

Pitstop Loopbaanbegeleiding VDAB Servicelijn



Wat doen we?

- Contacten met alle burgers
- Via verschillende kanalen
- Kwalitatieve en uniforme dienstverlening
- Humaan digitale laag binnen contactstrategie





Enkele cijfers

- 5 sites, 23 teams, 19 met focus wz/wn
- +/- 60.000 contacten per maand (totaal)
- 8% contacten = werknemer (+/- 5000/maand)
- Gesprekstijd gemiddeld 7 minuten
- Servicelevel calls +/- 95% in 2022



Wat doen we?

WZ / WN

algemene informatie - dossierbehandeling / inschatting en opvolging - bemiddeling - wn service - klachtenopvolging -

WG

mail vacatures@vdab.be - Reportknop (opmerkingen over vacature) - Inhoudelijk nakijken vacatures (review) - verwerking vacaturemeldingen (via mail, inbound of online form) - eForm (vragen via elektronisch formulier website) - Inkomende oproepen werkgevers/partners - Mijn VDAB contracten - Chat WG - Outbound

ADMIN

Mijn VDAB aanvragen - MLP - vertrouwelijk luik - retourpost - uitgaande post

Vragen werknemers

- Wat bij ontslag?
- Heroriënteren
- Opleidingsmogelijkheden
- Assistentie op website en MLB (dossier)
- Loopbaanbegeleiding en -cheques
- Werkomstandigheden en contracten
- ...



Hoe helpen we werknemers?

- Algemene informatie
- Doorverwijzen infopagina's
- Doorverwijzen partners
- Doorverwijzen juiste instanties
- Hulp bij navigatie website en dossier (MLB)
- Bestellen LBC's en assistentie bij problemen
- ...

Infopagina's

- (Her)oriënteren
- Opleidingen en premies
- Vacatures en solliciteren

- Zelfstandige worden
- Loopbaanonderbreking etc
- Studentenwerk



(Partner) organisaties

- RVA, vakbonden
- 1700-lijn
- Toezicht sociale wetten
- Loopbaanbegeleiders
- Unizo / Vlaio
- Student@work
- Intern VDAB vb. werknemersloket

Bereikbaarheid Servicelijn

- Verschillende kanalen
Telefoon - mail - chat - social media
- 08u-19u elke werkdag
(druktepiek 0800 30 700: 09u30-11u30)



Het VDAB Werknemersloket

Is loopbaanbegeleiding iets voor mij?

**Vraag aan onze e-coaches advies over
loopbaanbegeleiding**  | 

Heb je een job en wil je graag weten of loopbaanbegeleiding iets voor jou is?
We zoeken dit samen met jou uit.

Wie zijn we?

- Virtueel team, 16 coaches verspreid over gans Vlaanderen
- Werken enkel via digitale kanalen: mail, chat, videochat
- SLA van 2 werkdagen per mail
- videochat boekbaar via YCBM

Wie kan bij ons terecht?

- Werknemers met een vraag over hun werk of loopbaan:

Exploreren

Op weg helpen

Toeleiden

- <https://www.vdab.be/werkinzicht/loopbaanadvies.shtml>

Cijfers

2021 werd het werknemersloket 1102 keer gecontacteerd

- chat: 165
- videochat: 623
- mail: 314

Mogelijk vervolg: sollicitatieloket

Pitstop Loopbaanbegeleiding najaar 2022



Pitstop Loopbaanbegeleiding - najaar 2022

Volgende thema's staat al vast:

Handel - AVIATO - Land- en tuinbouw - VDAB arbeidsmarkt vandaag! - CEVORA (deel 2) - Alimento - Woodwize -

Agenda wordt nog verder uitgewerkt.