



Monitoringsrapport **LOOPBAANBEGELEIDING 2021**



Meer info op vdab.be of bel **0800 30 700**



INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	3
Recht en voorwaarden	3
2. Facts & figures	6
2.1 Verbreding van de markt	6
2.2 Bereik en demografische gegevens	10
2.3 Recht op derde en vierde loopbaancheque na eerste zes jaar	17
2.4 Analyse van type werknemer en sectorale verdeling	19
2.5 Bevindingen tijdens de coronacrisis	22
2.6 Loopbaanvraag	25
3. Wetswijzigingen, onderrichtingen en budget	27
3.1 Digitale loopbaanreflectie-tools	28
3.2 Draaiboek voor gemandateerde loopbaancentra	31
3.3 Kwaliteitsbewaking	31
3.4 Budget	33
3.5 Kansengroepen en stimuleringsfinanciering	35
4. De werking van VDAB afgestemd op het BVR	36
4.1 Communicatie naar de burgers	36
4.2 Nieuw: Extranet voor gemandateerde loopbaancentra	37
4.3 Tevredenheidsmeting	38
4.4 Bevraging bij de loopbaancentra	42
4.5 Bevraging bij de onderaannemers	47
4.6 Kwalitatieve monitoring	53
4.7 Klachtenbeheer	56
4.8 Onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque	59
5. Conclusies	61
6. Bijlagen	64
6.1 Open respons van de bevraging bij de loopbaancentra	64
6.2 Open respons van de bevraging bij de onderaannemers	76

INLEIDING

Loopbaanbegeleiding via loopbaancheque: recht en voorwaarden

Dit monitoringsrapport loopbaanbegeleiding 2021 gaat in op de wijzigingen en nieuwigheden met betrekking tot de loopbaancheque voor de **periode tussen juli 2019 en juni 2021**.

De bredere beschrijving (definitie, afbakening en communicatie naar de burger, ed ...) vindt u in voorgaande monitoringsrapporten loopbaancheque 2, 4 en 6 jaar na lancering.

Hieronder wordt ter opfrissing het aanbod van loopbaancheques kort omschreven.

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 van 7 jaar.

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 van de werknemer gebeurt.

Wat?

De werkende heeft recht op 2 loopbaancheques voor loopbaanbegeleiding. Deze begeleiding omvat 4 uur voor de eerste loopbaancheque en 3 uur voor de tweede loopbaancheque.

Naast de effectieve begeleiding heeft de loopbaanchequegebruiker ook recht op gratis informatie met betrekking tot de dienstverlening en 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. Meer gedetailleerde info vind je [hier](#).

Bij wie?

Alle organisaties die voldoen aan een aantal voorwaarden kunnen een mandaat loopbaanbegeleiding 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. Meer gedetailleerde info i.v.m. nieuwe mandaten vind je [hier](#).

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 561 euro voor de eerste loopbaancheque en €420,75 euro (telkens excl. BTW) voor de tweede loopbaancheque. Elk 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 te voeren voor loopbaanbegeleiding bij kansengroepen en anderzijds om methodieken en tools uit te werken voor deze doelgroep. Voorwaarde is wel dat het gemandateerde loopbaancentrum zich engageert voor deze doelgroep door dit aan te geven bij de mandaataanvraag én door in totaal minimum 20 begeleidingen op jaarbasis te registreren.

Kwaliteitsbewaking

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 en koppelt deze aan elkaar. VDAB behartigt in haar regierol de kwaliteitsbewaking door middel van een meervoudige aanpak en stuurt bij waar nodig.

Deze kwaliteitsbewaking is een simultane aanpak op meerdere niveaus dat dit systeem van vouchers vereist en dat VDAB ook verder ontwikkelt. VDAB koppelt sommige acties aan risicomanagement.

Deze aanpak omvat diverse volgende acties die in hoofdstuk 3.3 worden omschreven.

Monitoring

Zoals gesteld levert VDAB dit monitoringsrapport acht jaar na lancering van de loopbaancheques op na zijn 3 voorgaande versies die je [hier](#) vindt. Deze monitoring heeft als doel de diverse beleidsfora te informeren en transparantie te bieden aan de loopbaancentra. Een globale beschrijving van het systeem van de loopbaancheques in het bijzonder voor de doelgroep van beleidsmakers vind je ook op de [website](#) van Departement Werk en Sociale Economie.

Opgelet:

Dit rapport focust op de wijzigingen en cijfers van begin juli 2019 tot eind juni 2021 en bouwt verder op de drie voorgaande rapporten. Wijzigingen na deze periode vormen onderwerp van het volgend monitoringsrapport.

Deze monitoring omvat vooreerst een rapportering van de stand van zaken, bereik, duurtijd, demografische gegevens, bereik van de kansengroepen, e.d. 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 communicatieacties e.d.

De jaren 2020 en 2021 worden gekenmerkt door de pandemie en deze heeft een grote impact op de cijfers en de acties zowel voor de loopbaancentra, de loopbaanbegeleiders zelf alsook VDAB. Waar relevant maken we in onze analyses de vergelijking met de voorgaande jaren. We maken geen vergelijking met voorgaande jaren met betrekking tot de aspecten die stabiel zijn gebleven. In het monitoringsrapport 2019 namen we een uitvoerige terugblik op en een vergelijking over de voorbije 6 jaar.

Een uitgebreid verslag over de aard van de loopbaanvragen, de verbanden met demografische gegevens en een beeld over de voornaamste redenen van de burger om in te stappen in loopbaanbegeleiding vind je in het monitoringsrapport van 2019. In dit monitoringsrapport gaan we vooral in op wat er sindsdien is veranderd. Diverse aspecten met betrekking tot deze maatregel worden continue bijgewerkt. Over elke wijziging worden de loopbaancentra per nieuwsbrief ingelicht. De uitgebreide toelichting van de praktische onderrichtingen wordt omschreven in het draaiboek voor de gemandateerde loopbaancentra. Dit draaiboek werd beter gestructureerd en kreeg ook een eigen plaats op het *extranet*.

De burger heeft nog steeds hulp nodig bij het kiezen van een gepast loopbaancentrum. Daarvoor bestaat de zoekrobot op de VDAB-site. De zoekrobot zelf en de infopagina's over wat van een loopbaanbegeleiding mag worden verwacht zijn min of meer ongewijzigd gebleven. Onze stakeholders en partners voegen vaker linken naar deze infopagina's toe op eigen websites en dat gebeurt in dialoog wanneer VDAB op de hoogte is. Meer en meer is VDAB ook actief op sociale media waarbij de link wordt gemaakt naar het aanbod van loopbaanbegeleiding.

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

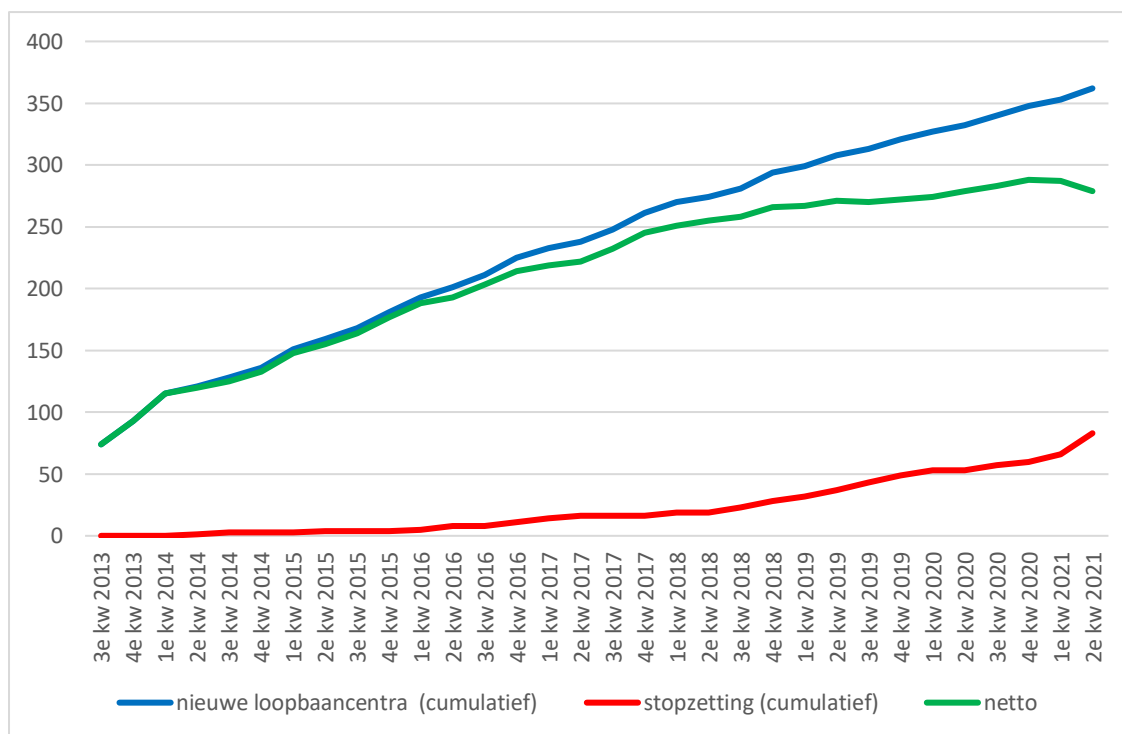
FACTS & FIGURES

2.1 VERBREIDING VAN DE MARKT

De lancering van de loopbaancheque ging medio 2013 gepaard met het opzet van een mandatsysteem voor loopbaancentra. Van bij aanvang werden enkele doelstellingen bepaald door het beleid en deze doelstellingen zijn reeds lang ruimschoots behaald. Een mandaat heeft een geldigheid van 6 jaar. De eerste spelers op de markt zijn dus nu, 8 jaar na de lancering, gestart met hun tweede mandaat.

Niet alleen het aantal loopbaancentra maar ook het aantal onderaannemers dat zich aansluit bij een loopbaancentrum maakt deel uit van de verbreding van deze markt. Hieronder rapporteren we over deze evolutie sinds 2013 tot nu. De data en vaststellingen uit de bevraging van de loopbaancentra, afgenomen in mei 2021, zijn hiertoe onze bron.

Aantal loopbaancentra



Grafiek 1: Evolutie van het (netto) aantal gemandateerde loopbaancentra over de afgelopen 8 jaar.

In de periode tussen juli 2019 en juni 2021 nam de markt toe met netto 18 gemandateerde loopbaancentra. Dit brengt het totaal van gemandateerde loopbaancentra eind juni 2021 op 277 gemandateerde loopbaancentra.

De nettocurve in bovenstaande grafiek lijkt af te vlakken. De aangroei van nieuwe centra daarentegen is lineair. Onderstaande tabel geeft het aantal stopzettingen van loopbaancentra op vier meetmomenten weer. De minder sterke toename in de grafiek is vooral te wijten aan het toenemend aantal stopzettingen van loopbaancentra. Er komen wel degelijk nog steeds nieuwe loopbaancentra bij maar er zijn ook loopbaancentradie hun mandaat stopzetten. Ook dit wordt weergegeven in bovenstaande grafiek. Hierdoor is er geen netto aangroei van het aantal loopbaancentra.

	Aantal stopzettingen
juli 2013 - juni 2015	9
juli 2015 - juni 2017	8
juli 2017 - juni 2019	34
juli 2019 - juni 2021	36

Tabel 1: Aantal stopzettingen van het mandaat per periode van 2 jaar.

Het aantal stopzettingen is de laatste vier jaar dus fors gestegen in vergelijking met de eerste 4 jaar na de lancering van de loopbaancheque. VDAB vermoedt dat volgende factoren meespelen (in volgorde van belang):

- Verandering van ondernemingsstatuut, bv. wijziging van een eenmanszaak naar een bvba, nv, enz. Door de 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 fusioneerden en kwamen onder één mandaat terecht.
- Persoonlijke redenen: vooral in het geval van eenmanszaken kunnen contextuele factoren zeer bepalend zijn.

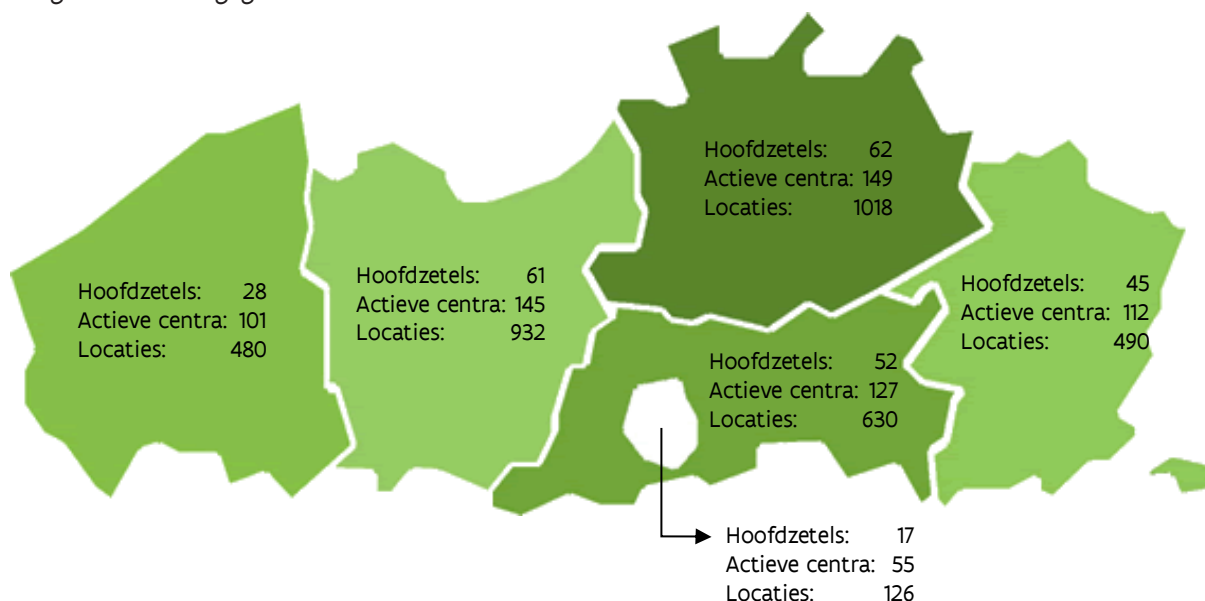
Aantal vestigingen

Eind juni 2021 zijn er 277 gemandateerde centra. Hiervan zijn 12 loopbaancentra passief (4% van alle centra) en 265 actief. Onder passieve centra verstaan we centra die momenteel geen gebruik maken van hun mandaat om begeleidingen te doen en ook niet voorkomen in de zoekrobot op de website. Deze passieve centra worden verder buiten beschouwing gelaten.

	Aantal hoofdzetels	Aantal centra actief in de provincie	Aantal vestigingen	% vestigingen
Antwerpen	62	149	1018	27%
Limburg	45	112	490	13%
Oost-Vlaanderen	61	145	932	24,7%
Vlaams-Brabant	52	127	630	16,7%
West-Vlaanderen	28	101	480	15,4%
Brussel	17	55	126	3,3%

Tabel 2: Aantal hoofdzetels per provincie, aantal centra dat actief is per provincie, aantal vestigingen per provincie op 1 juli 2021.

Geografische weergegeven:



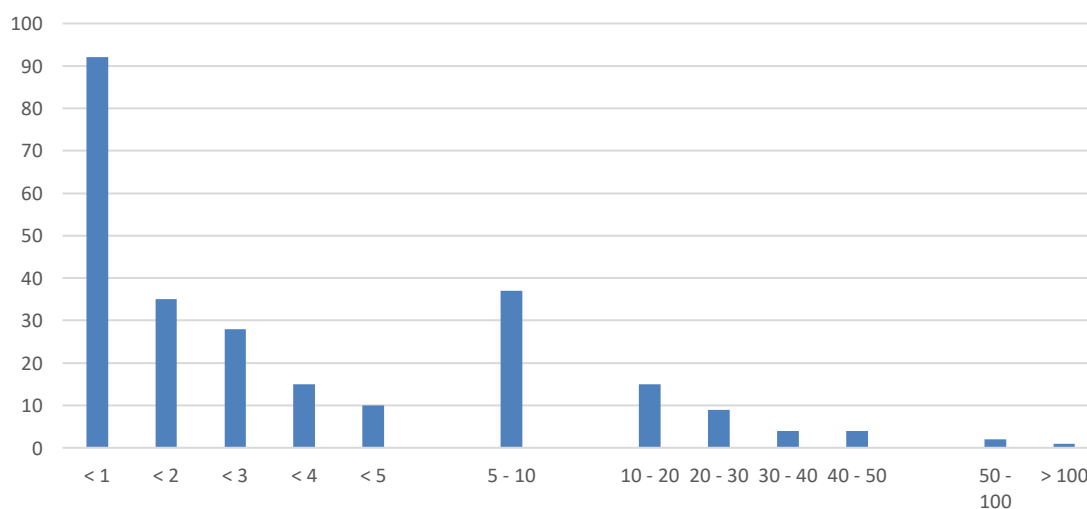
Eind juni 2021 zijn er 265 actieve gemandateerde loopbaancentra met 3.776 vestigingen. De burger beschikt hiermee over gemiddeld meer dan 21 loopbaancentra in een straal van 5 km. Het aantal vestigingen stijgt jaar na jaar veel sneller dan het aantal centra. Dit betekent dat loopbaanbegeleiding geografisch gezien steeds beter bereikbaar wordt voor de burger.

Het aantal vestigingen is echter nooit 100% correct. Hiervoor zijn twee redenen: loopbaancentra annuleren niet altijd hun passieve vestigingen, ook al vraagt VDAB dit met aandrang. Daarnaast hebben sommige centra zogenaamde 'mobiele' loopbaanbegeleiders die flexibel tot bij de klant gaan vanuit een satellietadres dat ze al dan niet doorgeven als vestiging.

Diversiteit van loopbaancentra

Grootte van de centra

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.



Grafiek 2: Aantal centra met hun gemiddeld maandelijks gestarte begeleidingen (juli 2020 – juni 2021) Opgelet: Weergave met 4 verschillende intervallen op de X-as.

De 265 actieve centra hebben van juli 2020 tot eind juni 2021 gemiddeld 13,11 begeleidingen (eerste loopbaancheque) per maand opgestart. 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. 79 centra (of 30% van de actieve centra) halen *minder* dan 2 begeleidingen per maand; 53 centra (20% van de actieve centra) halen *meer* dan het gemiddeld maandelijks aantal begeleidingen.

15 loopbaancentra of 5,7% van het totaal aantal loopbaancentra halen *meer* dan 50 begeleidingen per maand en nemen samen 47,4% 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%.

Personeelsinzet

	Aantal	Aandeel tov totaal	1 ste loopbaan-cheque-gebruiker	Aandeel tov totaal
Onderaannemers	1.801	75,1%	32.037	78,8%
Werknemers in loondienst	547	22,8%	6.955	17,1%
Zaakvoerders	50	2,1%	1.675	4,1%
TOTAAL	2.398	100%	40.667	100%

Tabel 3: Aantal en aandeel van de personeelsinzet in de periode juli 2019 tot juni 2021.

Tijdens de periode juli 2019 tot juni 2021 werkten er in totaal 2.398 professionals in loopbaanbegeleiding in het loopbaanlandschap. Deze cijfers zijn gebaseerd op de vermelding van de loopbaanbegeleiders in het registratiesysteem. Van deze 2.398 professionals zijn er 547 in loondienst en werken er 1.801 als onderaannemer bij een loopbaancentrum. Daarnaast zijn er 50 zaakvoerders die ook zelf loopbaanbegeleidingen uitvoeren. Dit komt neer op 75 75% onderaannemers, 23% loopbaanbegeleiders in loondienst en 2% zaakvoerders die met de loopbaancheque werken.

Deze drie groepen nemen een ongeveer gelijkaardig aandeel van de loopbaanbegeleidingen voor hun rekening.

Bevindingen

Het landschap is sinds de start in juli 2013 gegroeid van 56 loopbaancentra naar 277 loopbaancentra (op 1 juli 2021) waarvan er 265 actief zijn.

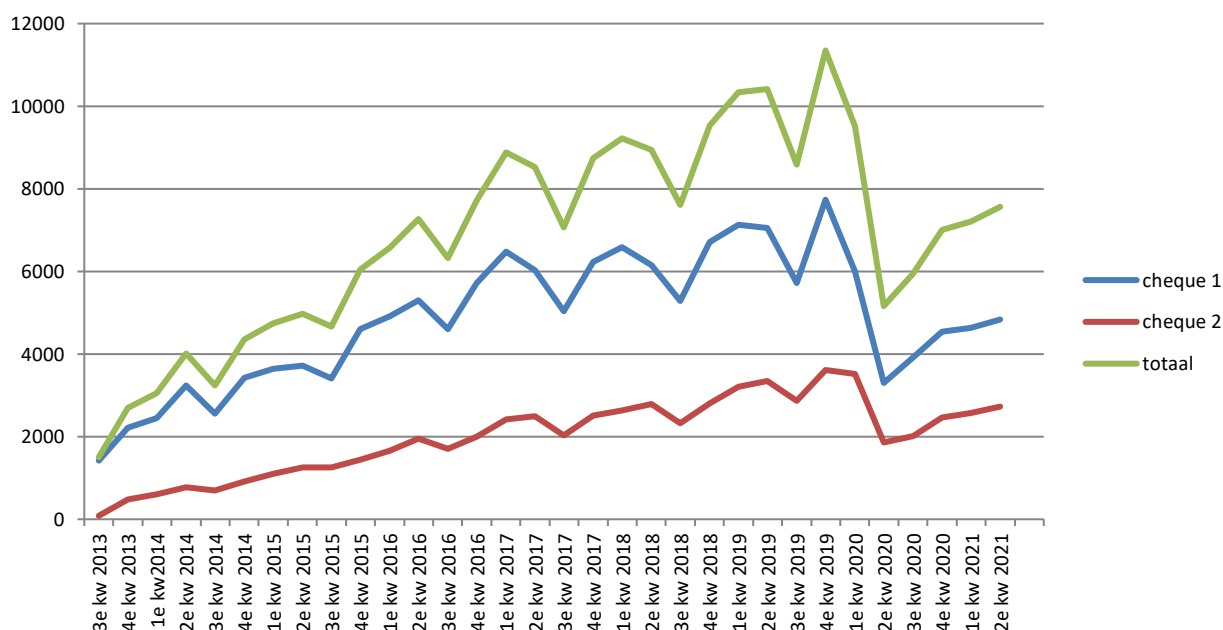
Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en divers. Na acht werkingsjaren zijn er 265 actieve loopbaancentra met 3.766 vestigingen verspreid over Vlaanderen. Ten opzichte van het oude landschap is dit een ruime vervijfvoudiging van de markt.

Door de grote diversiteit van het aanbod ligt er een enorm potentieel aan invalshoeken, methodieken. 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 daartoe de zoekrobot als instrument. Verder wordt nuancering in het aanbod gemaakt door de toenemende profilering van de loopbaancentra en de onderaannemers zelf met al dan niet eigen website. Deze evolutie komt het belang van de keuzevrijheid ten goede en het beleidsdoel van meer diversiteit in het loopbaanlandschap. Anderzijds is het een uitdaging voor VDAB om de correcte communicatie door de loopbaancentra te bewaken.

2.2 BEREIK EN DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

Aantal gestarte begeleidingen



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

De evolutie van het gebruik van de loopbaancheque kende in 2019 een verdere stijging. Tijdens de zomervakantie is er elk jaar een lichte terugval in het gebruik van de loopbaancheque.

In 2020 is er een sterke terugval van het aantal loopbaancheques te zien ten gevolge van de wijziging in het BVR (waardoor een burger minstens 7 jaar werkervaring moet hebben om loopbaanbegeleiding te kunnen volgen) enerzijds en ten gevolge van de coronacrisis anderzijds. Burgers focusten eerder op primaire problemen (gezondheid, stabiel inkomen, ...) waarbij loopbaanvragen "on hold" gezet werden. Daarnaast was voor vele burgers de verplichte digitale dienstverlening tijdens de twee lockdowns een drempel om de loopbaancheque op te nemen. Vele burgers stelden hun loopbaanbegeleiding omwille van die redenen uit.

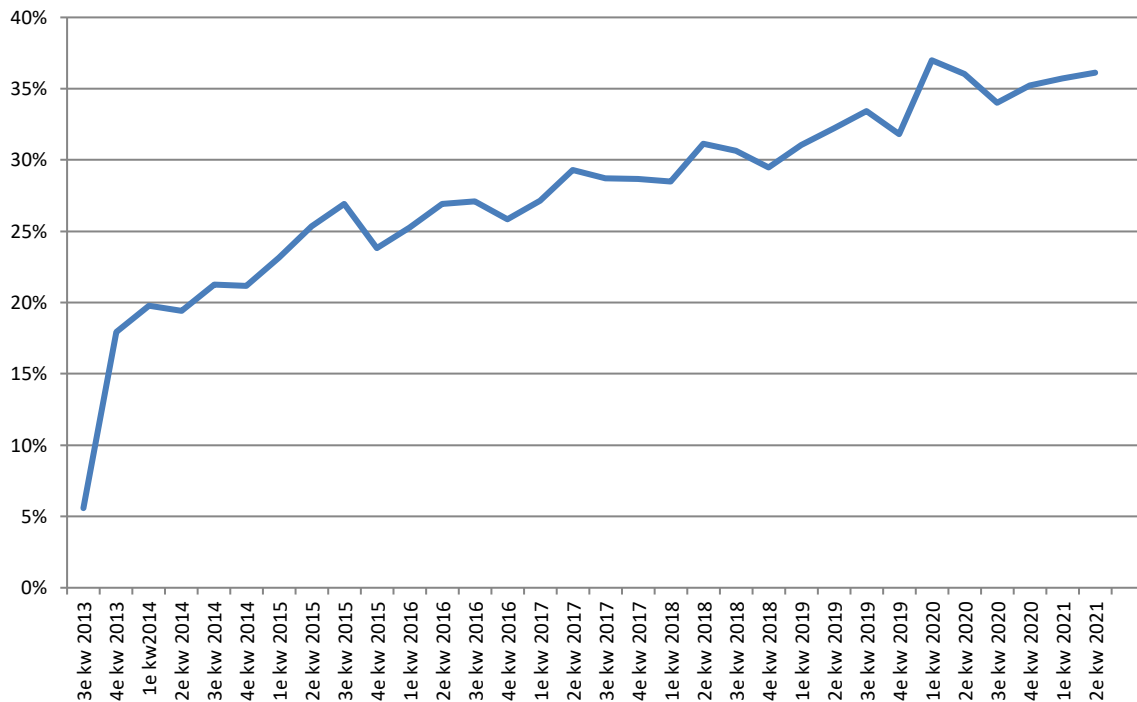
Het totale aantal loopbaancheques daalde in 2020 met 32% t.o.v. 2019. Het is op dit moment zeer moeilijk om exact te bepalen in welke mate de beleidsbeslissing enerzijds en de coronacrisis anderzijds verantwoordelijk is voor deze afname. De daling wordt duidelijk in onderstaande tabellen.

	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)	7 ^e jaar (07/2019- 06/2020)	8 ^e jaar (07/2020- 06/2021)	TOTAAL 8 JAAR
1 ^{ste} cheque	9.314	13.338	18.233	22.836	24.011	26.179	22.748	17.928	154.587
2 ^{de} cheque	1.952	3.969	6.312	8.614	9.946	11.704	11.863	9.793	64.153
Totaal	11.266	17.307	24.545	31.450	33.957	37.883	34.611	27.721	218.740

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 154.587 burgers, die in de afgelopen acht jaar gebruik maakten van loopbaanbegeleiding. Acht jaar na de lancering van de loopbaancheque heeft 5,3% van de werkende bevolking zijn recht op loopbaanbegeleiding opgenomen.

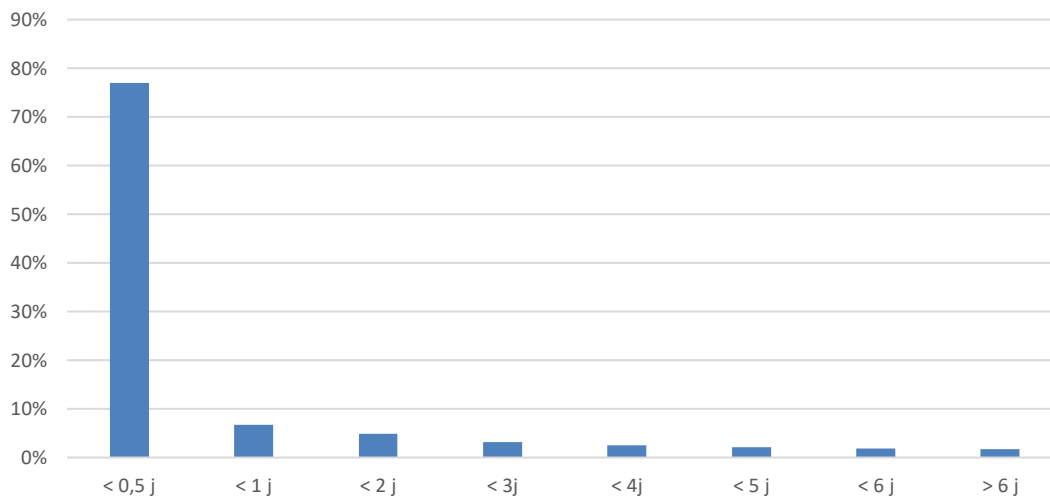
Het gebruik van de tweede cheque



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

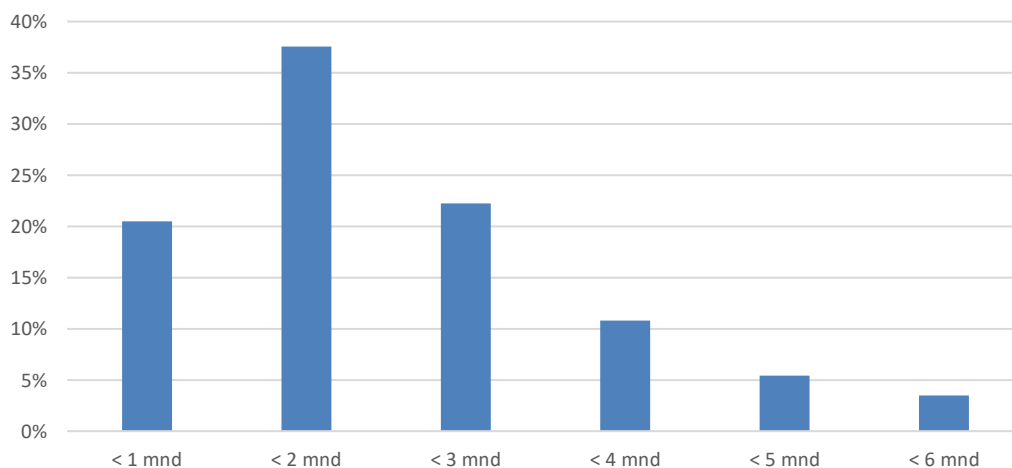
Over de volledige periode van de afgelopen acht jaar zijn 29,3% van de opgenomen loopbaancheques tweede cheques. 70,7% van de cheques zijn eerste cheques. Deze percentages liggen in lijn met die van 2019.

We zien dus een blijvende groei in de opname van de tweede loopbaancheque. 41,5% van de burgers die een eerste loopbaancheque hebben opgenomen namen in de voorbije twee jaar ook hun tweede loopbaancheque op. Opgelet: Dit percentage ligt hoger dan in grafiek 4 waar aandeel tweede cheques ten opzichte van het totaal aantal loopbaancheques wordt getoond.



Grafiek 5: Tijd tussen eerste en tweede loopbaancheque

Op basis van de registratie door de loopbaancentra stellen we vast dat bijna 77% van de tweede loopbaanchequegebruikers die tweede loopbaancheque opneemt binnen 6 maanden na de eerste cheque. In 2019 bedroeg dit 70%. Een fijnere analyse van deze tijd tussen het synthesesgesprek van de 1^{ste} loopbaancheque en de start van de 2^{de} loopbaancheque geeft het volgende beeld.



Grafiek 6: Tijd tussen eerste en tweede loopbaancheque (beperkt tot de eerste 6 maanden na start)

Van diegenen die hun tweede cheque binnen de 6 maanden opnemen, doet 20,5% dit binnen de eerste maand na afronding van de eerste loopbaancheque en 37,6% doet dit binnen de tweede maand, m.a.w. 58% van de gebruikers neemt binnen de 2 maanden beide loopbaancheques op. In 2019 was dit 50%.

Vermoedelijk is dit een onderschatting. VDAB baseert zich op het tijdstip van registratie door het loopbaancentrum. Te verwachten valt dat deze registratie (een administratieve handeling van het loopbaancentrum) doorgaans later valt dan het effectieve begeleidingsgesprek.

In de periode van juli 2019 tot juni 2021 wordt in 14,3% van de gevallen de tweede loopbaancheque ingezet bij een andere loopbaanbegeleider en in 16,5% bij een ander loopbaancentrum. Soms veranderen klanten van loopbaancentrum omdat hun coach inmiddels voor een ander loopbaancentrum werkt.

Gemiddeld wordt een tweede loopbaancheque 268 dagen of ongeveer 9 maanden na de eerste opgenomen. De tijd tussen opname van de eerste en tweede cheque verschilt echter opmerkelijk naargelang deze wordt ingezet in eenzelfde of een ander loopbaancentrum.

Als de tweede cheque wordt ingezet bij hetzelfde loopbaancentrum gebeurde dit in de periode van juli 2019 tot juni 2021 gemiddeld na 103 dagen (of ongeveer 3,5 maanden). Als de tweede loopbaancheque wordt ingezet bij een ander centrum dan gebeurde dat gemiddeld 1093 dagen (of ongeveer 3 jaar) na de eerste loopbaancheque.

Op basis van beide bevindingen kunnen we stellen dat de tweede loopbaancheque vooral deel uitmaakt van één (langere) loopbaanbegeleiding wanneer deze bij eenzelfde loopbaancentrum wordt ingezet.

Demografische gegevens

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

	Aantal gebruikers 07/2019-06/2021	Aandeel van de gebruikers 07/2019-06/2021
Antwerpen	12.208	30%
Limburg	5.259	12,9%
Oost-Vlaanderen	9.883	24,3%
Vlaams-Brabant	6.558	16,1%
West-Vlaanderen	5.952	14,6%
Brussel	788	1,9%
Buiten Brussel en Vlaanderen	21	0,1%

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

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

	Werkende bevolking Vlaanderen *	Aandeel van de gebruikers 07/2019-06/2021
Antwerpen	27,6%	30,6%
Limburg	13,1%	13,2%
Oost-Vlaanderen	23,6%	24,8%
Vlaams-Brabant	17,5%	16,5%
West-Vlaanderen	18,2%	14,9%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) 2019

Tabel 6: Aandeel van loopbaanchequegebruikers volgens provincie vergeleken met aantal werkenden per provincie.

De opname van de loopbaancheque bekeken op basis van de woonplaats van de klant, blijft in dezelfde lijn sinds 2013. Verhoudingsgewijs is er een grotere opname in de provincie Antwerpen en kleinere opname in de provincie West-Vlaanderen.

Geslacht

	Werkende bevolking Vlaanderen *	Aandeel van de gebruikers 07/2013-06/2021
Mannen	52,8%	31,9%
Vrouwen	47,2%	68,1%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2019

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

Opvallend is dat 68% van de klanten in loopbaanbegeleiding vrouwen zijn. Dit is het omgekeerde van de man-vrouwverhouding bij de werkende bevolking waar vrouwen in de minderheid zijn. Deze verhouding blijft stabiel over de jaren heen.

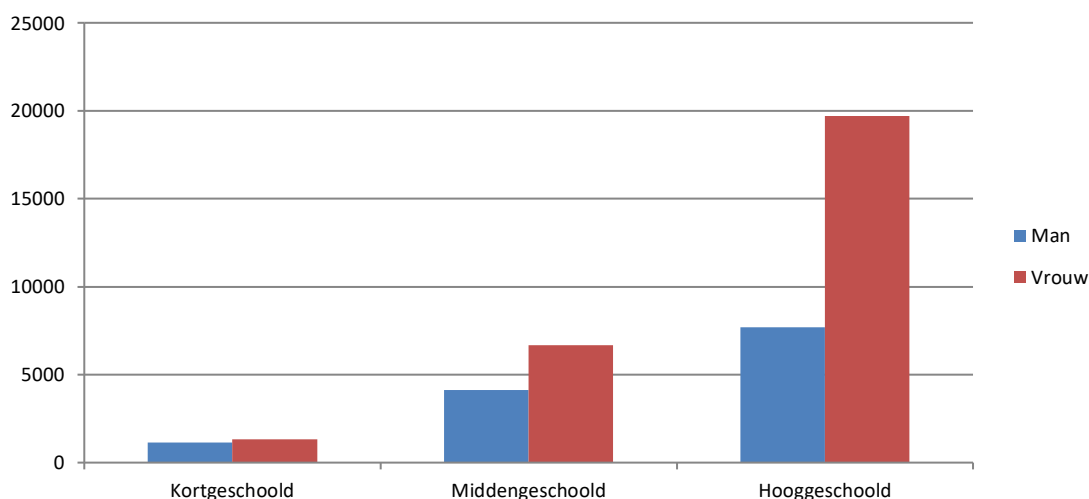
Scholingsgraad

	Werkende bevolking Vlaanderen *	Aandeel van de gebruikers 07/2019-06/2021
Kortgeschoolden	12%	6,1%
Middengespoolden	40,2%	26,6%
Hooggeschoolden	47,8%	67,3%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2020.

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

Van alle loopbaanbegeleiders is 67,3% hooggeschoold, 26,6% middengespoold en slechts 6,1% laaggeschoold. Deze verhoudingen zijn quasi stabiel sinds 2013. Ook hier liggen de verhoudingen totaal anders dan bij de werkende bevolking met een duidelijke oververtegenwoordiging van hooggeschoolden.



Grafiek 7: Aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding volgens scholingsgraad (periode 07/2019-06/2021).

De oververtegenwoordiging van vrouwen in loopbaanbegeleiding is sterk uitgesproken in de groep van hooggeschoolden (72% vrouwen tegenover 28% mannen). De groep hooggeschoolde vrouwen maakt bijna de helft (48,4%) uit van de totale klantengroep.

Leeftijd

	Werkende bevolking Vlaanderen *	Aandeel van de gebruikers 07/2019-06/2021
< 20 jaar	1,2%	0%
20-30 jaar	17,8%	12,6%
30-40 jaar	24,1%	39,8%
40-50 jaar	25,1%	30,9%
50-55 jaar	13,5%	10,2%
> 55 jaar	18,3%	6,5%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2019.

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

Slechts 16,7% van de loopbaanchequegebruikers is ouder dan 50 jaar waarvan 6,5% ouder is dan 55 jaar. Deze leeftijdsgroep blijft ondervertegenwoordigd al stijgt het aandeel gebruikers boven de 50 jaar wel.

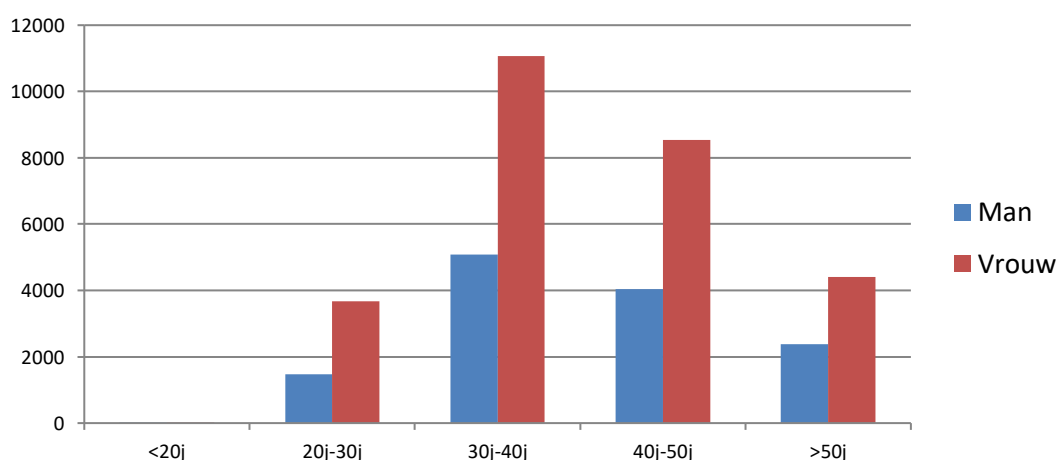
Sinds de aanpassing van het BVR vanaf 2020 dient de burger minstens zeven jaar werkervaring te hebben om recht te hebben op een loopbaancheque. Hierdoor daalt het aandeel in de leeftijdsgroep onder 30 jaar sterk en stijgen de percentages (kunstmatig) bij de overige leeftijdsgroepen.

Dit blijkt het duidelijkst als we de cijfers voor en na januari 2020 (= moment van de BVR-wijziging) naast elkaar leggen en de categorie van 20 tot 30 jaar opsplitsen.

	Loopbaanchequegebruikers 01/2019-12/2019	Loopbaanchequegebruikers 01/2020-06/2021
20-25 jaar	3,3%	0,5%
25-30 jaar	19,5%	6,4%

Tabel 10: Aandeel loopbaanchequegebruikers 20 tot 25 jaar en 25 tot 30 jaar voor en na de BVR wijziging.

Het aandeel van loopbaanchequegebruikers tussen 20 en 25 jaar daalde vanaf 2020 met minstens 85%. Bij de leeftijdsgroep tussen 25 en 30 jaar gaat het om een daling van minstens 70%.



Grafiek 8: Aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding opgedeeld naar leeftijd (periode 07/2019-06/2021).

Meer dan 70% van de gebruikers van loopbaanbegeleiding is tussen 30 en 50 jaar. De oververtegenwoordiging van vrouwelijke loopbaanchequegebruikers doet zich voor in alle leeftijdsgroepen.

Kansengroepen

Hieronder staan de absolute cijfers van het bereik van werkenden uit alle kansengroepen. Met gecombineerde kansengroepen wordt het aandeel deelnemers dat behoort tot meerdere kansengroepen bedoeld.

	gebruikers 07/2019-06/2021
Kortgeschoolden	2.467
50+	6.785
Personen met migratie-achtergrond	1131
PmAH	754
Gecombineerde kansengroepen	9.805

Tabel 11: Absolute aantallen kansengroepen laatste twee werkingsjaren.

Weergegeven in relatieve cijfers ziet het aandeel deelnemers uit de kansengroepen er als volgt uit.

	Werkende bevolking Vlaanderen*	Aandeel van de gebruikers 07/2019-06/2021
Kortgeschoolden	20,6%*	6,1%
50+	31%*	16,7%
Personen met migratie-achtergrond	5%*	2,8%
PmAH	7,1%*	1,9%
Gecombineerde kansengroep	51,6%**	24,1%

* 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 12: Aandeel uit de kansengroepen bij de werkende bevolking en bij de loopbaanchequegebruiker in de voorbij twee werkingsjaren.

Slechts 1,9% van de klanten in loopbaanbegeleiding heeft een arbeidsbeperking, 2,8% van de klanten heeft een migratieachtergrond. Deze cijfers blijven gelijk met voorgaande jaren.

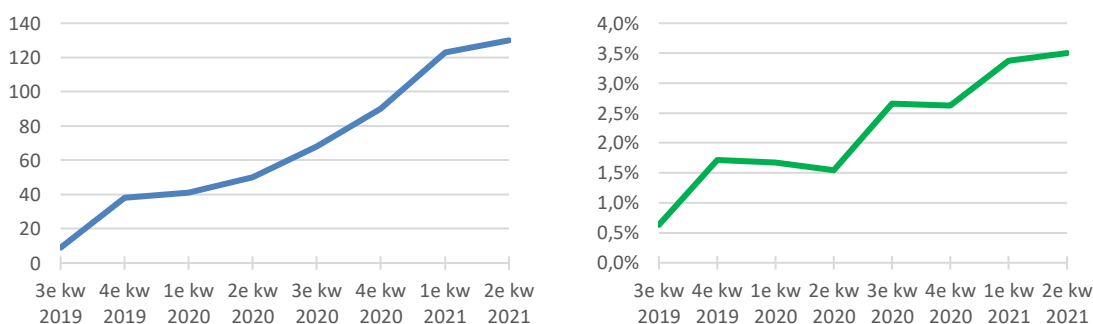
Het aandeel 50-plussers in loopbaanbegeleiding stijgt jaar na jaar maar door de eerder aangehaalde BVR-wijziging neemt hun aandeel ook kunstmatig toe. Door de relatieve toename van de 50-plussers is het aandeel deelnemers dat behoort tot meerdere kansengroepen met 2,5 procentpunten toegenomen.

Na acht jaar werking hebben in totaal 154.587 werknemers of zelfstandigen loopbaanbegeleiding gevolgd. Hiervan zijn er 9.033 kortgeschoolden, 22.062 50-plussers, 4.131 personen met een migratie-achtergrond en 2.957 personen met een arbeidshandicap. Het aantal deelnemers dat minstens tot één van de kansengroepen behoort is na acht jaar 33.641.

2.3 Recht op derde en vierde loopbaancheque na de eerste zes jaar

Eind juni 2019 eindigde de eerste periode van 6 jaar van het systeem van de loopbaancheque. Sindsdien kunnen burgers die vanaf 1 juli 2013 twee loopbaancheque kochten opnieuw gebruik maken van hun recht op loopbaancheques. In onderstaande analyse wordt die tweede opname van het recht op loopbaancheque de derde en eventueel vierde cheque genoemd.

Van juli 2019 tot eind juni 2021 hebben 549 burgers na de eerste periode van 6 jaar een derde loopbaancheque opgenomen en 130 burgers hebben een vierde cheque opgenomen. Van juli 2013 tot juni 2015 waren er 22652 unieke klanten en hiervan heeft dus 2,42% na 6 jaar een nieuwe loopbaanbegeleiding opgestart.



Grafiek 9: Aantal derdechequegebruikers tussen medio 2019 en medio 2021

Grafiek 10: Percentage derdechequegebruikers tussen medio 2019 en medio 2021 t.o.v. 2013 -2015

Er is een duidelijke toename van het aantal derde cheques, zowel in absolute aantallen als in percentage van unieke klanten van 6 jaar voordien. Verwacht wordt dat dit aantal nog zal toenemen.

	unieke klanten 07/2013-06/2015	derdechequegebruikers 07/2019-06/2021
Mannen	35,66%	17,85%
Vrouwen	64,34%	82,15%
Kortgeschoold	7,22%	2,55%
Middengespoold	27,77%	12,20%
Hooggeschoold	65,01%	85,25%
50+	11,66%	16,94%
Migratieachtergrond	2,71%	1,46%
PmAH	2,29%	2,37%
Gecomb. kansengroep	20,55%	21,86%

Tabel 13: vergelijking demografische gegevens van unieke klanten (referentieperiode 2013-2015) met derdechequegebruikers

Er zijn enkele opvallende verschillen tussen de unieke klanten uit de referentieperiode medio 2013 tot medio 2015, de periode dat deze burgers hun eerste cheque opnamen, en deze derdechequegebruikers tussen medio 2019 en medio 2021. Er is een significante oververtegenwoordiging van vrouwen en hooggeschoolden. Maar liefst 82% van deze derdechequegebruikers zijn vrouwen en 85% is hooggeschoold.

Opgelet: de significante stijging bij de 50-plussers in de tabel kan een gevolg zijn van de BVR-wijziging.

Van de huidige klanten die een eerste cheque opnemen, zijn er slechts een beperkt aantal derdechequegebruikers. Over de voorbije 2 jaar is gemiddeld 1,22% van de klanten derdecheque-gebruiker. Ten opzichte van het aantal eerste cheques 6 jaar terug is dit gemiddeld 2,27% van alle klanten die dus 6 jaar later een derde cheque opnemen..

Opvallend is dat ongeveer de helft van deze derde loopbaanchequegebruikers hun tweede cheque niet aansloot op hun eerste cheque. van de 458 tweede cheques zijn er 220 (48%) opgenomen tussen 2016 en 2021.

Bij deze derdechequegebruikers bedraagt de gemiddelde tijd tussen de start van de eerste en de tweede loopbaancheque 1053 dagen of ongeveer 3 jaar. Dat kan niet beschouwd worden als één doorlopende loopbaanbegeleiding. De tijd tussen de start van de tweede en de derde loopbaancheque bedraagt 1322 dagen.

Dit blijkt ook uit de analyse van de loopbaancentra waar alle cheques worden opgenomen.

	Aantal opnames in zelfde centrum	Aantal opnames in ander centrum	Aandeel opnames in ander centrum
2e tov 1ste loopbaancheque	232	226	49,3%
3e tov 2de loopbaancheque	176	282	61%
4e tov 3de loopbaancheque	99	8	7%

Tabel 14: Aantal van loopbaanchequegebruik bij een ander en zelfde loopbaancentrum ten opzichte van het centrum waar deze klant zijn vorige loopbaancheque heeft opgenomen en aandeel van loopbaanchequegebruik bij een ander centrum ten opzichte van het van het centrum waar de klant zijn vorige loopbaancheque heeft benut.

Volgens deze bevindingen mogen voor deze loopbaanchequegebruikers de inzet van de eerste, tweede en derde loopbaancheque veeleer beschouwd worden als drie aparte loopbaanbegeleidingen. Zowel de tijd tussen de eerste en tweede cheque en tussen de tweede en de derde cheque als het frequent voorkomen van begeleidingen bij twee of drie verschillende centra, wijzen in die richting.

De derde en vierde loopbaancheque volgen elkaar sneller op en worden in 92,5% van de gevallen bij hetzelfde centrum gevolgd. Het gaat hier wel om een beperkt aantal cases (107) en dus is het nog te vroeg daaruit conclusies te trekken.

De tevredenheid van de klanten die een derde cheque opnemen, lag 6 jaar geleden niet opvallend lager (of hoger) dan bij de klanten die (nog) geen derde cheque hebben opgenomen.

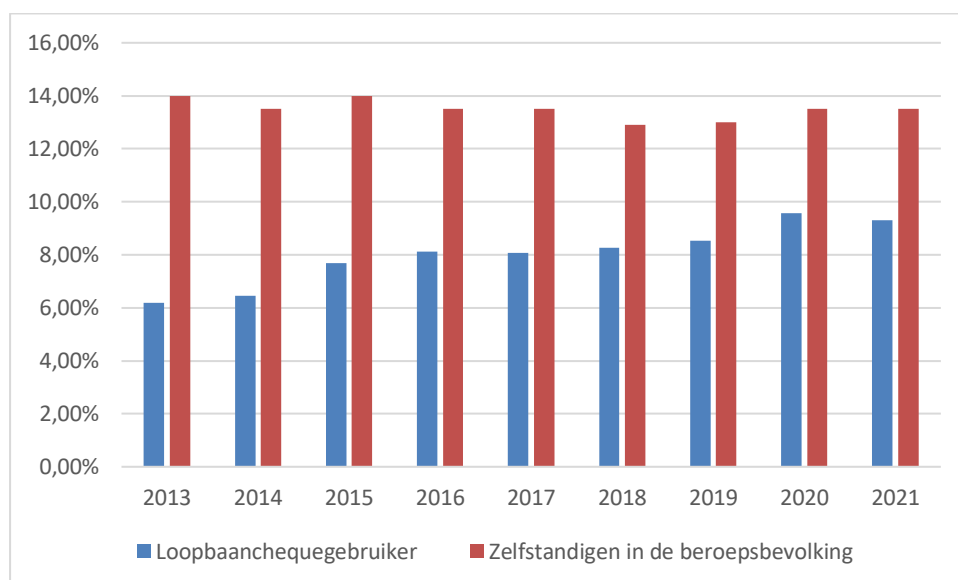
2.4 Analyse van type werknemer en sectorale verdeling

Inleiding

Voor het eerst sinds de lancering van de loopbaancheque konden we met terugwerkende kracht een analyse maken van de sectorale verdeling van de loopbaanchequegebruiker. Via de koppeling van onze VDAB-data met gegevens uit de DIMONA-databank kunnen we de sector waarin de loopbaanchequegebruiker is tewerkgesteld achterhalen. Daarnaast weten we via dezelfde bronnen of de loopbaanchequegebruiker al dan niet als zelfstandige werkt op moment van opname van de loopbaancheque.

Voor de periode juli 2013 tot juni 2021 konden we op deze manier voor 88% van alle toegekende loopbaanques de werkgever terugvinden. Voor 12% hebben we geen informatie over de werkgever noch sector.

Zelfstandigen in loopbaanbegeleiding



Grafiek 11: % Aandeel zelfstandigen bij de loopbaanchequegebruikers ten opzichte van het aandeel zelfstandigen bij de Vlaamse beroepsbevolking van 2013 tot 2021 (Bronnen: VDAB data, DIMONA, Statistiek Vlaanderen).

Het aandeel zelfstandigen in hoofdberoep bij de loopbaanchequegebruiker neemt toe van 6,2% in 2013 naar 9,3% in 2021. In het monitoringsrapport 2019 rapporteerden we op basis van een bevraging in 2018 bij de loopbaanchequegebruiker een aandeel van ongeveer 6% zelfstandigen in hoofdberoep. Dit blijkt op basis van deze nieuwe informatie een onderschatting te zijn want het aandeel zelfstandigen in hoofdberoep bedroeg in 2018 8,3%.

In 2020 lag het aandeel zelfstandigen in hoofdberoep bij de werkende bevolking van 20 tot 64 jaar in het Vlaamse Gewest op 13,5%. Dit aandeel schommelde in de periode 2013-2020 tussen 12,9% en 14,0% (Bron: Statistiek Vlaanderen).

Sectorale verdeling

Loopbaanques worden niet in elke sector evenveel gebruikt. Evenmin is het procentueel aandeel van de loopbaanchequegebruiker in elke sector gelijk.

Onderstaande tabel geeft het procentueel verschil aan tussen het effectief gebruik van de loopbaancheque en wat je voor een gegeven jaar en voor een gegeven sector op basis van de tewerkstelling zou mogen verwachten. Een negatief significante afwijking wordt weergegeven in een rode kleur. Een positief significante afwijking wordt met blauw aangegeven.

Sector (WSE-28)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal primaire sector	-42%	-58%	-55%	-57%	-63%	-72%	-64%	-64%
Totaal secundaire sector	-23%	0%	-26%	-30%	-35%	-34%	-35%	-29%
Totaal tertiaire sector	9%	4%	6%	3%	2%	1%	2%	3%
Totaal quataire sector	3%	-5%	9%	15%	20%	22%	20%	16%

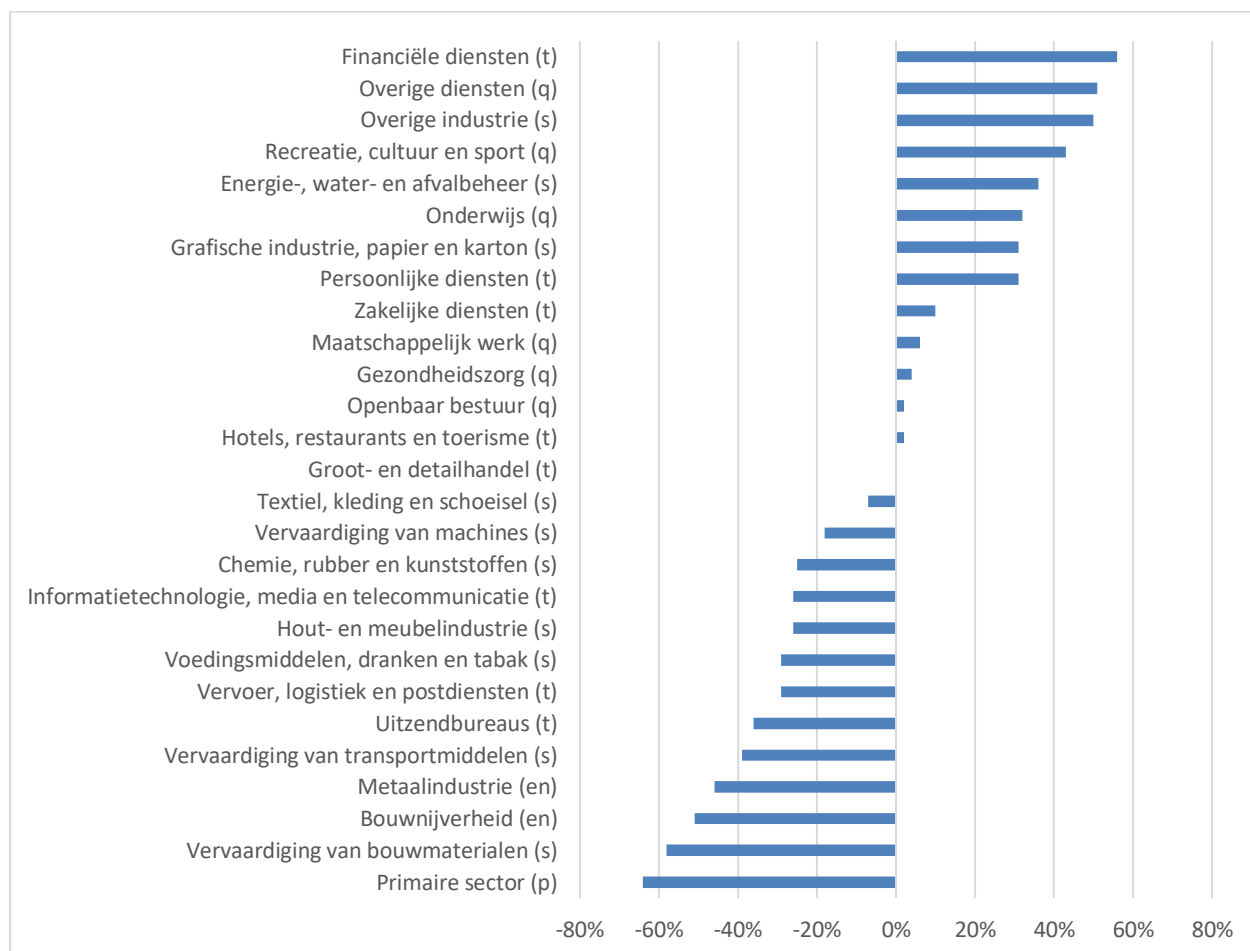
Tabel 15: Verschil in aandeel tussen werkelijk en verwacht gebruik van loopbaancheque na benchmarking met de actieve bevolking van datzelfde jaar tussen 2013 en 2020 overheen de globale economische sectoren (met in blauwe en rode kleur significant op de CH²-toets). (Bronnen: VDAB data, DIMONA, Steunpunt-werk).

Door gebruik te maken van de WSE-28 indeling van de sectoren krijgen we een verfijnde analyse van bovenvermelde tabel.

Sector (WSE-28)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Primaire sector (p)	-42%	-58%	-55%	-57%	-63%	-72%	-64%	-64%
Bouw (s)	-54%	-54%	-51%	-57%	-54%	-54%	-51%	-51%
Transport, logistiek en post (t)	-42%	-21%	-28%	-30%	-34%	-33%	-37%	-29%
Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling (t)	-28%	-29%	-26%	-38%	-37%	-40%	-39%	-36%
Metaal (s)	-45%	-39%	-47%	-52%	-59%	-56%	-47%	-46%
Horeca en toerisme (t)	-12%	-24%	-21%	-25%	-19%	-23%	-25%	2%
Dranken, voeding en tabak (s)	-17%	-29%	-8%	-9%	-30%	-28%	-29%	-29%
Chemie, rubber en kunststof (s)	-17%	-17%	-12%	-11%	-13%	-15%	-32%	-25%
Vervaardiging van bouwmaterialen (s)	-51%	-63%	-45%	-52%	-50%	-54%	-65%	-58%
Vervaardiging van machines (s)	-10%	-7%	-19%	-28%	-21%	-35%	-31%	-18%
Informatica, media en telecom (t)	134%	93%	95%	91%	-20%	-24%	-25%	-26%
Hout- en meubelindustrie (s)	6%	-37%	-42%	-33%	-46%	-26%	-18%	-26%
Textiel, kleding en schoeisel (s)	-18%	-18%	-24%	-22%	-28%	-26%	-18%	-7%
Gezondheidszorg (q)	-25%	-24%	-11%	-5%	-1%	9%	4%	4%
Vervaardiging van transportmiddelen (s)	62%	451%	-11%	-42%	-46%	-53%	-48%	-39%
Groot- en kleinhandel (t)	3%	-4%	1%	-5%	0%	1%	4%	0%
Diensten aan personen (t)	-47%	-36%	-19%	-1%	-8%	17%	18%	31%
Openbare besturen (q)	-16%	-13%	-7%	10%	7%	0%	0%	2%
Overige industrie (s)	22%	22%	32%	48%	-2%	27%	34%	50%
Grafische nijverheid, papier en karton (s)	-5%	29%	23%	9%	-4%	9%	25%	31%
Energie, water en afvalverwerking (s)	38%	33%	40%	50%	39%	48%	26%	36%
Ontspanning, cultuur en sport (q)	66%	35%	71%	53%	36%	47%	40%	43%
Maatschappelijke dienstverlening (q)	10%	-5%	6%	6%	4%	6%	12%	6%
Financiële diensten (t)	19%	29%	25%	43%	52%	33%	44%	56%
Onderwijs(q)	1%	-2%	14%	21%	40%	44%	38%	32%
Zakelijke dienstverlening (t)	41%	28%	29%	27%	15%	19%	19%	10%
Overige dienstverlening (q)	154%	73%	101%	108%	100%	65%	53%	51%

Tabel 16: Verschil in aandeel tussen werkelijk en verwacht gebruik van loopbaancheque na benchmarking met de actieve bevolking van datzelfde jaar tussen 2013 en 2020 overheen de sectoren volgens de WSE-28 indeling met in blauwe en rode kleur significant verschil op de CH²-toets. (Bronnen: VDAB data, DIMONA, Departement WSE, Steunpunt-werk).

In deze tabel is zichtbaar dat over de jaren 2013 tot 2020 het gebruik van de loopbaancheque kan omslaan van oververtegenwoordiging naar ondervertegenwoordiging en dus een relatieve daling (bv. Informatica, media en telecom sector, vervaardiging van transportmiddelen, ...). In andere sectoren zien we een relatieve toename van het gebruik van de loopbaancheque (bv. Openbare besturen, groot- en kleinhandel, gezondheidssector) hoewel deze laatste klein is en niet blijvend.



Grafiek 12: Verschil in aandeel tussen werkelijk en verwacht gebruik van loopbaancheque na benchmarking met de actieve bevolking, beiden voor het jaar 2020 over de sectoren heen volgens de WSE-28 indeling. (Bronnen: VDAB data, DIMONA, Departement WSE, Steunpunt-werk).

Bovenstaande grafiek geeft deze negatieve en positieve percentages in verschil tussen werkelijk en verwacht gebruik van loopbaancheque na benchmarking met de actieve bevolking voor het jaar 2020.

De loopbaanvraag in de sectoren

Er zijn slechts kleine en weinig significante verschillen in de loopbaanvraag over de sectoren heen vergeleken met het gemiddelde.

Opvallend is ook dat er bijna geen verschillen zijn in de volgorde van belang van de loopbaanvraag over de sectoren heen. Jobdoelwit (1), arbeidsmarktverkenning (2) en werkbaar werk (3) blijven in de meeste sectoren de top 3 van thema's waarover loopbaanvragen zijn.

Enkel in de primaire sector komt arbeidsmarktverkenning op de eerste plaats voor Jobdoelwit dat op de tweede plaats komt. In de chemie, openbare besturen, gezondheidszorg en onderwijs komt dan weer werkbaar werk op de tweede plaats en dus voor arbeidsmarktverkenning dat daar op de derde plaats staat.

2.5 Bevindingen tijdens de coronacrisis

Tijdelijke werklozen in loopbaanbegeleiding

Werknemers die tijdelijk technisch of economisch werkloos en aan de ander voorwaarden voldoen hebben recht op loopbaanbegeleiding. Deze situatie geldt als een van de [uitzonderingen](#) op het recht op loopbaancheques.

Van april 2020 tot juni 2021, de periode tussen het begin van de coronacrisis en het einde van de referentieperiode van dit rapport, was 12,3% van alle loopbaanchequegebruikers minstens 1 dag tijdelijk werkloos.

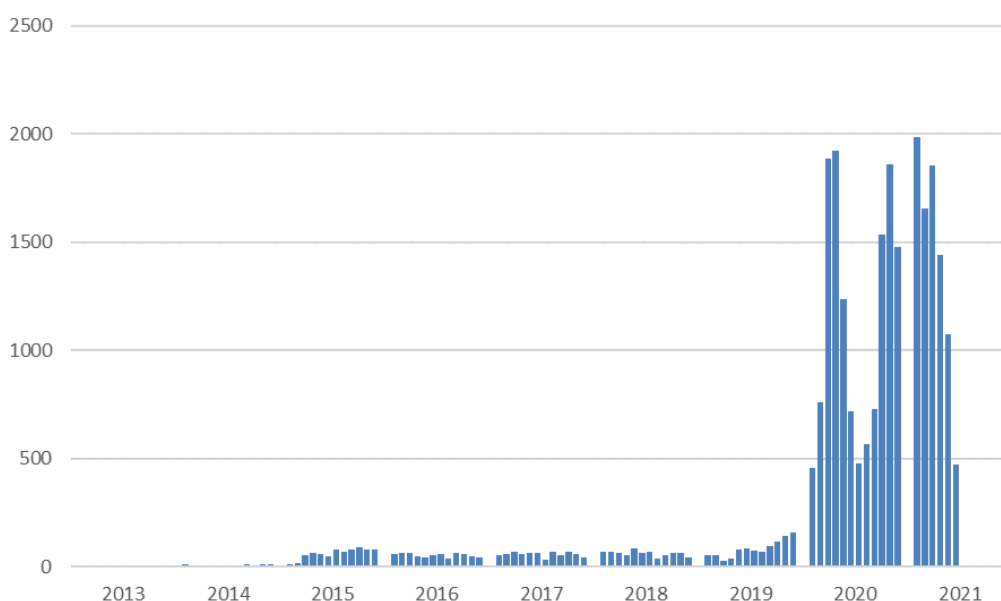
Wanneer we inzoomen op de loopbaanchequegebruikers die binnen de maand van aanvraag van de loopbaancheque ook minstens 1 dag tijdelijk werkloos waren dan is dit aandeel ten opzichte van alle loopbaanchequegebruikers in deze periode 8,5%.

E-coaching in de loopbaanbegeleiding

In de periode van lockdown en strenge coronamaatregelen werden face-to-face gesprekken onmogelijk. Loopbaancentra bleven actief door middel van e-coaching. Het aanbieden van individuele begeleiding online was voordien al mogelijk maar werd veel explicieter tijdens deze crisis. In welke mate dit gebeurde wordt hieronder weergegeven. Voor de beleving van deze e-coaching versus face-to-face verwijzen we naar de uitspraken uit de bevraging van de loopbaancentra en onderaannemers verderop in dit rapport.

Onderstaande analyses zijn alleen maar mogelijk dankzij de registratie van e-coaching door alle loopbaancentra bij al hun begeleidingen sinds 2015.

Opgelet: in onderstaande grafieken zit een lichte vertekening. Om praktische redenen worden in de verwerking van de gegevens alle uren e-coaching van één begeleiding geteld in de maand van de startdatum van die begeleiding. Deze fout van weergave is echter relatief klein en doet geen afbreuk aan de trends die in onderstaande grafieken zichtbaar worden.



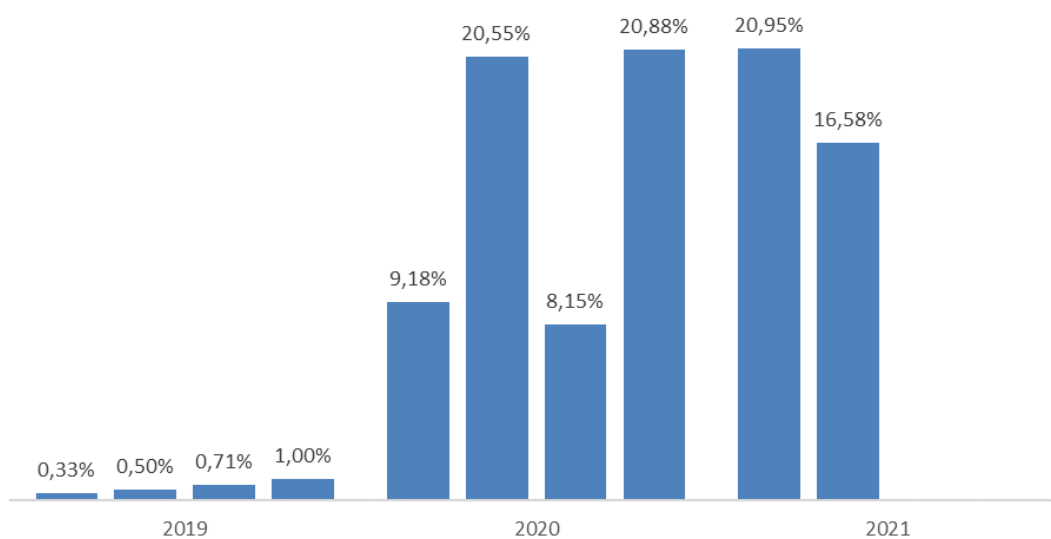
Grafiek 13: Aantal geregistreerde uren e-coaching sinds medio 2013 (in absolute cijfers)

We zien dat e-coaching echt aan belang won vanaf 2020. Voor 2020 werd e-coaching slechts in 0,5% van alle begeleidingsuren toegepast. Deze toename aan e-coachings loopt quasi parallel aan de golven van de coronacrisis

In deze curve liggen de pieken in april en oktober 2020 net op het moment van de strengste coronamaatregelen. In de zomermaanden 2020 kenden we een tijdelijke versoepeling van de coronamaatregelen en dit resulteert in combinatie met de jaarlijkse afname van loopbaanbegeleidingen in de zomer, ook in een tijdelijke terugval van e-coaching.

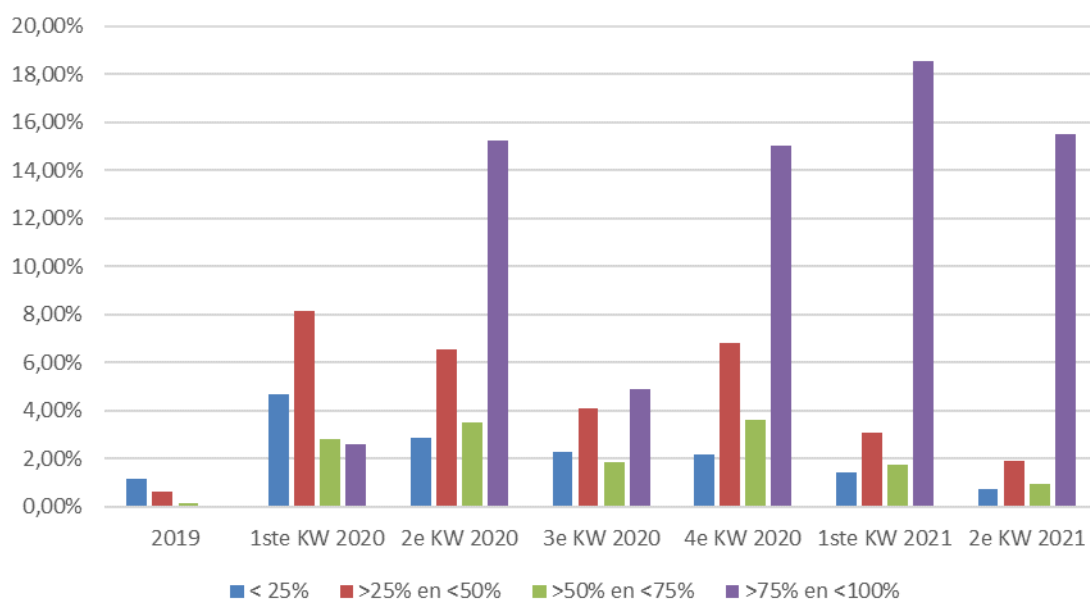
Van het totaal aan e-coachingsuren sinds juli 2013 is maar liefst 84% gepresteerd vanaf 2020 en dus in het laatste 1 ½ jaar.

Een iets meer genuanceerd beeld van het gemiddelde aandeel e-coaching in de loopbaanbegeleiding krijgen we door te kijken naar deze percentages per kwartaal vanaf 2019.



Grafiek 14: Percentage geregistreerde e-coaching per kwartaal in 2019, 2020 en eerste helft van 2021

Ook hier is de trend gelijklopend aan de lockdowns en de verstrengde coronamaatregelen in Vlaanderen zichtbaar. We zien een gemiddelde stijging tot rond de 20% in die bewuste periodes met de strengste coronamaatregelen. In de zomer van 2020 merken we een terugval van dit aandeel tot 8% omwille van versoepeling en algemene terugval in de aanvragen. Wat het blijvend effect van deze coronacrisis op het gemiddeld aandeel e-coaching op lange termijn zal zijn is momenteel moeilijk te voorspellen.



Grafiek 15: Verloop van het aandeel geregistreerde coaching in percentage vanaf 2019 tot en met eerste helft van 2021 bij de begeleidingen met e-coaching

Bij de begeleidingen met e-coaching zien we dat het aandeel e-coaching bij strengere coronamaatregelen stijgt naar meer dan 75% van de begeleidingstijd.

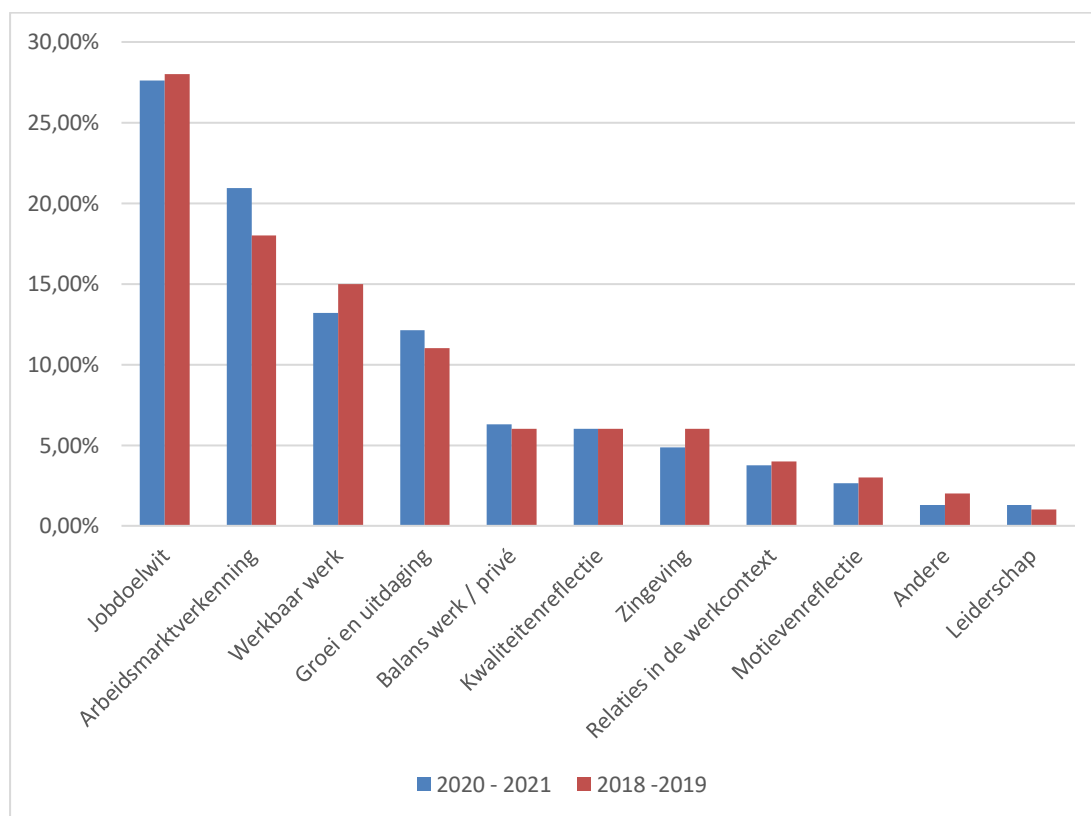
2.6 Loopbaanvraag

Sinds april 2018 vinken de loopbaancentra bij de registratie van elke loopbaancheque de redenen tot loopbaanbegeleiding aan in een lijst van 10 loopbaanthema's. Daarnaast noteren de loopbaancentra ook de loopbaanvraag zoals ze wordt geformuleerd in het eerste gesprek met de klant.

Intussen blijkt dat de klanten gemiddeld vragen hebben bij 2,44 loopbaanthema's. Sinds april 2018 werden voor 32 210 klanten in totaal 80 141 loopbaanthema's aangevinkt.

De omschrijvingen van deze 10 mogelijke loopbaanthema's zijn 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: ...



Grafiek 16: Verdeling van de loopbaanthema's bij de eerste loopbaancheque sinds april 2018.

Bovenstaande grafiek geeft weer dat er geen significante verschillen zijn in frequentie noch in volgorde van de aard van loopbaanthema's tussen de periode van de coronacrisis en de voorgaande periode. Dit is in tegenstelling tot wat door sommigen wordt vermoed of ervaren. Deze bevinding geldt waar slechts 1 loopbaanthema werd aangeduid.

We komen tot dezelfde bevinding wanneer de klant loopbaanvragen over meerdere loopbaanthema's heeft.

Verschillen in de aard van de loopbaanvraag bij de eerste versus de tweede loopbaancheque en verschillen naar gelang de demografische gegevens van de klant blijven eveneens ongewijzigd. Voor de details hierover verwijzen we daarom naar het monitoringsrapport van 2019.

WETSWIJZIGINGEN, ONDERRICHTINGEN en BUDGET

In december 2019 werd een derde belangrijke wetswijziging doorgevoerd. Enerzijds werd de vereiste werkervaring als voorwaarde tot het recht op loopbaancheques verhoogd van 1 jaar 7 jaar, anderzijds verlaagde het aantal uren begeleiding met een tweede loopbaancheque van 4 naar 3 uur.

VDAB maakte deze wetswijziging operationeel. Tegelijkertijd kreeg VDAB de opdracht enkele digitale loopbaanreflectietools te ontwikkelen voor de groep die als gevolg van de wetswijziging niet meer in aanmerking komt en voor de burger in het algemeen. De ontwikkeling van deze tools viel samen met de ontwikkeling van Jobbereik en Oriënt. We bespreken hieronder elk van deze tools.

Deze wetswijziging heeft samen met het uitbreken van de coronacrisis in 2020 een groot gevolg op het gebruik van de loopbaancheque. Deze impact is weergegeven in hoofdstuk Trends en cijfers. Het is echter moeilijk om de impact van beiden van elkaar te onderscheiden.

Verder werd op 29 januari 2021 de [Beroepskwalificatie loopbaanbegeleider](#) en de inschaling op Bachelor niveau (niveau 6) goedgekeurd en opgenomen in de [Vlaamse kwalificatiestructuur](#). VDAB nam in juni 2021 ook het [beroepsprofiel van loopbaanbegeleider](#) onder de loep en plaatste deze binnen haar eigen lexicon van beroepen en competenties, namelijk [Competent](#).

Het draaiboek voor de loopbaancentra werd na de volledig herwerking in een nieuw kleedje gestoken en op het extranet geplaatst. Hierdoor werd dit gebruiksvriendelijker.

De kwaliteitsbewaking gebeurt op meerdere manieren en noemen we de 'meervoudige aanpak van kwaliteitsbewaking' die hieronder in al zijn aspecten wordt toegelicht.

De wetswijziging heeft een impact op het budget vanaf 2020. Door de coronacrisis werd bovendien minder van dit budget uitgegeven.

3.1 Digitale loopbaanreflectietools

Eind 2019 zijn er drie online tools en drie online leermodules gelanceerd. We overlopen de inhoud van deze zes tools hieronder. Deze loopbaanreflectietools kaderen in de algemene en bredere aanpak van VDAB om burgers ondersteuning te bieden bij de oriëntatie van hun loopbaan. Iedereen kan deze tools gebruiken op elk moment in de loopbaan, al dan niet binnen een ondersteuningstraject of een loopbaanbegeleiding.

Op 12 september 2021 werden de drie online tools Jobbereik, Oriënt en Loopbaantest gecentraliseerd op de [Oriëntatiepagina](#) van de vernieuwde VDAB-site. De drie loopbaanreflectietools zijn te vinden via de pagina '[Welke job past bij me?](#)' onder 'Volg een workshop of online cursus'.

Jobbereik



Jobbereik kan worden gestart via deze [link](#) en is bedoeld voor alle burgers die willen uitzoeken welke beroepen passen bij hun competenties.

Jobbereik toont de burger de beroepen die op basis van zijn competenties of skills binnen bereik liggen. Tegelijk geeft Jobbereik suggesties voor beroepen die haalbaar kunnen worden als de burger zijn competenties bijschaaft door bijvoorbeeld een opleiding te volgen. Het resultaat geeft de klant een helder beeld van zijn mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Concreet maakt de gebruiker eerst zijn 'skillsprofiel' aan op basis van zijn werkervaring. Die skills vergelijkt Jobbereik met de competenties uit alle vacatures in onze vacaturedatabank.

Jobbereik geeft een helder overzicht van zijn mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Jobbereik gebruikt artificiële intelligentie om de relatie tussen competenties, beroepen en vacatures te leren.

Vermits het gebruik van Jobbereik ook resulteert in effectieve vacatures en/of opleidingen is deze tool relevant voor arbeidsmarktverkenning en het actiegerichte onderdeel van het POP.

Oriënt of interesstest

Oriënt kan worden gestart via deze [link](#). Het is een oriëntatietest op basis van interesses. Het is de grondig herwerkte versie van de vroegere beroepsoriëntatietest. Op basis van de bevroagde interesses doet de applicatie beroepssuggesties die het nauwst aansluiten bij de eigen interesses. De gebruiker kan ook kiezen om al dan niet rekening te houden met zijn studieniveau. De burger kan vanuit de applicatie rechtstreeks informatie krijgen over de inhoud van de voorgestelde beroepen en de bijhorende vacatures.



Oriënt gebruikt eveneens artificiële intelligentie om de relatie tussen vragen en beroepen te leren. De tool begint met 10 algemene vragen die voor iedereen dezelfde zijn. De vragen die daarna volgen, verschillen per gebruiker en zijn afhankelijk van de eerdere antwoorden en de beoordeelde beroepen.

Loopbaantest



De Loopbaantest kan worden gestart via [deze link](#) en is gericht naar alle burgers met een loopbaanvraag.

De loopbaantest geeft de burger snel en eenvoudig een spiegel van waar hij staat op vlak van zijn loopbaan in 6 relevante thema's en waaraan hij verder kan werken.

De loopbaantest bestaat uit 30 vragen die de

burger een beter inzicht geven in zijn 'loopbaancompetenties'. Het doel is de burger bewust maken wat er allemaal speelt bij een duurzame loopbaan en wat hem daarin op weg kan helpen.

Na het invullen van de bevraging krijgt de burger een score op 6 volgende thema's:

1. inzicht in je kwaliteiten
2. inzicht in je waarden
3. inzicht in de opleidings- en arbeidsmarkt
4. opbouwen en inzetten van netwerken
5. hulp bij solliciteren en stappen naar werk
6. balans tussen werk en privé

Op elke score kan worden doorgelinkt naar loopbaantools over het thema. Op die manier versterkt VDAB de burger in het zelf kunnen vormgeven van zijn loopbaan.

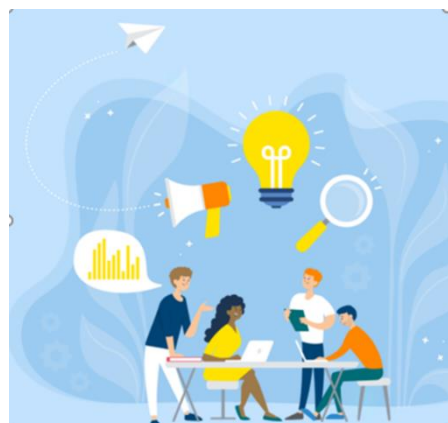
Jouw kwaliteiten

De leermodule 'Jouw kwaliteiten' is een van de loopbaanreflectietools in het online opleidingsaanbod van de VDAB en kan worden gestart via [deze link](#). Omdat de resultaten worden bewaard op het eigen account, is het noodzakelijk om hiervoor in te loggen op [vdab.be](#).

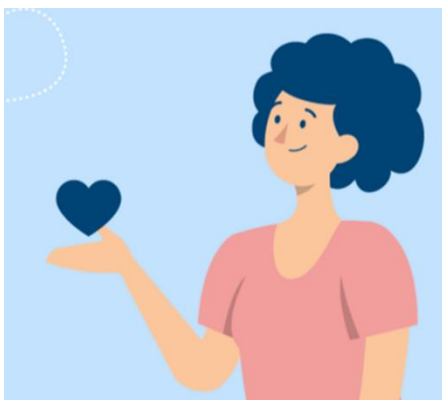
De doelgroep is de burger die zijn talenten of generieke competenties wil kennen. Het doel van de module is dat de gebruiker zich bewust wordt van zijn belangrijkste kwaliteiten of soft skills en deze ook kan uitleggen.

De gebruiker doorloopt de module via een kaartspel. Dit resulteert in een overzicht van zijn 7 belangrijkste soft skills in volgorde van belang.

Soft skills zijn generieke persoonsgebonden competenties en zijn transversaal. Dat betekent dat ze overdraagbaar zijn van de ene naar de andere context, naar een ander levensdomein of een volgende levensfase.



Jouw waarden



De leermodule 'Jouw waarden' kan worden gestart via deze [link](#). Net zoals bij de leermodule 'Jouw kwaliteiten' worden de resultaten bewaard en is daarom vooraf inloggen vereist. De leermodule 'Jouw waarden' is een van de loopbaanreflectietools in het online opleidingsaanbod van de VDAB.

De doelgroep is de burger met een vraag naar zijn drijfveren. Het doel is te ontdekken welke zijn belangrijkste waarden zijn en inzicht te krijgen in de relevantie ervan voor zichzelf op de arbeidsmarkt.

Ook deze module verloopt op basis van een kaartspel met als resultaat een overzicht van de 7 belangrijkste waarden van de

gebruiker in volgorde van belang. Nadien volgt er nog een reflectieoefening om in kaart te brengen in hoeverre deze 7 waarden worden nageleefd en welke acties hieraan kunnen bijdragen.

Jouw netwerk

De leermodule 'Jouw netwerk' kan worden gestart via deze [link](#). Net zoals bij de leermodules 'Jouw kwaliteiten' en 'Jouw waarden' worden de resultaten na afname bewaard en is daarom vooraf inloggen vereist.

'Jouw netwerk' is een van de loopbaanreflectietools in het online opleidingsaanbod van de VDAB.

Deze module doorloopt de stappen 'Wat', 'Wie?' en 'Hoe' met betrekking tot netwerken..

Aan de hand van toelichting en animatiefilmpjes wordt uitgelegd wat het belang is van netwerken voor je loopbaan.

De doelgroep is de burger die wil nadenken hoe de mensen uit zijn eigen netwerk een hulp kunnen zijn in de professionele zoektocht. Het doel is het belang van netwerken in de loopbaan begrijpen en het eigen netwerk leren gebruiken.



De burger wordt uitgedaagd om een schema van zijn sociaal netwerk (een ecogram) te maken, interessevelden, kennis en vaardigheden te benoemen. Tips en advies over het voorbereiden van een netwerkgesprek en moderne netwerkmiddelen komen eveneens aan bod. Het ecogram blijft bewaard in deze tool en kan via een printscreen worden gekopieerd.

3.2 Draaiboek voor gemandateerde loopbaancentra

Het meest recente draaiboek is via beschikbaar voor de loopbaancentra en onderaannemers.

Dit draaiboek omvat volgende modules:

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

Alle bepalingen en richtlijnen in deze modules en alle bijhorende bijlagen zijn bindend voor de gemandateerde loopbaancentra en onderaannemers. VDAB engageert zich om deze modules up-to-date te houden.

3.3 Kwaliteitsbewaking

VDAB bewaakt de kwaliteit van de loopbaanbegeleiding door middel van een meervoudige aanpak. Door de eigenheid van het mandaatsysteem, de groei van het aantal loopbaancentra en het aantal onderaannemers, dient VDAB continu aandacht te besteden aan de kwaliteitsopvolging. De meervoudige kwaliteitsbewaking van de loopbaanbegeleiding bestaat uit volgende onderdelen:

Definitie van loopbaanbegeleiding en persoonlijk ontwikkelplan

Een beschrijving of definitie van het persoonlijk ontwikkelplan als output van de loopbaanbegeleiding stond reeds in het oorspronkelijke BVR van 2013. Sinds de wetswijziging in het najaar van 2017 werd ook de definitie van loopbaanbegeleiding inhoudelijk sterk op punt gesteld. Deze definities zijn terug te vinden in het monitoringsrapport van 2017.

Er is pas sprake van een kwalitatieve loopbaanbegeleiding indien aan alle voorwaarden uit de definities van loopbaanbegeleiding en POP wordt voldaan. In de fiches waarin de afbakening van loopbaanbegeleiding ten opzichte van andere dienstverleningen qua inhoud en vorm wordt bepaald, is het laatste deel van de definitie van loopbaanbegeleiding verder uitgewerkt. Deze fiches zijn terug te vinden op het [extranet](#).

Mandatering van de loopbaancentra

Bij mandatering van de loopbaancentra worden er een aantal kwaliteitsvereisten gecontroleerd, waaronder een kwaliteitscertificaat. Daarnaast moet vanuit de organisatie de nodige beroepsbekwaamheid aangetoond worden in de vorm van minimum 3 jaar fulltime relevante beroepservaring.

Daarnaast zijn er sinds de wetswijziging van het najaar 2017 ook twee bijkomende mandaatvoorwaarden opgelegd namelijk het uitschrijven van een visietekst en de uitwerking van de manier waarop loopbaanbegeleiders door het loopbaancentrum opgevolgd, aangestuurd en opgeleid worden. Op deze manier kan VDAB zowel proactief als tijdens de looptijd van het mandaat een meer diepgaande en kwalitatieve manier van monitoren garanderen.

Daarnaast heeft de afdeling Toezicht en Handhaving van het Departement Werk en Sociale Economie inspectiebevoegdheden inzake loopbaanbegeleiding.

Opstartgesprek met loopbaancentrum

Bij de start van een mandaat loopbaanbegeleiding plant VDAB een opstartgesprek. Het loopbaancentrum maakt kennis met de regionale expert loopbaanbegeleiding bij VDAB en kan al zijn vragen stellen. Het draaiboek vormt hierbij de leidraad om zowel praktische als inhoudelijke richtlijnen te bespreken.

Kwalitatieve monitoring

Vanuit VDAB gebeurt er op continue basis een kwaliteitsmonitoring. Met een bepaalde regelmaat of op basis van signalen gebeuren er administratieve en kwalitatieve controles. VDAB monitort actief het aanbod en aanpak van loopbaanbegeleiding via zijn contacten met loopbaancentra, inzage in het aanbod van de centra, profilering van de centra in de zoekrobot, infovragen via medewerkers, actieve vragen van burgers...

Indien VDAB situaties opmerkt die niet conform lijken met de regelgeving of het principe van loopbaanbegeleiding, start VDAB steeds met een onderzoek vanuit meerdere invalshoeken. Zo nodig en tot waar haar bevoegdheid reikt bemiddelt VDAB naar een correct aanbod.

Indien nodig stelt VDAB deze inbreuken formeel vast en deelt dit aan de centra mee via een aangetekend schrijven. Eventueel staat daar een sanctie tegenover in de vorm van een (gedeeltelijke) terugvordering van de loopbaancheques of een (tijdelijke) schorsing van het mandaat.

Sensibilisering klant

VDAB informeert de burger over loopbaanbegeleiding, de loopbaancheque en het kiezen van een loopbaancentrum. Dit gebeurt vooral aan de hand van de VDAB-site en communicatiecampagnes. VDAB voorziet de burger van alle belangrijke informatie zodat deze zelf kan inschatten in welke mate het aanbod van een loopbaancentrum voldoet aan zijn nood en verwachtingen.

Klachten

De ontevreden burger kan klacht indienen bij VDAB. Dit kan gaan over het recht op loopbaanbegeleiding of over de inhoud of de aanpak van een loopbaanbegeleiding. In het laatste geval worden zowel de burger als het loopbaancentrum gehoord.

Kennisdeling via infomails, extranet en Vlaams forum.

VDAB zorgt via infomails dat snel gecommuniceerd kan worden over eventuele wijzigingen van het BVR of praktische onderrichtingen. Sinds 2021 gebeurt dit ook via extranet.

Daarnaast organiseert VDAB regelmatig een Vlaams forum voor de loopbaancentra waar concrete en inhoudelijke topics aan bod komen.

Ongeoorloofd gebruik van de loopbaancheque

VDAB gebruikt data (datamining) om na te gaan in welke mate de loopbaancheque ongeoorloofd wordt gebruikt voor bedrijfsopdrachten. De betrokken loopbaancentra en burgers worden hierover bevraagd en indien nodig grijpt VDAB in. Deze acties kunnen resulteren in het bemiddelen over communicatie en dienstverlening tot en met het schorsen van het mandaat.

Op basis van de huidige regelgeving heeft VDAB twee maatregelen ter sanctionering. Enerzijds het (gedeeltelijk) terugvorderen van de uitbetalingen, anderzijds het (tijdelijk) intrekken van het mandaat loopbaanbegeleiding. Deze maatregelen volstaan om de situaties die zich momenteel voordoen te sanctioneren.

Klantenbevraging

Tenslotte is VDAB in 2020 ook gestart met klantenbevraging. De keuze van loopbaancentra hiervoor berust op risicomanagement en gebeurt dus op basis van signalen. Door klanten te bevragen bekomt VDAB waardevolle feedback over de werking van het loopbaancentrum. Elke klantenbevraging resulteert in een verslag voor het loopbaancentrum dat zo nodig wordt besproken.

3.4 BUDGET

Situering

VDAB krijgt van de Vlaamse Regering een budget ter beschikking voor de loopbaancheque.

Het jaarlijkse budget voor de loopbaancheques wordt vastgelegd volgens de goedgekeurde begroting van VDAB. De wetswijziging van december 2019 die inging op 1 januari 2020 hield een verstrenging in op het recht op loopbaancheques en een verkorting van de duurtijd van de tweede loopbaancheque van 4 uur naar 3 uur. Hierdoor is vanaf 2020 een lager budget toegekend voor de loopbaancheque.

Uitgave

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:

- De burger betaalt per loopbaancheque zelf een persoonlijk aandeel van €40.
- Een loopbaancheque wordt niet altijd volledig opgebruikt. VDAB betaalt enkel uit wat effectief gepresteerd werd.
- Niet elk loopbaancentrum is BTW-plichtig.
- Vanaf 1 januari 2020 werd de uurprijs verhoogd van € 166,37 naar € 169,70 inclusief BTW

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 loopbaancheques
- specifieke werkingskosten van VDAB
- kosten van publiciteits- en communicatiecampagnes
- IT-kosten voor ontwikkeling en beheer van toepassingen

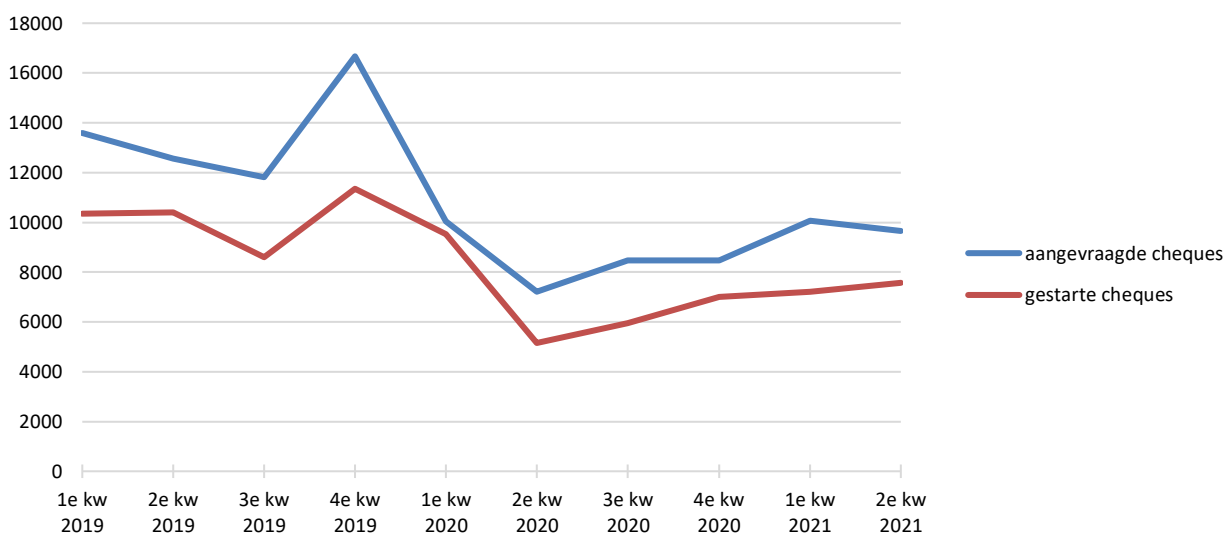
in k€	2019		2020		2021	
	begroting	werkelijk	begroting initieel	Werkelijk	begroting	werkelijk 1ste sem.
cheques	23.900	24.083	18.800	13.619	18.864	8.226
stimuleringsfinanciering	250	165,16	250	150,75	250	-
werking	250	185	250	113	185	-
totaal	24.150	12.399	19.050	13.883	19.299	8.226

Tabel 17: Begroting en werkelijke uitgaven loopbaancheques (x € 1000) 2019-2021

Vraag

Een deel van de aangevraagde loopbaancheques wordt niet onmiddellijk ingezet. Het aantal aangevraagde loopbaancheques per maand ligt systematisch hoger dan het aantal gestarte loopbaancheques. 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.

Hieronder een overzicht van het aantal aangevraagde en gestarte loopbaancheques per kwartaal 2019-2021.



Grafiek 17: Aangevraagde en gestarte loopbaancheques per kwartaal 2019-2021.

Naast het duidelijk zichtbaar effect van de coronapandemie op zowel het aantal aangevraagde als het aantal gestarte cheques (2^e kwartaal 2020), is ook een opvallende toename van het aantal aangevraagde cheques in het 4^e kwartaal van 2019 merkbaar. Dit heeft wellicht te maken met de aangekondigde beperkende voorwaarde van 7 jaar werkervaring (vanaf 2020). Veel burgers die hiervan op de hoogte waren en geen 7 jaar werkervaring hadden, hebben eind 2019 nog snel hun loopbaancheque aangevraagd.

3.5 KANSENGROEPEN EN STIMULERINGSFINANCIERING

Situering

Om het bereik van kansengroepen te stimuleren is bij de lancering van deze maatregel 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 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 lag in het loopbaanlandschap op doelgerichte communicatie- en sensibiliseringsacties via intermediairen voor een beter bereik van kansengroepen in loopbaanbegeleiding.

Observaties

Om effectief in aanmerking te komen voor stimuleringsfinanciering moet een loopbaancentrum zich hiervoor kandidaat gesteld hebben en relevante ervaring aangetoond hebben. Bovendien moet het centrum in het referentiejaar de drempel halen van 30% of meer werkenden uit de kansengroepen op hun totaal aantal begeleidingen. Daarnaast moeten minstens 20 begeleidingen opgestart zijn in het referentiejaar.

Slechts enkele centra slagen erin om jaar na jaar (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 structurele doelstelling en hangt veeleer af van toevaligheden.

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

	2017		2018		2019		2020	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
# actieve centra	220		247		252		252	
# ingeschreven voor stimuleringsfinanciering	88	40%	99	40%	93	37%	92	36,5%
# centra die drempel 30% bereikten	28	13%	17	7%	22	8,7%	20	8%
# centra niet ingeschreven, die toch norm behaalden (deze zijn niet uitbetaald)	4	2%	9	4%	13	5%	8	3%
Totaal bedrag uitbetaald	€ 132.000		€ 115.485		€ 165.165		€ 150.750	

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 referentieperiode.

Tabel 18: 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 globaal dezelfde gebleven zoals die in het evaluatieverslag van 2015 geformuleerd werden. Toch werden er keuzes gemaakt gegeven de toenemende grootte van het loopbaanlandschap. De aanpak van de kwaliteitsmonitoring werd efficiënter en doelgerichter gemaakt. De procedures m.b.t. de toekenning van het mandaat en de aanvraag van de loopbaancheque zijn qua inhoud dezelfde gebleven.

Het loopbaanteam heeft als opdracht de regievoering van het loopbaanlandschap. Tot haar taken behoren zowel tactische uitwerkingen van de doelstellingen uit het BVR, de communicatie en de monitoring alsook de directe opvolging van de loopbaancentra. Regionale experts vormen nog steeds het directe aanspreekpunt voor de loopbaancentra.

Daarnaast wordt er een beroep gedaan op de servicelijn en de cel loopbaancheques. De uitbetaling van de cheques werd via uitbesteding toegewezen aan de uitbetalingsinstantie Edenred en verloopt vlot.

Het loopbaanteam heeft volgende doelstellingen die hierna worden verduidelijkt:

- VDAB wil de kwaliteit van de dienstverlening garanderen en de maatregel laagdrempelig houden.
- VDAB wil de participatie van kansengroepen stabiel houden en zo mogelijk verhogen via doelgerichte communicatie.

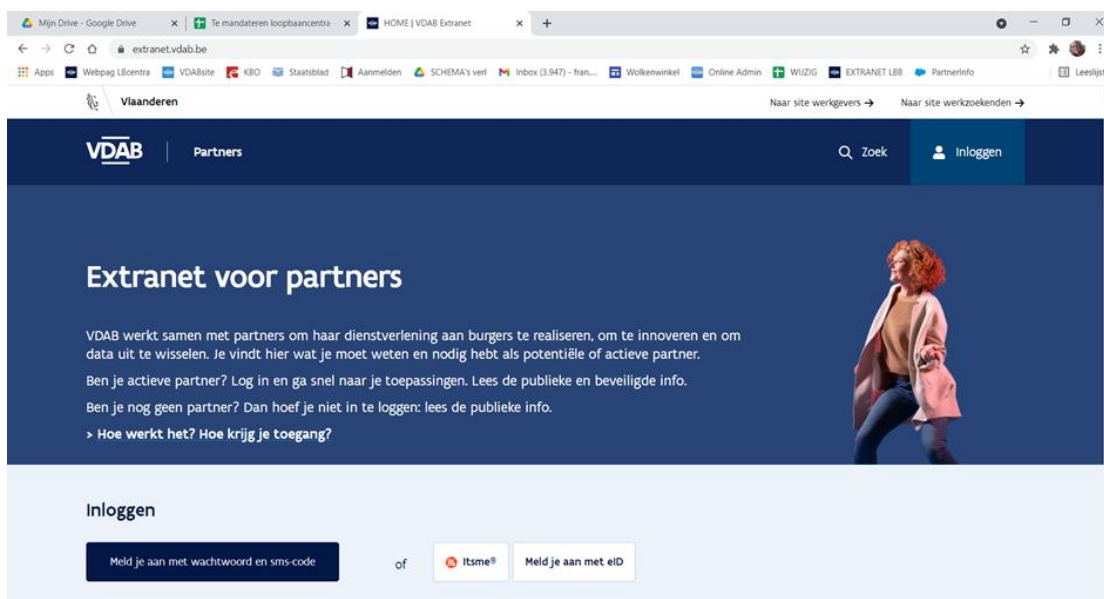
4.1 Communicatie naar de burger

Er zijn nagenoeg geen wijzigingen in de communicatie naar de burger met betrekking tot de loopbaancheque. Voor een gedetailleerde beschrijving van de communicatiekanalen en acties naar de burger verwijzen we naar het monitoringsrapport van 2019.

Tijdens de coronacrisis zette VDAB extra in de kijker dat de loopbaancheque ook voor tijdelijk werklozen kan ingezet worden. VDAB lanceerde een campagne om tijdelijk werklozen zo goed mogelijk te informeren over het proactief aanbod van VDAB voor deze doelgroep.

Naast korte filmpjes en banners via sociale media, kreeg elke tijdelijk werkloze burger een persoonlijk aanbod per mail of via de post. In dit aanbod was loopbaanbegeleiding 1 van de 4 grote pijlers naast opleiding, tijdelijke jobs en jobcoaching na corona.

4.2 Nieuw: Extranet voor gemandateerde loopbaancentra



In oktober 2020 lanceerde VDAB het Extranet voor partners. Dit is het nieuwe platform op de website VDAB waar partners terecht kunnen voor alle informatie die ze nodig hebben in hun samenwerking met VDAB. In april 2021 werd het extranet van VDAB operationeel voor loopbaancentra en kandidaat-loopbaancentra.

Op de [pagina specifiek voor de gemandateerde loopbaancentra](#) zijn het draaiboek en alle belangrijke documenten voor de goede werking van een gemandateerd loopbaancentrum te vinden. Ook wordt alle informatie, die de loopbaancentra ontvangen via nieuwsbrieven, op dit kanaal bekend gemaakt onder de rubriek 'Nieuws'.

Deze webpagina's zijn publiek en staan open voor zowel loopbaancentra als loopbaanbegeleiders. Wie over een specifieke login beschikt kan via Extranet Loopbaanbegeleiding ook rechtstreeks inloggen in het registratiesysteem van de loopbaancheque. Op de pagina voor gemandateerde loopbaancentra is ook de link terug te vinden naar de pagina ['Info voor aanvragers van het mandaat loopbaanbegeleiding'](#).

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 ook de resultaten van andere onderdelen van deze kwaliteitsopvolging in rekening genomen worden.

Deze andere elementen zijn de diverse kwaliteitsacties, de controle op de financiële uitgaven, het klachtenbeheer, het onderzoek op het ongeoorloofd gebruik van de loopbaancheque en sinds 2020 ook een telefonische klantenbevraging bij een steekproef van klanten. We spreken daarom van een meervoudige aanpak in de kwaliteitsopvolging.

Resultaat van de tevredenheidsmeting

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

Eind 2018 is beslist om de tevredenheidsmeting bij het einde van een loopbaanbegeleiding aan te passen. Er werd vanaf 2019 gekozen voor een set van 11 nieuwe vragen die nog beter aansluiten bij de belangrijkste kwaliteitsaspecten van de loopbaanbegeleiding.

Er wordt gepeild naar volgende vier aspecten:

- de helderheid in communicatie over het traject;
- maatwerk in de dienstverlening;
- de graad van ondersteuning in de zoektocht van de klant;
- een traject met een duidelijk begin- en eindpunt en de koppeling tussen beide.

Deze wijziging van de vragen maakt dat de resultaten niet zomaar kunnen vergeleken worden met de scores van vorige jaren. Daarom worden hier enkel de scores van 2019 en 2020 vermeld.

Ook de open vragen werden explicieter geformuleerd, nl. “wat was goed?”, “wat kon beter?” en “heeft u nog suggesties ter verbetering?”. Deze herformulering leidde alvast tot een veel grotere respons op de open vragen.

De responsgraad bedroeg in 2019 voor de 1ste, 2de en beiden samen respectievelijk 28,13%, 26,47% en 27,61%. In 2020 bedroeg die responsgraad voor de 1ste, 2de en beiden samen respectievelijk 26,64%, 27,20% en 26,84%. T.o.v. voorgaande jaren blijft deze responsgraad verder lichtjes dalen.

Sinds 2019 is er een nieuwe bevraging en werd een nieuwe berekeningswijze gehanteerd. In plaats van het percentage van alle respondenten die gemiddeld een score van 7 op 10 of hoger geven zetten we de gemiddelde score op alle 11 vragen om naar een percentage. Dit geeft ons een soliede beeld van de tevredenheid. Een vergelijking van het tevredenheidscijfer met de vorige jaren is daardoor niet mogelijk.

De tevredenheid ligt op 85,4% in 2019 en 85,9% in 2020. Voor beide jaren samen geeft dit een tevredenheid van 85,6%. Omwille van het gebruik van een nieuwe bevraging en een nieuwe berekeningswijze is een vergelijking van de tevredenheid met vorige jaren niet mogelijk wordt dit cijfer de referentie voor de komende jaren.

	2019 (n=7662)	2020 (n=4364)
1 Ik kreeg van mijn loopbaancentrum duidelijke informatie over de inhoud van de begeleiding.	8,76	8,76
2 Mijn loopbaanbegeleider heeft aandacht voor mijn specifieke situatie.	9,04	9,06
3 Mijn loopbaanbegeleider biedt structuur in de begeleiding.	8,69	8,76
4 Mijn loopbaanbegeleider is deskundig en professioneel.	8,99	9,05
5 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij in het uitvoeren van actie(s).	8,15	8,21
6 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij betere en bewustere loopbaankeuzes te maken.	8,36	8,40
7 Deze loopbaanbegeleiding helpt mij ook op lange termijn doelgerichtere stappen in functie van mijn loopbaan te ondernemen.	8,28	8,36
8 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,25	8,33
9 Mijn persoonlijk ontwikkelplan (POP) is concreet, realistisch, relevant en getimed.	8,08	8,16
10 Ik zou mijn loopbaancentrum aanraden aan vrienden en kennissen.	8,77	8,81
11 De inhoud van de loopbaanbegeleiding sluit aan bij mijn loopbaanvraag.	8,55	8,59
Gemiddelde score op de 11 vragen:	8,54	8,59
12. Mijn loopbaanvraag is beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding.	82,64%	84,07%

Tabel 19: Respons op de 11 vragen uit de tevredenheidsmeting bij de eerste cheque.

Wanneer we meer in detail gaan kijken naar de gemiddelde scores op de 11 gestelde vragen valt op dat de respondenten in de tevredenheidsmeting de loopbaanbegeleider het meest waarderen om zijn/haar aandacht voor de specifieke situatie van de klant en om zijn/haar deskundigheid en professionaliteit.

De gemiddelde laagste scores treffen we aan bij het SMART-gehalte van het POP, de vraag naar hulp bij het uitvoeren van de acties, of de POP aansluit bij de loopbaanvraag en of de loopbaanbegeleiding ook op lange termijn helpt doelgerichte stappen te zetten in functie van de loopbaan. Opgelet alle gemiddelde scores en dus ook deze laagste scores liggen boven de 8 op 10.

Tenslotte is in 2019 bij 82,64% en in 2020 bij 84,07% de loopbaanvraag beantwoord na het volgen van de loopbaanbegeleiding. Opgelet: de inhoudelijke vraag of de loopbaanvraag van de klant al dan niet beantwoord is na het volgen van de loopbaanbegeleiding is een vraag met een binair antwoord en wordt niet meegeteld in de berekening van de gemiddelde tevredenheid.

Open respons tevredenheidsmeting

In de tevredenheidsmeting krijgen respondenten volgende drie open vragen aangeboden:

- “Wat was goed aan de loopbaanbegeleiding?”
- “Wat kon beter?”
- “Welke suggesties heb je nog?”

Op de drie open vragen in de TVM hebben 12026 respondenten 22011 reacties gegeven.

- “Wat was goed aan de loopbaanbegeleiding?” is goed voor 42% van de open respons.
- “Wat kon beter?” is goed voor 32,5% van de open respons waarvan 14,3% eigenlijk een bevestiging dat er weinig of niets beter kon en 18,2% met eigenlijke “verbeterpunten”
- “Suggesties” is goed voor 25,5% van de open respons waarvan 13% eigenlijk de reacties van “geen suggesties” of “alles was in orde” en 12,5% met echte suggesties.

Na uitzuivering brengt dit het aantal reacties op 16003:

"Wat was goed?"	57,7% van de open respons
"Wat kon beter?"	25,1% van de open respons
"Heb je suggesties?"	17,2% van de open respons

Tabel 20: Aandeel van de drie open vragen tov het totaal in de respons in de tevredenheidsmeting in 2019 en 2020.

Hieronder volgt een geclusterde samenvatting van de respons op de drie open vragen.

Wat was goed?

Begeleiding op maat, persoonlijk, inspeland op eigen concrete situatie	22,0%
Verworven inzichten	16,7%
Algemeen positieve reacties	12,4%
Luisteren, klankbord vinden, begrip ervaren	10,3%
Coach (als persoon, de "klik", ...)	8,9%
Deskundigheid en professionaliteit van de coach	5,9%
Concreet	5,8%
Structuur in de begeleiding	4,0%
Duidelijkheid in aanpak	3,3%
Negatieve reacties	1,8%

Tabel 21: Inhoud in detail van de positieve reacties (na clustering) in de tevredenheidsmeting van 2019 en 2020

Ook hier valt op dat het inspelen op de concrete situatie door de loopbaanbegeleider sterk gewaardeerd wordt, alsook het luisteren, klankbord vinden en begrip ervaren. Het ervaren van een persoonlijke 'klik' tussen coach en coachee leidt tot positieve reacties.

Wat kon beter?

Meer uren begeleiding	16,7%
Te weinig concreet, onvoldoende duidelijk	13,3%
Begeleiding is (nog) niet af	7,8%
Te weinig gericht op opstellen cv en zoeken naar vacatures	5,8%
Gebrek aan structuur, onvoldoende doelgericht	5,6%
Te weinig op maat	4,4%
Te theoretisch, te weinig praktisch	3,6%
Te veel en omslachtige administratie	2,9%
Algemeen negatieve reactie	2,9%
Negatieve uitlatingen over de coach	2,7%
Gebrekkige kennis van de arbeidsmarkt bij de coach	2,2%
Geen actieplan, onvoldoende actiegericht	2,2%

Tabel 22: Inhoud in detail van de minder positieve reacties (na clustering) in de tevredenheidsmeting van 2019 en 2020

In de reacties op de vraag naar wat beter kan, valt sterk de nood aan meer uren begeleiding op en een 'onafgewerkt' eindresultaat dat te weinig concreet of nog te onduidelijk is. Gebrek aan structuur in de begeleiding, te weinig focus op CV, zoeken naar concrete vacatures wordt als minpunt ervaren.

Heb je nog suggesties?

Lof voor het initiatief van loopbaanbegeleiding, aanmoediging	20,4%
Vraag naar meer uren begeleiding	13,7%
Vraag naar ruimere toegankelijkheid en soepeler voorwaarden (oa 7 jaar werkervaring, slechts één begeleiding op 6 jaar, toegankelijkheid voor werkzoekenden, ...)	9,9%
Vraag naar meer bekendmaking van loopbaanbegeleiding	8,2%
Opmerkingen naar VDAB	5,5%
Vraag naar meer en betere ondersteuning in het vinden van een geschikte coach	3,9%
Vraag naar meer kwaliteitscontrole bij de coaches	3,9%
Negatieve reacties (afschaffen, weggegooid geld, ...)	3,1%
Vraag naar minder en soepeler administratie	2,7%
Meer en betere nazorg	2,4%
Meer gericht op cv en vacatures	1,2%

Tabel 23: Inhoud in detail van de suggesties (na clustering) in de tevredenheidsmeting van 2019 en 2020

Bij de suggesties klinkt het in de eerste plaats veel lof voor het bestaan van het systeem van loopbaancheques en het aanbod van loopbaanbegeleiding. Meer uren begeleiding wordt herhaald als een nood en ook heel expliciet de nood aan loopbaanbegeleiding voor de groep die sinds 2020 niet langer recht heeft op dit systeem.

4.4 BEVRAGING BIJ DE LOOPBAANCENTRA

Algemeen

In mei 2021 werden de loopbaancentra een vierde maal in detail bevestigd. Van de 265 actieve centra hebben 155 loopbaancentra de bevestiging ingevuld. Actief betekent hier loopbaancentra met begeleidingen in de voorbije zes maand. Dit is een responsgraad van 58,5%. De responsgraad is ongeveer gelijk met deze in 2019 (54%) maar wel minder dan in 2017 (74%) en 2015 (94%).

VDAB dankt in eerste plaats de loopbaancentra voor hun betrokkenheid door het invullen van deze bevestiging. De responsgraad is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over het volledige landschap.

Activiteiten van de loopbaancentra

Het loopbaanlandschap is divers. 97% van de bevestigde centra biedt naast loopbaanbegeleiding, nog andere diensten aan.

	(N = 155)	%
< 5%	14	10
> 5% en < 20%	53	34
> 20% en < 40%	35	23
> 40% en < 60%	17	11
> 60% en < 80%	11	7
> 80% en < 100%	23	15

Tabel 24: Percentage dat loopbaanbegeleiding deel uitmaakt van het totaal van dienstverlening bij de loopbaancentra.

Gemiddeld genomen maakt loopbaanbegeleiding 33% uit van de dienstverlening die een organisatie met een mandaat loopbaanbegeleiding aanbiedt. De standaarddeviatie is echter 31%. In de frequentietabel hieronder stellen we vast dat bij 44% van de loopbaancentra loopbaanbegeleiding minder dan 20% uitmaakt van hun dienstverlening.

	(N = 155)	%
Geen	4	3
Opleiding/training	92	59
Consultancy (HR, Juridisch advies, ...)	75	48
Andere vorm van coaching	60	39
Outplacement	53	34
Stress- en burn-out coaching	37	24
Dienstverlening voor werkzoekenden	30	19
Studiekeuzebegeleiding	23	15
Therapie	15	10

Tabel 25: Aantal en percentage andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding, uit keuzelijst, meerdere antwoorden mogelijk.

97% van de bevestigde loopbaancentra biedt naast loopbaanbegeleiding nog één of meerdere andere diensten aan. T.o.v. de bevestiging in 2019 is dit cijfer met 3% punten gestegen. Gemiddeld bieden die loopbaancentra 2,27 andere diensten aan, iets minder dus dan in 2019, toen waren er dat gemiddeld 2,67. Meest voorkomende andere dienstverlening blijft opleiding (59%), HR consultancy (48%), andere vorm van coaching (39%), outplacement (34%), stress en burn-out coaching (24%), en dienstverlening voor de werkzoekenden (19%). Globaal blijft het beeld hetzelfde ten opzichte van 2019.

Opvallend is dat 7% van de loopbaancentra spontaan 'leiderschapcoaching' vermeldt bij 'andere vormen van coaching'. Dit kan dus nog een onderschatting zijn omdat het niet als een aparte categorie is bevestigd. Verder vermelden loopbaancentra onder andere diensten ook: conflictbemiddeling, diagnostiek, intervisie, logopedie, kinesithérapie, ... of een aanbod specifiek naar bepaalde doelgroepen zoals leerlingen, perfectionisten, ...

Opvallend vermelden enkele loopbaancentra het aanbod van loopbaanbegeleiding voor de werknemers met minder dan 7 jaar werkervaring zonder het gebruik van de loopbaancheque. Dit komt ook in de verdere antwoorden aan bod.

Werken met personeel in dienstverband versus in onderaanneming

Loopbaanbegeleiders in loondienst

	(N=155)	%
0 personeelsleden	80	52
1 personeelslid	37	24
2 personeelsleden	18	12
3 personeelsleden	5	3
4 personeelsleden	3	2
5 personeelsleden	3	2
6 tot 10 personeelsleden	7	5
11 tot 20 personeelsleden	1	1
meer dan 20 personeelsleden	1	1
Gemiddeld = eigen personeelsleden ("koppen")	3	

Tabel 26: Aantal en percentage personeelsleden in vast dienstverband bij de loopbaancentra.

80 (52%) van de bevraagde loopbaancentra geeft aan te werken zonder personeel in loondienst. Het gemiddeld aantal koppen eigen personeel is 1,4. Bij de bevraging van 2019 lag het gemiddeld aantal eigen personeelsleden actief in loopbaanbegeleiding op 2,3.

In het totaal zijn er bij de 155 bevraagde loopbaancentra 225 loopbaanbegeleiders in loondienst

Loopbaanbegeleiders in onderaanneming

Op basis van deze bevraging stellen we vast dat 66% van de bevraagde loopbaancentra werkt met onderaannemers. Bij de bevraging in 2017 en 2019 werkten 55% en 74% van de bevraagde loopbaancentra met onderaannemers.

	(N=155)	%
0 onderaannemers	53	34
1 onderaannemer	12	8
2 onderaannemers	9	6
3 onderaannemers	7	4
4 onderaannemers	8	5
5 onderaannemers	9	6
6 tot 10 onderaannemers	19	12
11 tot 20 onderaannemers	18	12
meer dan 20 onderaannemers	20	13
Gemiddeld aantal onderaannemers ("koppen")	13,5	

Tabel 27: Aantal en percentage onderaannemers bij de loopbaancentra.

In het totaal zijn er bij de 155 bevraagde loopbaancentra 1329 onderaannemers.

Het gemiddeld aantal onderaannemers (bij de centra mét onderaannemers) bedraagt 12,77. In 2019 was dit aantal 10,8. Centra mét onderaannemers hebben gemiddeld meer onderaannemers.

Schatting van het totaal aantal loopbaanbegeleiders in VTE

Het gemiddeld aantal voltijdse equivalenten ligt - net als in 2019 - op 1,4 VTE.

Bij de respondenten van deze bevraging werkt 5% zonder personeel noch onderaannemers, 28% enkel met personeel, 47% enkel met onderaannemers en de overige 20% met een combinatie van personeel en onderaannemers.

Bij de loopbaancentra zonder onderaannemers is het gemiddeld aantal voltijdse equivalenten 1. In 2019 bedroeg dit nog 1,4 VTE. Bij loopbaancentra met uitsluitend personeel in loondienst neemt het aantal VTE af terwijl dit bij de centra met onderaannemers stabiel blijft.

Bij de 155 bevroegde loopbaancentra werken 220 VTE in onderaanneming en 91 VTE in loondienst.

Geëxtrapoleerd naar de 265 actieve loopbaancentra zouden dit ongeveer 376 VTE in onderaanneming en 156 VTE in loondienst zijn of samen 531 VTE, hetgeen in lijn ligt met de schatting van 2019 waar deze 513 VTE bedroeg. Opmerkelijk verschil hierbij is wel dat het aandeel van onderaannemers in VTE tov totaal is gestegen van 52% in 2019 naar 71% in 2021.

Impact COVID-19 op de loopbaancentra

De impact van COVID-19 op de werking van de loopbaancentra is groot. Met een gemiddelde score van 4,2 op 5 geven loopbaancentra de mate van impact aan..

Bij de toelichting is er één grote constante: quasi alle loopbaancentra (98%) melden minder aanvragen, minder klanten, een grote daling in de omzet tot en met 80%. Opgelet: de 2% die geen daling in de omzet melden zijn pas opgestarte loopbaancentra en kunnen niet vergelijken met een vorige periode.

Sommige loopbaancentra vermelden de omschakeling van face-to-face naar e-coaching maar zowel klanten als loopbaanbegeleiders vinden deze vorm van begeleiding veel minder kwalitatief. Andere impact is andere loopbaanvragen, angst en onzekerheid bij de klanten, omschakeling van puur on desk naar een combinatie met wandelcoaching afgestemd met de klant, stopzetting van een aantal onderaannemers, andere promotie- en communicatiecampagnes,

Op langere termijn is er vooral hoop dat de aanvragen terug zullen toenemen maar er is ook vrees dat de instroom van aanvragen nog zal afnemen. Sommige ervaren reeds een licht herstel maar anderen ook weer niet. Sommige schatten zwaardere problematieken, meer stress gerelateerde loopbaanvragen, minder durf om te veranderen van job bij de klanten in. Klanten uit sommige sectoren zijn zwaar getroffen en hebben het lastig, klimmen uit een diepe put. Sommige loopbaancentra nemen een constructieve houding aan en beschouwen deze periode als een periode van bezinning voor verdieping in het aanbod. Nog anderen benadrukken het aspect van digitaal en flexibel in contact blijven met de klant. De meesten benadrukken wel dat het face-to-face aspect van de begeleiding als de absolute meerwaarde en nood van de klant.

Belangrijke thema's voor het komende jaar volgens de loopbaancentra.

In het monitoringsrapport van 2019 bevroegen we de loopbaancentra welke trends ze afgelopen 6 maanden en in de toekomst binnen het loopbaanlandschap zagen. Bij de bevraging in 2021 konden zij uit een lijst meerdere thema's aangeven welke zij belangrijk achten (=kwantitatieve meting).

Dat levert onderstaande volgorde van thema's op.

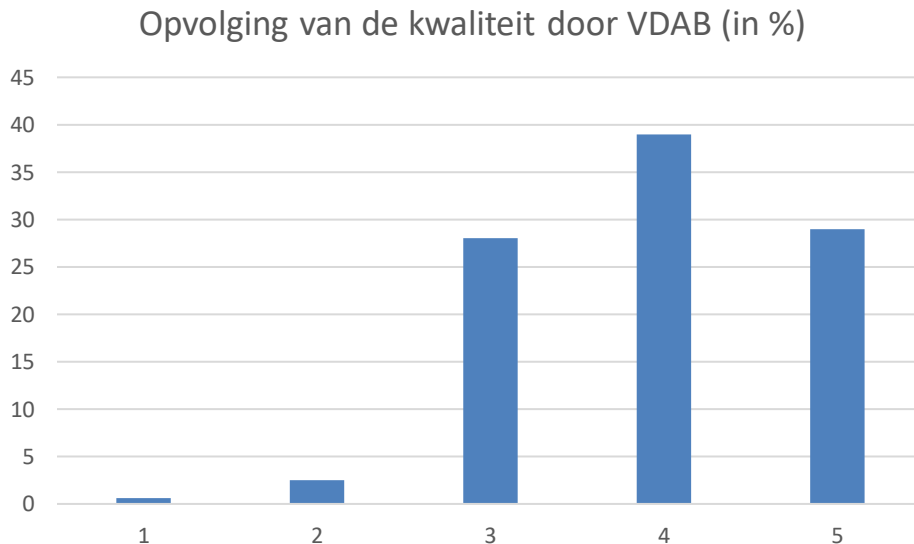
	(N=155)	%
Aanbod van andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding	75	48
E-coaching en combinaties met e-coaching	71	46
Verschuiving in de aard van loopbaanvragen	66	42
De professionalisering van de loopbaanbegeleider	41	26
Nood aan loopbaanbegeleiding voor specifieke doelgroepen	41	26
Variatie en uitdieping van methodieken	29	19
Loopbaanbegeleiding voor < 7 jaar werkervaring (!)	29	19
Het persoonlijk ontwikkelplan (POP)	23	15
Andere: (...)	21	13

Tabel 28 Aantal en percentage belangrijke thema's voor komende jaar volgens de loopbaancentra uit keuzelijst behalve (!), meerdere antwoorden mogelijk.

Opgelet: Het thema loopbaanbegeleiding voor < 7 jaar werkervaring is zeer zeker nog een onderschatting want dit thema wordt door de loopbaancentra spontaan zelf aangegeven en stond niet in de keuzelijst van thema's in deze vraag. De 29 reacties over dit thema komen zowel uit 'andere' uit de kwantitatieve als ook uit de kwalitatieve meting.

Vervolgens lieten we de loopbaancentra in een open tekst uiten wat ze belangrijk achten. Dit is dus eerder een kwalitatieve meting van wat leeft. Een volledige weergave wordt als bijlage toegevoegd.

Opvolging van kwaliteit door VDAB



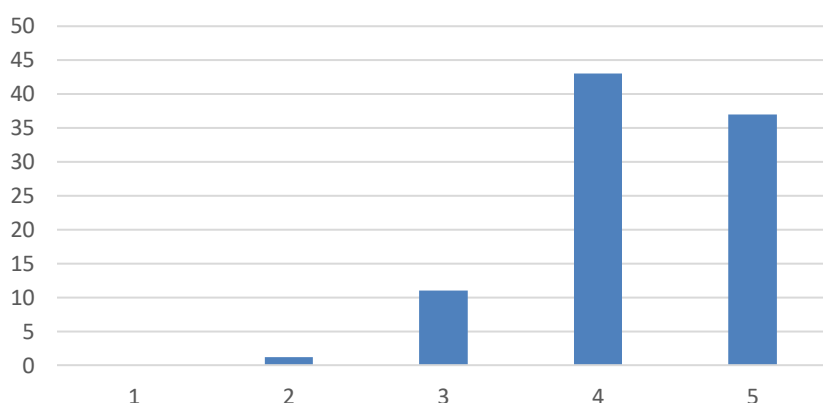
Grafiek 18: Percentages van de scores van 1 tot 5 m.b.t. de opvolging van kwaliteit door VDAB

De huidige opvolging van kwaliteit door VDAB wordt door 97% als matig tot goed beoordeeld. Slechts 3% oordelen negatief over deze opvolging. Gemiddeld geven de loopbaancentra de kwaliteit van deze opvolging een score van 3,9 op een schaal van 5. Dit ligt een lichte verbetering ten opzichte van 2019 (3,7 op 5).

De open antwoorden geven bij de slechtste scores aan dat de opvolging te administratief is verlopen. Bij de positieve beoordelingen wordt vermeld dat er grondig gecontroleerd wordt op de documenten al dan niet aanwezig in het individuele dossier. Een suggestie zou zijn om regelmatigere opfrissingen te ontvangen over wat er aanwezig dient te zijn in de persoonlijke dossiers.

Verder ontvangt VDAB lof over de aanpak bij deze kwaliteitscontrole, gegeven de middelen en de geringe mankracht. Loopbaancentra uiten hun waardering over de open houding, dialoog, opbouwende feedback over gebruik van het POP en de opvolging bij vragen is snel, ter harte genomen en goed ondersteund. Ook wordt de begeleiding bij een mandaat in aanvraag en direct na opstart sterk gewaardeerd. VDAB heeft de laatste jaren veel vooruitgang gemaakt op vlak van informatieverstrekking, website en stimulerende initiatieven.

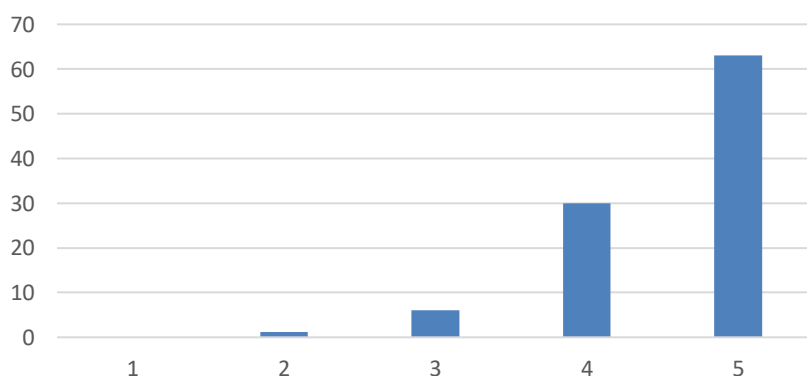
Tevredenheid over de contacten met VDAB op het vlak van klantvriendelijkheid



Grafiek 19: Percentages van de scores van 1 tot 5 m.b.t. de tevredenheid over de contacten met VDAB

De gemiddelde score op de vraag naar de tevredenheid over de klantvriendelijkheid van VDAB in haar contacten naar de loopbaancentra bedraagt 4,3 op 5. Ook hier zien we een lichte verbetering tov 2019 (4,1 op 5)

De uitbetalingsinstantie Edenred



Grafiek 20: Percentages van de scores van 1 tot 5 m.b.t. de tevredenheid over de dienstverlening door EDENRED

De gemiddelde score op de tevredenheid over de uitbetalingsinstantie Edenred bedraagt 4,5 op 5. Ook hier zien we een lichte verbetering tov 2019 (4,3 op 5). De tevredenheid over de samenwerking met Edenred is hoog. Gemiddeld geven de loopbaancentra de contacten met Edenred een score van 4,5 op een schaal van 5. Dit is een lichte verbetering tov 2019 (4,3 op 5). De uitbetaling verloopt vlot, stip, correct en snel, tijdig, heldere werking, automatisch en steeds in orde.

4.5 BEVRAGING BIJ DE ONDERAANNEMERS

Algemeen

Gelijktijdig met de bevraging van de loopbaancentra zijn ook de onderaannemers bevestigd. Eind mei 2021 zijn er 1636 onderaannemers in onze databank gekend. Sommige onderaannemers werken voor meer dan één loopbaancentrum. Toch konden ze de bevraging slechts één maal invullen.

656 van deze 1636 onderaannemers hebben de bevraging ingevuld. Dit is een responsgraad van 40%. Deze responsgraad ligt 10% hoger dan bij de bevraging in 2017 (30%).

De responsgraad is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over het volledige landschap. In onderstaande bespreking zijn de uitspraken illustratief. De weggelaten quotes liggen in lijn met de hier weergegeven uitspraken. Loopbaanbegeleiders in loondienst zijn niet apart bevestigd.

Activiteiten van de onderaannemers

	(N=656)	%
< 5%	140	21
> 5% en < 20%	323	49
> 20% en < 40%	99	15
> 40% en < 60%	51	8
> 60% en < 80%	15	2
> 80% en < 100%	38	6

Tabel 29: Percentage dat loopbaanbegeleiding deel uitmaakt van het totaal van dienstverlening bij de onderaannemers.

Gemiddeld genomen maakt loopbaanbegeleiding 17% uit van zijn of haar professionele tijdsbesteding uit. De standaarddeviatie hierbij is echter 21% (!). Bij 62% van de onderaannemers maakt loopbaanbegeleiding minder dan of gelijk aan 10% van hun dienstverlening uit.

	(N=656)	%
Geen	26	4
Opleiding/training	389	59
Andere vorm van coaching	298	45
Consultancy (HR, Juridisch advies,	217	33
Outplacement	210	32
Stress- en burn-out coaching	95	14
Psychotherapie	93	14
Life-coaching (!)	76	11
Psychotherapie	58	9
Studiekeuzebegeleiding	51	8
Dienstverlening voor werkzoekenden	21	3

Tabel 30: Aantal en percentage andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding bij de loopbaancentra. uit keuzelijst uitgenomen (!), meerdere antwoorden mogelijk.

96% van de bevestigde onderaannemers biedt naast loopbaanbegeleiding nog één of meerdere andere diensten aan. De rangorde van deze andere dienstverleningen zijn op één na gelijk met deze zoals vermeld door de loopbaancentra. Onderaannemers benadrukken iets meer dan de loopbaancentra de andere vormen van coaching (45% versus 39%) terwijl loopbaancentra iets meer consultancy (HR, juridisch advies, ed.) aanhalen waardoor de rangorde van deze twee op plaats 2 en 3 bij loopbaancentra versus onderaannemers worden omgewisseld.

Gemiddeld bieden die loopbaancentra 1,98 andere diensten aan.

Meest voorkomende andere dienstverlening blijft opleiding (59%), andere vorm van coaching (45%), HR consultancy (33%), outplacement (32%), psychotherapie (14%), life-coaching (11%), psychotherapie (9%) en studiebegeleiding (8%).

Opgelet: Het aandeel life-coaching is wellicht nog een onderschatting want deze categorie stond niet bij de meerkeuze antwoorden en werden spontaan gegeven onder 'andere vormen van coaching'. Bij de onderaannemers van de loopbaancentra is de dienstverlening naar werkzoekende als andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding slechts 3% terwijl dit bij de loopbaancentra toch nog op 19% ligt.

Onderaannemers van de loopbaancentra vermelden diverse andere vormen van dienstverlening: life-coaching (zie hierboven), coaching voor mensen met perfectionisme, re-integratie, autisme, hoogbegaafdheid, hoogsensitief, ADHD, 50+, jongeren, ouders, kankerpatiënten, teams, (jonge) moeders, diabetici, traumaverwerking, rouwverwerking, wandelcoaching, orthomoleculaire, hartcoherentie, yoga, lichaamstaal, voedingsadvies, massage, relaxatie, sport, kiné, EMDR, kunst, zang, supervisie, omgaan met racisme, cross-cultural coaching (Afrikaanse culturen), sales, veranderingsmanagement, assessor, copywriting, verzekeringen, afscheidsvieringen, ...

Onderaannemers vermelden hierbij ook de combinatie van een hoofdactiviteit zoals leerkracht, docent, tewerkstelling in de entertainment, ...

Opvallend vermelden ook sommige onderaannemers het aanbod van loopbaanbegeleiding voor de werknemers met minder dan 7 jaar werkervaring zonder het gebruik van de loopbaancheque onder andere vormen van dienstverlening naast deze met de loopbaancheque.

Impact COVID-19 op de onderaannemers

De impact van COVID-19 op de werking van de loopbaancentra en dus ook de onderaannemers is groot. Met een gemiddeld score van 4,1 op 5 geven onderaannemers de mate van impact aan.

Bij de toelichting zijn er twee grote constanten: 1) minder aanvragen en 2) de omschakeling van face-to-face coaching naar online coaching of een hybride vorm. Voor onderaannemers die pas gestart zijn of voor wie loopbaanbegeleiding slechts een klein deel van hun dienstverlening uitmaakt was de impact gering. Voor anderen zeer groot zoals tijdelijke sluiting tijdens de lockdown, totale implosie van de aanvragen, de noodzaak tot stoppen / sluiten.

Vele onderaannemers getuigen ervan dat e-coaching alles behalve evident is en een grote weerstand bij de klant teweeg brengt: 'Klanten zitten al hele dag voor PC, deel van hun loopbaanvraag komt nu daardoor al sterk naar voor en dan zou die loopbaanbegeleiding ook nog on-line moeten?' Andere onderaannemers vertellen over een totale omschakeling van face-to-face naar e-coaching. Deze lockdown heeft een negatief effect op de instroom van klanten omwille van minder netwerkmogelijkheden. Nog anderen getuigen dat ze gestart zijn met wandelcoaching. Dit wordt positief ervaren door klant en begeleider. Sommige loopbaanbegeleiders stellen bij hun klanten meer angst vast voor verandering van werkcontext en voor face-to-face begeleiding.

De impact op korte termijn is verschillend. Sommige ervaren nog steeds geen instroom, anderen ervaren een licht herstel (de afname van deze bevraging was eind mei 2021). Er is hoop en zoals de ondernemers het zeggen: 'Nu de pandemie wat is gaan liggen, merken we dat toch heel wat mensen zichzelf in vraag stellen waardoor de loopbaanbegeleiding stilaan terug wat begint aan te trekken.' Daarnaast merken zij dat heel wat mensen kampen met stressproblemen. Er is ook hoop op terug meer face-to-face gesprekken.

De impact op lange termijn is allicht dat online coaching als optie of in combinatie van f2f een 'blijver' voor een deel van de populatie zal zijn.

Heel wat werknemers zijn 'beeldbellen' door de reorganisatie ook gewoon geraakt: het is flexibeler. Ook wandelcoaching wordt aangehaald als een 'blijver'. Andere onderaannemers benadrukken dan weer sterk de meerwaarde van face-to-face coaching: het is intensiever.

Andere verwachtingen naar de toekomst als effecten van deze pandemie zijn 'Toename van thuiswerk, meer burn-out, Bedrijven zullen zich flexibel moeten inzetten naar werknemers in het kader van thuiswerk.' 'Daarnaast zullen werkgevers meer aandacht moeten geven aan het mentale welzijn van hun medewerkers en hier actiever en creatiever tijd in moeten steken zodat medewerkers zich betrokken zullen blijven voelen bij hun werkgever en hun missie en visie.'

'Meer mensen die nadenken over de zinvolheid en manier waarop ze hun job willen invullen en van daaruit meer loopbaanvragen.' 'Er is een toename van onzekerheid op de arbeidsmarkt: Mensen durven minder snel te veranderen van job. Aan de andere kant willen mensen meer qualitytime.' 'Er komen meer klanten met de vraag om minder uren per week te werken en meer tijd voor de niet-materiële zaken in het leven.' 'Balans werk/privé wordt nog belangrijker.' 'Er zal bewuster gekozen worden en veranderd worden van job wanneer waarden niet matchen met de werknemer', ... zijn uitspraken die voortvloeien uit hun inschatting van een verschuiving in de loopbaanvraag.

Sommige onderaannemers stellen daarenboven ook nog het volgende zeer scherp: 'We vrezen voor langdurige werkloosheid, langdurige gezondheidsproblemen, meer mismatch, vaardigheden werkzoekenden die minder goed aansluiten met openstaande vacatures, moeilijke relaties/samenwerking op de werkvloer als gevolg van het hybride werken, meer nood aan digitale vaardigheden bij werknemers, groter risico op ongelijkheid bij zwakkere doelgroepen, ... '

Sommige onderaannemers vermoeden ook dat er op midden lange termijn meer nood of vraag aan loopbaanbegeleiding zal zijn maar ook minder durf tot veranderen van werkcontext bij een langdurig contract.

Belangrijke thema's voor het komende jaar volgens de onderaannemers.

	(N=656)	%
Aanbod van andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding	290	44
Verschuiving in de aard van loopbaanvragen	250	38
E-coaching en combinaties met e-coaching	231	35
Variatie en uitdieping van methodieken	229	35
Nood aan loopbaanbegeleiding voor specifieke doelgroepen	210	32
De professionalisering van de loopbaanbegeleider	158	24
Het persoonlijk ontwikkelplan (POP)	93	14
Andere: (...)	76	11
... waarvan 'loopbaanbegeleiding voor <7 jaar werkervaring' (!)	20	3
... waarvan 'focus op mentaal welzijn' (!)	15	2,3

Tabel 3t: Aantal en percentage belangrijke thema's voor komende jaren volgens de onderaannemers uit keuzelijst uitgenomen (!), meerdere antwoorden mogelijk

De bekommernissen van de onderaannemers vanuit de opgegeven thema's liggen min of meer in lijn met die van de loopbaancentra. De volgorde van de thema's verschillen weinig tussen de twee groepen. Slechts één thema vormt daarop een uitzondering. Onderaannemers stellen 'Variatie en verdere uitdieping van methodieken' als het thema van belang voor volgend jaar op de 3de plaats (35% onderaannemers vermelden dit thema) terwijl loopbaancentra dit op de 6de plaats doen (19% loopbaancentra vermelden dit thema).

Opmerkelijk is de vermelding bij andere van focus loopbaanbegeleiding voor de jongere generatie die nog geen 7 jaar gewerkt heeft. Ook hier stond dit thema niet in het keuzelijst en zijn er 20 spontane reacties m.b.t. dit thema. Wellicht is dit ook een onderschatting van het belang dat onderaannemers hieraan hechten.

Bijna even sterk aanwezig is de focus op well-being en mentaal welzijn, stress- en burn-out preventie, zingeving, work-live balans, ... door de onderaannemers (15 reacties) in de rubriek 'andere'. Opgelet: vermits dit spontane reacties zijn en niet opgenomen in de keuzelijst zijn deze cijfers ook onderschattingen.

Toeleidingskanalen

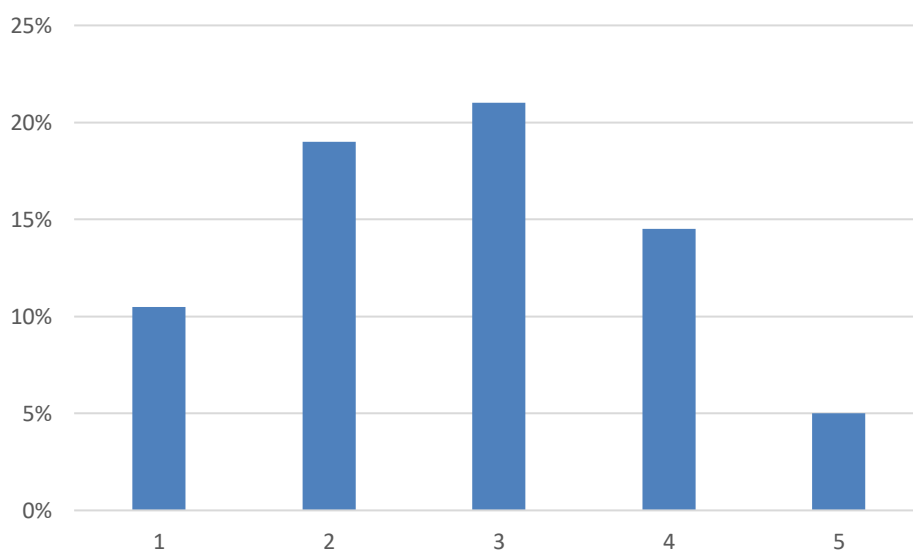
	(N=656)	%
Mond-aan-mond reclame	287	44
Website van mijn loopbaancentrum	189	29
Eigen website	147	22
Sociale media	140	22
Huisarts, psycholoog, kiné, ...	134	21
Eigen netwerk (niet medisch)	105	16
VDAB website	49	7
Online Ads	46	7
Andere (workshops, opleiding, therapie, webinars, ...)	18	3
Folders, flyers, ...	18	3

Tabel 32 Aantal en percentage toeleidingskanalen naar de onderaannemers turving uit 'open respons', meerdere antwoorden mogelijk

Onderaannemers vermelden gemiddeld 1,7 wervingskanalen tot hun klanten.

De grootste bron van instroom is mond-aan-mond reclame. 79% van de vermelde kanalen zijn kanalen die onderaannemers zelf initiëren en onderhouden (eigen website, sociale media, netwerken via medische en niet-medische contacten, ...). Van de overige 21% vermelde kanalen is 16% de instroom via het eigen loopbaancentrum en 5% via de VDAB-website.

Mogelijkheid om zich te profileren via de website VDAB / zoekrobot



Grafiek 21: Percentages van de scores van 1 tot 5 m.b.t. de mogelijkheid om zich te profileren op de VDAB website

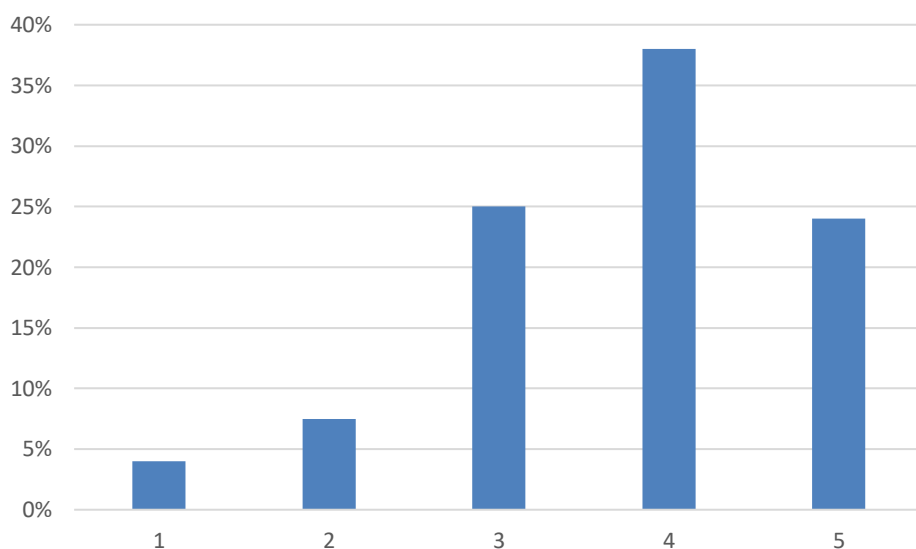
Met een gemiddelde score van gemiddeld 2,8 op een puntenschaal tussen 1 en 5 is dit een negatieve score. De meeste geven een neutrale score gegeven wegens onbekend of geen mening hierover.

Bijna 30% van de onderaannemers beoordeelt de gelegenheid tot profilering op de VDAB website (zoekrobot) negatief. In de open commentaren geven zij hierover duiding. De meeste onderaannemers zeggen geen expliciet gebruik te maken van dit kanaal en/of hebben hierdoor reeds een klant ontvangen.

Sommigen halen hiervoor praktisch elementen aan (te groot aanbod van spelers, te veel concurrentie, te weinig specifieke mogelijkheden, standaardtekst wordt gebruikt, te weinig persoonlijk, lay-out, teleurstelling over de instroom via dit kanaal, de profilering via de VDAB website verloopt geheel via het loopbaancentra... of niet weten dat de zoekrobot bestond). Enkelen wijten dit aan dat VDAB-site minder worden bezocht door de loopbaancheque-gebruikers. Sommige onderaannemers vonden zichzelf niet terug.

De onderaannemers die hierop een positief oordeel geven halen aan blij te zijn dat VDAB een ophijsting van het loopbaanlandschap maakt en deze zichtbaar stelt, inclusief een korte beschrijving van doelgroep of methodiek.

Gelegenheid om zicht te profileren via het loopbaancentrum



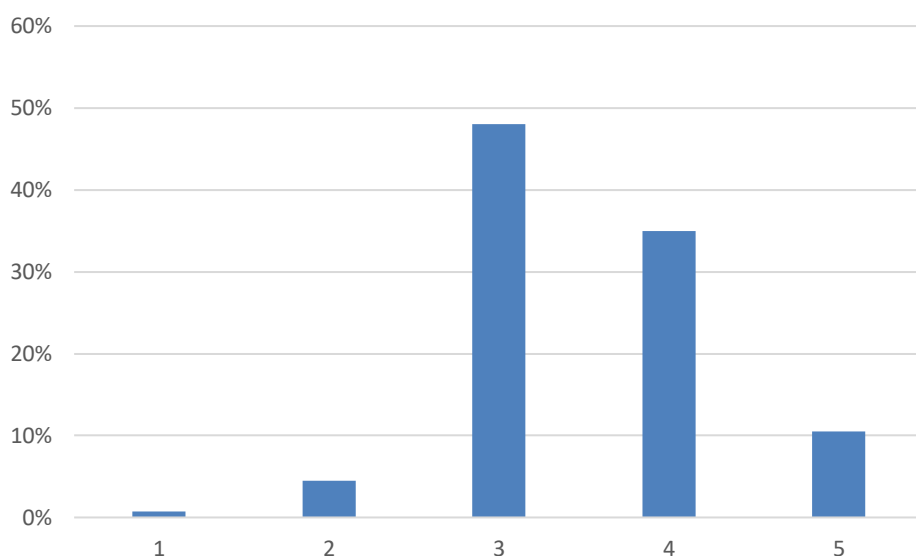
Grafiek 22: Percentages van de scores van 1 tot 5 m.b.t. de gelegenheid om zich te profileren via het loopbaancentrum

De gemiddelde score ligt hier op 3,6 op een puntenschaal tussen 1 en 5 is dit matig tot redelijk goed.

Bij de negatieve scores die onderaannemers hierbij geven, melden zij dat het loopbaancentrum hun geen ondersteuning geeft, het aanbod niet bekend gemaakt wordt via hun website of dat bepaalde zaken in de communicatie naar buiten hen verboden worden. Sommigen hiervan zetten de stap naar een ander centrum of eigen mandaat.

Bij neutrale scores uiten onderaannemers dat het hen niet uitmaakt omdat de instroom geheel via zichzelf verloopt. Bij de positieve scores getuigen de onderaannemers van mooie, duidelijke, professionele en/of gerichte website, goede campagnemateriaal, goede instroom en/of investering tot hulp en ondersteuning bij het profileren van zichzelf.

Opvolging van kwaliteit door VDAB volgens de onderaannemers



Grafiek 23: Percentages van de scores van 1 tot 5 m.b.t. de opvolging van de kwaliteit volgens de onderaannemers

De gemiddelde score ligt hier op 3,5 op een puntenschaal tussen 1 en 5, dit is matig tot redelijk goed. Bijna 50 % van de onderaannemers beoordelen de opvolging van VDAB als neutraal.

Veelal staan onderaannemers te ver af van de service en opvolging van VDAB zodat ze hierop ook eerder een neutrale score geven. Bij de negatieve scores ligt een negatieve ervaring op basis van één enkel contact met of vraag naar VDAB waar geen gevolg aan kon gegeven worden, een verwachting over het systeem van de loopbaancheques die niet kan ingelost worden of de opvolging van de kwaliteit doorheen het loopbaanlandschap in het algemeen aan de basis. Het belang van de thema's met betrekking tot kwaliteit zoals hierboven beschreven worden dan als aandachtspunt gegeven.

4.6 Kwalitatieve monitoring

Inhoudelijke kwaliteitsacties, startoverleg en doorstartoverleg

VDAB vertrekt vanuit het vertrouwen dat elk loopbaancentrum naar kwaliteit streeft en dat er een basiskwaliteit aanwezig is. VDAB werkt samen met zijn partners aan kwaliteitsbehoud en -ontwikkeling. Dit gebeurt in eerste instantie vanuit actief en consequent overleg, een gezamenlijke vaststelling van ontwikkelpunten, opvolging en bijsturing waar nodig. Sinds 2018 gebeuren de kwaliteitsacties op maat en is de keuze van de actie gebaseerd op vaststellingen, evoluties of signalen bij een loopbaancentrum.

De kwaliteitsopvolging naar de loopbaancentra bestaat uit diverse soorten acties. Afhankelijk van een aantal parameters worden deze acties, verspreid over de duurtijd van het mandaat, ingezet. Onderstaande tabel geeft de acties sinds 2019 weer.

	Inhoudelijke kwaliteitsactie	startoverleg	doorstartoverleg	dossiercontrole
2019	24	28	9	20
2020	19	26	13	17
1 ^{ste} semester 2021	19	13	10	14

Tabel 33: Aantal kwalimonacties in 2019, 2020 en 1ste semester 2021

Startoverleg en doorstartoverleg

VDAB hecht veel belang aan een goede opstart van het loopbaancentrum. In een startoverleg 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 regionale experts het accent leggen op de praktische werking en eventuele knelpunten.

Zowel praktische onderrichtingen (registratiemodule, administratie, communicatie, financiën, uitbetaling,) als het wetgevend kader (definities, afbakening dienstverlening, privacy, POP, correct gebruik loopbaancheque,...) komen aan bod. Het draaiboek met de verschillende modules en documenten dient als basis hiervoor.

Dit startoverleg is een eerste stap in het coachen naar kwalitatieve loopbaanbegeleiding. Het persoonlijk contact tussen de regionale expert en de zaakvoerder/coördinator, verkleint de afstand tussen VDAB en het loopbaancentrum en stimuleert een vlotte contactname. Deze aanpak wordt sterk geapprecieerd door de loopbaancentra.

Een doorstartoverleg wordt gepland bij de start van een tweede mandaat. Sinds medio 2019 zijn er immers mandaatverlengingen. Deze gaan gepaard met de indiening en goedkeuring van een nieuw mandaatdossier. Hierin wordt de huidige werking van het loopbaancentrum besproken. Afhankelijk van de eigenheid van het loopbaancentrum komen volgende thema's aan bod: werken met onderaannemers, expertiseborging, POP inhoudelijk, evolutie instroom loopbaanbegeleidingen, aanvullingen in het draaiboek, ...

Dossiercontrole

De basis van de dossiercontrole is een steekproef van maximum 25 dossiers. Deze worden gecontroleerd op de aanwezigheid van de verplichte documenten per loopbaancheque: overeenkomst loopbaanbegeleiding, bewijs van deelname en POP.

De dossiercontrole gebeurt doorgaans on-desk. In het kalenderjaar 2019 zijn de documenten van 364 loopbaancheques van 248 klanten bij 20 loopbaancentra onderzocht. In 2020 gaat dat om 256 loopbaancheques van 177 klanten bij 17 loopbaancentra. In deze periode lag de focus minder op dossiercontrole en meer op inhoudelijke thema's.

De resultaten:

	2019		2020	
Aanwezigheid van overeenkomst	1e lbc	2e lbc	1e lbc	2e lbc
	94%	80%	94%	80%
POP-document	84%	78%	84%	78%
correcte uurregistratie	87%	85%	87%	85%

Tabel 34: Gemiddeld % van aanwezigheid van de documenten in de dossiers in 2019 en 2020 bij 1ste en 2e loopbaancheque

Globaal blijkt uit de kwaliteitsactie bij een steekproef van loopbaancentra van 2019 en 2020 samen dat gemiddeld bij 85,5% van de onderzochte dossiers een POP aanwezig is bij de synthese van eerste loopbaancheque en in gemiddeld 81,5% van de dossiers bij de tweede loopbaancheque.

In gemiddeld 95% van de onderzochte dossiers is een geldige overeenkomst aanwezig bij de eerste loopbaancheque en in gemiddeld 76% van de dossiers bij de tweede loopbaancheque.

Voor 2019 en 2020 samen blijkt dat er in gemiddeld 85% van de onderzochte dossiers een geldig aanwezigheidsattest overeenkomt met de geregistreerde gegevens bij de eerste loopbaancheque en dat dit in gemiddeld 83,5% van de onderzochte dossiers bij de tweede loopbaancheque in orde is.

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.

Proces en Persoonlijk Ontwikkelplan

Een dossiercontrole wordt doorgaans gecombineerd met een inhoudelijke kwaliteitsactie over POP. Een beschrijving van de inhoud en opbouw van het POP is opgenomen in het draaiboek.

Het eigenaarschap van het POP ligt bij de klant. Het is dan ook aangewezen dat de klant zelf zijn POP opmaakt met ondersteuning van de loopbaanbegeleider. We stellen vast dat in sommige gevallen het POP niet opgemaakt wordt door de klant zelf, maar door de loopbaanbegeleider.

Vaak is het POP weinig SMART geformuleerd. Het wordt meer gezien als een formaliteit of een evaluatie van de gevolgde loopbaanbegeleiding en niet als een werkinstrument voor de klant zelf, zowel tijdens en na het traject. Het POP is immers veel meer dan de formele output van de loopbaanbegeleiding. Het bundelt de inzichten, het groeiproces en toekomstige acties van de klant.

VDAB blijft focussen op het proces van de loopbaanbegeleiding en de integratie van het POP in het hele traject.

Inhoudelijke kwaliteitsacties

Naast POP zijn de belangrijkste thema's die aan bod komen:

- afbakening van de inhoud van loopbaanbegeleiding ten opzichte van andere dienstverlening,
- communicatie op websites van de mandaatorganisatie en onderaannemers,
- samenwerking met onderaannemers,
- behoud en ontwikkeling van expertise,
- inzet van methodiek in de loopbaanbegeleiding,
- ...

Deze kwaliteitsacties zijn het gevolg van specifieke vaststellingen, evoluties of signalen en gebeuren op maat van het loopbaancentrum en op basis van de bestaande richtlijnen. De loopbaancentra staan open voor feedback en gaan hierover graag in dialoog om bij te dragen aan een kwalitatief aanbod.

..

4.7 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 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 regionale experts, 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

VDAB ontving in 2019 en 2020 respectievelijk 57 en 130 klachten met betrekking tot loopbaanbegeleiding op een totaal van respectievelijk 40.690 en 27.619 gebruikte loopbaancheques, m.a.w. 187 klachten op een totaal van 68.309 gebruikte loopbaancheques. Dit geeft een klachtenpercentage van 0,274%.

Het aantal klachten in 2019 ligt in lijn met de voorgaande jaren (33 in 2017 en 34 in 2018) terwijl het aantal klachten in 2020 enorm is gestegen. We zullen in de analyse hieronder een onderscheid maken tussen deze twee werkingsjaren..

We kunnen deze 187 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

136 van de 187 klachten hebben betrekking op de toekenning van de loopbaancheque aan de klant. In 2019 zijn dat er 32 van de 57 klachten en in 2020 zijn er dat 104 van de 130. Hier ligt alvast de verklaring van de grote toename van klachten in 2020.

Ongeveer 90% van de klachten gaan over de toekenning van de loopbaancheque aan de klant. In de voorbije jaren was dat aandeel ongeveer 1 op 3.

Van deze 136 klachten zijn 101 klachten ongegrond. 15 van deze ongegronde klachten dateren van 2019 en 86 van 2020. Bij het overgrote deel van deze klachten gaat om een technische fout (bv. mail terecht gekomen in spam), een te late betaling door een derde in opdracht van de klant, ed. Nieuw sinds 2020 hierbij is de vaststelling van onvoldoende werkervaring. Eind 2019 werd de toekenningsvoorwaarde verstrengd van 1 jaar naar 7 jaar werkervaring waarop de klant dus reageert met het indienen van een klacht. Het zijn dus klachten waar VDAB niets aan kan doen.

De 16 van de 136 klachten zijn gegrond. Van deze 21 zijn er 12 in 2019 en 5 in 2020. Verder zijn 19 van de 136 klachten zijn deels gegrond. Van deze 19 zijn er dat 12 in 2019 en 7 in 2020.

Deze klachten hebben betrekking op technische tekortkomingen (cheque die niet ontvangen werd, ...) of op communicatie (informatie ontoereikend ter beschikking gesteld). De oorzaak van deze problemen zijn telkens 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

51 van de 187 klachten hebben betrekking op het aanbod van loopbaanbegeleiding door de loopbaancentra. 21 van deze klachten zijn ongegrond, 18 van deze klachten gegrond en 12 deels gegrond/deels ongegrond.

Ongeveer 29% van de klachten in 2019 en 2020 zijn inhoudelijk en hebben betrekking op het aanbod van de loopbaancentra aan de klant. In de voorbije jaren was dat aandeel ongeveer 2 op 3.

De 30 inhoudelijke gegronde en deels gegronde klachten kunnen nog eens onderverdeeld worden in volgende subcategorieën. Dienstverlening voldoet niet aan de verwachtingen in 11 situaties. Daarnaast houdt het loopbaancentrum zich in 13 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 en in 6 situaties is er sprake van een technische fout ten nadele van de klant.

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.

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.

Een klacht van langer dan 1 jaar geleden is volgens de regelgeving van de klachtenprocedure sowieso onontvankelijk.

Bevindingen

Van de 187 klachten zijn er 122 klachten ongegrond, 31 deels gegrond en 34 gegrond. In feite zijn er dus 65 gegronde of deels gegronde klachten. In 2017 en 2018 waren er dat 58 en dus ligt dit aantal in lijn met de vorige jaren. Wanneer we de gegevens in detail analyseren dan merken we vooral een verschuiving in de aard van klachten. Omgerekend naar het aandeel tov het totaal betekent dat, bij 0,095% van de aangevraagde loopbaancheques is er sprake van een gegronde of deels gegronde klacht.

Bij 0,27% van de aangevraagde loopbaancheques in 2019 en 2020 heeft de burger een klacht neergelegd. Ongeveer 90% daarvan betreft een klacht ten aanzien van de aanvraagprocedure van de loopbaancheque en 10% betreft een klacht ten aanzien van de service. Er is slechts in 0,09% van de aangevraagde loopbaancheques sprake van een gegronde of deels gegronde klacht.

Vanaf 2020 zien we dus een enorme toename van het aantal klachten die vooral ongegrond blijken te zijn en betrekking hebben op het optrekken van de werkervaring als voorwaarde tot het recht op een loopbaancheque.

Twee derde van de klachten hebben in de laatste twee werkingsjaren betrekking op de tekortkomingen van het loopbaancentrum en één derde handelt over de aanvraagprocedure van de loopbaancheque. Deze laatste klachten blijken in 75% 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, kwaliteitsmonitoring 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.

4.8 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 een kwaliteitsactie, 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 zijn echter 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 benadeeld wordt. Niet enkel VDAB merkt dit op. Meerdere 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).

Onderstaande tabel geeft het overzicht van het aantal cases, de gegrondheid en bedrag van terugvordering in 2019 en 2020 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 2017 en 2018 zijn er geen loopbaancentra die in de twee opeenvolgende jaren 2019 en 2020 een cheque onrechtmatig heeft gebruikt.

2019					2020				
Aantal cases	Aantal gegrond	Aantal cheques	Na verweer	Bedrag (in €)	Aantal cases	Aantal gegrond	Aantal cheques	Na verweer	Bedrag (in €)
1	1	8	8	5.350,62					
1	0								
					1	0			
					1	0			
					1	0			
SUBTOTAAL € 5.350,62					SUBTOTAAL € 0				
TOTAAL: € 5.350,62									

Tabel 35: Overzicht van het aantal cases, (anoniem) gegrondheid en bedrag van terugvordering in 2019 en 2020.

In 2019 waren 2 loopbaancentra betrokken die via data-mining gemeld stonden als een verdachte situatie. Na verdere analyse bleken er hiervan 1 gegrond te zijn. Dit resulteerde in een terugvordering voor een bedrag van € 5.350,62. In 2020 werden 3 cases onderzocht, die na verdere analyse ongegrond bleken te zijn.

Voor 2019 is dit slechts 0,02% van het totaalbudget dat voor dat werkingsjaar is uitgegeven aan loopbaancheque. Voor 2017 en 2018 bedroegen deze percentages 0,06% en 0,02% 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. Er lijkt een verband te bestaan tussen deze aanpak en de daling van ongeoorloofd gebruik van de loopbaancheque.

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 drie 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.

CONCLUSIES

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

- Na acht werkingsjaren zijn er **277 loopbaancentra** gemandateerd met **3.776-vestigingen** verspreid over Vlaanderen. Ten opzichte van het oude landschap is dit een 'verachtvoudiging'. Er zijn maandelijks nog steeds nieuwe mandaataanvragen. Hiervan zijn **265 actieve loopbaancentra**.
- De burger heeft **gemiddeld keuze uit 21 loopbaancentra in een straal van 5 km** van zijn woonplaats.
- Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en divers. Uit bevraging bij de loopbaancentra is gekend dat de helft hiervan ook outplacement en of HR consultancy aanbiedt. Opvallend is de groei van andere vormen van coachen (39%) en burn-out en bore-outbegeleiding (34%) door dezelfde begeleiders.
- Vanuit de registratie van de loopbaancheque kan worden vastgesteld dat er in de periode juli 2019 tot juni 2021 **in totaal 2.398 loopbaanbegeleiders** actief waren, waarvan **547 in loondienst, 1801 als onderaannemer** en **50 zaakvoerders** die zelf loopbaanbegeleiding verrichten.

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

- Na acht jaar werking hebben in totaal **154.587 werknemers of zelfstandigen** loopbaanbegeleiding gevolgd. Dit is **5,7% van de werkende bevolking** in Vlaanderen.
- Hiervan zijn er 9.032 kortgeschoolden, 22.067 met een leeftijd boven 50 jaar, 4.131 personen met een migratie-achtergrond en 2.957 personen met een arbeidsbeperking. Het aantal personen dat minstens behoort tot één van de kansengroepen komt na acht jaar op 33.641.
- De afgelopen acht jaar werden in totaal **218.740 loopbaancheques** gebruikt

Met betrekking tot het profiel van de loopbaanchequegebruiker en gebaseerd op de gegevens van de laatste 2 werkingsjaren zijn er volgende bevindingen:

- De loopbaanchequegebruiker is in **72%** van de gevallen een **vrouw** en in **67% van de gevallen hooggeschoold**.
- Ongeveer **70%** 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. In de provincie Antwerpen ligt dit relatieve percentage iets hoger en in provincie West-Vlaanderen iets lager maar de verschillen t.o.v. proportie werkende bevolking worden alsmäär kleiner.
- Het relatieve aandeel kansengroepen bleef quasi stabiel gedurende de acht jaar werking met loopbaancheques. Wel is er een kunstmatige verhoging te merken bij de groep van 50 plusser die te wijten aan wetwijziging tot het optrekken van de werkervaring van 1 naar 7 jaar. Een gevolg is ook een kunstmatige verhoging van het aandeel kansengroepen.
- De **stimuleringsfinanciering** werd toegekend in respectievelijk 2019 en 2020 aan 22 en 20 centra, respectievelijk 8,7% en 8% van het aantal gemandateerde loopbaancentra en respectievelijk voor een bedrag van €165.165 en €150.750 . Dit is respectievelijk 0,68% en 1,1% 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 **85,6%** 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.
- Uit de scores van de tevredenheidsmeting van VDAB blijkt dat de praktische uitwerking van het systeem doordacht, klantgericht, vernieuwend en degelijk opgezet is. Het systeem werkt. Daarentegen blijkt ook hieruit dat het SMART-gehalte van POP, de vraag naar hulp bij uitvoeren van acties en het aansluiten van de POP bij de loopbaanvraag een aandachtspunt, al liggen de scores op deze onderdelen van de meting allen boven de 8 op 10.
- Zowel positieve als negatieve reacties in de open respons door de burger gaan voornamelijk over de aanpak van de loopbaanbegeleider.
- 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 2019 en 2020 waren er respectievelijk 32 en 104 klachten met betrekking tot de aanvraag van de cheques en 51 klachten met betrekking tot de dienstverlening van de loopbaanbegeleiding zelf op een totaal van respectievelijk 40.690 en 27.619 aangevraagde loopbaancheques. Dit zijn 187 klachten in 2019 en 2020 samen ofwel 0,27 van alle gebruikte loopbaancheques. Van deze 187 klachten zijn er 65 deels gegrond of gegrond ofwel 0,093% van alle loopbaancheques.
- Het aantal gevallen van **onrechtmatig gebruik** en het aantal betwiste loopbaancheques blijft jaar na jaar beperkt. Slechts 2 gemandateerde centra maken in 2019 en 2020 een overtreding. Dit leidt tot een terugvordering van € 5.350.
- Tussen medio 2019 en medio 2021 overtreedt geen loopbaancentrum de regelgeving in die mate dat VDAB het mandaat heeft moeten intrekken.
- Gemiddeld geven de loopbaancentra aan de **klantvriendelijkheid** door VDAB-medewerkers een tevredenheidsscore van **4,3 op een 5-puntenschaal**, hetgeen een lichte stijging is ten opzichte van de vorige meting in 2019.
- 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 **4,5 op een schaal van 5**. Dit is eveneens een lichte stijging ten opzichte van de vorige meting in 2019.

Verder zijn er nog deze extra's:

- In het afgelopen jaar (juli 2020 – juni 2021) alleen al waren er **17.928 werknemers of zelfstandigen** in loopbaanbegeleiding. Dit is 0,65% van de werkende bevolking in Vlaanderen.
- Het aandeel **zelfstandigen** in hoofdberoep bij de loopbaanchequegebruiker neemt toe van 6,2 in 2013 naar 9,6% in 2020. Ondanks deze stijging blijft het aandeel loopbaanchequegebruikers die zelfstandige in hoofdberoep zijn ondervetegenwoordigd in verhouding tot dit aandeel bij de Vlaamse actieve beroepsbevolking dat stabiel ongeveer 14% bedraagt.
- **Jobdoelwit, arbeidsmarktverkenning en werkbaar werk** blijven de 3 meest voorkomende loopbaanvragen ook in de periode van de corona-crisis. Ook andere bevindingen met betrekking tot de loopbaanvraag tijdens de coronacrisis periode blijven behouden.
- Tijdens de coronaperiode waren 12,3% van de loopbaanchequegebruikers minstens één dag **tijdelijk werkloos** tijdens deze periode en 8,5% van de loopbaancheque gebruikers minstens één dag tijdelijk werkloos in de maand van opstart van hun loopbaanbegeleiding.
- Een nieuwe analyse met betrekking tot de **sectoren** van de loopbaanchequegebruikers werd gemaakt. De loopbaanchequegebruikers zijn ondervetegenwoordigd in de primaire en secundaire sector en oververtegenwoordigd in de tertiaire en quataire sector.

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. Daartoe is er een meervoudige aanpak die 10 elementen van kwaliteitsgarantie bevatten en zijn ook in 2019 tot 2021 extra kwaliteitsacties gedaan.

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.

BIJLAGEN

1. Open respons van de bevraging bij de loopbaancentra

We geven hieronder de bekommernissen en ambities van de loopbaancentra per thema weer zoals ze letterlijk aan ons werden bezorgd, startend met de thema's met de hoogste respons.

Aanbod van andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding

- Al mijn huidige coaches doen andere dienstverleningen naast loopbaanbegeleiding, met diverse technieken en invalshoeken. Wij bouwen ons eigen collectief brein met uit te wisselen.
- Ik focus nu meer op consultancy binnen bedrijven
- Wij hebben beslist om ook outplacement aan te bieden en geloven ook erg in de aanpassingen van de trajecten naar diverse vragen.
- Door de lagere instroom in 2020 en 2021 ben ikzelf genoodzaakt geweest om meer consultancy opdrachten aan te trekken. Waar vroeger 90% van mijn loon afhankelijk was van de loopbaancheque, wil ik dit terugdringen naar een 50% -60% afhankelijkheid. Motief: spreiding van productaanbod = spreiding van risico's. Het is gezond ondernemerschap om niet alle eitjes in 1 mandje te leggen.
- Als we willen overleven, moeten we onze dienstverlening diversifiëren.
- Inzetten op outplacement
- We gaan ons meer naar bedrijven richten op vlak van coaching, omdat daar veel potentieel zit. We gaan meer naar buiten komen met ons aanbod rond coachend leiderschap.
- Ik heb steeds ingezet om niet volledig afhankelijk te zijn van een gesubsidieerd systeem als zaakvoerder
- De marktwerking maakt het voor een organisatie met een vaste equipe coaches niet evident. Loopbaanbegeleiding werkt goed voor centra die de risico's van pieken en dalen via hun freelance coaches ondervangen. Het is een expliciete keuze voor onze organisatie om dit niet te doen, maar deze dienstverlening kost geld voor de eigen organisatie. Anderzijds merk je dat het aanbod voor de klanten zo breed is, dat het voor hen niet evident is om hier keuzes in te maken.
- Ik heb het voorbije jaar zwaar ingezet op mijn eigen ontwikkeling, op verbetering van interne processen en een aanbod naast loopbaanbegeleiding. Het komende jaar kan ik niet inschatten, als ondernemer pas je je voortdurend aan de situatie aan zoals die zich voordoet... In het beste geval ga ik binnenkort nog amper kunnen volgen qua instroom. But who knows?
- We zijn ervan overtuigd dat door de dalende trend van aanvragen in loopbaanbegeleiding, we verder moeten inzetten op andere activiteiten.
- Ik weet niet of het runnen van een centrum nog rendabel is met al deze onzekerheden, twijfels, turbulenties ...
- Intussen ook meer nadruk en aanbod naar betaaltrajecten, outplacement, bedrijfsprogramma's en -maatwerkbehoeften.

- Om financieel te overleven, dien ik bijkomende activiteiten aan te wenden wegens het dalend aantal vragen voor loopbaanbegeleiding. Ik hoop ook als re-integratie coach / coördinator aan de slag te kunnen.
- We startten zopas met een aanbod Outplacement.
- ik wil meer training/workshops aanbieden
- We hebben een aanbod aan outplacement uitgewerkt, ook werken we verder op kwaliteit om ons te onderscheiden in de markt, daarnaast willen we tegemoet komen aan de toenemende vraag rond work-life balans bij onze klanten. We willen geen groot loopbaancentrum zijn die een coach aanbiedt onder elke kerktoeren, en vooral veel geld wil scheppen, maar we willen kwaliteit aanbieden en onze bestaande coaches voldoende werk geven. Toch zijn we zeer bezorgd over de almaar toenemende concurrentie in het aantal loopbaancoaches algemeen. We vinden het ook jammer dat we zoveel jonge mensen niet kunnen verder helpen met de loopbaancheques. Ze komen naar ons omdat ze tevreden feedback horen van andere klanten bij ons.
- Meer inzet naar stress-en burnout coaching en ATC-training
- Leven van loopbaancoaching alleen is niet mogelijk voor mij, dus belangrijk om andere zaken te doen. Verder wordt loopbaancoaching nog te veel gezien door het grote publiek als iets dat je doet als je van job wil veranderen.
- Als organisatie heb ik ook het CERTO certificaat aangevraagd om ook met outplacement van start te kunnen gaan, aangezien er omwille van de pandemie ook een stijgend aantal mensen jammer genoeg met ontslag geconfronteerd wordt; en outplacement een heel mooie aanvulling is op loopbaanbegeleiding
- Loopbaancoaching wordt minder interessant voor mij, dus verschuift mijn aandacht. Ik overweeg om dit onderdeel van mijn bedrijf te verkopen, zodat ik ook niet meer de administratieve en organisatorische last ervan draag.
- Aanbod van andere dienstverlening: ik ben momenteel een traject aan het uitwerken rond veerkracht en zelfmanagement. Eerder een preventief programma dan een curatief programma.
- Algemeen zijn we bezig met de methodemix: online en F2F en in functie daarvan ontwikkelen van nieuwe tools. Ook staat opleiding van de begeleiders op het programma. Maar LBB is niet onze corebusiness. Vandaar nog steeds daarnaast ook focus op het aanbod van andere dienstverlening naast LBB
- ik geef nu zelf een opleiding tot loopbaanbegeleider om zo kwaliteit te kunnen garanderen, we zijn gegroeid in onze online vaardigheden en ons aanbod wordt uitgebreid vanaf 2022
- Meer vraag naar andere HR diensten
- Andere dienstverlening: 'Veerkrachtcoaching'
- Ik ben bezig opleidingen aan het volgen om mijn aanbod als therapeut te verdiepen en uit te breiden. Uit deze vormingen kan ik mogelijks ook methodieken halen aangepast aan loopbaanvragen.
- ga andere dienstverlening moeten aanbieden naast loopbaancoaching om financieel rond te geraken.
- De concurrentie is zeer groot. Mutualiteiten en sommige vakbonden bieden momenteel blijkbaar LBB gratis aan voor hun leden? Wij proberen het verschil te maken met de professionaliteit van onze loopbaanbegeleiders en onze zeer grondige kennis van de arbeidsmarkt door onze andere activiteiten. Opleidingen, cursussen, netwerk- events ... wij willen er zeker aan deelnemen. "
- Verder uitbouwen van het luik "Werkbaar Werk" naar bedrijven toe.
- Graag zou ik ook (langdurig) werklozen begeleiden. Waarom zijn ze (lang) werkloos? Waarom vinden ze geen job? Welke job willen ze? Hoe pakken ze het aan? Begeleiden in zoeken van vacature, (het volledig sollicitatieproces) tot ze starten in nieuwe job. Indien nodig ook tijdens de job begeleiding mogelijk maken, zodat ze bij de eerste problemen die zich in een nieuwe job voordoen onmiddellijk een coach hebben die hen kan begeleiden om problemen op de werkvloer onmiddellijk te kunnen aanpakken en geen frustraties worden. M.a.w een traject dat vergelijkbaar

is met een outplacement traject. Luisteren, ondersteunen, begeleiden en voorbereiden op een nieuwe job waar ze zich goed voelen.

E-coaching en combinaties met e-coaching

- De drempel voor kandidaten is lager met E-coaching maar ook de betrokkenheid daalt via dit type coaching.
- Op de tweede plaats werken wij ondertussen zeer geroutineerd met e-coaching. De tevredenheid van de cliënten blijft ondanks die grondig andere aanpak eigenlijk gelijk op alle parameters. We willen wel meer naar mixed trajecten én terug meer f2f trajecten omdat de drempel voor specifieke groepen toch groot blijft en wij alle doelgroepen willen blijven bereiken.
- wij focussen op een hybride aanbod binnen alle onze diensten. Het feit dat mensen zich niet moeten verplaatsen vinden ze gerieflijk. Ze vinden het fijn om te kunnen werken in een persoonlijke en veilige digitale ruimte onder begeleiding van de coach
- E-coaching zit in de lift maar ik doe het liever life... omwille van de fysieke oefeningen die ik gebruik.
- E-coaching: is een blijver, aankoop van materialen voor aangepaste werkvormen + regeling originele handtekeningen. Specifieke doelgroepen: laagopgeleiden blijven nog steeds moeilijk de weg vinden naar loopbaanbegeleiding.
- E-coaching is een belangrijke. Steeds meer coachees staan open voor online begeleiding omdat de drempel is weggefallen door een versnelde digitalisering. Hoe kunnen we onze methodes en werkvormen aanpassen aan e-coaching? Ook VDAB zou ons hierin kunnen ondersteunen door de administratie te digitaliseren.
- Mensen zijn online meetings wel beu, maar het biedt wel comfort om niet altijd naar een coaching te moeten rijden.
- Het online gebeuren is een blijver, dus hoe meer werkvormen we hierin leren kennen, hoe beter.
- Het aanbod van E-coaching meer kenbaar te maken dat dit een optie blijft
- E-coaching: een onvermijdelijke evolutie.
- Ik denk dat de combinatie van e-coaching met de klassieke vormen van coaching blijft bestaan in de toekomst
- e-coaching wordt belangrijker en zal voor sommige mensen drempelverlagend werken.
- e-coaching: het is goed om op alle dingen voorbereid te zijn, ook op eventuele nieuwe of andere uitbraken, het steeds verder kunnen gaan met de opdrachten is dan ook van uitermate belang
- Het behoud van online coaching.
- Afwisselend e-coaching en F2F lijkt me interessant. E-coaching heeft ook vele voordelen. De keuze zou bij de coachee moeten blijven.
- E-coaching is laagdrempelig en neemt een aantal storende randvoorwaarden weg, zoals afstand van het loopbaancentrum. Er is meer flexibiliteit.
- Ik denk dat in de toekomst e-coaching meer en meer aan bod zal komen. Het is vaak ook veel efficiënter. Je kan vaker korte gesprekken met korte interventies inplannen.
- E coaching blijft moeilijk voor persoonlijk gesprekken.
- Afgelopen jaar heeft aangetoond dat hybride vormen mogelijk zijn. Deels buiten, deels online, deels in mijn kantoor. Ik vind dat we hier flexibel mee moeten kunnen omgaan.
- E coaching: is ingeburgerd en zal een deel blijven uitmaken van onze manier van werken
- Face-to-face-contacten gecombineerd met e-coaching zal belangrijk blijven.
- E-coaching is in opmars en werkt als een volwaardige coaching. Ik verving ook door wandelcoaching.

Verschuiving in de aard van loopbaanvragen

- Thuiswerk is voor velen geen evidentie
- We merken duidelijk nu al een verschuiving in de loopbaanvragen, dus daar moet zeker aandacht aan worden besteed.
- Naast 'wat wil ik' komt nu ook veel meer de vraag 'hoe zinvol werk maken', 'wat met balans werk privé', ...
- Ik vermoed meer loopbaanvragen in de richting van functiewijzigingen (intern of extern).
- De nadruk zal veel meer liggen op het bijzondere van elke werknemer en vooral de andere manier van omgaan met een loopbaan. Het betekenisvolle van een job komt meer aan bod, het bewust omgaan met de hele loopbaanperiode eveneens
- De loopbaanvragen zullen ook meer op welzijn gericht zijn volgens ons.
- Loopbaanvragen rond privé-werkbalans/thuiswerk /
- Tijdens de LBB valt het me meer op dat veel mensen met burn-out worstelen. Ik vermoed dat de pandemie hier enkel zal toe bijdragen en vandaar onze inzet om ook meer op burn-out coaching in te gaan zetten.
- Loopbaanvraag: ook meer aandacht bij de begeleiding voor focus op blijvende inzet binnen de huidige werkgever
- Aard van loopbaanvragen: voor corona wachten mensen erg lang om naar loopbaanbegeleiding over te stappen, vandaag is de aard van de vraag anders, de ontvangers zoeken naar meer kwaliteit in hun job, i.p.v. te wachten tot ze echt niet anders kunnen dan van job veranderen
- Het is nog te weinig bekend dat loopbaancoaching ook ingezet kan worden om net sterker te worden in je job. Ik denk dat de meeste nu nog denken dat het is als je van job wilt veranderen."
- Denk dat de aard van de vragen zal schuiven naar meer fundamentele vragen rond werkidentiteit en al dan niet aansluiting bij de organisatie. Het is moeilijker opstarten bij een nieuwe werkgever in pandemie tijd dus ik vermoed ook wel wat meer vragen naar verandering van werkgever zodra de wereld iets meer gestabiliseerd is.
- Mensen zijn geconfronteerd geweest met wat voor hen belangrijk is om goed te functioneren op het werk. Hiermee concreet aan de slag gaan in huidige context of nieuwe werkcontext.
- Meer thema's door deelnemers aangebracht over veiligheid, werkzekerheid, vertrouwen. emotionele competenties die plots meer licht krijgen dan de periode voor Covid."
- Toenemend aantal vragen die ruimer gaan dan loopbaanbegeleiding
- We moeten meer inzetten dat het over "Je goed voelen op je werk" . Te veel mensen denken dat loopbaanbegeleiding enkel is als ze (eventueel) willen veranderen van werk. .
- we verwachten dat corona een belangrijk thema kan worden in loopbaanvragen
- Veel potentiële deelnemers houden zich krampachtig vast aan de job die ze vandaag hebben, al weten ze deze niet (meer) bij hen past en dat ze risico lopen op burn-out.
- Thuiswerken / veel mensen hebben nagedacht over gouden kooi / Work-life balans / veel mensen zijn moe/ zelfstandigen weten het niet meer-financieel moeilijk
- Online werken is voor velen ook een uitkomst. Het is tijdsefficiënt en de kwaliteit is zeker niet minder hoog dan een live ontmoeting.
- Duidelijker inzetten op werkbaar werk en leiderschap
- een loopbaanvraag kan voortvloeien uit en is soms onderliggend aan eerst een andere problematiek
- veel meer vragen rond zingeving,
- Door covid meer aandacht aan work-life balans. Blijvend telewerken schept nieuwe problemen op de werkvloer (gemis aan sociaal contact).
- Er zal meer aandacht komen voor veerkracht en voldoening in iemands loopbaan, met aandacht voor minder zichtbare factoren die wel heel aanwezig kunnen zijn... vb nieuwe ouders, chronische

pijn en werk, hoogsensitiviteit en werk ...

- Nieuwe waarheden vragen om reflectie (privé en professioneel)
- Stress en burn-out zal toenemen (niet in LBB omvat) waardoor ook de loopbaanvragen veranderen
- Meer vragen rond stress en work-life
- Evenwicht privé –werk. We vermoeden dat een deel burgers momenteel wel nood hebben aan loopbaanbegeleiding, maar niet de ruimte (mentaal, tijd), omwille van thuiswerksituaties met kinderen. Wanneer alles normaliseert zal een deel hiervan wel de stap zetten. Daarnaast denken we ook dat burgers door de maatregelen aan de lijve hebben ervaren wat het meebrengt om meer tijd met het gezin door te brengen. Wanneer dit in de toekomst terug afneemt, zullen ook zij mogelijk andere keuzes willen maken in hun loopbaan.
- Versterken van talenten/competenties: burgers die ervaren hebben dat talent- en competentie-ontwikkeling belangrijk zijn om geen speelbal te zijn van een economische terugval, zien mogelijk meer de nood om met loopbaanbegeleiding hier een antwoord op te zoeken.
- Ook verwachten we dat er zoals andere jaren, vraag zal zijn naar dilemma vraagstukken, weggaan bij de job of blijven en coaching n.a.v. terug werken na een herstel van burn-out.
- Meer stressgerelateerde problematieken, meer online coaching of wandelcoaching, ...
- In moeilijke tijden gaan mensen niet van werk veranderen.
- door de pandemie zijn mensen anders over werk gaan nadenken
- ik zie in mijn centrum heel veel vraag naar andere begeleidingen voor kinderen, jongeren en volwassenen op het vlak van welzijn, meekunnen en volhouden, verslavingen en angsten
- Loopbaanvragen kunnen nu vooral gaan over overmachtsituaties (niet mogen/kunnen werken), thuiswerk/telewerk/combi gezin-werk en organisatie thuis/digitaal werken, ...relationele vlak: hoe hou ik verbinding met mijn collega's, werken na covid (veel mensen met 'post covid syndroom')
- De loopbaanvragen die klanten hebben worden voor een gedeelte bepaald door maatschappelijke veranderingen (bv. langer werken zal een impact hebben op heroriëntering op de arbeidsmarkt) en volgens ons is het als organisatie belangrijk om met deze maatschappelijke veranderingen om te gaan.
- Er is een voortdurende verschuiving in de loopbaanvragen . Tijdens corona kwamen veel problemen van depressie en eenzaamheid naar boven. Naast loopbaanbegeleiding kunnen we in Synkroon binnenkort doorverwijzen naar onze burn-out coaches."
- Door stijgende stress steeds meer vragen van mensen die (pre-)burn-out zijn. Dus grote nood voor de coaches om dit zo snel mogelijk te onderkennen en deze mensen waar nodig door te verwijzen naar ondersteunende dienst cf arts / psycholoog.
- We merken dat de behoeften van werkgevers doorheen de jaren sterk veranderd zijn en gaan veranderen waarvoor we deelnemers expliciet bewust maken en stimuleren dit actief mee te nemen in hun verdere loopbaanoriëntatie. Anderzijds merken we dat, mede door Covid-19, deelnemers hun eigen werk-privébalans meer monitoren

De professionalisering van de loopbaanbegeleider

- Te veel wildgroei aan loopbaancoaches. Loopbaancoaches zonder enige certificatie.
- Ik zal me inderdaad vooral focussen op de professionalisering van loopbaanbegeleiding met het uitvoeren van een eigen opleiding met mijn team en het organiseren van een lerend netwerk.
- Wat betreft professionaliseren, dat is iets wat nooit mag stoppen in deze branche. Het blijft voor elke loopbaanbegeleider en elk centrum een must om bij te blijven, tendensen op te volgen, nieuwe methodieken te implementeren, andere invalshoeken te ontdekken en verder te werken aan alles wat de klantentevredenheid kan bevorderen.
- Door Corona konden we niet naar het loopbaancongres in Utrecht dus we hopen dit jaar dat we er wel kunnen aanwezig zijn om te sparren en bij te leren.

- "Als we zien dat wij met een equipe van vorig jaar van gemiddeld 3,4 fte 1,5% tot 2% markt hebben en daarnaast én het groeiend aantal centra zien met elk een zeer groot aantal coaches, dan stellen wij ons de vraag hoeveel coaches er in Vlaanderen zijn die nog geen 10 cliënten per jaar zien. We vinden die evolutie jammer omdat ook centra die inzetten op een beperkte equipe met bakken ervaring zo onder druk komen te staan.
- Dat verontrust ons soms bij bepaalde andere loopbaancoaches, er is vaak onvoldoende kennis van arbeidswetgeving of andere maatregelen waardoor er adviezen worden gegeven die een grote (financiële) impact / impact op sociale zekerheidsrechten op individuen, bv. zelf ontslag nemen om een opleiding bij VDAB te volgen, medisch ontslag vragen middenin een burn-out, ... "
- 'Het hokjesdenken in het landschap van begeleiding mag wat mij betreft op de schop: dat is niet in het belang van de eindklant. Ook de strikte scheiding die VDAB maakt tussen begeleidingsvormen is niet meer van deze tijd. Dat je geen 'cowboys' toelaat begrijp ik, maar dat is niet de beste manier om hen eruit te filteren.'
- Ik blijf inzetten op professionalisering via verderzetting van lerend netwerk, intervisies, volgen van opleidingen
- Ook het verder werken met professionele loopbaanbegeleiders blijft belangrijk.
- Wij zijn als loopbaancentrum continu bezig met professionalisering van de loopbaanbegeleiders en het verruimen en delen van onze kennis en methodieken.
- Professionalisering: nog te veel mensen komen met cowboy-verhalen over onprofessionele collega-loopbaanbegeleiders waardoor loopbaancoaching in een slecht daglicht komt te staan.
- wij blijven inzetten op verdere professionalisering van onze coaches o.a. door onze intervisies. Online coaching wint aan populariteit, dus vandaar dat onze aandacht ook hier naar uit gaat
- Ik ben een loopbaancentrum in opstart. We zijn nog geen jaar actief dus werken constant onze kwaliteit en professionaliteit waardoor elk onderwerp zal aangeraakt worden. We streven ernaar om de best opgeleide mensen aan te sturen binnen een goed georganiseerd kader en de nodige flexibiliteit.
- Professionaliseren: hier zet ik steeds sterk op in, ook naar zorg voor de loopbaanbegeleider, want ook voor hen zijn het bijzondere tijden "
- Er zijn teveel loopbaanbegeleiders, de vereisten (3 j ervaring) en geen diploma zijn te laag
- We willen onze coaches maximaal blijven opleiden, bijvoorbeeld door certificatie UQ tools met onder meer KAZI waarden, drijfveren, rollen, om nog meer diepgang te geven in 4 of 7u begeleiding."
- doen er nog teveel verhalen de ronde over ronduit slechte loopbaanbegeleiders , of begeleiders die zelf in de put zitten
- Gezien we een nieuw loopbaancentrum zijn, willen we ons nog vooral richten op verbetering en professionalisering.
- Zelf moeten we als loopbaancentrum nog verder professionaliseren, zodat de verschillende loopbaanbegeleiders ook uniform werken."
- In de voorbije 7 jaar als voltijds loopbaanbegeleider zie ik een duidelijke evolutie in de loopbaanbehoeften en mogelijkheden. Een professionalisering van de loopbaanbegeleiding is daarom een absolute noodzaak. Vanuit de individuele loopbaanvraag heeft men een heel ruime kennis nodig om de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Ook dient de rol en de toegevoegde waarde van een loopbaancentrum breder bekeken te worden. De invloed op heroriëntatie, werkhervatting, is erg groot en dient daarom voldoende aandacht. Vele van deze thema's verdienen professionalisering en bekendmaking. Het aanbieden van loopbaanbegeleiding voor specifieke doelgroepen dringt zich daarom ook op.
- Het VDAB loopbaanbegeleidingsteam uitbreiden en onze diensten kwalitatief verbeteren
- Een echt verschil maken ten opzichte van de andere loopbaancentra die niet op maat werken
- Loopbaanbegeleider die zijn eigen competenties inzake online/e-coaching ontwikkelt en meer scholing over organisatieontwikkeling postcorona tijdperk (digitalisering/thuiswerk) en werk-

privé (gezin en gezondheid tgv covid) balans

- Onze focus ligt dus vooral op het in stand houden en continu verbeteren van de kwaliteit van onze gehele en brede dienstverlening (trajectbegeleiding werklozen, job en taalcoaching, activering, opleiding en begeleiding individueel of in team).
- Als organisatie is het volgens ons belangrijk om te blijven professionaliseren en ontwikkelen in onze methodieken.
- Het blijven ontwikkelen van onze vaardigheden gaat volgens mij naar de toekomst toe steeds belangrijker worden, en een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) kan dan een vaste structuur doorheen de loopbaan geven.
- Volgens ons moet er in de toekomst meer worden ingezet op de bescherming van het beroep loopbaanbegeleider en het verder ontwikkelen van de deontologische code.
- Een loopbaanbegeleider moet blijven groeien en zijn aanbod afstemmen op de evoluerende maatschappelijke context. Zich bijscholen is hieromtrent ook belangrijk aandachtspunt. Ook moet de loopbaanbegeleider actief op zoek gaan naar andere methodieken en hiervoor openstaan.
- Door de veelheid van aanbieders waarbij de loopbaanbegeleiders niet altijd een gedegen coaching opleiding hebben is de kwaliteit van de dienstverlening soms laag en dat straalt negatief af op de markt. Vandaar de nood aan verdere professionalisering.”
- Meer ervaring en tools zijn een must als ik verhalen hoor over coachees die met gewoon een babbel werden geholpen en finaal geen antwoord kregen op hun startvraag.

Nood aan loopbaanbegeleiding voor specifieke doelgroepen

- Naast loopbaanbegeleiding focussen we ook ons nog sterker op het aanbod voor werknemers in arbeidsongeschiktheid. Deze doelgroep zagen we al altijd sterk, en willen we nog versterken omdat het een doelgroep is die via loopbaanbegeleiding weer het stuur van zijn/haar loopbaan zelf in handen krijgt. Gezien de zeer specifieke kennis van regelgeving (die veel impact kan hebben op het verloop van een loopbaan) vinden we dat we hiervoor ook zeer goed geplaatst zijn, gezien onze interne omkadering.
- We zullen in een andere arbeidsmarkt terecht komen waar alles nog sterker gedigitaliseerd is en dit is een probleem voor de 'digibeten'. Dit is een vergeten groep die de weg naar de arbeidsmarkt niet meer zal vinden. Ik denk dat er een specifiek aanbod voor hen moet komen.
- “Indien we een economische relance zullen beleven na de coronacrisis, zullen we opnieuw een krapte op de arbeidsmarkt zien, dit zal impliceren dat mensen zeer selectief kunnen zijn bij jobaanbiedingen. De match tussen persoonlijke waarden en waarden van de werkgever zal belangrijker worden en ik denk dat we dit zullen merken in de aard van de loopbaanvragen
- andere doelgroepen proberen aan te spreken naast de huidige.
- Meer focussen op specifieke doelgroep: leidinggevend, 50 plus
- De doelgroep anderstaligen blijft sterk afwezig in loopbaanbegeleidingen
- Ouderen: moeten langer werken maar blijven ze interessant ingezet na deze pandemie?
- toch rechten verlenen voor loopbaan begeleiding tijdens tijdelijke werkloosheid. bijv. 4 uur uitzonderlijke toepassing zonder zeven jaar arbeidsverleden.’
- Ik verwacht meer vragen rond digitalisering. Daarom vooral aandacht voor de oudere werknemers en ook de jongere werknemers die veel vragen hebben rond hun loopbaan.
- Hoogbegaafden hebben mogelijk andere noden dan andere doelgroepen. Er moet in de loopbaanbegeleiding tegemoet kunnen gekomen worden aan deze noden. ”
- Mensen lopen nog meer aan tegen perfectionisme, een sensitief brein, work-life integratie, leiderschap, bewustwording eigen waarden en misfit huidige werkgever.
- Ik krijg de laatste tijd veel mensen in begeleiding met autisme en ADHD. Dit vergt een vaak andere aanpak en ook de arbeidsmarkt verkenning is niet altijd eenvoudig.

- Mensen die langdurig ziek thuis zit (of uit een Burn-out komt om zicht te ontwikkelen)
- Werken met een nieuwe doelgroep die veel lager geschoold is of wel wat persoonlijke problemen heeft
- Meer loopbaanvragen m.b.t. heroriëntering, vnl. kwetsbare groepen: hoge anciënniteit, 55+
- Nog meer specialiseren - mensen na kanker ondersteunen in hun loopbaankeuzes
- Veel zelfstandigen weten niet dat ze recht hebben op begeleiding. Is een doelgroep die zich vaak alleen voelt en ondersteuning nodig heeft
- Ook belangrijk dat mensen in een management functie of expert functie de weg vinden naar LBB - idem met heel veel zelfstandige ondernemers - een samenwerking met bv Unizo zou daar kunnen helpen "
- Volgens ons zijn er verschillende doelgroepen die niet in aanmerking komen voor loopbaanbegeleiding en buiten de andere gespecialiseerde trajecten vallen, maar waar er toch wel een grote nood is aan loopbaanbegeleiding."
- Loopbaanbegeleiding voor specifieke doelgroepen blijft aangewezen. Specifieke doelgroepen vereisen een geëigende aanpak, die expertise hieromtrent vereist (bijv. personen met autisme, adhd, en andere.

Variatie en uitdieping van methodieken

- We blijven ons verdiepen in methodieken
- Het lijkt mij logisch dat mensen meer nood zullen hebben aan levensloopbaanbegeleiding, aan meer holistische trajecten die niet enkel tot doel hebben om mensen zo snel/lang mogelijk actief op de arbeidsmarkt te houden, maar wel zo gezond en gelukkig mogelijk, ook als dat betekent 'even niet werken'...
- We willen onze methodieken nog meer uitdiepen.
- Blijvend inzetten op verkennen en delen van (nieuwe) methodieken. Inzetten op gebruik van online tools."
- Hoe efficiënt online coachen, met welke tools en welke methodieken
- In het kader van loopbaanbegeleiding wordt er vaak nog gebruik gemaakt van minder onderbouwde technieken, we proberen als loopbaancentrum steeds op zoek te gaan naar wetenschappelijk onderbouwde aanpakken.
- We verdiepen ons verder in systemisch coachen van loopbaanvragen
- Andere loopbaanvragen vragen andere aanpak
- Algemeen denken we dat de loopbaanvraag verschuift van niet weten welk werk ik wil doen, naar ik wil (!) ander werk. Bedienden , maar ook arbeiders hebben nood aan opleiding, en dat is niet altijd gemakkelijk te combineren, ondanks VOV

Het persoonlijk ontwikkelplan (POP)

- Wat dat POP betreft: weinig klanten vinden het opmaken van een POP zinvol blijkt uit mijn eigen bevraging: zij willen geholpen worden, verder kunnen met hun leven. Het opstellen van een POP draagt daar heel weinig toe bij. Die tijd kan echt nuttiger besteed worden.
- POP blijft voor veel deelnemers en coaches een hekel punt. Werken aan de meest bruikbare vorm.
- Voor het thema arbeidsmarktexploratie: wij hebben hiervoor een plan van aanpak opgesteld met de loopbaancoaches en dat ook als onderdeel van ons POP meegenomen
- We kijken nog verder uit naar voorbeelden die aangereikt worden rond de POP.
- Inspelen op andere aard van loopbaanvragen waardoor ook andere methodieken gebruikt moeten worden. Elektronisch werken blijft iets waarin wij maar ook coaches zich moeten in bijschaven.
- We bekijken de mogelijkheden om loopbaan oefeningen aan te bieden op een online platform, zodat de coaching zelf intensiever kunnen verlopen en de mogelijkheden voor transitie coaching

- Mensen blijven het lastig vinden om een goede POP op te maken. Maar vooral het commitment om zich hier aan te houden stel ik me soms vragen bij.
- Graag toch nog wat verder sleutelen aan de POP om deze als een echt naslagwerk te kunnen inzetten.
- POP nog meer op inzetten.
- Het persoonlijk ontwikkelingsplan blijft belangrijk instrument, handvat en leidraad voor klant

Minder dan 7 jaar werkervaring, ... (= spontane reacties in open veld, stond NIET expliciet bij de antwoordmogelijkheden))

- Echter de belangrijkste impact was niet zozeer de pandemie maar wel de verstrenging van de norm begin vorig jaar!
- Ik vind het super jammer dat de drempel voor het gebruik van loopbaancheques gezet is op minimum 7 jaar werkervaring. Het is zonde dat heel wat jonge mensen verschillende jaren moeten struggelen op hun job vooraleer ze kunnen gebruik maken van de loopbaanbegeleiding en helderheid kunnen krijgen. Behalve budgetbeperking, zie ik geen logica achter deze beslissing en zou ik het super vinden als dit terug op de agenda kan komen en we ook jonge mensen kunnen helpen om hun loopbaan zelf in handen te nemen.
- Gemiste kans blijft mensen met minder dan 7 jaar werkervaring, ook die leeftijdscategorie heeft nood aan begeleiding/reflectie en betalende digitale programma's werken niet - jongen mensen willen een op maat benadering.
- Wij blijven hopen op een kans om opnieuw mensen te kunnen bereiken die minder dan 7 jaar werkervaring hebben. We krijgen vanuit die groep veel aanvragen binnen krijgen. het zelf bekostigen ontmoedigt velen.
- Ook is de werkbaarheidscheque is wel al een goed alternatief om naar bedrijven te kunnen gaan om aan werkwelzijn te werken."
- Specifieke doelgroepen: we merken dat er veel -30-jarigen zijn met loopbaanvragen, maar zij hebben geen recht op een loopbaancheque. Voor hen proberen we ook een aanbod te doen. "
- Het merendeel van de weinige aanvragen die er nog overblijven betreft jonge werknemers die nog niet aan die zeven jaar komen, maar wel met loopbaanvragen zitten. Zij hebben doorgaans niet de financiële middelen om de volle pot te betalen en haken daardoor af.
- Zelf ben ik al ingeschreven voor een cursus; voor de specifieke doelgroep denk ik om een speciaal pakket aan te bieden, op maat van de jongeren.
- Actieve medewerking aan de parallelle aangeboden LBB door steden zoals Gent, Brugge, Antwerpen,...
- Niet iedereen heeft recht op loopbaanbegeleiding, door Covid zijn er ook heel wat jongere werkende die vragen stellen omtrent hun huidige job/loopbaan, maar die vallen uit de boot. En financieel is dit vaak niet haalbaar.
- Periode van 7 jaar wachttijd om je eerste keer in aanmerking te komen, en de tussenperiode van 6 jaar is wel lang."
- Jongeren en studenten: ik stel vast dat deze soms vergeten worden en ik ben bezorgd om hun welzijn. Zin om te studeren? Zin om te werken?
- We zoeken oplossing voor de vragen van jongeren die uitgesloten worden owv geen 7j werkervaring
- Ik krijg vaak vragen van jongeren of werklozen, die nu niet bij ons terecht kunnen voor loopbaancoaching. Indien dit wel kon, zou dat het makkelijker maken. "
- 30+ met een loopbaan minder dan 7 jaar
- Aanbod van LBB voor wie geen recht heeft,
- Door de beperkte toegang tot loopbaanbegeleiding (ten minste 7 jaar beroepservaring is de dienstverlening sterk terug gevallen)

- De doelgroep van 20-30 jaar, mensen die minder dan 7 jaar werken
- We merken meer vraag vanuit een jongere doelgroep. Helaas vallen jonge werknemers met minder dan 7 jaar werkervaring uit de boot sinds de nieuwe regelgeving”
- een grote groep valt uit het net van VDAB loopbaancheques, momenteel voel ik daar de grootste nood, die worden wel begeleid maar dan zonder subsidiering, zeer jammer
- Nood aan begeleiding gericht op personen die nog geen 7 jaar werkervaring hebben. Die doelgroep valt nu uit de boot.
- Door de aangepaste voorwaarde van minder dan 7 jaar werkervaring, een gemiste kans
- Opvallend hoeveel vragen er opnieuw komen van jongere mensen die hun weg zoeken in het landschap
- Aandacht ook voor de specifieke getroffen sectoren, inzet op competentie-ontwikkeling

Andere

Onder de rubriek ‘andere’ worden volgende thema’s gemeld die nog niet eerder aan bod zijn gekomen.

- groei als loopbaancentrum; volledige reorganisatie; ons loopbaancentrum verder bekend maken en verder verfijnen waar leven in je werk voor staat;
- inzicht geven in reskilling / upskilling met de veranderende behoeften van de arbeidsmarkt in het vooruitzicht;
- social media rond het loopbaancentrum uitbouwen;
- herstel van het vertrouwen in de arbeidsmarkt; gezien COVID-19 zijn veel mensen bang om hun huidige job in vraag te stellen;
- verder uitdiepen van het thema arbeidsmarktexploratie;
- focus op ‘future skills’; het versterken van talenten/competenties; heroriëntatie voor de uitbreiding van loopbaanmogelijkheden; het dilemma: weggaan of blijven...
- Zo ook studieloopbaan/keuze is cruciaal in het verder verloop van de loopbaan. Het start reeds bij de keuzes die je maakt als 18-jarige. Loopbaancompetenties ontwikkelen start reeds vanaf dan. Het studiekeuzeproces is gelijklopend aan het loopbaanproces. En dit gaat vaak al over jongeren die financieel geen coaching kunnen betalen.
- Minder mensen hebben recht op cheques. De cheques maakten de begeleiding laagdrempelig. Dus de uitdaging wordt om op zoek te gaan naar alternatieven om mensen op vlak van werk welzijn toch te helpen zonder dat het hun heel veel geld kost. Bijvoorbeeld door trajecten bij bedrijven aan te bieden, zodat werknemers vanuit hun werksituatie hun loopbaan onder de loep kunnen nemen.
- Ik mag hopen dat de processen van VDAB nog veel meer digitaal worden en we eindelijk afscheid nemen van de verplichting alles op papier bij te houden. Er bestaat zoiets als een digitale handtekening via Itsme, gebruik dat dan ook zou ik zeggen.
- Verschuiving: we hebben de indruk dat mensen nu sneller ‘content’ zijn van al gewoon een job te hebben, en meer aan jobcrafting bij dezelfde werkgever zullen doen (waar ze vroeger gemakkelijker van werkgever durfden veranderen).
- Er wordt meer ‘ge-jobcraft’: mensen vragen zich meer af hoe ze hun werk doen (zeker met de digitale tools) en hoe ze zich daarbij voelen.
- Zelf aan de slag gaan via online programma’s, juniors begeleiden
- Mensen in Brussel moeten de weg (terug) vinden naar een loopbaancoach
- Werk creëren
- Aanbod van andere dienstverlening: ik verwacht dat de regering op een dag een voorstel zal doen van een financieel rugzakje waar ontvangers uit kunnen putten om de begeleiding naar keuze aan te gaan, het lijkt me dan ook zinvol om in te zetten op een breed waaier in het aanbod
- Ik vind loopbaanbegeleiding zeker ook relevant voor schoolverlaters

Het bereik van de kansengroepen.

Bovenop bovenstaande KSF reiken de loopbaancentra volgende ideeën met betrekking tot het bereik van kansengroepen aan:

- Nationale campagne vanuit VDAB, ook via radio, interviews, (7)
- Loopbaancheque terug toegankelijk maken vanaf 1 jaar werkervaring; voor iemand in de kansengroep is 7 jaar werkervaring niet altijd evident (7)
- Gratis infosessies organiseren binnen bepaalde organisaties (4)
- Het netwerk van opgeleide coaches vergroten via gerichte opleidingen. (3)
- Rolmodellen, bekendheid bij mensen die in die doelgroep werken (3)
- Infosessie organiseren rond onze thema's waar loopbaancentra expertise in hebben en mensen met een migratieachtergrond daarop uitnodigen
- Samenwerkingen met Voka, Unizo, de diverse sectorfederaties - meer samenwerken met de sectoren en de werkgevers (3)
- Communicatie vanuit VDAB uit op social media en andere kanalen (bv ook richten op 55-Plusers) (2)
- De kansengroepen zonder voorwaarde en gratis het recht op de loopbaancheque geven (2)
- Gezamenlijke communicatiecampagne via huisartsen en arbeidsartsen
- Doorverwijzing vanuit VDAB en/of organisaties die met kansengroepen via VDAB, als dat mag?
- Door de ook de kleinere loopbaancentra via VDAB meer kansen te geven om 'kleinere' lokale projecten in te dienen.
- Meer inspelen op interesses van kansengroepen, meer aandacht hebben voor de hulpvragen die er leven.
- Meer ruchtbaarheid geven aan die doelgroep via de kanalen die hen kunnen bereiken zoals medische context, werkgevers, verzekeringen, CAW, K&G, huisartsen, algemene pers en media.
- "Mentaliteitswijziging inzake duurzaamheid
- Geloofwaardigheid van loopbaanbegeleiding bewaken. (vooral op vlak methodieken) en het onderscheid van loopbaanbegeleiding ten opzichte van andere ondersteuningsaanbod duidelijk houden. (therapie, life coaching, ...)
- Lagere instap qua regels om recht te hebben op cheque
- Reclamecampagnes VDAB met kleur op de affiche
- Door bedrijven hiervan bewust te maken en mee als katalysator in te zetten, getuigenissen te publiceren vanuit VDAB
- Echt de nodige financiering voorzien om die mensen plaatselijk en concreet persoonlijk te kunnen begeleiden.
- Ook werkgevers ervan overtuigen dat ze alle baat hebben bij goed opgeleide medewerkers die een job doen die bij hen past + aanbieden van een stimulerende organisatiecultuur.
- Toelaten dat 'sollicitatietraining en sollicitatiebegeleiding' een essentieel onderdeel zijn van loopbaanbegeleiding. Een laag geschoolde heeft in eerste instantie geen nood aan 'reflectie' die wil concrete hulp', praktische coaching en stimulans.
- Samenwerking met partners die de kansengroepen beter bereiken (CAW, K&G, huisartsen, ...)
- Via zeer gespecialiseerde promo en via de verantwoordelijke van de religieuze groeperingen de mogelijkheid tot loopbaanbegeleiding kenbaar te maken.
- "via korte herkenbare filmpjes duidelijk maken wat loopbaanbegeleiding in praktijk oplevert voor hen. Het beeld van 'loopbaanbegeleiding doe je als ander werk zoekt' verrijken. Bv. een arbeider die doorgroeit tot ploegbaas, of intern voor een andere job gaat, of zijn huidige job anders aanpakt of hierover in gesprek gaat met zijn leidinggevende. Ook ervoor zorgen dat de cases een afspiegeling zijn van de maatschappij bv. allochtoon kan ook hooggeschoold zijn."

- Door weer veel sneller loopbaanbegeleiding aan te bieden zoals voor 2020 (na 2 jaar werken)
- Populariseren van de LBB via soaps zoals Thuis en Familie - communicatie in weekbladen - business pers
- Derdebetalerssysteem bekender maken en faciliteren, financiële drempel verlagen, samenwerking met koepels, bijvoorbeeld (Alimento betaalt de persoonlijke bijdrage)

40% van de bevroagden doet momenteel geen acties om kansengroepen beter te bereiken.

30% investeert voornamelijk in marketing, reclame, doet gerichte campagnes, publiceert getuigenissen, klanten succesverhalen laten vertellen ... Loopbaancentra stippen aan dat het daarbij vooral belangrijk is om vertrouwen te winnen, de taal van de doelgroep te spreken, herkenbare startsituaties voor te stellen en duidelijk te maken wat loopbaanbegeleiding oplevert. Ook mond-aan-mond reclame is een sterke factor tot instroom van kansengroepen.

17% van de bevroagde loopbaancentra legt de focus op netwerken. Daaronder verstaan de centra de huisartsen, OCMW's, mutualiteiten, vzw's naar kansarmen, buurtwerking, lokale gemeenschappen, ...

5% stelt publicatie op sociale media voorop, vooral Facebook.

5% van de bevroagde loopbaancentra stelt dat het effectief loopbaanbegeleiding aan kansengroepen aanbieden de manier bij uitstek om nieuwe klanten uit deze doelgroep aan te trekken.

3% haalt nog andere manier aan zoals: tolkuren aanbieden, samenwerking met een project van een stad, aanbod re-integratie, gratis aanbod, werken met specifieke tools voor kansengroepen, ...

Suggesties ter verbetering van de dienstverlening.

De voornaamste suggestie ter verbetering van de dienstverlening met betrekking tot de loopbaancheques is **het recht op loopbaancheques vanaf 1 jaar werkervaring terug 'rechtzetten'**.

Er is vooral grote nood aan terug fysiek contact met VDAB personeel tijdens een Vlaams Forum, als het weer kan.

Verder zijn er volgende suggesties die in het oog springen:

- Af en toe een lezing, resultaten van feedback van klanten ontvangen en niet het totale resultaat per provincie
- De (loopbaan)coaches hebben ook geen duidelijke "sector" of vakvereniging en daardoor blijft er sommige zaken, bv de regels rond de corona-maatregelen, te weinig toegespitst op onze situatie.
- Een tip om kansengroepen beter te kunnen bereiken is het aanvragen van de loopbaancheque gemakkelijk/ eenvoudiger maken voor hen.

2. Open respons uit de bevraging bij de onderaannemers

We geven hieronder de bekommernissen en ambities van de onderaannemers per thema weer zoals ze letterlijk aan ons werden bezorgd, startend met de thema's met de hoogste respons. Deze respons ligt in lijn met die van de loopbaancentra. Het volume van deze open respons is te groot om hier volledig op te nemen. We beperken ons hier tot de uitspraken die nog niet of minder aan bod zijn gekomen bij de loopbaancentra.

Aanbod van andere dienstverlening naast loopbaanbegeleiding

- Hoewel ik de job dolgraag blijf doen, is de situatie als zelfstandig loopbaancoach te riskant. Ik zal voor een vast (basis)inkomen moeten gaan om de fluctuaties aan te kunnen.
- Ik ben 68 jaar en heb mijn plooi (als loopbaanbegeleider) gevonden. Ga nog een viertal jaren doorgaan.
- Mijn agenda zit vol gepland met psychotherapie vragen, deze vraag steeg heel erg
- Nog meer uitbouwen van health en lifestyle coaching

Verschuiving in de aard van loopbaanvragen

- Meer loopbaanvragen van eenmanszaken die noodgedwongen hun zaak hebben moeten sluiten. Meer rouw om jobs die verloren zijn of waarvan afscheid moet genomen
- Mensen komen tegenwoordig vaker met de vraag naar een eenvoudige leven, werken om te leven en niet leven om te werken
- Mensen zijn zich door de pandemie meer bewust dat zekerheid kan verdwijnen, en gaan nog meer inzetten op zingeving (hoewel dat al belangrijk was bij mijn 'loopbaan klanten') en veerkracht.
- Ik denk dat het belangrijk is dat er vanuit de overheid en werkgevers nog veel meer wordt ingezet op stresspreventie en snel behandelen. Langdurig ziekteverzuim zal nog enorm toenemen als dit niet gebeurt.
- Ik krijg heel veel mensen over de vloer met stressklachten. Meestal betalen ze mijn consulten dan uit eigen zak wat op zich ook een stressfactor is want de zorgen rond geldtekort zijn groot, vooral bij mijn jongere klanten. Wat als ik mijn werk verlies? Wat met mijn lening? ...
- Loopbaanvragen en vragen specifiek met situaties op de werkvloer met ADD-ASS-HSP ...

E-coaching en combinaties met e-coaching

- E coaching :digitalisering van het handtekeningenblad
- online is niet evident maar we zullen het meer moeten aanbieden, hoe kunnen we dit zo optimaal mogelijk doen zonder voeling te verliezen met de coachee

Variatie en uitdieping van methodieken

- Mee de evoluties en trends in de wereld, in Vlaanderen en op de arbeidsmarkt en economie kort op de bal volgen en daar proactief op blijven reageren
- Er mag gerust méér aandacht gaan naar een samenhang van loopbaanbegeleiding met loopbaancoaching. Loopbaancoaching heeft mijns inziens meer invloed op half lange termijn.
- Vele loopbaancoaches hebben niet de juiste methodiek vast waardoor de klanten verder aanmodderen. bv: ik zit bij loopbaancentrum dat minder ervaring heeft dan ik, en een methodiek hanteert die niet zoveel bereikt als de mijne. Het ontbreekt aan structuur. (ik merk dat tijdens de interviews op).
- Adhv vragen komen we allerhande andere thema's naar boven, die eigenlijk eerst moeten aangepakt worden vooraleer er met loopbaanvragen kunnen gestart worden. Die trouwens te beperkt zijn.
- Ik merk dat mensen even nood hebben aan een babbel vooraleer we echt kunnen starten aan de loopbaanbegeleiding. Ik heb al een aantal doorverwijzingen gedaan naar de huisarts of psycholoog.

Nood aan loopbaanbegeleiding voor specifieke doelgroepen

- Jongeren hebben vaak pertinente loopbaanvragen en vallen uit de boot tegenwoordig waardoor ze hoge bedragen dienen te betalen en zelf nog niet in een fase in hun leven zijn gekomen waar ze een potje opzij hebben staan.
- Ik vind het een zonde dat jonge mensen, die net starten en misschien in een “foute keuze” zitten, eerst 7 jaar moeten werken alvorens ze geholpen kunnen worden.
- Er is nog te weinig etnische diversiteit, terwijl de arbeidsmarkt/young talent diverser wordt.
- Focus zal meer komen te liggen op de jobs van de toekomst en dus werknemers hier naar toe begeleiden.
- De pandemie heeft voor veel versnellingen gezorgd. Veel leerkrachten konden deze veranderingen niet aan. Ict, afstandsonderwijs, andere planningsmethoden...
- Mensen uit zorg zullen volgens mij meer vragen hebben

De professionalisering van de loopbaanbegeleider

- Ik ben grote voorstander van een soort van “erkenning”.
- Bizar... loopbaancoach is soms jonger en minder ervaren dan coachée
- De professionalisering van de loopbaanbegeleider omvat, volgens mij, ook de andere thema's.
- Dit zal belangrijker worden gezien de zeer grote concurrentie
- Een goede loopbaancoach kijkt niet alleen naar de 'werkende mens' die voor hem/haar zit, maar ook naar het hele systeem (micro- en macro) waarin die coachée zich bevindt - het impliceert specifieke vaardigheden en kennis om dit te kunnen doen
- Teveel loopbaancoaches zien het als hobby en leveren slecht werk. Dit zorgt voor negatieve publiciteit en veel sceptici.
- Ik geloof niet in 'oppervlakkige' loopbaanbegeleiding waarbij lijstjes worden ingevuld. Ik geloof niet in centra die loopbaanbegeleiders met de vleet opleiden en dan bombarderen tot loopbaancoach. Het holt het vak uit. De centra worden veel te groot. Ik pleit voor kleine centra met professionals die zich verenigen onder een welbepaalde missie of aanpak. Ik pleit voor een ander aanpak om een loopbaancentrum te mogen beheren; geen gedoe met het hebben van een Certo certificaat of een kwaliteitslabel. Dat maakt de dingen log voor de kleine ondernemer, wel wetende dat net die kleine ondernemer de know how heeft, niet de grote centra die zogenaamde opleidingen organiseren (tegen veel geld) waar je dan als individuele loopbaancoach mee door de molen moet. Goed gezien van die centra. het is een business op zich geworden; hoe meer coaches, hoe meer inkomsten via de verplichte opleidingen. Die opleidingen zijn meestal ondermaats.

Het persoonlijk ontwikkelplan (POP)

- Ik wil de POP volledig integreren in mijn praktijk.
- Ik weet niet in hoeverre de kwaliteit afhangt van de kwaliteit van een POP van een klant? Omdat die klant zijn proces zelf neerschrijft is dat niet altijd een werkelijke weergave van wat er tijdens de begeleiding aan bod is gekomen. Is een eenvormig POP daarop een antwoord?
- Ik stel vast dat het invullen van het POP als moeilijk ervaren wordt.
- Het POP zal nog aan belang winnen. Noodzaak om de realisatie van het POP permanent op te volgen.
- Administratieve vereenvoudiging zou wel fijn zijn. Voor meerdere cliënten is het niet evident. Ook voor coach niet: ik begeleid regelmatig wie geen A2 diploma heeft gehaald en zij worstelen ook met aanvraag cheques en POP invullen (ook al maken we daar als coach dan tijd voor vrij, ze percipiëren het wel eens als eigen onkunde)
- Er wordt de nadruk gelegd op de POP's maar we krijgen weinig ondersteuning. Ook inzake e-coaching is het nog een grijze zone in verband met de POP's die moeten ingevuld worden door de klant. Is niet altijd evident
- Werkgroepen rond POP's, methodieken en e-coaching
- Ik vind het POP geen goede representatie van de kwaliteit van een loopbaanbegeleidingstraject.
- De verschuiving van de aard van de loopbaanvraag kan zorgen voor een nood aan andere methodieken. Hoe en welke methodieken kan je bij het e-coachen inzetten bij elk type coachée en

de veranderde loopbaanvraag? Hoe zorg je daarbij voor een volwaardige pop die voldoet aan de vereisten? De professionalisering van de loopbaanbegeleider was al altijd een belangrijk punt, maar zal nog meer aandacht krijgen.

- Ik verdiep me graag in methodieken en pas die graag toe op maat van de klant. Ik hecht daarnaast ook veel belang aan het POP, zijnde de samenvatting van alles wat de klant geleerd heeft.
- De correctheid en de diepgang in de POP, vind ik cruciaal en de controles die vdab hierop doet, is terecht en maakt dat de kwaliteit hoogstaand blijft
- standaardisering POP (onder suggesties)
- minder administratie, meer vrijheid in de POP, de POP niet als verplichting op zich

Andere thema's ...

- aanbod webinars, workshops aanbieden met thema's die vaak wederkerig zijn voor meerdere coachees (3)
- wandelcoaching (2)
- Digitalisering van het VDAB dossier, uurtarieven van de centra zijn niet altijd betaalbaar voor hen
- rotte appels uit de markt halen (loopbaancentra)
- duidelijke arbeidsmarkt kennis als een voorwaarde
- Leiderschap, HST,
- vaardigheden voor de 21e eeuw en digitaal talent
- bedrijven en grote organisaties motiveren om samen te werken met externe freelance loopbaancoaches
- samenwerking met scholen
- ruimte om de coachings aan te vullen met betalende tools
- Laagdrempeliger maken van mogelijkheden loopbaancheques
- Communicatie en marketing, het meer bekend maken van het systeem van loopbaancheques
- loopbaanbegeleiding zelfstandigen
- Persoonlijk leiderschap
- Teamcoaching
- Als je leidinggevende steeds bewust coaches aanwerft in dezelfde regio kun je geen deftige coachings geven omdat je moet gaan concurreren met je eigen collega's. Dit gebeurt steeds opnieuw en bewust met de bedoeling om mensen uit elkaar te halen en om ze te laten concurreren met elkaar, wanneer er eentje dan niet aan het vooropgestelde target komt, dan wordt zonder uitleg het contract verbroken en moet de gedupeerde 3000 euro betalen als boete.
- Ik verlies momenteel veel tijd met het verzamelen van het VDAB dossier nu alle sessies online doorgaan.

Suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de onderaannemers

De meeste van de suggesties hebben te maken met volgende drie punten:

1. Het terug openstellen van loopbaanbegeleiding aan werknemers met minder dan 7 jaar ervaring..
2. Een verbetering of bewaken van de kwaliteit (toelatingsvoorwaarden loopbaanbegeleider, certificering, degelijke opleiding, verplichte bijscholing, ...),
3. Een vereenvoudiging van de administratie

Daarnaast doen onderaannemers volgende verbetervoorstellen of suggesties:

- de algoritmes achter de beroepsoriënteringstesten zijn echt helemaal niet op punt.
- loopbaanbegeleider zicht geven op scores zodat die bewust wordt van waar de groeipijnen

liggen.

- verhoging van de samenwerking tussen de loopbaanbegeleiders en het VDAB kantoor in de buurt.
- Positieve beeldvorming over loopbaanbegeleiding naar werkgevers, loopbaanbegeleiding is een krachtige tool om alles eens op een rijtje te zetten en niet een eerste stap van een vertrek.
- Ik haal zeker inspiratie uit webinars gegeven door de vdab. Het aanbod mag nog groter
- standaardisering POP
- mystery shoppers ...
- Systeem loopbaanbegeleiding met loopbaancheques promoten, zeker ook naar zelfstandigen
- Loopbaancentra bepalen zelf hoeveel ze betalen aan hun geassocieerde coaches wat heel wat minder is dan de prijs van een loopbaancheque. Het gedeelte dat we afgeven staat niet in verhouding tot wat we terugkrijgen van het loopbaancentra: vermelding op de website, beperkte marketing, team-meeting.
- Klanten worden aangeraden te shoppen bij verschillende coaches. Sommige klanten vragen bij 6 verschillende coaches een gratis kennismakingsgesprek aan van 30 minuten. Vaak helpen we hen in dat gesprek al op weg, wat neer komt op gratis werken - een minimum investering van de klant zou dit meer serieus maken.
- Verhoog aub de kostprijs van een loopbaancheque voor de klant. Als ze nadien nog extra coaching wensen verwachten ze dat dit ook kan voor een appel en een ei. Wij werken als zelfstandigen, op het tarief dat we hanteren betalen we belastingen en btw. De klant is zich niet altijd bewust van de waarde van wat we aanbieden. Bovendien zal dit helpen opdat mensen ons vak meer au sérieux nemen. Wij helpen mensen heel vaak vooruit op heel weinig sessies, mensen die vaak al jaren op de sukkel zijn.
- Ik heb in het verleden gewerkt voor een groot loopbaancentrum. Daar ging het helemaal niet om het welzijn van de coachee maar over geld. (...) Mijn adviezen zijn: Leg clausules in contracten aan banden, verplicht de loopbaancentra tot een minimumloon voor de coach, voorzie een ombudsdienst en controleer loopbaancentra bij klachten. Ik ben nu elders aan de slag en heel blij om nu te ervaren dat het ook anders kan.
- Resultaten zichtbaar maken : politiek, sociale partners, burgers
- Meer bijscholing, sharing van methodieken, webinars...door VDAB
- Nood aan cheques (apart) voor stress en burn out.
- Misschien zou een nieuwe verpakking onder een andere naam wel een nieuw elan kunnen geven (loopbaancheques blijft bij velen de connotatie hebben dat je dit enkel volgt als je van job wenst te veranderen). Een breder kader omtrent het aanbieden van coaching (algemeen) zou tevens de kwaliteit & credibiliteit kunnen verhogen (niet zeker of dit de verantwoordelijkheid van de vdab is maar mogelijks kunnen jullie hierin wel aanzetten geven).
- Horen (zuilgebonden) vakbonden en mutualiteiten thuis in het landschap van loopbaanbegeleiding? Het ruikt me veel te veel naar cliëntelisme. Maar ja, wat wil je als de vakbonden zelf mee beheerder zijn van de VDAB? Tegelijkertijd rechter en partij zijn is doorgaans een zeer delicate positie.
- Uitbreiding uren met loopbaancheque
- Ook werklozen hebben nood aan loopbaanbegeleiding
- Het beter bekend maken van de 'loopbaan-werking' naar de VDAB consultants toe? Voor de personen die vrij ingeschreven zijn (categorie 90) zijn er niet echt acties terwijl toch een groot deel in aanmerking komt.
- Misschien raar, maar waarom neemt de VDAB zelf geen coaches aan? Zo wordt de kwaliteit van begeleiding, mijns inziens, sterk verbeterd. De centra profiteren enorm van de cheques. Besparing voor de VDAB!
- Waarom mensen nog steeds zeggen dat ze veertien dagen op hun Loopbaancheques zullen moeten wachten, als dat in realiteit altijd binnen de week lukt? Waarvoor dank trouwens.
- Het zou fijn zijn als de VDAB ook meer reclame zou maken voor loopbaanbegeleiding, in het algemeen maar ook naar de huisartsen en andere doorverwijzers toe. Ik merk nog steeds hoe weinig dit gekend is door huisartsen maar vaak ook door de mensen zelf. Daarnaast vind ik het heel erg om vast te stellen dat nog veel psychologen therapie of stress- en burnoutcoaching aanbieden met behulp van de loopbaancheque.