

TITEL: DE IMPACT VAN DE VERSNELDE INZET OP DIGITALISERING VAN BEMIDDELING BIJ VDAB

Auteur(s): Deloitte Consulting - Steven Bulté, Stijn Vandeweyer, Gilles Verbiest, Victoria van der Enden

1. Korte samenvatting van het onderzoek (abstract)

In 2018 kwam de digitalisering van het bemiddelingsproces van VDAB in een stroomversnelling, met de introductie van een nieuwe Digitale Contactstrategie. Op heden zijn inzichten omtrent de impact van de vernieuwde contactstrategie van VDAB-strategie beperkt. Daarom bouwt deze VIONA-studie verder 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.

De studie komt tot de conclusie dat de digitale bereikbaarheid van VDAB is toegenomen sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie, maar dat de fysieke bereikbaarheid van VDAB belangrijk blijft voor een aanzienlijk aandeel van VDAB-klanten. Hoewel al gekend bij zijn doelpubliek, is het actief gebruik van de mogelijkheden binnen het VDAB-account beperkt. De flankerende maatregelen die werden voorzien bereiken de beoogde doelgroep, maar worden door een kwetsbaar deel werkzoekenden als onvoldoende beschouwd. 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.

De studie beveelt aan om nog meer aandacht te besteden aan de digitale vaardigheden van werkzoekenden tijdens inschattingsgesprekken; een verdiepend tweesporenbeleid te voeren in de klantenbenadering van VDAB en het bestaand flankerend beleid van VDAB voor minder digitaalvaardige werkzoekenden nog verder te versterken.

Key words: Digitale contactstrategie; digitale vaardigheid werkzoekenden; flankerende maatregelen; Digital First

2. Doelen van het onderzoek

In 2018 kwam 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.

Deze studie focust op de impact van de versnelde inzet op digitalisering op de bereikbaarheid en toegankelijkheid van VDAB voor werkzoekenden; de kwaliteit van bemiddeling van werkzoekenden door VDAB; efficiëntiewinsten van VDAB door de Digitale Contactstrategie en de opportuniteiten en risico's die sleutelstakeholders identificeren.

Verduidelijking van kernbegrippen

3. Methoden en data

- Verkennende interviews met stakeholders
- Literatuuronderzoek
- Analyse van geanonimiseerde, administratieve data van VDAB
- Online en papieren enquête van werkzoekenden
- Online enquête van VDAB-bemiddelaars
- Diepte-Interviews met zelfredzame en niet-zelfredzame werkzoekenden
- Diepte-interviews met VDAB-bemiddelaars

Methodische toelichting

- **15-tal helikopterinterviews** met stakeholders o.a. VDAB-sleutelpersonen, vakbonden en werkgeversorganisaties om inzichten te verkrijgen in de probleemstelling
- **Literatuuronderzoek** van relevante beleids- en rapporteringsdocumenten
- **Analyse van 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 data handelt over werkzoekenden die ingeschreven waren bij VDAB, geen werk hadden en instroomden als werkzoekenden tussen januari 2021 en maart 2023. In totaal hebben de data betrekking op 484.778 personen.
- De opzet en verwerking van een online en papieren **enquête van Vlaamse werkzoekenden**. De online enquête (in NL, FR, ENG) richtte zich op werkzoekenden die door VDAB als zelfredzaam ingeschaald worden (netto steekproef N = 622, respons 8,5%). De papieren enquête richtte zich op niet zelfredzame en digitaal laagvaardige werkzoekenden en werd uitgevoerd in VDAB-werkwinkels en vakbondskantoren (netto steekproef N = 194).
- De opzet en verwerking van een online **enquête van VDAB-bemiddelaars** (netto steekproef 181 bemiddelaars, 30% respons).
- De opzet en verwerking van **diepte-interviews** met zelfredzame werkzoekenden (n=5) en niet-zelfredzame werkzoekenden (n=4)
- De opzet en verwerking van **diepte-interviews** met VDAB-bemiddelaars (n=4).

4. Bevindingen

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

De administratieve data-analyse en 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 hetzij via de humaan-digitale weg plaatsvinden 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, beoordelen de digitale bereikbaarheid van VDAB algemeen positief: circa 76% van hen stelt dat VDAB (zeer) goed digitaal bereikbaar is. Driekwart van deze groep zelf-inschrijvers geeft ook aan weinig moeite te hebben met inschrijven. Ook VDAB-bemiddelaars geven 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.

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 oordelen dat VDAB (zeer) goed fysiek toegankelijk is. Uit de enquête blijkt dat de VDAB-werkwinkel een belangrijk contactpunt blijft voor werkzoekenden. Ongeveer 70% van de bevroegde werkzoekenden zegt de VDAB-werkwinkel te gebruiken. Dit aandeel stijgt naar 80% en meer als werkzoekenden geen Nederlands hanteren. Ook mannen, laag- en middengediplomeerden, en lager scorende werkzoekenden op de schaal van digitale vaardigheden, gebruiken de werkwinkel vaker. 60% van de gebruikers vinden de VDAB-werkwinkel goed bereikbaar, terwijl 16% dit (helemaal) niet vindt.

Aanvullend vroegen we ook VDAB-bemiddelaars naar hun perceptie m.b.t. de beschikbaarheid van VDAB voor afspraken op kantoor. Bemiddelaars die voor 2018 bij VDAB al werkzaam waren percipiëren een daling in de fysieke bereikbaarheid van VDAB. Mogelijk vindt deze perceptie grond in het verminderd aantal VDAB-werkwinkels alsook in de kortere openingsuren van de werkwinkels sinds Covid-19. Dit is een aandachtspunt, aangezien de bemiddelaars aangeven dat fysieke afspraken één van de belangrijkste kanalen blijft voor contact met werkzoekenden. Uit de enquête met werkzoekenden leren we dan weer dat vooral de meer kwetsbare groepen van werkzoekenden leunen op fysieke afspraken met VDAB.

Het actief gebruik van de mogelijkheden van het VDAB-account is relatief beperkt bij werkzoekenden

Nagenoeg alle werkzoekenden geven aan dat ze het VDAB-account kennen. Administratieve data en interviews met werkzoekenden en VDAB-bemiddelaars tonen aan dat het gebruik nog relatief beperkt is in de praktijk. Een minderheid van de bevroegde werkzoekenden ondervindt moeilijkheden om met het VDAB-account te werken. Dit kan problematisch zijn als VDAB in toenemende mate langs deze weg communicatie met rechtsgevolgen zou versturen. Het maakt een grondige inschatting over de mate van digitale vaardigheid van werkzoekenden alleen nog maar belangrijker.

4. Bevindingen (vervolg)

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 niet-zelfredzame werkzoekenden ondersteunen in hun zoektocht naar een job. Algemeen stellen we vast dat vooral anderstalige, kort- en middengediplomeerden, en personen met lagere scores op de schaal van digitale vaardigheden gebruik maken van de 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. Algemeen kunnen we besluiten dat de flankerende maatregelen hun beoogde doelpubliek bereiken.

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

Uit de rapportering door VDAB en interviews met sleutelactoren leren we dat de Digitale Contactstrategie het mogelijk heeft gemaakt om klanten sneller en proactiever te benaderen. Tegelijkertijd werd VDAB 'ontlast' omdat een groot aandeel zelfredzame werkzoekenden, m.n. diegenen onder hen die voldoende digitaalvaardig zijn en zelfstandig naar werk zoeken, niet meer naar de VDAB-werkwinkels langs moeten voor bemiddeling.

Het beeld met betrekking tot de efficiëntiewinsten dat uit de enquête en interviews met bemiddelaars ontstaat, is eerder gemengd. Bemiddelaars zien een stijging in de snelheid waarmee klanten bereikt worden. Echter percipiëren ze een daling in de efficiëntie van het bemiddelingsproces sinds de invoering van de Digitale Contactstrategie. De perceptie over efficiëntie lijkt minder betrekking te hebben op de toeleiding naar de cluster. De toeleiding verloopt volgens bemiddelaars sneller dan voor de invoering van de Digitale Contactstrategie.

Bemiddelaars menen dat de Digitale Contactstrategie in zekere mate ervoor gezorgd heeft dat er meer op maat van de werkzoekende gewerkt kan worden. Zeker bij bemiddelaars in dienst vóór 2018 is de perceptie over meer maatwerk sterk. Echter, dit staat in contrast met de bezorgdheden die men uit over opdrachten op maat en de menselijke component die ontbreekt bij digitale toepassingen. Bemiddelaars percipiëren een daling in het aantal kwalitatieve contacten met klanten. Dit is opmerkelijk omdat men initieel 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 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.

We zien dat bemiddelaars vooral kansen zien in de (verdere) inzet van AI om werkzoekenden (beter) te matchen met relevante vacatures. Ook in het versterken van de flankerende maatregelen voor minder zelfredzame werkzoekenden liggen er nog kansen. Anderzijds vinden bemiddelaars dat de digitale bemiddeling niet haalbaar is voor een groot deel van de werkzoekenden. Daarnaast vinden ze dat het bemiddelingsproces onvoldoende afgestemd is op de individuele noden van de werkzoekende.

Bij werkzoekenden richten veel suggesties zich op de verdere optimalisering van de VDAB-tools. Zo blijkt er een grote behoefte aan meer toelichting bij het gebruik van het VDAB-account. Mogelijks verklaart dit ook het relatief beperkt gebruik van sommige mogelijkheden. Tevens ziet men kansen om het algoritme dat verantwoordelijk is voor de job-suggesties nog verder te optimaliseren.

5. Beleidsimplicaties

Meer aandacht voor de digitale vaardigheden van werkzoekenden tijdens inschattingsgesprekken

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. Daarbij aansluitend is het van belang dat VDAB, nog meer dan vandaag het geval is, de digitale vaardigheden van werkzoekenden registreert.

Een verdiepend tweesporenbeleid in de klantenbenadering van VDAB

Het merendeel van de werkzoekenden erkent de voordelen van de Digitale Contactstrategie, maakt er gebruik van en beschikt over (meer dan) voldoende digitale vaardigheden om hierin mee te stappen. Vooral hooggeschoolden en werkzoekenden die sterk scoren op de schaal van digitale vaardigheden, geven aan nog meer gebruik te willen maken van digitale contactkanalen. Tegelijkertijd stellen we vast dat een aanzienlijk deel van de klanten moeilijkheden ondervindt om de digitale toepassingen van VDAB te gebruiken in hun zoektocht naar werk. Deze worden 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 dient te waarborgen. Aanvullend tonen de flankerende maatregelen een relatief groot bereik, maar een aantal flankerende maatregelen kunnen nog verder aangescherpt worden.

Stimuleren van effectiever gebruik van het VDAB-account

Werkzoekenden geven aan dat ze het VDAB-account in grote mate gebruiken, maar die vaststelling moet op basis van bevindingen uit de enquête en de interviews 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.

Volledige referentie van onderzoeksrapport(en) of paper(s) en andere sleutelpublicaties van het hier samengevatte onderzoek

/