

Ga **fluitend** naar je **werk**



Monitoring van de **loopbaancheque**
6 jaar na lancering

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700



INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	4
1.1 Voorwoord	4
1.2 Recht en voorwaarden	5
2. Facts & figures	7
2.1 Verbreding van de markt	7
2.2 Bereik, duurtijd en demografische gegevens	12
2.3 Analyse van de loopbaanvraag	20
3. Wetswijzigingen, onderrichtingen en budget	27
3.1 Afbakening loopbaanbegeleiding	28
3.2 Hoorzitting mbt kwaliteit (28 juni 2018)	36
3.3 BVR aanpassing	36
3.4 Draaiboek voor gemandateerde loopbaancentra	36
3.5 Methodiek	37
3.6 Budget	40
3.7 Kansengroepen en stimuleringsfinanciering	42
4. De werking van VDAB afgestemd op het BVR	43
4.1 Communicatie van VDAB	44
4.2 Communicatiecampagnes	50
4.3 Tevredenheidsmeting	53
4.4 Bevraging van de loopbaancentra	59
4.5 Kwalitatieve monitoring (Kwalimon)	70
4.6 Klachtenbeheer	73
4.7 Onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque	76
4.8 Veranderingen, 1 jaar na loopbaanbegeleiding	78
5. Conclusies	82

INLEIDING

Voorwoord

120.000 extra Vlamingen aan het werk, op weg naar een werkzaamheidsgraad van 80% in 2030. Dat is de zeer ambitieuze doelstelling die de Vlaamse Regering zich heeft gesteld voor deze legislatuur. Dat betekent enerzijds nog veel meer mensen verleiden om zich op de arbeidsmarkt te begeven. Anderzijds betekent dit wie al actief is op de arbeidsmarkt, daar ook actief houden. Het realiseren van een loopbaanperspectief om mensen aan de slag te krijgen en te houden wordt in het nieuwe Regeerakkoord dan ook terecht benoemd als een beleidsprioriteit. In de realisatie van dit beleid wordt de regisseursrol van VDAB ook expliciet benoemd, door de uitbreiding van onze opdracht tot loopbaanregisseur; een regisseur die elke burger op beroepsactieve leeftijd uitdaagt om pro-actief na te denken over welke richting men de loopbaan wil sturen.

Vanuit deze nieuwe opdracht heeft VDAB dan ook haar missie vernieuwd; we willen elke burger een loopbaanperspectief bieden en tot loopbaaneigenaarschap brengen. Met de uitrol van de loopbaancheque heeft VDAB de afgelopen jaren mee de weg voorbereid om dit loopbaaneigenaarschap ingang te doen vinden in Vlaanderen. In dit rapport zal u lezen dat rond deze stimulans een heel ecosysteem van loopbaancentra is gegroeid, dat nog elke dag in omvang en kwaliteit toeneemt. Dat het nieuwe Regeerakkoord ook een besparing bevat waarmee het recht op een loopbaancheque meer wordt afgebakend en gericht wordt ingezet, betekent geenszins dat het belang van een loopbaanbeleid aan draagvlak heeft verloren; de uitbreiding van de opdracht van VDAB tot loopbaanregisseur geeft net aan dat men het loopbaanbeleid structureel wil verankeren, met de loopbaancheque als één van de vaste instrumenten om dat loopbaanbeleid te realiseren.

Voorliggend monitoringsrapport bevat de nieuwe cijfers van deze maatregel tot en met eind juni 2019. Dit rapport biedt u een interessante statistische blik op het gebruik van de loopbaancheques en de loopbaanvragen waarop een antwoord wordt geboden. U zal ook zien dat de tevredenheidsscores zeer hoog liggen, zowel van de klanten ten aanzien van de loopbaancentra, als van de loopbaancentra ten aanzien van de coaching en kwaliteitsbewaking door VDAB, terwijl het aantal misbruiken ook zeer beperkt blijft. Dit rapport geeft dan ook vertrouwen in de meerwaarde van loopbaanbegeleiding op zich en de loopbaancheque als overheidsstimulans ter verhoging van het loopbaaneigenaarschap in Vlaanderen.

Veel leesplezier!

Wim Adriaens
VDAB Gedelegeerd bestuurder

Loopbaanbegeleiding via loopbaancheque: recht en voorwaarden

Voor wie?

Elke professioneel actieve persoon heeft om de zes jaar recht op loopbaanbegeleiding via loopbaancheques. Voorwaarden zijn dat hij:

- loopbaanbegeleiding aanvraagt op eigen verzoek en op eigen initiatief
- werkzaam is op het ogenblik van de aanvraag van de loopbaancheque
- een werkervaring heeft opgebouwd, die tot eind 2019, 1 jaar bedroeg.

Opgelet: Vanaf 1 januari 2020 dient deze werkervaring 7 jaar te zijn.

Personen in outplacement worden in principe uitgesloten van het recht op loopbaanbegeleiding. Voor of na het afronden van outplacementbegeleiding, kan een werkende beroep doen op loopbaanbegeleiding. Van belang is dat de aanvraag van de loopbaancheque op initiatief is van de werknemer.

Wat?

De werkende heeft recht op 2 loopbaancheques voor loopbaanbegeleiding. Tot eind 2019 omvatte dit recht 2 x 4 uur loopbaanbegeleiding.

Opgelet: Vanaf 2020 wordt dit recht herleid tot 4 uur voor de eerste loopbaancheque en 3 uur voor de tweede loopbaancheque.

Naast de effectieve begeleiding zal de dienstverlener ook gratis informatie met betrekking tot de dienstverlening aanbieden aan de klant en indien de klant dit wenst, voorzien in een gratis nazorggesprek tot minstens 12 maanden na het afsluitend gesprek. De output van de loopbaanbegeleiding is een Persoonlijk Ontwikkelplan (POP) na elke loopbaancheque. Achterliggende doelstelling van dit aanbod in twee afzonderlijke loopbaancheques is effectief maatwerk aan de klanten aan te bieden bij het oplossen van hun loopbaanvraag.

Nieuw vanaf november 2017 is de expliciete beschrijving van loopbaanbegeleiding en een duidelijkere afbakening van het nazorggesprek, dat duidelijker is gedefinieerd qua duur en inhoud.

Bij wie?

Alle organisaties die voldoen aan een aantal voorwaarden kunnen een mandaat krijgen. Hiervoor dienen zij een aanvraagdossier in bij VDAB. Een mandaat geldt voor 6 jaar, maar kan nadien verlengd worden via een nieuwe aanvraag. Een organisatie kan op elk moment instappen in het systeem door een mandaat aan te vragen.

Financiering?

De werkende kan bij VDAB een loopbaancheque aanvragen voor loopbaanbegeleiding. De persoonlijke bijdrage bedraagt 40 euro per cheque. De waarde van de loopbaancheque bedraagt 550 euro (excl. BTW). Elke effectief gepresteerd loopbaangesprek wordt vergoed op basis van de registratie (minimaal per half uur) door het loopbaancentrum.

Kansengroepen

Om het bereik van kansengroepen te stimuleren wordt voorzien in een stimuleringsfinanciering. Elk centrum dat hierop beroep wenst te doen, dient minimum 2 jaar professionele ervaring in het werken met kansengroepen aan te tonen. Jaarlijks wordt berekend of de minimum norm van 30% werkenden uit de kansengroepen op het totaal aantal begeleidingen is bereikt. Deze stimuleringsfinanciering is bedoeld om enerzijds meer promotie tot loopbaanbegeleiding te voeren bij kansengroepen en anderzijds om methodieken en tools uit te werken voor kansengroepen. Nieuw vanaf november 2017 is een minimum van 20 begeleidingen op jaarbasis door het loopbaancentrum als bijkomende voorwaarde voor het in aanmerking komen van de stimuleringsfinanciering.

Kwaliteitscontrole

Alle centra dienen een aanvraagdossier in, waarin zij aantonen te voldoen aan de vereiste voorwaarden. Gedurende de mandaatperiode van 6 jaar gaan medewerkers van VDAB op meerdere tijdstippen en manieren na of een gemandateerd centrum nog steeds voldoet aan de voorwaarden. Parallel hiermee doet VDAB andere kwaliteitsacties zoals controle op het oneigenlijk gebruik van de loopbaancheque, financiële audit, klachtenbeheer, ... en koppelt deze aan elkaar. VDAB behartigt in haar regierol de kwaliteitsbewaking door middel van een meervoudige aanpak en stuurt bij waar nodig.

Monitoring

Zoals gesteld levert VDAB deze monitoring zes jaar na lancering van de loopbaancheques op. Deze monitoring heeft als doel de diverse beleidsfora te informeren en transparantie te bieden aan de loopbaancentra.

Opgelet:

Dit rapport focust zich op **de wijzigingen en cijfers in de periode van begin juli 2017 tot eind juni 2019 en bouwt verder op de twee voorgaande rapporten**. Wijzigingen na deze periode vormen onderwerp van het volgend monitoringsrapport.

Deze monitoring integreert de conclusies en aanbevelingen van de evaluatie, twee jaar na lancering van de loopbaancheque. Deze aanbevelingen hebben geleid tot een inhoudelijke nuancering en juridische verankering in het net goedgekeurde wijzigingsbesluit BVR 13 oktober 2017.

Deze monitoring omvat vooreerst een rapportering van de stand van zaken, bereik, duurtijd, demografische gegevens, bereik van de kansengroepen, ed. Ze geeft ook een zicht op de tevredenheid over de dienstverlening, de output van de kwaliteitsacties bij de loopbaancentra, de controle op ongeoorloofd gebruik, de communicatie-acties ed. Een systematische registratie van de loopbaanvragen door de loopbaancentra laat toe ook een beeld te schetsen van wat de voornaamste redenen van de burger zijn om in te stappen in loopbaanbegeleiding.

In deze monitoring zet VDAB alle aanpassingen op vlak van inhoud en communicatie op een rij. Inhoudelijk was nodig een afbakening te maken van loopbaanbegeleiding ten opzichte van andere services en begeleidingsvormen en een toelichting te geven met betrekking tot methodiek in deze dienstverlening. Deze wijzigingen worden uitgebreider toegelicht en nauwer omschreven in het draaiboek voor de gemandateerde loopbaancentra.

De burger heeft nog steeds hulp nodig bij het kiezen van een gepast loopbaancentrum. Daarvoor bestaat reeds de zoekrobot op de VDAB-site. De zoekrobot zelf is ongewijzigd gebleven. Wat verwacht kan en mag worden van loopbaanbegeleiding is nauwer omschreven op de site van de VDAB en er wordt een directe link gelegd met de services van de e-coaches van VDAB.

Doorheen dit rapport lichten we per onderdeel de door VDAB ondernomen relevante acties en/of engagementen toe.

FACTS & FIGURES

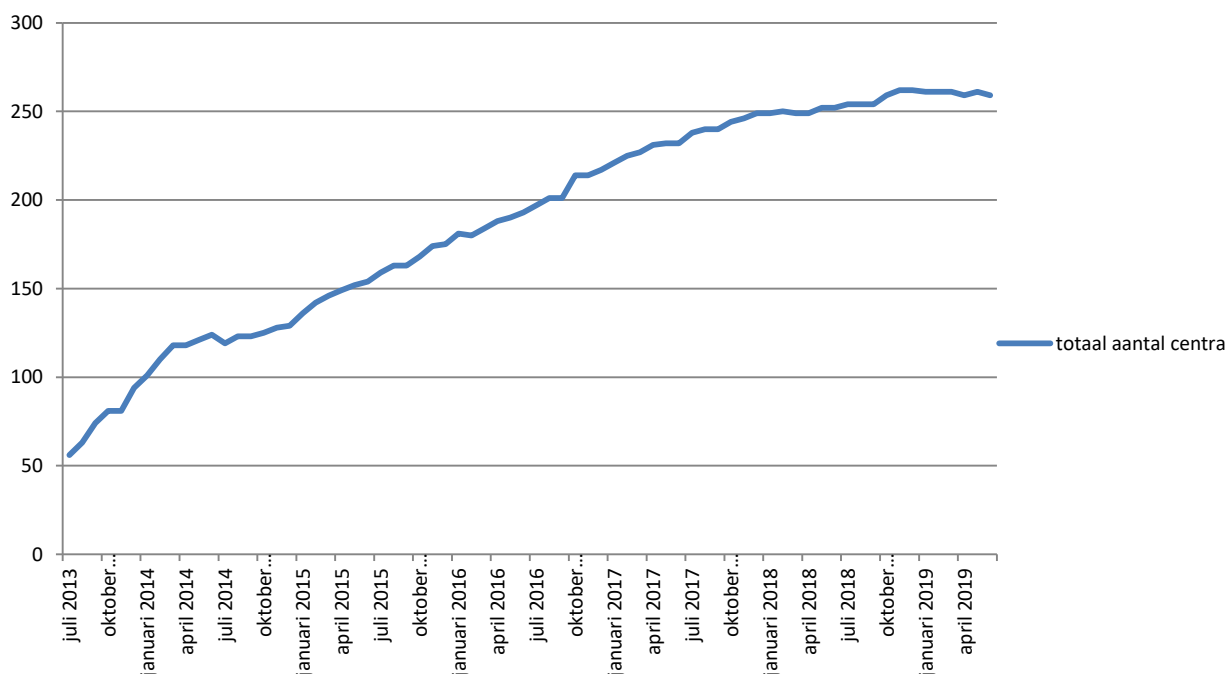
2.1 VERBREIDING VAN DE MARKT

Situering

Met de invoering van de loopbaancheques werd door het beleid een verbreding van de markt vooropgesteld. In het voormalige landschap waren er 18 erkende ESF-promotoren met samen 32 loopbaancentra. Na twee jaar werking bestond het loopbaanlandschap reeds uit 153 loopbaancentra. Het doel tot een marktverbreding van 15% was na één jaar reeds ruimschoot bereikt. Het doel hiervan is een grotere diversiteit in het aanbod.

Observaties

Aantal loopbaancentra



Grafiek 1: Evolutie van het aantal gemandateerde loopbaancentra overheen de afgelopen 6 jaar.

In de periode tussen juli 2017 en juni 2019 nam de markt toe met netto 27 gemandateerde loopbaancentra. Dit brengt het totaal van gemandateerde loopbaancentra eind juni 2019 op 259 gemandateerde loopbaancentra.

De curve in bovenstaande grafiek lijkt af te vlakken. Dit beeld strookt niet helemaal met de werkelijkheid. Onderstaande tabel geeft het aantal stopzettingen van loopbaancentra op drie meetmomenten weer. De minder sterke toename in de grafiek heeft niet te maken met het afnemen van het aantal nieuwe centra maar wel met het toenemend aantal stopzettingen van loopbaancentra. Er komen wel degelijk nog steeds nieuwe loopbaancentra bij.

	Aantal stopzettingen
juli 2013 - juni 2015 (1 ^e 2 jaar)	9
juli 2015 - juni 2017 (2 ^e 2 jaar)	8
juli 2017 - juni 2019 (3 ^e 2 jaar)	34

Tabel 1: Aantal stopzettingen van het mandaat in de periode van 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} 2 jaar.

Het aantal stopzettingen is de laatste twee jaar dus fors gestegen in vergelijking met de eerste 4 jaar na de lancering van de loopbaancheque. VDAB vermoedt dat hiertoe verschillende factoren meespelen en deze zijn (in volgorde van belang):

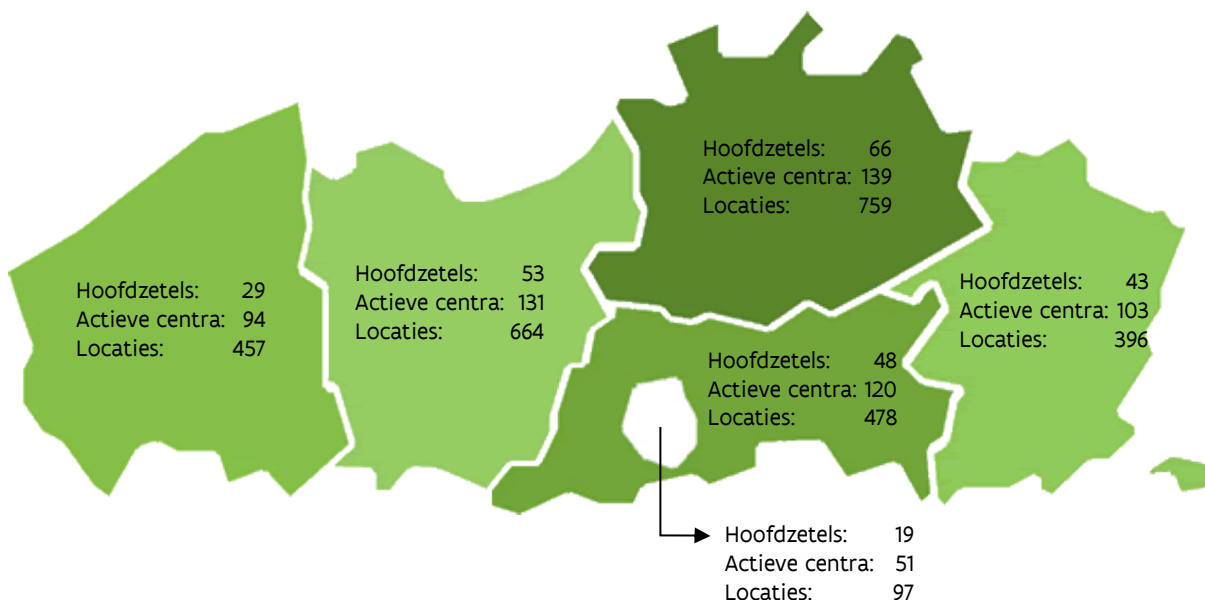
- Verandering van ondernemingsstatuut, bv. wijziging van een éénmanszaak naar een bvba, n.v. enz.) of maw door een verandering van ondernemingsnummer is er nieuw mandaat vereist en wordt het oude stopgezet.
- De toegenomen concurrentie waardoor het businessmodel van een loopbaancentrum niet langer houdbaar is.
- Sommige centra fuseerden en kwamen onder één mandaat terecht.
- Persoonlijke redenen: vooral in het geval van eenmanszaken kunnen contextuele factoren zeer bepalend zijn.

Aantal vestigingen

	Aantal hoofdzetels	Aantal centra actief in de provincie	Aantal vestigingen	% vestigingen
Antwerpen	66	139	759	25,8%
Limburg	43	103	396	14%
Oost-Vlaanderen	53	131	664	22,2%
Vlaams-Brabant	48	120	478	17,8%
West-Vlaanderen	29	94	457	16%
Brussel	19	50	97	4%
buiten Brussel/Vlaanderen	1	0	0	0%

Tabel 2: Aantal hoofdzetels per provincie, aantal centra dat actief is per provincie, aantal vestigingen per provincie op 1 juli 2019.

Geografische weergegeven:



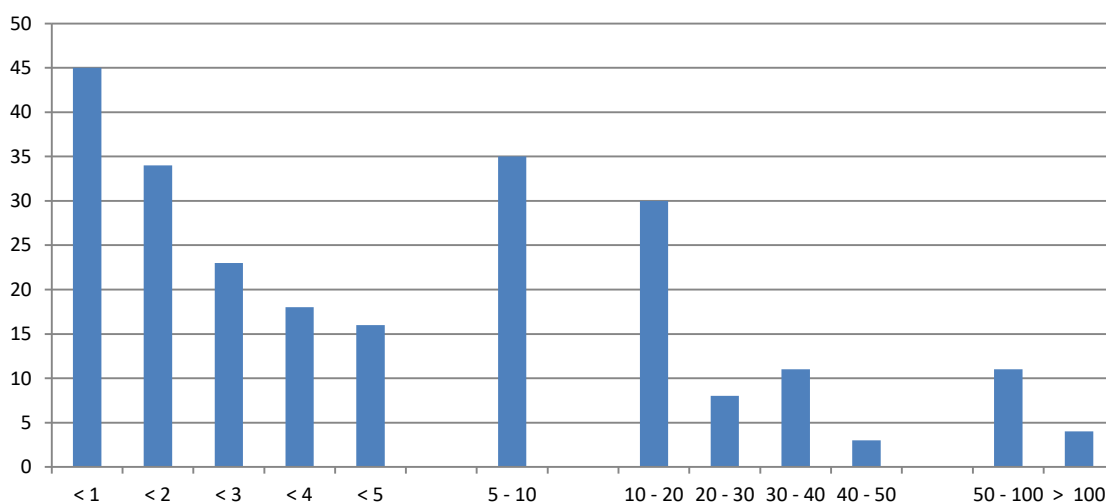
Eind juni 2019 zijn er 238 actieve gemandateerde loopbaancentra met 3.158 vestigingen. De burger beschikt hiermee over gemiddeld meer dan 18 contactpunten van loopbaancentra in een straal van 5 km. Het aantal vestigingen is op twee jaar tijd gestegen met maar liefst 34%.

Dit aantal is echter nooit 100% correct. Hiervoor zijn twee redenen: sommige loopbaancentra annuleren niet altijd hun niet meer geldige vestigingen, ook al vraagt VDAB dit met aandrang. Daarnaast hebben sommige centra zogenaamde 'mobiele' loopbaanbegeleiders, die flexibel tot bij de klant komen en deze satellietadressen geven ze al dan niet op als vestiging.

Diversiteit van aanbod van loopbaancentra

Grootte van de centra (uitgedrukt in maandelijks aantal gestarte begeleidingen)

Om een goed zicht te krijgen op de grootte en de productiviteit van de verschillende centra bekijken we het gemiddeld aantal opgestarte loopbaanbegeleidingen per maand (eerste cheques). Zo zien we dat de productiviteit zeer uiteenlopend is bij de diverse loopbaancentra.



Grafiek 2: Aantal centra met hun gemiddeld maandelijks gestarte begeleidingen (juli 2018 – juni 2019)
Opgelet: Weergave met 4 verschillende intervallen op de X-as.

Eind juni 2019 zijn er 259 gemandateerde centra. Hiervan zijn 21 centra passief (8% van alle centra). Onder passieve centra begrijpen we centra die geen gebruik maken van hun mandaat om begeleidingen te doen en ook niet voorkomen in de zoekrobot op de website.

De 238 actieve centra hebben van juli 2018 tot eind juni 2019 gemiddeld 12,73 begeleidingen per maand opgestart met een eerste cheque. Er werd in bovenstaande grafiek rekening gehouden met het aantal maanden dat elk centrum actief is. De mediaan ligt op 3,92 begeleidingen per maand. 84 centra (of 33% van de actieve centra) halen *minder* dan 2 begeleidingen per maand; 54 centra (22,7% van de actieve centra) halen *meer* dan het gemiddeld maandelijks aantal begeleidingen.

15 loopbaancentra of 6,3% van het totaal aantal loopbaancentra halen *meer* dan 50 begeleidingen per maand en nemen samen 47,3% van de markt voor hun rekening. Daarvan zijn er 4 centra, die maandelijks *meer* dan 100 begeleidingen halen. Deze 4 loopbaancentra hebben samen een marktaandeel van 21,8%

Diversiteit van de loopbaancentra

De diversiteit van de aanbieders van loopbaanbegeleiding blijkt verder uit een aantal bevindingen uit de bevraging van de loopbaancentra (juni 2019). Opgelet: de responsgraad van deze bevraging bij de loopbaancentra lag gevoelig lager in 2019 (56%) t.o.v. deze in 2017 (74%).

- 94% van de bevraagde loopbaancentra biedt naast loopbaanbegeleiding ook nog andere diensten aan. 6% van de loopbaancentra biedt geen andere diensten aan en doet uitsluitend loopbaanbegeleiding.
- Uit de antwoorden blijkt dat zij volgende andere diensten ook aanbieden:

	2015	2017	2019
Opleiding & training	67%	68%	60%
Andere vorm van coaching	68%	67%	53%
HR consultancy	51%	49%	48%
Stress- & Burn-outcoaching	---	---	34%
Outplacement	66%	45%	30%
Dienstverlening voor werkzoekenden	22%	24%	9%
Recrutering & Selectie	6%	n.v.t.	---
Juridisch advies	4%	5%	---
Studiekeuzebegeleiding	3%	3%	7%
Therapie	n.v.t.	5%	9%

Tabel 3: Aangeboden diensten door loopbaancentra naast loopbaanbegeleiding (vergelijking 2015, 2017 en 2019).

In vergelijking met de bevraging van 2015 en 2017 werd 'Stress- & burn-outcoaching' opgenomen als een aparte categorie. Deze neemt nu een vierde plaats in na Opleiding en training, andere vormen van coaching en HR consultancy en voor Outplacement. Verder zijn er weinig verschuivingen in dit lijstje ten opzichte van de vorige bevraging.

Sommige diensten worden slechts één of enkele malen vermeld: o.a. conflicthantering, teamcoaching, perfectionisme, leidinggevend, persoonlijke vorming, intervisie-begeleiding, reïntegratie, ACT Therapie, ...

Bevindingen

Het landschap is sinds de start in juli 2013 gegroeid van 32 loopbaancentra naar 259 loopbaancentra (op 1 juli 2019).

Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en divers. Na zes werkingsjaren zijn er 238 actieve loopbaancentra met 3.158 vestigingen verspreid over Vlaanderen.

Ten opzichte van het oude landschap is dit een verachtvoudiging van de markt.

Er zijn diverse spelers op de markt met elk hun aanbod, visie, focus, doelgroep, ed. Er zijn gespecialiseerde loopbaancentra, er zijn profit en social-profit organisaties, centra die ressorteren onder een koepelorganisatie (Federgon, Werkplekarchitecten, vakbonden) en onafhankelijke centra, centra die een brede waaier aan andere diensten aanbieden of slechts één dienst.

Door de grote diversiteit van aanbod ligt er een enorm potentieel aan invalshoeken, methodieken en daarmee gepaard gaande uitwisselingsmogelijkheden. Tevens geeft deze verruiming van de markt een verhoogde keuzevrijheid aan de burger.

Het grote aantal loopbaancentra leidt echter vaak tot de zeer uitgesproken vraag van de klanten om wegwijs gemaakt te worden in het zeer brede aanbod van loopbaancentra. Er is de overweging gemaakt om de zoekrobot te verfijnen, maar na onderzoek blijkt dat de klant voornamelijk 'locatie' als belangrijkste criterium tot het vinden van een gepast loopbaancentra gebruikt. Dit ligt in de lijn met de wijze waarop de zoekrobot is opgebouwd zodat is besloten geen grote aanpassingen te maken aan de zoekrobot.

Bovendien lijkt de productzetting van de loopbaancheques niet altijd conform de beleidsdoelstellingen. Door middel van enkele aanpassingen in het BVR, o.a. een fine-tuning van de beschrijving van loopbaanbegeleiding wordt een bijsturing gemaakt. VDAB zet continu deze bijsturing om in de praktijk en brengt op die manier alle actoren in dit loopbaanlandschap (centra én onderaannemers) meer op één lijn.

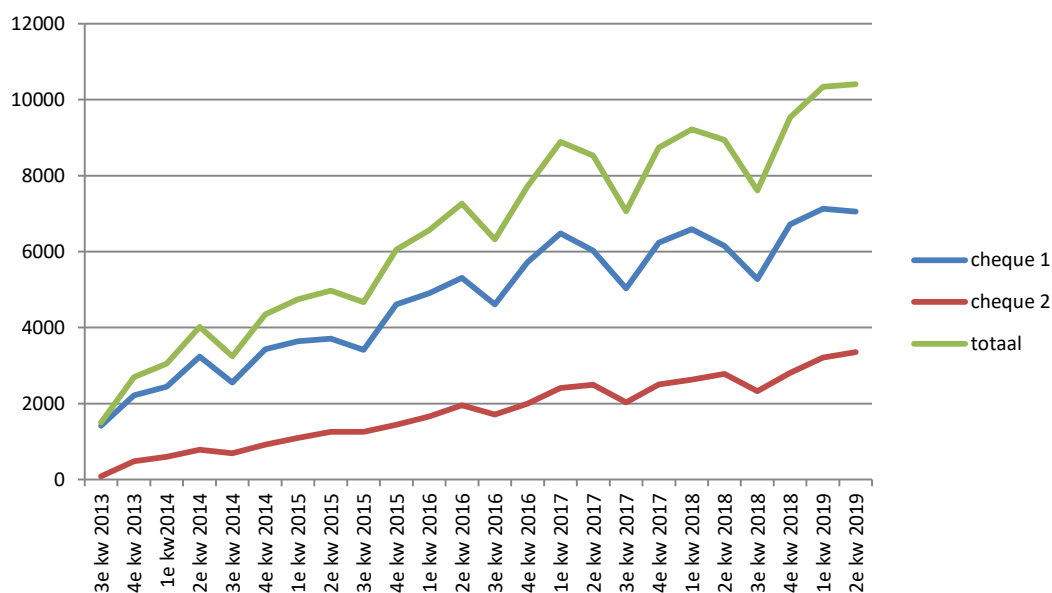
2.2 BEREIK, DUURTIJD EN DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

Situering

Als objectief is door het beleid een stijging van 15% na één jaar werking en 50% tegen 2016 gesteld. Er werden geen objectieven gesteld aan het bereik van bepaalde doelgroepen. Voor de volledigheid geven we hier ook de demografische gegevens weer.

Observaties

Aantal gestarte begeleidingen



Grafiek 3: Evolutie loopbaancheques: aantal gestarte cheques 1 en 2 per kwartaal.

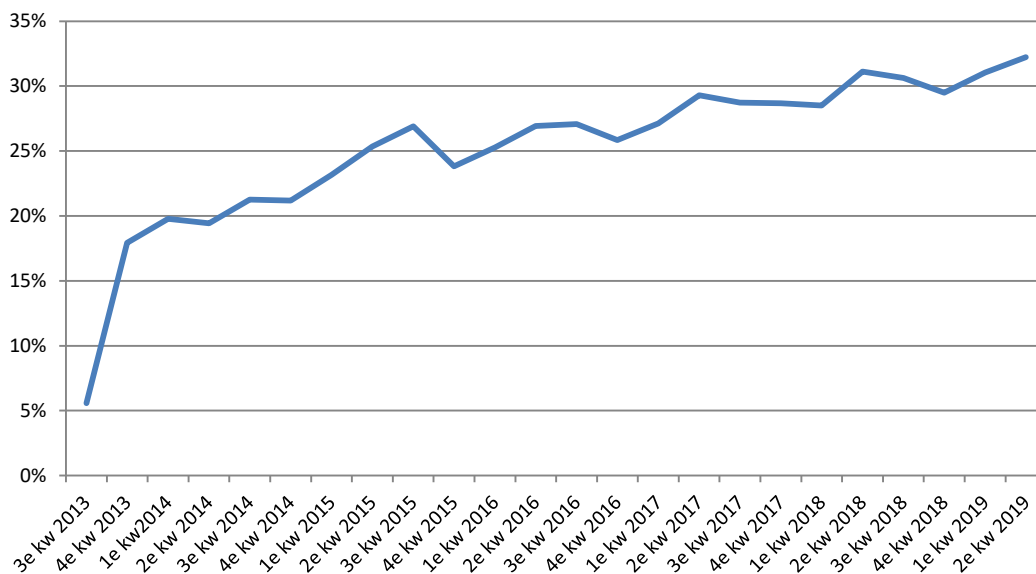
De evolutie van het gebruik van de loopbaancheque is nog steeds lineair stijgend. Tijdens de zomervakantie is er elk jaar een lichte terugval in het gebruik van de loopbaancheque.

	1 ^e jaar (07/2013– 06/2014)	2 ^e jaar (07/2014– 06/2015)	3 ^e jaar (07/2015– 06/2016)	4 ^e jaar (07/2016– 06/2017)	5 ^e jaar (07/2017– 06/2018)	6 ^e jaar (07/2018– 06/2019)	TOTAAL 6 jaar
1ste cheque	9.314	13.338	18.233	22.836	24.011	26.179	113.911
2de cheque	1.952	3.969	6.312	8.614	9.946	11.704	42.497
Totaal	11.266	17.307	24.545	31.450	33.957	37.883	156.408

Tabel 4: Aantal gestarte eerste en tweede cheques per werkingsjaar

In bovenstaande tabel komen het aantal eerste cheques overeen met het aantal loopbaancheque-gebruikers. In totaal zijn er dus 113.911 burgers, die in de afgelopen zes jaar gebruik maakten van loopbaanbegeleiding. Het laatste werkingsjaar volgde 0,9% van de werkende bevolking in Vlaanderen een loopbaanbegeleiding. 6 jaar na de lancering van de loopbaancheque heeft 4% van werkende bevolking zijn recht op loopbaanbegeleiding opgenomen.

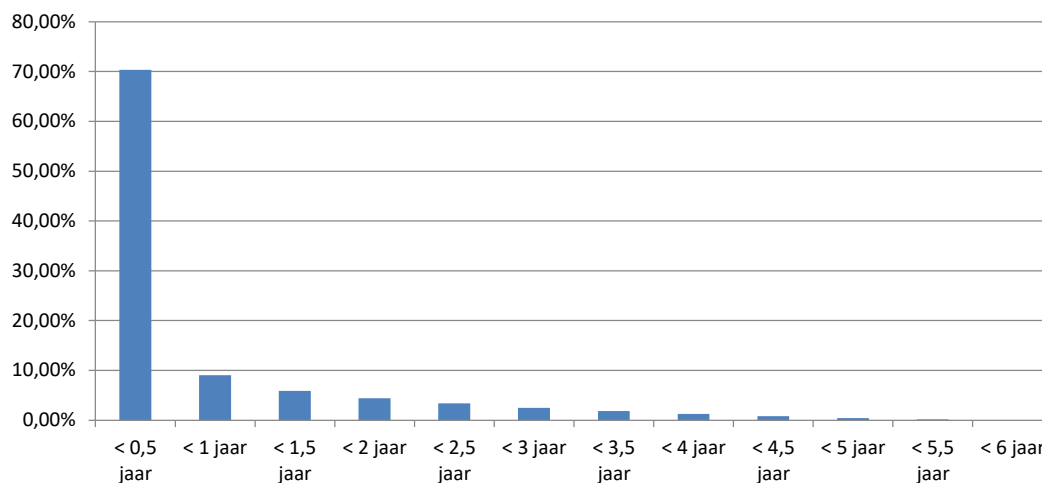
Het gebruik van de tweede cheque



Grafiek 4: Maandelijks aandeel van tweede cheques t.o.v. totaal aantal gestarte cheques.

Over de volledige periode van de afgelopen zes jaar zijn 27,2% van de opgenomen loopbaancheques tweede cheques. 72,8% van de cheques zijn eerste cheques.

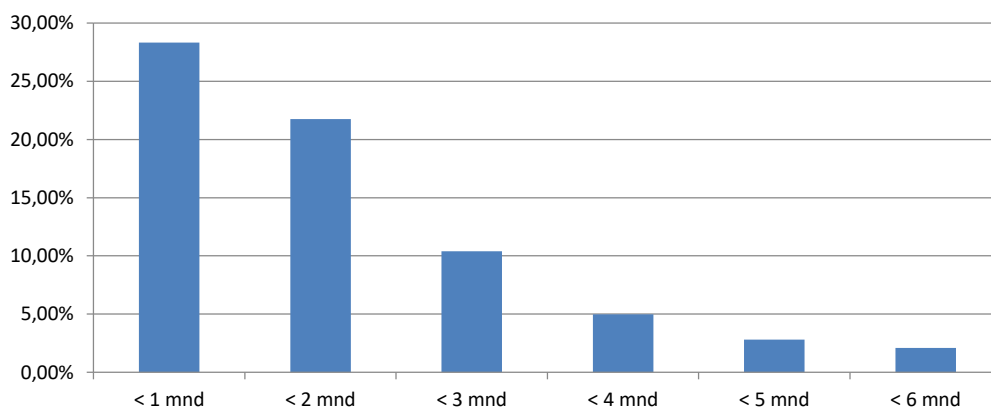
Vanuit het oogpunt van de burger stellen we vast dat tijdens het laatste werkingsjaar 45% van hen zowel een eerste als een tweede cheque opneemt. In het eerste werkjaar was dit slechts 21% en tijdens het vijfde en zesde werkingsjaar 33%. We zien dus een groei in de opname van de tweede loopbaancheque.



Grafiek 5: Tijdsduur tussen eerste en tweede loopbaancheque

Op basis van de registratie door de loopbaancentra is te merken dat 70,3% van de tweede loopbaanchequegebruikers deze tweede loopbaancheque opneemt binnen 6 maanden na de eerste cheque.

Een fijnere analyse van deze tijd tussen het synthesesgesprek van de 1ste loopbaancheque en de start van de 2de loopbaancheque geeft het volgende beeld.



Grafiek 6: Tijdsduur tussen eerste en tweede loopbaancheque (beperkt tot de eerste 6 maanden)

28,3% neemt zijn tweede LBC op binnen de eerste maand na de eerste LBC en 21,8% doet dit binnen de tweede maand, m.a.w. 50% van de gebruikers nemen binnen de 2 maanden beide loopbaancheques op. Hieruit concluderen we dat 1 op 2 van de loopbaancheque-gebruikers hun recht op loopbaanbegeleiding beschouwd als één loopbaanbegeleidingsproces.

In feite is dit nog een onderschatting. VDAB baseert zich hiervoor op tijdstip van registratie door het loopbaancentrum. Deze registratie is een administratieve handeling van het loopbaancentrum. Te verwachten valt dat deze registratie om praktische redenen later valt dan het eerste gesprek van de begeleiding.

Demografische gegevens

Gebruik loopbaanbegeleiding volgens provincie op basis van de woonplaats van de klanten

	Aantal LBC-gebruikers 1 ^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	% LBC-gebruikers 1 ^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	Aantal LBC-gebruikers 2 ^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	% LBC-gebruikers 2 ^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	Aantal LBC-gebruikers 3 ^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)	% LBC-gebruikers 3 ^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)
Antwerpen	6.780	29,9%	12.592	30,7%	15.797	31,5%
Limburg	3.475	15,3%	4.975	12,1%	6.181	12,3%
Oost-Vlaanderen	5.274	23,3%	9.900	24,1%	11.912	23,7%
Vlaams-Brabant	3.926	17,3%	7.234	17,6%	8.038	16%
West-Vlaanderen	2.670	11,8%	5.047	12,3%	6.749	13,4%
Brussel	511	2,3%	1.303	3,2%	1.469	3%
Buiten Br. en Vl.	16	0,1%	18	0,04%	44	0,09%

Tabel 5: Gebruik loopbaanbegeleiding volgens provincie (o.b.v. woonplaats klanten).

Indien we ons beperken tot de klanten woonachtig in Vlaanderen, kunnen we de vergelijking maken met het aantal werkenden per provincie.

	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers 1 ^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers 2 ^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	LBC-gebruikers 3 ^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)
Antwerpen	27,6%	30,6%	31,7%	32,4%
Limburg	13,2%	15,7%	12,5%	12,7%
Oost-Vlaanderen	23,5%	23,8%	24,9%	24,5%
Vlaams-Brabant	17,5%	17,7%	18,2%	16,5%
West-Vlaanderen	18,2%	12,1%	12,7%	13,9%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE)

Tabel 6: Gebruik loopbaanbegeleiding volgens provincie vergeleken met aantal werkenden per provincie.

De opname van de loopbaancheque, bekeken vanuit de woonplaats als een kenmerk van de klant, ligt over de 6 jaar in dezelfde lijn. Verhoudingsgewijs is er een grotere afname in de provincie Antwerpen en kleinere afname in de provincie West-Vlaanderen.

Geslacht

	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers 1 ^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers 2 ^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	LBC-gebruikers 3 ^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)
Mannen	52,9%	35,7%	31,4%	30,3%
Vrouwen	47,1%	64,3%	68,6%	69,7%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2017

Tabel 7: percentage mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding vergeleken met de werkende bevolking.

Opvallend is dat 69,7% van de klanten in loopbaanbegeleiding vrouwen zijn. Dit is omgekeerd aan de man-vrouwverhouding bij de werkende bevolking. Daar zijn vrouwen in de minderheid, namelijk 47% t.o.v. 53% mannen. Bij het aanbod van loopbaanbegeleiding voor de lancering van de loopbaancheque bedroeg deze oververtegenwoordiging van vrouwen 66%.

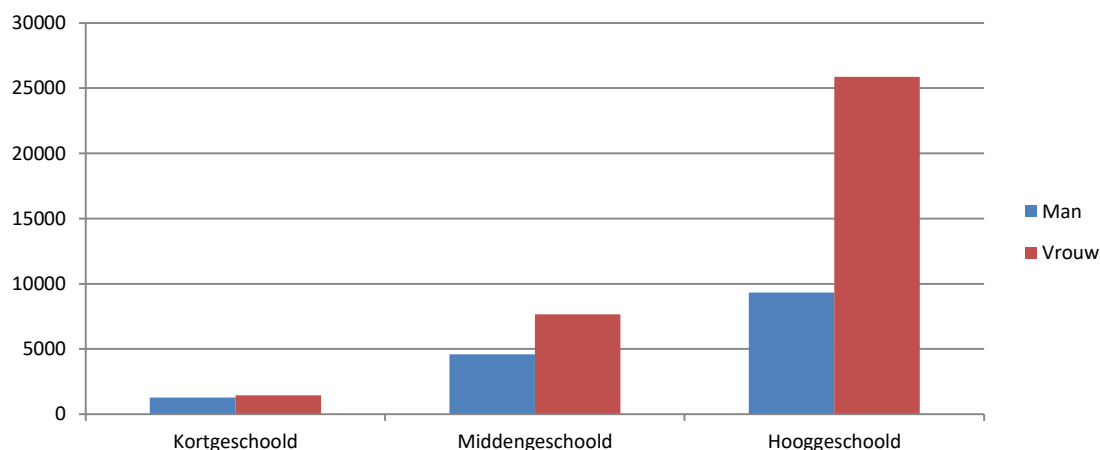
Scholingsgraad

	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers 1 ^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers 2 ^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	LBC-gebruikers 3 ^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)
Kortgeschoolden	17,8%	7,2%	5,4%	5,4%
Middengeschoolde	41,4%	27,8%	22,1%	24,5%
Hooggeschoolden	40,8%	65%	72,5%	70,1%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2017.

Tabel 8: opsplitsing volgens scholingsgraad en vergelijking met de werkende bevolking.

Wat de scholingsgraad betreft zien we dat 70,1% deelname van de hooggeschoolden, 24,5% middengeschoold en slechts 5,4% is laaggeschoold. Deze verhoudingen zijn quasi stabiel.



Grafiek 7: aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding volgens scholingsgraad (periode 07/2017-06/2019).

De 'oververtegenwoordiging' van vrouwen bij de klanten loopbaanbegeleiding situeert zich uitgesproken in de groep van hooggeschoolden (73,5% vrouwen tegenover 26,5% mannen). De groep hooggeschoolde vrouwen maakt op zichzelf reeds 51,5% uit van de totale klantengroep.

Leeftijd

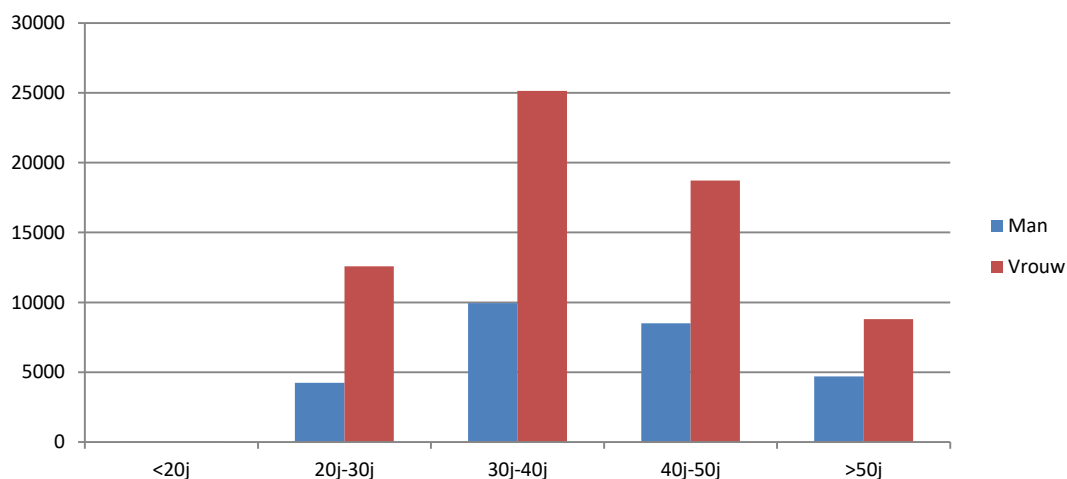
	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers 1 ^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers 2 ^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	LBC-gebruikers 3 ^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)
< 20 jaar	0,8%	0,02%	0,01%	0,02%
20-30 jaar	18%	17,8%	18,1%	20,6%
30-40 jaar	24,4%	40,1%	39,4%	37,2%
40-50 jaar	25,9%	30,4%	29,3%	27,9%
50-55 jaar	14,1%	8,5%	9,1%	9,2%
> 55 jaar	16,8%	3,2%	4,2%	5,1%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2017.

Tabel 9: opsplitsing volgens leeftijd en vergelijking met de werkende bevolking.

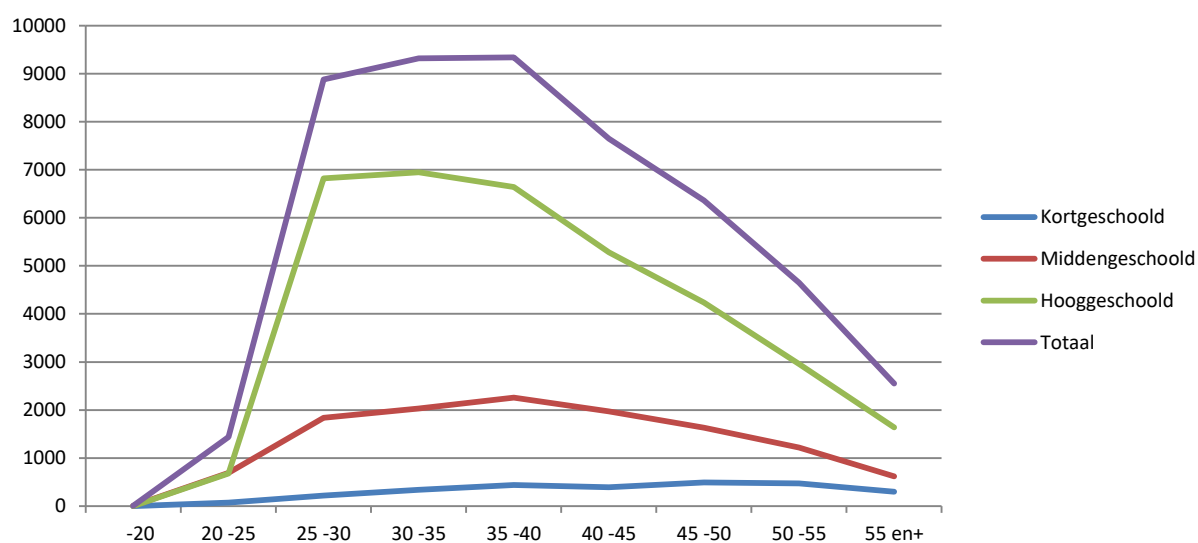
Qua leeftijd is slechts 14,3% ouder dan 50 jaar en slechts 5,1% ouder dan 55 jaar. Het aandeel gebruikers boven de 50 jaar is wel gestegen ten opzichte van twee jaar geleden, al blijft deze leeftijdsgroep ondervertegenwoordigd.

De leeftijdsgroep tussen 30 en 40 jaar is oververtegenwoordigd bij loopbaanbegeleiding en dit staat los van het stelsel. Het geeft aan dat de noodzaak tot loopbaanbegeleiding in deze leeftijdsgroep het grootst is.



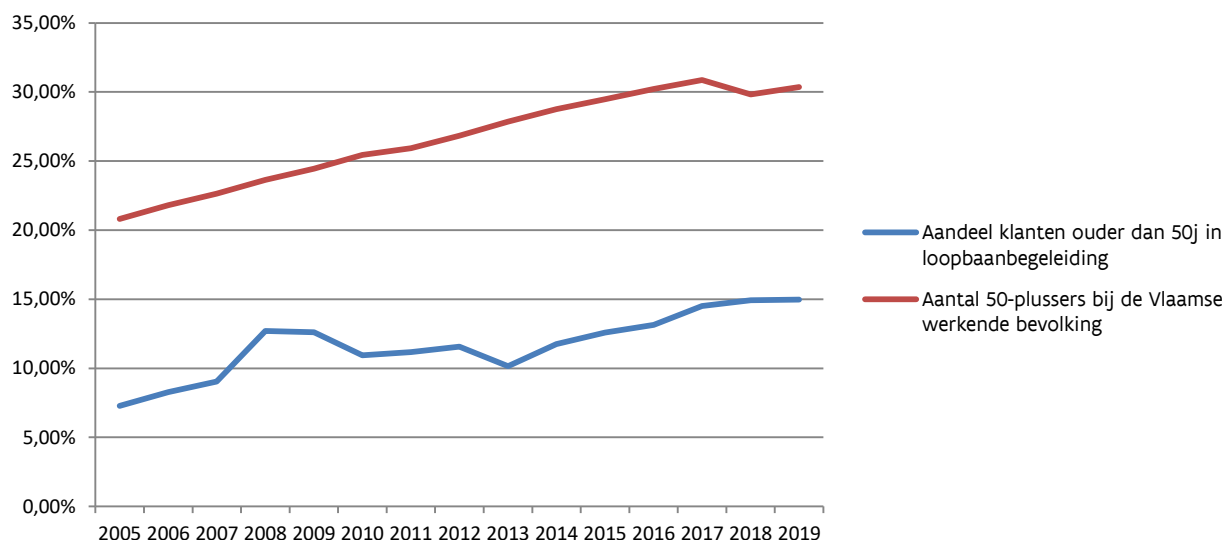
Grafiek 8: aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding opgedeeld naar leeftijd (periode 07/2017-06/2019).

65,1% van de gebruikers van loopbaanbegeleiding is tussen 30 en 50 jaar. De oververtegenwoordiging van vrouwelijke loopbaanchequegebruikers is het meest uitgesproken in de leeftijdsgroep van 20 tot 30 jaar (meer specifiek in de groep van 25 tot 30 jaar).



Grafiek 9: klanten in loopbaanbegeleiding volgens leeftijd en scholingsgraad (periode 07/2017-06/2019).

VDAB stelt een zekere verjonging bij de hooggeschoolde loopbaancheque-gebruiker vast. De leeftijdsgroep 25 tot 30-jarigen is daar de laatste twee werkingsjaren quasi even groot als de groep van 30 tot 35-jarigen geworden. Bij de midden geschoolden is de grootste leeftijdsgroep nog steeds de 35 tot 40-jarigen en voor de kortgeschoolden is dit de groep 45 tot 55-jarigen.



Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2005-2017.

Grafiek 10: Relatieve aandeel klanten ouder dan 50 jaar in loopbaanbegeleiding en bij de werkende bevolking in Vlaanderen.

Bovenstaande grafiek geeft het relatieve aandeel van ouderen (> 50 jaar) in loopbaanbegeleiding en bij de Vlaamse werkende bevolking weer. We stellen een lichte stijging van het relatieve aandeel ouderen in loopbaanbegeleiding vast ten opzichte van twee jaar geleden.

Ten gevolge van de vergrijzing van de werkenden in Vlaanderen stijgt op 12 jaar tijd het aandeel ouderen (meer dan 50 jaar) met 6,1 procentpunten terwijl het aandeel ouderen (meer dan 50 jaar) in loopbaanbegeleiding in dezelfde periode met 8,6 procentpunten stijgt. Conclusie is dat de stijging van het aandeel ouderen (meer dan 50 jaar) in loopbaanbegeleiding volledig het gevolg is van de vergrijzing van de werkenden in Vlaanderen.

Kansengroepen

In absolute cijfers zien we wederom een stijging van het bereik van alle kansengroepen ten opzichte van twee jaar geleden. Het gecombineerd aantal loopbaanchequegebruikers die behoren tot één van de kansengroepen is in absolute cijfers in zes jaar tijd meer dan verdubbeld.

	LBC-gebruikers 1 ^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers 2 ^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	LBC-gebruikers 3 ^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)
Kortgeschoolden	1.635	2.204	2.726
50+	2.642	5.439	7.201
Personen met migratie-achtergrond	615	1.004	1.381
PmAH	519	762	924
Gecombineerde kansengroepen	4.654	8.324	10.863

Tabel 10: absolute aantallen kansengroepen eerste 6 werkingsjaren.

Weergegeven in relatieve cijfers ziet het aandeel kansengroepen eruit als volgt.

	Werkende bevolking Vlaanderen*	LBC-gebruikers 1^{ste} 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers 2^{de} 2 jaar (07/2015-06/2017)	LBC-gebruikers 3^{de} 2 jaar (07/2017-06/2019)
Kortgeschoolden	20,6%*	7,2%	5,4%	5,4%
50+	31%*	11,7%	13,2%	14,4%
Personen met migratie-achtergrond	5%*	2,7%	2,4%	2,8%
PmAH	7,1%*	2,3%	1,9%	1,8%
Gecombineerde kansengroep	51,6%**	20,6%	20,3%	21,6%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE). (Opgelet: verschillende brongegevens met een verschil van afbakening in de categorieën tov de gegevens van de LBC-gebruikers)

** statistische berekening wegens ontbreken van cijfermateriaal

Tabel 11: aandeel kansengroepen en vergelijking met werkende bevolking en bij de loopbaanchequegebruiker in de eerste twee jaar en de daaropvolgende twee jaar werkingsjaren.

Slechts 1,8% van de klanten in loopbaanbegeleiding heeft een arbeidsbeperking. Dit cijfer is lager dan vier jaar geleden (=2,3%) en ongeveer gelijk gebleven dan 2 jaar geleden (=1,9%).

Het aandeel 50+ werkenden in loopbaanbegeleiding stijgt jaar na jaar en dit is ook zichtbaar in de relatieve cijfers tussen 2015 en 2019.

Slechts 2,8% van de klanten in loopbaanbegeleiding heeft een migratieachtergrond. Dit aantal is quasi stabiel gebleven overheen de zes jaren.

Het gecombineerd aandeel kansengroepen bedraagt 21,6% en is quasi stabiel gebleven overheen de zes jaren.

Na zes jaar werking hebben in totaal 113.911 werknemers of zelfstandigen loopbaanbegeleiding gevolgd. Hiervan zijn er 6.565 kortgeschoolden, 15.282 met een leeftijd boven 50 jaar, 3.000 personen met een migratie-achtergrond en 2.205 personen met een arbeidshandicap. Het aantal personen dat minstens behoort tot één van de kansengroepen komt na zes jaar op 23.841.

2.3 Analyse van de loopbaanvraag

Aard van de loopbaanvraag

Sinds april 2018 wordt er aan de loopbaancentra gevraagd om bij elke loopbaancheque de redenen tot loopbaanbegeleiding aan te vinken uit een lijst van 10 mogelijke redenen. Omwille van de complexiteit van de loopbaanvraag kunnen de loopbaancentra meerdere loopbaanvragen aanduiden per loopbaancheque. Daarnaast noteren de loopbaancentra ook een beschrijving van de loopbaanvraag op basis van het eerste gesprek met de klant.

Na 15 maanden registratie van de loopbaanvraag zijn er voor 32.310 personen voor de eerste loopbaancheque in totaal 80.141 loopbaanvragen binnen de 10 afgebakende categorieën. Er zijn meerdere loopbaanvragen per loopbaancheque mogelijk. Gemiddeld geven klanten 2,44 loopbaanvragen aan.

De omschrijvingen van deze 10 mogelijke loopbaanvragen zijn voor een goed begrip op elk moment zichtbaar in de registratiemodule en luiden als volgt:

Jobdoelwit: Ik wil weten welk werk en/of statuut (werknemer, zelfstandige, ...) écht bij mij past en mij heroriënteren op de arbeidsmarkt.

Arbeidsmarktverkenning: Ik wil een zicht op de arbeidsmarkt.

Kwaliteitenreflectie: Ik wil weten wat mijn sterke en zwakke punten zijn en hoe hiermee best om te gaan.

Werkbaar werk: In mijn huidige werksituatie heb ik te hoge werkdruk, stress, signalen van burn-out, ...

Groei en uitdaging: Ik wil ontdekken hoe ik mijn talenten/competenties beter kan inzetten.

Zingeving: Ik wil meer voldoening, plezier of uitdaging in mijn werk.

Motievenreflectie: Ik wil weten wat voor mij het belangrijkste is in mijn werk (waarden, interesses en drijfveren).

Balans werk / privé: Ik wil een beter evenwicht tussen mijn beroeps- en privéleven.

Relaties in de werkcontext: In mijn huidige werksituatie heb ik het moeilijk met (een) collega(s), teamleider, ...

Leiderschap: Ik heb vragen rond promotie, demotie, leiderschap ...

Andere: ...

Correlatie tussen de loopbaanvragen

Een eerste analyse is deze van de onderlinge verbanden tussen de loopbaanvragen.

	andere	arbeidsmarkt_verkenning	balans_werk_privé	groei_en_uitdaging	jobdoelwit	kwaliteit_reflectie	leiderschap	motieven_reflectie	relaties_werkcontext	werkbaar_werk	zingeving
andere	1										
arbeidsmarkt_verkenning	-0,049236799	1									
balans_werk_privé	-0,020133621	-0,081674513	1								
groei_en_uitdaging	-0,038345209	-0,06241098	-0,037028067	1							
jobdoelwit	-0,050042548	-0,002644263	-0,134430289	-0,105056103	1						
kwaliteit_reflectie	-0,038519227	0,018049297	-0,041392973	0,019700307	-0,002061673	1					
leiderschap	-0,006380934	-0,081408521	0,012298745	0,101449905	-0,079333897	-0,008953584	1				
motieven_reflectie	-0,037882187	-0,001438905	-0,016165399	0,040385147	-0,012272874	0,30276608	0,0004182	1			
relaties_werkcontext	-0,007090987	-0,092328833	0,027917179	-0,032744306	-0,112874055	-0,010130742	0,054287868	-0,038316263	1		
werkbaar_werk	-0,03683756	-0,115748455	0,162729499	-0,118162979	-0,143970052	-0,081391543	-0,028454464	-0,089160552	0,085402987	1	
zingeving	-0,030165617	-0,092846885	-0,008534233	0,064184701	-0,004346412	0,059631159	-0,012293203	0,122160286	-0,004423671	-0,04240796	1

Tabel 12: Correlaties tussen de loopbaanvragen onderling

Er zijn bijna geen correlaties tussen de verschillende loopbaanvragen.

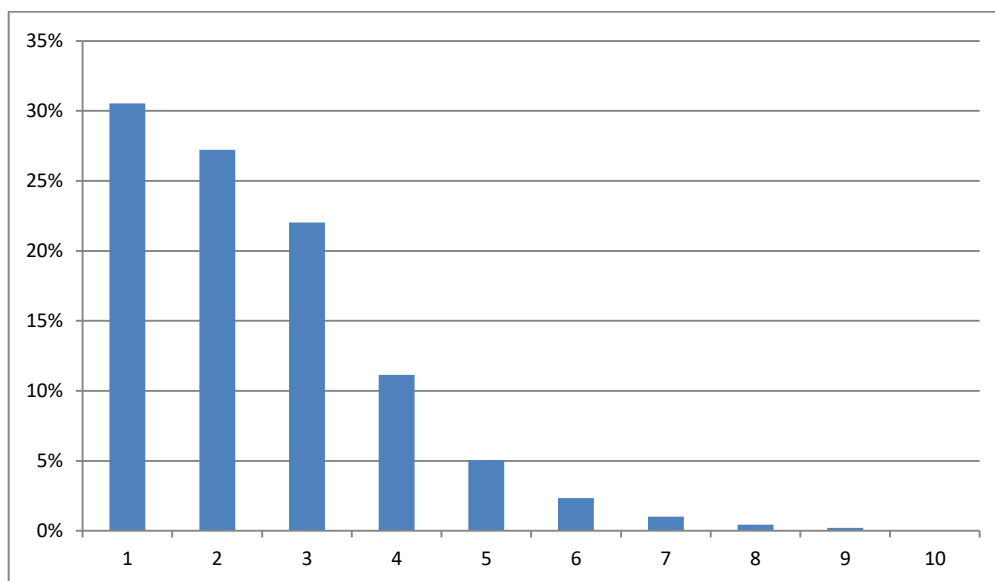
Bij de onderlinge correlatie-berekening is er slechts één correlatie groter dan 0,30, namelijk tussen **kwaliteitenreflectie** en **motievenreflectie**. Het samengaan van deze twee vragen is inhoudelijk te begrijpen. Vragen over 'Wat kan ik?' en 'Wie ben ik?' gaan enigszins gepaard met de vraag 'Wat wil ik?'

Bij de frequentie-analyse werd vastgesteld dat de categorie 'andere' slechts in 0,76% van de gevallen voorkomt. Hieruit kunnen we concluderen dat de lijst van gestelde loopbaanvragen voor 99,2% dekkend zijn en onderling onafhankelijk zijn. M.a.w. de categorieën lijken dus goed gekozen te zijn.

Het aantal loopbaanvragen per loopbaancheque

Analyse bij de 1^{ste} loopbaancheque

Gemiddeld geven de loopbaancentra bij de eerste loopbaancheque 2,48 redenen tot loopbaanbegeleiding of loopbaanvragen van de burger op.



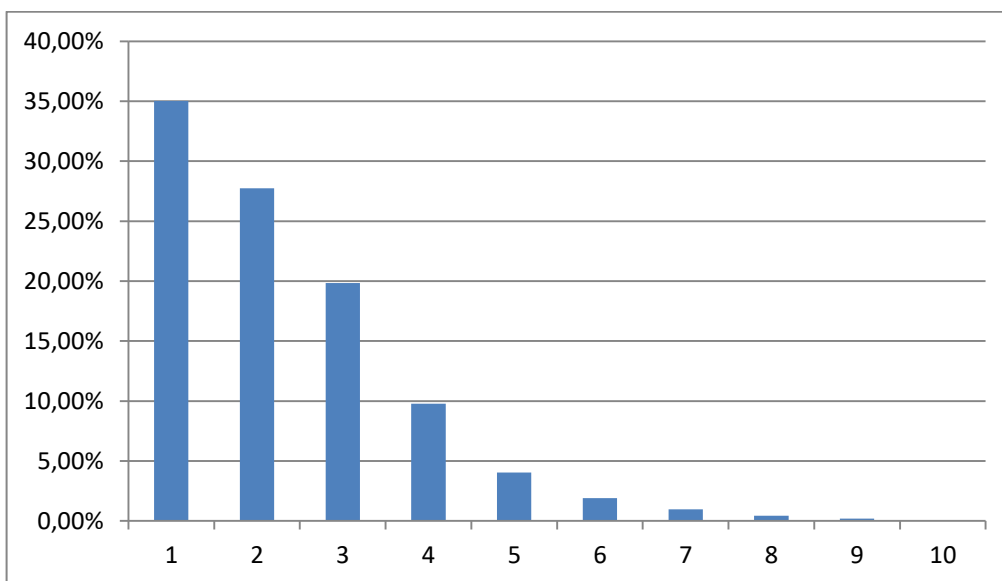
Grafiek 11: Aandeel (in %) van voorkomen van de loopbaanvragen per klant bij de eerste loopbaancheque.

Aantal loopbaanvragen	# LBC-gebruikers	% tov totaal
1	9883	30,54%
2	8804	27,21%
3	7127	22,03%
4	3604	11,14%
5	1637	5,06%
6	757	2,34%
7	323	1,00%
8	140	0,43%
9	65	0,20%
10	16	0,05%

Tabel 13: Frequentie en aandeel (in %) van voorkomen van de loopbaanvragen per klant bij de eerste loopbaancheque.

Analyse bij de 2^{de} loopbaancheque

Gemiddeld geven de loopbaancentra bij de tweede loopbaancheque 2,34 redenen tot loopbaanbegeleiding of loopbaanvragen van de burger op.



Grafiek 12: Aandeel (in %) van voorkomen van de loopbaanvragen per klant bij de tweede loopbaancheque.

Aantal loopbaanvragen	# LBC-gebruikers	% tov totaal
1	3785	35,02%
2	2998	27,74%
3	2144	19,84%
4	1056	9,77%
5	437	4,04%
6	205	1,90%
7	106	0,98%
8	48	0,44%
9	22	0,20%
10	8	0,07%

Tabel 14: Frequentie en percentages van voorkomen van de loopbaanvragen per klant bij de tweede loopbaancheque.

Bevindingen

Er is geen significant verschil tussen de inhoud van de loopbaanvraag van loopbaancheque 1 en 2. We stellen slechts in geringe mate een wijziging in de volgorde van meest voorkomende loopbaanvraag vast.

Bij de eerste loopbaancheque wordt er bij 30% van de loopbaancheques **één loopbaanvraag** geregistreerd. Bij de tweede loopbaancheque is dat in 35% van de gevallen. Bij zowel de eerste als tweede loopbaancheque zijn er in 27% van de gevallen **twee** loopbaanvragen. Bij de eerste loopbaancheque zijn er in 38% van de gevallen **tussen de 3 en 5 loopbaanvragen**. Bij de tweede loopbaancheque is dat zelfs in 32% van de gevallen.

Bij 4% de eerste loopbaancheque is er sprake van **méér dan 6 loopbaanvragen**. Bij de tweede loopbaancheque is dat slechts in 2,5% van de gevallen. Een loopbaanvraag kan complex zijn. Toch roept een registratie van 7 of meer loopbaanvragen per klant en per cheque bedenkingen op.

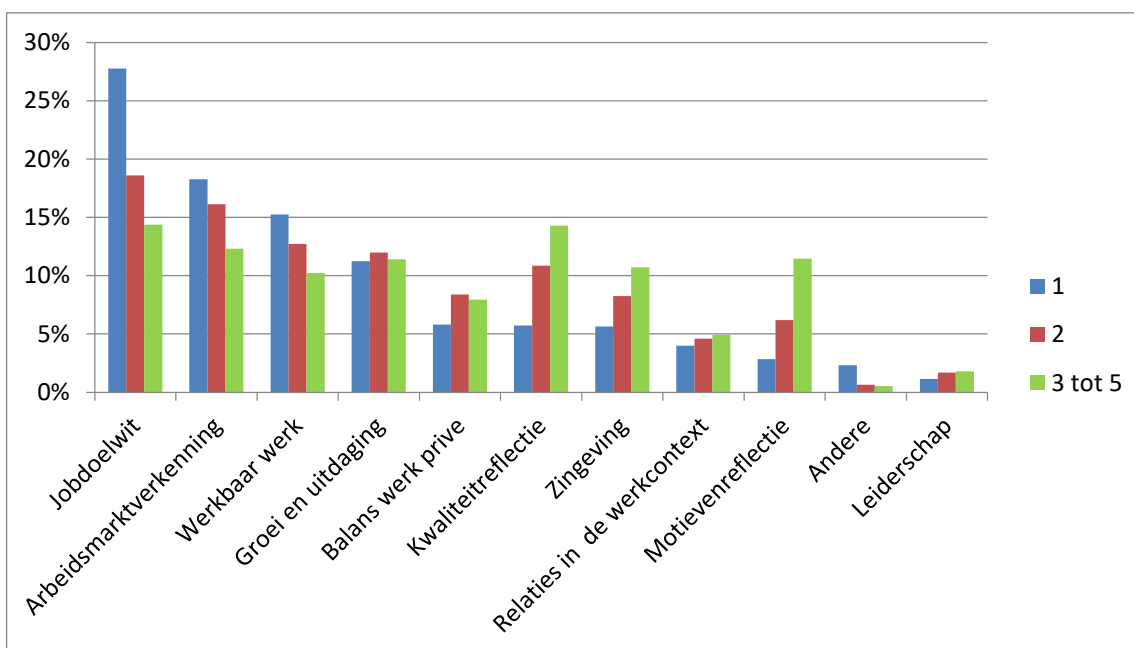
Bij onderstaande verdere (inhoudelijke) analyse worden deze *extreem* complexe situaties buiten beschouwing gelaten en hanteren we volgende drie categorieën om het voorkomen van de inhoud te analyseren: 1, 2 of tussen 3 en 5 loopbaanvragen.

Inhoud van de loopbaanvraag

Analyse bij de 1^{ste} loopbaancheque

Aantal loopbaanvragen	1	2	3 tot 5
Jobdoelwit	28%	19%	14%
Arbeidsmarktverkenning	18%	16%	12%
Werkbaar werk	15%	13%	10%
Groei en uitdaging	11%	12%	11%
Balans werk / privé	6%	8%	8%
Kwaliteitenreflectie	6%	11%	14%
Zingeving	6%	8%	11%
Relaties in de werkcontext	4%	5%	5%
Motievenreflectie	3%	6%	11%
Andere	2%	1%	1%
Leiderschap	1%	2%	2%

Tabel 16: Percentages van voorkomen van de loopbaanvragen per klant bij de tweede loopbaancheque en bij 1 versus 2 versus 3 tot 5 geregistreerde loopbaanvragen.



Grafiek 13: Rangorde van loopbaanvraag bij de eerste loopbaancheque en bij 1 versus 2 versus 3 tot 5 geregistreerde loopbaanvragen.

Jobdoelwit, arbeidsmarktverkenning en werkbaar werk zijn de 3 meest voorkomende loopbaanvragen en komen duidelijk ook meer apart voor als enige loopbaanvraag dan in combinatie met andere loopbaanvragen.

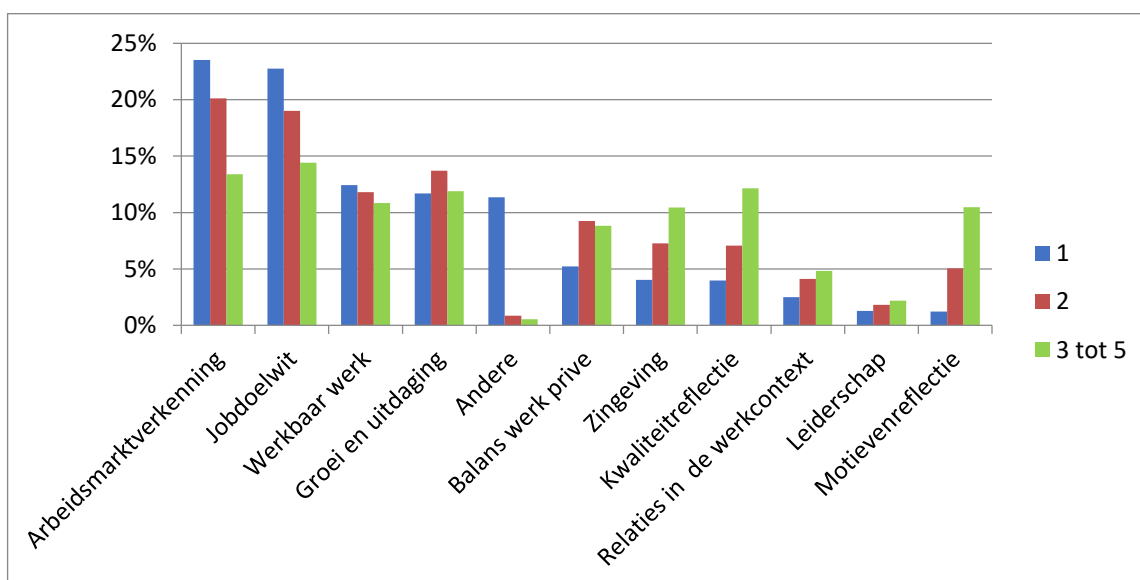
Motievenreflectie, kwaliteitenreflectie en zingeving komen relatief meer in combinatie met een andere loopbaanvraag voor dan afzonderlijk.

Een vraag met betrekking tot **leiderschap** komt het minst voor als loopbaanvraag

Analyse bij de 2^{de} loopbaancheque

Aantal loopbaanvragen	1	2	3 tot 5
Arbeidsmarktverkenning	24%	20%	13%
Jobdoelwit	23%	19%	14%
Werkbaar werk	12%	12%	11%
Groei en uitdaging	12%	14%	12%
Andere	11%	1%	1%
Balans werk / privé	5%	9%	9%
Zingeving	4%	7%	10%
Kwaliteitenreflectie	4%	7%	12%
Relaties in de werkcontext	3%	4%	5%
Leiderschap	1%	2%	2%
Motievenreflectie	1%	5%	10%

Tabel 17: Percentages van voorkomen van de loopbaanvragen per klant bij de tweede loopbaancheque en bij 1 versus 2 versus 3 tot 5 geregistreerde loopbaanvragen.



Grafiek 14: Rangorde van loopbaanvraag bij de tweede loopbaancheque en bij 1 versus 2 versus 3 tot 5 geregistreerde loopbaanvragen.

De zoektocht op de **arbeidsmarkt** verdringt de nood aan **jobdoelwit** van de eerste plaats. Al gaat het hier slechts om een klein verschil. Inhoudelijk is dit vanuit het proces van loopbaanbegeleiding wel te begrijpen: de klant zet bij dit deel van de begeleiding meer stappen naar actie.

Net zoals bij de eerste loopbaancheque zijn **arbeidsmarktverkenning**, **jobdoelwit** en **werkbaar werk** de 3 meeste voorkomende loopbaanvragen bij de tweede loopbaancheque. Hier komt werkbaar werk wel meer voor in combinatie met een andere vraag dan bij de eerste loopbaancheque.

Opvallend is de categorie '**andere**' bij de tweede loopbaancheque. Deze categorie komt in 11% voor bij de tweede loopbaancheque én (opvallend ook) voornamelijk als enige loopbaanvraag.

Met betrekking tot **kwaliteiten** en **motievenreflectie** zien we ook hier dat deze twee loopbaanvragen vaak in combinatie met andere loopbaanvragen voorkomt. De motievenreflectie bij de start van de tweede loopbaancheque als enige vraag komt het minst voor van alle vragen.

De loopbaanvragen **zingeving**, **balans werk-privé** en **relaties** in de werkcontext komen bij de tweede loopbaancheque meer voor in combinatie met andere loopbaanvragen dan alleen.

Analyse van de loopbaanvraag ten aanzien van de demografisch gegevens.

Een verdere analyse betreft de aard van loopbaanvraag ten aanzien van de demografische gegevens van de klant bij de eerste loopbaancheque. Deze gebeurt door middel van een vergelijking tussen het procentueel aandeel van twee categorieën betreffende een demografisch kenmerk.

	Man	Vrouw	CHI ² TEST	Kansengroep	Niet Kansengroep	CHI ² TEST	Kort- geschoold	Midden & Hoog- geschoold	CHI ² TEST
JOBDOELWIT	42,91%	40,64%	P < 0,01	36,31%	42,73%	P < 0,01	40,09%	41,39%	
ARBEIDSMARKT- VERKENNING	34,71%	33,26%	P < 0,01	32,31%	34,08%	P < 0,01	35,60%	33,58%	
KWALITEIT REFLECTIE	29,68%	31,17%	P < 0,01	27,18%	31,72%	P < 0,01	26,28%	30,98%	P < 0,01
WERKBAAR WERK	25,58%	29,68%	P < 0,01	35,35%	26,51%	P < 0,01	33,58%	28,15%	P < 0,01
GROEI EN UITDAGING	29,60%	27,78%		24,48%	29,41%	P < 0,01	23,53%	28,61%	P < 0,01
ZINGEVING	23,38%	24,29%		22,36%	24,48%		17,18%	24,42%	P < 0,01
MOTIEVEN REFLECTIE	22,61%	23,47%		18,87%	24,43%	P < 0,01	16,40%	23,61%	P < 0,01
BALANS WERK- PRIVE	16,12%	20,99%	P < 0,01	18,65%	19,76%	P < 0,05	18,70%	19,57%	
RELATIES- WERKCONTEXT	10,96%	12,70%	P < 0,01	15,82%	11,16%	P < 0,01	12,75%	12,15%	
LEIDERSCHAP	6,18%	3,61%	P < 0,01	4,37%	4,39%		3,54%	4,44%	
ANDERE	2,03%	1,83%		2,58%	1,70%	P < 0,01	3,03%	1,82%	P < 0,01

Tabel 18: de loopbaanvraag t.o.v. geslacht, gecombineerd kansengroep en scholingsgraad

	> 50 jaar	< 50 jaar	CHI ² TEST	Migratie achtergrond.	Geen migr. achtergrond	CHI ² TEST	PmAH	Geen PmAH	CHI ² TEST
JOBDOELWIT	29,05%	42,00%	P < 0,01	43,69%	41,25%		44,88%	41,25%	
ARBEIDSMARKT- VERKENNING	26,09%	34,11%	P < 0,01	34,20%	33,68%		36,47%	33,64%	
KWALITEIT REFLECTIE	25,92%	30,99%	P < 0,01	25,13%	30,89%	P < 0,01	29,70%	30,74%	
WERKBAAR WERK	42,07%	27,69%	P < 0,01	25,03%	28,55%	P < 0,05	43,89%	28,15%	P < 0,01
GROEI EN UITDAGING	18,52%	28,87%	P < 0,01	33,12%	28,19%	P < 0,01	24,26%	28,41%	P < 0,05
ZINGEVING	25,62%	23,93%		18,12%	24,19%	P < 0,01	17,49%	24,14%	P < 0,01
MOTIEVEN REFLECTIE	17,16%	23,55%	P < 0,01	18,23%	23,36%	P < 0,01	17,66%	23,32%	P < 0,01
BALANS WERK- PRIVE	20,89%	19,44%		17,15%	19,59%		19,31%	19,52%	
RELATIES- WERKCONTEXT	20,24%	11,73%	P < 0,01	12,08%	12,18%		11,39%	12,19%	
LEIDERSCHAP	4,38%	4,39%		4,42%	4,38%		2,15%	4,43%	P < 0,01
ANDERE	3,14%	1,82%	P < 0,01	1,94%	1,89%		2,81%	1,87%	

Tabel 19: Inhoud van loopbaanvraag t.o.v. ouderen, migratieachtergrond en personen met een arbeidshandicap.

In bovenstaande tabel zijn enkel percentageverschillen van **meer dan 3%** in **fluo GEEL** en **meer dan 8%** in **fluo ROOD** aangeduid. We overlopen hieronder de voornaamste bevindingen. Alle verder besproken verschillen zijn significant.

Het statistisch significantieniveau is berekend via een χ^2 -test¹. Het significantieniveau $p < 0,05$ en $p < 0,01$ is de uitkomst van de test. Deze staan in **rood** of **groen** en geven de richting aan. Rood betekent dat het kenmerk in de linker kolom groter is dan dat van de rechterkolom en groen betekent het omgekeerde.

Verschillen in loopbaanvragen qua geslacht.

Vrouwen stellen méér loopbaanvragen over de werk-privé balans alsook meer over werkbaar werk terwijl mannen meer loopbaanvragen hebben over leiderschap.

Verschillen in loopbaanvragen bij de gecombineerde kansengroepen.

Globaal beschouwd stelt de burger, die niet behoort tot de kansengroepen meer loopbaanvragen over jobdoelwit, groei en uitdaging en de motievenreflectie terwijl de burger behorend tot de kansengroepen meer loopbaanvragen heeft over relaties in de context én beduidend méér loopbaanvragen over werkbaar werk

Verschillen in loopbaanvragen qua scholingsgraad

Kortgeschoolden hebben minder loopbaanvragen dan midden- en hogeschoolden in verband kwaliteiten en motievenreflectie, groei en uitdaging en zingeving terwijl zij meer loopbaanvragen hebben over werkbaar werk.

Verschillen in loopbaanvragen bij de leeftijd onder en boven 50 jaar

Burgers met een leeftijd boven de 50 jaar hebben meer loopbaanvragen in verband met werkbaar werk en relaties in de werkcontext terwijl burgers onder de 50 beduidend meer loopbaanvragen hebben met betrekking tot jobdoelwit en groei en uitdaging.

Verschillen in loopbaanvragen bij personen met een migratie-achtergrond

Personen met een migratie-achtergrond hebben meer loopbaanvragen over groei en uitdaging terwijl autochtonen meer loopbaanvragen hebben met betrekking tot kwaliteiten en motievenreflectie, werkbaar werk en zingeving.

Verschillen in loopbaanvragen bij personen met een arbeidshandicap

Personen met een arbeidshandicap hebben uitgesproken meer loopbaanvragen met betrekking tot werkbaar werk en minder vragen over groei en uitdaging, zingeving, motievenreflectie en leiderschap.

¹ Een χ^2 -test is in de statistiek een toets om na te gaan of twee of meer verdelingen (populaties) van elkaar verschillen. De toets gaat na of waargenomen aantallen systematisch afwijken van verwachte (of gemiddelde) aantallen, en berekent daartoe het totaal van de gewogen kwadratische afwijkingen tussen deze aantallen. Een chi-kwadraattoets wordt veel gebruikt om kruistabellen te analyseren, zoals dit hier het geval is. Omdat er geen aannamen over gemiddelden of over de populatie worden gedaan is dit een parametervrije toets. Ook het meetniveau is niet van belang omdat er alleen naar aantallen wordt gekeken. (Bron: Wikipedia.org).

WETSWIJZIGINGEN, ONDERRICHTINGEN en BUDGET

De loopbaancentra kregen tot 30 juni 2018 de tijd om te voldoen aan de twee extra mandaatvoorwaarden. De aanpassing op het BVR met betrekking tot de loopbaancheques van 13 oktober 2017 bevatte eveneens enkele belangrijke aanpassingen met betrekking tot de beschrijving van loopbaanbegeleiding en de rechtsgeldigheid van de praktische onderrichtingen die VDAB opstelt. VDAB controleerde alle ingediende visieteksten en expertiseborging. Alle loopbaancentra voldoen aan deze voorwaarden. Naar aanleiding van deze extra vereisten besloten 7 loopbaancentra zelf hun mandaat stop te zetten.

De reeds bestaande maatregelen werden reeds in vorige monitoringsrapporten beschreven en zijn gebleven zoals bij de lancering van de loopbaancheque. Bovenop deze maatregelen voegde VDAB enkele nieuwe maatregelen en kwaliteitscontrole toe. We gaan hier enkel in op de laatste toevoegingen na medio 2017.

Zo verscherpte VDAB de afbakening van de inhoud van loopbaanbegeleiding ten opzichte van andere dienstverleningen. Verder stelde VDAB enkele vormelijke bepalingen op, waaraan de loopbaanbegeleiding dient te voldoen. Deze informatie is vanaf 30 juni 2018 ter beschikking gesteld aan de loopbaancentra. Hieronder gaan we hier dieper op in.

Ten slotte wordt ook het draaiboek voor de loopbaancentra volledig herwerkt en gebruiksvriendelijker gemaakt. Deze herwerkte versie bevat meer en heldere richtlijnen onder meer over de communicatie van logo's, het gebruik van elektronische handtekening bij de urenregistratie, ed...

Opgelet:

In december 2019 zijn er eveneens belangrijke wetswijzigingen doorgevoerd.

In hoofdzaak betreft dit enerzijds het optrekken van de werkervaring van 1 jaar naar 7 jaar als voorwaarde tot het recht op loopbaanbegeleiding en anderzijds de inkrimping van 4 uur naar 3 uur voor de tweede loopbaancheque.

Dit rapport focust zich op de wijzigingen in de periode van begin juli 2017 tot eind juni 2019. Wijzigingen na deze periode vormen onderwerp van het volgend monitoringsrapport.

3.1 AFBAKENING LOOPBAANBELEIDING

INHOUDELIJK

De beschrijving van loopbaanbegeleiding werd reeds duidelijker afgelijnd via de aanpassing in de definitie (cfr BVR aanpassing 17 oktober 2017). Op basis hiervan maakte VDAB een scherpere afbakening van loopbaanbegeleiding ten opzichte van andere dienstverleningen op. Deze andere dienstverleningen zijn heden burn-out en bore-out begeleiding, therapie, life-coaching, training en opleiding, ondernemerscoaching / business-consulting, outplacement, studieadvies en –begeleiding, eindeloopbaan-advies, Deze lijst kan indien noodzakelijk later worden uitgebreid.

Een verscherpte afbakening was nodig geworden, te meer omdat organisaties, die loopbaanbegeleiding aanbieden in sommige gevallen ook deze andere dienstverleningen aanbieden. Vooral de vaststelling van een stijging in het aantal loopbaancentra, die het aanbod van burn-out coaching combineren met loopbaanbegeleiding via loopbaancheque, en de 'grijze zone' tussen beide dienstverleningen is daartoe de aanleiding geweest.

Uitgangspunten met betrekking tot de afbakening

Deze afbakening is de uitwerking van de beschrijving van loopbaanbegeleiding in artikel 5 van BVR: 'De loopbaancheque kan enkel gebruikt worden in het kader van loopbaanbegeleiding en niet voor andere een dienstverlening zoals outplacement, opleiding, vorming, training, jobcoaching, therapie ... noch als voorbereiding of sluitstuk hiervan'

Voorwaarden bij de klant om loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque te kunnen volgen zijn:

- De aanleiding is een loopbaanvraag
- Er is voldoende veerkracht / voldoende energie
- De aanvraag start op eigen initiatief / engagement

Bij loopbaanbegeleiding moet de vraag draaien rond het eigen functioneren in de professionele context en niet rond een bepaald thema (bv. hoe bouw ik mijn business uit).

De methodiek of omgeving waarin de loopbaanbegeleiding plaatsvindt (bv het wandelen in de natuur, expressief werken) moet een middel zijn en is geen doel op zich.

De loopbaanbegeleider moet de oorspronkelijke loopbaanvraag vertalen naar een aanbod dat binnen het kader van de activiteiten van loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque past. Of anders is doorverwijzing noodzakelijk. Ook wanneer de loopbaanbegeleiding blijft hangen in een bepaald thema en er dus meer tijd nodig is om daarop in te gaan, is doorverwijzing noodzakelijk.

Loopbaanbegeleiders zijn ook goed geplaatst om tijdig signalen van werkstress en burn-out op te pikken en passend door te verwijzen naar arts/gespecialiseerde dienst/hulpverleners. Loopbaanbegeleiders capteren bijgevolg enkel signalen en verwijzen passend door en/of haken na een burn-out therapie passend verder in op de loopbaanvraag, nadat de klant heeft afgetoetst bij een arts dat er opnieuw voldoende energie is voor de weder-opstart van de loopbaanbegeleiding.

Voor de duidelijkheid is het van belang om consequent de term 'loopbaanbegeleiding' of 'loopbaancoaching' te gebruiken bij elke communicatie over loopbaanbegeleiding in het kader van de loopbaancheque (websites, folders, mailings, etc.). Zo is bijvoorbeeld de term 'ondernemerscoaching' niet toegestaan maar wel 'loopbaancoaching voor ondernemers'.

Bij de loopbaanbegeleiding is steeds het **doel**:

- het nemen van loopbaankeuzes en -beslissingen
- het ontdekken, ontwikkelen en versterken van de loopbaancompetenties
- de verhoogde inzetbaarheid en flexibiliteit op de arbeidsmarkt

De focus ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt, de kerndoelstelling, waarbinnen deze maatregel valt.

De rol van de loopbaanbegeleider:

- De klant coachen en ondersteunen in het ontwikkelen van zijn loopbaancompetenties.
- Een loopbaanbegeleidingsaanpak opstellen onder de vorm van een duidelijk en transparant plan van aanpak met een doel dat past bij de loopbaanvraag.
- De klant coachen opdat hij/zij zichzelf beter leert kennen.
- Het proces tot het opstellen van het persoonlijk ontwikkelplan begeleiden en ondersteunen.
- De voortgang van de uitvoering van het POP opvolgen.

Ter illustratie staan hieronder aanleiding en aanpak van andere dienstverleningen, ten opzichte waarvan loopbaanbegeleiding door VDAB is afgebakend. Een meer **gestructureerde** beschrijving van deze afbakening met ook de beschrijving van de output en de gevolgen van deze afbakening staan ter beschikking van de loopbaancentra en is te vinden in het draaiboek voor de loopbaancentra.

Burn-out en bore-out begeleiding

De aanleiding bij burn-out en bore-out begeleiding is een behandelvraag met betrekking tot stress.

Doel van de burn-out en bore-outbegeleiding:

- Voorkomen/verkorten ziekteverzuim
- Fysiek, cognitief/mentaal en emotioneel herstel, energie/ vitaliteit, veerkracht
- Stress bewustwording/ coping/ krachtbronnen benoemen en gebruiken tzt het ontwikkelen / versterken van stress- copingstrategieën, dwz handvaten aangereikt krijgen en/of eigen handvaten kunnen hanteren om met negatieve stress om te gaan.
- Verhogen van het zelfsturend vermogen

*De focus van burn-out en bore-out coaching ligt op het **fysiek, cognitief/mentaal en emotioneel herstel, energie/ vitaliteit en veerkracht***

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt.

Vanaf het kennismakingsgesprek is de burn-out begeleider alert voor de signalen van burn-out. Hij/zij maakt samen met de coachee/cliënt een analyse van de stress- en spanningsklachten.

Binnen een traject voor iemand met een loopbaanvraag én nood aan herstel (fysiek, cognitief/mentaal en emotioneel) kunnen we theoretisch 7 stappen onderscheiden. Zowel in loopbaanbegeleiding als in burn-out begeleiding worden een aantal stappen doorlopen die niet lineair hoeven te verlopen. De burn-out begeleiding stelt een aanpak op onder de vorm van een duidelijk en transparant plan met een doel dat past bij de burn-out coaching. Volgende stappen behoren tot burn-out begeleiding waarbinnen de coachée/cliënt zijn eigen doelen bepaalt:

Stap 1: *Uitklaren van de vraag, verwachtingen en doelen van de burn- outbegeleiding.*

Stap 2: *Eerste analyse van stressklachten en stressbronnen: stress-historie, verloop van klachten. Uitklaren wat energie geeft en wegneemt zowel op privé- als werkvlak. Uitklaren of het nodig is om afstand te nemen van de stressbronnen.*

Stap 3: *Herstellen van energie en fysieke conditie: rust en ontspannen, relaxatietechnieken, piekeren verminderen via RET en emoties plaats geven en aanvaarden via ACT. Plezierige, energiegevend*

dingen doen in afwisseling met rust. Herstel van energiegevende contacten: organiseren van steun. Herstel door te kijken naar leef- en gewoonten (eten, drinken, slapen, bewegen, dagstructuur).

Stap 4: *Omgaan met stress en emoties: analyse stress coping, actieve en passieve probleemaanpak. Bepalen waar je als cliënt impact op hebt en voelt. Omgaan met angst, boosheid etc... Omgaan met belemmerende overtuigingen (via methodieken zoals RET en ACT), (leren) relativeren.*

Stap 5: *Versterken van competenties gericht op zelfvertrouwen, assertiviteit, grenzen bewaken, nee zeggen. Stressbestendigheid. Leren doseren. Zelforganisatie, plannen en prioriteiten stellen.*

Stap 6: *Uitklaren van levensmissie, talenten en drijfveren.*

Stap 7: *Optimaliseren van werk/privé-tijdsverdeling, omgaan met energiegevers en -'vreeters', uitklaren van hulpbronnen en valkuilen, uitklaren van passend(er) werk. Uitklaren van de hamvraag: 'blijven, veranderen of weggaan op het werk?'. Uitklaren van noodzakelijke en gewenste aanpassingen op het werk. In dialoog gaan met de werkgever bij terugkeer. Werkhervatting organiseren en (eventueel) aspiraties bijstellen. Opstellen van een actieplan tot re-integratie en deze bijstellen waar nodig.*

De **stappen 6 tot en met 7** kunnen **wél** tot loopbaanbegeleiding behoren, **op voorwaarde dat** er voldoende energie is en nadat de klant dit heeft afgetoetst bij zijn arts. Voorwaarde is evenwel dat er opnieuw een Intake-gesprek plaatsvindt met het helder stellen van de loopbaanvraag en dat de loopbaanbegeleider extra alert is voor de signalen van burn-out, gegeven het risico tot herval.

VDAB stelt dus expliciet dat **stappen 1 tot en met 5 niet** behoren tot de loopbaanbegeleiding. Deze vallen dus buiten de scope van de opdracht van een loopbaanbegeleider. In dat geval is een doorverwijzing naar een arts, burn-out therapeut of -coach noodzakelijk.

Van loopbaanbegeleiders wordt een goede kennis over en alertheid voor signalen van burn-out en bore-out verwacht opdat zij tijdig deze doorverwijzing naar een arts kunnen doen.

Therapie

De therapie-doelstelling wordt bij intake door de therapeut op basis van de verwachtingen van de cliënt en wat realistisch is, opgesteld.

Er bestaan vijf therapiedoelen-clusters:

- Interpersoonlijke problemen oplossen
- Verbeterd welbevinden
- Verbeterde levens-oriëntatie
- Intrapersoonlijke doelen (bv meer zelfvertrouwen winnen, ...)
- Verlichten van symptomen

Focus ligt op het verhogen van het zelfsturend vermogen, het oplossen van **interpersoonlijke problemen** en specifiek in sommige gevallen het **verlichten van psychische symptomen**.

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt.

Methodes van therapie zijn zeer uiteenlopend en doorgaans ook verschillend van de methodes die in loopbaanbegeleiding worden gebruikt.

Er zijn ook diverse stromingen in therapie. Afhankelijk van de stroming wordt er meer ingegaan op het verleden, de contextuele elementen, de globaliteit van de persoon, de concrete prikkels, ... en zijn verschillende methodes mogelijk.

Rol van de therapeut afhankelijk van de invalshoek:

- Onderzoeken (testing)
- Diagnose stellen ism een multidisciplinair team
- Therapie-doelen bepalen
- Therapeutische processen begeleiden en faciliteren
- Doorverwijzen naar andere psycho-sociale hulpverlening

Life-coaching

De aanleiding is een levensvraag. Kernwoorden zijn **geluk, welzijn, innerlijke rust** en **zin in het leven**.

Doelen

(algemeen):

- Bewustwording van problemen, inzicht in patronen en zingeving in het leven (vrienden, voeding, hobby's, werk,...)

(specifiek)

- Het functioneren verbeteren, zodat dit aan de behoefte van je eigen leven voldoet.
- De eigen betrokkenheid en inzet voor je leven stimuleren.
- Vaardigheden en mogelijkheden ontwikkelen.
- Het leven een beetje gemakkelijker maken. (Door o.a. te leren op tijd te rusten, fouten te mogen maken en zachter en minder oordelend te worden voor zichzelf)
- Zichzelf uitdagen om zo goed en onafhankelijk mogelijk te functioneren.
- De levenskwaliteit verhogen door je hulpbronnen te maximaliseren.
- Constructieve relaties met de eigen omgeving uitbouwen.
- Het beter benutten van de tijd zodat men meer bereikt met minder inspanning.
- Ondersteuning bieden om vooruitgang aan te moedigen.
- Meer verantwoordelijkheid nemen voor het eigen leven en 'goede' prestaties stimuleren . M.a.w. meer gedrag kunnen tonen waar je achteraf trots op kunt zijn.
- Verwerken van verlies (=rouwverwerking)

De focus ligt op **zingeving**, verantwoordelijkheid en het nastreven van levenskwaliteit in relatie tot zichzelf en de anderen.

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt.

Rol van de life-coach:

- De klant coachen en ondersteunen in het ontwikkelen van zelfcontrole, actie-bekwaamheid en zelfeffectiviteit
- Focus leggen op topics die gerelateerd zijn aan het leven, kenmerkend zijn voor de levensfase van de betrokkene en de actuele gebeurtenissen.
- Balans brengen in de energie voor zichzelf (zelfzorg) en voor de relaties, die nodig zijn om te kunnen functioneren.

Training en opleiding

In kader van deze afbakening is er bijzonder aandacht voor sollicitatietraining, timemanagement, assertiviteit, communicatietechnieken, stresshantering, ...

De doelstellingen van training en opleiding zijn:

- **Versterken van competenties.**
- Overdragen van **kennis** en oefenen van **vaardigheden**.

De focus bij training en opleiding ligt op **het versterken van competenties**.

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt.

Rol van de trainer:

- Legt een vooraf bepaald programma in een lineair leerpad met specifiek leerobjectief vast.
- Ondersteunt de ontwikkeling en /of versterking van **specifieke competenties** (solliciteren, timemanagement, assertiviteit, communicatietechnieken, stresshantering, marktanalyse, opportuniteits-analyse, investerings-analyse, marketing-technieken, ...)
- Formuleert de leerdoelen van de groep of het individu.

De trainer werkt een programma uit waarin cursisten nieuwe kennis en vaardigheden leren integreren in hun werk - en / of privé context.

Ondernemerscoaching / business-consulting

Doel van ondernemerscoaching / business-consulting is het **opstarten** en vormgeven van een onderneming en bij diverse vraagstukken van **gevestigde** ondernemingen

De focus van ondernemerscoaching / business-consulting ligt op het management van een **onderneming** met alle daarbij horende aspecten. De focus ligt maw op het verwerven van **inzicht van de noden van een onderneming** (marktanalyse, differentiatie-studie, financiële risico-analyse, prijszetting, ...) alsook het oplijsten van resources in brede zin (capaciteitsinzet of materiële steun vanuit netwerk, ondersteuningsmaatregelen, ed...).

Kortom, business coaching omvat alle elementen van de opmaak van een businessplan met daaruit voortvloeiend de actieplanning mbt een onderneming.

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt.

Begeleiden van een ondernemer / zelfstandige via loopbaanbegeleiding kan wél op voorwaarde dat de focus op " **zelf**"-management ligt. M.a.w. de focus bij loopbaanbegeleiding dient te liggen op **inzicht in het eigen functioneren** in de rol en verantwoordelijkheden van de ondernemer (kwaliteiten, motieven, informatie en emotionele steun vanuit het netwerk...) en de te nemen acties van daar uit.

Rol van de business-consultant:

- Inzetten van kennis en expertise om een bedrijf op te starten en vorm te geven.
- **Hulp bij opstart bedrijf en vraagstukken van bestaande ondernemingen** (marktanalyse, opportuniteits-analyse, investerings- analyse, ...)
- Advies bij opmaak van **businessplan**
- Advies bij voorkomen van faillissement
- Advies inzake maatregelen (juridische vormen en statuten, subsidies, steunmaatregelen, ...)
- **Advies** inzake marketing (bv. evenement opzetten, het maken van een website, ...), HR, finance, accountancy, communicatie, IT,...

Er zijn meerdere organisaties die hiervoor ondersteuning aanbieden, zowel publieke organisaties (bv. Ondernemerssatelier, Unizo, De Punt (Gent), startersloket, starterslabo, Vlaio, ...) als commerciële instellingen (business- consulting op vlak van HR, finance, accountancy, marketing, communicatie, IT,...)

Outplacement

De aanleiding van outplacement is ontslag. Burger zit dus doorgaans in een gedwongen situatie.

Er is een **duidelijke regulering van de voorwaarden en andere financiering** voor collectief en individueel ontslag.

De doelen van outplacement zijn ontslagverwerking, re-integratie op korte termijn en begeleiding na ontslag.

Focus ligt op **ontslagverwerking, arbeidsmarktverkenning, sollicitatietraining en ondersteuning tijdens het sollicitatieproces.**

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt.

De aanvraag tot outplacement gebeurt door werkgever.

De rol van de outplacement-begeleider is :

- (psychologische) begeleiding bij ontslagverwerking,
- training sollicitatievaardigheden
- ondersteuning van re-integratie op korte termijn.
- vertrouwenspersoon die motiveert en stimuleert
- begeleiding met het oog op de oprichting of overname van een bedrijf of de uitoefening van een zelfstandige activiteit
- logistieke en administratieve steun

Studieadvies en –begeleiding

De aanleiding tot studieadvies en-begeleiding is een onduidelijkheid over te volgen opleiding en/of het opleidingsaanbod.

De doelen van studieadvies en-begeleiding zijn:

- Maken van **studiekeuzes** die passen bij de persoonlijkheid en talenten van leerlingen (jongeren en volwassenen)
- Ontdekken van de kwaliteiten en talenten

Focus ligt op enerzijds begeleiding van het studiekeuzeprocess op basis van de talenten en kwaliteiten en anderzijds op advies en **toelichting van de studievorm,-inhoud en -traject** (bv. de te volgen vakken, de modaliteiten van volgorde, verloop, vrijstellingen, ...) in en tussen de verschillende studierichtingen in hoger onderwijs en volwassenenonderwijs.

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt, m.a.w. . het verwerven van inzicht in de kwaliteiten en talenten en deze te koppelen aan een jobdoel en of (her)positionering op de arbeidsmarkt. Vanuit deze gap-analyse kan een opleidingsplan (als onderdeel van het POP) worden gemaakt.

Rol van de studie-adviseur:

- De vraag identificeren en de noden van de klant analyseren (promotie, opleiding, integratie, ...)
- Informeren over het opleidingsaanbod (folders, brochures, catalogi, ...)
- Het competentierapport samenstellen en de resultaten bepalen (onderzoek, evaluatie, tests afleggen, ...)
- Moeilijkheden (scholing, motivatie, omgeving, ...) identificeren en onderzoeken
- De persoon doorverwijzen naar deskundigen, organisaties, informatiebronnen, ...
- Opleiding, oriëntatie en begeleiding voorstellen volgens het profiel van de persoon

Personen met specifieke problemen adviseren en assisteren (leren, project, tewerkstelling, integratie, ...)

Eindeloopbaan-advies

Aanleiding bij eindeloopbaan-advies is de vraag naar de zinvolle tijdsbesteding en/of de concrete, praktische en financiële implicaties na de beroepsactieve leeftijd.

De doelen bij eindeloopbaan-advies zijn:

- Informatieverstrekking en uitklaren van iemands rechten met betrekking tot pensioenregeling
- Begeleiden in het maken van keuzes tot een zinvolle tijdsbesteding dmv **onbezoldigd** werk (bv. vrijwilligerswerk, ...)

Focus ligt op de **zinvolle tijdsbesteding** en/of de concrete, **praktische en financiële implicaties na de beroepsactieve leeftijd**

Daartegenover staat dat de focus bij loopbaanbegeleiding ligt en blijft liggen op de professionele activering en integratie op de arbeidsmarkt voor bezoldigd werk (in loondienst of als zelfstandige) tijdens de levensfase van de beroepsactieve bevolking.

Rol van de 'eindeloopbaancoach':

- Juridisch advies geven in het kader van de 'eindeloopbaanproblematiek' (uitpluizen van de financiële consequenties bij het nemen van bepaalde acties in de verschillende verlostelsels, statuten, werkritmes, ed.) en voor de berekening van het pensioeninkomen.
- Begeleiding naar bezoldigde activiteiten na de beroepsactieve leeftijd
- Begeleiding naar onbezoldigd werk (bv. vrijwilligerswerk, ...)

Begeleiden naar een zinvolle invulling van vrijetijdsbesteding na de beroepsactieve leeftijd

VORM

Naast inhoudelijke afbakening van loopbaanbegeleiding is loopbaanbegeleiding nu ook qua vorm meer expliciet gemaakt en verder uitgewerkt.

Groepssessies

Voorwaarden tot groepssessie in kader van loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque zijn:

- Groepssessie is gepast als **onderdeel** van het individuele traject van loopbaanbegeleiding waarbij de registratie beperkt is tot 1,5 u per aangevatte loopbaancheque
- Het thema/methodiek in groep is uitsluitend gericht op stimulering van reflectie en (zelf)inzicht met betrekking tot één of meerdere loopbaancompetenties. (Info)sessies over solliciteren, opleidingsadvies, timemanagement, stressmanagement, ... kunnen dus **niet** opgenomen worden tijdens een groepssessie.
- De deelnemers van de groep mogen **niet werkzaam zijn binnen dezelfde organisatie**

Werkafspraken en principes hiervoor zijn als volgt:

- De thematiek binnen de groepssessie is een meerwaarde voor de klant
- De topics van deze groepssessie zijn op maat van de klant, maw er is een koppeling van de topics met zijn loopbaanvraag.
- De relevantie tot de loopbaanvraag voor klant is duidelijk en vooraf besproken met de klant
- de groepssessie is een voorstel van de loopbaanbegeleider maar is uiteindelijk een keuze van de klant en opgenomen in de loopbaanbegeleidingsaanpak.
- Er is een terugkoppeling van de verworven inzichten uit de groepssessie naar de verdere individuele sessies
- De klant heeft voor zijn veiligheid ten alle tijde de mogelijkheid om te stoppen met de groepssessie en te kiezen voor individuele gesprekken.
- Het is een vrije keuze van de klant tot deelname aan de groepssessie
- Er is een vrije keuze tot de graad van deelname van de klant
- De klant kan ten alle tijden de keuze voor groepssessies herbekijken in functie van zijn noden en veiligheid.
- De groepssessie is geen onderdeel van een andere dienstverlening (outplacement, training, ...).

E-coaching

Voorwaarden tot e-coaching in kader van loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque zijn:

- Indien **de klant akkoord gaat** (of op zijn eigen vraag) kan loopbaanbegeleiding in de vorm van e-coaching aangeboden worden.
- Onder e-coaching wordt enkel een **online videogesprek in real time** toegelaten (bvb. Skype, Google Meet, ...) E-tools waar sprake is van uitgestelde communicatie (chat, e-mail, ...) kunnen in het kader van e-coaching ingezet worden, maar komen niet in aanmerking voor registratie op de loopbaancheque.
- Telefonische coaching komt **niet** in aanmerking voor registratie.

Werkafspraken en principes hiervoor zijn als volgt:

- E-coaching kan ingeschakeld worden voor een gedeelte of de volledige duurtijd van de loopbaancheque.
- Ook een kennismakingsgesprek kan via e-coaching verlopen.
- als bewijs van deelname is er een printscreen in het dossier aanwezig van datum én duurtijd van het gesprek

Sociale platforms

Voorwaarden tot het inrichten van sociale platforms in kader van loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque zijn:

- **Enkel in de context van nazorg en/of werving** van klanten kunnen sociale platforms (bv. Facebookgroepen, Google+, chatrooms, LinkedIn, discussiefora, ...) ingezet worden.
- De inzet van **sociale platforms** wordt beschouwd als een e-tool die gebruik maakt van uitgestelde communicatie.

Opgelet: Sociale platforms zijn enkel toegestaan wanneer deze georganiseerd worden conform de GDPR-richtlijnen die door VDAB worden opgelegd.

Werkafspraken en principes hiervoor zijn als volgt:

- de deelname aan een sociaal platform is een voorstel van de loopbaanbegeleider, maar de klant heeft steeds vrije keuze tot deelname .
- de klant kan ten alle tijden de keuze voor deelname herbekijken en deze ook stopzetten.
- de loopbaanbegeleider zorgt ervoor dat de vertrouwelijkheid en de integriteit van de deelnemer(s) gegarandeerd wordt.

On-line tools

Voorwaarden tot het gebruik van on-line tools in kader van loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque zijn:

- Het gebruik van on-line tools (testafname, on-line assesment, virtueel opzoekwerk, ...) kunnen worden ingezet **in de context van nazorg en/of werving** van klanten en tijdens het loopbaanbegeleidingsproces, maar de afname en tijd, die hieraan wordt gependend zelf komt niet in aanmerking voor de registratie van de loopbaancheque, ongeacht de plaats waar dit gebeurt, (thuis, in een loopbaancentrum, ...).
- Het BVR bepaalt dat de loopbaanbegeleiding **hoofdzakelijk individueel en face-to-face** is. Dit impliceert dat begeleiding in groep de enige andere mogelijkheid is van niet-individuele begeleiding is.
- De **individuele bespreking en interpretatie van de resultaten** van on-line tools behoren wél tot de begeleiding.

De werkafspraken en principes voor on-line tools zijn dezelfde als deze voor sociale platforms.

3.2 HOORZITTING MBT KWALITEIT (28 juni 2018)

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid hield op 28 juni 2018 in de voor- en namiddag een hoorzitting over **de kwaliteit van loopbaanbegeleiding**. De aanleiding voor deze hoorzittingen waren diverse vragen om uitleg over de kwaliteit van de deinstverlening van een specifiek loopbaancentrum. Tijdens de hoorcommissie werd VDAB uitgebreid bevraagd over de kwaliteit van het loopbaanlandschap en de werking van VDAB.

Een uitgebreid verslag van deze hoorzitting is te vinden op:

- voormiddag: <https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/1266390#volledige-agenda> met oa sprekers (Poolstok, Marijke Verbruggen, Ans De Vos).
- namiddag: <https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/1265404#volledige-agenda> met oa sprekers (VDAB, Federgon, Loopbaancentrum U-Count).

Uiteindelijk heeft de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid het vertrouwen in VDAB met betrekking tot de loopbaancheques en haar regisseursrol hierin hernieuwd. Er werd verder geen formeel gevolg gegeven aan deze verantwoording.

3.3 BVR AANPASSING (5 mei 2019)

Als uitloper van de discussie werd vastgesteld dat organisaties die binnen hun statuten of in hun wettelijke of decretale opdrachten geen bevoegdheid hebben rond loopbaanbegeleiding geen mandaat loopbaanbegeleiding zouden mogen toegekend krijgen. Het Besluit van de Vlaamse Regering d.d. 17/05/2013 betreffende loopbaancheques is hiertoe op volgende manier gewijzigd:

Aan artikel 5, §1, tweede lid, 8°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 17 mei 2013 betreffende de loopbaanbegeleiding, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 13 oktober 2017, wordt een punt 9) toegevoegd, dat luidt als volgt:

“9° Indien het een rechtspersoon betreft, toont de onderneming aan dat loopbaanbegeleiding past binnen de activiteiten vermeld in haar statuten of in haar wettelijke of decretale opdrachten.”.

Deze nieuwe richtlijn zal enkel toegepast worden voor mandaataanvragen in de toekomst, huidige mandaten zullen geldig blijven totdat de mandaatduur verloopt.

3.4 DRAAIBOEK VOOR DE GEMANDATEERDE LOOPBAANCENTRA

Er wordt een nieuwe ‘draaiboek voor loopbaancentra opgesteld voor de gemandateerde loopbaancentra. Dit vervangt het voorgaande draaiboek en staat ter beschikking van de loopbaancentra en onderaannemers op <https://www.vdab.be/gemandateerd.shtml>.

Dit draaiboek omvat nu volgende modules die samen één geheel vormen:

- Module Wetgevend kader en praktische onderrichtingen
- Module Registratie en administratie
- Module Kwaliteit
- Module Communicatie
- Module Inbreuken
- Module Nichewerking

Alle bepalingen in deze modules zijn bindend voor de gemandateerde loopbaancentra en onderaannemers. Tevens bevatten sommige modules ook bijlagen met verdere nuancering van de werking. VDAB engageert zich (onderdelen van) deze modules up-to-date te houden en elke updates te voorzien van een datum of een bepaling die aangeeft vanaf wanneer een aanpassing in voege is.

3.5 Methodiek

Situering

Binnen de context van loopbaanbegeleiding wordt een uitgebreid gamma aan instrumenten en methodieken ingezet om de klant te ondersteunen in het beantwoorden van zijn loopbaanvraag. In dit document gaan we dieper in op dit specifieke aspect van de dienstverlening. VDAB maakte naar aanleiding van de hoorzitting mbt kwaliteit (dd 28 juni 2018) een “Fiche methodieken loopbaanbegeleiding” op om de plaats en de rol van methodieken in de loopbaanbegeleiding te verduidelijken.

Het aanbod met de loopbaancheque en de output ervan moeten voldoen aan de definitie die opgenomen werd in het BVR loopbaanbegeleiding. Deze definitie werd geformuleerd op basis van wetenschappelijke inzichten rond loopbaanbegeleiding met focus op een zo volledig en algemeen mogelijk toepasbaar concept.

Art.2 3° loopbaanbegeleiding : de professionele ondersteuning van de professioneel actieve persoon bij het nemen van loopbaankeuzen en -beslissingen tijdens een proces waarbij het ontdekken, het versterken of het ontwikkelen van de loopbaancompetenties die nodig zijn om de loopbaan zelf actiever te beheren, centraal staan zodat zijn arbeidsmarktpositionering kan worden versterkt. De loopbaanbegeleiding vertrekt vanuit de loopbaanvraag en is continu afgestemd op maat van de klant. De loopbaanbegeleiding resulteert in de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan en heeft een impact op de inzetbaarheid en flexibiliteit op de arbeidsmarkt. Het initiatief voor het aanvragen van de loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque vertrekt altijd vanuit de professioneel actieve persoon. De loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque maakt geen deel uit van een andere vorm van begeleiding, opleiding, outplacement of coaching, ook niet als voorbereiding of sluitstuk ervan;

Methodiek wordt hierin niet benoemd. Alle elementen van deze definitie *primeren* dus boven de gebruikte methodiek. De methodiek wordt wel benoemd in artikel 20 van de deontologische code, tevens onderdeel van het BVR betreffende loopbaancheque.

De loopbaanbegeleider erkent zijn professionele en persoonlijke grenzen en beperkingen en verwijst de klant door indien nodig. Hij doet indien nodig een beroep op professioneel advies en ondersteuning. Hij hanteert alleen die methoden waarvoor hij de vereiste competenties heeft.

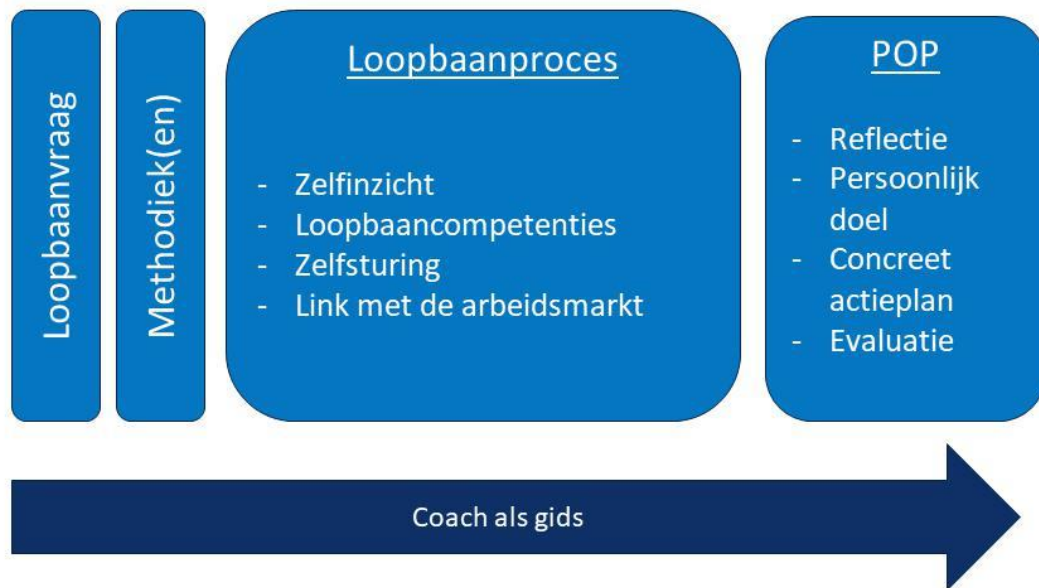
Screenings- en testinstrumenten zijn slechts een ondersteuning van de methodiek die gehanteerd wordt in de loopbaandienstverlening en vormen geen doel op zich. De dienstverlener zorgt voor een voldoende balans tussen een aanbod dat ondersteunend en informatief is voor de deelnemer (informatie, schema's, processen, individueel of in groep) en een activerend aanbod (effectieve en actiegerichte begeleiding).

Het is een vereiste dat alle stappen in het loopbaanbegeleidingsproces bijdragen aan de definitie van de loopbaanbegeleiding. Dus ongeacht welke methodiek, moeten aanleiding, vorm en resultaat van de loopbaanbegeleiding voldoen aan de parameters in de definitie.

Plaats van methodieken in het loopbaanbegeleidingsproces

Hoewel de keuze van een methodiek mee bepalend kan zijn voor de visie van een loopbaancentrum, heeft een methodiek slechts een ondergeschikte positie in de loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque. VDAB benadrukt dat een methodiek slechts een onderdeel en middel blijft uit het hele loopbaanproces. De kwaliteit van de dienstverlening situeert zich in het proces en de aanpak van de coach hierin. Hij bepaalt immers hoe en met welk doel de methodiek wordt toegepast in functie van de persoonlijke loopbaanvraag van de burger.

Een loopbaancentrum dat enkel vasthoudt aan de output van een methodiek (bvb. resultaten van een test), maakt de definitie niet waar. Een methodiek kan en mag enkel een aanleiding zijn om dieper in te gaan op de loopbaanvraag, loopbaancompetenties en acties in het persoonlijk ontwikkelplan.



Rol van methodieken

Methodieken worden binnen loopbaanbegeleiding ingezet omwille van hun capaciteit om het reflectieproces bij de klant op gang te brengen en te faciliteren. Ze dienen om de klant aan het denken te zetten en hem uit zijn vertrouwde denkkader te trekken waardoor hij vanuit een ander perspectief naar zijn situatie en loopbaanvraag kan kijken. De (emotionele) beleving en de ervaring die de methodiek bij de klant teweeg brengt, speelt dan ook een rol bij de keuze, naast wat de methodiek aan (objectieve) informatie kan opleveren. Het is dan ook van cruciaal belang dat de loopbaanbegeleider goed opgeleid is in de doelstellingen en de beperkingen van de methodiek en deze ook aan de klant duidelijk maakt. De klant moet in staat zijn om de waarde van de output correct in te schatten. Het is de verantwoordelijkheid van de loopbaanbegeleider dat de klant in staat is het juiste gewicht toe te kennen aan de inzichten die de methodiek oplevert. Op basis daarvan neemt de klant dan keuzes of beslissingen.

Dit alles veronderstelt dan ook dat de loopbaanbegeleider zelf niet alleen capabel is om een methodiek correct te kiezen en aan te bieden, maar bovenal dat hij zich bewust is van de beperkingen van de methodieken die hij inzet. Deze beperkingen situeren zich op het vlak van de eigenschappen waaraan een psychologische test moet voldoen (wetenschappelijk model, validiteit, betrouwbaarheid, normering, standaardisatie, discriminerend vermogen, enz.).

In tegenstelling tot een therapeutische setting of selectiecontext worden binnen loopbaanbegeleiding methodieken dus niet gebruikt als psychodiagnostisch instrument. In die context worden immers beslissingen genomen en keuzes gemaakt waarbij de output van de methodiek sturend en voorspellend is. Indien de methodiek wel op deze manier binnen de loopbaanbegeleiding wordt ingezet, dient ze ook aan de voorwaarden te voldoen zoals die gelden binnen deze settings. Het gaat

hier dan niet enkel over het inzetten van wetenschappelijk onderbouwde instrumenten maar ook over de wijze waarop ze ingezet worden. We verwijzen hiervoor naar de Internationale richtlijnen voor het gebruik van tests: https://www.intestcom.org/files/guideline_test_use.pdf

Keuzevrijheid methodieken

Het beleid heeft in eerste instantie een goed kader en product omschreven door middel van het BVR loopbaanbegeleiding om zo een aanbod te voorzien waarin elke burger zijn gading kan vinden.

De burger heeft namelijk het recht om de best passende begeleiding te kiezen. Hij kiest wat aansluit bij zijn persoonlijke stijl en wat voor hem het beste resultaat oplevert.

De keuze van de ingezette methodieken behoort tot de eigenheid en de persoonlijke invulling van het loopbaancentrum dat met loopbaancheques werkt. Het centrum kan deze keuze verduidelijken in de visie die zij bij haar mandaataanvraag bij VDAB indient.

De communicatie over methodiek via website, folders, e.d. zal moeten voldoen aan de plaats die een methodiek slechts kan innemen in de loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque. Met andere woorden: het proces en de output moet centraal staan, en niet zozeer de methodiek.

Rol van VDAB

VDAB als bewaker van de kwaliteit van het landschap spreekt zich niet proactief uit over de (wetenschappelijke) waarde van een methodiek, VDAB zal zich enkel uitspreken over de effectiviteit en dus de manier waarop de methodiek een bijdrage levert aan het product loopbaanbegeleiding. Als regisseur heeft VDAB echter wel de opdracht om na te gaan of de geleverde dienstverlening voldoet aan de definitie. De dienst heeft het recht om, in het kader van kwaliteitsopvolging, een loopbaancentrum te bevragen rond de effectiviteit van de methodiek.

Wanneer VDAB van mening is dat een methodiek niet bijdraagt aan het waarmaken van de doelstellingen zoals beschreven in de definitie, de methodiek centraal staat en niet ondergeschikt is aan de loopbaanbegeleiding, ... is VDAB genooddaakt dit te onderzoeken. Een mogelijke uitkomst kan zijn dat de toepassing van de methodiek moet worden beperkt of dat de methodiek wordt uitgesloten binnen de context van de loopbaancheques.

3.6 BUDGET

Situering

VDAB krijgt van de Vlaamse Regering een budget ter beschikking om de praktische werking van de loopbaancheque in Vlaanderen uit te werken.

De budgettaire ruimte voor het toekennen van loopbaancheques wordt vastgelegd in de goedgekeurde begroting van VDAB. Bij de opstart half 2013 is een jaarbudget van 12 miljoen euro vooropgesteld. Het uiteindelijk beschikbare jaarbudget wordt bepaald bij de goedkeuring van de jaarlijkse begrotingsontwerpen en de begrotingsaanpassingen.

Observaties

Het budget wordt grotendeels besteed aan de netto kosten van de loopbaancheques. De kost hiervan komt echter niet overeen met het aantal cheques uitgegeven in een werkingsjaar, maal de pakketprijs. De volgende aspecten moeten namelijk mee in rekening gebracht worden:

- Het netto-bedrag voor VDAB: hierbij wordt abstractie gemaakt van de € 40 persoonlijk aandeel van de klant.
- Het bedrag per pakket wordt niet altijd volledig opgenomen. De klant kan er voor kiezen om minder dan 4 uur begeleiding op te nemen. VDAB betaalt enkel uit wat effectief gepresteerd werd.
- Niet alle pakketten worden uitbetaald aan € 665,5 per pakket. Er zijn ook loopbaancentra die niet BTW-plichtig zijn en waar het uitbetaalde bedrag per pakket dus slechts € 550 bedraagt.

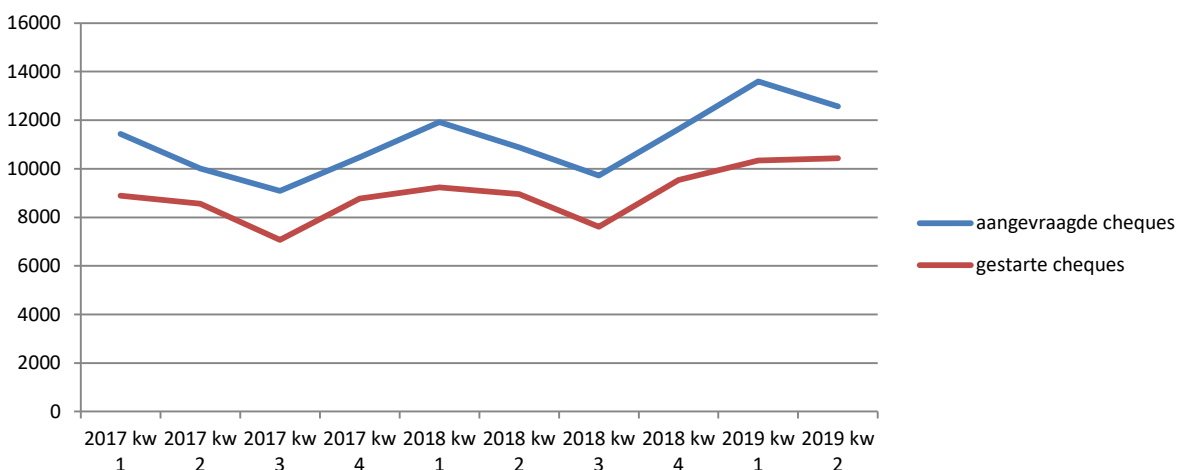
Er is eveneens een krediet voorzien voor stimuleringsfinanciering. Tenslotte is er het budget voor werkingskosten, dat deels wordt toegevoegd aan de algemene werkingsmiddelen van VDAB en eveneens wordt ingezet voor specifieke werkingskosten verbonden aan de loopbaandienstverlening:

- werkingskosten van de uitgiftemaatschappij van de cheques
- specifieke werkingskosten van de VDAB-regie
- kosten van publiciteits- en communicatiecampagnes
- IT-kosten voor ontwikkeling en beheer van toepassingen

in k€	2017		2018		2019	
	begroting	werkelijk	begroting initieel	werkelijk	begroting	werkelijk 1ste sem.
cheques	20.062	19.764	20.062	21.491	23.900	12.229
stimuleringsfinanciering	250	132	250	116	250	76
werking	200	11,6	250	186	250	94
totaal	20.512	19.908	2.312	21.793	24.150	12.399

Tabel 20: begroting en werkelijke uitgaven loopbaanbegeleiding (x € 1000) 2017-2019

Hieronder een overzicht van het aantal aangevraagde en gestarte loopbaancheques per kwartaal 2017-2019.



Grafiek 15: aangevraagde en gestarte loopbaancheques per kwartaal 2017-2019.

Het aantal aangevraagde loopbaancheques per maand ligt systematisch hoger dan het aantal gestarte loopbaancheques. VDAB moet een aantal van die aanvragen weigeren die niet voldoen aan de voorwaarden. Daarnaast zijn er sowieso systematisch meer cheques in roulatie dan er effectief opgestart worden. De burger heeft immers 12 weken de tijd om zijn loopbaancheque te overhandigen aan een loopbaancentrum. Bovendien zijn er een aantal burgers die afzien van het gebruik van hun loopbaancheque of deze laattijdig overhandigen, waardoor ze een nieuwe cheque moeten aanvragen.

Het aantal gestarte loopbaancheques blijft stijgen. Naast de groeiende bekendheid en populariteit van de maatregel, heeft het groeiend aantal loopbaancentra ook repercussies op het budget.

Bevindingen

Het benodigde budget voor de loopbaancheques is blijven stijgen in de periode juli 2017 – juni 2019.

VDAB beheerst haar budget inzake werkingskosten. Deze kosten overschrijden het begrote gedeelte niet. Jaarlijks wordt de evolutie van de geraamde kosten en effectieve kosten vergeleken om deze bedragen bij te sturen.

3.7 KANSENGROEPEN EN STIMULERINGSFINANCIERING

Situering

Om het bereik van kansengroepen te stimuleren is bij de lancering van deze maatregel in een stimuleringsfinanciering voor de loopbaancentra voorzien. Deze is nog steeds van toepassing. Deze extra financiering is bedoeld om enerzijds de loopbaancentra toe te laten om meer promotie te kunnen voeren bij kansengroepen om loopbaanbegeleiding te volgen en anderzijds de methodieken en tools aan te passen op maat van iemand uit de kansengroepen.

VDAB heeft vanuit de strategische doelstellingen de opdracht loopbaandienstverlening te verzorgen, in het bijzonder voor de kansengroepen. De focus van deze doelstelling werd in het vernieuwd loopbaanlandschap verlegd naar acties voor een beter bereik van de kansengroepen in de loopbaanbegeleiding door middel van doelgerichte communicatie- en sensibiliseringsacties via intermediairen.

Observaties

Intekenen voor de stimuleringsfinanciering staat niet altijd gelijk met effectief stimuleringsfinanciering uitbetaald krijgen want om effectief in aanmerking te komen moet een centrum de drempel halen van 30% of meer werkenden uit de kansengroepen op hun totaal aantal begeleidingen. Deze trend werd in vorig monitoringsrapport uitvoerig duidelijk gesteld en zet zich heden voort.

Slechts enkele centra slaagden er de voorbije zes jaar in om jaarlijks (of zo goed als jaarlijks) de drempel van 30% kansengroepbereik te halen. Bij deze centra kunnen we duidelijk spreken van een echt beleid naar kansengroepen toe. Bij het merendeel van de centra die voor een bepaald werkjaar de 30%-drempel halen en stimuleringsfinanciering krijgen uitbetaald, zien we in de voorafgaande of volgende jaren vaak een kansengroepbereik dat zelfs niet in de buurt van de 30% komt. Samen met de observaties op de websites van de loopbaancentra leiden we hieruit af dat de meeste loopbaancentra geen gericht kansengroepenbeleid voeren. Het behalen van de 30%-drempel lijkt voor hen geen echte doelstelling.

Deze bijkomende financiële ondersteuning voor een gemandateerd centrum beoogt een hoger bereik van kansengroepen. De specifieke berekening hiertoe is opgetekend in het BVR.

	2013 (half jaar)		2014		2015		2016		2017		2018	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
# actieve centra	57		110		154		191		220		247	
# ingeschreven voor stimuleringsfinanciering	44	77%	60	54%	72	47%	81	42%	88	40%	99	40%
# centra die drempel 30% bereikten	7	12%	21	19%	23	15%	24	12,5%	28	13%	17	7%
# centra niet ingeschreven, die toch norm behaalden – deze	5	9%	6	5,5%	13	8%	14	7%	4	2%	9	4%
Totaal bedrag uitbetaald	€ 7.230		€ 109.455		€ 94.065		€ 122.220		€ 132.000		€ 115.485	

Noot: percentages hoger dan 60% worden niet uitbetaald.

Noot: Voor berekening van de huidige stimuleringsfinanciering wordt niet enkel gekeken naar de 30% norm, maar eveneens naar het minimum aantal begeleidingen (20) die moeten gebeurd zijn in de referteperiode.

Tabel 21: bereik stimuleringsfinanciering en werkelijk uitbetaalde stimuleringsfinanciering.

DE WERKING VAN VDAB, AFGESTEMD OP HET BVR

VDAB heeft haar activiteiten ter uitvoering van het BVR gecontinueerd.

De taken van VDAB in haar rol van regisseur zijn zoals die in het evaluatieverslag in 2015 werden geformuleerd globaal dezelfde gebleven. Toch werden er keuzes gemaakt gegeven de toenemende grootte van het loopbaanlandschap. De kwalimon aanpak werd efficiënter en doelgerichter gemaakt. De procedures m.b.t. de toekenningen van de mandaten en de aanvraag van de loopbaancheque zijn qua inhoud dezelfde gebleven.

Er is één coherent loopbaan-team met als opdracht de regievoering van het loopbaanlandschap. Tot haar taken horen zowel tactische uitwerkingen van de doelstellingen uit het BVR, de communicatie en de monitoring alsook de directe opvolging van de loopbaancentra. Projectopvolgers vormen nog steeds het directe aanspreekpunt voor de loopbaancentra. Zij verzorgen de mandaattoewijzing van A tot Z, van het eerste informele gesprek tot en met de kwalimon, behandelen en rapporteren de klachten, en maken provinciale netwerkmomenten mee mogelijk.

Daarnaast wordt er een beroep gedaan op een callcenter en het team in de cel 'opleidingscheques / loopbaancheques'. De uitbetaling van de cheques werd via uitbesteding toegewezen aan de firma Edenred. De uitbetaling via de uitbetalingsinstantie Edenred verloopt feilloos en blijkt nog steeds de capaciteitstoename te doorstaan.

Als gevolg van de BVR-wijzigingen met betrekking tot de inhoud van loopbaanbegeleiding en de twee extra voorwaarden tot kwaliteit, namelijk het ter beschikking stellen van een opleidingsplan & visie over loopbaanbegeleiding, de vastgestelde participatie van kansengroepen aan loopbaanbegeleiding, de opmerkingen tijdens de hoorzitting in het Vlaams Parlement m.b.t. de vorm of gebruikte methodieken in loopbaanbegeleiding, ... stelt dit team duidelijke doelstellingen:

1. VDAB wil de participatie van kansengroepen stabiel houden en zo mogelijk verhogen via doelgericht **communicatie**.
2. VDAB wil **de kwaliteit van de dienstverlening** garanderen en de maatregel laagdrempelig houden.

In het licht van deze twee doelstellingen beschrijven in dit hoofdstuk achtereenvolgens de verbeteringen in de communicatie, zowel naar de burger als naar de partner op de VDAB website, de communicatiecampagnes (continuering van bestaande alsook de nieuwe), de tevredenheidsmeting, bevraging bij de loopbaancentra –zowel de algemene tenderbevraging alsook de specifieke bevraging bij de loopbaancentra-, de aanpak van de kwalimon-acties, klachtenbeheer en de controle op onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque ...

Tenslotte geven we de bevindingen weer van een steekproefsgewijze bevraging bij een kleine 500 loopbaancheque-gebruikers en de veranderingen, die zij ondervinden 1 jaar na de loopbaanbegeleiding. VDAB pretendeert hier geen een causaal verband te leggen tussen de service en deze bevindingen en de service maar eerder slechts een aanzet geven tot verder onderzoek.

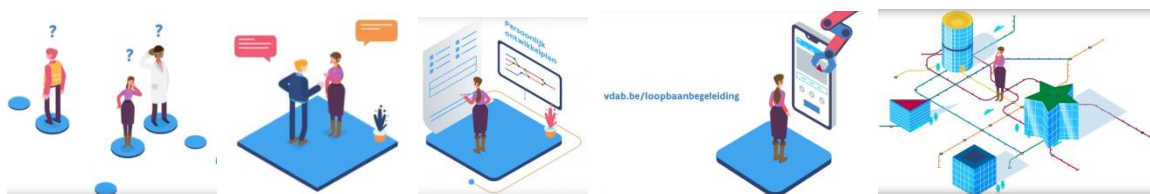
4.1 COMMUNICATIE VAN VDAB

Situering

In haar rol als regisseur van het loopbaanlandschap is het de taak van VDAB om alle stakeholders te informeren over het landschap en met hen in contact te treden. Hiertoe voert zij communicatie naar de burgers, de loopbaancentra, de belangenorganisaties van de loopbaancentra en de opdrachtgevers van VDAB (Raad van Bestuur, sociale partners, de Minister,...)

VDAB heeft zich naar de centra en de burgers toe formeel georganiseerd. Deze organisatie werd reeds in evaluatierapport, 2 jaar na lancering, uitvoerig beschreven en is grotendeels onveranderd gebleven.

BURGER



De **website** van de VDAB kreeg in september 2018 een 'nieuw kleedje'. Om de informatie over loopbaanbegeleiding terug te vinden dient de burger dit sindsdien te doen via "Alles over Jobs ..." of hij kan (bij voorkeur) de zoekfunctie gebruiken. De termen 'loopbaancheque / loopbaanbegeleiding' winnen aan populariteit. Maandelijks wordt er een top 10-lijstje opgemaakt. Hierin staan deze termen tussen **de 3^{de} en 6^{de} plaats in de lijst van zoektermen**. Maandelijks wordt de term 'loopbaancheque' of 'loopbaanbegeleiding' maar liefst ongeveer **2100 keer** ingevuld. Het is echter niet te achterhalen of dit door dezelfde of verschillende gebruikers gebeurt.

De pagina's over loopbaanbegeleiding werden uitgebreid met een **promotiefilmpje** in dezelfde stijl als de website van VDAB, dat is terug te vinden via deze link <https://mediastock.vdab.be/dxJLUkJv6r>. Hierin wordt kort en bondig uitgelegd wat het recht is voor elke burger, wat loopbaanbegeleiding precies inhoudt, hoe het werkt met daarbij de focus op het belang van loopbaanvraag, de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan, het gebruik van de zoekrobot en de vrije keuze van een loopbaancentrum met oog op een goede match met de klant.

Sinds de nieuwe contactstrategie van VDAB zijn er nu veel meer koppelingen gemaakt tussen relevante webpagina's. De bladspiegel met informatie over loopbaanbegeleiding is 'speelser' opgebouwd voor een meer intuïtieve en gebruiksvriendelijker toegang tot deze informatie.

Een andere verbetering is de mogelijkheid om vanuit elke pagina van de VDAB-site te kunnen inloggen in Mijn Loopbaan.. Doel van deze directe koppeling met Mijn Loopbaan-dossier is het gebruik hiervan beter te ontsluiten en (op termijn) hieraan meerdere tools vast te koppelen.

Inhoudelijk is er veel informatie toegevoegd en meer **transparant** gemaakt. Deze is te vinden op de webpagina voor de burger <https://www.vdab.be/loopbaanbegeleiding>

Volgende 4 rubrieken komen aan bod:

1. Is loopbaanbegeleiding iets voor mij? (**Wat?**)
2. Kom ik in aanmerking voor loopbaancheque? (**Voor wie?**)
3. Hoe vind ik een loopbaancentrum dat bij mij past? (**Waar?**)
4. Hoe kan ik een loopbaancheque bestellen. (**Hoe?**)

Is loopbaanbegeleiding iets voor mij? (WAT?)

Deze vraag omvat de verduidelijking van

- De aard van de loopbaanvraag
- De inhoud van loopbaanbegeleiding
- Wat de burger van het loopbaancentrum mag verwachten
- Getuigenissen en de loopbaantest
- Het on-line aanbod van de e-coaches

De loopbaanvraag

Vooreerst wordt er aandacht gegeven aan de startsituatie van iemand met een nood tot loopbaanbegeleiding of de 'loopbaanvraag'.

Diverse situaties worden ter herkenning voorgelegd:

- *Ik voel me gestresseerd door mijn werk en futloos. Wat kan ik hieraan doen?*
- *Ik heb een nieuwe baas gekregen die me helemaal niet ligt. Ik voel me hierdoor gefrustreerd. Hoe kan ik hier best mee omgaan?*
- *Hoe krijg ik meer voldoening en plezier in mijn job?*
- *Hoe kan ik een beter evenwicht vinden tussen mijn werk en mijn privéleven?*
- *Ik heb het gevoel dat ik in mijn job niet kan tonen waar ik echt goed in ben. Wat kan ik hieraan doen?*
- *Welk werk past er echt bij me?*
- *Ik doe mijn job al heel lang. Is het tijd voor iets anders of blijf ik beter?*
- *Ik zou graag mijn talenten beter benutten in mijn job. Hoe kan ik dat doen?*
- *Ik heb het gevoel dat ik op een kruispunt zit in mijn loopbaan. Welke richting ga ik best uit?*

Inhoud van de loopbaanbegeleiding

In dit gedeelte wordt in het bijzonder de klemtoon gelegd op volgende aspecten:

- Het doel van de loopbaanbegeleiding
- Gesprekken in combinatie met oefeningen en opdrachten (thuiswerk)
- Maatwerk
- De professionaliteit van de loopbaanbegeleider
- Het loopbaanbegeleidingsproces of de te verwachten flow of stappen in de begeleiding.

Voorbeelden van deze stappen zijn:

- Het persoonlijk ontwikkelplan
- De mogelijkheid tot nazorg

Het nazorgmoment wordt verder uitgebreid toegelicht.

Wat de burger van een loopbaancentrum mag verwachten.

Deze toevoeging is er gekomen op vraag van zowel burger als sommige loopbaancentra.

De loopbaanbegeleiding in een gemandateerd loopbaancentrum voldoet aan volgende vier kenmerken:

1. Loopbaanbegeleiding gebeurt **op initiatief van de burger** en vertrekt vanuit zijn behoeftes.
2. Loopbaanbegeleiding is een **proces** waarbij het ontdekken, versterken of ontwikkelen van je loopbaancompetenties centraal staat zodat de burger nu en in de toekomst zijn loopbaan zelf actiever kan beheren en zijn positie op de arbeidsmarkt kan versterken.
3. Loopbaanbegeleiding resulteert altijd in het opstellen van een **persoonlijk ontwikkelplan** en heeft een impact op de inzetbaarheid en flexibiliteit op de arbeidsmarkt
4. Loopbaanbegeleiding **maakt geen deel uit van een andere vorm van begeleiding, opleiding of coaching** en is ook geen voorbereiding op of een sluitstuk van een andere vorm van begeleiding, opleiding of coaching. Dit laatste wordt duidelijk gemaakt door een lijst van de begeleidingen, die géén loopbaanbegeleiding zijn.

Verder wordt gewezen op het belang van

- Recht op een infomoment
- Aanwezigheidsdocument
- Individuele begeleiding
- Nazorg
- Privacy
- Kwaliteitsborging van de dienstverlening

Het belang om zich goed te informeren vooraleer te starten met loopbaanbegeleiding wordt sterk onderstreept. Zich goed informeren over de aanpak en werking van een loopbaancentrum en/of begeleider kan via een **infomoment**. Hierin geeft het loopbaancentrum meer uitleg over zijn specifieke aanpak in het aanbod van het loopbaanbegeleiding.

Kenmerken van dit infomoment die worden benadrukt zijn:

- Gratis
- Vrijblijvend
- Een infomoment kan telefonisch, individueel in het loopbaancentrum of in groep zijn.

Verder worden er voorbeeldvragen gegeven, die de burger kan stellen tijdens zo'n **infomoment**:

- Hoelang duurt een gesprek met mijn loopbaanbegeleider en hoeveel gesprekken vinden er plaats?
- Gebeurt de loopbaanbegeleiding volledig individueel of deels in groep?
- Is e-coaching mogelijk?
- Welke oefeningen worden er gebruikt?
- Kan ik mijn loopbaanbegeleider kort ontmoeten om te zien of er een *klik* is of kan je me wat meer vertellen over zijn stijl?
- Welke sterktes of specialisaties heeft het loopbaancentrum?
- Welk leermateriaal krijg ik mee als mijn loopbaanbegeleiding afgelopen is?

Voor de aspecten van de **privacy** wordt verwezen naar de privacyverklaring. Met daarbij expliciet aandacht voor volgende aspecten:

- Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens?
- Met welke wetgeving houden we rekening bij het verwerken van je persoonsgegevens?
- Waarom mogen we je persoonsgegevens verwerken?
- Waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
- Welke persoonsgegevens verwerken we?
- Hoe gaan we om met je persoonsgegevens?
- Met wie delen we je persoonsgegevens?
- Wat zijn je rechten in verband met je persoonsgegevens?

De **kwaliteitsborging** van de dienstverlening is **transparant** gemaakt voor de burger en dit door maar liefst volgende 9 manieren die uitgebreid worden toegelicht:

- De definitie loopbaanbegeleiding
- De werkwijze van mandatering
- Het belang van het: opstartgesprek met loopbaancentrum
- De werkwijze van kwaliteitsmonitoring
- De noodzakelijke aspecten bij de sensibilisering klant
- Klachten en de werkwijze om een klacht neer te leggen
- Kennisdeling op Vlaamse en provinciale fora
- De werkwijze van actieve monitoring van aanbod loopbaancentra
- De principes met betrekking tot sanctionering en de werkwijze via onder meer data-analyse

De services van loopbaancentra, die in het bijzonder werken voor een bepaalde niches (topsporter, beoefenaars van podiumkunsten, ouders met een zorg, ...) worden extra benadrukt.

Getuigenissen en loopbaantest

Enkele getuigenissen worden in de kijker gezet en een loopbaanbegeleidingstest maakt het mogelijk voor de burger om te toetsen of en in welke mate loopbaanbegeleiding beantwoordt aan zijn huidige nood.

Het on-line aanbod van de e-coaches

Op deze webpagina is er eveneens een doorverwijzing naar het VDAB aanbod van de **e-coaches**. Klanten die zich wél herkennen in de situaties met een nood aan loopbaanbegeleiding, maar die niet onmiddellijk willen starten met de loopbaancheque kunnen terecht bij de e-coaches.

De burger kan dus een on-line gesprek van 1 uur met een e-coach hebben.

Hiertoe zijn er drie mogelijkheden:

- Een vraag stellen via een online formulier.
- Een afspraak voor een telefoon- of videogesprek maken via een YCBM agenda..
- Starten met een chat, elke werkdag van 9 tot 16 uur.

Kom ik in aanmerking voor de loopbaancheque? (Voor WIE?)

Via een uitgebreide beschrijving van de voorwaarden en een opsomming van de uitzonderingen wordt duidelijk gemaakt wie recht heeft op een loopbaancheque.

Hoe vind ik een loopbaancentrum dat bij mij past? (WAAR?)

Het is belangrijk dat een burger een loopbaancentrum kiest dat bij hem past qua aanpak en stijl. Zo haalt hij het maximum uit zijn loopbaanbegeleiding. Er staan hem daartoe twee hulpmiddelen ter beschikking: (1) de zoekrobot en (2) het infomoment.

Via de '**zoekrobot**' kan de burger zoeken naar een loopbaancentrum dat best bij hem past. Hij kan dit in eerste instantie doen via de GEO locatie. De burger kiest in welke stad of dorp hij terecht wil op basis van het ingeven van postcode of gemeente.

De burger heeft vervolgens de mogelijkheid om zijn zoekcriteria te verfijnen. Hij kan dit doen door aan te vinken binnen volgende categorieën:

- Wanneer (overdag / 's avonds / In het weekend)
- Praktische informatie (bereikbaar via openbaar vervoer / bij de burger thuis / on-line)
- Opleidingsniveau (lager onderwijs / secundair onderwijs / bachelor / master)

Tenslotte is er ook nog de mogelijkheid om het zoekresultaat te verfijnen op basis van een zoekterm, die de burger invult in een vrij tekstveld.

De burger kan zoals voorheen nog steeds per locatie van een centrum doorklikken naar een fiche met beknopte informatie over het centrum en het aanbod. Hierin vindt hij een korte profileringstekst, vijf profileringcriteria en de gegevens van het centrum, met o.a. vermelding van de website, waarnaar rechtstreeks kan worden doorgeklikt.

Met betrekking tot het infomoment worden hier ook enkele voorbeeldvragen gegeven, zoals hierboven reeds beschreven bij wat de burger van een loopbaancentrum mag verwachten.

Hoe bestel ik een loopbaancheque? (HOE?)

Het bestellen van de loopbaancheque wordt in verschillende stappen toegelicht. Tevens wordt de burger helder gesteld wat er precies gebeurt na de bestelling en hoe hij zelf deze bestelling kan volgen.

De belangrijkste vernieuwing is de toevoeging van wanneer de burger best zijn loopbaancheques bestelt. Deze toevoeging is van belang om de vrije keuze tot een loopbaancentrum te vrijwaren.

Aangeraden wordt om met de bestelling van de loopbaancheque te wachten tot hij / zij een **infomoment** heeft gehad in een erkend loopbaancentrum en beslist heeft bij welk loopbaancentrum hij / zij de loopbaanbegeleiding wil volgen.

Op het einde van het eerste gesprek met de loopbaanbegeleider wordt de samenwerkingsovereenkomst pas ondertekent. Op dat moment geef de burger zijn loopbaancheque pas aan de loopbaanbegeleider.

Verder wordt hier ook de geldigheid van de loopbaancheque toegelicht.

PARTNERS

Informatie voor de kandidaat loopbaancentra

Via VDAB kan een organisatie gemandateerd worden om als erkend loopbaancentrum te werken. Kandidaat loopbaancentra vinden de relevante informatie op volgende url van de VDAB-website: <https://partners.vdab.be/loopbaanlandschap.shtml>

Er wordt duidelijk gemaakt dat voor deze aanvragen geen beperking in tijd of volume is. Na een positief advies van VDAB verleent de Raad van Bestuur VDAB een mandaat tot uitvoering van loopbaanbegeleiding gedurende 6 jaar. Op 4 juli 2018 heeft de Raad van Bestuur van VDAB het RSS-label aanvaard voor de toekenning van VDAB mandaten conform het VDAB besluit en het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de loopbaanbegeleiding.

Van volgende documenten voor de mandaataanvraag staan steeds de recentste versies ter beschikking:

- Aanvraagdossier tot het bekomen van een mandaat loopbaanbegeleiding
- Portfolio i.f.v. professionele deskundigheid
- Verwerkersovereenkomst loopbaancentra
- Onderaannemersverklaring loopbaanbegeleiding

Verder vinden kandidaat-loopbaancentra ter info ook:

- Toelichting bij de mandaatvoorwaarden visietekst en expertiseborging
- Voorbeeldportfolio i.f.v. mandaataanvraag loopbaanbegeleiding
- Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de loopbaanbegeleiding, incl. wijzigingen dd 13/10/2017
- Gedragscode

Informatie voor de loopbaancentra

De loopbaancentra worden via volgende kanalen geïnformeerd:

- Webpagina voor de gemandateerde loopbaancentra
- Provinciale opvolger en de centrale werking
- Infomails
- Registratiemodule
- Vlaams forum

Webpagina voor de gemandateerd loopbaancentra

Op <https://www.vdab.be/gemandateerd.shtml> zijn het **draaiboek** en verschillende documenten voor de gemandateerde loopbaancentra te vinden. Deze krijgen regelmatig een update. Elke update wordt aangekondigd of gemeld aan de loopbaancentra via een infomail.

Verder vindt elk loopbaancentra hierop alle trimestriële **monitoringscijfers**, relevante **verslagen** en **rapporten**, **beeldmateriaal** alsook een **archief**.

Provinciale opvolger en de centrale werking

De provinciale projectopvolger is hun centrale aanspreekpunt. Dit is de persoon die:

- algemene informatie verstrekt aan organisaties of personen die vragen hebben rond de werking van het landschap.
- een kandidaat-loopbaancentrum ondersteunt bij het opmaken van een aanvraagdossier.
- het loopbaancentrum helpt om de praktische werking als loopbaancentrum op te zetten. (registratie, samenstelling dossiers, klachtenprocedure, communicatie naar klanten,...)
- de contactpersoon is bij praktische problemen en klachten.
- de persoon is die de kwalimons voorbereidt, uitvoert en opvolgt.

Centraal wordt het aanvraagdossier onderzocht en geschiktheid voor mandatering ingeschat, alsook het administratieve pad naar mandatering voorbereidt.

Infomails

Tenslotte wordt deze communicatie ondersteund door een **infomail** die (op niet-regelmatige basis) relevante informatie, updates en nieuwe procedures bekend maakt. Sinds juli 2018 wordt de communicatie naar de loopbaancentra verstuurd via een nieuw systeem, dat professioneler oogt en waarbij bijlagen handiger terug zijn te vinden voor de loopbaancentra.

Registratiemodule

De centra krijgen eveneens informatie over hun eigen dagelijkse werking aangereikt via de **registratiemodule**. Hierin kunnen ze hun activiteiten en betalingen nauwgezet opvolgen. Zij verkrijgen toegang tot deze module via een login en paswoord.

Vlaams Forum

Jaarlijks wordt er een **Vlaams Forum** georganiseerd voor de coördinatoren van de loopbaancentra. Dit is een netwerkmoment, een moment waarop VDAB relevante informatie meedeelt en met hen in dialoog treedt.

4.2 COMMUNICATIECAMPAGNES

Situering

Om het gebruik van de loopbaancheques te stimuleren en aan te zetten tot een correct gebruik, heeft VDAB de rol om de loopbaancheque te promoten en de burger optimaal te sensibiliseren.

Daartoe voorziet VDAB jaarlijks een ruim gedeelte van haar budget. Vanaf het najaar van 2015 is er gekozen om enkel nog in te zetten op sensibilisering van **kansengroepen**. Hierbij speelt het sensibiliseren via **intermediären** een belangrijke rol. Deze aanpak is te verantwoorden gegeven de scheeftrekking in het bereik van sommige doelgroepen bij de loopbaanchequegebruiker.

Campagne met focus op PMAH (Personen met een arbeidshandicap)

De campagne met focus op PMAH als doelgroep verliep in twee fasen. De eerste fase in het najaar 2017 was gericht naar de burger terwijl de tweede fase naar intermediaire organisaties. Volgende artikels zijn in najaar 2017 via volgende kanalen gepubliceerd:

Weliswaar

3 info-reportages VDAB met getuigenissen (Anja, Lieve, Inge) op de website www.weliswaar.be (onder rubriek Welzijn & zorg), in nieuwsbrief & via social media

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):

Eigen artikel met getuigenis (Marc) en info over loopbaanbegeleiding In tijdschrift 'Sterk' op p.15 (22/09/2017)

Vlaams Patiënten Platform (VPP)

Informatietekst over loopbaanbegeleiding & info-reportage VDAB 'Lieve' als illustratie in THEMA-nieuwsbrief over WERK 'Samenspraak' (in druk, online & sociale media) verspreid naar min. 100 patiëntenverenigingen voor personen met een chronische aandoening

Vereniging Gehandicapten (KVG)

Eigen artikel met getuigenis (Linda) en info over loopbaanbegeleiding in tijdschrift 'Handiscoop' (06/11/2017) & via social media

Vereniging voor personen met een handicap (VFG)

Eigen artikel met getuigenis (Patrick) en info over loopbaanbegeleiding in tijdschrift 'Dialogo' (15/11/2017), nieuwsbrief op website (www.vfg.be) & via social media

Campagne via 'huisartsen' als intermediären.

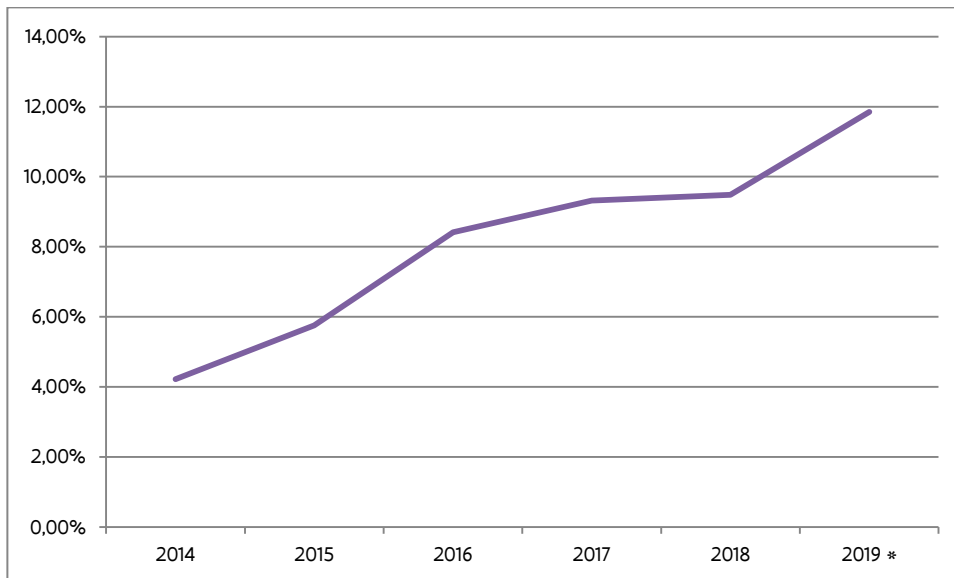
In het kader van duurzame sensibilisering naar huisartsen, een belangrijke doorverwijzersgroep voor loopbaanbegeleiding, lanceerde VDAB een tweede campagne naar Vlaamse huisartsen begin december 2018. Deze campagne is een tweede vervolgactie met huisartsen als intermediären op de campagne gestart in 2015.

In deze vervolgactie ontvingen 7150 Vlaamse huisartsen per post een enveloppe met een brief en volgend materiaal: een affiche voor in de wachtzaal en een scheurblokje dat de huisarts gebruikt om rechtstreeks info te geven aan zijn patiënt. De afbakening tussen loopbaanbegeleiding en burn-outtherapie werd hierbij uitdrukkelijk onderstreept.

In het najaar van 2018 was team VDAB Samenwerking Loopbaanbegeleiding, aanwezig met een stand op de Vakbeurs voor Huisartsen, georganiseerd door Domus Medica. In 2019 is een publicatie van een advertentie in het vaktijdschrift 'Huisarts NU' gepland om de continuïteit van de sensibilisering te garanderen.

Aanvankelijk was het de bedoeling om de wachtposten als bijkomend kanaal ook bij deze campagne in te zetten. Maar de Raad van Bestuur van Domus Medica besliste uiteindelijk om dit kanaal voor te behouden voor zeer specifieke wachtpostgerelateerde themata.

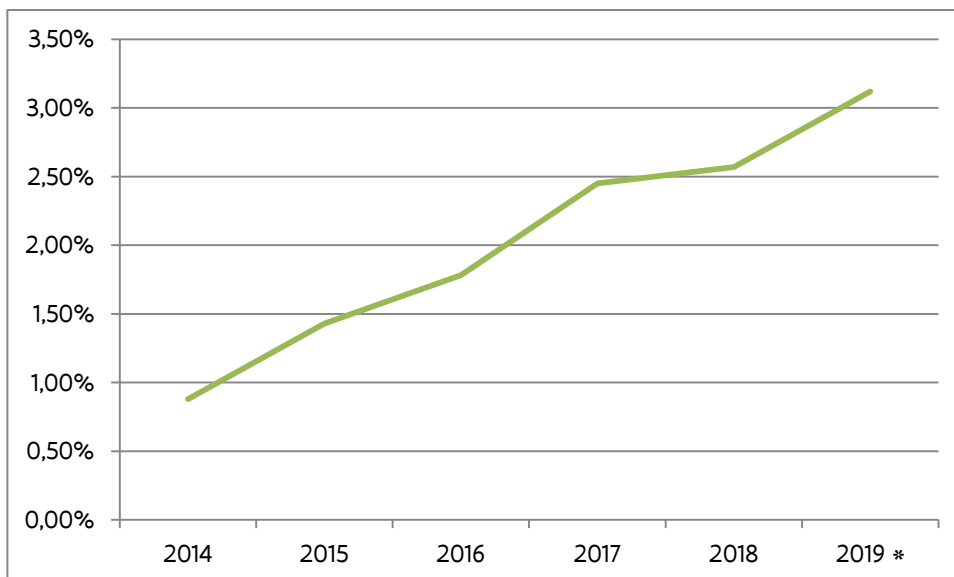
Resultaten empirische analyse van startcampagne naar huisartsen



Grafiek 16: Percentage respondenten, dat huisarts als toeleidingskanaal vermeld.

Opmerking: Het percentage voor 2019 is enkel gebaseerd op gegevens van het eerste half jaar.

In de tevredenheidsmeting wordt ook gevraagd naar het toeleidingskanaal naar de loopbaanbegeleiding en het loopbaancentrum. Uit de gegevens van 2014 tot medio 2019 blijkt een duidelijke toename in het vermelden van huisartsen als toeleidingskanaal door de respondenten, meer bepaald als antwoord op de vraag "Hoe bent u voor het eerst met LBB in contact gekomen?".



Grafiek 17: Percentage respondenten dat aanbeveling door huisarts vermeld in de vraag keuze van het loopbaancentrum.

Opmerking: Het percentage voor 2019 is enkel gebaseerd op gegevens van het eerste half jaar.

Bij een tweede vraag uit deze tevredenheidsmeting met betrekking tot dit toeleidingskanaal, meer bepaald het antwoord op de vraag "wat was de reden om voor dit specifieke centrum te kiezen" is er eveneens een duidelijke stijging van 'aanbevolen door huisarts'.

De vermelding van de huisarts wordt niet aangeboden in de antwoordmogelijkheden bij deze vraag in de tevredenheidsmeting. De respondenten vermelden dus spontaan zelf de huisarts als toeleidingskanaal. Mogelijk zit hier een beïnvloedend effect van de voorafgaande toeleidingsvraag waar de huisarts wél expliciet vermeld staat.

Als huisartsen niet alleen toeleiden maar ook een rol spelen in de keuze van een welbepaald centrum, is dit een effect dat verder reikt dan de huisartsencampagne. We kunnen ook vermoeden dat al dan niet door het medeweten van deze campagne van VDAB naar de huisartsen de loopbaancentra zelf ook de huisartsen meer en beter aanwenden om hun diensten kenbaar te maken. Dit zowel via aanbieden van folders van hun centrum als via persoonlijke contacten en promotie van hun centrum bij huisartsen.

Deze toename kan dus worden begrepen als een effect van de gezamenlijke inspanningen van VDAB, Domus Medica én loopbaancentra naar de huisartsen.

Sinds begin 2017 werd het antwoord alternatief van 'aanbevolen door de huisarts' toegevoegd in de tevredenheidsmetingen. Op basis van de data van de afgelopen 2,5 jaar kan nu een verfijndere analyse worden gemaakt op niveau van de kansengroepen. We stellen het volgende vast:

- **Kansengroepers** (gecombineerde kansengroepen) vermelden **significant meer** t.o.v. de niet-kansengroepers hun **huisarts** als toeleiding.
- **Ouderen** vermelden **significant meer** t.o.v. de leeftijdsgroepen onder de 50 jaar hun **huisarts** als toeleidingskanaal.
- **Kortgeschoolden** vermelden **significant meer** t.o.v. de midden- en hogeschoolden hun **huisarts** als toeleidingskanaal.
- **Personen zonder een migratie-achtergrond** vermelden **significant meer** t.o.v. personen met een migratie-achtergrond hun **huisarts** als toeleidingskanaal.
- Voor **personen met een arbeidsmarkthandicap** is er **geen significant verschil** t.o.v. de personen zonder arbeidshandicap in hun toeleiding door de **huisarts**.

Conclusie

De conclusie uit het monitoringsrapport anno 2017 dat sensibiliseringsacties via de huisartsen een duidelijk effect hebben, wordt bevestigd. Bovendien zijn de effecten van sensibiliseringsacties ten aanzien van de kansengroepen nu wél een stuk duidelijker.

Wel moet worden onderstreept dat deze effecten niet noodzakelijk alleen toe te schrijven zijn aan de sensibiliseringsactie van de VDAB maar eerder toe te schrijven zijn aan de gezamenlijke inspanningen van VDAB, Domus Medica en de loopbaancentra.

Het continueren van deze sensibiliseringsactie(s) werpt duidelijk zijn vruchten af voor twee van de vier groepen van kansengroepen namelijk de ouderen en kortgeschoolden. Voor PmaH zien we geen effect en voor personen met een migratie-achtergrond melden we zelfs een omgekeerd effect.

De sensibiliseringsacties blijken effectiever voor de groep zonder migratie-achtergrond.

Het blijven sensibiliseren naar de kansengroepen, waarbij het effect op korte termijn minder (makkelijk) aantoonbaar is, blijkt na volgehouden en gezamenlijke inspanning wél effectief. Voor deze beslissing hanteerde VDAB dezelfde redenering als voor het behoud van de stimuleringsfinanciering. Het risico dat er door afschaffing een negatief effect zou zijn en dus de scheeftrekking nog versterkt, was de reden om de stimuleringsfinanciering niet af te schaffen. Samen met de relatief lage kost ervan leidde dit immers ook tot het behoud van het systeem van de stimuleringsfinanciering bij de evaluatie in 2015.

4.3 TEVREDENHEIDSMETING

Situering

De tevredenheid van de burger over loopbaanbegeleiding wordt opgevolgd aan de hand van de tevredenheidsmeting (TVM). Deze tevredenheidsmeting is één indicator voor beleidsrapportering en geeft een indicatie van de kwaliteit. Om de kwaliteit van de dienstverlening in zijn volledigheid te interpreteren dienen evenwel de resultaten van de kwalimon, de controle op de financiële uitgaven, het klachtenbeheer en het onderzoek op het ongeoorloofd gebruik van de loopbaancheque in rekening worden genomen. We gaan op elk van deze onderdelen van kwaliteit verder in.

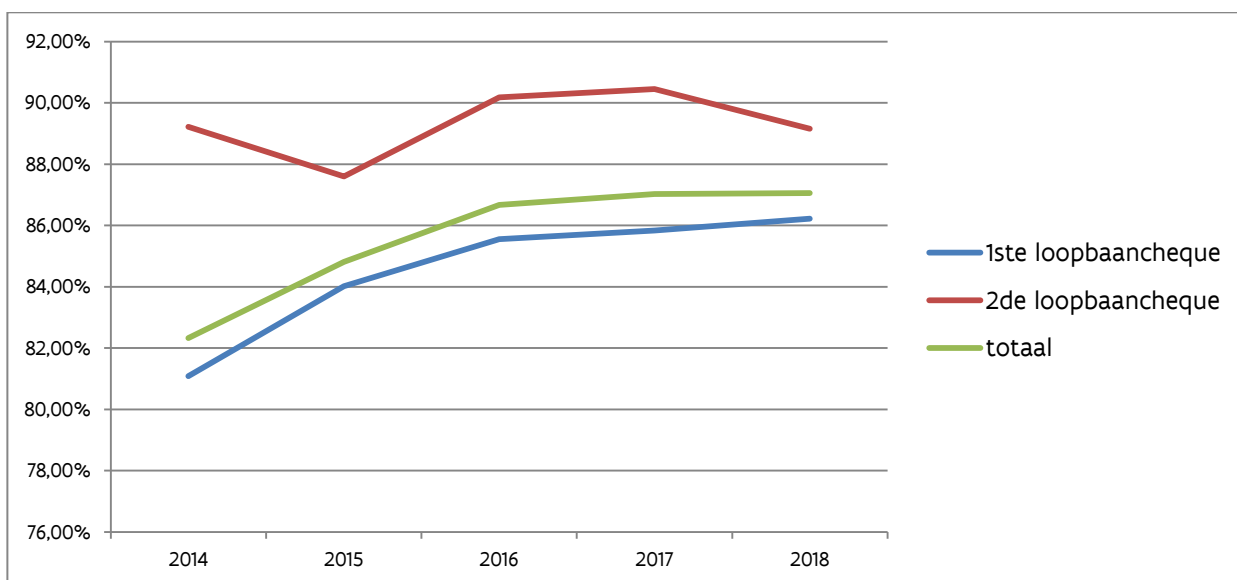
Resultaat van de tevredenheidsmeting

Na het afsluiten van iedere loopbaancheque (dus zowel na de eerste als na de tweede cheque) voert VDAB een tevredenheidsmeting² uit bij de loopbaanchequegebruikers. Deze TVM gebeurt voornamelijk via een elektronische bevraging. Sommige centra voeren zelf ook een tevredenheidsmeting uit bij hun klanten.

De responsgraad op de tevredenheidsmeting bedraagt in 2017 en 2018 respectievelijk gemiddeld 33,5% en 29%. Dit is (wederom) een lichte daling ten opzichte van de vorige jaren 37,4% (2016), 40% (2015) en 44,27% (2014). De responsgraad na de eerste en tweede cheque bedragen respectievelijk voor 2017 en 2018 34,2% versus 31,8% en 29,4% versus 28% maar het deze verschillen worden alsmaar kleiner.

De tevredenheid over de loopbaanbegeleiding bedraagt gemiddeld 87,03% en 87,06% voor respectievelijk 2017 en 2018. Dit is een zeer lichte stijging van de tevredenheid van 86,7% in 2016, alsook ten opzichte van 84,81% in 2015, en t.o.v. 82,33% in 2014.

Bekeken over vijf jaar blijft de algemene tevredenheid over de loopbaanbegeleiding gemiddeld toenemen. De **gemiddelde tevredenheid evolueert van gemiddeld 82,33% (2014)**, naar 84,81% (2015), naar 86,67% (2016), naar 87,03% (2017) **naar 87,06% (2018)**.



Grafiek 18: Tevredenheidspercentage uit de tevredenheidsmeting tussen 2014 en 2018.

² Voor berekening van de tevredenheid wordt het percentage genomen van alle respondenten die gemiddeld een score van 7 op 10 of hoger geven op 12 gestelde vragen.

	2016 (n=7053)	2017 (n=7841)	2018 (n=6625)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,62	8,68	8,69
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,36	8,40	8,43
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,51	8,56	8,60
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,73	8,74	8,82
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	8,21	8,25	8,32
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	8,25	8,29	8,35
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	8,04	8,08	8,13
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,60	7,65	7,75
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	8,00	8,06	8,12
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,51	7,55	7,65
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,58	7,60	7,73
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,59	8,61	8,64
Gemiddelde score op de 12 vragen:	8,17	8,21	8,27

Tabel 22: respons op de 12 vragen uit de tevredenheidsmeting .bij pakket 1

Bekijken we de meest recente scores (2018) op de 12 vragen van de tevredenheidsmeting afzonderlijk dan stellen we vast dat nog steeds de hoogste score wordt gegeven aan de **deskundigheid** van de loopbaanbegeleider (8,82 op 10), gevolgd door het **vooraf verkrijgen van praktische informatie**, gevolgd door de organisatie van de loopbaanbegeleiding door het loopbaancentrum (8,69 op 10), de mate waarin loopbaanbegeleiding wordt **aangeraden aan anderen** (8,64 op 10) en de **vertrouwensrelatie** met de loopbaanbegeleider (8,60).

Relatief **hoge scores** vinden we bij het verwerven van een **duidelijk beeld** van de loopbaanbegeleiding (8,43 op 10), de mate van het verwerven van **nieuwe inzichten** (8,35 op 10), de tevredenheid over het **gebruikte materiaal** (8,32 op 10), de mate waarin loopbaanbegeleiding hen heeft geholpen een **bewuste keuze te maken** (8,13 op 10) en het positief effect van de loopbaanbegeleiding op het **zelfbeeld** van 8,12 (op 10).

De **lagere scores** in de tevredenheidsmeting gaan over de vragen naar het ontvangen van een aantal hulpmiddelen die de klant in zijn loopbaan kunnen **helpen op lange termijn** (7,65 op 10), de mate waarin ze hun loopbaan **nu beter dan voor de start kunnen sturen** (7,73 op 10) en het bieden van meer **duidelijkheid in het kunnen verdere stappen zetten** (7,75 op 10).

Respons op de 'open vragen'

In de tevredenheidsmeting stelt VDAB tevens twee bijkomende open vragen. Er wordt algemeen gepeild naar bemerkingen bij de 12 gesloten vragen en naar voorstellen tot verbetering door VDAB. De respons op deze open vragen levert jaarlijks informatie op over de beleving van de dienstverlening van de klant.

Op het totaal van 7841 respondenten in 2017 zijn er 2224 respondenten die één of beide open vragen beantwoorden met een totaal van 3079 reacties (na uitzuivering van de betekenisloze reacties).

	2015 (n = 2455)	2016 (n = 2756)	2017 (n = 3079)
Positieve reacties over gevolgde LBB	36,17%	33,06%	36,31%
Negatieve reacties over gevolgde LBB	9,61%	8,02%	8,44%
Reacties i.v.m. inhoud van LBB	15,07%	13,24%	9,58%
Reacties i.v.m. vorm van LBB	15,76%	14,70%	15,95%
(Reacties i.v.m. te weinig uren)	(12,71%)	(11,36%)	(12,31%)
Reacties i.v.m. wat aan LBB vooraf gaat	4,52%	4,50%	3,57%
Reacties i.v.m. wat na LBB volgt	3,34%	4,25%	2,31%
(Reacties i.v.m. nazorg)	(2,36%)	(2,32%)	(1,43%)
Reacties i.v.m. dienstverlening LBB	6,31%	8,74%	9,91%
Persoonlijke reacties en "verhalen"	2,85%	4,32%	3,31%
Overige (niet geclusterde) reacties	6,35%	9,03%	10,62%
(Reactie TVM komt "te vroeg": klant is bezig met 2e cheque of zal deze nog opnemen)	(1,96%)	(3,92%)	(3,31%)

Tabel 23: Inhoud van de open respons op de tevredenheidsmeting (2015-2017). Categorieën en % tussen (...) zijn subcategorieën van de bovenstaande categorie.

Een vergelijking van de aard van deze open respons tussen 2015 en 2017 levert slechts kleine, maar geen noemenswaardige verschillen op, zodat kan worden geconcludeerd dat de hierboven geschetste vaststellingen tamelijk stabiel blijven over de drie onderzochte jaren.

We bespreken hier in dalend belang de inhoud van de reacties op deze open vragen. De vernoemde percentages zijn het aandeel dat deze inhoud voorkomt in het totaal van reacties, wetende dat in 2017 33,54% van de loopbaanchequegebruikers de TVM heeft ingevuld waarvan 28,36% een reactie geeft op deze open vragen.

Een eerste groep reacties betreffen een **positieve (36%) of negatieve appreciatie (8,4%)** van de gevolgde loopbaanbegeleiding. Positieve reacties zijn uiteenlopend en uitspraken gaan van 'Ik heb er veel aan gehad', 'Het heeft mij vooruit geholpen', ..., 'Pluim voor de begeleider (die vaak bij naam wordt genoemd).

Vaak wordt melding gemaakt van de vertrouwensrelatie met de begeleider en het belang van een positieve "klik" tussen klant en begeleider.

Negatieve reacties zijn er dus ruim 4 keer minder dan positieve. Ze gaan van 'Het heeft mij weinig of niets bijgebracht', 'Ronduit negatieve kritiek (waardeloos, weggesmeten geld, ...)', 'Kritiek op of negatieve opmerking over de begeleider' en andere zoals kritiek op het centrum, opmerkingen over uitgesproken commercialiteit, ed.

Bij de negatieve reacties is het aantal reacties i.v.m. de loopbaanbegeleider opvallend. Een derde van de negatieve reacties heeft betrekking op de loopbaanbegeleider zelf. Terugkerende reacties zijn: Houding van de begeleider (o.a. niet respectvol, niet luisterend, negatief ingesteld, niet stimulerend, ...), gebrek aan deskundigheid en professionaliteit, beter screenen van begeleiders, begeleider is onvoorbereid bij de gesprekken.

Hieruit kunnen we concluderen dat de persoonlijkheid en deskundigheid van de loopbaanbegeleider zowel in positieve als in negatieve zin in grote mate bijdraagt tot de tevredenheid van de loopbaanbegeleiding.

Verder onderscheiden we reacties i.v.m. de inhoud van de loopbaanbegeleiding (9,6%) en reacties i.v.m. de vorm van loopbaanbegeleiding (15,9%).

De overgrote meerderheid van de **reacties m.b.t. de vorm** van het stelsel van loopbaanbegeleiding (15,9%) zijn reacties over het te weinig aantal uren begeleiding zoals '4 uren begeleiding is te weinig', '8 uren begeleiding is te weinig, of algemene opmerkingen zoals "te kort", "zou langer moeten duren", "meer tijd nodig", ...

Daarnaast zijn er opmerkingen i.v.m. te veel administratie, de termijn van 6 jaar waarbinnen men slechts één keer loopbaanbegeleiding kan volgen, meer digitaal werken, huiswerk, de periodes tussen de gesprekken (te lang, te kort), meer schriftelijk materiaal.

Meest terugkerende **inhoudelijke reacties** (9,6%) zijn: 'Begeleiding meer richten op solliciteren, CV opstellen, passende vacatures zoeken, ...', 'Betere en meer vertaalslag naar concrete jobmogelijkheden', 'Duidelijker advies geven, richting (aan)geven, zich als begeleider duidelijker "uitspreken"', meer maatwerk, persoonlijker aanpak, afgestemd op de klant, ...

Verder zijn er opmerkingen over de algemene aanpak (doelgerichter, planmatiger, praktischer, realistischer, meer diepgang, ...), inhoudelijke opmerkingen over gebruikte materiaal, tools en concrete aanpak en de vraag naar meer info tijdens de begeleiding (over allerlei onderwerpen zoals opleidingen, arbeidsmarkt & tewerkstelling, sociale wetgeving, ...).

Deze klanten signaleren een meer actiegerichte verwachting naar loopbaanbegeleiding toe, die duidelijk niet wordt ingelost... De verwachting van CV opstellen, passende vacatures zoeken, mag -gegeven de herformulering in de beschrijving van loopbaanbegeleiding-op zich nog wel deel uitmaken van de loopbaanbegeleiding, maar niet het thema of de loopbaanvraag van de gehele begeleiding.

9,9% van de reacties betreft **de dienstverlening "loopbaanbegeleiding"** in het algemeen. Deze reacties gaan o.a. over volgende thema's: 'meer bekendmaking van de dienstverlening' (3,5%), vraag naar verruiming van de doelgroep (tot werklozen, pas afgestudeerden, schoolgaanden)' (2,7%)

Een kleine groep van reacties (3,6%) betreft aspecten, die **voorafgaand** zijn aan de loopbaanbegeleiding zoals de keuze van het centrum, intake, ed.

3,3% van de reacties betreffen de persoonlijke ervaring / beleving van de loopbaanbegeleiding. Deze reacties hebben betrekking op de persoonlijke situatie of achtergrond van de klant en hoe hij/zij de loopbaanbegeleiding persoonlijk heeft beleefd.

Een kleine groep (2,3%) van reacties gaat over wat **na de begeleiding volgt**.

2% reacties betreffen de vraag naar **nazorg**. Reacties zijn o.a.: 'Betere en intensievere opvolging na de begeleiding', 'Systematische follow-up na een bepaalde periode', 'Eventueel extra uren voor nazorg voorzien (bv. derde cheque)'.

1,3% van de reacties betreffen de vraag naar één of andere vorm van **schriftelijke neerslag of rapport** op het einde van de begeleiding of de vraag naar naslagdocumentatie.

1,8% van de reacties heeft te maken met **de (moeilijke) keuze van een loopbaancentrum**. Er is duidelijk vraag naar meer en duidelijker profilering van de centra, betere bekendmaking van de specialisatie, de keuze van het centrum beter te kunnen afstemmen op het profiel van de klant, een betere screening van centra op kwaliteit en naar een soort van rating/waardebepaling van de centra.

0,5% van de reacties heeft betrekking op het **intakegesprek**.

Drie elementen komen vooral naar boven:

1. 'Intake was te kort' (soms heel beperkt telefonisch) / liet te weinig tijd om afstemming te zoeken met de verwachtingen van de klant, klant had onvoldoende informatie.
2. 'Intake is niet vrijblijvend' (er wordt onmiddellijk overgegaan tot het ondertekenen van het contract, geen of onvoldoende vrijheid van keuze voor de klant)
3. Duur van de intake wordt aangerekend als begeleidingstijd

0,5% van de reacties heeft te maken met (het gebrek aan) **afstemming tussen de verwachtingen van de klant en hetgeen loopbaanbegeleiding** te bieden heeft.

Voorbeelden van reacties zijn 'De bedoeling of de uitkomst/resultaat van de begeleiding werd onvoldoende geëxpliciteerd', 'De vooropgestelde "beloften" werden niet waargemaakt', 'De begeleiding heeft onvoldoende ingespeeld op de vooropgestelde verwachtingen/doelen van de klant'.

Ten slotte meldt 3,3% van de totale open respons nog dat de tevredenheidsmeting enigszins te vroeg komt omdat de begeleiding nog niet is afgerond en dat de klant nog een tweede cheque zal opstarten.

Bevindingen

Tevredenheid van de loopbaanchequegebruikers is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten van de tevredenheidsmeting staan evenwel niet op zich. Samen met de resultaten van de kwalimon, de klachten en de bevindingen van ongeoorloofd gebruik vormt de tevredenheidsmeting één van de indicatoren op kwaliteit van de loopbaancheques.

Op basis van deze bevindingen mogen we stellen dat de tevredenheid van de loopbaanbegeleiding in het vernieuwd loopbaanlandschap is behouden en zelfs lichtjes stijgt.

De inhoud van commentaren in open respons verschillen nauwelijks ten opzichte van de vorige werkingsjaren. Samengevat kunnen we het volgende stellen:

1. **De positieve reacties t.o.v. negatieve reacties blijken zich te verhouden als 4 op 1.** Deze reacties hebben voornamelijk betrekking op de aanpak van de loopbaanbegeleider zodat we voorzichtig kunnen concluderen dat **de persoonlijkheid en deskundigheid** van de loopbaanbegeleider zowel in positieve als in negatieve zin in grote mate bijdraagt tot de tevredenheid over de gevolgde loopbaanbegeleiding.
2. Een tamelijk groot aantal reacties gaat (toch nog) over het gekozen **stelsel van twee maal vier uur** loopbaanbegeleiding en de ervaring dat de begeleidingen met één of twee loopbaancheques te kort zijn. Klant signaleert hier vooral de **nood aan langere loopbaanbegeleiding**. Louter omwille van budgettaire redenen is beslist geen aanbod van een derde en vierde loopbaancheque uit te bouwen.
3. Tenslotte signaleren enkele klanten **een meer actiegerichte verwachting naar loopbaanbegeleiding** toe, die duidelijk niet wordt ingelost. De verwachtingen rond het opstellen van een CV, het helpen zoeken naar passende vacatures e.d. behoren echter **niet** tot de doelstellingen van loopbaanbegeleiding.
4. Een kleine maar niet onbelangrijke groep van de loopbaanchequegebruiker vermeldt **expliciet de (moeilijke) keuze van een loopbaancentrum**. Er blijft een duidelijk vraag naar meer en duidelijker profilering van de centra en een betere bekendmaking van de specialisatie van het loopbaancentrum.

Met betrekking tot de keuze van de burger tot een gepast loopbaancentrum voorziet VDAB voor de burger een zoekrobot op haar website.

Uit de 'klik'-gedrag analyse van de VDAB website bleek al eerder dat de klant in hoofdzaak op basis van locatie, dus nabijheid t.o.v. woonplaats of werk zijn beslissing over de keuze van het loopbaancentrum neemt.

35% beslist zuiver op basis van locatie en 50% op basis van een combinatie van locatie én andere zoekcriteria. Slechts 3,5% zoekt meer informatie in het vrije veld. Dit laatste is dan nog een overschatting want uit nadere analyse blijkt dat de inhoud hiervan voornamelijk namen van gemeenten, postcodes, ... bevat.

Er is ook nader onafhankelijk onderzoek gedaan naar de meest bepalende criteria in deze zoektocht naar een gepast loopbaancentrum door de klant.

De voornaamste conclusie uit dit onderzoek is evenwel dat de klant meer nood heeft aan **extra informatie** m.a.w. wat er precies van een loopbaancentrum mag worden verwacht. Dit is dan ook de aanleiding geweest om tot een sterkere afbakening te komen en om de communicatie over loopbaanbegeleiding naar de burger uitgebreider en beter te beschrijven.

Uit dit onderzoek bleek ook dat bij de bevraagde loopbaancheque-gebruikers -in hun antwoord op een

open vraagstelling- bij hun keuze voor een eerste gesprek hoofdzakelijk gedreven worden door de *locatie* van het loopbaancentrum, de *mogelijke duur* van de loopbaanbegeleiding, de *omgeving* waarin de begeleiding zal worden gegeven en *het moment* waarop dit kan gebeuren. Uit dit onderzoek blijkt ook dat 86% van de bevroagden kiest een loopbaancentrum binnen een straal van 20 km.

Een kwart van de bevroagde loopbaancheque-gebruikers geeft ook het belang aan dat het door hun gekozen loopbaancentrum *expertise heeft binnen een bepaalde sector*.

Opvallend in dit onderzoek was wel dat *begeleiding op maat* en de *ervaring van de begeleider* –hoewel hiernaar expliciet naar werd gevraagd- veel minder van belang blijken bij de keuze om een eerste gesprek te boeken.

Dit extra onderzoek bevestigde dus de eerdere bevinding dat de **locatie** het belangrijkste criterium van de klant is bij het zoeken naar een gepast loopbaancentrum. De zoekrobot is opgebouwd in de lijn met deze belangrijkste criteria mbt de keuze van loopbaancentrum, namelijk locatie.

Omwille van die redenen en na de nodige kosten-baten analyse heeft VDAB ervoor gekozen om te investeren in een verbeterde communicatie over de loopbaanbegeleiding in plaats van verdere aanpassingen aan de zoekrobot..

De informatie over de *omgeving*, waar de begeleiding doorgaat en de *expertise* en *sector* waarin het loopbaancentra actief is, wordt doorgaans weergegeven op de website van het loopbaancentrum zelf die via een link vanuit de VDAB site beschikbaar is.

4.4 BEVRAGING VAN DE LOOPBAANCENTRA

Situering

Voor de tevredenheid van de centra over de dienstverlening van VDAB kunnen we ons baseren op

1. de tenderbevraging bij de loopbaancentra (mei 2018 en mei 2019)
2. de meer gedetailleerdere bevraging van de loopbaancentra (juni 2019).

Jaarlijks worden alle VDAB partners bevraagd. Deze bevraging richt zich zowel naar de loopbaancentra als naar de andere tender-partners. In 2018 zijn opnieuw in totaal 372 partners aangeschreven, waarvan 242 loopbaancentra en 130 andere tenderpartners. Hierop hebben 115 partners de bevraging ingevuld, waarvan 89 loopbaancentra en 26 andere tenderpartners. De responsgraad bij de loopbaancentra ligt dus net zoals bij de evaluatie in 2015 hoger bij de loopbaancentra (36,8%) dan bij de andere VDAB tender-partners (20%).

Eind juni 2019 werden de loopbaancentra een derde maal apart en meer in detail bevraagd, net zoals in 2015 en 2017. Van de 241 actieve centra hebben 116 loopbaancentra de bevraging ingevuld. Actief betekent hier loopbaancentra met begeleidingen in de voorbije zes maand. Dit is een responsgraad van 56%. De responsgraad bedroeg 74% en 94% in respectievelijk 2015 en 2017.

VDAB dankt in eerste plaats de loopbaancentra voor hun betrokkenheid door het invullen van deze bevraging. Helaas stelt VDAB wel geleidelijk een daling in responsgraad vast. Hierdoor wordt het steeds moeilijker om nog *betrouwbare* uitspraken te doen over het volledige landschap.

Bevindingen uit de tender-bevraging

De algemene tevredenheid van de loopbaancentra vanuit de algemene tenderbevraging ten aanzien van de VDAB in 2018 bedraagt 76,6%. Dit is quasi gelijk met de score van 2014-2017, toen deze 77% bedroeg. Wel ligt deze tevredenheid significant hoger dan deze van de andere tenderpartners, 76,6% tov 63,3%.

In detail valt op dat de loopbaancentra de VDAB duidelijk lager scoort op het aspect van feedback krijgen over de uitvoering van de samenwerking. Op de overige aspecten geven de loopbaancentra ofwel een gelijke ofwel een hogere score dan de overige tenderpartners.

	Loopbaan-centra (n = 89)	Andere Tender- partners (n = 26)
01. VDAB bezorgt ons tijdig de nodige informatie.	78,7%	50,0%
02. De rol van mijn organisatie en de rol van VDAB zijn duidelijk.	92,1%	80,8%
03. Er is voldoende ruimte voor overleg met VDAB.	78,4%	69,2%
04. De administratieve taken in het kader van de samenwerking zijn werkbaar.	52,8%	26,9%
05. Wij krijgen een goede service van de VDAB-medewerkers.	79,5%	73,1%
06. De financiële afhandeling van het samenwerkingsverband verloopt vlot.	94,0%	70,8%
07. VDAB stelt zich coachend op bij de samenwerking.	72,1%	56,0%
08. VDAB heeft oog voor de behoeften van mijn organisatie in het samenwerkingsverband.	65,9%	26,9%
09. Mijn organisatie krijgt regelmatig feedback over de uitvoering van de samenwerking.	53,5%	68,0%
10. Het samenwerkingsverband met VDAB helpt mijn organisatie haar arbeidsmarktgerichte doelstellingen	71,1%	76,0%
11. Wij weten wie onze contactpersonen bij VDAB zijn.	91,0%	88,5%
12. VDAB heeft mijn organisatie tijdens de samenwerking respectvol behandeld.	89,9%	73,1%

Tabel 24: Detailscores van totale tevredenheid door de loopbaancentra versus de andere VDAB tenderpartners (2018).

Bevindingen uit de meer specifieke bevraging bij de loopbaancentra

Activiteiten van de centra

Zoals reeds eerder vermeld (op pagina 8 bij Facts & figures) is het loopbaanlandschap divers en biedt 94% van de bevroagde centra naast loopbaanbegeleiding, nog andere diensten aan. Meest voorkomend zijn: **opleiding** (60%), **andere vormen van coaching** (53%), **HR-consultancy** (48%), **stress- en burn-out begeleiding** (34%) en **outplacement** (30%). Opvallend is dat stress- en burn-outbegeleiding hier de derde plaats inneemt. Deze andere vorm van begeleiding werd nu wel expliciet als antwoordcategorie opgenomen. In de bevragingen van 2015 en 2017 werd stress- en burn-outbegeleiding slechts één tot enkele keer spontaan vermeld.

Inzet van personeel

59% van de bevroagde loopbaancentra werkt met personeel in loondienst. Van de loopbaancentra met personeel in loondienst heeft 55% slechts 1 personeel in loondienst, 18% 2 personeelsleden 8% 3 personeelsleden, 9% tussen 4 en 6 personeelsleden en 10% meer dan 6 personeelsleden. Bij de ondervraagde loopbaancentra telt het hoogst aantal personeelsleden in loondienst 54.

19% van de loopbaancentra werkt **uitsluitend** met personeel in loondienst en **40%** van de loopbaancentra werkt met een **mix** van personeel in loondienst en onderaannemers.

Gemiddeld werken de loopbaancentra voor hun loopbaanbegeleidingen met **2,13 eigen personeelsleden**. Uitgedrukt in VTE is dit gemiddelde 1,73. Ter vergelijking: in 2015 en 2017 was het gemiddeld aantal eigen personeelsleden respectievelijk 3 en 2,3 en het gemiddeld aantal VTE respectievelijk 2 en 1,4. We zouden hieruit kunnen afleiden dat de loopbaancentra met personeelsleden in loondienst overheen de afgelopen 6 jaar met minder personeelsleden werken terwijl tegelijkertijd het aandeel van loopbaanbegeleiding in hun takenpakket is gestegen.

74% van de bevroagde loopbaancentra werkt met onderaannemers en 26% van de centra geeft aan te werken zonder onderaannemers. In respectievelijk 2015 en 2017 werkten 49% en 55% van de loopbaancentra met onderaannemers. De trend om meer te werken met onderaannemers wordt verder gezet en is de laatste twee jaar sterk gestegen.

Het **gemiddeld aantal onderaannemers** (bij de centra die met onderaannemers werken) is **10,8**. In de bevraging van 2015 en 2017 waren deze gemiddelden 5,9 en 8,5. Ook de stijgende trend van het aantal onderaannemers per centrum wordt hiermee bevestigd..

De bevroagde loopbaancentra geven aan 137 FTE in loondienst en 150 FTE onderaannemers te werk te stellen. Vanuit dezelfde veronderstelling en na extrapolatie geeft dit een volume van 245 FTE en 268 FTE tewerkstelling aan loopbaanbegeleiding in respectievelijk loondienst en als onderaannemer of in totaal 513 FTE.

Het aandeel FTE van deze loopbaanbegeleiders in loondienst met minstens één werknemer in loondienst varieert van 5% tot 100% terwijl dat bij een tewerkstelling als onderaannemer varieert van 2% tot 48%. Gemiddeld gezien werkt een loopbaanbegeleider 25% van zijn tijd als loopbaanbegeleider, al is deze verhouding bij een loopbaanbegeleider in loondienst gemiddeld 0,48 FTE en bij een loopbaanbegeleider in onderaanneming gemiddeld 0,17 FTE. Dat strookt met de vaststelling dat 84 centra (of 33% van de actieve centra) minder dan 2 begeleidingen per maand hebben (cfr tabel 2, p10)

Het is een interessante denkoefening om een extrapolatie te maken op basis van de vaststellingen uit de bevraging.

Geëxtrapolerd naar de 242 actieve loopbaancentra en in de veronderstelling dat deze **situatie analoog is bij de niet-bevroagde loopbaancentra zouden ongeveer 509 loopbaanbegeleiders in loondienst en 1582 onderaannemers** actief zijn in loopbaanbegeleiding.

Medio 2019 bedraagt het aantal onderaannemers, dat effectief bij VDAB geregistreerd staat 1339, een verschil van 18% met de schatting dus. De schatting na extrapolatie is mogelijk een overschatting terwijl het aantal registraties mogelijk een onderschatting is.

Samen geeft dit een **schatting van 2091 personen actief in loopbaanbegeleiding** met loopbaancheques over gans Vlaanderen. In 2015 bedroeg deze schatting 1396 professionals. Het aantal professionals, die actief bezig zijn met loopbaanbegeleiding is op basis van deze schattingen de afgelopen 2 jaar tussen de 30 à 50% gestegen.

Tenslotte weten we op basis van de registraties van de onderaannemers ook voor hoeveel loopbaancentra elke onderaannemer werkt: In de 242 actieve loopbaancentra werken volgens de effectieve registratie 1339 onderaannemers. Hiervan werken er 1221, 216, 18, 2 en 1 voor respectievelijk 1, 2, 3, 4 en 5 loopbaancentra.

Trends in het loopbaanlandschap

Nieuw in deze bevraging van 2019 is de vraag naar trends in het loopbaanlandschap. We stelden de vraag om als loopbaancentra te fungeren als 'trendwatcher' en een blik achteruit en vooruit te werpen.

Op welke vlak zag je de afgelopen (6) jaren bepaalde trends in het loopbaanlandschap? (meerdere antwoorden mogelijk)

	# aantal	%
Trends mbt de dienstverlening	67	26
Trends mbt gebruikte organisatie en organisatievormen	41	16
Trends mbt gebruikte tools / methodieken	50	19
Trends mbt de professionalisering van de loopbaanbegeleider	82	32
Internationale trends inzake loopbaan en loopbaanbegeleiding	9	3
Andere	11	4

Tabel 25: Frequentie en percentage van 'trends in het loopbaanlandschap' afgelopen 6 jaar.

82% geeft ook een toelichting bij zijn antwoord. Hieronder vind je de verwerking van de open respons.

	# aantal	%
Meer professionaliteit (deskundigheid door ervaring en vorming)	19	20
Meer duidelijkheid (afbakening, vorm, mandaatvereisten, ...) (positief)	17	18
Klant is (te) veel koning, het 'pleasen' van de klant primeert, druk op LBB-ers, te veel en harde concurrentie, Aanbod > vraag	13	14
Minder professionaliteit, versnippering van het landschap, marketing is belangrijker dan kwaliteit	14	15
Meer onderaannemers (+ andere organisatievormen) (neutraal)	8	8
Meer nood aan opleiding en vorming	6	6
Meer concurrentie leidt tot meer creativiteit, drive tot professionaliteit	5	5
Burger = meer bewust van zijn loopbaan	5	5
Betere bekendheid van loopbaanbegeleiding	3	3
Meer on-line services	3	3
VDAB doet te weinig promotie	1	1
Meer klanten in de non-profit	1	1
Ontwikkeling van nieuwe vormen van coachen	1	1

Tabel 26: Frequentie en percentage van 'Trends in het loopbaanlandschap afgelopen 6 jaar' (verwerking van de open respons).

De toename in duidelijkheid van de regels (afbakening, vorm, mandaatvereisten, ...) wordt sterk positief ervaren.

Er vallen ons hier enkele paradoxen op:

- Meer professionaliteit in de markt versus de bezorgdheid voor minder professionaliteit;
- De 'tol' van de concurrentie en de toenemende groei van onderaannemers versus de 'impuls tot meer creativiteit' door meer diversiteit in het landschap;
- Vaststelling van de betere bekendheid van loopbaanbegeleiding en dat de burger bewuster omgaat met zijn loopbaan versus VDAB doet te weinig aan communicatie;

Welke trends in het loopbaanlandschap zullen volgens jou de komende 6 jaar van belang zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)

	# aantal	%
Trends mbt de dienstverlening	46	51
Trends mbt gebruikte organisatie en organisatievormen	36	35
Trends mbt gebruikte tools / methodieken	48	39
Trends mbt de profesionalisering van de loopbaanbegeleider	70	60
Internationale trends inzake loopbaan en loopbaanbegeleiding	71	61
Andere	13	11

Tabel 27: Frequentie en percentage van 'Trends in het loopbaanlandschap in de toekomst'

Hoe denk je als loopbaancentrum op deze toekomstige ontwikkelingen eventueel te kunnen inspelen?

74% geeft hierop een antwoord. Hieronder vind je een clusteringverwerking van de open respons.

	# aantal	%
Verdere professionalisering van LBB-ers via opleiding, intervisie, literatuur, ...)	35	32
Actualiteit van de arbeidsmarkt opvolgen	10	9
Nood aan degelijke opleiding (en stage)	8	7
Authentiek blijven	7	6
Marketing en verder specialiseren in doelgroepen (bv reïntegratie na ziekte, jongeren, 50+, allochtonen, ...) via getuigenissen	7	6
Innovatie in methodieken en tools (blijven in investeren)	7	6
Meer digitalisering, belang van AI, interactieve loopbaantools, ...	6	5
Internationale congressen bijwonen en 'kruisbestuiving', pro-actief blijven	6	5
Pro's en contra's van landschap met veel onderaannemers afwegen	5	5
Maatwerk, flexibiliteit onder druk van de klant en grote aanbod	5	5
Focus op LB in bedrijven	5	5
Meer actiegerichte POP's	3	3
Verder bewustmaken van belang van LBB bij de burger	3	3
Koppeling maken met de nodige competenties op de arbeidsmarkt	3	3
Service uitbreiden naar werkzoekenden	1	1

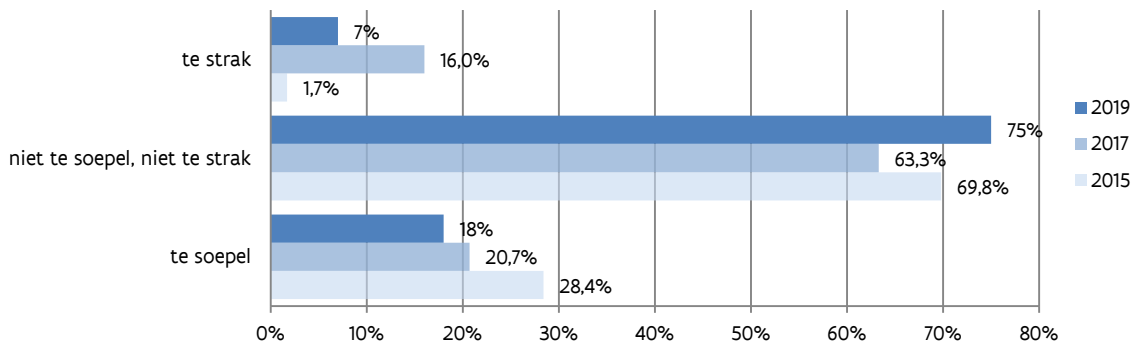
Tabel 28: Frequentie en percentage van 'Trends in het loopbaanlandschap in de toekomst' (verwerking van de open respons).

Beoordeling van het systeem van loopbaancheques en mandaten

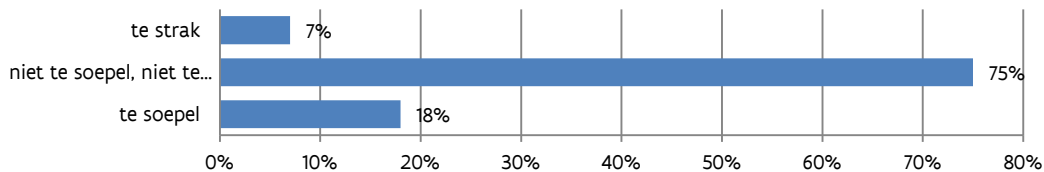
Sinds 13 oktober 2017 werden nieuwe mandaatvoorwaarden goedgekeurd (zie Monitoringsrapport loopbaancheques, 4 jaar na lancering, vanaf p. 25). De loopbaancentra zijn bevraagd over hun beleving bij deze extra mandaatvoorwaarden. Er is voor deze extra vragen geen vergelijking met voorgaande jaren mogelijk omdat die vragen toen niet werden gesteld daar deze toen niet relevant waren.

Wat vindt u van de mandaatvoorwaarden?

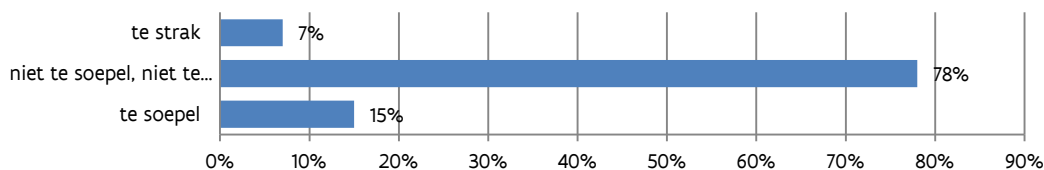
- Portfolio m.b.t. professionele deskundigheid:



- Visietekst (extra mandaatvoorwaarde vanaf medio 2018)



- Expertiseborging (extra mandaatvoorwaarde vanaf medio 2108)



Het merendeel vindt bovenstaande voorwaarden noch te soepel, noch te strak, zonder hierbij bijkomende bemerking(en) te geven.

Volgens ongeveer 1 op 4 van de bevraagde loopbaancentrum mogen deze voorwaarden nog strakker. Uit de commentaren blijkt dat ze de expertiseborging belangrijk vinden voor de algemene kwaliteit van de dienstverlening in het loopbaanlandschap. Loopbaancentra onderschrijven de verschillende onderdelen van deze aanpak. Deskundigheid en professionele ervaring worden aanzien als essentiële voorwaarden. De duidelijkheid hierover die VDAB schept, wordt sterk gewaardeerd.

Ondanks dat 1 op 4 deze voorwaarden te soepel vindt, worden er verder geen spontane suggesties gegeven hoe dat deze dan eventueel strenger zouden moeten. Wel wordt bijvoorbeeld gesteld dat de ICF eisen (nog) veel strenger zijn. Eén andere bemerking is dat er van VDAB uit een duidelijkere

richtlijnen zouden moeten zijn met betrekking tot de verslagen van klanten, wat het minimum aan verslaggeving zou moeten zijn, (...)

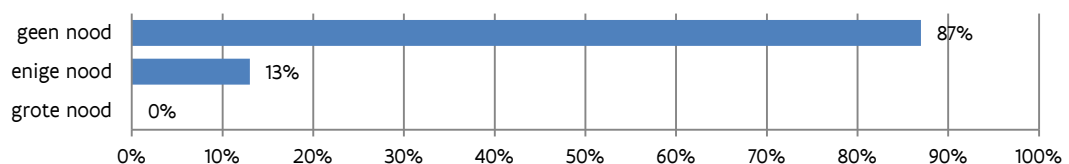
Een kleine minderheid vindt dan weer de expertiseborging té strak. Bij de commentaren geeft één loopbaancentrum aan dat ze het aantonen van twee leervormen elke twee jaar in het POP van een loopbaanbegeleider te strak te vinden.

Nood aan ondersteuning door VDAB

Nieuw in deze bevraging bij de loopbaancentra van 2019 zijn vragen die peilen naar een eventuele nood tot ondersteuning door VDAB. We nuanceerden deze vraag naar volgende onderdelen in de aangepaste definitie van loopbaanbegeleiding (dd najaar 2017):

- Loopbaanvraag als uitgangspunt
- De focus op loopbaancompetenties
- De focus op het proces in de loopbaanbegeleiding
- De focus op zelfsturing
- Opmaak van POP
- Maatwerk
- De focus op zelfsturing

- *De loopbaanvraag als uitgangspunt*

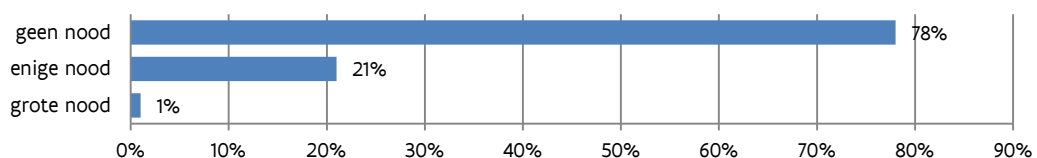


In slechts een minder mate wordt er een nood tot ondersteuning bij de loopbaanvraag vermeld.

Algemeen genomen wordt de verduidelijking hierover gewaardeerd. Uit de commentaren leren we wel dat vele loopbaancentra de loopbaanvraag ook als een leidraad bij het loopbaanbegeleidingsproces hanteren en dat een loopbaanvraag vaak uit meerdere facetten bestaat.

Een suggestie van één loopbaancentrum is om de burger meer en vooraf bewuster te maken van de loopbaanvraag. Eén loopbaancentra ergert zich aan het invullen van de loopbaanvraag voor elke loopbaancheque.

- *De focus op loopbaancompetenties **

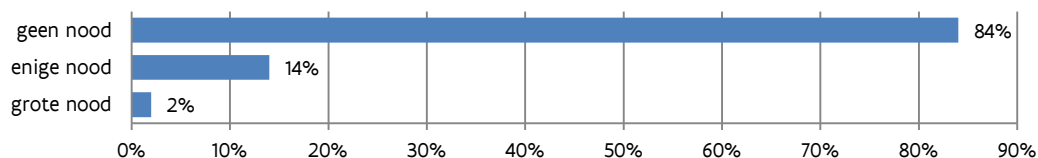


Het merendeel van de bevroegde loopbaancentra ervaart geen nood en waardeert de gekozen focus op het versterken van de loopbaancompetenties van de burger. De focus op het versterken van loopbaancompetenties wordt in het algemeen ervaren als duidelijk, logisch en aanvaardbaar.

Ongeveer 1 op 5 ervaart hierbij enige nood. Uit de open respons hiervan blijkt het volgende.

Eén loopbaancentrum verwacht wel van VDAB zelf meer koppeling legt tussen de het versterken van de loopbaancompetenties van de burger en de aanpak coaching. Een andere loopbaancentra vindt dat VDAB expertise heeft om de link te leggen tussen de resultaten van het zelfinzicht van de klant en de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Nog enkele andere loopbaancentra vragen om meer sturing vanuit VDAB in dit versterken van de loopbaancompetenties.

- *De focus op het proces in de loopbaanbegeleiding*

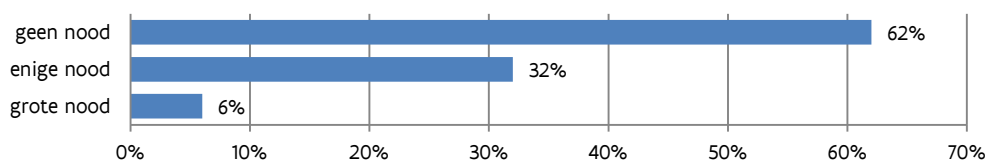


Het merendeel verwacht geen nood aan ondersteuning of toelichting bij het aspect van de focus op het proces in de begeleiding. De voorwaarden hierover worden algemeen ervaren als duidelijk, logisch en aanvaardbaar.

Ongeveer 1 op 7 ervaart hierbij enige nood. Die nood uit zich bijvoorbeeld in een expliciete vraag om een verhelderende dialoog hierover met de regionale expert van VDAB.

Sommige loopbaancentra vinden de focus op proces een essentiële voorwaarde tot kwaliteit. Anderen hekelen zich aan bepaalde kant-en-klare pakketten in de loopbaanbegeleidingstrajecten van andere loopbaancentra en het overmatig of exclusief gebruik van testen en assessments. 'Dat zou niet mogen worden beschouwd als loopbaanbegeleiding. Het proces-element ontbreekt in die gevallen te sterk.', luidt de gegeven commentaar.

- *Opmaak van POP*



De meeste nood bij de loopbaancentra is er met betrekking tot de opmaak van POP. Dat blijkt niet alleen uit de cijfers –bijna 1 op 3 vermeld enige nood te hebben– maar ook uit het aantal spontane reacties bij de bemerkingen, alsook de concrete suggesties om hierop dieper in te willen gaan.

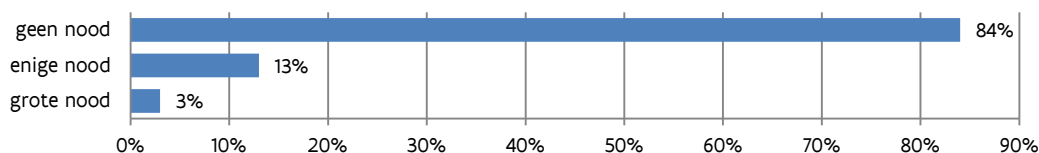
De vermelde noden bij de bevroagde de loopbaancentra gaan dan over de (on)zinvolheid van een template voor het POP, hoe zo'n POP-sjabloon er dan zou moeten uitzien en de inbedding van POP in het loopbaanbegeleidingsproces.

Over het gebruik van sjabloon blijkt er enige verdeeldheid. Enerzijds wordt de vrijheid die VDAB hierin biedt wel gewaardeerd en blijft het bijgevolg steeds een uitdaging voor loopbaancentra op zoek te gaan naar een meest ideale werkvorm van POP. Anderen daarentegen verwachten meer duidelijkheid hierin, bijvoorbeeld via het aanbieden van een standaard. Volgens sommigen schuilt hierin net het gevaar van 'eenheidsworst' of een hypotheek op het streefdoel van maatwerk. Deze moeilijkheid is er volgens één loopbaancentrum omwille van dat 'de instructies voor de POP enigszins dubbelzinnig blijven gezien enerzijds de gedeelde verantwoordelijkheid van coach en coachée en anderzijds de klant er zelf iets aan moet hebben.' Hoe de POP als een zinvol instrument van bij het eerste gesprek

empowerend in te zetten en niet te vervallen in een gekunstelde administratieve verplichting blijft dus één van de grootste uitdagingen.

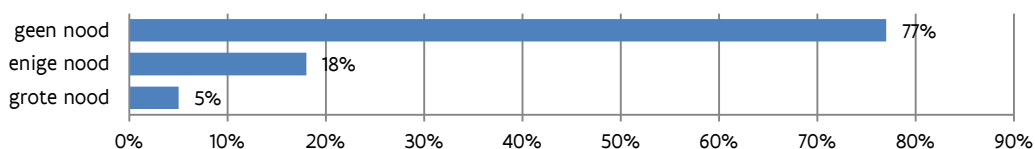
De loopbaancentra halen hierbij zelf vormen van kennisdeling, studiedagen, intervisie, ... aan om op dit thema dieper in te gaan.

- Maatwerk



Ongeveer 1 op 5 van de bevroagde loopbaancentra ervaart geen nood en waardeert in de open commentaren de gekozen focus op maatwerk voor de burger. Hierbij gelden eveneens de reeds gestelde bemerkingen met betrekking tot het gebruik van POP in combinatie met maatwerk.

- De focus op zelfsturing



Ongeveer 1 op 5 van de bevroagde loopbaancentra ervaart geen nood en waardeert in de open commentaren de gekozen focus op zelfsturing voor de burger. Sommige benadrukken daarbij dat dit voor bepaalde doelgroepen in de toekomst nog aan belang zal toenemen. Sommige loopbaancentra schatten in en / of ervaren reeds dat het coachen van burgers met weinig of verminderde zelfsturing zonder in de valkuil te trappen van te gaan sturen (nog) een grote uitdaging vormt.

- Welke impact heeft de aanpassingen in de definitie gehad op de werking?

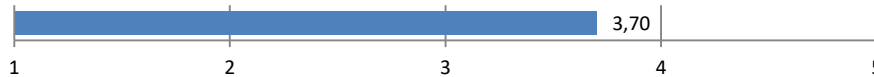


De aanpassing in de definitie van loopbaanbegeleiding (dd najaar 2017) heeft geen tot een lage impact op de werking van de loopbaancentra. Gemiddeld geven de loopbaancentra deze impact een score van 2 op een schaal van 5. Het merendeel van hen verwelkomen deze verduidelijking en de logica achter deze aanpassingen, al onderstrepen ze ook zelf reeds volgens deze definitie te werken.

Kwaliteit van de loopbaanbegeleiding via de kwalimon-opvolging

66% van de bevroagde centra heeft reeds een kwalimon gehad door de provinciale projectopvolger van VDAB.

Hoe beoordeelt u de opvolging van kwaliteit door VDAB?



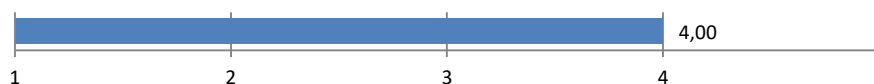
De huidige opvolging van kwaliteit door VDAB wordt door 93% als matig tot goed beoordeeld. Slechts 7% oordelen negatief over deze opvolging. Gemiddeld geven de loopbaancentra de kwaliteit van deze opvolging een score van 3,7 op een schaal van 5.

Bij de open antwoorden geven hiervan dan nog eens de helft uiting van een werkelijk ongenoegen, waarbij het loopbaancentrum om één of andere reden werd bestraft. De andere helft uit kritiek op te zwakke opvolging van de kwaliteit in het algemeen en geeft dus uiting dat een nog strengere aanpak nog meer wenselijk is.

Bij de groep van loopbaancentra die VDAB matig scoort op kwaliteitsopvolging zijn er loopbaancentra, die VDAB waarschuwen dat *'de slinger begint over te hellen naar het over-controleren ten koste van de creativiteit en eigenheid van de coach....'*.

Verder ontvangt VDAB lof over de aanpak bij deze kwaliteitscontrole, gegeven de middelen en de geringe mankracht, waarden sommige loopbaancentra de feedback die ze mochten ontvangen, (bijvoorbeeld over de website van één van hun onderaannemers) en benadrukken vooral de constructieve en menselijke aanpak.

Hoe beoordeelt u de contacten met VDAB met betrekking tot loopbaancheques en mandaten?

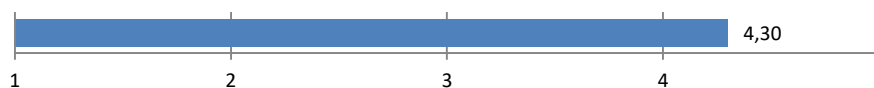


De tevredenheid over de samenwerking met de dienst loopbaanbegeleiding van VDAB ligt tamelijk hoog. Gemiddeld geven de loopbaancentra de contacten met VDAB met betrekking tot loopbaancheques en mandaten een score van 4 op een schaal van 5. Deze score ligt in de lijn van de gemiddelde scores van op de vragen met betrekking tot de contacten met VDAB in de voorbije jaren. In de bevraging van 2019 werd deze vraag ingekort ten voordele van nieuwe vragen in de bevraging.

De loopbaancentra waarderen algemeen de persoonlijke aanpak van de regionale experts, de snelle en correcte informatie, goede bereikbaarheid, openheid voor uitdagingen, vragen en problemen, die zich stellen, bekwame en vriendelijke medewerkers.

Een minderheid geeft van de bevroagde loopbaancentra geeft wel aan dat de druk ten gevolge van de grootte van het loopbaanlandschap ook voelbaar is bij de VDAB medewerkers en mist dan weer de persoonlijke en meer mondelinge contacten van de aanvangsperiode.

Hoe beoordeelt u de contacten met Edenred?



De tevredenheid over de samenwerking met de uitbetalingsinstantie Edenred is hoog. Gemiddeld geven de loopbaancentra de contacten met Edenred een score van 4,3 op een schaal van 5. De uitbetaling verloopt vlot, stip, correct en snel, tijdig, heldere werking, automatisch en steeds in orde.

Er worden inhoudelijk geen spontane uitingen gedaan over de uitbetalingsinstantie. Eén commentaar met betrekking tot deze uitbetaling is eerder een extra wens, met name de wens tot inzage van deze uitbetalingen in de VDAB-registratiemodule.

Heeft u bepaalde suggesties tot acties, die leiden tot een verbetering?

Ongeveer de helft van de bevroagde loopbaancentra geeft concrete suggesties tot acties, die VDAB kan helpen haar dienstverlening te verbeteren. De andere helft geeft VDAB aan verder te doen zoals zij bezig is of geeft geen commentaar.

We maken een onderscheid tussen suggesties over het systeem, de kwaliteit versus communicatie, kennisdelen, netwerken en praktische aard.

De suggesties tot acties, die leiden tot verbetering zijn onder meer:

Suggesties m.b.t. het systeem van de loopbaanbegeleiding:

- Het systeem van loopbaancheque uitbreiden voor langdurig werklozen ...
- Het systeem uitbreiden voor werknemers in Wallonië
- 6 uur loopbaanbegeleiding i.p.v. een systeem van 4 of 8 uur
- Samen een (on-line) tool uitwerken, bv t.a.v. een bepaalde doelgroep
- Een APP of on-line platform voorzien naar analogie met 'fit in je hoofd'.
- ...

Suggesties m.b.t. de kwaliteit van de loopbaanbegeleiding:

- Kwaliteit (verder blijven) bewaken door onder andere ervoor te zorgen dat maatwerk echt wordt toegepast.
- Loopbaanbegeleiding dient de core-business te zijn van een loopbaancentrum
- Eis van 3 jaar relevante ervaring eveneens toepassen voor onderaannemers
- Meer directere fraude-controle bij de onderaannemers i.p.v. de loopbaancentra
- Leertrajecten en ontwikkelpaden voor loopbaanbegeleiders samen opzetten
- Het aantal loopbaancentra beperken ...
- Meer informatie aan de burger over de verwachtingen van loopbaanbegeleiding op moment van de aanvraag
- De inhoud van loopbaanbegeleiding nauwer afbakenen, geen 'alternatieve' benaderingen tolereren
- Meldingspunten voor klachten van de burgers.
- Minstens één jaarlijks contact met regionale opvolger voorzien
- ...

Suggesties m.b.t. kennisdeling, netwerking, communicatie en van praktische aard

- Nieuwsbrief met informatie over diverse inhoud, relevante events, belangrijkste wijzigingen, ed...
- Aanbod van netwerk-, studie- en inspiratiedagen ter bevordering van samenwerking met andere loopbaancentra. Verwachtingen van VDAB mondeling en in dialoog duidelijk stellen, issue POP, leren van elkaar bevorderen, ...
- Meer regionale en provinciale infosessies, aanbod van workshops (laten) ontwikkelen in functie van

de noden van loopbaanbegeleiders

- Meer collegialiteit in het loopbaanlandschap 'terugbrengen'
- Loopbaancentra in de voorbereiding van een wijziging meer betrekken (bv in kleine werkgroepen) en dit met betrekking tot inhoudelijke alsook concrete, praktische zaken
- In communicatie bij belangrijke wijzigingen in één mail communiceren
- Delen van informatie (tevredenheidsmeting, stavaza tov te behalen norm i.k.v. stimuleringsfinanciering, ...). De informatie van uitbetalingen koppelen aan het VDAB dossier van de klant.
- Bezorgen van informatie over tender-mogelijkheden aan de loopbaancentra
- Minder administratieve overload voor de loopbaancentra,
- ...

4.5 KWALITATIEVE MONITORING (KWALIMON)

Situering

Het BVR stelt dat VDAB op regelmatige basis controles uitvoert die gericht zijn op de naleving van de bepalingen van het artikel 16 in het Besluit VR van 17 mei 2013 om de omvang van de vergoedingen voor de loopbaanbegeleiding te bepalen. VDAB voorziet op basis hiervan in een kwalimon en financiële audit.

Stappen en acties

VDAB hecht belang aan een goede opstart van de mandaatuitvoering. Daarom continueert VDAB het **startoverleg voor de loopbaancentra**. Hierin wordt uitleg gegeven over de belangrijkste voorwaarden en richtlijnen die gelden tijdens de effectieve uitvoering van het mandaat loopbaanbegeleiding. Op die manier wordt er ingespeeld op de specifieke situatie van het loopbaancentrum en kunnen de projectopvolgers het accent leggen op de praktische werking en eventuele knelpunten. Op basis van het voortschrijdend inzicht van de projectopvolgers bespreken zij de meest voorkomende valkuilen van andere loopbaancentra en geven zij tips in functie van een vlotte opstart.

Dit startoverleg is een eerste stap in het coachen naar kwalitatieve loopbaanbegeleiding. De provinciale projectopvolger maakt persoonlijk contact met de zaakvoerder en dit verkleint de afstand tussen VDAB en het loopbaancentrum, dat bij eventuele onduidelijkheden makkelijk overgaat tot contactname. Deze aanpak wordt geapprecieerd door de loopbaancentra.

Uit de recente bevraging bij de loopbaancentra (cfr. supra) valt op dat de provinciale contactpersonen bij iedereen gekend zijn en kennen zij in het bijzonder een hoge waardering van de loopbaancentra. Gemiddeld geven de loopbaancentra aan deze provinciale VDAB-medewerkers een tevredenheidsscore van 4 op een 5-puntenschaal, hetgeen in de lijn ligt van de vorige meting in 2017.

In tegenstelling tot de eerste 4 werkingsjaren heeft VDAB de laatste 2 jaar gekozen voor een opvolging op basis van een risicoanalyse. Het aantal loopbaancentra is in die mate gestegen dat omwille van de haalbaarheid deze wijziging in aanpak nodig was. VDAB hanteert dus een aantal criteria voor de prioritering van een kwaliteitsmonitoring. Loopbaancentra kunnen ook ad random uitgekozen zijn voor een kwaliteitsmonitoring. Die combinatie in aanpak zorgt er voor dat het niet alleen werkbaar wordt, maar ook dat de dialoog tussen VDAB en loopbaancentra open en sereen kan verlopen.

De procedure en output van deze kwaliteitsmonitoring verloopt nog steeds zoals voor deze wijziging in aanpak:

- Het administratief luik: Voor elk centrum wordt een ad random steekproef van 10% van de klantendossiers met een maximum van 25 dossiers getrokken en gecontroleerd op de elementen, die in BVR en gedragscode controleerbaar zijn (informatie aan de klant vooraf, aanwezigheidsbewijs, uren stemmen overeen met de registratie, POP aanwezig, ed.).
- Het kwalitatief gesprek is een gesprek met de coördinator van het loopbaancentrum, bij voorkeur in aanwezigheid van één of meerdere loopbaanbegeleiders. Tijdens dit gesprek worden de verschillende stappen van het loopbaanproces overlopen en besproken. Waar aandachtspunten zijn, neemt de projectopvolger een coachende rol op om te komen tot verbetervoorstellen.
- Van deze kwalimon wordt telkens een verslag opgemaakt dat ook bezorgd wordt aan de coördinator van het loopbaancentrum.
- Indien nodig neemt de projectopvolger 3 maanden later opnieuw contact op om te bekijken of de verbeteringen in de praktijk uitgevoerd zijn en werken.
- Kwalimon impliceert per definitie monitoring van de kwaliteit. Dat wil zeggen dat het resultaat van de evaluatie wordt gerapporteerd aan het loopbaancentrum met een lijst van verbeterpunten die worden opgevolgd.

Het correct aanbod van loopbaanbegeleiding vormt het belangrijkste aandachtspunt in de kwaliteitsgarantie. Door de mix van vaststellingen door de experts van VDAB, de analyse van de klachten van burgers en de analyse van de websites (dd. 01/09/2018) enerzijds en de meer gedetailleerde inhoudelijke afbakening van het aanbod loopbaanbegeleiding ten opzichte van de andere dienstverlening alsook de afbakening qua vorm anderzijds werden de afgelopen twee jaar **38 loopbaancentra of onderaannemers** individueel aangesproken en opgevolgd, hetgeen telkens heeft geleid tot een rechtzetting van betrokken loopbaancentrum of onderaannemer.

Eén van de bijkomende analyses vooraf aan het bezoek is de on-desk analyse van de websites van de loopbaancentra en onderaannemers.

Met betrekking tot het correct logo-gebruik kwam de analyse van september 2018 tot de volgende bevindingen. De lijst op datum van 01.09.2018 bevat 272 mandaathouders en 1377 onderaannemers.

Slechts 70 centra van de 240 of 29% van de actieve loopbaancentra zijn volledig in orde met het logogebruik.

- 48 centra (= 20%) maken helemaal geen melding van loopbaanbegeleiding
- 40 centra (= 17%) gebruiken geen logo
- 82 centra (= 34%) gebruiken het logo vervormd, of het oude logo, of gebruiken enkel het VDAB logo en niet het officiële logo van loopbaancheques

851 van de 1377 onderaannemers (=62%) hebben geen eigen website.

Hieronder zijn dus de bevindingen van de 526 onderaannemers met een eigen website (=38%):

Slechts 34% van de onderaannemers gebruiken het correcte logo

- 181 van de 526 onderaannemers mét een eigen website (= 34%) gebruiken het correcte logo
- 345 van de 526 onderaannemers mét een eigen website (= 66%) gebruiken het oude logo of hebben geen logo van de loopbaancheque.
- 216 van de 526 onderaannemers met een eigen website (= 41%) verwijzen correct naar hun hoofdmandaathouder.
- 310 van de 526 onderaannemers met een eigen website (= 59%) verwijzen niet naar de hoofdmandaathouder.

Op basis van dezelfde analyse websites (dd. 01.09.2018) in combinatie met de vaststellingen interne diensten VDAB n.a.v. contactname van klanten werden sinds deze nieuwe aanpak via risico-analyse tot medio 2019 maar liefst **13 loopbaancentra aangesproken op taalgebruik in het Nederlands**, hetgeen telkens heeft geleid tot een rechtzetting van de betrokken loopbaancentra.

De controles met betrekking tot de dossiers verlopen nog steeds zoals tijdens de vorige werkingsjaren. Zoals hierboven beschreven gebeurt dit steekproefsgewijs en worden maximaal 25 dossiers per loopbaancentrum bekeken. Er is aandacht voor de volledigheid van het dossier (contract, uur registratie, de loopbaanvraag, aanwezigheid van POP voor beide loopbaancheques) alsook voor de inhoud van het POP.

Het POP is niet alleen een formeel gestelde output van de loopbaanbegeleiding, het zijn ook de leerlessen van de loopbaanbegeleiding voor de klant. VDAB blijft focussen op het POP van beide loopbaancheques in haar hele aanpak naar kwaliteitsgarantie.

Vermits de keuze tot uitnodiging van een loopbaancentrum tot een kwaliteitsmonitoring vanaf 2018 is gebaseerd enerzijds op risico-analyse en anderzijds ook op een selectie ad random zijn de aantallen niet langer vergelijkbaar met de vorige werkingsjaren. Voorlopig zijn de gegevens in aantal nog te klein om te rapporteren over nieuwe cijfers.

Deze cijfers vormen voorwerp van de volgende rapportering en worden dan het nieuwe referentiepunt voor de komende jaren.

Nazorggesprekken worden nauwelijks geregistreerd. In de praktijk lijken deze merendeels via telefoon en

mail te verlopen. Dit wordt nu ook formeel toegestaan door de aanpassing in het BVR. Er zijn geen klachten of opmerkingen bij de open respons van de tevredenheidsmeting over het uitblijven of niet aanbieden van nazorggesprekken.

Bevindingen

De loopbaancentra zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met VDAB en de wijze waarop de kwalimon's verlopen. Sommige centra geven aan dat deze kwalimon nog eerder mocht plaatsvinden. Deze kwalimon levert hen feedback op, waartoe sommige centra nood hebben. Ook geven enkele loopbaancentra aan langer te hebben moeten wachten op een eerste effectief gesprek, al kregen ze wel op een andere manier sneller de nodige informatie om te kunnen starten. Deze aanpak is eveneens een gevolg van het groot en nog steeds stijgend aantal gemandateerde loopbaancentra.

..

4.6 KLACHTENBEHEER

Situering

VDAB heeft een ruim uitgewerkt kader om klachten op te vangen. De klachten rond het loopbaanlandschap werden hierin geïntegreerd. Dit klachtenbeheer omvat meerdere aspecten.

1. Enerzijds zijn er de klachten van de burgers i.v.m. het al dan **niet toekennen** van de **loopbaancheque**. Deze worden opgenomen door de centrale dienst.
2. Anderzijds zijn er de klachten over de **inhoud van de loopbaanbegeleiding en de houding van de loopbaancentra**. Deze worden opgenomen door de projectopvolgers, die de mandaten van de loopbaancentra beheren, en de Dienst Samenwerking (team loopbaanbegeleiding). Het is de rol van VDAB als regisseur om de plichten van de loopbaancentra te bewaken en indien nodig te sanctioneren.
3. Er zouden ook klachten kunnen ontstaan van loopbaancentra naar **VDAB als regisseur**. Tot op heden is hier nog geen sprake van.

Observaties

Klachten bij VDAB worden per kalenderjaar gemonitord. We bespreken hier de klachten van kalenderjaar 2017 en 2018 samen.

VDAB ontving in **2017 en 2018** respectievelijk **34 en 33 klachten** met betrekking tot loopbaanbegeleiding op een totaal van respectievelijk 33.213 en 35.291 gebruikte loopbaancheques, m.a.w. 67 klachten op een totaal van 68.504 gebruikte loopbaancheques. Dit geeft een **klachtenpercentage van 0,093%**.

We kunnen deze 67 klachten onderverdelen in twee categorieën:

1. Klachten rond de toekenning van de loopbaancheque
2. Inhoudelijke klachten met betrekking tot het aanbod

Toekenning van de loopbaancheque aan de klant

23 van de 67 klachten hebben betrekking op de toekenning van de loopbaancheque aan de klant. Hiervan zijn 17 klachten ongegrond - dit zijn meestal vragen naar informatie, geen echte klachten dus, of effectief onterechte klachten, klachten waar VDAB niets aan kan doen. Zulke vragen komen van bijvoorbeeld burgers die geen recht hebben op een cheque op basis van de wetgeving.

De 6 gegronde/deels gegronde klachten hebben betrekking op technische tekortkomingen (cheque die niet ontvangen werden, informatie die ontoereikend was). De oorzaak van deze problemen werd aangepakt.

Alle klachten met betrekking tot de toekenning van de loopbaancheque werden grondig geanalyseerd. Er werd telkens een technische oplossing of aanpassing in procedure gerealiseerd om de problemen in de toekomst te vermijden.

Inhoudelijk met betrekking tot het aanbod van de loopbaancentra

44 van de 67 klachten hebben betrekking op het aanbod van loopbaanbegeleiding door de loopbaancentra. 14 van deze klachten waren ongegrond, 29 deels gegrond/gegrond.

De inhoudelijke klachten kunnen nog eens worden onderverdeeld in volgende subcategorieën: Dienstverlening voldoet niet aan de verwachtingen in 10 situaties. Daarnaast houdt het loopbaancentrum zich in 22 situaties niet aan de afspraken, t.t.z. de loopbaancheque wordt onterecht ingezet, er is een ongeoorloofde registratie, er zijn klachten van derden tegen het loopbaancentrum met betrekking tot het niet respecteren van regels, er worden onterecht bijkomende betalingen gevraagd, ...

In sommige situaties gaat het over een combinatie van het zich niet aan afspraken houden en het niet voldoen aan de verwachtingen.

Klachtenbehandeling

In elk geval van gegrondheid krijgen de klanten de keuze tussen een nieuwe/alternatieve begeleiding van het centrum of een nieuwe loopbaancheque.

Er zijn een aantal centra die meerdere gegronde klachten ontvingen door burgers, echter zijn deze aantallen in verhouding tot het totale bereik van deze loopbaancentra relatief gezien te klein om op grond alleen daarvan actie te ondernemen.

Over het algemeen zijn de klachten gericht aan de loopbaanbegeleiders. De begeleiders en de coördinatoren van de centra reageren doorgaans altijd zeer opbouwend en klantgericht op de feedback en vragen van VDAB.

VDAB neemt steeds contact op met de indiener van de klacht en met het betrokken loopbaancentrum om zo tot een oplossing te komen. Bij een inhoudelijke klacht op initiatief van de burger wordt door VDAB bemiddeld tussen de burger en het loopbaancentrum. Het loopbaancentrum is meestal bereid om de klant gratis extra begeleiding aan te bieden (o.a. via het recht op gratis nazorg).

In eerste instantie wordt gestreefd naar een optimalisatie van het aanbod aan de burger. Indien blijkt dat het aanbod niet conform de regelgeving is, vordert VDAB de uitbetaling van de loopbaancheque terug bij het loopbaancentrum en krijgt de burger zijn persoonlijk aandeel van € 40 terug. De loopbaancentra in kwestie hebben tot nu toe steeds opbouwend gereageerd op deze vragen en terugvorderingen.

Op het verzoek van klanten om hun pakket opnieuw open te stellen en het voorgaande gebruik van een loopbaancheque te annuleren kan VDAB enkel ingaan indien blijkt dat een loopbaancentrum zich niet gehouden heeft aan formele bepalingen van de regelgeving. Het recht op één of twee loopbaancheques wordt dan voor de burger opnieuw geactiveerd, zodat deze opnieuw gebruik kan maken van de loopbaancheque bij een loopbaancentrum naar keuze.

Sommige loopbaancentra bieden een standaard aanbod van 8 uur aan. Hierop krijgt VDAB meer en meer de vraag van de burger om een eerdere, slechts gedeeltelijke opgebruikte (maar afgesloten) loopbaancheque opnieuw ter beschikking te stellen. Soms dateert die gedeeltelijke begeleiding al van meer dan een jaar geleden. VDAB gaat hier niet op in. Een klacht van langer dan 1 jaar geleden is volgens de regelgeving van de klachtenprocedure sowieso onontvankelijk.

Bevindingen

Van de 67 klachten zijn er 23 klachten gegrond, 35 deels gegrond en 17 ongegrond. In feite zijn er dus 58 gegronde of deels gegronde klachten, m.a.w. bij 0,084% van de aangevraagde loopbaancheques is er sprake van een gegronde of deels gegronde klacht.

Bij **0,093%** van de aangevraagde loopbaancheques **in 2017 en 2018** heeft de burger **een klacht neergelegd**. Ongeveer de helft daarvan betreft een klacht ten aanzien van de service en de andere helft betreft een klacht ten aanzien van de aanvraagprocedure van de loopbaancheque. Er is slechts **in 0,084%** van de aangevraagde loopbaancheques sprake van een **gegronde of deels gegronde klacht**.

In vergelijking met het aantal (deels) gegronde klachten van de eerste twee startjaren stijgt het relatieve aandeel van klachten van 0,03% tijdens de eerste twee werkingsjaren naar 0,084% tijdens de laatste twee werkingsjaren. Wanneer we de gegevens in detail analyseren dan merken we een verschuiving in de aard van klachten.

$\frac{2}{3}$ van de klachten hebben in de laatste twee werkingsjaren betrekking op de tekortkomingen van het loopbaancentrum en $\frac{1}{3}$ handelen over de aanvraagprocedure van de loopbaancheque. Deze laatste klachten blijken in $\frac{3}{4}$ van de gevallen ongegrond terwijl de klachten met betrekking tot de loopbaancentra in alle gevallen wel gegrond of deels gegrond blijken. In het laatste geval wordt steeds een rechtzetting gemaakt.

De burgers uiten iets sneller hun ongenoegen over de dienstverlening en vinden alsmaar meer hun weg naar de klachtenprocedure van VDAB. Op die manier helpt de burger VDAB om de kwaliteit van de dienstverlening op te volgen en te bewaken.

Het percentage van 0,09% klachten t.o.v. het aantal aangevraagde loopbaancheques blijft zeer laag. VDAB kan hieruit afleiden dat het systeem van aanvragen en informeren bij VDAB en Edenred zeer goed werkt. Kleine anomalieën doen zich voor en worden geheel volgens de regels van de klachtenprocedure door beide organisaties aangepakt en waar nodig weggewerkt.

Inhoudelijke klachten zijn één van de indicatoren van kwaliteit naast drie andere (tevredenheidsmeting, kwalimon en onrechtmatig gebruik) zodat ook met deze dient rekening te worden gehouden in het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening. Maar vanuit klachtenbeheer zijn er alvast geen negatieve signalen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening.

4.7 ONRECHTMATIG GEBRUIK VAN LOOPBAANCHEQUES

Situering

Het BVR omvat heel wat bepalingen en definities rond het gebruik van de loopbaancheque. In de praktijk merkt VDAB een aantal situaties op waarbij deze niet gerespecteerd worden. Dit wordt opgemerkt hetzij ter plaatse tijdens de kwalimon, hetzij via klachten van de burger, hetzij via analyse en vergelijking van de gegevens over het loopbaanlandschap waarover VDAB kan beschikken.

De verkeerde interpretatie of toepassing van het BVR gebeurt niet altijd met voorbedachte rade of met opzet. Er is ook sprake van een ondoordachte toepassing doordat de nuances niet voldoende duidelijk gesteld zijn of doordat de toepassing van het BVR niet voldoende eenduidig is. Echter zijn er zeker en vast ook situaties die een gevolg zijn van het 'bewust aftasten van de grenzen van het besluit' en het opportunistisch inzetten van de loopbaancheque door derden waarvan de burger op korte of lange termijn de dupe wordt. Niet enkel VDAB merkt dit op, verscheidene partners beamen dit en keuren dit samen met VDAB af.

Volgens art. 19. van het BVR kan de loopbaanvergoeding worden verminderd of teruggevorderd door VDAB als de gemandateerde onderneming de bepalingen van dit besluit niet naleeft. Indien VDAB overgaat tot zo'n beslissing is deze definitief nadat de gemandateerde onderneming de mogelijkheid heeft gekregen om haar verweermiddelen mee te delen binnen een vervaltermijn van vijftien dagen. Daarnaast kan de Raad van Bestuur VDAB het mandaat schorsen of intrekken (art. 18) indien een loopbaancentrum bepaalde overtredingen maakt. Dezelfde uitvoeringsvoorwaarden voor VDAB zijn van kracht als bij art. 19.

Observaties

VDAB ziet in dit ongeoorloofd gedrag twee soorten overtredingen, namelijk enerzijds inbreuken op de bepalingen uit het BVR, anderzijds inbreuken op de principes van loopbaanbegeleiding.

Enerzijds zijn er de concrete bepalingen uit het BVR die niet gerespecteerd worden. Het gaat hier om administratieve verplichtingen die niet goed opgevolgd worden, bepalingen en afspraken uit het draaiboek die niet gerespecteerd worden, etc.

Dit werd in verschillende gevallen aangekaart, formeel bepaald en opgevolgd door VDAB zonder effectief over te gaan tot het terugvorderen van pakketprijzen. VDAB heeft immers in eerste instantie een coachende rol. Het overgaan tot effectief terugvorderen gebeurt enkel indien het om een flagrante overtreding gaat die van een te grote orde is om niet in te grijpen of indien na waarschuwing en opvolging geen gevolg gegeven wordt aan de instructies. Indien na dergelijke coaching en advies nog overtredingen vastgesteld worden, vordert VDAB de pakketprijzen van de betreffende loopbaancheques consequent terug.

VDAB past hiermee art. 19 wel degelijk toe. Sinds de beschrijving van loopbaanbegeleiding is aangepast worden de vaststellingen van overtreding nog strikter opgevolgd en gesanctioneerd met een terugvordering van de loopbaancheque.

Alle onderstaande situaties zijn ontdekt op basis van een combinatie van on-deskanalyse van onze data van de studiedienst (correlatie gebruiker - werkgever - loopbaancentrum). De controles en terugvorderingen zijn op 30/06/2018 afgerond voor de periode tot juni 2017. Deze procedure werd in het najaar 2019 herhaald voor de periode tot juni 2018.

Onderstaande tabel geeft het overzicht van het aantal cases, de gegrondheid en bedrag van terugvordering in 2017 en 2018 weer. Het overzicht is ,uiteraard, anoniem. Wel is elke regel één loopbaancentrum zodat duidelijk wordt hoeveel centra hierbij betrokken waren. In tegenstelling tot de analyses van 2015 en 2016 zijn er geen loopbaancentra die in de twee opeenvolgende jaren 2017 en 2018 een cheque onrechtmatig heeft gebruikt.

2017					2018				
Aantal cases	Aantal gegrond	Aantal cheques	Na verweer	Bedrag (in €)	Aantal cases	Aantal gegrond	Aantal cheques	Na verweer	Bedrag (in €)
1	1	8	8	5.324					
1	0	7							
1	0	8							
1	0	12							
1	1	6	6	2.246					
1	0	14							
1	1	31							
1	0	2	2	4.747					
1	0	1	1	665,5					
					1	1	28	28	1.747,00
					1	1	8	8	2.828,00
					1	0	6		
					1	0	19		
					1	0	7		
SUBTOTAAL € 12.983					SUBTOTAAL € 4.575				
					TOTAAL: € 17.558				

Tabel 29: Overzicht van het aantal cases, (anoniem) gegrondheid en bedrag van terugvordering in 2017 en 2018..

In 2017 waren 9 loopbaancentra betrokken die via data-mining gemeld stonden als een 'verdachte' situatie. Na verdere analyse bleken er hiervan 4 gegrond te zijn. Dit resulteerde in een terugvordering voor een bedrag van € 12.983. In 2018 waren dat 5 cases, waarvan na verdere analyse 2 gegrond bleken te zijn. Dit resulteerde in een terugvordering voor een bedrag van € 4.575.

Voor 2017 en 2018 is respectievelijk **slechts 0,06%** en **0,02%** van het totaalbudget dat voor dat werkingsjaar is uitgegeven aan loopbaancheque. Voor 2015 en 2016 bedroegen deze percentages 0,33% op één werkingsjaar.

Op het totaal aantal loopbaancheques was het aantal overtredingen reeds klein. Nu is het aandeel terugvorderingen ten opzichte van het totaalbudget de laatste twee werkingsjaren nog eens sterk gedaald.

Deze bestrijding is niet de enige stap die VDAB onderneemt in kader van kwaliteitsbewaking. VDAB veronderstelt wel een verband is tussen deze aanpak en deze daling overheen de jaren in de bedragen, die zij dient terug te vorderen wegens ongeoorloofd gebruik.

Het principe van de uitvoering van de sanctionering op basis van de regelgeving is belangrijk om de correcte toepassing en de kwaliteit van de dienstverlening met de loopbaancheque te garanderen. De koepelorganisaties, sociale partners en Kabinet Werk ondersteunen VDAB om de uitvoer van deze sanctionering van feitelijke overtredingen te continueren.

Art. 18 betreft het schorsen van een mandaat is tot op medio 2019 één keer toegepast. Op basis van meerdere indicaties, die wijzen op onvoldoende kwaliteit in de dienstverlening (herhaaldelijke klachten, negatief afwijkende tevredenheid ten opzicht van het gemiddelde, ...) gaat VDAB effectief over tot het opschorten van het mandaat.

4.8 VERANDERINGEN, 1 JAAR NA LOOPBAANBEGELEIDING

Situering

Wat de impact of effecten van loopbaanbegeleiding zijn, is een vraag die vaak wordt gesteld maar waar niet eenvoudig een antwoord op gegeven kan worden. Reden hiertoe zijn zowel van methodologische aard als de samenhang van op elkaar inspelende factoren, die uiteindelijk leiden tot iemands gedrag of actie. Wat enigszins wél en makkelijker kan worden nagegaan zijn de veranderingen bij de loopbaancheque-gebruiker 1 jaar nadat deze zijn loopbaanbegeleiding heeft afgerond.

Voor een algemeen beeld over de effecten van loopbaanbegeleiding verwijzen we naar het onderbouwd onderzoek van Marijke Verbruggen (2008). Gefundeerd onderzoek naar effecten is eerder een opdracht voor onderzoeksinstituten. VDAB merkt dat er internationale belangstelling is voor effect- of impactmetingen van de dienstverlening. De noodzaak tot een meer uniforme aanpak en kader wordt hierbij aangehaald.

Ook al is het loopbaanlandschap ondertussen veranderd en zit er momenteel veel meer diversiteit in de dienstverlening dan voorheen, wanneer burgers getuigen over de outcome van hun loopbaanbegeleiding dan komen hierin nog steeds dezelfde elementen terug: het verwerven van meer zelfinzicht, hogere weerbaarheid op de arbeidsmarkt, het aanwenden of starten van een bijkomende opleiding, ... Soms verandert de werknemer van werk, soms ook niet, blijft in zijn functie of niet, wijzigt de taakinhoud of niet, of een combinatie van voorgaande. Soms kiest de burger voor het opstarten van een eigen zaak, al dan niet in hoofdberoep. Dit allen zijn loopbaankeuzes en loopbaanbeslissingen tot meer flexibiliteit en inzetbaarheid, namelijk de beoogde doelstelling van deze maatregel. Naast deze effectieve veranderingen van werkgever, sector, werkinhoud, functie, ... beleven loopbaanchequegebruikers ook veranderingen op een meer socio-emotioneel vlak zoals meer energie, meer voldoening, persoonlijke groei, Ook daar is de hypothese dat de loopbaanbegeleiding van invloed is, al is dat methodologisch nog moeilijker te meten en hebben contextuele factoren daarin wellicht een nog grotere invloed.

VDAB is bewust voorzichtig om systematisch metingen te doen o.b.v. de beschikbare data en dit om diverse redenen.

Een eerste reden heeft te maken met de vraag op welk tijdstip de meting het beste wordt ondernomen. Metingen dienen te worden gedaan een bepaalde periode na de gekregen service. 1 jaar na het einde van een loopbaanbegeleiding lijkt een aannemelijke termijn maar mogelijk is dat niet voor iedereen het juiste tijdstip. Momenteel bestaat daarover geen standaard en voor het kunnen vergelijken van resultaten zijn daarover eerst afspraken nodig.

De tweede reden heeft te maken met het leggen van conclusies. Zoals reeds gesteld kunnen via een bevraging wel de veranderingen in de werkcontext van de betrokkene worden achterhaald en eventueel ook hoe hij een situatie beleeft voor en na een zekere periode. Het is echter niet evident om een werkelijk causaal verband te leggen tussen deze bevindingen en de dienstverlening van loopbaanbegeleiding, laat staan elementen uit de loopbaanbegeleiding zoals aanpak of de gebruikte methode en tools te koppelen.

Loopbaandenken of –bewustzijn houdt in dat de burger over zijn levensfasen en levensdomeinen heen competenties ontwikkelt om inzetbaarder en flexibeler te zijn op de arbeidsmarkt. Zijn situatie en acties in andere levensdomeinen dan werk hebben een invloed op zijn positie op de arbeidsmarkt en omgekeerd. Die invloed kan los staan van de loopbaanbegeleiding of de loopbaanbegeleiding kan daarop net hebben ingespeeld. Onderzoek naar de effecten (en impact) van loopbaanbegeleiding dient rekening te houden met het geheel van beïnvloedende factoren. Elke loopbaanvraag is anders. Elke situatie van de burger is ook verschillend. Het is bijgevolg niet evident om die andere factoren buiten loopbaanbegeleiding onder controle te houden. Alvorens tot uitspraken te komen van enig causaal verband is daartoe meer onderzoek nodig.

Verder zijn er bij dit soort van onderzoeken tal van methodologische heuvels te overbruggen. Bij bevragingen na zo'n lange periode kampen onderzoekers immers met veel 'ruis'. Eén van de redenen hiervoor is dat respondenten slechts antwoorden wat ze zich herinneren en/of zelf (graag) willen geloven. Dit laatste is -in combinatie met de dynamiek van beïnvloedende factoren- nu net zeer moeilijk te achterhalen. Wanneer de gebruikers van loopbaanbegeleiding de verandering na een bepaalde periode toeschrijven aan zichzelf dan is dat een goede zaak. Het doel van loopbaanbegeleiding is immers dat gebruikers van deze service net eigenaar worden van hun eigen loopbaan. Er lijkt een paradox te bestaan tussen het blootleggen van effecten van loopbaanbegeleiding en het toeschrijven van de effectieve veranderingen in de loopbaan en / of de socio-emotionele belevingen aan het zelfsturend vermogen en de acties van klant zelf.

Een bijkomende moeilijkheid en misschien wel de belangrijkste tot het juist interpreteren van de bevindingen, is het hebben van een controlegroep van werknemers om de bevindingen te vergelijken. VDAB beschikt niet over een representatieve lijst van werknemers.

Opzet van bevraging bij loopbaancheque-gebruikers

Om bovenstaande methodologische redenen in combinatie om de burger niet onnodig te bevragen, heeft VDAB zich beperkt tot een éénmalige afname via een steekproefmeting. Het doel van deze steekproefbevraging en de bevindingen hiervan op te nemen in dit monitoringsrapport is eerder een voorzet te geven tot verder onderzoek dan uitspraken te doen over effecten van loopbaanbegeleiding.

Eind 2018 werd een representatieve steekproef van loopbaancheque-gebruikers bevestigd **één jaar na hun synthese-gesprek**. 2000 loopbaancheque-gebruikers werden aangeschreven. 484 respondenten van deze 2000 vulden de bevraging in. De antwoordrespons bedraagt dus 24,2%.

Aan deze loopbaancheque-gebruikers werden twee categorieën van vragen gesteld. Een eerste groep van vragen had betrekking op veranderingen in hun werkcontext alsook eventuele concrete acties; die zij ondernomen zouden kunnen hebben. Een tweede categorie van vragen ging over hun eigen beleving en welbevinden. Voor elk van de vragen werd hen gevraagd om hierover een vergelijking te maken tussen hun huidige situatie en hun situatie vóór de aanvang van de loopbaanbegeleiding.

Bevindingen

Hieronder presenteren we louter de zuivere bevindingen van deze bevraging.

Transities

De loopbaanchequegebruiker rapporteert volgende transities in zijn loopbaan:

	Neen	Ja
Andere werkgever	53%	47%
Andere sector	67%	33%
Andere functie	49%	51%
Andere taakinhoud	43%	57%
Bijkomende betaalde activiteit	84%	16%
Bijkomende onbetaalde activiteit	70%	30%
Van loondienst naar zelfstandige	94%	6%

Tabel 30: Verandering in werksituatie, 1 jaar na synthese loopbaanbegeleiding. Steekproefbevraging (n=484)

Bovenstaande veranderingen gaan over de transities in de loopbaan. Op basis van deze bevraging stellen we vast dat bijna de helft van de respondenten veranderd is van werkgever en 1 op 3 veranderd is van sector. Ongeveer de helft heeft een andere functie en bijna 60% heeft een andere functie-inhoud. 1 jaar na de loopbaanbegeleiding doet de burger in 30 % een bijkomende onbetaalde activiteit en 16% een bijkomende betaalde activiteit. 6% maakt ook de overstap van loondienst naar zelfstandige.

Veranderingen in de werksituatie

De loopbaanchequegebruiker rapporteert volgende effectieve veranderingen in zijn loopbaan:

	Minder/korter	Gelijk	Meer/langer
Werkzekerheid	18%	68%	14%
Duurtijd woon / werk	20%	60%	20%
Aantal werkuren	25%	52%	23%
Leerkansen op het werk	18%	56%	36%
Verantwoordelijkheden	16%	52%	33%
Vrije tijd	16%	47%	37%
Loon	23%	53%	25%
	Slechter	Gelijk	Beter
Werkomstandigheden	8%	47%	45%
	Neen	Ja	
Ontwikkelen van vaardigheden	43%	57%	

Tabel 31: Verandering in werksituatie, 1 jaar na synthese loopbaanbegeleiding; Steekproefbevraging (n=484)

In de verdere bevindingen is er de mogelijkheid om verbetering, onveranderde situatie of beleving of verslechtering aan te geven.

De vermelde 'verslechtingen' van de beleving (antwoordalternatieven 'minder', 'slechter', 'korter' op bovenstaande aspecten) (behalve voor het aandeel vrije tijd) zijn mogelijk te verklaren door een transitie van werk naar het statuut van werkzoekende; 1 jaar na de loopbaanbegeleiding. Ongeveer 12% van de respondenten rapporteert bij de open vragen immers werkzoekend of thuis wegens ziekte te zijn.

Dit cijfer komt overeen met de analyse uit de VDAB klantgegevens. Hieruit blijkt dat 14,6% van de loopbaancheque-gebruikers na de loopbaanbegeleiding een periode als werkzoekende kent.

Uit dezelfde VDAB klantgegevens merken we dat 69,7% van de loopbaancheque-gebruikers reeds een VDAB dossier heeft met een periode van werkzoekende voor de start van loopbaanbegeleiding. Bij 27% van de loopbaancheque-gebruikers is dat 5 jaar of minder geleden.

Los hiervan stellen we vast dat:

- **Werkzekerheid, de duurtijd woon / werk, het loon en het aantal werkuren** blijft 1 jaar na de loopbaanbegeleiding veelal **gelijk** en is bij evenveel respondenten verbeterd noch verslechterd.
- **Leerkansen op het werk, nieuwe verantwoordelijkheden op het werk, de werkomstandigheden en de beschikbaarheid over vrije tijd** blijven 1 jaar na de loopbaanbegeleiding doorgaans wel gelijk, al zijn er méér respondenten die hierbij een **verbetering** dan dat ze hierbij een verslechtering ervaren.
- Maar liefst 57% heeft 1 jaar na de loopbaanbegeleiding acties tot het **verder ontwikkelen van vaardigheden** genomen.

Veranderingen in beleving

De respondenten uit deze steekproef vermelden volgende socio-emotionele veranderingen:

Veranderingen in beleving	Minder / slechter / korter	Gelijk	Meer / beter / langer
Voldoening in de huidige job	10%	29%	61%
Energie	12%	31%	57%
Controle over de eigen loopbaan	10%	39%	51%
Aansluiting jobinhoud bij interesse	10%	49%	40%
Aansluiting jobinhoud bij vaardigheden	10%	51%	40%
Aansluiting jobinhoud bij waarden	10%	52%	39%
Mogelijkheden in je eigen loopbaan	10%	51%	39%
Relatie met de chef	11%	51%	38%
Relaties met de collega's	11%	58%	31%

Tabel 32: Verandering in beleving, 1 jaar na synthese loopbaanbegeleiding; Steekproefbevraging (n=484)

Bij de verandering in de beleving 1 jaar na de loopbaanbegeleiding zijn er voor alle bevraagde aspecten meer respondenten die een verbetering rapporteren dan een verslechtering.

Deze steekproefsgewijze benadering stelt vast dat volgende 'verbeteringen' in de beleving –waarbij het aandeel van rapportering over een 'verbetering' groter is dan 'gelijk gebleven'- het meest uitgesproken zijn: **'meer voldoening in de huidige job', 'meer energie en 'meer controle over de eigen loopbaan'.**

CONCLUSIES

Uit deze monitoring na zes jaar werking van de loopbaancheque komen volgende bevindingen m.b.t. het loopbaanlandschap naar voren:

- Na zes werkingsjaren zijn er **259 loopbaancentra** gemandateerd met **3.158-vestigingen** verspreid over Vlaanderen. Ten opzichte van het oude landschap is dit een 'verachtvoudiging'. Er zijn maandelijks nog steeds nieuwe mandaataanvragen. Hiervan zijn **238 actieve loopbaancentra**.
- De burger heeft **gemiddeld keuze uit 18 loopbaancentra in een straal van 5 km** van zijn woonplaats.
- Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en divers. Organisaties die loopbaanbegeleiding aanbieden hebben in 2/3 van de gevallen ook outplacement en of HR consultancy in hun aanbod. Opvallend is de groei van burn-out en bore-outbegeleiding door dezelfde begeleiders. Deze andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding komt als nieuw in de bevragsingslijst en staat meteen op de derde plaats van andere dienstverleningen.
- **Naar schatting** werken er zes jaar na de lancering van de loopbaancheques **in totaal 2.091 loopbaanbegeleiders**, waarvan **509 in loondienst** en **1582 als onderaannemer**. Het aantal onderaannemers stijgt fors.

Het gebruik van de loopbaancheque samengevat in cijfers luidt als volgt:

- Na zes jaar werking hebben in totaal **113.911 werknemers of zelfstandigen** loopbaanbegeleiding gevolgd. Dit is **4,0% van de werkende bevolking** in Vlaanderen.
- Hiervan zijn er 6.565 kortgeschoolden, 15.282 met een leeftijd boven 50 jaar, 3.000 personen met een migratie-achtergrond en 2.205 personen met een arbeidshandicap. Het aantal personen dat minstens behoort tot één van de kansengroepen komt na zes jaar op 23.841.
- De afgelopen zes jaar werden in totaal **156.408 loopbaancheques** gebruikt
- Er wordt zeer uitgebreid gebruik gemaakt van de loopbaancheque. Na zes jaar werking is het gebruik van loopbaanbegeleiding met 400 % gestegen ten opzichte van het 'oude' loopbaanlandschap en stijgt nog steeds.

Met betrekking tot het profiel van de loopbaanchequegebruiker zijn er volgende bevindingen:

- De loopbaanchequegebruiker is in **70%** van de gevallen een **vrouw** en in **70% van de gevallen hooggeschoold**.
- Ongeveer **65%** van de loopbaanchequegebruikers is **tussen de 30 en 50 jaar**.
- Het relatief aantal loopbaanchequegebruikers overheen de provincies loopt quasi gelijk met dat van de werkende bevolking. Enkel in West-Vlaanderen zijn er relatief gezien opvallend minder werkenden in loopbaanbegeleiding.
- Het relatieve aandeel kansengroepen bleef quasi stabiel gedurende de zes jaar werking met loopbaancheques.
- Het totaal aantal personen uit een kansengroep is in absolute cijfers in vier jaar tijd verdubbeld.
- De **stimuleringsfinanciering** werd toegekend in respectievelijk 2017 en 2018 aan 28 en 17 centra, respectievelijk 13% en 7% van het aantal gemandateerde loopbaancentra en respectievelijk voor een bedrag van €132 000 en €108.485 . Dit is respectievelijk 0,66% en 0,53% van het totaal budget.

Met betrekking tot kwaliteit komt uit deze monitoring het volgende naar voren:

- Met een gemiddelde score op de **tevredenheidsmeting** voor de twee loopbaancheques door de burger van **87%** ligt de tevredenheid over de loopbaanbegeleiding in het algemeen hoog en is deze zelfs aanvankelijk jaar na jaar licht gestegen en de laatste twee jaar stabiel gebleven.
- Deze hoge gemiddelde score op de tevredenheidsmeting wordt bevestigd door de overwegend positieve reacties over de gevolgde loopbaanbegeleiding, waarbij lofbetuigingen over de aanpak en loopbaanbegeleider niet uitblijven. Positieve reacties zijn 4 keer meer in aantal dan negatieve reacties.
- Zowel positieve als negatieve reacties in de open respons door de burger gaan voornamelijk over de aanpak van de loopbaanbegeleider.
- Uit de scores op de tevredenheidsmeting van VDAB blijkt dat de praktische uitwerking van het systeem doordacht, klantgericht, vernieuwend en degelijk opgezet is. Het systeem werkt.
- Uit de gegevens van de **kwalimon** blijkt dat de **website van de loopbaancentra bij slechts 29%** in orde was. De overige **20%** maakt helemaal geen melding van loopbaanbegeleiding, **17%** gebruikt geen logo, en **34%** gebruikt het logo vervormd, het oude logo of gebruikt enkel het logo van VDAB en niet het officiële van loopbaancheques.
- Uit de gegevens van de **kwalimon** blijkt dat **62%** van de **onderaannemers** geen eigen website heeft. Bij de overige **38%** van de onderaannemers gebruikt **34%** het correcte logo van de loopbaancheque, **66%** gebruikt een oude logo of heeft geen logo van de loopbaancheque. Slechts **41%** van de onderaannemers verwijst correct naar hun hoofdmandaathouder terwijl **59%** niet correct verwijst naar hun hoofdmandaathouder.
- 13 loopbaancentra werden na de kwalimon-actie 'controle van de website' aangesproken op **taalgebruik in het Nederlands** en opgevolgd, hetgeen telkens heeft geleid tot een rechtzetting van betrokken loopbaancentrum.
- De regiewerking van **VDAB** wordt door haar klanten (zowel burgers als loopbaancentra) en partners geapprecieerd. De **algemene tevredenheid** door de loopbaancentra werd nagegaan via een tenderbevraging en bedraagt in 2018 nog steeds **76,6%**, quasi gelijk gebleven met de score van 77% in 2016.
- Het aantal gegronde of deels gegronde **klachten** t.o.v. het totale aantal aangevraagde loopbaancheques is wel **licht gestegen maar toch algemeen zeer beperkt**. In 2017 en 2018 samen waren dat 67 klachten op een totaal van 68.504 aangevraagde loopbaancheques (=0,094%) terwijl dit overheen 2015-2016 precies 0,063% bedroeg.
- Het aantal gevallen van **onrechtmatig gebruik** en het aantal betwiste loopbaancheques blijft jaar na jaar beperkt. Slechts 2,5 % van de gemandateerde centra maken een overtreding.
- Desalniettemin voert VDAB haar regisseursrol in het loopbaanlandschap uit door de regelgeving in verband met onrechtmatig gebruik te handhaven en loopbaancentra, die de regelgeving overtreden effectief te sanctioneren door loopbaancheques terug te vorderen.
- Op die manier werd voor de overtredingen in respectievelijk 2017 en 2018 de bedragen van **€ 12.983** en **€ 4.575** teruggevorderd. Dit is respectievelijk slechts **0,06%** en **0,02%** van het budget van dat werkingsjaar. Geen één loopbaancentrum is twee jaar na elkaar in overtreding.
- Eén loopbaancentrum overtreedt de regelgeving in die mate dat VDAB het mandaat heeft moeten intrekken.
- Gemiddeld geven de loopbaancentra aan de provinciale **VDAB-medewerkers** een tevredenheidsscore van **4 op een 5-puntenschaal**, hetgeen in de lijn ligt van de vorige meting in 2017.
- De uitbetaling van loopbaancheques wordt systematisch op tijd behaald en de **samenwerking** met de uitbetalingsinstantie **EDENRED** verloopt **goed** en volgens de verwachtingen. De loopbaancentra geven deze samenwerking gemiddeld **4,3 op een schaal van 5**.

Verder, wist je dat ...

- In het afgelopen jaar (juli 2018 – juni 2019) alleen al waren er **26.179 werknemers of zelfstandigen** in loopbaanbegeleiding. Dit is 0,9% van de werkende bevolking in Vlaanderen.
- **Jobdoelwit, arbeidsmarktverkenning en werkbaar werk** zijn de 3 meest voorkomende loopbaanvragen terwijl motievenreflectie en kwaliteitenreflectie en zingeving relatief meer in combinatie voorkomen met een andere loopbaanvraag dan afzonderlijk.
- Een vraag met betrekking tot **leiderschap** komt het minst voor.

- **Vrouwen** stellen beduidend méér vragen over de **werk-privé balans** en over **werkbaar werk** terwijl **mannen** meer vragen hebben over **leiderschap**.
- Globaal beschouwd stelt de **burger behorend tot de kansengroepen** meer loopbaanvragen over **relaties in de context** én over **werkbaar werk** terwijl de burger, die **niet behoort tot de kansengroepen** meer loopbaanvragen heeft over **jobdoelwit, groei en uitdaging en de motievenreflectie**
- **Kortgeschoolden** hebben meer loopbaanvragen hebben over **werkbaar werk** terwijl **midden- en hogeschoolden** meer loopbaanvragen hebben in verband **kwaliteiten en motievenreflectie, groei en uitdaging en zingeving**.
- Burgers met een leeftijd **boven de 50 jaar** hebben meer loopbaanvragen in verband met **werkbaar werk en relaties in de werkcontext** terwijl burgers **onder de 50 jaar** meer loopbaanvragen hebben met betrekking tot **jobdoelwit en groei en uitdaging**.
- Personen **met een migratie-achtergrond** hebben meer loopbaanvragen over **groei en uitdaging** terwijl **autochtonen** meer loopbaanvragen hebben met betrekking tot **kwaliteiten en motievenreflectie, werkbaar werk en zingeving**.
- Personen **met een arbeidshandicap** hebben meer loopbaanvragen met betrekking tot **werkbaar werk** terwijl personen **‘zonder arbeidshandicap’** meer loopbaanvragen over **groei en uitdaging, zingeving, motievenreflectie en leiderschap**.

Via de verfijningen in de praktische onderrichtingen en de transparantie naar de burger streeft VDAB nog steeds samen met de loopbaancentra en hun onderaannemers met minimale inspanningen een **maximale kwaliteit van loopbaanbegeleiding voor de burger** na.

Verder bouwend op de nuancering in de beschrijving van loopbaanbegeleiding werkte VDAB enkele praktische onderrichtingen uit die betrekking hebben op de inhoud en vorm van de loopbaanbegeleiding. De dienstverlening van loopbaanbegeleiding werd vooral scherp **afgebakend** ten opzichte van andere dienstverleningen. Deze nuancering werd vervolgens transparant gemaakt naar zowel loopbaancentra en burger.

Naar aanleiding van de hoorzitting op 28 juni 2018 werd duidelijk gesteld dat de **doelstellingen van loopbaanbegeleiding primeren op de gebruikte methodiek**. De plaats van methodiek in het loopbaanbegeleidingsproces, de rol van de gebruikte methodiek en keuzevrijheid van de methodieken werden verhelderd voor de loopbaancentra.

VDAB hertekende in 2018 en 2019 drastisch zijn **webpagina's rond loopbaanbegeleiding**. Belangrijkste toevoegingen zijn het promotiefilmpje, de toelichting wat er van een loopbaanbegeleiding kan worden verwacht, de transparante communicatie over de diverse manieren waarop VDAB de kwaliteitsgarantie voert, meer intuïtief en gebruiksvriendelijk webpagina's,

Samen met het feit dat dit arbeidsmarktinstrument een vraag gestuurde maatregel is, geeft de nog steeds lineair stijgende trend van loopbaanchequegebruikers aan dat deze maatregel tegemoet komt aan een bestaande **nood van de burger**.

VDAB wenst tot slot haar partners te bedanken voor de **constructieve samenwerking** in de voorbije zes jaar. VDAB constateert immers dat de thematiek van loopbaanbegeleiding elke partner nauw aan het hart ligt. De partners blijken ten allen tijde bereid om VDAB van advies en ondersteuning te voorzien.

VDAB wenst te benadrukken dat VDAB als regisseur inzake de werking van de loopbaancheque op een open, constructieve en klantgerichte manier ten dienste zal blijven van de burgers, de loopbaancentra, de partners en het beleid die samen de werking van deze proactieve maatregel tot activering mogelijk maken.