (bv. Skype/Hangout)	3	1,3%	1	,3%	2	1,0%
	Videogesprek	4	1,9%	6	3,1%	7	4,4%
	Ik heb geen contact met VDAB	11	4,9%	10	5,5%	10	6,3%
	Totaal	226	100,0%	185	100,0%	160	100,0%

Tabel 168: Enquête werkzoekenden - Informatie is in voldoende talen beschikbaar – naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.	(Helemaal) niet akkoord	23	17,0% <sup>b</sup>	5	5,2%	5	7,8%
	Neutraal	46	33,3%	23	22,8%	26	38,7%
	(Helemaal) akkoord	68	49,7%	74	72,0% <sup>ac</sup>	35	53,5%
	Totaal	138	100,0%	103	100,0%	66	100,0%

Tabel 169: Enquête werkzoekenden – Tevredenheid bereikbaarheid VDAB-werkwinkel – naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De VDAB-werkwinkel is voor mij goed bereikbaar.	(Helemaal) niet akkoord	36	20,3%	13	11,0%	11	15,2%
	Neutraal	50	27,9%	24	19,8%	15	21,7%
	(Helemaal) akkoord	92	51,8%	85	69,2%	44	63,1%
	Totaal	178	100,0%	122	100,0%	70	100,0%

Tabel 170: Enquête werkzoekenden - 'Informatie is in voldoende talen beschikbaar - naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: De informatie is in voldoende talen beschikbaar.	(Helemaal) niet akkoord	23	17,0% <sup>b</sup>	5	5,2%	5	7,8%
	Neutraal	46	33,3%	23	22,8%	26	38,7%
	(Helemaal) akkoord	68	49,7%	74	72,0% <sup>ac</sup>	35	53,5%
	Totaal	138	100,0%	103	100,0%	66	100,0%

Tabel 171: Enquête werkzoekenden - gebruik informatie over een tolk - naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
13. Hoe sta je tegenover volgende stelling: Ik gebruik of ken de informatie over tolken.	Gebruik ik	112	52,7% <sup>bc</sup>	63	36,4% <sup>c</sup>	29	18,7%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	83	39,2%	97	55,8% <sup>a</sup>	103	66,1% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	17	8,1%	14	7,8%	24	15,2%
	Total	212	100,0%	173	100,0%	156	100,0%

Tabel 172: Enquête werkzoekenden - Gebruik servicelijn - naar digitale vaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
14. Gebruik je volgend hulpmiddel en in welke mate ben je er tevreden over: De servicelijn of gratis 0800-nummer	Gebruik ik	149	70,2% <sup>bc</sup>	97	56,1%	82	52,6%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	37	17,4%	70	40,1% <sup>a</sup>	67	43,0% <sup>a</sup>
	Ken ik niet	26	12,4% <sup>bc</sup>	6	3,7%	7	4,4%
	Total	212	100,0%	173	100,0%	156	100,0%

Tabel 173: Enquête werkzoekenden – Opvolgen tips in VDAB-account – naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Tips die worden aangeboden.</b>	Gebruik ik	149	89,4% <sup>c</sup>	146	88,4% <sup>c</sup>	112	77,1%
	Gebruik ik niet, maar ken het wel	7	4,1%	14	8,3%	26	17,7% <sup>ab</sup>
	Ken ik niet	11	6,5%	5	3,3%	8	5,2%
	Total	167	100,0%	165	100,0%	145	100,0%

Tabel 174: Enquête werkzoekenden - Tevredenheid 'bewaren VDAB-vacatures in VDAB-account' - naar digitaalvaardigheid

		Mate van digitaalvaardig					
		Tertiel 1 digitale vaardigheid (a)		Tertiel 2 digitale vaardigheid (b)		Tertiel 3 digitale vaardigheid (c)	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<b>16.1. Gebruik je de volgende mogelijkheid in het VDAB-account en ben je er tevreden over: Bewaren van interessante vacatures op jouw persoonlijke pagina.</b>	(Helemaal) niet akkoord	11	7,4%	5	3,5%	7	5,4%
	Neutraal	28	18,4%	16	10,4%	15	12,2%
	(Helemaal) akkoord	111	74,1%	133	86,1%	105	82,5%
	Totaal	150	100,0%	155	100,0%	127	100,0%