

# Pilootproject Bemiddelingsvouchers

i.s.m.

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en  
Beroepsopleiding (VDAB)

## Onderzoeksrapport

3 oktober 2022



**Titel:** Pilotproject Bemiddelingsvouchers

**Opdrachtgever:** Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

**Auteurs:**

- Dr. Theo Jans, Universiteit Hasselt
- Dhr. Robin Blervacq, Universiteit Hasselt
- Dhr. Wouter Bos, Universiteit Hasselt
- Drs. Marie-Lien Gerits, Universiteit Hasselt
- Prof. dr. dr. Samantha Bielen, Universiteit Hasselt
- Dhr. Toon Moons, Universiteit Hasselt

**Instellingen/organisaties:**

- Universiteit Hasselt: faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen (BEW) - onderzoeksgroep Economie en beleidsmanagement (PEC)

## Inhoudstafel

Inleiding.....	1
1. Voucheropdrachten en toeleidingen .....	3
1.1. Maandelijkse voucheropdrachten .....	3
1.2. Voucheropdrachten per regio .....	3
1.3. Maandelijkse evolutie vouchertoeleidingen .....	4
1.4. Vouchertoeleidingen per partner .....	5
1.5. Vouchertoeleidingen per partner per maand .....	8
1.6. Conclusie.....	10
2. Het keuzetraject van de voucherhouders .....	11
2.1. Groepen voucherhouders volgens keuzetraject .....	12
2.2. Vergelijking kiezers vs. niet-kiezers .....	14
2.3. Conclusie.....	16
3. De ervaringen van de partnerorganisaties.....	18
3.1. Interviews .....	18
3.2. Motivatie voor deelname.....	18
3.3. De werkzoekenden en keuze .....	20
3.4. Welke veranderingen voerden de partners door? .....	23
3.5. Weigeren partners werkzoekenden? .....	27
3.6. De ervaringen van de bemiddelingspartners met de begeleide voucherhouders .....	31
3.7. Belangrijkste aandachtspunten volgens de partners?.....	31
4. De ervaringen van de VDAB-bemiddelaars .....	33
4.1. Bevraging – eerste ronde.....	33
4.1.1. Ervaringen van de bemiddelaars.....	33
4.1.2. Samenwerking met de bemiddelingspartners .....	35
4.1.3. Ervaringen en reactie van de werkzoekenden .....	35
4.1.4. Vermogen van werkzoekenden om een bemiddelingspartner te kiezen .....	36
4.1.5. Determinanten die de keuze van de bemiddelingspartner bepaalt .....	36
4.1.6. Meerwaarde van het project Bemiddelingsvouchers.....	37
4.2. Bevraging – Tweede ronde.....	38
4.2.1. Werklast bemiddelaars .....	39

4.2.2.	Vermogen van werkzoekenden om een bemiddelingspartner te kiezen .....	41
4.2.3.	Evaluatie van het project .....	43
4.3.	Conclusie .....	44
5.	Ervaringen werkzoekenden met het keuzeproces .....	47
5.1.	Samenstelling steekproef.....	47
5.2.	Resultaten .....	49
5.2.1.	Tevredenheid over de keuzemogelijkheid.....	49
5.2.2.	Ervaringen m.b.t. het keuzeproces.....	50
5.2.3.	Keuzedeterminanten .....	52
5.2.4.	Redenen voor niet kiezen.....	54
5.3.	Conclusie .....	55
6.	Tewerkstelling en tevredenheid werkzoekenden .....	57
6.1.	Ruimte voor verbetering .....	57
6.2.	Impact voucherbegeleidingstraject.....	60
6.2.1.	Impact op tewerkstelling .....	60
	Karakteristieken steekproef.....	60
	Regressieanalyses.....	67
6.2.2.	Tevredenheid werkzoekenden .....	70
	Karakteristieken steekproef.....	70
	Regressieanalyses.....	73
6.3.	Conclusie .....	75
7.	Algemene conclusies .....	77

## Lijst van figuren

Figuur 1: Aantal 1ste en 2de opdrachten per maand .....	3
Figuur 2: Woonplaats van de voucherhouder .....	4
Figuur 3: Vouchertoeleidingen per maand .....	5
Figuur 4: Vouchertoeleidingen per partner.....	6
Figuur 5: Regioverdeling vouchers per bemiddelingspartner .....	7
Figuur 6: Partnerverdeling vouchers per regio.....	7
Figuur 7: Vouchertoeleidingen generiek vs. specialistisch aanbod .....	8
Figuur 8: Vouchertoeleidingen per bemiddelingspartner per maand .....	9
Figuur 9: Keuzetraject voucherhouders.....	11
Figuur 10: Groepen voucherhouders .....	12
Figuur 11: Aantal (niet-)akkoordverklaringen per partner (maart 2021- oktober 2021) .....	29
Figuur 12: Werklast ervaren door bemiddelaars .....	39
Figuur 13: Voorstellen oplossingen werklast*.....	40
Figuur 14: Vermogen werkzoekenden om te kiezen .....	41
Figuur 15: Hoe deze profielen ondersteunen* .....	42
Figuur 16: Positieve punten .....	43
Figuur 17: Negatieve punten .....	44
Figuur 18: Steekproefbeschrijving kiezers .....	48
Figuur 19: Steekproefbeschrijving niet-kiezers.....	48
Figuur 20: Tevredenheid over keuzemogelijkheid, kiezers versus niet-kiezers .....	49
Figuur 21: Vermogen om de eigen ondersteuningsnoden in te schatten .....	50
Figuur 22: Duidelijkheid van de te doorlopen stappen .....	51
Figuur 23: Duidelijkheid en volledigheid van de informatie van de bemiddelingspartners .....	51
Figuur 24: Voldoende tijd om een bemiddelingspartner te kiezen .....	52
Figuur 25: Vermogen om bemiddelingspartners te vergelijken .....	52
Figuur 26: Redenen voor het kiezen van een bemiddelingspartner.....	53
Figuur 27: Redenen voor het niet kiezen van een bemiddelingspartner .....	54

## Lijst van tabellen

Tabel 1: Beschrijvende statistieken tewerkstelling (kiezers en niet-kiezers) .....	15
Tabel 2: Beschrijving locaties bemiddelingspartners.....	23
Tabel 3: Gemiddelde tewerkstelling en tevredenheid begeleiding per regio (o.b.v. voor- en nameting) .....	58
Tabel 4: Gemiddelde tevredenheid locatie en infrastructuur per regio (o.b.v. voor- en nameting) .....	59
Tabel 5: Definities variabelen tewerkstelling .....	61
Tabel 6: Beschrijvende statistieken tewerkstelling .....	63
Tabel 7: Beschrijvende statistieken tewerkstelling (kiezers en niet-kiezers) .....	66
Tabel 8: Regressieresultaten tewerkstelling .....	69
Tabel 9: Definities variabelen tevredenheid .....	71
Tabel 10: Beschrijvende statistieken tevredenheid .....	72
Tabel 11: Regressieresultaten tevredenheid begeleiding (likert) .....	74
Tabel 12: Regressieresultaten tevredenheid begeleiding (dummy variabelen) .....	74
Tabel 13: Regressieresultaten tevredenheid bereikbaarheid en infrastructuur (likert).....	74
Tabel 14: Regressieresultaten tevredenheid bereikbaarheid en infrastructuur (dummy variabelen) ....	75
Tabel 15: Regressieresultaten soort training .....	75

## Inleiding

In maart 2021 ging het pilootproject Bemiddelingsvouchers van start in de provincie Antwerpen. Elf partnerorganisaties namen deel aan een concessieovereenkomst om aan de hand van vouchers werkzoekenden te begeleiden in hun zoektocht naar werk.

De vouchers werden uitgereikt aan werkzoekenden die in aanmerking komen voor de zogenaamde 'Tender intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk' (TIBB4). De TIBB4 richt zich op de doelgroep van werkzoekenden die nood hebben aan een gepersonaliseerde en intensieve aanpak om aan het werk te geraken in het normaal economisch circuit. Mogelijke redenen voor een gepersonaliseerde en intensieve aanpak zijn:

- gebrek aan actief sollicitatiegedrag: geen motivatie, niet de juiste sollicitatievaardigheden gebrekkige kennis van de arbeidsmarkt, onvoldoende of onrealistische jobdoelwitten,...
- gebrekkige arbeidsattitudes, zoals omgaan met gezag, zich aanpassen aan wijzigingen in de planning, omgaan met kritiek, discipline om elke dag op tijd te zijn, respect hebben voor materiaal en collega's,...
- aanwezigheid van belemmerende randvoorwaarden op vlak van mobiliteit, combinatie werk en vrije tijd, tijdsbeheer, eigen middelenbeheer, huishouden, persoonlijke administratie...

De werkzoekenden hebben nood aan gepersonaliseerde en intensieve begeleiding maar beschikken wel over:

- een joboriëntatie,
- geen nood aan beroepsgerichte competentieversterking of taalopleiding om werk te kunnen vinden in een job die past binnen hun joboriëntatie,
- geen vastgestelde niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek die volgens de VDAB bemiddelaar dermate ernstig is dat de uitvoering van de opdracht onmogelijk is, omdat de inzetbaarheid in het normaal economisch circuit niet binnen de 9 maand niet realistisch is,
- zijn niet gevat door een financiële werkloosheidsval,
- voldoende taalkennis om hun keuzeberoep uit te oefenen en kennen voldoende de wettelijke voertaal (Nederlands, Frans kan voor inwoners van een faciliteitengemeente) om te worden bemiddeld.<sup>1</sup>

Het bestaande TIBB4 project (Tender intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk) met de percelen regio Antwerpen, Turnhout en Mechelen bleef met de bestaande perceelhouders parallel functioneren. Werkzoekenden werden in de provincie Antwerpen op willekeurige wijze aan voucherbegeleiding of aan de bestaande TIBB4-begeleiding toegewezen. In dit onderzoeksverslag worden de belangrijkste inzichten weergegeven die verworven werden uit interviews met enerzijds partnerorganisatie en anderzijds VDAB – medewerkers en -bemiddelaars. Tevens werden er bevestigingen georganiseerd van de werkzoekenden om naar hun ervaringen met het voucher keuzeproses te peilen. De werkzoekenden die een daadwerkelijke begeleiding in TIBB4 en in het vouchersysteem starten werden bevestigd over hun

---

<sup>1</sup>Zie [Projectfiche Tender intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk \(TIBB4\): https://extranet.vdab.be/system/files/media/bestanden/2021-04/Projectfiche%20TIBB4.pdf](https://extranet.vdab.be/system/files/media/bestanden/2021-04/Projectfiche%20TIBB4.pdf)

tevredenheid over de verkregen TIBB4 en voucherbegeleidingen. Naast de data uit de bevestigingen werd er gebruik gemaakt van VDAB-data om de mogelijke effecten van het vouchersysteem op tewerkstelling te vatten. De resultaten van zowel de kwalitatieve als van de kwantitatieve analyses en bevindingen worden in de volgende onderdelen van het rapport weergegeven.

Eerst, worden de aantallen voucheropdrachten en de verdeling van de toeleidingen naar de partnerorganisaties besproken. Ten tweede, wordt het keuzetraject dat de voucherhouders doorliepen belicht met onder meer aandacht voor de voucherhouders die uiteindelijk geen partner kozen of die geen begeleiding aanvatten. Ten derde, worden de ervaringen van de partnerorganisaties besproken aan de hand van interviewresultaten. Ten vierde, naast de partnerorganisaties, zijn de VDAB-bemiddelaars belangrijke stakeholders en hun ervaringen met vouchers worden aan de hand van bevestigingen en panelgesprekken tevens gerapporteerd. Ten vijfde, gaat de aandacht naar de werkzoekenden. We bespreken de resultaten van een initiële en anonieme bevestiging van de werkzoekenden rond hun ervaringen met het keuzeproces in het vouchersysteem. Ten slotte gaan we in op de effecten van het vouchersysteem op tewerkstellingsresultaten. Op basis van VDAB-data worden de tewerkstellingsresultaten van de voucherhouders en de TIBB4 deelnemers vergeleken. In het laatste luik rond de effecten op de werkzoekenden, bespreken we de tevredenheid van voucherhouders en TIBB4 deelnemers met de ontvangen begeleiding naar werk. Het tevredenheidsonderzoek is gebaseerd op een bevestiging van werkzoekenden die een volledig begeleidingstraject bij een partnerorganisatie doorliepen in TIBB4 dan wel in het vouchersysteem.



# 1. Voucheropdrachten en toeleidingen

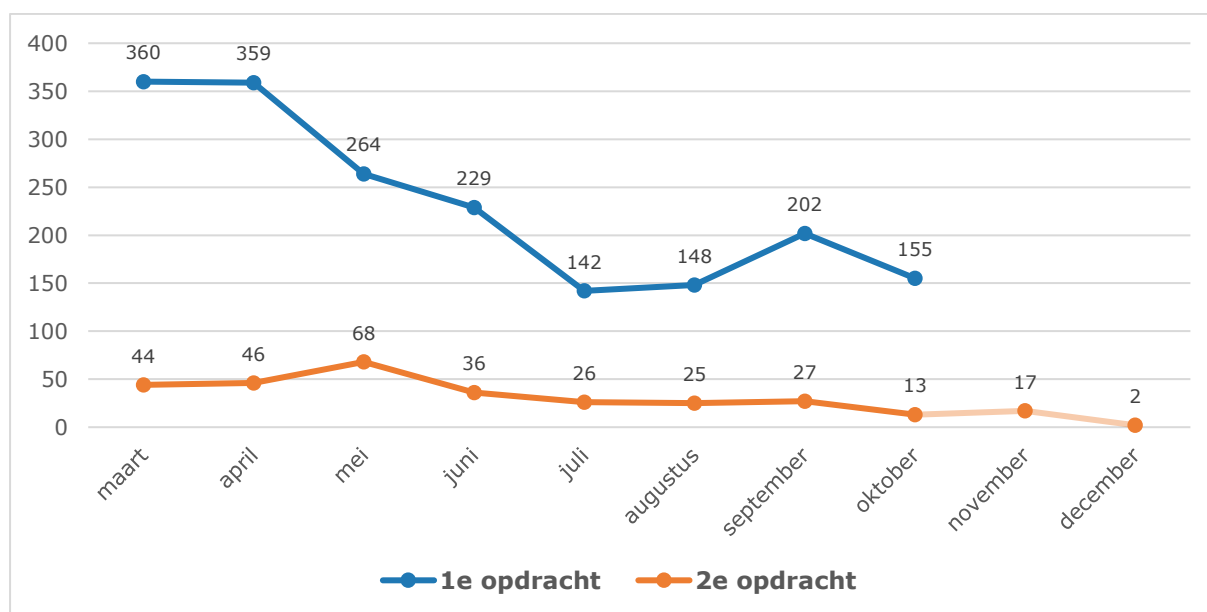
## De voucheropdrachten

In de periode maart 2021 – oktober 2021 kregen in **totaal 1.859 voucherhouders** de opdracht om zelf een partnerorganisatie voor intensieve begeleiding naar werk te kiezen. **304 werkzoekenden** (16%) hebben deze opdracht een **2<sup>de</sup>** maal gekregen, en dit omdat ze er niet tijdig in slaagden een keuze voor een partnerorganisatie te maken.

### 1.1. Maandelijks voucheropdrachten

Onderstaande figuur (blauwe curve) toont aan dat vooral in de eerste maanden van het experiment de grootste aantallen vouchers werden verdeeld. Vanaf april zien we een **daling** met een dieptepunt van 142 eerste opdrachten in juli 2021. Na de zomermaanden neemt het aantal uitgereikte vouchers weer lichtjes toe. De trend van het aantal 2<sup>de</sup> opdrachten (oranje curve) volgt naar verwachting de evolutie van de uitgereikte 1<sup>ste</sup> opdrachten.

Figuur 1: Aantal 1ste en 2de opdrachten per maand



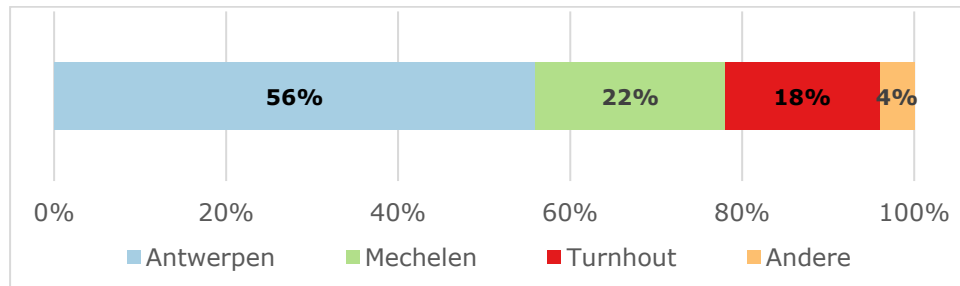
Noot: Aangezien deze analyse enkel rekening houdt met werkzoekenden die hun eerste opdracht kregen in de periode maart 2021 – oktober 2021, zijn de cijfers van het aantal 2<sup>de</sup> opdrachten voor de maanden november en december een onderschatting. Werkzoekenden die in november of december 2021 een voucher ontvangen, kunnen in deze maanden immers ook een 2<sup>de</sup> opdracht krijgen.

### 1.2. Voucheropdrachten per regio

De vouchers werden uitgereikt aan werkzoekenden over de volledige provincie Antwerpen. Het provinciegebied beslaat drie verschillende TIBB4 percelen (nl. Antwerpen, Mechelen en Turnhout). Onderstaande grafiek geeft aan dat de meeste voucherhouders (96%) hun domicilie hebben in de provincie Antwerpen, enkele voucherhouders wonen buiten de provincie maar zoeken wel werk in de provincie Antwerpen. Ongeveer 56% van de 1.859 voucherhouders woont in de regio Antwerpen (stad),

22% heeft zijn/haar hoofdverblijfplaats in en rond Mechelen en 18% woont in de regio Turnhout. Een kleine 4% woont, zoals eerder aangegeven, buiten de provincie Antwerpen.

*Figuur 2: Woonplaats van de voucherhouder*



Het overgrote deel van de vouchers werd dus uitgereikt in de regio Antwerpen, de regio's Mechelen en Turnhout beslaan samen minder vouchers dan de regio Antwerpen. De verdeling van de vouchers was bij de aanvang het project niet op voorhand bepaald maar vloeide voort uit de aantallen werkzoekenden (met het gepast profiel) die zich aandienden in de drie regio's. Partnerorganisaties die slechts beperkt of niet actief zijn in de regio met de meeste vouchers (nl. stad Antwerpen) kunnen daar een nadeel van ondervinden omdat ze zich beperken tot een regio met relatief weinig vouchers (bijv. de regio Turnhout) maar met een gelijkaardig aantal concurrerende partnerorganisaties.

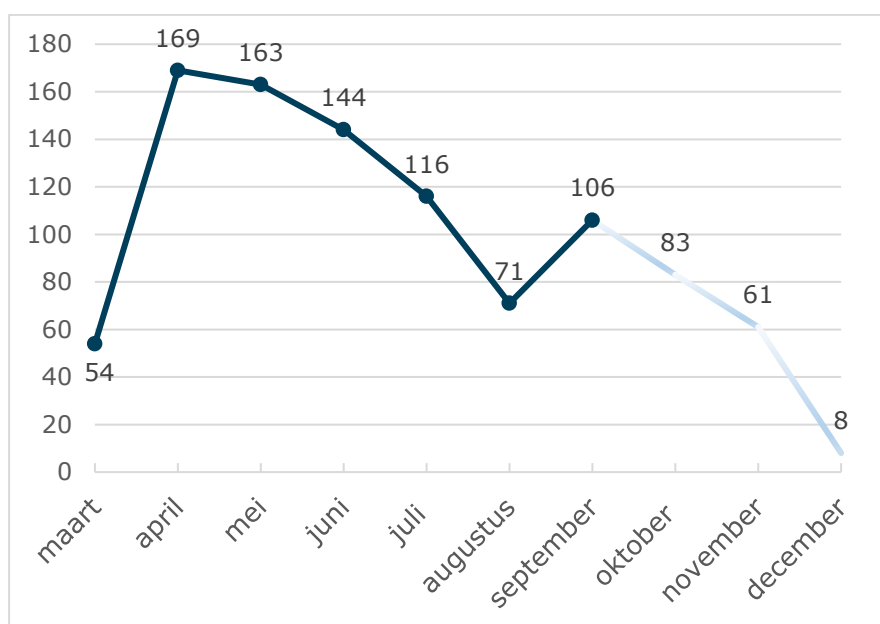
### **De vouchertoeleidingen**

Van alle 1.859 voucherhouders werden uiteindelijk **975 werkzoekenden** toegeleid naar de partnerorganisatie van hun keuze. In wat volgt bespreken we de evolutie van het aantal toeleidingen en de verdeling van de toeleidingen tussen de deelnemende partnerorganisaties.

### **1.3. Maandelijks evolutie vouchertoeleidingen**

Onderstaande grafiek geeft weer dat de meeste toeleidingen plaatsvonden in de **eerste maanden** van het pilotproject. Dit is niet verrassend, want in het voorjaar van 2021 werden ook de meeste vouchers uitgedeeld. De evolutie in aantal toeleidingen houdt dan ook dezelfde trend aan als de evolutie van het aantal 1<sup>ste</sup> opdrachten, maar dan steeds met 1 maand achterstand. Het grootste aantal vouchertoeleidingen gebeurde in april, het laagste aantal in augustus. Het gemiddelde aantal dagen tussen de laatste opdracht van een werkzoekende en de start van hun vouchertraject is 29 dagen. Dit betekent dat een werkzoekende er gemiddeld ongeveer een maand over doet om een partner te kiezen na zijn/haar laatste opdracht. Hierdoor volgt de trend in de aantallen maandelijks vouchertoeleidingen, de trend van de aantallen 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> opdrachten met een maand vertraging. Het laagste aantal 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> opdrachten tijdens de maand juli vertaalde zich in het laagste aantal vouchertoeleidingen een maand later, namelijk in augustus.

*Figuur 3: Vouchertoeleidingen per maand*



Noot: Aangezien de analyse in dit hoofdstuk enkel rekening houdt met werkzoekenden die hun eerste opdracht kregen in de periode maart 2021 – oktober 2021, zijn de cijfers van het aantal toeleidingen voor de maanden oktober, november en december een onderschatting. Werkzoekenden die in oktober, november of december 2021 een voucher ontvangen, zullen, in deze maanden immers ook toegeleid worden en de toeleidingscijfers verhogen voor de periode oktober-december 2021.

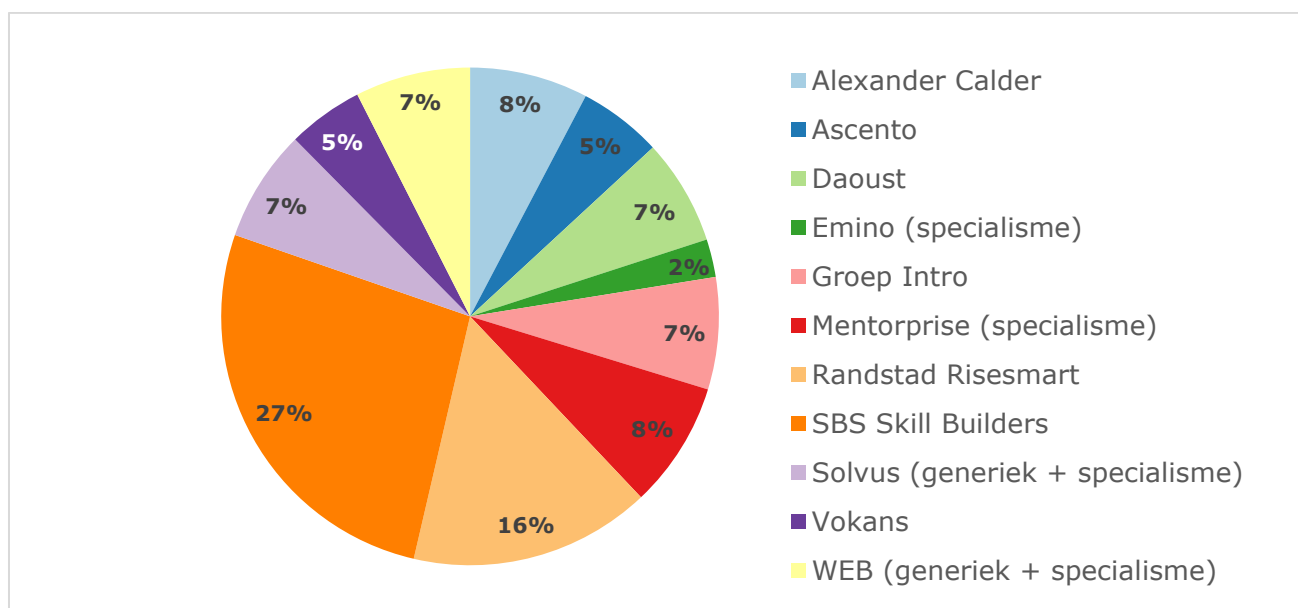
De vouchertoeleidingen kennen een duidelijke daling tijdens de zomermaanden. De aantallen herstellen zich in september maar dalen daarna weer in de maanden oktober tot december.

## 1.4. Vouchertoeleidingen per partner

---

In het onderstaande diagram wordt de verdeling van de vouchers tussen de verschillende partnerorganisaties weergegeven voor de periode maart 2021 – oktober 2021.

Figuur 4: Vouchertoeleidingen per partner



SBS Skillbuilders verwerft het grootste aantal vouchers met een aandeel van 27%. SBS Skillbuilders is de bestaande perceelhouder voor het perceel stad Antwerpen in TIBB4. Als bestaand perceelhouder beschikt deze partner dus reeds over een inplanting in de regio Antwerpen, de regio waar tevens ook het grootste aantal van de vouchers verdeeld werd. Daarnaast voorzag deze partner ook in het grootste aantal locaties (17) en dit niet uitsluitend in de regio Antwerpen, maar in de volledige provincie.

Randstad Risesmart heeft het tweede grootste aandeel met 16% van de vouchers. Randstad Risesmart is ook een bestaande perceelhouder voor de regio Turnhout in TIBB4. Ook deze partnerorganisatie beschikte dus over een bestaande werking en aanwezigheid in alvast één bestaande TIBB4 regio die onderdeel uitmaakt van het vouchergebied. Deze partner voorzag 10 locaties waarvan 2 in de regio Antwerpen.

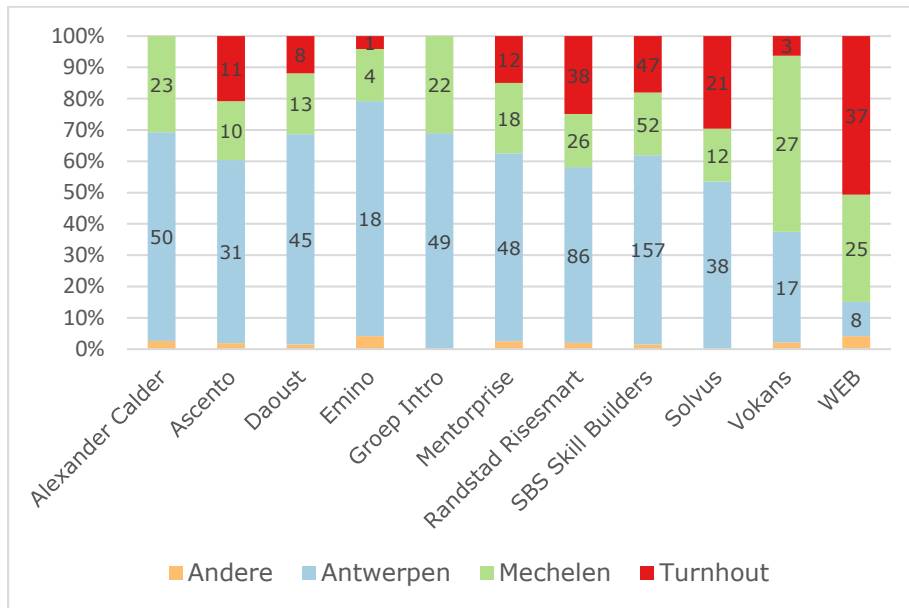
Het marktaandeel van de overblijvende partners bevindt zich tussen de 5 en 8% van de vouchers. De specialistische partner Emino (vermoeden van arbeidsbeperking) vormt een uitzondering met een aandeel van 2% van de vouchers. Het lage percentage voor Emino is te wijten aan de specifieke doelgroep van deze partner maar ook aan het beperkte aantal vouchers dat deze partnerorganisatie wenste te begeleiden. Emino overschreed het door hen toegezegde streefcijfer en diende het aantal begeleide voucherhouders te verhogen om aan de vraag te voldoen.

De partnerorganisatie Solvus, de bestaande TIBB4 perceelhouder in Mechelen, heeft met een gecombineerd generiek en specialistische aanbod 7% van de vouchers aangetrokken.

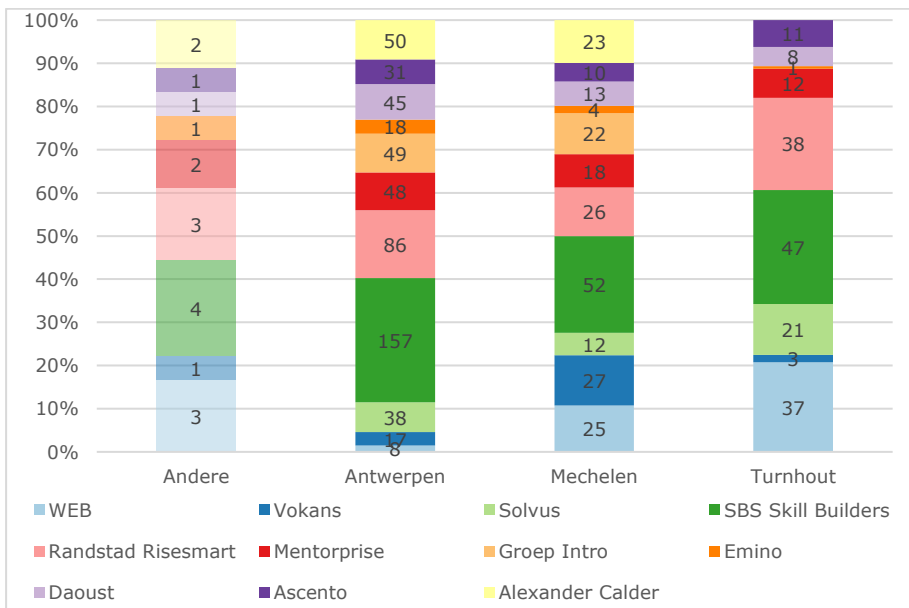
'Nieuwe' generieke partners in de provincie Antwerpen (maar niet noodzakelijk in intensieve begeleiding), zoals Alexander Calder, Daoust, Group Intro, behaalden 7 en 8% marktaandeel. De partners Vokans en Ascento realiseerden beiden een marktaandeel van 5%. Voor de partner Ascento kan nog opgemerkt worden dat deze partner in vergelijking met andere partners de meeste voucherhouders weigerde en tevens hoofdzakelijk in digitale begeleiding voorzag.

De onderstaande grafieken geven respectievelijk het marktaandeel van elke regio per partner en het marktaandeel van elke partner per regio weer.

*Figuur 5: Regioverdeling vouchers per bemiddelingspartner*



*Figuur 6: Partnerverdeling vouchers per regio*



Vrijwel alle partners verwerven meer dan 50% van hun vouchers in de regio Antwerpen. Er zijn hierop twee uitzonderingen. Vokans trekt een meerderheid van hun vouchers aan in de regio Mechelen. WEB concentreert de begeleidingsactiviteiten in de regio's Turnhout en Mechelen. Groep Intro en Alexander Calder verwerven beiden geen vouchers in de regio Turnhout.

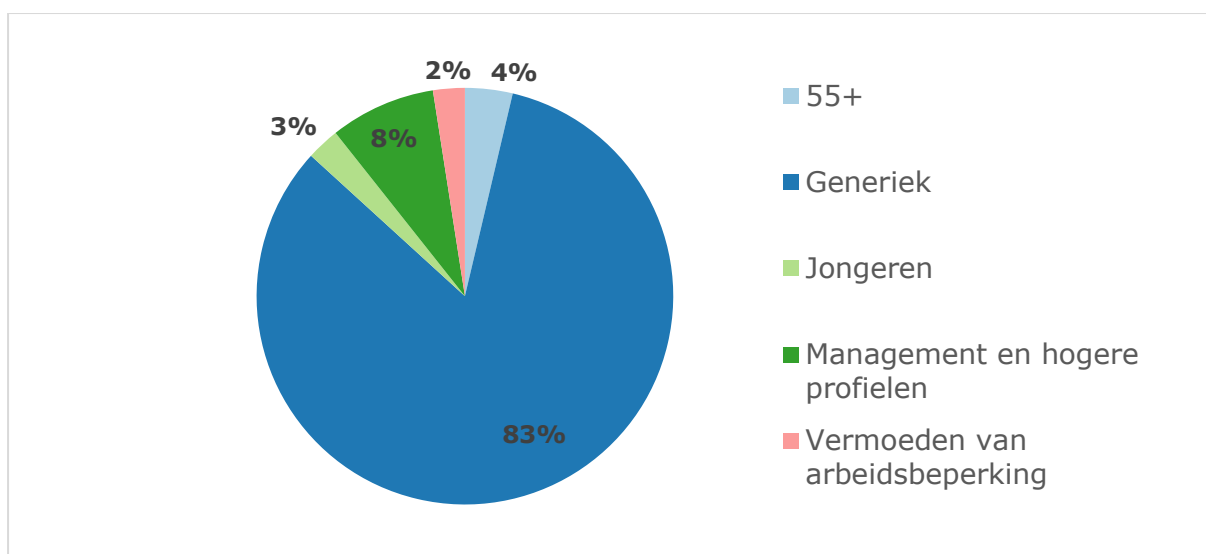
De verdeling van de vouchers in de regio's geeft aan dat SBS Skillbuilders, niet enkel in de regio Antwerpen (waar ze TIBB4 perceelhouder zijn) maar in iedere regio het hoogste marktaandeel behaalt. In de regio Antwerpen verwerft Randstad Risesmart de 2<sup>de</sup> plaats in met een marktaandeel van 16%. De 6 overige partners behalen in de regio Antwerpen marktaandelen tussen de 6 en 9%.

In de regio Mechelen verwerft SBS Skillbuilders 23% van de vouchers, Vokans 12%, WEB en Randstad Risemart behalen beiden 11%, en Group Intro en Alexander Calder verwerven beiden 10% van de vouchers.

In de regio Turnhout heeft SBS Skillbuilders opnieuw het grootste marktaandeel, met 26% van de vouchers. Randstad Risemart en WEB volgen op een gedeelde 2<sup>de</sup> plaats met beiden 21% van de vouchers. Solvus neemt met 12% de 4<sup>de</sup> plaats in qua marktaandeel in de regio Turnhout.

Naast de verdeling van de vouchers per partner en naar regio kijken we ook naar de verdeling tussen het generieke en specialistische aanbod.

Figuur 7: Vouchertoeleidingen generiek vs. specialistisch aanbod

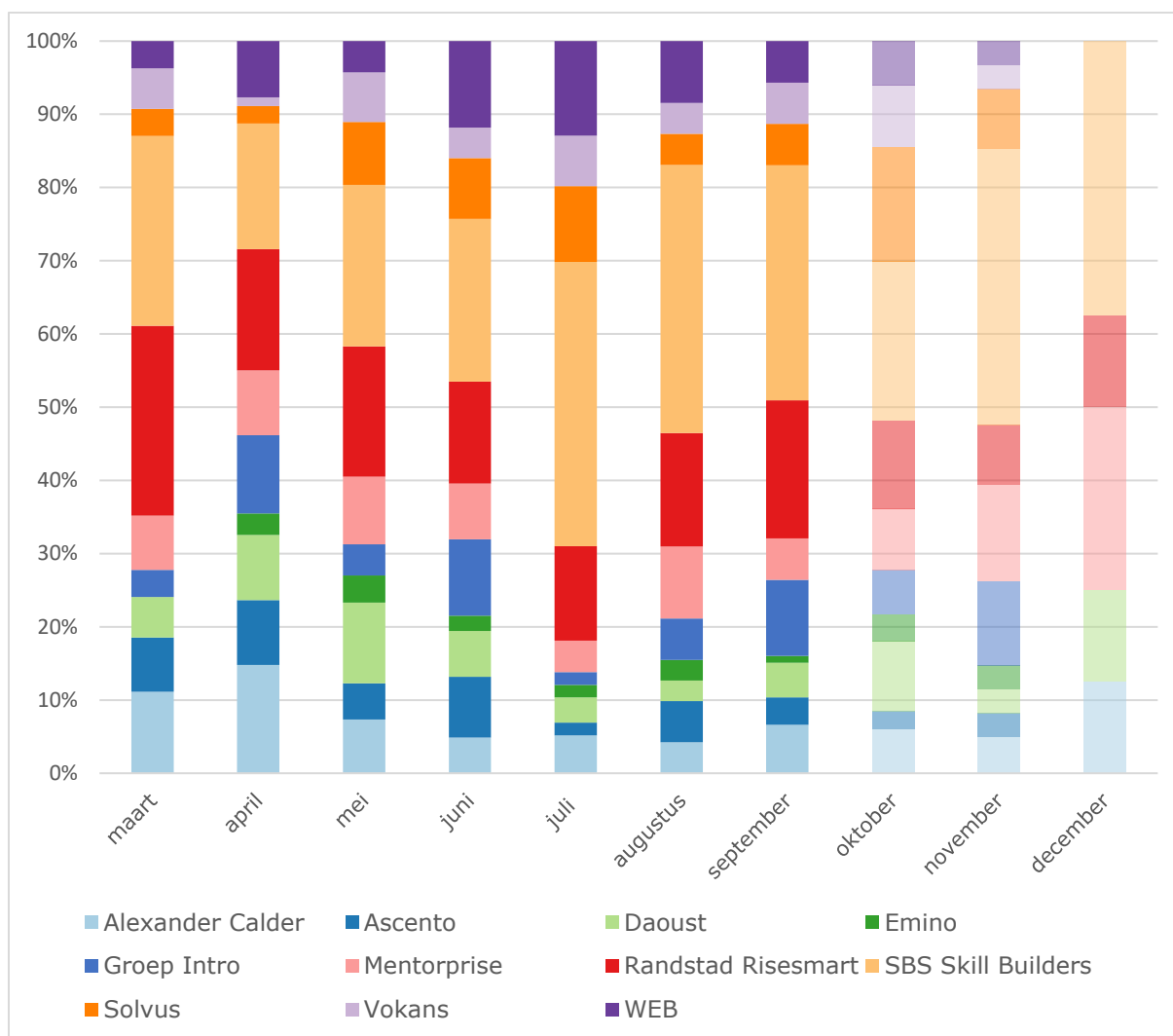


Bovenstaande figuur toont aan dat de overgrote meerderheid van voucherhouders (83%) voor een generiek aanbod koos. 8% koos voor een specialistisch aanbod dat gericht is op hoogopgeleiden, management- en expertprofielen aangeboden door Mentorprise. De andere aangeboden specialismen, namelijk, Emino (*vermoeden van arbeidsbeperking*), WEB (*jongeren*) en Solvus (*55+*) beslaan respectievelijk 2%, 3% en 4% van de vouchers. Het gespecialiseerde aanbod voor hoogopgeleiden behaalt met 8% marktaandeel een bijna even groot aandeel als de drie overige gespecialiseerde aanbiedingen samen (9%). Hierbij dient wel de kanttekening gemaakt te worden dat specialistische partners Emino en WEB hun activiteiten regionaal beperken (cfr. Emino enkel regio Antwerpen, WEB enkel regio's Turnhout & Mechelen). Tevens wenste partner Emino slechts een beperkt aantal vouchers te begeleiden.

## 1.5. Vouchertoeleidingen per partner per maand

Eerder werd aangehaald dat gedurende de maanden april, mei en juni 2021 het hoogste aantal vouchertoeleidingen plaatsvonden, waarna het aantal toeleidingen algemeen afnam. In de onderstaande grafiek is te zien dat in de maanden met een groter aantal toeleidingen (april, mei, juni), de verdeling tussen de toeleidingen per partner evenrediger/gelijker is dan in de maanden met lagere aantallen (maart, juli, augustus, september).

Figuur 8: Vouchertoeleidingen per bemiddelingspartner per maand



In de periodes met lagere aantallen beschikbare vouchers (maart, juli, augustus, september) verwerven de twee partners met het grootste marktaandeel gezamenlijk maandelijks 52% van de vouchers. In de periode met grotere aantallen vouchers (april, mei, juni) varieert het gezamenlijke marktaandeel van de twee grootste partners maandelijks tussen 34%-40%. Beperkte volumes aan vouchers in de markt lijken dus samen te vallen met een groter marktaandeel voor de grootste partners. Bij hogere volumes beschikbare vouchers lijkt er meer spreiding van de vouchers over de diverse partners plaats te vinden.

De volgorde waarin de partners met logo's op de VDAB-website verschijnen vormt ook een aandachtspunt. Een partner die als eerste op de VDAB-website verschijnt heeft mogelijk een voordeel bij het aantrekken van voucherhouders. De partners verschenen in alfabetische volgorde gedurende de periode maart 2021 -mei 2021, waardoor de partnerorganisatie Alexander Calder als eerste logo in de rij verscheen. In juni 2021 werd de volgorde gewijzigd en omgekeerd, waarbij de partnerorganisatie WEB als eerste in de rij verscheen en Alexander Calder als laatste in de rij geplaatst werd. In de maand juni gaat het marktaandeel van WEB van 4% naar 12%. WEB had gedurende de eerste drie maanden (maart, april, mei) een gemiddeld marktaandeel van 5.3%. Na de wijziging van de volgorde van de laatste naar de eerste plaats stijgt het gemiddelde marktaandeel naar 11% in de volgende drie maanden

(juni, juli, augustus). Het maandelijks gemiddeld marktaandeel van Alexander Calder ging van 11% in de periode dat ze als eerste in lijst verschenen naar 5% in de periode dat ze als laatste verschenen.

De verschijningsvolgorde is niet noodzakelijk de enige verklaring voor de wijzigingen in de aantallen voor bepaalde partners (bijv. fluctuaties in beschikbare vouchers in een regio, of beschikbaarheden in vakantie- en zomerperiode) maar het lijkt belangrijk om loutere volgorde effecten proberen uit te sluiten. Na de zomerperiode werd de verschijningsvolgorde opnieuw gewijzigd.

## 1.6. Conclusie

---

De aanwezigheid van 11 partners i.p.v. één enkele perceelhouder (cfr. TIBB4) zorgt voor een verrijking van het aanbod. 9 partnerorganisaties gingen naar vouchers in het generieke aanbod, daarnaast zijn er 4 partners die een specialisme aanbieden.

De regio Antwerpen was de regio waar de meeste vouchers verdeeld werden (56%), het aandeel van de regio's Mechelen (22%) en Turnhout (18%) was aanzienlijk kleiner. Partners die zich op de regio's concentreerden met kleinere aantallen beschikbare vouchers (bijv. WEB, Vokans en Solvus) visten daardoor in een spreekwoordelijke kleinere vijver. Met de uitzondering van WEB en Vokans realiseerden alle andere partners minstens de helft van hun resultaat in de regio Antwerpen.

De bestaande perceelhouders slaagden er alle drie in buiten hun bestaande TIBB4 regio vouchers te verwerven in andere regio's. SBS Skillbuilders slaagde daar het best in en verwerft het grootste aantal vouchers in ieder van de drie regio's (totaal 27% van de vouchers). Randstad Risesmart trok 16% van de vouchers aan. De generieke partnerorganisaties die zich als 'nieuwe' partners aandienden realiseerden allen een marktaandeel tussen 5%-8%.

De verschijningsvolgorde van de partnerorganisaties op de VDAB-website vormt een aandachtspunt. Er dient gepoogd te worden om een eventuele beïnvloeding van werkzoekenden door volgorde effecten zoveel mogelijk te vermijden. Het frequent wisselen van de verschijningspositie van de partner-logo's en/of een meer cirkelvormige representatie kunnen nuttig zijn om mogelijke volgorde effecten te reduceren.

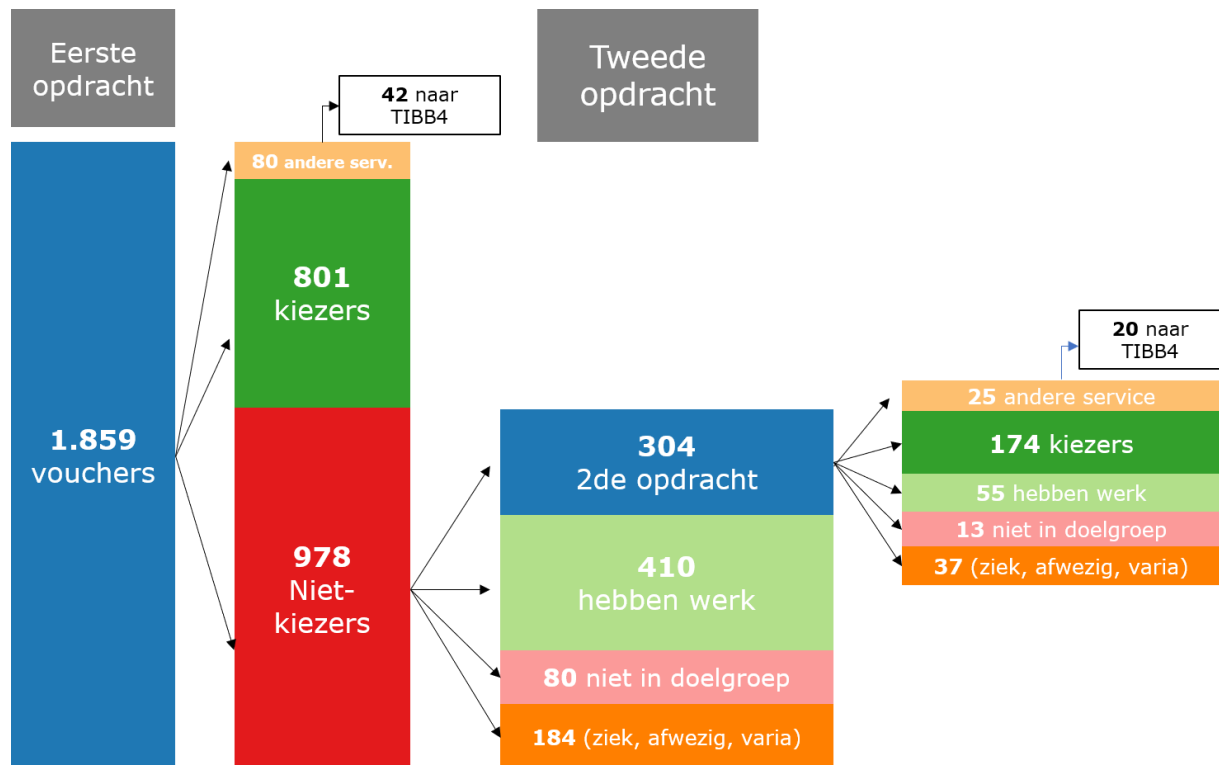
De afname van het aantal beschikbare vouchers tijdens en na de zomerperiode 2021 lijkt aanleiding te geven tot meer concentratie van de vouchers bij de twee partners met het grootste marktaandeel. Bij lagere volumes beschikbare vouchers stijgt het marktaandeel van de twee grootste partners steeds boven de 50%. Om diversiteit aan de aanbodzijde te vrijwaren, lijkt het daarom belangrijk om op een meer continue wijze grotere aantallen vouchers te verdelen en dit ook in alle betrokken regio's. Lagere aantallen vouchers in combinatie met een concentratie van vouchers in bijv. de regio Antwerpen duwen het volume vouchers bij sommige partners en in sommige regio's onder een kritische grens. De aanhoudende lage aantallen vouchers zet de rendabiliteit voor de partners onder druk en leidt ertoe dat de inzet en investeringen in het voucherproject afnemen en dit mogelijk met het verlaten van de markt door de partners tot gevolg.



## 2. Het keuzetraject van de voucherhouders

Het keuzetraject van de 1.859 voucherhouders wordt weergegeven in de onderstaande schematische voorstelling.

Figuur 9: Keuzetraject voucherhouders



1.859 voucherhouders kregen van een VDAB-bemiddelaar een opdracht (de zogenaamde '1<sup>ste</sup> opdracht') om binnen een periode van twee weken een bemiddelingspartner te selecteren uit de elf beschikbare partnerorganisaties. Na deze periode volgde een gesprek met de VDAB-bemiddelaar waarin de werkzoekende zijn keuze voor een partnerorganisatie diende kenbaar te maken. Indien de werkzoekende er niet in slaagde een keuze te maken, gaf de VDAB-bemiddelaar een 2<sup>de</sup> opdracht om alsnog binnen een nieuwe termijn van twee weken een partnerorganisatie te kiezen. Als de werkzoekende er ook na een 2<sup>de</sup> opdracht niet in slaagde om een partner te kiezen dan diende de werkzoekende in principe naar het TIBB4 project toegeleid worden.

Na de 1<sup>ste</sup> opdracht heeft **43%** van de werkzoekenden een partnerorganisatie **gekozen**, ofwel **801 werkzoekenden**. De resterende groep van 1.058 voucherhouders (57%) slaagt er niet in een keuze te maken naar aanleiding van de 1<sup>ste</sup> opdracht. In principe diende deze groep voor de tweede maal de opdracht te krijgen om een bemiddelingspartner te selecteren. We zien echter dat 80 voucherhouders rechtstreeks naar een andere service werden toegeleid (zonder het ontvangen van de 2<sup>de</sup> opdracht), waaronder 42 werkzoekenden die rechtstreeks naar TIBB4 werden toegeleid.

Van de overblijvende **978 niet-kiezers** ontvingen slechts **304 voucherhouders (16%)** een **2<sup>de</sup> opdracht**. Uiteindelijk **kozen** uit deze groep van voucherhouders met een 2<sup>de</sup> opdracht **174 werkzoekenden** een partnerorganisatie. Na het ontvangen van de 2<sup>de</sup> opdracht zijn er 25

werkzoekenden die naar een andere service werden toegeleid, waaronder 20 voucherhouders die naar TIBB4 toegeleid werden.

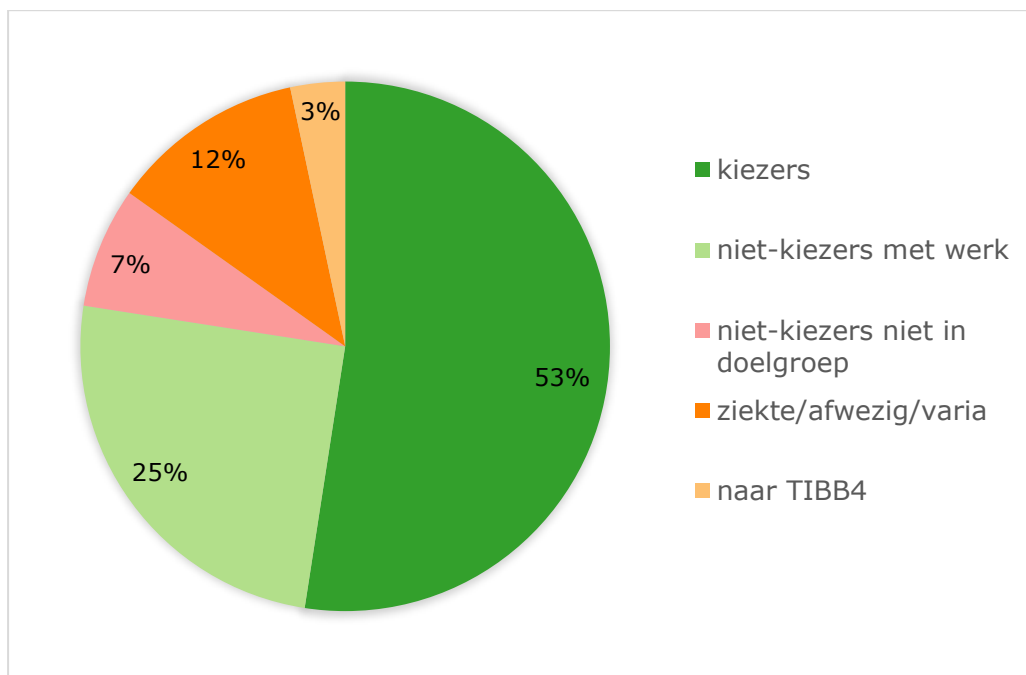
## 2.1. Groepen voucherhouders volgens keuzetraject

Op basis van het verloop van de opdrachten en van het al dan niet kiezen van een partnerorganisatie, kunnen we enkele groepen van voucherhouders onderscheiden:

- Groep 1: Kiezers na een 1<sup>ste</sup> of 2<sup>de</sup> opdracht
- Groep 2: Niet-kiezers met **werk** of uitzicht op werk
- Groep 3: Niet-kiezers die waarschijnlijk **niet tot de doelgroep behoren**
- Groep 4: Niet-kiezers omwille van **ziekte, afwezigheid** of andere reden (**varia**)
- Groep 5: Niet-kiezers die naar **TIBB4** toegeleid worden

In onderstaande figuur delen we de populatie van 1.859 voucherhouders op in de vijf verschillende groepen.

*Figuur 10: Groepen voucherhouders*



### **Groep 1: Kiezers na 1<sup>ste</sup> of 2<sup>de</sup> opdracht (975 voucherhouders)**

In totaal slaagt **53%** van voucherhouders er in een partnerorganisatie te kiezen voor begeleiding naar werk. 801 voucherhouders of 43% maakt de keuze reeds na een 1<sup>ste</sup> opdracht. 174 of 10% van de voucherhouders heeft meer tijd nodig en maakt een keuze naar aanleiding van een 2<sup>de</sup> opdracht. 47% van de voucherhouders slaagt er dus niet in die keuze te maken, maar daar is ten dele een positieve verklaring voor. Een belangrijke groep van niet-kiezers maakt namelijk geen keuze omdat ze uitzicht hebben op werk, deze groep wordt hieronder verder besproken.

### **Groep 2: Niet-kiezers met werk en of met uitzicht op werk (465 voucherhouders).**

Een aanzienlijk deel van de voucherhouders die geen keuze maakt, doet dit omwille van het feit dat ze werk vinden of uitzicht hebben op werk. Omwille van tewerkstelling zetten ze het keuzetraject niet verder en krijgen deze voucherhouders geen 2<sup>de</sup> opdracht om een partnerorganisatie te kiezen.

De groep van voucherhouders met werk staan te boek als 'passief' (met de catw78 code) in de VDAB databestanden of de reden voor niet-keuze werd vastgesteld op basis van een dossieronderzoek. Er zijn 410 voucherhouders die geen 2<sup>de</sup> opdracht kregen en die tevens aan het werk gaan. In de groep voucherhouders die wel een 2<sup>de</sup> opdracht kregen zijn er nog eens 55 voucherhouders die geen keuze maken omwille van tewerkstelling. Samen bedragen de niet-kiezers met werk of uitzicht op werk **25%** van de voucherhouders.

### **Groep 3: Niet-kiezers die waarschijnlijk niet tot de doelgroep behoren (137 voucherhouders)**

Naast de werkzoekenden die geen keuze maken omwille van tewerkstelling, zijn er ook voucherhouders waarbij het niet-kiezen niet noodzakelijk een positieve verklaring heeft. Er zijn 137 (**7%**) voucherhouders die geen keuze kunnen maken en dit omdat ze naar alle waarschijnlijkheid **niet tot de doelgroep** voor intensieve begeleiding behoren. Ten eerste, zijn er 38 voucherhouders die na een 1<sup>ste</sup> opdracht rechtstreeks naar andere service toegeleid worden (en niet naar TIBB4). We kunnen aannemen dat de rechtstreekse toeleiding naar een andere service gebeurde omdat de voucherhouder niet het gepaste profiel voor de intensieve begeleiding naar werk had. Ten tweede, blijkt uit dossieronderzoek van niet-kiezers zonder een 2<sup>de</sup> opdracht dat er een toeleiding naar een andere service in het vooruitzicht wordt gesteld (cfr. IBO, TWE, GTB) of dat de VDAB-bemiddelaar aanmerkt dat er een opleidingsnood is bij de werkzoekende waardoor de voucher voor intensieve bemiddeling niet meer van toepassing is. Ten derde, zijn er in de groep van de voucherhouders die wel een 2<sup>de</sup> opdracht kregen nog 13 voucherhouders die door de VDAB-bemiddelaar als niet behorend tot de doelgroep gekenmerkt worden.

De verschillende begeleidingstrajecten die door de VDAB aangeboden worden, zijn waarschijnlijk niet allen wederzijds uitsluitend, waardoor een voucherhouder mogelijk in aanmerking kan komen voor meerdere begeleidingstrajecten. Het gegeven dat een voucherhouder naar een andere service wordt toegeleid, is daarom niet altijd een sluitende indicatie dat de werkzoekende niet het gepaste profiel heeft voor intensieve voucherbegeleiding. Wel is het zo dat de aanwezigheid van belangrijke taalachterstand, of van een opleidingsnood, of van een rechtstreekse toeleiding naar IBO of TWE een belangrijke indicatie is dat de initiële inschatting van het profiel van de werkzoekende niet geheel accuraat was.

### **Groep 4: Niet-kiezers omwille van ziekte, afwezigheid of andere reden (varia) (221 voucherhouders)**

Naast de groepen die een keuze maken (groep 1), die werk vinden (groep 2) en die niet tot de doelgroep behoren en/of toegeleid worden naar een andere service (groep 3), is er nog een restgroep van voucherhouders die geen keuze maken omwille van ziekte, afwezigheid en een diverse reeks van redenen (cfr. transmissie, zwanger, vertrek buitenland, hervatting studies, etc.).

Er zijn 184 voucherhouders die geen 2<sup>de</sup> opdracht krijgen met als aangehaalde reden ziekte, afwezigheid of een varia reden. Er zijn bij de 2<sup>de</sup> opdrachten nog eens 37 werkzoekenden die omwille van de

hogergenoemde redenen (ziek, afwezig, varia) geen keuze maken. Samen beslaan de niet-kiezers in de categorie ziekte, afwezigheid en varia **12%** van de voucherhouders.

### **Groep 5: Niet-kiezers die naar TIBB4 toegeleid worden (62 voucherhouders)**

Er 42 werkzoekenden die na een 1<sup>ste</sup> opdracht rechtstreeks naar TIBB4 toegeleid werden. Deze voucherhouders slaagden er in eerste instantie niet in een keuze te maken en dienden in principe een 2<sup>de</sup> opdracht gekregen te hebben. We zien echter dat ze rechtstreeks naar TIBB4 gestuurd werden zonder dat ze een 2<sup>de</sup> opdracht ontvingen. Deze werkzoekenden werden toegeleid naar TIBB4 en de rechtstreekse toeleiding was dus niet gevolg van een niet-passend profiel waarbij de werkzoekende niet tot de doelgroep behoorde. Indien de werkzoekende niet tot de doelgroep behoorde, dan zou de werkzoekende naar een andere service dan TIBB4 geleid geweest zijn.

Naast de groep 'abnormale' toeleidingen naar TIBB4 bij een 1<sup>ste</sup> opdracht, waren er nog 20 werkzoekenden die er na een 2<sup>de</sup> opdracht niet in slaagden een keuze te maken en naar TIBB4 toegeleid werden. De laatste groep van 20 voucherhouders volgen het 'normale' proces waarbij er na twee opdrachten zonder keuze werd overgegaan tot toeleiding naar TIBB4. De groep van overgehevelde voucherhouders naar TIBB4 bestaat uit 62 werkzoekenden of **3%** van de totale voucherpopulatie.

## **2.2. Vergelijking kiezers vs. niet-kiezers**

---

De groepen niet-kiezers werden opgedeeld naar redenen voor het niet-kiezen (cfr. werk vinden, niet behoren tot doelgroep, ziek, afwezig, varia) op basis van de gegevens in de VDAB-databestanden en de redenen die in individuele dossiers aangegeven werden (indien VDAB-databestanden geen duidelijkheid boden werd er overgegaan tot een individueel dossieronderzoek).

De groep van kiezers werd ook vergeleken met de groep van niet-kiezers op basis van leeftijd, geslacht, arbeidsbeperking, migratieachtergrond, taalachterstand Nederlands, opleidingsniveau en sector.

Tabel 1: Beschrijvende statistieken tewerkstelling (kiezers en niet-kiezers)

Variabele	Interventiegroep: kiezers (N = 432)		Interventiegroep: niet-kiezers (N = 474)		Verschillen tussen niet-kiezers (3) en kiezers (1)	Interventiegroep: niet-kiezers met redenen anders dan werk gevonden (N = 162)		Verschillen tussen niet-kiezers met redenen anders dan werk gevonden (6) en kiezers (1)
	(1) Gemidd.	(2) Std.dev.	(3) Gemidd.	(4) Std.dev.		(5) Verschil gemiddelde	(6) Gemidd.	
Werk	0.55	0.50	0.66	0.47				
Perceel								
Antwerpen	0.54	0.50	0.57	0.50		0.60	0.49	
Mechelen	0.26	0.44	0.20	0.40		0.23	0.43	
Turnhout	0.18	0.38	0.19	0.39		0.14	0.35	
Andere	0.03	0.16	0.04	0.19		0.02	0.16	
Cohorte								
Cohorte 1	0.04	0.21	0.28	0.45		0.27	0.45	
Cohorte 2	0.27	0.45	0.30	0.46		0.30	0.46	
Cohorte 3	0.33	0.47	0.23	0.42		0.20	0.40	
Cohorte 4	0.35	0.48	0.19	0.39		0.23	0.42	
Leeftijd								
Leeftijd <25	0.15	0.35	0.24	0.43	0.09***	0.22	0.42	0.07**
Leeftijd 25-34	0.31	0.46	0.29	0.45	-0.02	0.31	0.47	0.00
Leeftijd 35-44	0.22	0.42	0.22	0.41	0.00	0.20	0.40	-0.02
Leeftijd 45-54	0.17	0.38	0.13	0.34	-0.04	0.11	0.32	-0.06*
Leeftijd >54	0.15	0.35	0.12	0.33	-0.03	0.15	0.36	0.00
Man	0.49	0.50	0.53	0.50	0.04	0.54	0.50	0.05
Arbeidsbeperking	0.04	0.19	0.04	0.19	0.00	0.04	0.19	0.00
Migratieachtergrond	0.32	0.47	0.33	0.47	0.01	0.36	0.48	0.04
Taalachterstand Nederlands	0.01	0.12	0.02	0.14	0.01	0.02	0.16	0.01
Onderwijs								
Opleiding tot 1 <sup>e</sup> graad	0.07	0.26	0.11	0.31	0.04	0.10	0.30	0.03
Opleiding tot 2 <sup>e</sup> graad	0.19	0.39	0.22	0.41	0.03	0.28	0.45	0.09**
Opleiding tot 3 <sup>e</sup> graad	0.46	0.50	0.49	0.50	0.03	0.45	0.50	-0.01
Opleiding hoger onderwijs	0.28	0.45	0.19	0.39	-0.09***	0.17	0.38	-0.11***
Sector								
Sector: Bouw en hout	0.05	0.22	0.08	0.27	0.03	0.07	0.26	0.02
Sector: Busin. Support, retail/ICT	0.45	0.50	0.39	0.49	-0.06*	0.36	0.48	-0.09*
Sector: Diensten	0.16	0.36	0.15	0.36	-0.01	0.19	0.39	0.03
Sector: Industrie	0.16	0.36	0.15	0.36	-0.01	0.14	0.34	-0.02
Sector: Transport en logistiek	0.06	0.24	0.11	0.31	0.05**	0.10	0.31	0.04*
Sector: Zorg en onderwijs	0.11	0.31	0.10	0.30	-0.01	0.10	0.30	-0.01
Sector: overige	0.02	0.13	0.03	0.16	0.01	0.04	0.19	0.02

Uit de vergelijking van gemiddelden tussen de groep kiezers (kolom 1) met de groep niet-kiezers (die geen werk vonden – kolom 6) zien we slechts beperkte verschillen tussen beide groepen (zie vergelijking in kolom 8). Voor de meeste variabelen is de groep kiezers vergelijkbaar met de groep niet-kiezers (voor een andere reden dan het vinden van werk). Enkel heeft een niet-kiezer zonder werk 7%-punten meer kans om jonger te zijn dan 25 jaar en 6%-punten minder kans om tussen 45- en 54-jaar oud te zijn (10% s.n.) dan een kiezer. Omgekeerd is de kans om in de groep van kiezers te zitten 11%-punten hoger voor voucherhouders met een diploma hoger onderwijs. Er zijn geen significante verschillen tussen de kiezers en de niet-kiezers op het vlak van migratieachtergrond of op het vlak van Nederlandse taalachterstand. We zien wel dat niet-kiezers (zonder werk) 4%-punten meer kans hebben om uit de sector Transport en Logistiek te komen dan een kiezer.

De verschillen tussen kiezers en niet-kiezers (kolom 5) zijn eerder beperkt en hebben betrekking de leeftijd (<25 jaar) en de educatie. Zo hebben niet-kiezers 9%-punten meer kans om jonger te zijn dan 25 jaar dan een kiezer en heeft een niet-kiezer 9%-punt minder kans om tot de categorie 2<sup>de</sup> graad secundair onderwijs te behoren, dan een kiezer. Anderstalige voucherhouders en/of voucherhouders met een migratieachtergrond zijn niet significant meer aanwezig in de groep van niet-kiezers.

## 2.3. Conclusie

---

Een opvallend gegeven is dat slechts iets meer dan de helft van de voucherhouders (53%) uiteindelijk een keuze maakte voor een partnerorganisatie. De niet-kiezers doen dit niet noodzakelijk uit onvermogen om een keuze te maken, maar naar alle waarschijnlijkheid omdat 25% van hen zicht heeft op werk of werk gevonden heeft. Voor ongeveer drie vierde (78%) van de voucherhouders kan dus gesteld worden dat het keuzetraject 'positief' verloopt t.t.z. ze kiezen een partner naar eigen inzicht of vinden werk voor de start van hun begeleidingstraject.

De resterende 22% van de voucherhouders komt niet tot een keuze en voor hen was het keuzeproces mogelijk problematischer. Er zijn de voucherhouders die door ziekte of wegens afwezigheid, of wegens een reeks erg uiteenlopende redenen (varia) uit het vouchertraject verdwijnen (12%). Daarnaast zijn er de personen die andere trajecten aanvatten of uiteindelijk volgens de VDAB-bemiddelaar niet tot de doelgroep behoren, samen vormen ze 10% van de voucherhouders. Er kan dus gesteld worden dat een groep van minstens 10% van de voucherhouders het zeker moeilijk heeft om een keuze te maken. De groep is waarschijnlijk groter dan 10% omdat voucherhouders die uit het traject verdwijnen omwille van afwezigheid of omwille van werk misschien ook worstelden met het keuze-proces.

De populatie van niet-kiezers (zonder diegenen die werk vonden) heeft geen éénduidig profiel. In tegenstelling van wat werd aangegeven in interviews met partnerorganisaties en met VDAB-bemiddelaars blijken anderstaligen en/of personen met een migratieachtergrond niet significant meer aanwezig te zijn in de groep van niet-kiezers. Wel zien we dat jongeren <25 jaar en kortgeschoolden tot de 2<sup>de</sup> graad secundair onderwijs oververtegenwoordigd zijn in de groep niet-kiezers en er is ook een grotere aanwezigheid van hooggeschoolden bij de kiezers.

In vergelijking met de TIBB4 trajecten is de toeleiding met vouchers veel minder rechtstreeks. Diverse actoren (VDAB-bemiddelaar en partnerorganisaties) dienen stappen te zetten en vooral de werkzoekende voucherhouder dient proactief informatie te vergaren, contacten te nemen, keuzes te maken en naar de VDAB -bemiddelaar terug te koppelen. Er kan aangenomen worden dat vouchers een activerend effect hebben, in de zin dat werkzoekenden proactief een partnerorganisatie dienen te zoeken, hetgeen hen ook aanzet om werk opportuniteiten te overwegen en eventueel aan te vatten. De TIBB4 toeleiding vergt minder tussenstappen, de werkzoekende dient zelf geen keuze te maken en er geschiedt een rechtstreekse toewijzing. Bij TIBB4 is er mogelijk sprake van een *'lock-in'* effect omdat de werkzoekende geen acties dient te ondernemen in de periode tussen het contact met de VDAB-bemiddelaar en de start van de effectieve begeleiding bij de toegewezen partnerorganisatie (duur ongeveer 1 maand). De werkzoekende 'wacht' tot hij/zij de effectieve begeleiding kan starten in TIBB4, de voucherhouder/werkzoekende dient acties te ondernemen om zijn begeleiding op te starten en gaat het gesprek over loopbaan en tewerkstelling met de partners aan.

Na de toekenning van de voucher verdwijnen er 47% van de werkzoekenden uit het vouchertraject. Voor deze voucherhouders die geen begeleiding starten dienen er bijgevolg ook geen inspannings- en resultaatsvergoedingen uitbetaald te worden. Gezien het directe toeleidingsproces in TIBB4 en beperkte uitval in TIBB4, is waarschijnlijk dat een belangrijk deel van de vouchers/werkzoekenden wel een TIBB4 begeleiding zouden aangevat hebben met kostenimplicaties tot gevolg.

## 3. De ervaringen van de partnerorganisaties

### 3.1. Interviews

---

De bemiddelingsvouchers werden aan werkzoekenden toegekend vanaf maart 2021. Om zicht te krijgen op de ervaringen en acties van de elf deelnemende partnerorganisaties werden er twee interviewrondes georganiseerd.

De interviews werden aan de hand van een voorafgaandelijke vragenlijst voorbereid door de elf partners. Per partner werden de antwoorden en reacties op verdere vragen besproken gedurende een onderhoud van ongeveer één uur. De eerste ronde van semigestructureerde interviews werd met alle partners gehouden gedurende de periode april – mei 2021 aangezien het voucherproject toen voor de partners al meer dan één maand liep en de eerste ervaringen dus besproken konden worden.

Er werd een tweede ronde interviews met alle elf partners georganiseerd tijdens de periode november – december 2021. Het voucherproject liep toen reeds een negental maanden, alle te onderzoeken voucherhouders waren opgestart en de partners konden terugblikken op meer uitgebreide ervaringen met vouchers en voucherhouders. We bespreken de antwoorden en reacties van de partners uit de twee interviewrondes per behandeld thema.

### 3.2. Motivatie voor deelname

---

De partners werden gevraagd wat de redenen, motivatie en verwachtingen waren die aan de basis lagen van hun deelname aan het voucherproject, inclusief het indienen van een offerte met naleving van de concessievereisten.

#### ***Lessen trekken over partner profilering, perceptie van klanten en klantgerichtheid.***

Vrijwel alle partners (9/11) gaven aan dat het voucherproject een opportuniteit bood om als partnerorganisatie **lessen te trekken** en ervaringen op te doen over:

- een nieuw dienstverleningsmodel waarbij de relatie tussen de partnerorganisatie en de klant meer rechtstreeks verloopt;
- een dienstverleningsmodel waarbij er vertrokken wordt vanuit de noden van de klant en er klantgerichter dient gewerkt te worden;
- de profilering van de partnerorganisatie en de perceptie van de klanten over de partner.

De bestaande partners van de TIBB4-percelen in de provincie Antwerpen, die naast de TIBB4-klanten ook voucherhouders dienen aan te trekken, gaven aan het voucherproject in positieve zin en als een leerervaring te benaderen.

Partners die niet in bestaande TIBB4-projecten betrokken waren, en in die zin 'nieuw' zijn, beschouwden het voucherproject als een interessante nieuwe opportuniteit om deel te nemen aan een begeleidingsproject rond doelgroepen waar ze expertise rond bezitten. Partners met ervaring in TIBB4 binnen en buiten de provincie Antwerpen, gaven aan klaar te willen zijn voor een eventuele bredere uitrol van de voucherbenadering in heel Vlaanderen binnen de afzienbare toekomst.



### ***Vouchers biedt interessante opportuniteit voor 'nieuwe' generieke en specialistische partners***

Nieuwe partners met een 'generiek' aanbod gaven naast de hoger vermelde algemene redenen ook volgende specifieke redenen voor hun deelname:

- om het partnerschap met de VDAB (verder) te ontwikkelen of om opnieuw aan te sluiten bij een VDAB-project binnen het expertisedomein van de partner;
- omdat de concessiebenadering hen de mogelijkheid bood om naast andere partners een deel van de werkzoekenden te begeleiden; de traditionele aanbestedingsaanpak georganiseerd in percelen leidt tot '*winner-takes-all*' resultaten waarbij één partner het volledige perceel verwerft. Twee 'nieuwe' partners gaven aan dat het uitbesteden van percelen aan één partner soms de indruk gaf dat de VDAB *de facto* met enkele geprefereerde partners werkt. De organisatie van vouchers onder de vorm van een concessie biedt meer mogelijkheden voor de 'nieuwe' partners om naast bestaande partners deel te nemen, ervaring op te doen en te groeien.

De partners met een 'specialistisch' aanbod haalden de volgende specifieke redenen aan voor hun deelname aan het voucherproject:

- Voor 3 specialistische partners (van 4) was het voucherproject een manier om in het kader van een 'generiek' project met een brede en diverse groep klanten toch een gespecialiseerde begeleiding aan te kunnen bieden voor een specifieke doelgroepen (bijv. jongeren, 55-plussers of personen met een vermoeden van arbeidsbeperking). De partners kregen de mogelijkheid om hun specialisme beschikbaar te stellen en binnen de bredere populatie van werkzoekenden specifieke doelgroepen van gerichte begeleiding te voorzien.
- Drie specialistische partners stelden dat het voor hen niet mogelijk was om in generieke en grote aanbestedingen mee te dingen en dit door schaal, regionale of organisatorische beperkingen en ambities. De concessiebenadering bood hen nu wel de kans om een (beperkte) plaats te verwerven in de markt en hun specifieke doelgroep van begeleiding te voorzien. Begeleiding bieden aan grote groepen, met generieke profielen en met een grote territoriale spreiding behoort niet tot de mogelijkheden en/of wensen van specialistische partners. De voucher concessiebenadering bood nu wel de mogelijkheid om in een breed en generiek begeleidingsproject toch specialismen aan te bieden en voor specifieke doelgroepen beschikbaar te zijn.

### ***Onderschrijven van de assumptie dat keuzevrijheid de motivatie bij werkzoekenden bevordert***

Negen van de elf partners gaven aan dat één van de redenen voor hun deelname aan het voucherproject was dat de onderliggende assumptie van het project onderschreven werd, namelijk, dat keuzemogelijkheid de motivatie van werkzoekenden bevordert. De partners gaven aan dat ze geloofden dat keuzevrijheid voor werkzoekenden het gevoel van controle en autonomie van de werkzoekende kan aanwakkeren. Het initiatief in handen van de werkzoekenden leggen werkt

motiverend en mogelijk activerend op de werkzoekenden. Negen partners gaven hun geloof in de voordelen van keuzevrijheid aan als een reden voor deelname, twee partners waren neutraal omtrent de vermeende voordelen van voucherkeuze en zagen dit niet als een reden voor deelname.

### 3.3. De werkzoekenden en keuze

---

#### ***Zijn de werkzoekenden tevreden dat ze een partner kunnen kiezen?***

Vrijwel alle partners gaven tijdens de interviews aan dat de meeste werkzoekenden tevreden zijn dat ze de kans krijgen om zelf een partner te kiezen voor hun begeleiding naar werk. De partners beschrijven de reacties van werkzoekenden bijvoorbeeld als volgt:

*"het geeft de werkzoekende het gevoel het heft in eigen handen te hebben"*

*"de werkzoekenden vinden het fijn om zelf controle te krijgen, ze kiezen voor een partner die ze zelf willen en worden daardoor meer 'coachable' en wij ervaren minder weerstand"*

*"door hen zelf een keuze te laten maken hebben de werkzoekenden het gevoel ernstig genomen te worden en dat leidt tot meer 'commitment' tijdens het begeleidingstraject"*

De partners stellen dat ze de indruk hebben dat de meerderheid van de werkzoekenden tevreden is met de voucher en de keuzemogelijkheid. Volgens de partners is er wel een, weliswaar kleinere, groep werkzoekenden die minder positief tot negatief staan tegenover de voucherkeuze en de stappen die er mee verbonden zijn, namelijk, het opzoeken van informatie over de partners, partners contacteren, partnerkeuze maken en aan de VDAB communiceren. Volgens de partners zijn dit:

- werkzoekenden die de voucherkeuze als een verplichting ervaren en de intensieve begeleiding als een opgelegde vereiste zien, noodzakelijk om de VDAB tevreden te houden
- werkzoekenden die weinig zelfredzaam zijn en er mee worstelen om met verschillende partners contact op te nemen
- werkzoekenden die last hebben van 'keuzestress', ze hebben het gevoel dat er weinig duidelijke verschillen zijn in het aanbod van de generieke partners, waardoor ze twijfelen en moeilijk kunnen kiezen.

Ondanks een groep van werkzoekenden die volgens de partners minder positief tegenover de keuzemogelijkheid staan, is de ervaring van de partners dat de meerderheid van werkzoekenden de keuzevrijheid appreciëren. Diegenen die keuzemogelijkheid minder op prijs stellen, ervaren het proces vooral als een door de VDAB opgelegde verplichting.

Drie partners stellen nadrukkelijk dat de wijze waarop de voucherdeelname door de VDAB-bemiddelaar aangedragen en voorgesteld wordt van groot belang is voor de tevredenheid over de keuzemogelijkheid. Indien de voucher als een nuttige opportuniteit wordt voorgesteld en als de werkzoekende een duidelijke toelichting krijgt over de te nemen stappen, dan verhoogt dat, volgens drie partners, eveneens in belangrijke mate de tevredenheid.

#### ***Informeren de werkzoekenden zich en vergelijken ze de partners?***

Alle partners hebben met werkzoekenden kennismakingsgesprekken gehad en uit die contacten blijkt, volgens vrijwel alle partners, dat een groot aantal werkzoekenden daadwerkelijk informatie vergaart over het aanbod van de partners en de partners ook effectief vergelijken. De partners stellen dat:

- de meeste werkzoekenden de VDAB-website met partnerinformatie consulteerden;
- de meeste werkzoekenden verklaren de website van de partner bekeken te hebben.

Twee generieke partners stelden werkzoekende die hen contacteerden de vraag of de werkzoekende het aanbod vergeleek met dat van andere partners. Volgens deze twee partners vergeleek de helft van de werkzoekenden meerdere partners om tot een keuze te komen. Eén specialistische partner stelde bij een contactname de werkzoekende dezelfde vraag of ze partners vergeleken. De inschatting van deze specialistische partner was dat ongeveer 1/3<sup>de</sup> van de werkzoekenden de partners daadwerkelijk vergeleek. Het lager aantal vergelijkende werkzoekenden bij de specialistische partner kan het logisch gevolg zijn van het gegeven dat een specifiek specialisme slechts door één partner aangeboden wordt en de mogelijkheid tot vergelijking dus eerder beperkt is.

Werkzoekenden gaven bij verschillende partners aan dat de informatie op de websites van de generieke partners gelijkaardig is en het op basis van de website-info moeilijk is om de verschillen in aanpak en inhoud te identificeren en te vergelijken. Bij de specialistische partners is het onderscheid met andere en generalistische partners om voor de hand liggende redenen meer uitgesproken en duidelijk.

Alle partners stellen duidelijk dat de kennismakingsgesprekken met werkzoekenden, veeleer dan de website-informatie, de belangrijkste bron zijn voor informatieverstrekking en voor de uiteindelijke keuze van de werkzoekenden.

### ***Wat is volgens de partners doorslaggevend voor de keuze van werkzoekenden?***

De elementen die bepalend zijn voor de keuze van werkzoekende zijn volgens de meeste partners:

- de klantvriendelijkheid van de partner: de snelle beschikbaarheid voor een kennismakingsgesprek, de aandacht die tijdens het kennismakingsgesprek aan de werkzoekende besteed wordt en de spreekwoordelijke 'klik' of affiniteit tussen de werkzoekende en het aanbod/coach die voortvloeit uit het kennismakingsgesprek.
- het inhoudelijk aanbod: het op maat van de individuele werkzoekende begeleiding kunnen aanbieden.
- de nabijheid van de partnerlocaties: de meeste partners stellen dat er naast de digitale begeleiding, de nabijheid van fysieke locaties van de partnerorganisatie belangrijk zijn.

Eén generieke partner en één specialistische partner gaven aan dat ze voornamelijk op digitale wijze begeleiding aan de werkzoekenden bieden. Deze partners communiceren dit aan de werkzoekenden en voor deze partners is de nabijheid van de locaties dan ook geen doorslaggevende factor voor de keuze van de werkzoekenden.

De partners gaven ook nog andere redenen aan waarom werkzoekenden voor hen kiezen, bijvoorbeeld, "reeds een positieve ervaring met de partnerorganisatie gehad", of "netwerk van contacten met werkgevers en uitzendkantoren", maar de partners gaven nabijheid, inhoud en klantvriendelijkheid als meest voorkomende redenen aan.

Bij vrijwel alle partners bestaat de indruk dat de werkzoekenden een eerste selectie van partners doen op basis van de (VDAB en/of partner) website-informatie. De keuze die gemaakt wordt op basis van de website-informatie is ten dele ingegeven door het specialisme en de nabijheid van de partners. Na contactname door de werkzoekende via telefoon, e-mail of contactformulier is een vlotte vastlegging van een kennismakingsgesprek van belang. De uiteindelijke keuze van de werkzoekende wordt dan in grote mate bepaald door de verstrekte informatie tijdens het kennismakingsgesprek en de affiniteit die al dan niet ontstaat tussen werkzoekenden en onthaalpersoon of coach.

### ***Zijn er werkzoekenden die moeilijk een keuze kunnen maken?***

Er zijn volgens de partners inderdaad werkzoekenden die het moeilijk vinden om een keuze te maken. De partners zien erg diverse redenen waarom sommige werkzoekenden worstelen met het keuzeproces. De partners stellen wel dat er geen éénduidig profiel is van de werkzoekende met keuzemoeilijkheden. Er worden door de partners verschillende redenen aangehaald, zoals:

- personen met een hogere kwetsbaarheid (bijv. psychologische problematiek);
- personen met financiële (armoede) en/of huisvestingsproblematiek (daklozen);
- weinig zelfredzame personen;
- sommige niet-digitaalvaardigen;
- sommige anderstaligen;
- personen met keuzestress of 'eeuwige twijfelaars'.

Hoewel een gebrek aan digitale vaardigheid door de partners aangehaald werd als één van de redenen waarom sommige werkzoekenden moeilijk konden kiezen, onderstreepten de partners dat het keuzeprobleem zich niet voor alle digibeten stelde. Een gebrek aan digitaalvaardigheid kan problemen stellen voor de informatieverschaffing, de contactname en de eventuele latere begeleiding. Partners stelden dat er oplossingen beschikbaar waren voor de niet-digitaalvaardigen (papieren 'flyers', telefonisch contact, afspraken op locatie, VDAB website toelichten, etc.). Partners merkten ook op dat anderstaligen met een beperkte kennis van het Nederlands nogal eens een keuze maakten voor de partner op basis van één contactname en dit zonder andere partners in overweging te hebben genomen. Ondanks de uitdagingen die zich stellen rond anderstaligheid en digitale vaardigheid onderstreepten verschillende partners dat:

- er geen éénduidig profiel op de personen met keuzeproblemen te onderscheiden viel, de redenen voor keuzemoeilijkheden zijn divers;
- niet alle anderstaligen en digibeten hebben keuzeproblemen;
- er zijn oplossingen en alternatieven (flyers, afspraak op locatie, etc.) voor de anderstaligen en digibeten beschikbaar.

Verschillende partners waren overtuigd dat de uitdagingen voor digibeten en anderstaligen geen reden vormden om deze groepen uit te sluiten van de voucherkeuze. Zo stelde één partner:

*“Het zou een foute conclusie zijn om te stellen dat vouchers alleen maar werken voor hogere profielen. We moeten opletten voor het ‘hokjes denken’ en wij zien net dat vouchers wel kunnen werken voor anderstaligen en kortgeschoolden. Deze mensen hebben wel een extra duwtje en ondersteuning nodig bijvoorbeeld met het digitale aspect. Heel belangrijk is ook de voorkant, hoe de VDAB deze mensen informeert.”*

Kortgeschoolden, anderstaligen, personen met migratieachtergrond of personen met beperkte digitale vaardigheden zijn volgens de partners ook gebaat met de keuzevrijheid van vouchers. Eventuele moeilijkheden bij het kiezen van een begeleidingspartner kunnen met wat extra initiële ondersteuning door de VDAB-bemiddelaar en door de partnerorganisatie verholpen worden.

### 3.4. Welke veranderingen voerden de partners door?

In het vouchersysteem zijn er geen garanties over het aantal opstartende werkzoekenden bij een partner en dienen de partners zelf voucherhouders te overtuigen om bij hen een begeleidingstraject aan te vatten. De nieuwe en meer competitieve situatie kan de partners aanzetten om veranderingen door te voeren die de partner interessanter maken bij voucherhouders.

Tijdens de interviews werden de partners bevraagd rond de wijzigingen die ze voor het voucherproject invoerden. De inzichten uit de interviews werden verder aangevuld met een nazicht van de partnerwebsites en informatie documenten van de partners

#### **Voorzien de partners meer locaties voor de begeleiding?**

In de onderstaande tabel worden de partners met een generiek en/of specialistisch aanbod weergegeven met het aantal voorziene locaties:

*Tabel 2: Beschrijving locaties bemiddelingspartners*

Partner	Locaties	Commentaar
Ascento (generiek)	10	Bestaande locaties, begeleiding hoofdzakelijk digitaal. Gebruik locaties bij uitzondering of bij niet-naleving afspraken.
Alexander Calder (generiek)	4	Bestaande locaties
Daoust (generiek)	3	Bestaande locaties
Groep Intro (generiek)	3	Bestaande locaties (2) en 1 nieuwe locatie
Randstad Risesmart (generiek)	10	Bestaande locaties
SBS Skillbuilders (generiek)	17	Bestaande locaties en 10 extra locaties werden voorzien
Solvus (generiek & 55+)	4	Bestaande locaties (3) en 1 nieuwe locatie
Vokans (generiek)	2	Bestaande locaties

WEB (generiek & jongeren)	6	Bestaande locaties, begeleiden bij voorkeur in regio Mechelen-Kempen (niet Antwerpen stad)
Emino (arbeidsbeperking)	1	Bestaande locatie (begeleiden werkzoekenden in de stad Antwerpen, niet in Mechelen en Kempen)
Mentorprise (hoogopgeleiden)	3	Begeleiding hoofdzakelijk digitaal. Gebruik locaties bij uitzondering of bij niet-naleving afspraken.

De partner SBS Skillbuilders heeft 17 locaties beschikbaar gesteld voor voucherhouders en een tiental van deze locaties zijn extra huurlocaties. Deze partner heeft, naar eigen zeggen, nadrukkelijk ingezet op extra locaties omdat de inschatting was dat de nabijheid van de partner een doorslaggevende factor kon zijn voor de keuze van de voucherhouders.

De partner Randstad Risesmart speelt ook in op nabijheid met tien locaties verspreid over de provincie. De aangeboden locaties maken deel uit van het reeds bestaande locatienetwerk van de partnerorganisatie en zijn in die zin geen extra uitbreiding van locaties voor voucherhouders.

De partner Ascento biedt ook tien locaties aan maar stelt dat het begeleidingstraject hoofdzakelijk digitaal verloopt en dat er dus weinig of geen gebruik wordt gemaakt van de locaties. De aangeboden, maar weinig voor vouchers gebruikte, locaties maken reeds deel uit van het netwerk van reeds bestaande bedrijfslocaties en vormen in die zin geen uitbreiding of extra investering in locaties.

De andere generieke partners werken met tussen 2-6 locaties, waarbij slechts twee partners aangaven een extra locatie specifiek voor voucherhouders voorzien te hebben.

Drie partners stelden tijdens de interviews (WEB, Emino, Vokans) dat ze (in eerste instantie) hun activiteiten rond vouchers lokaal wensten te ontwikkelen en in de pilootfase van het voucherproject niet de onmiddellijke ambitie hadden om de volledige provincie Antwerpen te bedienen.

Verschillende partners (oa. Ascento, Mentorprise, Alexander Calder) met diverse locaties verspreid over de provincie Antwerpen stelden dat, ondanks het feit dat er verschillende locaties beschikbaar zijn, de begeleiding vaak digitaal verloopt waardoor de locatie een minder belangrijke rol speelt in het begeleidingstraject.

Op basis van de locatiegegevens en de interviews kan gesteld worden dat één partner (SBS Skillbuilders) en in mindere mate een tweede partner (Randstad Risesmart) ingezet hebben op de beschikbaarheid van meerdere locaties om voucherhouders aan te trekken. De andere partners voorzagen enkele extra locaties om enige geografische spreiding binnen de provincie Antwerpen te bereiken (met uitzondering van Emino).

Een beperkende factor voor de uitbreiding naar meerdere locaties is dat de begeleidende coaches ook beschikbaar dienen te zijn op die locaties. De aanwezigheid van coaches op verschillende locaties en de nood om continuïteit in de coaching te behouden, stelt belangrijke logistieke uitdagingen. De partner met 17 locaties benadrukte dat bij lage en dalende aantallen voucherhouders, de logistieke uitdaging om de coaches voor een beperkt aantal voucherhouders over alle locaties beschikbaar te hebben, erg groot werd.

## ***Andere wijzigingen die werden doorgevoerd?***

### ***Websites***

Alle partners worden met locaties weergegeven op een online VDAB overzichtspagina (<https://www.vdab.be/bemiddelingsvoucher>). Alle partners beschikken daarnaast over een webpagina op de VDAB-website waarop ze zich beknopt met contactgegevens kunnen voorstellen.

Alle partners maakte verder een specifieke webpagina op eigen bedrijfswebsite aan met informatie over de begeleiding die ze aan voucherhouders bieden.

De informatie die op de VDAB en op de eigen partnerwebsite aangeboden wordt bestaat typisch uit:

- een beknopte voorstelling van de partner;
- een korte beschrijving van de algemene aanpak van het begeleidingstraject;
- contactinformatie om een kennismakingsgesprek vast te leggen.

De contactinformatie is bij alle partners een combinatie van:

- telefoonnummer; 3 partners bieden gratis 0800-nummer;
- e-mailadres;
- een contactformulier.

Eén partner biedt naast de bovenstaande opties ook de mogelijkheid om op de kantoren van de partner contact te nemen. Eén partner geeft de mogelijkheid om via een boekingsinstrument op de webpagina rechtstreeks een kennismakingsgesprek vast te leggen met een coach.

Twee partners personaliseren hun website met een voorstelling van de coaches. Twee partners bieden een verklarende video-opname.

Bij nazicht en vergelijking van de partner websites vallen de volgende zaken op:

- de websites zijn er vooral op gericht om de werkzoekenden contact te laten nemen (uitgebreide contact info) en meer informatie te laten verwerven tijdens een kennismakingsgesprek;
- de informatie op de websites is eerder beknopt en beperkt zich tot de algemene principes en aanpak;
- de informatie over de daadwerkelijke inhoud van het begeleidingstraject wordt zelden concreet gemaakt;
- de verschillen in aanbod, aanpak en inhoud van generieke partners zijn niet makkelijk af te leiden uit de op de website aangeboden informatie

Sommige partners gaven ook tijdens de interviews aan dat de verschillen tussen generieke partners op basis van de verschaft website-informatie niet erg uitgesproken zijn en dat de kennismakingsgesprekken het essentiële element zijn voor de informatieverzorging aan werkzoekenden.

### ***Onthaal – en kennismakingsgesprekken***

Alle partners zien de ontwikkeling van het onthaal, de planning en organisatie van kennismakingsgesprekken als de voornaamste wijziging in de werkprocessen.

De voucherhouders contacteren partners op verschillende manieren (zie hoger), rechtstreeks via telefoon of via e-mails en contactformulieren. De beschikbaarheid van onthaal en/of de opvolging van aanmeldingen van voucherhouders vergt een extra administratieve capaciteit. Bij sommige partners volgen de coaches de aanmeldingen op, andere partners voorzagen extra administratieve ondersteuning.

Naast de opvolging van aanmeldingen en de planning van afspraken, zijn er de daadwerkelijke kennismakingsgesprekken met de voucherhouders die zich bij de partner aandienen. De partners geven aan dat deze gesprekken telkens ongeveer 30 minuten tot 1 uur in beslag nemen.

Hoewel de kennismakingsgesprekken een belangrijke organisatorische en tijdsimplicatie hebben voor de partners, staan de meeste partners positief tegenover deze gesprekken. De kennismakingsgesprekken worden door de partners onder meer nuttig bevonden om de volgende redenen:

- de gesprekken bieden de mogelijkheid om de populatie van werkzoekenden, hun noden en ondersteuningsvragen beter te leren kennen;
- de gesprekken leveren de partners inzichten op over hoe en welke werkzoekenden ze bereiken, hoe de partners gepercipieerd worden en of er eventuele aandachtspunten in communicatie en aanpak zijn;
- de gesprekken stellen de partners enerzijds in staat om profielen die niet geschikt zijn voor intensieve begeleiding vroegtijdig te identificeren, anderzijds is het kennismakingsgesprek een goede basis om snel en efficiënt met de werkzoekende aan de slag te gaan als deze voor de partner kiest.

Drie partners merkten op dat het aanmeldings-, onthaal-, en kennismakingsproces een belangrijke investering in tijd en middelen met zich meebrengen. De partners vinden de kennismakingsgesprekken nuttig maar merkten ook op dat er geen specifieke vergoeding tegen de over onthaal- en kennismakingsinspanningen staat. Drie partners stelden dat kennismakingsgesprekken mogelijk een activerende functie hebben en dus een maatschappelijk nut hebben. Er werd daarom voorgesteld om een vergoeding voor de kennismakingsgesprekken te overwegen, bijvoorbeeld, in gevallen waarbij de werkzoekende werk vindt na een kennismakingsgesprek en voor de start van een begeleiding, of om partners te compenseren voor kennismakingsgesprekken met werkzoekenden die niet aan het specialistische (bijv. geen arbeidsbeperking, niet hooggeschoold), of algemeen profiel voldoen maar die toch oriënterende effecten hebben.

### ***Wijzigden de partners de inhoud van de vouchertrajecten, ontwikkelden ze een ander aanbod?***

De partners die reeds actief waren binnen TIBB4 zowel in de provincie Antwerpen als in andere provincies stellen allen dat het inhoudelijk aanbod voor de voucherhouders identiek is aan hun TIBB4-aanbod. Het voucherproject vormde voor de bestaande partners dus geen aanleiding om een nieuw



aanbod te formuleren of inhoudelijke wijzigingen door te voeren. Omgekeerd werd het bestaande TIBB4-aanbod ook niet gewijzigd onder impuls van de invoering van het vouchersysteem.

De partners die niet aan TIBB4 deelnemen, stellen allen dat ze hun aanbod samenstelden op basis van reeds bestaande begeleidingen en projecten (bijv. outplacement, TIBB anderstaligen, loopbaanbegeleiding, etc.). Ook deze 'nieuwe' partners voerden dus geen inhoudelijke wijzigingen door in hun aanbod maar gebruikten bestaande benaderingen en technieken.

Eén partner stelde dat de aantallen werkzoekenden binnen het voucherproject te beperkt waren om doorontwikkeling, vernieuwing van het aanbod of verdere ontwikkeling van specialismen bedrijfsmatig te legitimeren.

Verschillenden partners stipten wel aan dat er in het voucherproject een verschuiving plaatsvond van contacten op locatie naar digitale interactie. Bepaalde leeractiviteiten werden nu digitaal aangeboden i.p.v. op locatie maar deze tendens was eerder Covid-gerelateerd, en had ook plaats voor TIBB4, en is dus geen wijziging die louter aan de vouchers kan toegeschreven worden.

Vrijwel alle partners stellen dat het begeleidingsaanbod voor vouchers inhoudelijk niet nieuw is en grotendeels gestoeld is op een reeds bestaande begeleidingsaanpak van de partnerorganisatie. Wel beklemtonen de partners dat er verschillen zijn in de aanpak en de uitvoering van de vouchertrajecten. Vrijwel alle partners onderstrepen het belang dat er gegeven wordt aan maatwerk. De voucherbegeleidingen vertrekken, meer dan andere begeleidingstrajecten, vanuit de wensen en de noden van de werkzoekenden. In functie van de noden realiseert het vouchersysteem meer gepersonaliseerde trajecten waarbij mogelijk stappen versneld en/of overgeslagen worden en andere stappen/noden meer aandacht krijgen. Bij de voucherbegeleidingen zijn er nog weinig standaardtrajecten volgens de partnerorganisaties. Verschillende partners melden dat bij vouchertrajecten de focus sneller en nadrukkelijker op het vinden van werk ligt en dat er meer ruimte is voor coaches om naar eigen inzicht een begeleidingstraject met de werkzoekende vorm te geven.

Samenvattend kan er geconcludeerd worden dat er door vouchers geen wijzigingen of inhoudelijke ontwikkelingen in het aanbod van de partners ontstond maar dat de partners het bestaande aanbod op een meer gepersonaliseerde wijze samen met de werkzoekende in een traject vormgaven. Het spreekwoordelijke "menu" wijzigde niet maar de keuze van de gerechten gebeurde meer in functie van de noden/wensen van de werkzoekenden.

### 3.5. Weigeren partners werkzoekenden?

---

Een mogelijk gevolg van de invoering van vouchers gekoppeld aan een resultaatsvergoeding is dat de partnerorganisaties overgaan tot '*cream skimming*' of zogenaamde 'afroming'. De afroming behelst dat de partners vooral trachten voucherhouders aan te trekken waarvan ze vermoeden dat deze relatief makkelijk werk toegeleid kunnen worden naar werk, om aldus de resultaatsvergoedingen te maximaliseren. Omgekeerd kunnen voucherhouders met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt of werkzoekenden waarvan de partners vermoeden dat tewerkstelling moeilijker te realiseren zal zijn, gemeden of zelfs geweigerd worden. Door afroming kunnen de werkzoekenden, die het meest nood hebben aan ondersteuning en begeleiding, in de

spreekwoordelijke kou blijven staan ten voordele van de werkzoekenden die wel vlot de weg naar werk kunnen vinden.

De VDAB werkt zowel voor de bestaande TIBB4-benadering als voor het vouchersysteem met een tweevoudige financiële stimulans. Enerzijds is er een vaste inspanningsvergoeding per begeleide werkzoekende en anderzijds is er een resultaatsvergoeding bij tewerkstelling van de begeleide werkzoekende. De resultaatsvergoeding is dus niet de enige financiële stimulans voor de partners. De mogelijkheid tot afroming wordt gemilderd door de inspanningsvergoeding maar de aanwezigheid van de resultaatsvergoeding kan wel nog een stimulans voor afroming vormen.

In het kader van het voucherproject kregen de partners de mogelijkheid om een werkzoekende met een voucher te weigeren. In de bestaande TIBB4-aanpak was het in principe niet mogelijk een werkzoekende te weigeren. Werkzoekenden die binnen het TIBB4 profiel pasten en door een VDAB-bemiddelaar doorverwezen werden, konden door de TIBB4 partner (perceelhouder) niet geweigerd of 'afgeroomd' worden. In het vouchersysteem kunnen partners werkzoekenden wel degelijk weigeren met een mogelijkheid tot afroming als gevolg.

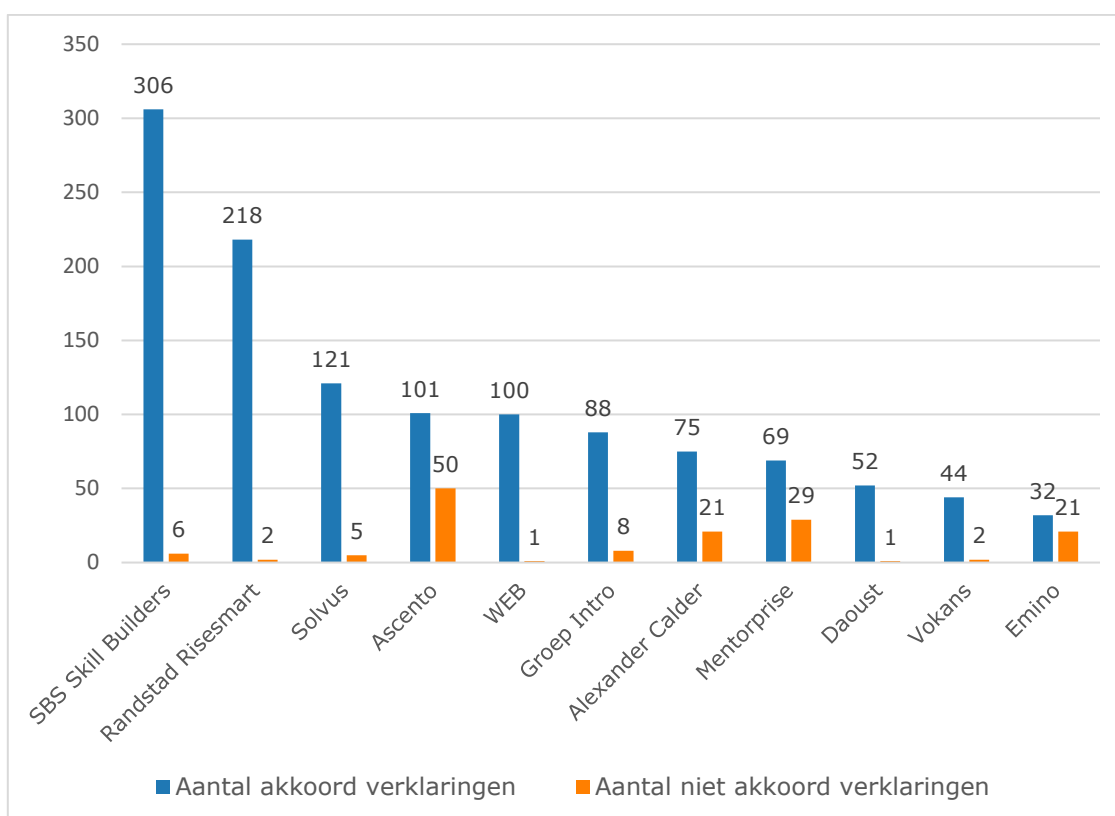
Om een beeld te vormen over mogelijke afroming binnen het voucherproject werd er aan alle deelnemende partners gevraagd om iedere aanmelding van een voucherhouder te registreren en aan te geven of de partner al dan niet akkoord ging om de werkzoekenden van begeleiding te voorzien. Bij een niet-akkoordverklaring door de partner werd er gevraagd om de reden voor de weigering te specificeren.

In de periode maart 2021 – oktober 2022 registreerden alle partnerorganisaties samen 1.206 akkoordverklaringen en 146 niet-akkoordverklaringen<sup>2</sup>. Onderstaande figuur geeft de verdeling van de akkoord- en niet-akkoordverklaringen per partner weer.

---

<sup>2</sup> Het aantal akkoord- en niet-akkoordverklaringen stemt niet overeen met het total aantal verdeelde vouchers tijdens de onderzochte periode en dit omdat: (1) niet alle voucherhouders zich bij een partner aanmelden, (2) voucherhouders zich bij verschillende partners aanmelden, (3) de partners zich nog niet over alle aangemelde voucherhouders konden uitspreken omdat het kennismakingsgesprek nog niet plaatsvond.

Figuur 11: Aantal (niet-)akkoordverklaringen per partner (maart 2021- oktober 2021)



Uit de bovenstaande cijfers blijkt dat de partners met de meeste aanmeldingen, SBS Skillbuilders en Randstad Risesmart, slechts zeer zelden werkzoekenden weigeren. Bij nazicht van de aangehaalde redenen voor de weigering blijkt vaak dat de werkzoekende niet tot de doelgroep behoorde en/of onvoldoende de Nederlandse taal beheerste.

Ook bij de andere partners met een generiek aanbod (m.n. Solvus, WEB, Groep Intro, Daoust en Vokans) krijgen we hetzelfde beeld. Lage aantallen weigeringen en bij de schaarse weigeringen is de motivatie veelal dat de voucherhouder niet tot de (voucher) doelgroep behoorde omdat de persoon bijvoorbeeld ondertussen tewerkgesteld was of een opleiding wenste te volgen. De weigeringen bij deze generieke partners op grond van profielen die niet voldeden aan de vereisten voor intensieve begeleiding zouden ook binnen de TIBB4 leiden tot legitieme weigeringen.

Bij twee generieke partners liggen de weigeringen hoger. Alexander Calder weigerde 21 werkzoekenden of 22% van de aanmeldingen gedurende de onderzochte periode. Uit nazicht van de opgegeven redenen blijkt dat meer dan de helft van weigeringen betrekking hadden op afwezigheid of onbereikbaarheid van de werkzoekenden. Alexander Calder registreerde nauwgezet iedere aanmelding en indien de werkzoekende herhaaldelijk onbereikbaar bleek voor een kennismakingsgesprek ging de partner over tot niet-akkoordverklaring. De meeste andere partners besloten slechts tot weigering na een kennismakingsgesprek en registreerden de onbereikbaarheid van de werkzoekende niet systematisch. Ook bij de generieke partner Alexander Calder betreffen de weigeringen dus redenen die ook in TIBB4 van toepassing zouden zijn.

De generieke partner Ascento had met 50 weigeringen het hoogste absolute aantal en weigert 33% van de werkzoekenden (na een kennismakingsgesprek). De aangehaalde reden wordt in 90% van de weigeringen omschreven als *"aanpak en aanbod sluit minder aan bij noden van de klant"*. De partner Ascento nam deel aan beide interviewrondes (zie hoger) en werd bevraagd omtrent de weigeringen. De partner stelde dat het aanbod voor voucherhouders hoofdzakelijk digitaal verloopt. Er worden locaties voorzien maar de partner heeft een uitgesproken voorkeur om de interactie tussen coach en werkzoekende voornamelijk digitaal te laten verlopen. Deze keuze voor digitale begeleiding is deels ingegeven door planningsoverwegingen, efficiëntie, en de beschikbaarheid van coaches. Voucherhouders met een voorkeur voor begeleiding op locatie werden door de partner aangeraden andere partners te zoeken en bedacht met een niet-akkoordverklaring. Bij ongeveer 10% van de weigeringen drukte de partner twijfels over de attitude en motivatie van de werkzoekende uit en haalde dit als grond aan voor de niet-akkoordverklaring. De laatst aangehaalde reden rond motivatie/attitude kan aanzien worden als een vorm van 'afoming' waarbij de partner bij ogenschijnlijk 'moeilijkere' profielen overgaat tot weigering en zich dus wenst te concentreren op werkzoekenden met betere attitudes/motivatie. De weigeringen verbonden aan het digitale aanbod lijken eerder gestoeld op de begeleidingsaanpak van de partner, veeleer dan op de kansen van de werkzoekende op de arbeidsmarkt en kunnen dus minder als een vorm van afoming beschouwd worden.

Twee specialistische partners hebben ook hogere weigeringsaantallen. Mentorprise en Emino hebben weigeringspercentages van respectievelijk 29% en 40%. Nazicht van de motivaties voor de weigeringen geeft aan dat bijna alle weigeringen te wijten zijn aan een profiel van de werkzoekende dat niet overeenstemt met het specialisme van de partner. De voucherhouder heeft bijvoorbeeld geen arbeidsbeperking (Emino) of is kortgeschoold (Mentorprise). Voor de specialistische partners Emino en WEB werd de plaats van begeleiding ook soms aangehaald als reden omdat deze partners zich ook concentreren op specifieke regio's (bijv. regio Antwerpen of regio Turnhout). Voor het specialisme hoogopgeleiden werd de locatie nooit aangehaald als weigeringsgrond (cfr. digitaal aanbod).

Concluderend kan gesteld worden dat er in het vouchersysteem slechts in zeer beperkte mate sprake was van afoming. De mogelijke afoming concentreerde zich bij één partner en dan slechts in beperkte mate aangezien de weigeringen bij die partner vooral ingegeven waren door het digitale karakter van het begeleidingstraject. De meeste generieke partners weigerden zelden voucherhouders en de schaarse niet-akkoordverklaring vloeiden vooral voort uit een ongeschiktheid van de werkzoekende voor voucherbegeleiding veeleer dan omwille van selectieve en afomende partners. Specialistische partners weigerden verhoudingsgewijs meer werkzoekenden maar dit is een rechtstreeks en logisch gevolg van de focus van de partner op een specifieke doelgroep. Specifieke doelgroepen die mogelijk *in se* de partners voor grotere uitdagingen stelden voor het begeleiden van de werkzoekende naar werk.

### 3.6. De ervaringen van de bemiddelingspartners met de begeleide voucherhouders

---

Negen van de elf partners stellen dat de begeleiding van voucherhouders door de coaches als positief ervaren wordt omwille van de volgende redenen:

- de voucherhouders vatten de begeleiding met minder weerstand aan omdat ze aan de slag kunnen gaan met een partner die ze zelf kozen;
- de voucherhouders hebben vaak duidelijkere ondersteuningswensen en daar kan door de coaches via een gepersonaliseerde benadering op ingespeeld worden.

Eén bestaande perceelhouder merkte op dat er minder nood aan 'sanctionerende' bemiddelingstrajecten was bij voucherhouders in vergelijking met TIBB4. De perceptie van deze partner kan echter niet door de cijfers van de effectieve transmissies in de TIBB4 en voucherhouders bevestigd worden.<sup>3</sup>

Verschillende partners merkten op dat de voucherhouders die hen na de zomer 2021 bereikten vaker atypische werkzoekenden waren met meer ondersteunings- en begeleidingsnoden. De verschuiving in de profielen werd door de partners verklaard door de grote vraag naar werknemers op de arbeidsmarkt waardoor vooral moeilijkere profielen in de intensieve (voucher)begeleiding terecht kwamen.

Negen van de elf partners stelden expliciet na zeven tot negen maanden ervaringen met het vouchersysteem, de benadering als positief te ervaren.

Eén partner onderschreef de positieve ervaring met voucherhouders maar wees op een mogelijk katalyserend effect van vouchers. Zelfredzame werkzoekenden worden extra gemotiveerd en geactiveerd door vouchers, voor hen bieden vouchers duidelijke voordelen. Niet-zelfredzame personen kunnen worstelen met de keuze van partners en voor hen kan de voucher remmend werken. Eenmaal de begeleiding aangevat wordt bestaat de indruk dat de remmende effecten verdwijnen.

### 3.7. Belangrijkste aandachtspunten volgens de partners?

---

'Nieuwe' partnerorganisaties wezen op de belangrijke administratieve lasten die de samenwerking met de VDAB met zich meebracht. De 'real time' registratie van begeleidingsactiviteiten, de verschillende audits en controles (VDAB, ESF), het ESF conform maken van documenten, te volgen interne VDAB-opleidingen, enz. werden aangehaald als onvoorziene en 'sluipende' kosten die aandacht en energie vergen die niet besteed kan worden aan de kernactiviteiten. Partners merkten wel op dat de interactie met de VDAB-projectopvolgers tijdsintensief kan zijn maar ook als constructief en nuttig ervaren werd. Partners die reeds actief zijn in TIBB4 of in andere VDAB-projecten zagen geen hogere administratieve last door toedoen van het voucherproject.

---

<sup>3</sup> Voor de periode maart 2021 tot april 2022 waren er in TIBB4 41 transmissies of 2.2% en voor vouchers 32 transmissies of 2.6%.

Vrijwel alle partners verwijzen naar twee hoofdbekommernissen rond enerzijds de te beperkte aantallen vouchers en anderzijds de nood aan meer data en informatie over de verdeelde vouchers.

De partners staan positief ten aanzien van het gebruik van vouchers maar betreurden de daling van het totaal aantal beschikbare vouchers sinds juli 2021. De partners wijzen op de kost verbonden aan het beschikbaar houden van coaches, locaties, afspraakmomenten voor kennismakingsgesprekken dit terwijl het globale volume vouchers bleef dalen en bijgevolg ook het aantal opstartende werkzoekenden. Zonder aangehouden en substantiële volumes is het voucherproject voor de meeste partners onvoldoende rendabel. De flexibele bedrijfsvoering die met vouchers gepaard gaat, is enkel houdbaar indien er voldoende vouchers door de VDAB beschikbaar worden gesteld.

De partnerorganisaties wijzen verder op de nood aan meer informatie en data over de toegekende vouchers. De partnerorganisaties wensen meer en geactualiseerde informatie over: het aantal vouchers per locatie en regio, het aantal voucherhouders die nog effectief op zoek zijn naar een partnerorganisatie, het aantal vouchers dat verdwijnt of niet gebruikt wordt, enz.

Vouchers vergen meer flexibiliteit van de partners en brengen meer onzekerheid met zich mee. Om de nodige lessen te trekken en de bedrijfsvoering af te stellen op een nieuwe vouchermarkt is het voor de partners noodzakelijk om over meer en geactualiseerde data te beschikken. De meeste partners stelden dat ze tijdens het pilootproject deels 'blind' stuurden of de verkeerde indruk hadden dat er nog grote volumes vouchers beschikbaar waren, terwijl veel vouchers uiteindelijk niet gebruikt werden door de werkzoekenden (cfr. ongeveer de helft van de voucherhouders start geen begeleiding).

## 4. De ervaringen van de VDAB-bemiddelaars

De VDAB-bemiddelaars (hierna "bemiddelaar(s)") spelen een belangrijke rol in het proces dat werkzoekenden doorlopen bij het kiezen van een bemiddelingspartner die de werkzoekende zal ondersteunen bij zijn zoektocht naar werk. De bemiddelaar informeert de werkzoekende over zijn rol en taken in het proces en het feit dat hij of zij een bemiddelingspartner dient te kiezen.

Om de ervaringen van deze doelgroep - die nauw contact heeft met zowel de werkzoekenden als de bemiddelingspartners - in kaart te brengen, werden meerdere bevestigingen gelanceerd gedurende het verloop van het experiment. Concreet werden er interviews afgenomen met een groep bemiddelaars in april 2021 en januari 2022. Bijkomend werden twee online bevestigingen gelanceerd waaraan bemiddelaars konden deelnemen. De eerste online bevestiging vond plaats in de periode mei - juni 2021 en de tweede in de periode januari - februari 2022.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten hiervan besproken, met een bijzondere focus op de volgende elementen m.b.t. het project 'Bemiddelingsvouchers':

- Ervaringen van de bemiddelaars;
- Samenwerking met de bemiddelingspartners;
- Ervaringen en reactie van de werkzoekenden;
- Vermogen van werkzoekenden om een bemiddelingspartner te kiezen;
- Determinanten die de keuze van de bemiddelingspartner bepaalt;
- Meerwaarde van het project 'Bemiddelingsvouchers'.

### 4.1. Bevestiging – eerste ronde

---

Ongeveer een maand na de start van het project Bemiddelingsvouchers werd op 12/04/2021 een klankbordgroep met bemiddelaars en teamleiders georganiseerd. Het doel van deze bijeenkomst was het bespreken en delen van ervaringen, bezorgdheden, onduidelijkheden en *best practices*. Gedurende de klankbordgroep werd een semigestructureerd interview afgenomen met de aanwezige bemiddelaars en teamleiders. Het interview had een tweeledig doel:

- 1) In kaart brengen van de eerste ervaringen van de bemiddelaars en teamleiders m.b.t. het project Bemiddelingsvouchers;
- 2) De basis vormen voor een online bevestiging van alle betrokken bemiddelaars.

De eerste online bevestiging werd gelanceerd op 21/05/2021 en liep tot en met 01/06/2021. Het doel was om de initiële ervaringen van de bemiddelaars met het net opgestarte project Bemiddelingsvouchers in kaart te brengen. In totaal namen 24 bemiddelaars deel aan deze bevestiging.

In wat volgt worden de resultaten van zowel het interview als de bevestiging samen besproken.

#### 4.1.1. Ervaringen van de bemiddelaars

---

Een belangrijke conclusie uit deze eerste bevestiging is de intensiteit en de werklast van het project voor de bemiddelaars. Heel wat bemiddelaars geven aan dat ze het project als bijzonder tijdrovend

ervaren in vergelijking met bv. TIBB4. Zo geven ze aan dat het bijvoorbeeld al snel vier weken in beslag kan nemen vooraleer werkzoekenden effectief kunnen starten bij een bemiddelingspartner. Indien een werkzoekende er namelijk niet in slaagt om bij het eerste opvolggesprek met de bemiddelaar een bemiddelingspartner geselecteerd te hebben, dient de bemiddelaar een tweede opvolggesprek met de werkzoekende in te plannen binnen de twee weken volgend op het eerste opvolggesprek. Indien een werkzoekende niet aanwezig is tijdens één van deze opvolggesprekken, neemt het begeleiden van een werkzoekende nog meer tijd in beslag voor de bemiddelaar.

De bemiddelaars konden ook voorstellen formuleren om eventuele knelpunten te verhelpen. Enkele voorstellen om dit proces efficiënter te laten verlopen zijn:

- (Digitale en/of vooraf opgenomen) infosessies waarin de verschillende bemiddelingspartners, hun aanbod, hun werkwijze, etc. worden voorgesteld;
- De bemiddelingspartners zelf laten instaan voor het inplannen van het intakegesprek met werkzoekenden;
- Het gebruik van een uniforme wijze/tool waarmee bemiddelaars werkzoekenden doorverwijzen naar de bemiddelingspartners.

Sommige bemiddelaars geven ook aan dat ze de termijn van twee weken tussen het eerste contact met de werkzoekende en het eerste opvolggesprek als te kort ervaren. Dit omdat het voor de bemiddelaar niet altijd mogelijk is om een (fysieke) afspraak in te plannen binnen deze twee weken vanwege de reeds drukbezette agenda's. Bemiddelaars geven bijkomend ook aan dat deze termijn voor sommige werkzoekenden te kort is om een geschikte bemiddelingspartner te selecteren.

Een bemiddelaar geeft aan dat de verplichting om het eerste contact met de werkzoekende telefonisch te laten plaatsvinden als 'tijdverlies' wordt ervaren. De bemiddelaar geeft aan dat het voor werkzoekenden op basis van het telefoongesprek namelijk niet steeds duidelijk is wat er van hen wordt verwacht. Zo beseffen ze vaak niet dat ze verplicht zijn om een bemiddelingspartner te kiezen.

Andere bemiddelaars geven aan dat ze de verplichting om de opvolggesprekken *face-to-face* te laten plaatsvinden als problematisch ervaren. Het maakt het voor de bemiddelaars moeilijker om een afspraak in te plannen binnen de termijn van twee weken. Bovendien zijn er ook heel wat werkzoekenden die opgevolgd kunnen worden via een digitaal opvolggesprek. De mogelijkheid van digitale opvolggespreken zou het zowel eenvoudiger maken voor bemiddelaars om afspraken in te plannen als tijdswinst betekenen voor de betrokken werkzoekenden.

Hierbij dient echter ook opgemerkt te worden dat meerdere bemiddelaars aangeven dat niet alle werkzoekenden gebaat zijn met een digitale aanpak. Sommige werkzoekenden binnen het project kunnen beschouwd worden als 'digibeten', mensen die niet of onvoldoende beschikken over bepaalde digitale vaardigheden. Deze werkzoekenden ervaren heel wat moeilijkheden doordat heel wat onderdelen van het project (grotendeels) digitaal verlopen. Zo is het voor werkzoekenden niet altijd even eenvoudig om de verschillende bemiddelingspartners en hun aanbod met elkaar te vergelijken doordat deze informatie voornamelijk enkel online beschikbaar is. Hierbij dient natuurlijk ook opgemerkt te worden dat heel wat bemiddelingspartners wel degelijk een *face-to-face* aanbod hebben waar deze groep van werkzoekenden terecht kunnen.



### 4.1.2. Samenwerking met de bemiddelingspartners

---

De bemiddelaars geven aan dat het contact met de bemiddelingspartners, zeker aan de start van het project, moeizaam verliep. Werkzoekenden kwamen bijvoorbeeld terecht bij personen die niet op de hoogte waren van het project of werden niet gecontacteerd door een bemiddelingspartner na het achterlaten van hun contactgegevens. De bemiddelaars geven wel aan dat deze problemen ondertussen (d.w.z. op het moment dat deze bevraging werd afgenomen) niet meer voorkomen.

Meerdere bemiddelaars geven aan dat het ontbreken van een uniforme wijze/*tool* voor het doorverwijzen van werkzoekenden naar een bemiddelingspartner tot verwarring leidt. Een mogelijke oplossing voorgesteld door een bemiddelaar is de bemiddelingspartners zelf verantwoordelijk te stellen voor het toeleiden en inplannen van werkzoekenden die voor hen kiezen. Enkele bemiddelaars geven daarnaast ook aan dat het aantal beschikbare plaatsen/momenten om een intakegesprek in te plannen bij bemiddelingspartners beperkt is, waardoor een werkzoekende toch niet altijd de bemiddelingspartner kan kiezen van zijn voorkeur.

Ten slotte wordt er ook aangegeven dat de informatie die de verschillende bemiddelingspartners op hun website plaatsen, sterk op elkaar lijkt. Hierdoor is het voor werkzoekende moeilijk om verschillen in werkwijzen te ontdekken tussen de bemiddelingspartners en dus de bemiddelingspartner te kiezen die het beste aansluit bij hun behoeften.

### 4.1.3. Ervaringen en reactie van de werkzoekenden

---

Over het algemeen geven de bemiddelaars aan dat de werkzoekenden het als positief beschouwen dat ze zelf een bemiddelingspartner mogen kiezen voor de ondersteuning in hun zoektocht naar werk. De bemiddelaars geven aan dat de mogelijkheid om zelf te kiezen, eventuele weerstand van de werkzoekenden om deel te nemen aan begeleidingstrajecten reduceert. De werkzoekenden worden als meer gemotiveerd beschouwd en ze geven aan het gevoel te hebben dat er rekening wordt gehouden met hen en dat ze zelf aan het stuur staan van hun begeleidingstraject.

Verschillende bemiddelaars geven anderzijds aan dat de reacties van werkzoekenden eerder gemengd zijn en dat sommige werkzoekenden zelfs weinig tot niet enthousiast zijn. Deze werkzoekenden zijn mogelijk minder of niet enthousiast omdat ze verplicht worden om een begeleidingstraject te volgen, en dus niet noodzakelijk vanwege de opdracht die ze krijgen om zelf een bemiddelingspartner te kiezen.

Sommige bemiddelaars geven wel aan dat er werkzoekenden zijn die een bepaalde hoeveelheid aan ondersteuning verwachten van de bemiddelaars bij het kiezen van een bemiddelingspartner. Dit gaat bv. over het verstrekken van (bijkomende) informatie over de verschillende bemiddelingspartners en hun aanbod.

Duidelijke verschillen in de profielen van werkzoekenden die wel of niet enthousiast zijn, lijken er niet te zijn. Enkele bemiddelaars geven aan dat bv. kortgeschoolden minder enthousiast zijn dan hogeschoolden of dat anderstaligen (die wel voldoende Nederlands kunnen voor het project) minder enthousiast zijn om deel te nemen. Ook hier kan het lage enthousiasme eerder liggen aan het verplicht volgen van een begeleidingstraject, en mogelijk niet aan het zelf moeten kiezen van

een bemiddelingspartner. Andere bemiddelaars geven echter aan geen verschil te ervaren tussen profielen.

#### 4.1.4. Vermogen van werkzoekenden om een bemiddelingspartner te kiezen

---

Hoewel werkzoekenden over het algemeen enthousiast reageren dat ze zelf mogen kiezen, geven bemiddelaars ook aan dat het vermogen van werkzoekenden om een bemiddelingspartner te kiezen eerder gemengd is. Ongeveer evenveel bemiddelaars geven aan dat werkzoekenden wel in staat zijn om te kiezen, als het aantal bemiddelaars die aangeven dat werkzoekende niet kunnen kiezen of hierbij heel wat moeite hebben.

Meerdere bemiddelaars geven aan dat slechts een beperkt deel van de werkzoekenden erin slaagt om bij de eerste poging een bemiddelingspartner te selecteren. Het zouden voornamelijk de zelfredzame werkzoekenden zijn die een bemiddelingspartner (kunnen) kiezen na het ontvangen van hun 1<sup>ste</sup> opdracht. Verschillende bemiddelaars geven aan dat het voor heel wat werkzoekenden onduidelijk is wat er concreet van hen wordt verwacht of dat werkzoekenden zelfs niet weten dat ze (zelf) een bemiddelingspartner moeten kiezen.

Uit de bevraging kwam naar voren dat de bemiddelaars ervaren dat bepaalde profielen van werkzoekenden geen oftewel moeilijk een bemiddelingspartner kunnen kiezen. De volgende profielen komen hierbij naar voren:

- Kortgeschoolden;
- Digibeten;
- Anderstaligen;
- Mensen met (welzijns)problemen (en daardoor niet de energie en/of tijd hebben om een bemiddelingspartner te zoeken).

De bemiddelaars hebben de indruk dat de kortgeschoolde profielen en de digibeten vaak slechts één bemiddelingspartner contacteren voor informatie. Er wordt dan regelmatig gekozen voor de dichtstbijzijnde en/of de eerst beschikbare bemiddelingspartner. Deze profielen lijken minder in staat te zijn of minder geneigd te zijn om op een beredeneerde wijze te vergelijken en te kiezen. Voornamelijk de digibeten worstelen met het maken van een keuze. Voor deze profielen is het moeilijk om informatie over de verschillende bemiddelingspartners (die voornamelijk enkel online beschikbaar is) op te zoeken en contact met hen op te nemen.

#### 4.1.5. Determinanten die de keuze van de bemiddelingspartner bepaalt

---

Volgens de bemiddelaars is de locatie van een bemiddelingspartner veruit de belangrijkste determinant die de keuze van de werkzoekenden bepaalt. Eén bemiddelaar geeft echter aan dat dit voornamelijk het geval is bij kortgeschoolden.

Daarnaast zijn er volgens de bemiddelaars ook heel wat werkzoekenden die slechts 1 bemiddelingspartner contacteren. Volgens de bemiddelaars lijken deze werkzoekenden vaak terecht

te komen bij de bemiddelingspartner Alexander Calder. Er bestaat het vermoeden dat de volgorde waarin de bemiddelingspartner worden voorgesteld op de VDAB-website een mogelijke verklaring kan zijn. Op basis van deze input en om mogelijke *order bias* te vermijden, werd deze volgorde op de website door VDAB meermaals gewijzigd.

Ten slotte wordt er ook vaak gekozen voor de bemiddelingspartner die de werkzoekende het eerste heeft kunnen contacteren, i.e. waarbij de werkzoekende rechtstreeks contact heeft gehad met een medewerker van de bemiddelingspartner. Het zijn voornamelijk de hooggeschoolde profielen die gericht op zoek lijken te gaan naar een bemiddelingspartner die het beste bij hen past.

De overige keuzedeterminanten van werkzoekenden zijn volgens bemiddelaars:

- De herkenbaarheid van de bemiddelingspartner;
- Het aanbieden van fysieke *face-to-face* begeleiding;
- Het aanbieden van individuele begeleiding (i.t.t. begeleiding in groep);
- Het ervaren van een aangenaam en duidelijk onthaal bij een eerste contact;
- Eerdere ervaringen met een bemiddelingspartner (i.e. werkzoekenden kiezen voor een bemiddelingspartner waarmee ze tijdens een eerder begeleidingstraject reeds hebben samengewerkt).

#### 4.1.6. Meerwaarde van het project Bemiddelingsvouchers

Ten slotte werd aan de bemiddelaars ook gevraagd of ze denken dat het project Bemiddelingsvouchers een meerwaarde biedt. Verschillende bemiddelaars geven aan dat de uitbreiding van het aanbod en de keuzevrijheid voor werkzoekenden de voornaamste pluspunten zijn van het project.

Bemiddelaars geven aan dat het project zorgt voor een groter aanbod van bemiddelingspartners in vergelijking met het TIBB4-project. Dit maakt volgens de bemiddelaars meer maatwerk mogelijk. Het uitgebreidere aanbod betekent ook dat er meer gespecialiseerde bemiddelingspartners beschikbaar zijn, iets wat voornamelijk voor de hooggeschoolde profielen een belangrijke meerwaarde biedt. Doordat de werkzoekende nu zelf kan kiezen, lijken ze ook enthousiaster te reageren en minder weerstand te bieden om een begeleidingstraject te volgen.

Enkele bemiddelaars geven aan dat de meerwaarde voor het project momenteel nog onduidelijk is, onder meer omdat het project zich nog in een beginfase bevindt.

## 4.2. Bevraging – Tweede ronde

---

Aan de start van 2022 werd een tweede ronde van bevragingen georganiseerd om de ervaringen van de bemiddelaars te capteren. Hiervoor werd een tweede online bevraging uitgestuurd naar de 50 bemiddelaars met de meeste ervaring met het project Bemiddelingsvouchers (i.e. de bemiddelaars met de meeste toelidingen). De bevraging liep van 06/01/2022 tot en met 14/01/2022. Aan deze online bevraging namen 30 bemiddelaars deel. Volgend op deze online bevraging werd tijdens een klankbordgroep op 18/01/2022 een rondetafelgesprek gehouden met de aanwezige bemiddelaars en teamleiders om de resultaten van de online bevraging meer in detail te bespreken. In wat volgt worden de belangrijkste resultaten van zowel de online bevraging als het rondetafelgesprek besproken.

Uit de bevraging van de bemiddelaars kwamen voornamelijk twee problemen naar voren met betrekking tot het project Bemiddelingsvouchers. Het eerste probleem heeft betrekking op de werklast van de bemiddelaars. Volgens de bemiddelaars ligt de werklast in dit project hoger dan in het TIBB4-project. Uit de bevraging kwamen ook enkele mogelijke redenen naar voren, alsook suggesties om dit eventueel aan te pakken.

Een tweede probleem heeft betrekking op het keuzeproces van de werkzoekenden. Uit de bevraging blijkt dat er bepaalde profielen van werkzoekenden zijn die over het algemeen meer moeite hebben met het kiezen van een bemiddelingspartner. Concreet gaat het over digibeten, anderstaligen en 'kwetsbare'<sup>4</sup> profielen. Tijdens het rondetafelgesprek bleek ook dat er tevens een andere groep van werkzoekenden is (nl. ongemotiveerde werkzoekenden), waarbij het toeleiden naar een bemiddelingspartner moeizaam verloopt. Deze werkzoekenden vertonen meer weerstand om begeleiding te volgen en ondernemen te weinig inspanningen om een bemiddelingspartner te selecteren.

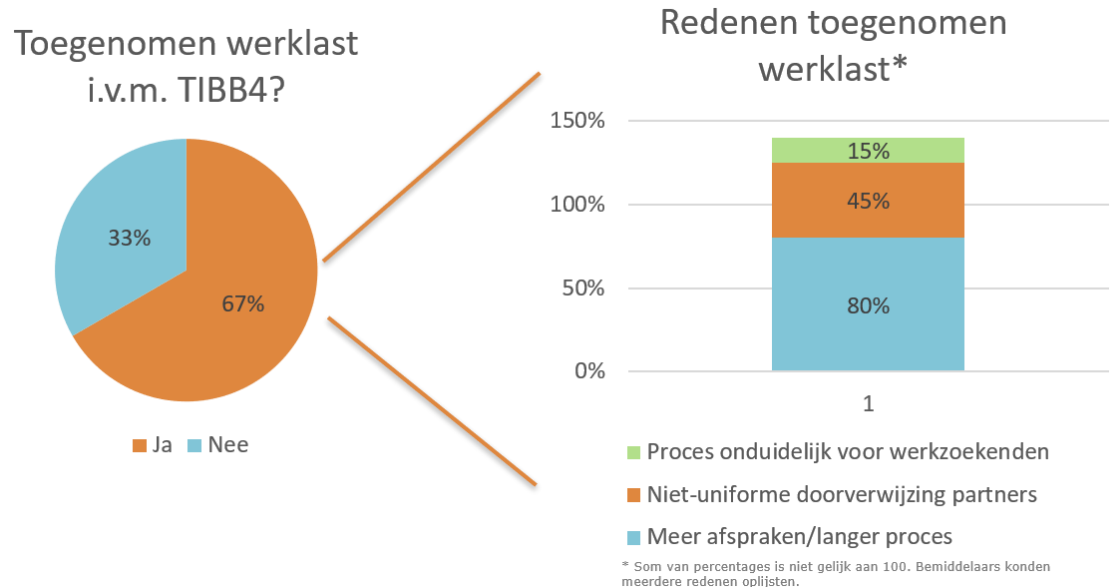
---

<sup>4</sup> Met 'kwetsbare' profielen wordt bedoeld de werkzoekenden die de bemiddelaars beschouwen als weinig zelfredzaam, kortgeschoold, onzeker (bv. niet durven bellen), moeite hebben met zelfreflectie, etc.

## 4.2.1. Werklast bemiddelaars

Zoals reeds aangehaald, komt uit de bevraging naar voren dat een grote meerderheid van respondenten aangeeft dat de werklast in het project 'Bemiddeling met vouchers' hoger ligt dan in het TIBB4-project.

Figuur 12: Werklast ervaren door bemiddelaars



De voornaamste verklaringen voor deze toename ligt volgens de bemiddelaars voornamelijk het feit dat er meer afspraken ingepland dienen te worden met een werkzoekende. Daarnaast werd er ook verwezen naar het ontbreken van een uniforme wijze/methode om de werkzoekenden door te verwijzen naar de bemiddelingspartners.

De bemiddelaars die hadden aangegeven een toename van de werklast te ervaren, konden ook oplossingen voorstellen. Enkele van de voorgestelde oplossingen waren:

- Het gebruik van een uniforme wijze waarop bemiddelaars werkzoekenden doorverwijzen naar de bemiddelingspartners.

Doordat de verschillende bemiddelingspartners verschillende methoden voor doorverwijzing hanteren, moeten bemiddelaars regelmatig opzoeken welke methode ze moeten volgen voor een specifieke partner, wat ze moeten aanduiden, etc. Een uniforme methode van doorverwijzing voor alle partners zou de werklast verlagen.

- De mogelijkheid om afspraken digitaal te laten plaatsvinden (met o.a. mogelijkheid om een afsprakenblad digitaal te ondertekenen).

De mogelijkheid om bv. een afsprakenblad digitaal te ondertekenen, zou een grote meerwaarde kunnen zijn voor het helpen verminderen van de werklast van bemiddelaars en dit niet enkel binnen het project Bemiddelingsvouchers. Dit zou namelijk toelaten dat heel wat afspraken digitaal afgehandeld kunnen worden. Er bestaat hierbij wel het risico dat een werkzoekende niet aanwezig is op een digitale afspraak en dat er alsnog een fysieke afspraak dient ingepland te worden.

- Flexibele termijnen waarin afspraken vastgelegd kunnen worden.

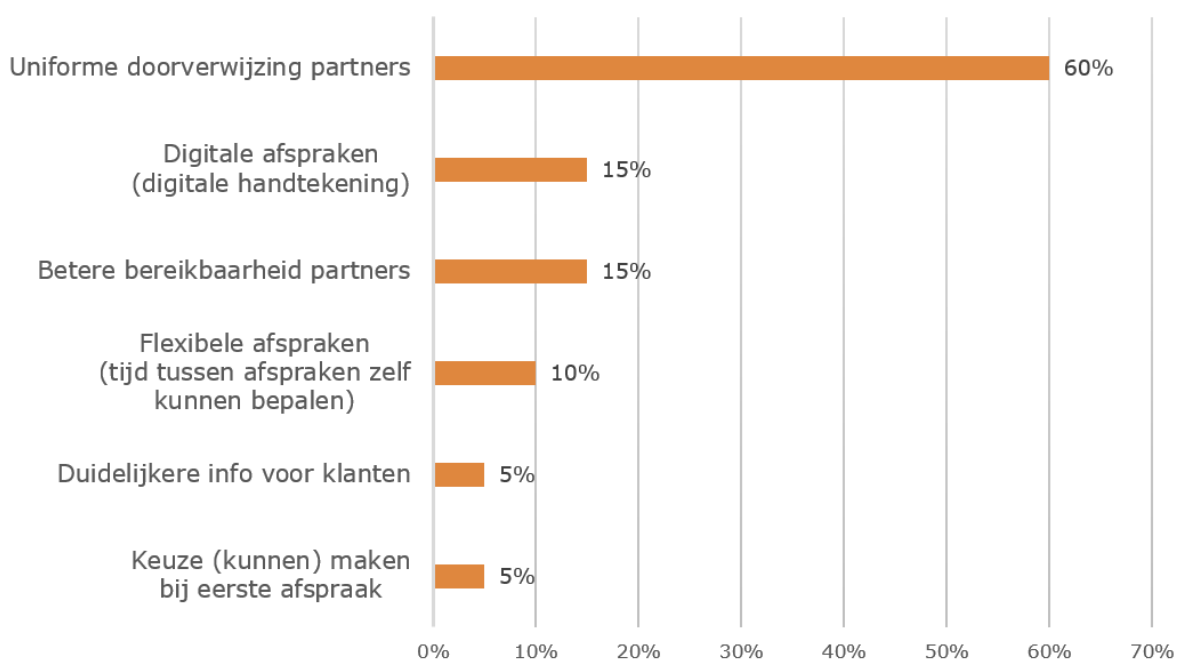
De flexibele termijnen hebben voornamelijk betrekking op de maximumtermijn van 2 weken volgend op bijvoorbeeld het geven van de 1<sup>ste</sup> opdracht om een bemiddelingspartner te selecteren. In deze termijn dient er een afspraak ingepland te worden met de werkzoekende. Deze termijn werd bepaald zodat werkzoekenden voldoende tijd hebben om een bemiddelingspartner te kiezen (vergelijken van de partners, contacteren, op kennismakingsgesprek, etc.).

Deze termijn van 2 weken wordt soms als te kort ervaren, dit zowel vanuit het perspectief van de bemiddelaar als vanuit het perspectief van de werkzoekende. Voor de bemiddelaars is deze termijn te kort om afspraken te kunnen inplannen vanwege de drukke agenda's. Voor de werkzoekenden is het niet altijd mogelijk om binnen deze termijn een kennismakingsgesprek in te plannen met (meerdere) bemiddelingspartners. Dit omdat bemiddelingspartners soms moeilijk bereikbaar zijn of omdat ze geen beschikbaarheden hebben om een kennismakingsgesprek in te plannen. De mogelijkheid voor bemiddelaars om flexibeler om te gaan met het inplannen van afspraken, zou kunnen helpen om onnodige afspraken voor een tweede opdracht te vermijden.

- De herformulering van opdrachten in MLB.

Een eerder algemene opmerking, dus niet specifiek voor Bemiddelingsvouchers, heeft betrekking op de formulering van opdrachten voor de werkzoekende in MLB. Hierin wordt bijzonder veel informatie opgenomen en is dit niet steeds op een duidelijke of eenvoudige wijze geformuleerd. Dit maakt het voor een werkzoekende moeilijker om te weten wat er van hem verwacht wordt.

*Figuur 13: Voorstellen oplossingen werklust\**

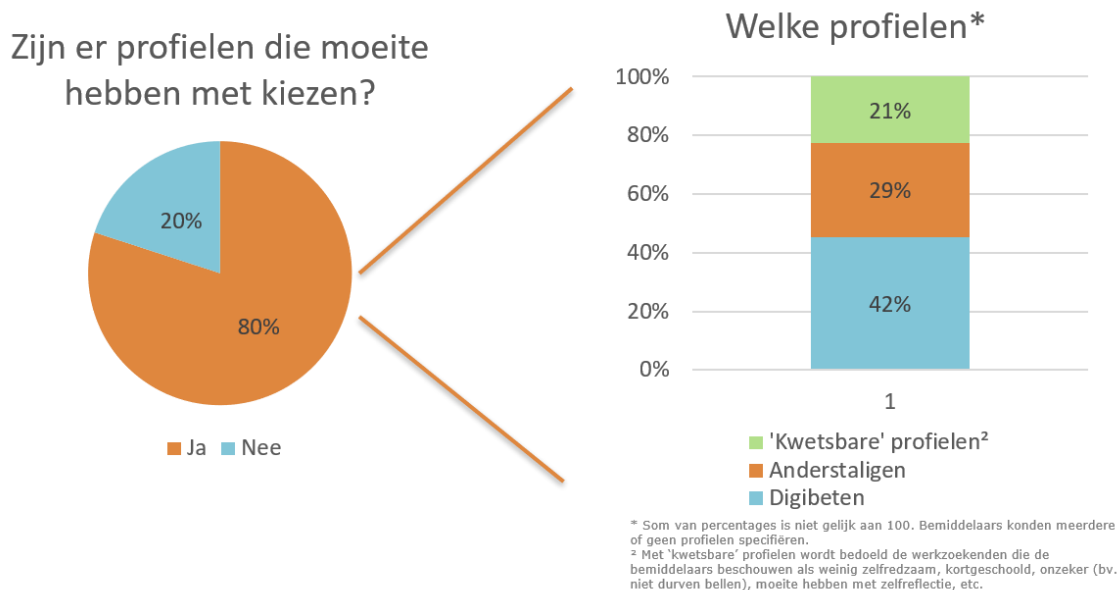


\* Som van percentages is niet gelijk aan 100. Bemiddelaars konden meerdere voorstellen oplijsten.

## 4.2.2. Vermogen van werkzoekenden om een bemiddelingspartner te kiezen

Het tweede probleem dat werd besproken tijdens de klankbordgroep heeft betrekking op het feit of werkzoekenden er al dan niet in slagen om een bemiddelingspartner te kiezen, of er profielen van werkzoekenden zijn die hier over het algemeen meer moeite mee hebben en in desbetreffend geval hoe deze profielen eventueel ondersteund kunnen worden. Uit de online bevraging kwam naar voren dat dergelijke profielen inderdaad lijken te bestaan. Concreet zou het gaan om digibeten, anderstaligen en 'kwetsbare' profielen.

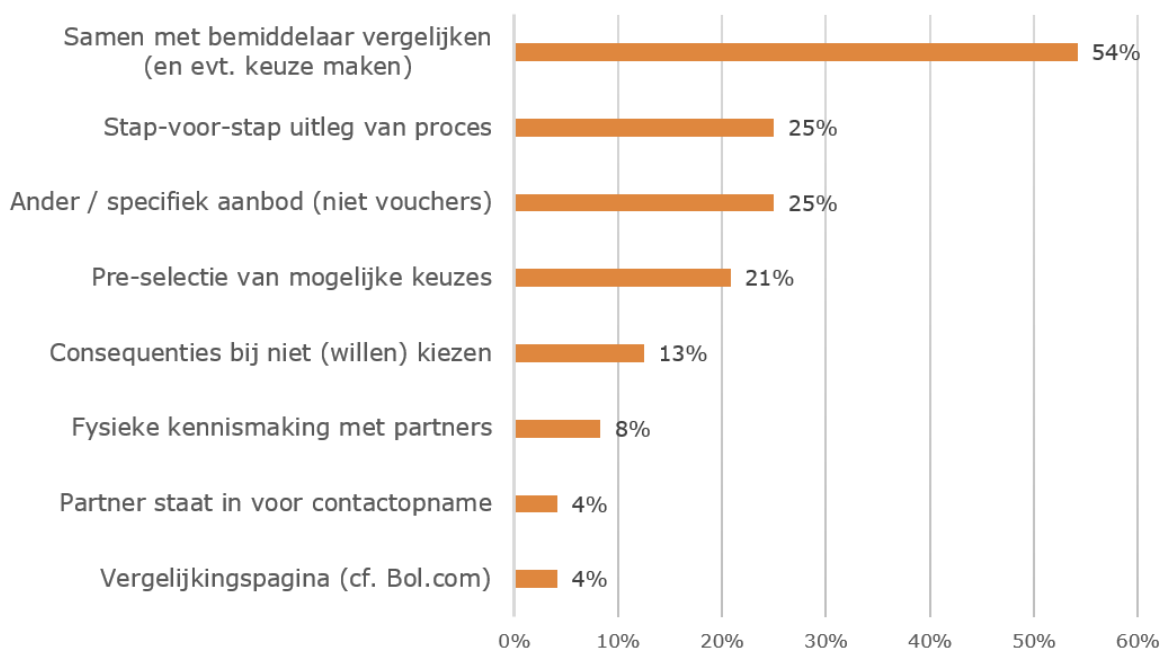
*Figuur 14: Vermogen werkzoekenden om te kiezen*



Aan de bemiddelaars werd ook gevraagd hoe deze profielen eventueel ondersteund kunnen worden. Enkele van de voorgestelde oplossingen waren:

- Bemiddelaar en werkzoekende vergelijken samen de bemiddelingspartners;
- Bemiddelaar maakt een preselectie van bemiddelingspartners waaruit werkzoekende kan kiezen;
- Informatiedoorstroming van de bemiddelingspartners naar de werkzoekenden verbeteren;
- Uitbreiding van de contactmogelijkheden van de bemiddelingspartners.

Figuur 15: Hoe deze profielen ondersteunen\*



\* Som van percentages is niet gelijk aan 100. Bemiddelaars konden meerdere voorstellen oplijsten.

Enkele van de voorgestelde oplossingen hebben betrekking op het actiever begeleiden van de werkzoekende in het keuzeproces. Concreet zou een bemiddelaar samen met de werkzoekende het aanbod overlopen en bv. de werkzoekende tonen op welke informatie hij moet letten, waar hij bepaalde informatie kan terugvinden, etc. Het tweede voorstel, een preselectie van bemiddelingspartners, leunt hierbij aan. In dit voorstel zou de bemiddelaar op basis van het profiel van de werkzoekende een selectie maken van de bemiddelingspartners die mogelijk bij de werkzoekende passen. Hierdoor dient de werkzoekende enkel die bemiddelingspartners te vergelijken die bij hem zouden passen. Beide voorstellen kunnen er onder meer voor zorgen dat een werkzoekende bijvoorbeeld niet nodeloos contact opneemt met een bemiddelingspartner die niet bij hem past. Bijvoorbeeld omdat een bemiddelingspartner zich enkel focust op een specifieke doelgroep.

Om het keuzeproces voor onder meer de groep van digibeten te ondersteunen, wordt onder meer voorgesteld om de informatiedoorstroming naar deze doelgroep te verbeteren. Dit door bijvoorbeeld informatie over alle partners op papier beschikbaar te maken, zodat ook digibeten de verschillende opties kunnen vergelijken. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de bemiddelingspartners over de vrijheid beschikken om te kiezen hoe ze de werkzoekenden het beste benaderen, inclusief de mogelijkheid om bv. papieren folders te verdelen. Bijkomend werd de opmerking gemaakt dat alle profielen van werkzoekenden er baat bij zouden hebben indien de bemiddelingspartners meer informatie voorzien over de door hen aangeboden werkvormen, modules, workshops, digitaal en fysiek aanbod, werkvormen, etc. Dit zou het voor werkzoekenden eenvoudiger maken om de verschillen tussen de bemiddelingspartners op te merken en bijgevolg om een keuze te maken.

Tijdens het rondetafelgesprek kwam ook naar voren dat, naast de eerdergenoemde profielen (digibeten, anderstaligen en 'kwetsbare' profielen), ongemotiveerde werkzoekenden een andere groep vormen waar het toeleiden naar een bemiddelingspartner moeizaam verloopt. Deze



werkzoekenden vertonen meer weerstand om begeleiding te volgen en ondernemen te weinig inspanningen om een bemiddelingspartner te selecteren. Enkele bemiddelaars geven aan dat bovenstaande groepen van werkzoekenden mogelijk beter gebaat zijn met een ander project dan het Bemiddelingsvouchers. Op deze manier zouden bv. de ongemotiveerde werkzoekenden rechtstreeks door een bemiddelaar naar een bemiddelingspartner doorgestuurd kunnen worden.

Meerdere bemiddelaars gaven aan dat ze graag over de mogelijkheid zouden kunnen beschikken om werkzoekenden rechtstreeks te kunnen toeleiden naar een bemiddelingspartner. Dit wanneer de werkzoekende zelf geen keuze maakt. Deze rechtstreekse toeleiding kan plaatsvinden na een niet-uitgevoerde 1<sup>ste</sup> of 2<sup>de</sup> opdracht of eventueel zelfs zonder het geven van een 1<sup>ste</sup> opdracht (bv. wanneer de bemiddelaar bijzonder veel weerstand ervaart bij de werkzoekende). Op deze manier zouden werkzoekenden met onvoldoende motivatie voor Bemiddelingsvouchers rechtstreeks doorgestuurd kunnen worden naar een bemiddelingspartner door de bemiddelaar. Dit kan eventueel via een roulerend systeem van bemiddelingspartners.

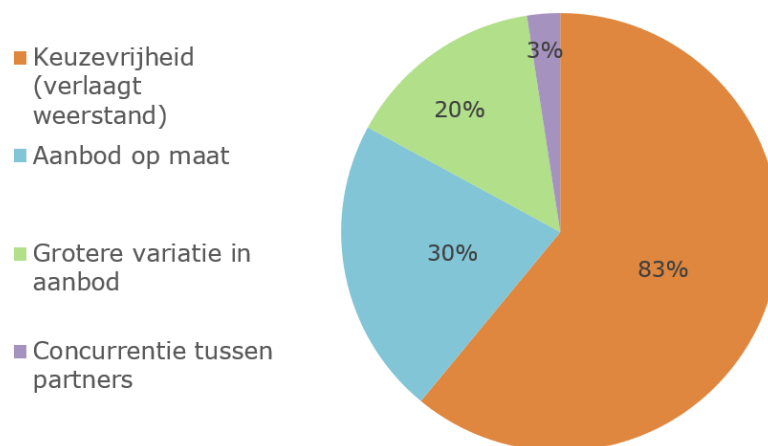
### 4.2.3. Evaluatie van het project

---

Ten slotte werd aan de bemiddelaars, zowel in de online bevraging als tijdens het rondetafelgesprek, gevraagd om het project te evalueren.

De belangrijkste positieve punten aangehaald door de bemiddelaars zijn de keuzevrijheid voor de werkzoekenden, de mogelijkheid om een aanbod op maat te ontvangen en daarmee samenhangend de grotere variatie in het aanbod.

*Figuur 16: Positieve punten*



Het belangrijkste negatieve punt is volgens de bemiddelaars de lange procedure die doorlopen moet worden vooraleer een werkzoekende kan starten bij de bemiddelingspartner. Daarnaast halen bemiddelaars ook aan dat het project voor bepaalde profielen van werkzoekenden moeizaam verloopt en bijgevolg dat het project voor deze werkzoekenden mogelijk minder geschikt is.

Figuur 17: Negatieve punten



\* Som van percentages is niet gelijk aan 100. Bemiddelaars konden meerdere elementen oplijsten.

Het rondetafelgesprek tijdens de klankbordgroep werd afgesloten met de vraag of het project over het algemeen als een succes kan worden beschouwd. Enkele bemiddelaars gaven aan dat het project zeker een meerwaarde biedt en meer mogelijkheden biedt om bepaalde profielen van werkzoekenden beter te ondersteunen. Andere bemiddelaars gaven aan dat het project een meerwaarde heeft, maar dat ze het vooral zouden willen zien als een aanvulling op het bestaande begeleidingsaanbod (bv. TIBB4). De bemiddelingsvouchers zouden een bijkomende mogelijkheid zijn waarop bemiddelaars beroep kunnen doen. Bemiddelaars zouden op deze wijze werkzoekenden, die volgens hen het meest geschikt zijn voor dit project, kunnen toewijzen aan de bemiddelingsvouchers. Hierbij dient echter ook opgemerkt te worden dat niet iedere bemiddelaar een voorstander is van deze 'gesplitste' werkwijze.

### 4.3. Conclusie

---

#### Ervaringen van de bemiddelaars

De bemiddelaars geven aan dat ze in het project Bemiddelingsvouchers een **hogere werklast** ervaren m.b.t. het begeleiden van werkzoekenden in vergelijking met TIBB4. Als voornaamste redenen wordt gewezen naar:

- Het feit dat er **meer afspraken** nodig zijn tussen een bemiddelaar en een werkzoekende alvorens de werkzoekende kan starten aan een begeleidings- en bemiddelingstraject (in vergelijking met TIBB4);
- Het **ontbreken van een uniforme wijze** waarmee bemiddelaars de werkzoekenden kunnen **doorverwijzen** naar een bemiddelingspartner;

- **Onduidelijkheid bij de werkzoekenden** over wat er van hen wordt verwacht. Hierdoor dient een bemiddelaar soms meermaals een afspraak in te plannen met een werkzoekende.

### **Ervaringen en reactie van de werkzoekenden**

**Over het algemeen** geven de bemiddelaars aan dat de werkzoekenden het als **positief** beschouwen dat ze zelf een bemiddelingspartner mogen kiezen voor de ondersteuning in hun zoektocht naar werk. De bemiddelaars geven aan dat de mogelijkheid om zelf te kiezen, eventuele **weerstand** van de werkzoekenden om deel te nemen aan begeleidingstrajecten **vermindert**. De werkzoekenden worden als **meer gemotiveerd** beschouwd en ze geven aan het gevoel te hebben dat er **rekening wordt gehouden met hen** en dat ze **zelf aan het stuur** staan van hun begeleidingstraject.

### **Vermogen van werkzoekenden om een bemiddelingspartner te kiezen**

Hoewel werkzoekenden over het algemeen positief reageren op het feit dat ze zelf mogen kiezen, geven bemiddelaars ook aan dat het vermogen van werkzoekende om een bemiddelingspartner te kiezen eerder gemengd is.

Meerdere bemiddelaars geven aan dat slechts een beperkt deel van de werkzoekenden erin slaagt om bij de eerste poging een bemiddelingspartner te selecteren. Het zouden voornamelijk de **zelfredzame werkzoekenden** zijn die een bemiddelingspartner **(kunnen) kiezen** na het ontvangen van hun eerste opdracht. De bemiddelaars ervaren dat **bepaalde profielen** van werkzoekenden **meer moeite** hebben om een bemiddelingspartner te kiezen. De volgende profielen komen hierbij naar voren:

- Digibeten;
- Anderstaligen;
- Kwetsbare profielen (werkzoekenden die de bemiddelaars beschouwen als weinig zelfredzaam, kortgeschoold, onzeker, moeite hebben met zelfreflectie, etc.);
- Mensen met (welzijns)problemen (en daardoor niet de energie en/of tijd hebben om een bemiddelingspartner te zoeken).

### **Determinanten die de keuze van de bemiddelingspartner bepaalt**

Veruit de **belangrijkste determinant** die de keuze van werkzoekenden bepaalt, is volgens bemiddelaars de **locaties van een bemiddelingspartner**. De overige keuzedeterminanten van werkzoekenden zijn volgens bemiddelaars:

- De herkenbaarheid van de bemiddelingspartner;
- Het aanbieden van fysieke (*face-to-face*) begeleiding;
- Het aanbieden van individuele begeleiding (i.t.t. begeleiding in groep);
- Het ervaren van een aangenaam en duidelijk onthaal bij een eerste contact;
- Eerdere ervaringen met een bemiddelingspartner (i.e. werkzoekenden kiezen voor een bemiddelingspartner waarmee ze tijdens een eerder begeleidingstraject reeds hebben samengewerkt).

Daarnaast ervaren bemiddelaars dat werkzoekenden vaak **kieszen voor de bemiddelingspartner** die de werkzoekende **als eerste** heeft **kunnen contacteren**. De bemiddelaars geven aan dat

voornamelijk de **hooggeschoolde profielen gericht op zoek** lijken te gaan naar de bemiddelingspartner die het beste bij hen past.

### **Meerwaarde van Bemiddelingsvouchers**

Bemiddelaars geven aan dat het project Bemiddelingsvouchers heel wat meerwaarde kan bieden. De voornaamste positieve punten van Bemiddelingsvouchers zijn volgens bemiddelaars:

- **Keuzevrijheid** voor de werkzoekende (wat eventuele weerstand vermindert);
- Mogelijkheid om een **aanbod op maat** te ontvangen;
- **Grotere variatie** in het aanbod van bemiddelingspartners (zowel in de diepte als in de breedte).

Het voornaamste **negatieve punt** is volgens bemiddelaars de **langere procedure** in vergelijking met TIBB4. Daarnaast halen bemiddelaars ook aan dat het project voor bepaalde profielen van werkzoekenden moeizaam verloopt en bijgevolg dat het project voor deze werkzoekenden mogelijk minder geschikt is.

## 5. Ervaringen werkzoekenden met het keuzeproces

De werkzoekenden die deel uitmaken van het project Bemiddelingsvouchers kregen van VDAB de opdracht om een bemiddelingspartner te zoeken die hen negen maanden lang begeleid in de zoektocht naar werk. Hiervoor dienen de werkzoekenden met een voucher een keuze te maken uit elf begeleidingspartners die door de VDAB in een concessieverband aangesteld werden. Het voucherproject voorziet in keuzemogelijkheid voor werkzoekende, dit in tegenstelling tot de gebruikelijke TIBB4 organisatie waarin de werkzoekende, zonder keuzemogelijkheid, toegewezen wordt aan een vaste partnerorganisatie (zogenaamde perceelhouder) die in een bepaalde regio werkzoekenden van begeleiding naar werk voorziet.

Om de eerste ervaringen van werkzoekenden met bemiddelingsvouchers in kaart te brengen, werd gedurende de periode 18/03/2021 tot en met 01/10/2021 een bevraging verspreid. De verspreiding van de vragenlijst gebeurde met behulp van de VDAB-bemiddelaars. Twee weken nadat een werkzoekende de opdracht kreeg om een bemiddelingspartner te kiezen, dient de werkzoekende tijdens een opvolgesprek zijn keuze door te geven aan de VDAB-bemiddelaar. Indien een werkzoekende op dat moment geen bemiddelingspartner had geselecteerd, kreeg hij opnieuw de opdracht om een bemiddelingspartner te kiezen. Na twee weken diende de werkzoekende zijn keuze door te geven tijdens een tweede opvolgesprek bij de VDAB-bemiddelaar.

Op het einde van een opvolgesprek bezorgde de VDAB-bemiddelaar de vragenlijst aan de werkzoekende. Deze vragenlijst kon ofwel digitaal worden ingevuld ofwel via een papieren vragenlijst. Er werden twee vragenlijsten opgesteld en verdeeld. Eén vragenlijst was bedoeld voor werkzoekenden die een bemiddelingspartner hadden gekozen en de andere vragenlijst was voor werkzoekende die (nog) geen bemiddelingspartner hadden gekozen.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van deze bevraging besproken, met een bijzondere focus op:

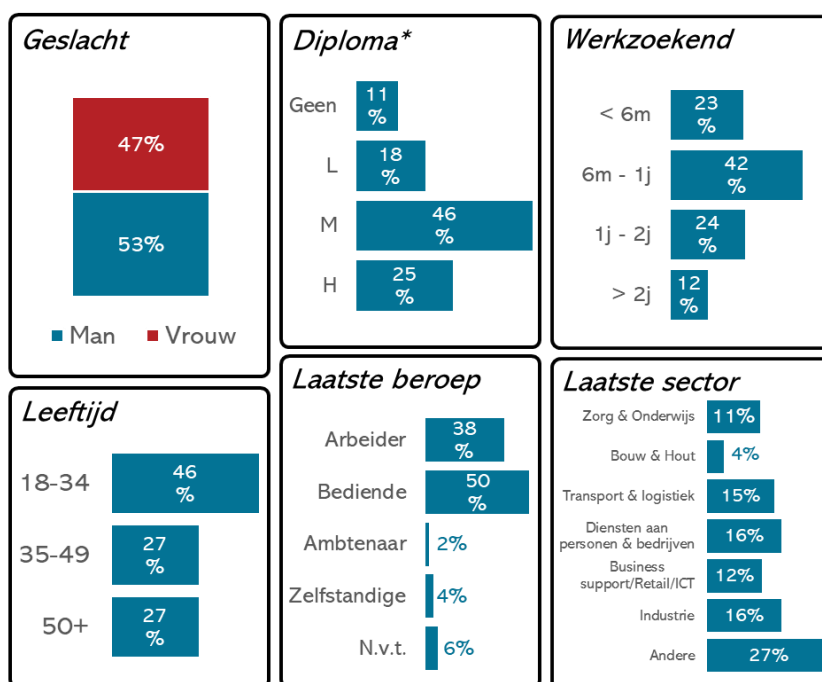
- De tevredenheid van de werkzoekenden;
- De ervaringen met betrekking tot het keuzeproces;
- De determinanten die de keuze van werkzoekenden bepalen;
- De mogelijke belemmeringen waardoor werkzoekenden geen keuze (kunnen) maken.

### 5.1. Samenstelling steekproef

---

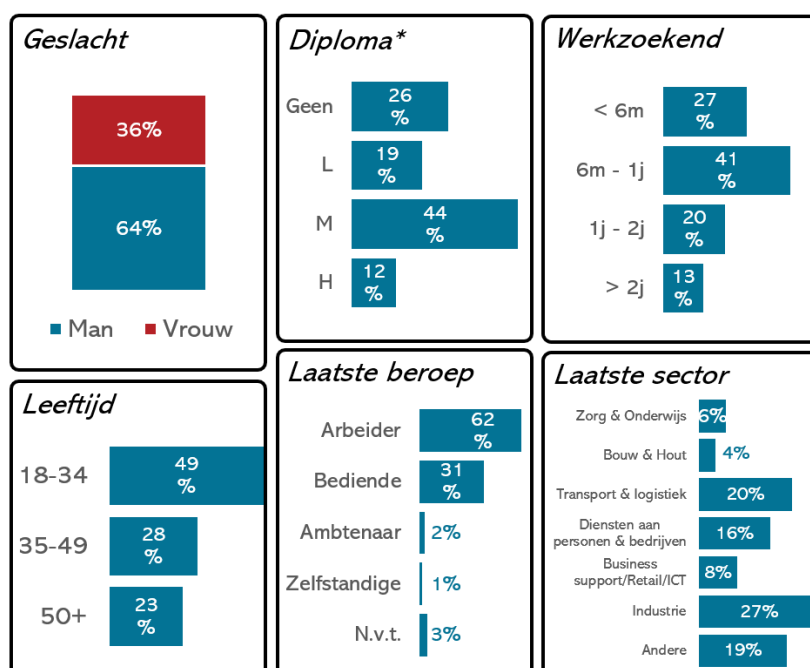
In totaal namen 503 werkzoekenden deel aan de bevraging. Hiervan hebben 417 werkzoekenden aangegeven dat ze een bemiddelingspartner hebben gekozen (hierna "kiezers"), de overige 86 werkzoekenden gaven aan geen bemiddelingspartner te hebben geselecteerd (hierna "niet-kiezers"). Het profiel van zowel de kiezers als de niet-kiezers wordt weergegeven in de onderstaande figuren.

Figuur 18: Steekproefbeschrijving kiezers



\* L = Lager secundair onderwijs, M = Hoger secundair onderwijs, H = Hoger of universitair onderwijs

Figuur 19: Steekproefbeschrijving niet-kiezers



\* L = Lager secundair onderwijs, M = Hoger secundair onderwijs, H = Hoger of universitair onderwijs

## 5.2. Resultaten

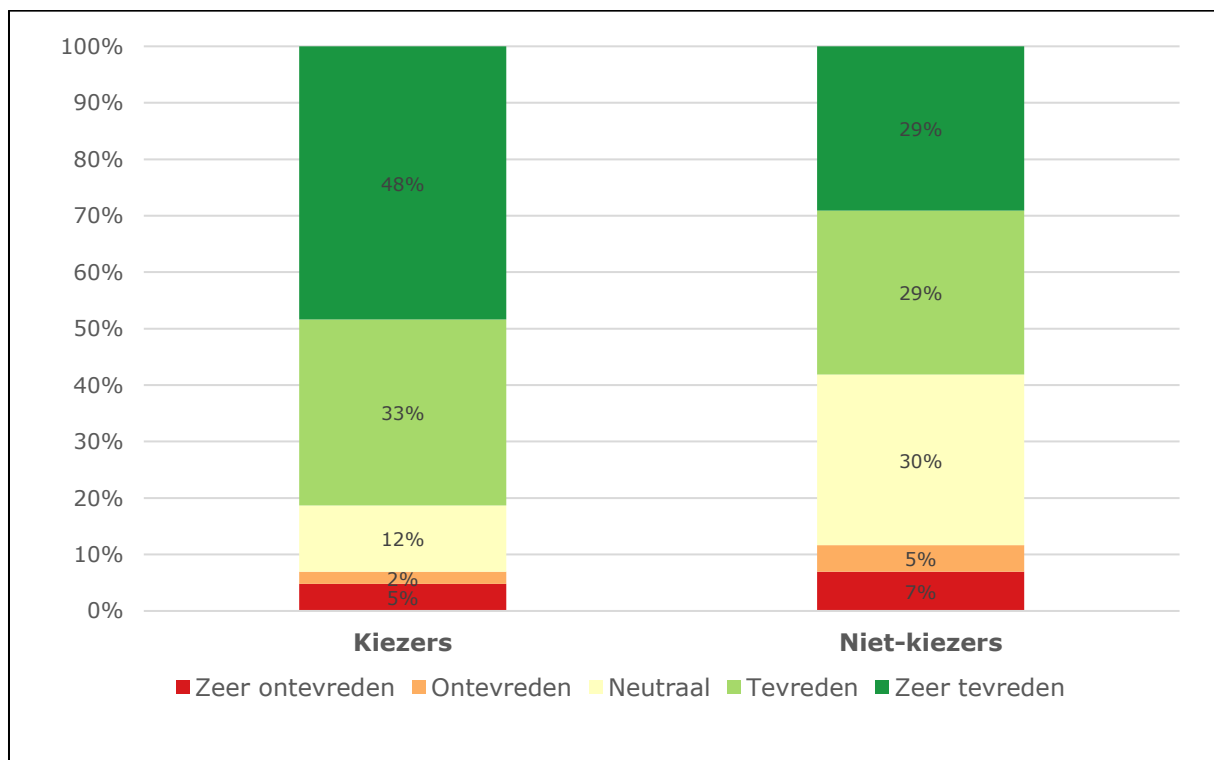
### 5.2.1. Tevredenheid over de keuzemogelijkheid

Aan de kiezers werd gevraagd in welke mate ze tevreden zijn met het feit dat ze zelf een bemiddelingspartner hebben mogen kiezen. Aan de niet-kiezers werd gevraagd in welke mate ze tevreden zijn met het feit dat ze de kans kregen om zelf een bemiddelingspartner te kiezen.

Meer dan acht op tien (81%) van de kiezers geeft aan (zeer) tevreden te zijn dat ze zelf een bemiddelingspartner hebben kunnen kiezen. Daarnaast geeft 7% aan dat ze (zeer) ontevreden zijn over het feit dat ze zelf een keuze hebben moeten maken. De gemiddelde tevredenheidsscore van de kiezers bedraagt 4,2 op 5.

Ondanks het feit dat de niet-kiezers - op het moment van de bevraging - geen bemiddelingspartner hebben gekozen, geeft hier een meerderheid (58%) van de werkzoekenden aan dat ze (zeer) tevreden zijn met de kans om zelf een bemiddelingspartner te kiezen. De gemiddelde tevredenheidsscore van de niet-kiezers bedraagt 3,7 op 5.

*Figuur 20: Tevredenheid over keuzemogelijkheid, kiezers versus niet-kiezers*



\* V: Kiezers: In welke mate bent u tevreden dat u zelf een dienstverlener voor begeleiding naar werk heeft kunnen kiezen? Geef een score van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor 'zeer ontevreden' en 5 voor 'zeer tevreden'. (N= 417)

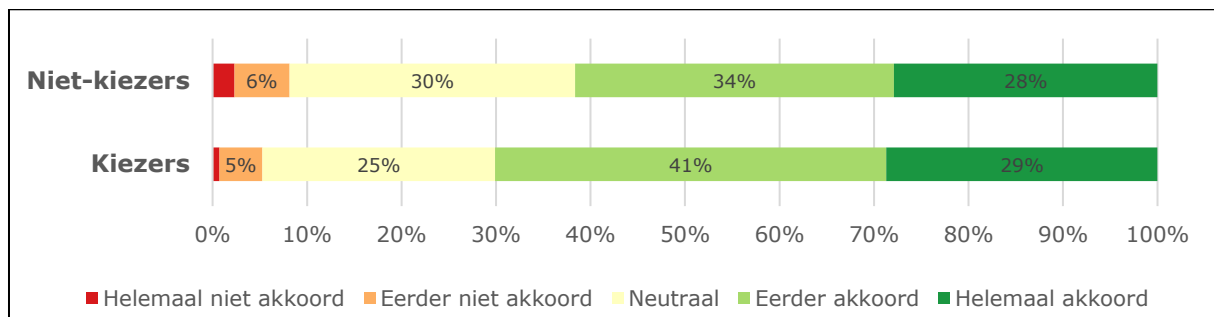
V: Niet-kiezers: In welke mate bent u tevreden dat u zelf de kans kreeg om zelf een partnerorganisatie te zoeken? Geef een score van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor 'zeer ontevreden' en 5 voor 'zeer tevreden'. (N= 86)

## 5.2.2. Ervaringen m.b.t. het keuzeproces

### 1. Vermogen om de eigen ondersteuningsnoden in te schatten

Om een geschikte bemiddelingspartner te kunnen kiezen, is het noodzakelijk dat een werkzoekende in staat is om de eigen ondersteuningsnoden in te schatten. Hoe beter een werkzoekende weet op welke vlakken hij ondersteuning nodig heeft om werk te zoeken, hoe beter hij in staat is om de meest geschikte bemiddelingspartner te selecteren. De meerderheid van zowel de kiezers als de niet-kiezers, respectievelijk 70% en 62%, geven aan dat het voor hen duidelijk is waarvoor ze ondersteuning nodig hebben in hun zoektocht naar werk. Minder dan een op tien (6% van de kiezers en 8% van de niet kiezers) geeft aan dat ze van mening zijn dat het voor hen niet duidelijk is op welke vlakken ze ondersteuning nodig hebben.

Figuur 21: Vermogen om de eigen ondersteuningsnoden in te schatten



V: Kiezers: Het is duidelijk waarvoor ik nog ondersteuning nodig heb in mijn zoektocht naar werk. (N= 417)

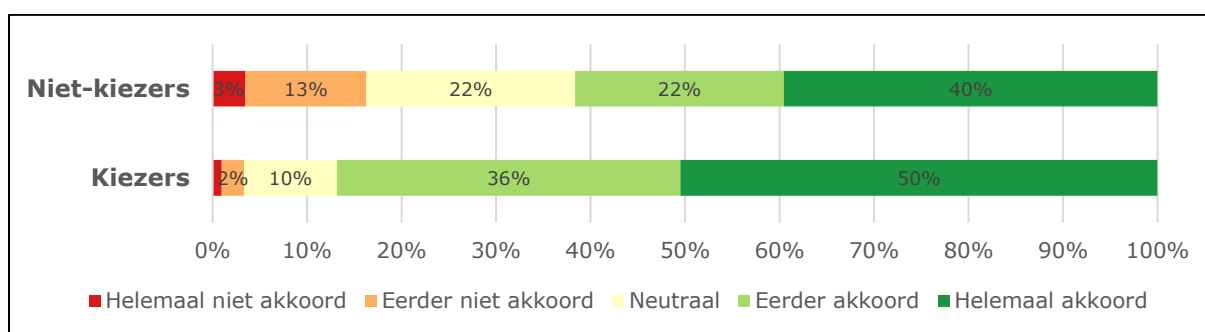
V: Niet-kiezers: Het is duidelijk waarvoor ik nog ondersteuning nodig heb in mijn zoektocht naar werk. (N= 86)

### 2. Duidelijkheid van het te doorlopen keuzeproces

De resultaten van de bevraging tonen dat er verschillen zijn tussen de kiezers en de niet-kiezers in de mate waarin ze het duidelijk vinden welke stappen ze dienen te doorlopen om een bemiddelingspartner te kiezen. Bijna negen op tien (86%) van de kiezers geeft aan dat ze het duidelijk vonden welke stappen ze moesten doorlopen. Dit in tegenstelling tot de niet-kiezers, waar slechts 66% aangeeft dit duidelijk te vinden. Hierbij valt op dat bijna een vijfde (16%) van de niet-kiezers aangeven dat ze dit niet duidelijk vinden.



Figuur 22: Duidelijkheid van de te doorlopen stappen



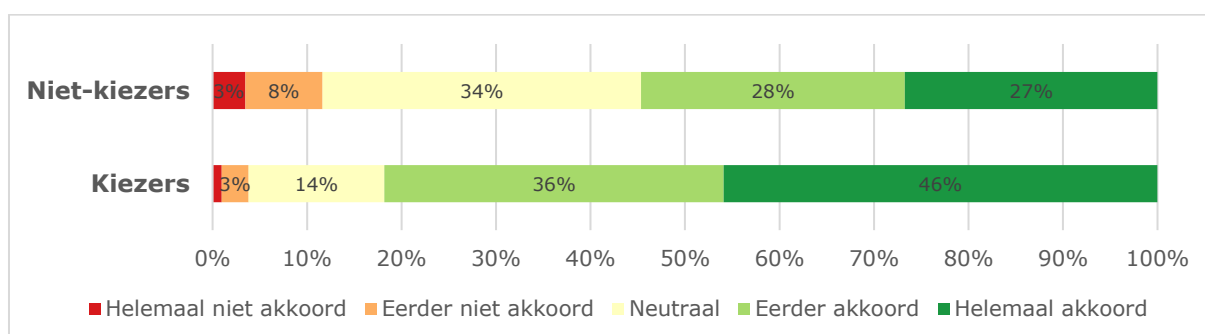
V: Kiezers: Het was voor mij duidelijk welke stappen ik moest zetten om een partnerorganisatie te kiezen. (N= 417)

V: Niet-kiezers: Het was voor mij duidelijk welke stappen ik moest zetten om een partnerorganisatie te kiezen. (N= 86)

### 3. Duidelijkheid en volledigheid van de informatie van de bemiddelingspartners

De bemiddelingspartners kunnen hun aanbod op diverse manieren voorstellen aan de werkzoekenden om hen op die manier te overtuigen om voor hen te kiezen. De bemiddelingspartners kunnen hiervoor onder meer gebruik maken van de speciaal daarvoor voorziene webpagina op de website van VDAB, hun eigen websites en tijdens kennismakingsgesprekken. Aan de respondenten werd gevraagd in welke mate ze de aangeboden informatie van de bemiddelingspartners als voldoende duidelijk en volledig beschouwen. Ook hier zien we verschillen tussen de kiezers en de niet-kiezers. Zo geeft meer dan acht op tien (82%) van de kiezers aan dat ze de informatie als voldoende duidelijk en volledig beschouwen. Dit in tegenstelling tot de niet-kiezers, waar slechts 54% van de respondenten aangeeft de informatie als voldoende duidelijk en volledig te vinden. Een derde (34%) van de niet-kiezers reageert neutraal.

Figuur 23: Duidelijkheid en volledigheid van de informatie van de bemiddelingspartners



V: Kiezers: De informatie die de partnerorganisaties me aanboden, was voldoende duidelijk en volledig. (N= 417)

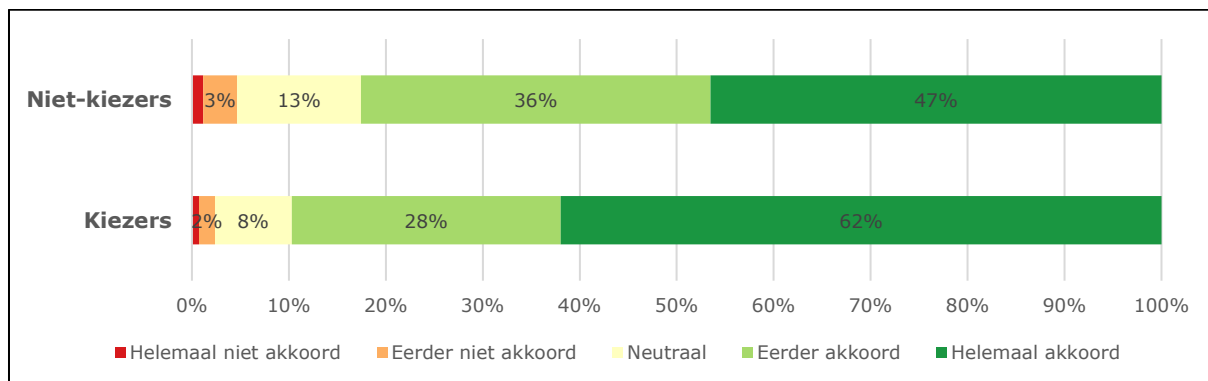
V: Niet-kiezers: De informatie die de partnerorganisaties me aanboden, was voldoende duidelijk en volledig. (N= 86)

### 4. Tijd om een bemiddelingspartner te kiezen

Werkzoekenden met een bemiddelingsvoucher krijgen twee weken de tijd vooraleer ze hun keuze van bemiddelingspartner moeten doorgeven aan de VDAB-bemiddelaar tijdens een opvolgesprek. Zowel bij de kiezers als de niet-kiezers geeft een bijzonder grote meerderheid (respectievelijk 90%

en 83%) aan dat deze periode van twee weken voldoende is om een geschikte bemiddelingspartner te kiezen.

Figuur 24: Voldoende tijd om een bemiddelingspartner te kiezen



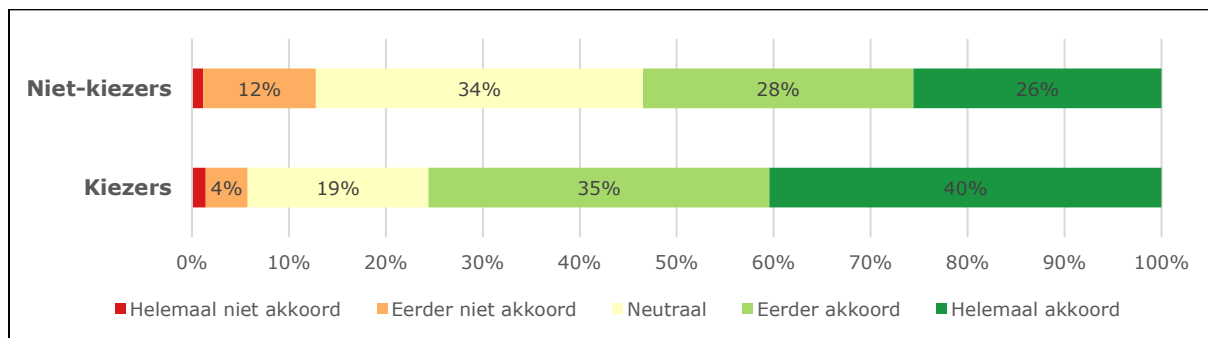
V: Kiezers: Ik had voldoende tijd om een geschikte partnerorganisatie te kiezen. (N= 417)

V: Niet-kiezers: Ik had voldoende tijd om een geschikte partnerorganisatie te kiezen. (N= 86)

### 5. Vermogen om bemiddelingspartners te vergelijken

Een belangrijk onderdeel van Bemiddelingsvouchers is het vergelijken van de verschillende bemiddelingspartners door de werkzoekende. Op deze manier kan de werkzoekende namelijk die bemiddelingspartner kiezen die het best past bij zijn noden. Daarom werd aan de respondenten gevraagd of ze in staat zijn om de vergelijking te maken. Van de kiezers reageert drie vierde (75%) dat ze erin slaagt om de vergelijking te maken. Bij de niet-kiezers is dit slechts voor 54% het geval.

Figuur 25: Vermogen om bemiddelingspartners te vergelijken



V: Kiezers: Het lukte mij om de verschillende partnerorganisaties met elkaar te vergelijken. (N= 417)

V: Niet-kiezers: Het lukte mij om de verschillende partnerorganisaties met elkaar te vergelijken (N= 86)

### 5.2.3. Keuzeterminanten

Aan de kiezers werd ten slotte gevraagd met welke elementen ze rekening hielden bij het maken van hun keuze. De belangrijkste determinanten die uit de resultaten naar voren komen zijn de nabijheid/bereikbaarheid van een bemiddelingspartner (57%), het inhoudelijke aanbod (55%), een gespecialiseerde aanpak (46%) en de klantvriendelijkheid (43%). De minst belangrijke

determinanten zijn de infrastructuur van de bemiddelingspartner (4%) en wat ze van anderen gehoord hebben over een bemiddelingspartner (8%).

*Figuur 26: Redenen voor het kiezen van een bemiddelingspartner*



*V: Met welke van onderstaande elementen hield u rekening bij de keuze van een partnerorganisatie voor begeleiding naar werk? Vink alles aan wat voor u van toepassing is. (N=417)*

## 5.2.4. Redenen voor niet kiezen

Aan de groep van niet-kiezers werd gevraagd wat de voornaamste redenen zijn waarom ze geen keuze hebben gemaakt of niet konden maken. De voornaamste reden die heel wat niet-kiezers opgeven, is dat ze onvoldoende op de hoogte waren wat van hen werd verwacht (23%). Andere belangrijke redenen zijn het niet kunnen bereiken van een bemiddelingspartner voor informatie en afspraken (14%), weinig moeite doen om te kiezen (13%) en het niet weten waar informatie beschikbaar is over de verschillende bemiddelingspartners (12%).

Figuur 27: Redenen voor het niet kiezen van een bemiddelingspartner



V: Wat zijn de voornaamste redenen dat u geen keuze kon maken voor een dienstverlener? Vink alles aan wat voor u van toepassing is. (N = 86)

## 5.3. Conclusie

---

### Tevredenheid werkzoekenden

Zowel de kiezers als de niet-kiezers geven aan dat ze tevreden zijn over het feit dat ze zelf een bemiddelingspartner hebben mogen kiezen (of in het geval van de niet-kiezers de kans hebben gekregen om zelf te kiezen).

- Van de kiezers geeft **81%** aan dat ze **(zeer) tevreden** zijn dat ze zelf hebben mogen kiezen.
- Ondanks het feit dat de niet-kiezers geen bemiddelingspartner hebben gekozen, geeft de meerderheid (**58%**) aan dat ze **(zeer) tevreden** zijn met de kans om zelf te mogen kiezen.
- Het gegeven dat de meerderheid van de niet-kiezers tevreden reageert, betekent mogelijk dat de niet-kiezers meer moeite hebben (en bijgevolg mogelijk meer ondersteuning nodig hebben) met het kiezen van een bemiddelingspartner. Deze groep van werkzoekenden is dus niet noodzakelijk gekant tegen het concept van Bemiddelingsvouchers.

### Ervaringen m.b.t. het keuzeproces

- De **meerderheid** van de werkzoekenden (respectievelijk 70% van de kiezers en 62% van de niet-kiezers) geeft aan dat het voor hen **duidelijk is op welke vlakken ze ondersteuning nodig hebben** in hun zoektocht naar werk.
- De **meerderheid** van de kiezers (86%) en niet-kiezers (66%) vindt dat het **duidelijk is welke stappen ze moeten ondernemen** om een bemiddelingspartner te selecteren.
- Een grote groep kiezers (82%) is van mening dat de **informatie** die de **bemiddelingspartner** ter beschikking stellen over hun **aanbod, voldoende duidelijk en volledig** is. Voor de niet-kiezers geldt dit slechts voor een nipte meerderheid van 54%.
- Voor zowel de kiezers als de niet-kiezers reageert een bijzonder **grote meerderheid** (respectievelijk 90% en 83%) dat ze vonden dat ze **voldoende tijd** hadden om een geschikte **bemiddelingspartner te kiezen**.
- Ten slotte geeft drie vierde van de kiezers (75%) aan dat het hen lukte om de verschillende bemiddelingspartners met elkaar te vergelijken. Voor de niet-kiezers geldt dit slechts voor 54% van de respondenten.

Bovenstaande resultaten tonen mogelijk aan op welke vlakken de niet-kiezers ondersteuning nodig hebben om een bemiddelingspartner te kiezen. Zo valt op dat de niet-kiezers over het algemeen wel weten op welke vlakken ze ondersteuning nodig hebben en dat ze voldoende tijd hebben om een keuze te maken. Daarentegen tonen de resultaten dat een veel kleinere groep van niet-kiezers (t.o.v. de kiezers) vindt dat het duidelijk is welke stappen ze moeten ondernemen en dat de aangeboden informatie van de bemiddelingspartners voldoende duidelijk en volledig is.

### Keuzedeterminanten

- De belangrijkste keuzedeterminanten van de kiezers zijn de nabijheid/bereikbaarheid van een bemiddelingspartner (57%), het inhoudelijke aanbod (55%), een gespecialiseerde aanpak (46%) en de klantvriendelijkheid (43%) van de bemiddelingspartner.

- De niet-kiezers geven vooral aan dat ze onvoldoende op de hoogte waren over wat van hen werd verwacht (23%), dat ze de bemiddelingspartner niet konden bereiken voor informatie en afspraken (14%), dat ze weinig moeite hebben gedaan om te kiezen (13%) en dat ze niet wisten waar ze informatie over de bemiddelingspartners konden vinden (12%) als redenen waarom ze niet hebben kunnen kiezen.

## 6. Tewerkstelling en tevredenheid werkzoekenden

Het doel van dit hoofdstuk is om na te gaan wat de impact is van een voucherbegeleidingstraject op de tewerkstelling en tevredenheid van werkzoekenden. Om de impact op tewerkstelling en tevredenheid te vatten werd er data verzameld in heel Vlaanderen (provincies Antwerpen, Limburg, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant, West-Vlaanderen) en dat zowel voor (voormeting: september 2020 tot en met januari 2021) als na (nameting: maart 2021 tot en met juni 2021) de invoering van het voucherbegeleidingstraject in de provincie Antwerpen. De data van zowel voor- als nameting van de provincies Limburg, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen zullen in dit hoofdstuk worden aangewend om na te gaan of er ruimte is voor verbetering inzake tewerkstelling en tevredenheid. Aan de hand van de data van de nameting van de provincie Antwerpen zal vervolgens worden nagegaan wat de impact is van de uitrol van een voucherbegeleidingstraject op tewerkstelling en tevredenheid.

### 6.1. Ruimte voor verbetering

---

Alvorens na te gaan wat de impact is van een voucherbegeleidingstraject op de tewerkstelling en tevredenheid van werkzoekenden is het belangrijk om eerst de vraag te stellen of er ruimte is voor verbetering. Met andere woorden is het dus van belang om na te gaan hoe goed personen die geen voucher ontvangen, scoren op tewerkstelling en tevredenheid. Hiervoor werd, zoals hierboven reeds vermeld, beroep gedaan op de tewerkstellings- en tevredenheidsdata van de provincies Limburg, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen. Er werd gekozen voor deze provincies omdat werkzoekenden die hier woonachtig zijn zowel tijdens de voor- als nameting geen voucher ontvingen en dus onderdeel bleven van de TIBB4-populatie. Tabel 3 en Tabel 4 tonen de gemiddelde waarden voor tewerkstelling en de verschillende tevredenheidsindicatoren (tevredenheid begeleiding: 11 indicatoren, tevredenheid locatie en infrastructuur: 4 indicatoren) per regio en voor de vier provincies samen. Uit kolom (1) van Tabel 3 komt naar voren dat gemiddeld 65% van de TIBB4-populatie werk vindt voor het einde van het begeleidingstraject. Hier is dus mogelijk nog ruimte voor verbetering. Ook betreffende de tevredenheid over de begeleiding (Tabel 3 kolom (2)-(12)) en de tevredenheid over de locatie en infrastructuur (Tabel 4 kolom (1)-(4)) is er nog ruimte voor verbetering. Zo blijkt dat er enkel voor de tevredenheid over de bereikbaarheid van de coach een gemiddelde score van hoger dan vier (tevreden) gegeven wordt. Alle andere tevredenheidsindicatoren hebben een score tussen drie en vier wat overeenkomt met een tevredenheid tussen "noch ontevreden, noch tevreden" en "tevreden". Nu blijkt dat verbetering mogelijk is, zal in het vervolg van dit hoofdstuk worden nagegaan of dit bereikt kan worden met behulp van een voucherbegeleidingstraject.

Tabel 3: Gemiddelde tewerkstelling en tevredenheid begeleiding per regio (o.b.v. voor- en nameting)

	(1) Werk (n = 3300)	(2) Tevredenheid: Algemeen (n = 501)	(3) Tevredenheid: kwaliteit ondersteuning (n = 501)	(4) Tevredenheid: Hoeveelheid ondersteuning (n = 501)	(5) Tevredenheid: Nuttig voor vinden job (n = 501)
Brugge-Oostende-Westhoek	.61	3.65	3.78	3.68	3.48
Gent & Rand	.70	3.62	3.71	3.63	3.45
Kortrijk-Roeselare	.70	3.85	3.92	3.97	3.78
Leuven	.61	3.58	3.77	3.63	3.53
Provincie Limburg	.58	3.78	3.94	3.91	3.74
Vilvoorde	.66	3.29	3.20	3.29	3.11
ZOVL & Waas en Dender	.68	3.71	3.70	3.74	3.72
<b>Vlaanderen (behalve provincie Antwerpen)</b>	<b>.65</b>	<b>3.66</b>	<b>3.74</b>	<b>3.71</b>	<b>3.57</b>
	(6) Tevredenheid: Nodige ondersteuning (n = 501)	(7) Tevredenheid: Aanbevolen ondersteuning (n = 501)	(8) Tevredenheid: Coach goed werk (n = 501)	(9) Tevredenheid: Voldoende tijd besteed (n = 501)	(10) Tevredenheid: Voldoende feedback (n = 501)
Brugge-Oostende-Westhoek	3.55	3.57	3.98	3.95	3.89
Gent & Rand	3.54	3.51	3.83	3.93	3.76
Kortrijk-Roeselare	3.67	3.67	4.13	4.05	4.05
Leuven	3.45	3.63	3.87	3.89	3.77
Provincie Limburg	3.82	3.83	4.20	4.03	3.99
Vilvoorde	3.07	3.22	3.44	3.42	3.20
ZOVL & Waas en Dender	3.61	3.58	3.96	3.94	3.89
<b>Vlaanderen (behalve provincie Antwerpen)</b>	<b>3.56</b>	<b>3.59</b>	<b>3.94</b>	<b>3.91</b>	<b>3.82</b>



	(11) Tevredenheid: Vragen beantwoord (n = 501)	(12) Tevredenheid: Nuttige begeleidingsactiviteiten (n = 501)
Brugge-Oostende-Westhoek	3.94	3.66
Gent & Rand	3.83	3.52
Kortrijk-Roeselare	4.03	3.70
Leuven	3.90	3.44
Provincie Limburg	4.03	3.77
Vilvoorde	3.44	2.98
ZOVL & Waas en Dender	3.74	3.64
<b>Vlaanderen (behalve provincie Antwerpen)</b>	<b>3.85</b>	<b>3.56</b>

Tabel 4: Gemiddelde tevredenheid locatie en infrastructuur per regio (o.b.v. voor- en nameting)

	(1) Tevredenheid: Locatie bereikbaar (n = 360)	(2) Tevredenheid: Coach bereikbaar (n = 501)	(3) Tevredenheid: Goede infrastructuur (n = 308)	(4) Tevredenheid: Goede digitale infrastructuur (n = 446)
Brugge-Oostende- Westhoek	4.26	4.32	3.91	3.93
Gent & Rand	3.75	4.00	3.39	3.66
Kortrijk-Roeselare	4.20	4.25	3.71	4.06
Leuven	4.00	4.13	3.64	3.73
Provincie Limburg	3.93	4.32	3.78	3.89
Vilvoorde	3.21	3.69	3.24	3.32
ZOVL & Waas en Dender	3.93	4.14	3.74	3.85
<b>Vlaanderen (behalve provincie Antwerpen)</b>	<b>3.94</b>	<b>4.14</b>	<b>3.68</b>	<b>3.79</b>

## 6.2. Impact voucherbegeleidingstraject

---

Nu blijkt dat er een mogelijkheid is tot verbetering, zal in het vervolg van dit hoofdstuk worden nagegaan of de uitrol van een voucherbegeleidingstraject hiertoe kan bijdragen. Zoals reeds aangegeven, zal hiervoor de data van de nameting van de provincie Antwerpen worden gebruikt. Eerst zal er gefocust worden op de impact van voucherbegeleiding op tewerkstelling, daarna op de impact van voucherbegeleiding op tevredenheid. Bij beide onderdelen worden eerst de karakteristieken van de steekproef uitvoerig beschreven en vervolgens wordt er een regressieanalyse uitgevoerd.

### 6.2.1. Impact op tewerkstelling

---

#### Karakteristieken steekproef

De volledige steekproef waarvoor een begeleidingstraject werd opgestart in de provincie Antwerpen (vier percelen: Antwerpen, Mechelen, Turnhout, Andere<sup>5</sup>) gedurende de nameting (vier cohorten: maart, april, mei, juni) bestaat uit 1.638 werkzoekenden. Dit begeleidingstraject is ofwel het huidige systeem van arbeidsbemiddeling TIBB4 (Tender intensieve bemiddeling en begeleiding naar werk) ofwel het nieuwe vouchersysteem. In TIBB4 heeft een werkzoekende geen inspraak in de keuze voor een partnerorganisatie aangezien een werkzoekende wordt toegewezen op basis van domicilie. TIBB4 vormt de controlegroep en hieraan werden 732 werkzoekenden toegewezen. In het nieuwe vouchersysteem krijgen werkzoekenden wel de kans geven om zelf een partnerorganisatie te kiezen. Een werkzoekende krijgt een voucher waarmee hij of zij een aantal partnerorganisaties kan contacteren, hun aanbod kan vergelijken en finaal zelf een keuze kan maken. Het vouchersysteem vormt de interventiegroep en wordt aangeboden aan 906 werkzoekenden. Zowel een TIBB4- als een vouchersysteembegeleidingstraject duurt minimaal zes en maximaal negen maanden. Aangezien de dataverzameling liep tot april 2022, zijn er dus vijf cohorten (maart, april, mei, juni, juli) beschikbaar die hun begeleidingstraject volledig hebben afgerond. Omwille van de beperkte omvang van het cohort juli 2021 (147 observaties), werd deze cohort in de analyse buiten beschouwing gelaten.

Tabel 5 geeft de definities van de variabelen die gebruikt worden in de analyses.

---

<sup>5</sup> Het perceel "Andere" bestaat uit werkzoekenden (enkel voucherhouders) die vallen binnen een ander perceel dan Antwerpen, Mechelen of Turnhout.

Tabel 5: Definities variabelen tewerkstelling

Variabele	Definitie
Werk	Dummy = 1 als werkzoekende werk heeft gevonden tijdens de begeleidingsperiode
Voucher toegewezen	Dummy = 1 als werkzoekende een voucher kreeg toegewezen
Voucher gebruikt	Dummy = 1 als werkzoekende een voucher kreeg toegewezen, en een partner heeft gekozen
Leeftijd	
Leeftijd <25	Dummy = 1 als werkzoekende in 2021 jonger dan 25 jaar oud was
Leeftijd 25-34	Dummy = 1 als werkzoekende in 2021 tussen 25 en 34 jaar oud was
Leeftijd 35-44	Dummy = 1 als werkzoekende in 2021 tussen 35 en 44 jaar oud was
Leeftijd 45-54	Dummy = 1 als werkzoekende in 2021 tussen 45 en 54 jaar oud was
Leeftijd >54	Dummy = 1 als werkzoekende in 2021 ouder dan 54 was
Man	Dummy = 1 als werkzoekende man is
Arbeidsbeperking	Dummy = 1 als werkzoekende arbeidsbeperking heeft
Migratieachtergrond	Dummy = 1 als werkzoekende migratieachtergrond heeft
Taalachterstand Nederlands	Dummy = 1 als werkzoekende taalachterstand heeft
Onderwijs	
Opleiding tot 1 <sup>e</sup> graad	Dummy = 1 als werkzoekende hoogstens diploma lager onderwijs of 1 <sup>e</sup> graad secundair onderwijs heeft
Opleiding tot 2 <sup>e</sup> graad	Dummy = 1 als werkzoekende hoogstens diploma 2 <sup>e</sup> graad secundair onderwijs heeft
Opleiding tot 3 <sup>e</sup> graad	Dummy = 1 als werkzoekende hoogstens diploma 3 <sup>e</sup> graad secundair onderwijs heeft
Opleiding hoger onderwijs	Dummy = 1 als werkzoekende diploma hoger onderwijs heeft
Sector	
Sector: Bouw en hout	Dummy = 1 als werkzoekende werk zoekt in sector "bouw en hout"
Sector: Busin. Support, retail/ICT	Dummy = 1 als werkzoekende werk zoekt in sector "business support, retail en ICT"
Sector: Diensten	Dummy = 1 als werkzoekende werk zoekt in sector "Diensten"
Sector: Industrie	Dummy = 1 als werkzoekende werk zoekt in sector "Industrie"
Sector: Transport en logistiek	Dummy = 1 als werkzoekende werk zoekt in sector "Transport en logistiek"
Sector: Zorg en onderwijs	Dummy = 1 als werkzoekende werk zoekt in sector "Zorg en onderwijs"
Sector: overige	Dummy = 1 als werkzoekende werk zoekt in sector "NT2", "Servicelijn", of "Andere"
Perceel	
Antwerpen	Dummy = 1 als werkzoekende valt binnen perceel van Antwerpen
Mechelen	Dummy = 1 als werkzoekende valt binnen perceel van Mechelen
Turnhout	Dummy = 1 als werkzoekende valt binnen perceel van Turnhout
Andere	Dummy = 1 als werkzoekende valt binnen een ander perceel dan Antwerpen, Mechelen of Turnhout
Cohorte	
Cohorte 1	Dummy = 1 als werkzoekende begeleiding start in maart 2021
Cohorte 2	Dummy = 1 als werkzoekende begeleiding start in april 2021
Cohorte 3	Dummy = 1 als werkzoekende begeleiding start in mei 2021
Cohorte 4	Dummy = 1 als werkzoekende begeleiding start in juni 2021

Tabel 6 toont de beschrijvende statistieken voor deze variabelen, zowel voor de volledige steekproef (kolommen (1) en (2)) als voor de controlegroep (kolommen (3) en (4)) en de interventiegroep (kolommen (5) en (6)) afzonderlijk. Zoals weergegeven in de tabel werd 55% van de steekproef toegewezen aan het voucherbegeleidingstraject en werd daadwerkelijk gebruik gemaakt van de voucher door 25% van de werkzoekenden in de steekproef. Uiteindelijk vond 58% van de volledige steekproef werk, voor de interventie- en controlegroep afzonderlijk was dit respectievelijk 61% en 55%. Het lijkt er dus op het eerste zicht op dat het vouchersysteem de kans op werk vinden vergroot. Verder blijkt dat het grootste aandeel van de steekproef (58%) uit het perceel Antwerpen komt, gevolgd door Mechelen (22%), Turnhout (18%) en andere (2%). Wanneer de cohorten in beschouwing worden genomen, blijkt dat het grootste aandeel van de werkzoekenden is toegewezen aan een begeleidingstraject in maart 2021 (29%), gevolgd door april 2021 (27%), mei 2021 (23%) en juni (21%).

Tabel 6 omvat ook de socio-demografische karakteristieken van zowel de volledige steekproef als van de interventie- en controlegroep afzonderlijk. Kolom (7) toont de verschillen tussen de interventie- en controlegroep. Als de randomisatie correct is verlopen, dan zouden de verschillen tussen de twee groepen verwaarloosbaar moeten zijn. Om na te gaan of de interventie- en controlegroep vergelijkbaar zijn, werd er bijkomend aan de hand van een OLS-schatting<sup>6</sup> voor elk socio-demografisch kenmerk nagegaan of het verschil tussen deze groepen ook statistisch significant is (zie kolom (8)). In de interventiegroep is de kans 4%-punten groter dan in de controlegroep dat een werkzoekende jonger is dan 25 jaar (10% significantieniveau (s.n.)). Daarnaast is de kans 3%-punten lager dat de werkzoekende maximaal een opleidingsniveau van het lager onderwijs of de eerste graad secundair onderwijs heeft in de interventiegroep (10% s.n.). Tot slot blijkt dat werkzoekenden in de interventiegroep vaker werk zoeken in de sector business support, retail en ICT (10%-punten, 1% s.n.) en de sector industrie (3%-punten, 10% s.n.) en minder vaak in de sector overige (17%-punten, 1% s.n.). Voor de andere socio-demografische kenmerken is er geen significant verschil tussen de interventie- en controlegroep. Dat wil zeggen dat het gevonden verschil aan toeval toe te wijzen is. De resultaten tonen dat de randomisatie niet geheel is gelukt (uit nazicht blijkt inderdaad dat de willekeurige toewijzing op basis van de rijksregisternummers niet steeds correct is verlopen), maar de verschillen zijn voornamelijk beperkt tot de sectoren. Om die reden is het dan ook belangrijk dat we in onze regressiemodellen steeds controleren voor deze sectoren

---

<sup>6</sup> Er werd gecontroleerd voor perceel en cohort.

Tabel 6: Beschrijvende statistieken tewerkstelling

Variabele	Volledige steekproef (N = 1,638)		Controlegroep (#voucher) (N = 732)		Interventiegroep (=voucher) (N = 906)		Verschillen tussen interventie- (5) en controlegroep (3)	
	(1) Gemidd.	(2) Std.dev.	(3) Gemidd.	(4) Std.dev.	(5) Gemidd.	(6) Std.dev.	(7) Verschil gemiddelde	(8) OLS schatting
Voucher toegewezen	0.55	0.50						
Voucher gebruikt	0.25	0.44						
Werk	0.58	0.49	0.55	0.50	0.61	0.49		
Perceel								
Antwerpen	0.58	0.49	0.62	0.49	0.55	0.50	0.07	
Mechelen	0.22	0.41	0.20	0.40	0.23	0.42	-0.03	
Turnhout	0.18	0.38	0.18	0.38	0.18	0.39	0.00	
Andere	0.02	0.13	0.00	0.00	0.03	0.18	-0.03	
Cohorte								
Cohorte 1	0.29	0.45	0.44	0.50	0.17	0.37	0.27	
Cohorte 2	0.27	0.44	0.25	0.44	0.28	0.45	-0.03	
Cohorte 3	0.23	0.42	0.17	0.38	0.28	0.45	-0.11	
Cohorte 4	0.21	0.41	0.13	0.34	0.27	0.44	-0.14	
Leeftijd								
Leeftijd <25	0.18	0.38	0.16	0.36	0.20	0.40	-0.04	0.04*
Leeftijd 25-34	0.31	0.46	0.32	0.47	0.30	0.46	0.02	-0.02
Leeftijd 35-44	0.23	0.42	0.24	0.43	0.22	0.41	0.02	-0.02
Leeftijd 45-54	0.15	0.36	0.15	0.36	0.15	0.36	0.00	0.01
Leeftijd >54	0.13	0.34	0.13	0.34	0.13	0.34	0.00	-0.01
Man	0.51	0.50	0.50	0.50	0.51	0.50	-0.01	0.01
Arbeidsbeperking	0.04	0.20	0.05	0.21	0.04	0.19	0.01	-0.01
Migratieachtergrond	0.35	0.48	0.38	0.48	0.33	0.47	0.05	-0.03
Taalachterstand Nederlands	0.02	0.13	0.01	0.12	0.02	0.13	-0.01	0.01
Onderwijs								
Opleiding tot 1 <sup>e</sup> graad	0.11	0.31	0.12	0.33	0.09	0.29	0.03	-0.03*
Opleiding tot 2 <sup>e</sup> graad	0.21	0.41	0.22	0.41	0.21	0.40	0.01	-0.01
Opleiding tot 3 <sup>e</sup> graad	0.46	0.50	0.45	0.50	0.47	0.50	-0.02	0.02
Opleiding hoger onderwijs	0.22	0.42	0.21	0.41	0.23	0.42	-0.02	0.02
Sector								
Sector: Bouw en hout	0.06	0.24	0.06	0.24	0.07	0.25	-0.01	0.01
Sector: Busin. Support, retail/ICT	0.37	0.48	0.31	0.46	0.42	0.49	-0.11	0.1***
Sector: Diensten	0.16	0.36	0.17	0.37	0.15	0.36	0.02	-0.02
Sector: Industrie	0.14	0.34	0.12	0.32	0.15	0.36	-0.03	0.03*
Sector: Transport en logistiek	0.08	0.28	0.08	0.28	0.08	0.28	0.00	0.01
Sector: Zorg en onderwijs	0.09	0.29	0.08	0.27	0.10	0.30	-0.02	0.02
Sector: overige	0.09	0.29	0.18	0.38	0.02	0.14	0.16	-0.17***

Wanneer de interventiegroep verder ontleed wordt, blijkt dat er van de 906 werkzoekenden die worden toegewezen aan het vouchersysteem 432 werkzoekenden daadwerkelijk een partnerorganisatie kiezen (hierna verwijzen we naar 'kiezers'). De overige 474 werkzoekenden hebben dat om verschillende redenen niet gedaan (hierna verwijzen we naar 'niet-kiezers'). 312 werkzoekenden kozen geen partner simpelweg omdat ze na de eerste opdracht al werk vonden. De beschrijvende statistieken van de kiezers, de niet-kiezers en de niet-kiezers met redenen anders dan werk worden weergegeven in Tabel 7. Daaruit komt naar voren dat 55% van de kiezers en 66% van de niet-kiezers uiteindelijk werk vonden. Verder blijkt dat het grootste aandeel van werkzoekenden voor alle drie de groepen uit het perceel Antwerpen komt, gevolgd door Mechelen, Turnhout en andere. Wanneer de cohorten in beschouwing worden genomen, blijkt dat slechts een beperkt aantal van de kiezers toegewezen is aan een begeleidingstraject in maart 2021 (4%). Het merendeel is namelijk toegewezen in juni 2021 (35%), gevolgd door mei 2021 (33%) en april 2021 (27%). Bij de volledige groep niet-kiezers en de niet-kiezers met redenen anders dan werk gevonden wordt een andere volgorde vastgesteld. Bij deze groepen zijn de meeste werkzoekenden toegewezen in april 2021 (resp. 30% en 30%) en maart 2021 (resp. 28% en 27%). Voor de volledige groep niet-kiezers volgen daarna mei 2021 (23%) en juni 2021 (19%). Voor de niet-kiezers met andere redenen dan werk komt eerst juni 2021 (23%) en dan mei 2021 (20%).

Om na te gaan of de kiezers vergelijkbaar zijn met de niet-kiezers, werd er voor elk socio-demografisch kenmerk een t-test uitgevoerd om na te gaan of het verschil in gemiddelde tussen de groepen significant is. De resultaten hiervan staan in kolom (5) van Tabel 7. Er wordt een significant verschil vastgesteld voor één categorie van leeftijd, één categorie van onderwijs en twee sectoren. Zo hebben niet-kiezers 9%-punten meer kans dan kiezers om jonger te zijn dan 25 jaar (1% s.n.). Daarnaast is de kans op een diploma hoger onderwijs 9%-punten lager voor niet-kiezers. Tot slot blijkt dat niet-kiezers minder werk zoeken in de sector business support, retail en ICT (6%-punten, 10% s.n.) en vaker in de sector transport en logistiek (5%-punten, 5% s.n.). Voor de andere (categorieën van) socio-demografische kenmerken werd er geen significant verschil vastgesteld.

De niet-kiezers omvatten echter ook 312 werkzoekenden die niet kozen simpelweg omdat ze na de eerste opdracht werk vonden of uitzicht hadden op werk. Om de opname van vouchers te vergroten, is het vooral belangrijk te weten waarom de *andere* niet-kiezers (d.i. degenen die geen partner kozen, ondanks dat ze nog geen werk hebben gevonden) geen partner hebben gekozen. Een vergelijking tussen de kiezers en de niet-kiezers met redenen anders dan werk gevonden lijkt daarom relevanter om na te gaan waarin kiezers en niet-kiezers van elkaar verschillen dan een vergelijking met de volledige groep niet-kiezers zoals hierboven werd uitgevoerd. Ook hier werd er voor elk socio-demografisch kenmerk een t-test uitgevoerd. De resultaten worden weergegeven in kolom (8) van Tabel 7, waaruit blijkt dat er een significant verschil wordt vastgesteld voor twee categorieën van leeftijd, twee categorieën van onderwijs en twee categorieën van sector. Een niet-kiezer zonder werk heeft namelijk 7%-punten meer kans om jonger te zijn dan 25 jaar (5% s.n.) en 6%-punten minder kans om tussen 45- en 54-jaar oud te zijn (10% s.n.) dan een kiezer. Verder heeft een niet-kiezer 9%-punten meer kans om maximaal een diploma van de tweede graad secundair onderwijs te hebben behaald (5% s.n.) en 11%-punten minder kans op een diploma hoger onderwijs (1% s.n.). Tot slot zoeken niet-kiezers zonder werk minder vaak werk in de sector business support, retail en ICT (9%-punten, 10% s.n.) en vaker werk in de sector transport en logistiek (4%-punten, 10% s.n.).

Om de *take-up* van vouchers te vergroten, wordt dus best gefocust op de jongeren (<25-jaar), en werkzoekenden die werk zoeken in de sector transport en logistiek. Wat opleidingsniveau betreft lijken de resultaten eerder in de richting te wijzen dat vooral laaggeschoolden minder kiezen (werkzoekenden met een diploma hoger onderwijs zijn vaker kiezers, werkzoekenden met slechts een diploma 2<sup>e</sup> graad secundair onderwijs zijn vaker niet-kiezers). Personen met beperkte digitale vaardigheden werden door betrokken VDAB-bemiddelaars en partnerorganisatie ook aangehaald als een groep die extra ondersteuning vergt. Er zijn echter geen gegevens beschikbaar over de digitale vaardigheden van de voucherhouders waardoor er niet kan gecontroleerd worden of de niet-kiezers ook vaker niet-digitaalvaardig zijn.

Tabel 7: Beschrijvende statistieken tewerkstelling (kiezers en niet-kiezers)

Variabele	Interventiegroep: kiezers (N = 432)		Interventiegroep: niet-kiezers (N = 474)		Verschillen tussen niet-kiezers (3) en kiezers (1)	Interventiegroep: niet-kiezers met redenen anders dan werk gevonden (N = 162)		Verschillen tussen niet-kiezers met redenen anders dan werk gevonden (6) en kiezers (1)
	(1) Gemidd.	(2) Std.dev.	(3) Gemidd.	(4) Std.dev.		(5) Verschil gemiddelde	(6) Gemidd.	
Werk	0.55	0.50	0.66	0.47				
Perceel								
Antwerpen	0.54	0.50	0.57	0.50		0.60	0.49	
Mechelen	0.26	0.44	0.20	0.40		0.23	0.43	
Turnhout	0.18	0.38	0.19	0.39		0.14	0.35	
Andere	0.03	0.16	0.04	0.19		0.02	0.16	
Cohorte								
Cohorte 1	0.04	0.21	0.28	0.45		0.27	0.45	
Cohorte 2	0.27	0.45	0.30	0.46		0.30	0.46	
Cohorte 3	0.33	0.47	0.23	0.42		0.20	0.40	
Cohorte 4	0.35	0.48	0.19	0.39		0.23	0.42	
Leeftijd								
Leeftijd <25	0.15	0.35	0.24	0.43	0.09***	0.22	0.42	0.07**
Leeftijd 25-34	0.31	0.46	0.29	0.45	-0.02	0.31	0.47	0.00
Leeftijd 35-44	0.22	0.42	0.22	0.41	0.00	0.20	0.40	-0.02
Leeftijd 45-54	0.17	0.38	0.13	0.34	-0.04	0.11	0.32	-0.06*
Leeftijd >54	0.15	0.35	0.12	0.33	-0.03	0.15	0.36	0.00
Man	0.49	0.50	0.53	0.50	0.04	0.54	0.50	0.05
Arbeidsbeperking	0.04	0.19	0.04	0.19	0.00	0.04	0.19	0.00
Migratieachtergrond	0.32	0.47	0.33	0.47	0.01	0.36	0.48	0.04
Taalachterstand Nederlands	0.01	0.12	0.02	0.14	0.01	0.02	0.16	0.01
Onderwijs								
Opleiding tot 1 <sup>e</sup> graad	0.07	0.26	0.11	0.31	0.04	0.10	0.30	0.03
Opleiding tot 2 <sup>e</sup> graad	0.19	0.39	0.22	0.41	0.03	0.28	0.45	0.09**
Opleiding tot 3 <sup>e</sup> graad	0.46	0.50	0.49	0.50	0.03	0.45	0.50	-0.01
Opleiding hoger onderwijs	0.28	0.45	0.19	0.39	-0.09***	0.17	0.38	-0.11***
Sector								
Sector: Bouw en hout	0.05	0.22	0.08	0.27	0.03	0.07	0.26	0.02
Sector: Busin. Support, retail/ICT	0.45	0.50	0.39	0.49	-0.06*	0.36	0.48	-0.09*
Sector: Diensten	0.16	0.36	0.15	0.36	-0.01	0.19	0.39	0.03
Sector: Industrie	0.16	0.36	0.15	0.36	-0.01	0.14	0.34	-0.02
Sector: Transport en logistiek	0.06	0.24	0.11	0.31	0.05**	0.10	0.31	0.04*
Sector: Zorg en onderwijs	0.11	0.31	0.10	0.30	-0.01	0.10	0.30	-0.01
Sector: overige	0.02	0.13	0.03	0.16	0.01	0.04	0.19	0.02



## Regressieanalyses

Op basis van de hierboven besproken steekproef van 1.638 werkzoekenden, werd nagegaan wat het causaal effect is van een voucherbegeleidingstraject op tewerkstelling. De gemiddelden zoals hierboven beschreven (d.i. werkzoekenden toegewezen aan het vouchersysteem hebben 6 procentpunten meer kans op werk te vinden (61% versus 55%)), kunnen mogelijk vertekend worden door verschillen in de interventie- en controlegroep door imperfecte randomisatie (zie kolom (8) van Tabel 4 voor verschillen in bepaalde karakteristieken) en door het feit dat niet iedereen die de voucher krijgt toegewezen, het daadwerkelijk gebruikt (zie Tabel 5). De regressieresultaten worden weergegeven in

Tabel 8. Voor de volledigheid rapporteren we alle coëfficiënten (dus ook voor de controlevariabelen), maar relevant hier zijn de resultaten voor de variabelen 'Voucher toegewezen' en 'Voucher gebruikt'.

Kolom (1) geeft weer dat het *toewijzen van vouchers* de kans op het vinden van werk verhoogt met 6%-punten. Dit effect is significant op een 5% significantieniveau. Uit de beschrijving van de steekproef bleek echter dat er sprake is van *non-compliance* aangezien slechts minder dan de helft van de werkzoekenden toegewezen aan een voucherbegeleidingstraject daadwerkelijk ook een partnerorganisatie koos (432 van de 906). Enkel deze groep is dus effectief blootgesteld aan de 'treatment' of de interventie, wat kan zorgen voor een onderschatting van het effect van de voucherbegeleiding wanneer er gewerkt wordt met "voucher toegewezen" (aangezien niet iedereen die de kans ertoe krijgt de voucher daadwerkelijk gebruikt, en daardoor het positieve effect op het vinden van werk misloopt). Het effect van het toewijzen van een voucher op het vinden van werk, wordt ook het *Intention To Treat (ITT) effect* genoemd en komt in het geval van non-compliance niet overeen met het effect van het gebruiken van een voucher op het vinden van werk.

Om die reden werd er in tweede instantie nagegaan wat het effect is van het werkelijk gebruiken van vouchers op tewerkstelling. Aangezien het gebruik van vouchers door de aanwezigheid van non-compliance niet langer random is en het uitvoeren van een OLS-regressie dus tot biased resultaten zou leiden, werd er gebruik gemaakt van een *Instrumental Variable (IV) approach*. Deze benadering maakt gebruik van een bijkomende variabele die gecorreleerd is met de outcome (in ons geval tewerkstelling) door het causale effect ervan op de treatment (in ons geval het gebruik van vouchers). Deze variabele wordt het instrument genoemd en is in deze studie het toewijzen van vouchers.

Om een *IV-approach* uit te kunnen voeren moet het instrument aan drie voorwaarden voldoen. Ten eerste moet het een causaal effect hebben op de treatment (*relevance condition*). Dat is in deze studie het geval aangezien toewijzing aan een voucher een invloed heeft op de kans dat een werkzoekende er gebruik van maakt. Enkel werkzoekenden toegewezen aan een voucher kunnen deze namelijk gebruiken. Ten tweede mag het instrument geen directe impact hebben op de outcome (in ons geval tewerkstelling) (*exclusion restriction*). Er kan aangenomen worden dat ook hieraan voldaan is in de studie. Ten slotte moet er voldaan worden aan de *exogeneity assumption*. Dat is het geval wanneer het instrument random is toegewezen aan de eenheden. Aangezien toewijzing aan voucher in deze studie random plaatsvond op basis van rijksregisternummer, is ook hieraan voldaan. Uit bovenstaande komt naar voren dat het dus gerechtvaardigd was om gebruik te maken van de *IV-approach*.

Om het effect van het gebruik van een voucher op tewerkstelling te schatten zonder bias, werd er gebruik gemaakt van een *Two Stage Least Square (2SLS)* schatting. Dat is een schattingsmethode die gebruik maakt van twee stappen. In de eerste stap wordt de toewijzing aan vouchers gebruikt als een IV om de kans op het gebruik van vouchers te schatten. In de tweede stap wordt de geschatte kans op het gebruik van vouchers gebruikt om het effect op tewerkstelling te schatten. Het is belangrijk om op te merken dat een 2SLS-schatting anders geïnterpreteerd dient te worden dan een OLS-schatting. Zo beschrijft een OLS-schatting het gemiddelde verschil in tewerkstelling tussen degenen die een voucher gebruiken en degenen die geen voucher gebruiken (*Average Treatment Effect (ATE)*), terwijl een IV-schatting enkel het effect van het gebruik van een voucher beschrijft voor de populatie wiens keuze van behandeling beïnvloed wordt door het instrument (*Local Average Treatment Effect (LATE)*). Daarmee worden de

werkzoekenden bedoeld die enkel een voucher gebruiken wanneer ze hieraan worden toegewezen. Deze groep wordt ook wel de *compliers* genoemd.

De resultaten van de 2SLS-schatting worden weergegeven in kolom (2) van Tabel 8. Daaruit komt naar voren dat het gebruik van vouchers (en dus het zelf kiezen van een partnerorganisatie) de kans op het vinden van werk van de *compliers* verhoogt met liefst 15%-punten (5% s.n.). Het effect van het daadwerkelijk gebruiken van een voucher is dus groter dan het effect van toewijzing van een voucher. Dat impliceert dat het effect van de vouchers aanzienlijk kan vergroten als VDAB ervoor kan zorgen dat meer toegewezen werkzoekenden de voucher ook effectief gebruiken (of door het vouchersysteem overal uit te rollen). Merk op dat het effect van 15%-punten een heel mooi resultaat is: in de steekproef is de gemiddelde kans op het vinden van werk 58%. Een interventie-effect van 15%-punten betekent dus dat het vouchersysteem het vinden van werk verhoogt met bijna 26%.

Tabel 8: Regressieresultaten tewerkstelling

	(1)	(2)
Voucher toegewezen	0.06** (0.03)	
Voucher gebruikt		0.15** (0.07)
Leeftijd <25	0.13*** (0.05)	0.15*** (0.05)
Leeftijd 25-34	0.14*** (0.04)	0.14*** (0.04)
Leeftijd 35-44	0.15*** (0.04)	0.15*** (0.04)
Leeftijd 45-54	0.11** (0.05)	0.11** (0.05)
Man	-0.04 (0.03)	-0.04 (0.03)
Arbeidsbeperking	0.03 (0.06)	0.03 (0.06)
Migratieachtergrond	-0.03 (0.03)	-0.03 (0.03)
Taalachterstand	-0.05 (0.10)	-0.05 (0.10)
Opleiding tot 1e graad	-0.02 (0.05)	-0.01 (0.05)
Opleiding 2e graad	-0.13*** (0.04)	-0.12*** (0.04)
Opleiding 3e graad	-0.03 (0.03)	-0.02 (0.03)
Sector: Bouw en hout	0.01 (0.07)	0.01 (0.07)
Sector: Busin.Support,Retail/ICT	-0.03 (0.05)	-0.04 (0.05)
Sector: Diensten	-0.04 (0.05)	-0.05 (0.05)
Sector: Industrie	0.03 (0.06)	0.02 (0.06)
Sector: Transport en logistiek	-0.00 (0.06)	0.00 (0.06)
Sector: Zorg en onderwijs	0.05 (0.06)	0.04 (0.06)
Antwerpen	-0.05 (0.09)	-0.07 (0.09)
Mechelen	-0.04 (0.09)	-0.08 (0.10)
Turnhout	0.04 (0.09)	0.02 (0.10)
Cohorte 1	0.06 (0.04)	0.09** (0.04)
Cohorte 2	0.09** (0.04)	0.11*** (0.04)
Cohorte 3	0.06* (0.04)	0.07* (0.04)
N	1,638	1,638

## 6.2.2. Tevredenheid werkzoekenden

---

### Karakteristieken steekproef

De tevredenheidssteekproef is een subgroep van de tewerkstellingssteekproef aangezien deze enkel de werkzoekenden uit de tewerkstellingssteekproef omvat die de tevredenheidsvragenlijst hebben ingevuld. De volledige tevredenheidssteekproef bestaat uit 268 werkzoekenden. Hiervan waren 133 werkzoekenden toegewezen aan een voucherbegeleidingstraject en 135 aan een TIBB4-begeleiding. Uiteindelijk volgden 129 werkzoekenden daadwerkelijk een voucherbegeleidingstraject.

Tabel 9 geeft de definities van de verschillende variabelen uit de tevredenheidsvragenlijst weer.

Tabel 9: Definities variabelen tevredenheid

Variabele	Stelling
<b>Tevredenheid begeleiding</b>	
Ondersteuning (algemeen)	Hoe tevreden bent u over de ondersteuning in uw zoektocht naar werk door de partnerorganisatie? (zeer ontevreden, tevreden, noch ontevreden, noch tevreden, tevreden, zeer tevreden)
Kwaliteit ondersteuning	Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ik heb gekregen (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Hoeveelheid ondersteuning	Ik ben tevreden over de hoeveelheid ondersteuning die ik heb gekregen (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Nuttig voor vinden job	Ik kan wat ik geleerd heb, gebruiken om een job te vinden (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Nodige ondersteuning	Ik heb de ondersteuning gekregen die ik nodig had (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Aanbevolen ondersteuning	Ik zou de ondersteuning door de partnerorganisatie aan anderen aanbevelen (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Coach goed werk	Mijn coach heeft goed werk geleverd (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Voldoende tijd besteed	Er werd voldoende tijd voor mij uitgetrokken (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Voldoende feedback	Ik kreeg voldoende feedback (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Vragen beantwoord	De vragen die ik had, werden beantwoord (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Nuttige begeleidings-activiteiten	Ik kreeg meerdere nuttige begeleidingsactiviteiten aangeboden (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
<b>Tevredenheid bereikbaarheid en infrastructuur</b>	
Locatie bereikbaar	Het kantoor van de partnerorganisatie was gemakkelijk fysiek bereikbaar (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord, Niet van toepassing, de ondersteuning was voornamelijk digitaal)
Coach bereikbaar	Ik kon mijn coach gemakkelijk bereiken (bijvoorbeeld via telefoon, e-mail, enzovoort) (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord).
Goede infrastructuur	Ik ben tevreden over de infrastructuur (bijvoorbeeld kantoorruimten, leslokalen, beschikbare laptops, enzovoort) van de partnerorganisatie (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord, Niet van toepassing, de ondersteuning was voornamelijk digitaal).
Goede digitale infrastructuur	Ik ben tevreden over de digitale infrastructuur (bijvoorbeeld website, online trainingsplatform, online modules, enzovoort) van de partnerorganisatie (helemaal niet akkoord, niet akkoord, noch akkoord, noch niet akkoord, akkoord, helemaal akkoord, Niet van toepassing, de ondersteuning was niet digitaal).
<b>Soort training</b>	
1-op-1 training	Hoe frequent werd er gebruik gemaakt van 1-op-1 training (nooit, zelden, soms, vaak, heel vaak).
Groepstraining	Hoe frequent werd er gebruik gemaakt van groepstraining (nooit, zelden, soms, vaak, heel vaak).
Online training	Hoe frequent werd er gebruik gemaakt van online training (nooit, zelden, soms, vaak, heel vaak).
Training ter plaatse	Hoe frequent werd er gebruik gemaakt van training ter plaatse (nooit, zelden, soms, vaak, heel vaak).

Tabel 10 geeft de beschrijvende statistieken voor de tevredenheidsvariabelen weer. Het valt op dat de variabelen "locatie bereikbaar", "goede infrastructuur" en "goede digitale infrastructuur" niet voor de volledige steekproef beschikbaar zijn. De verklaring hiervoor is de antwoordmogelijkheid "niet van toepassing" bij deze variabelen. Voor de tevredenheidsvariabelen betreffende tevredenheid begeleiding en tevredenheid bereikbaarheid en infrastructuur wordt er naar de score op de likert schaal gekeken, maar worden er ook dummy variabelen in beschouwing genomen. De score op de likert schaal is minimaal één en maximaal vijf, waarbij één staat voor helemaal niet akkoord/zeer ontevreden en vijf voor helemaal akkoord/zeer tevreden. Het gemiddelde van 3.77 bij algemene tevredenheid begeleiding houdt dus in dat werkzoekenden gemiddeld een score van 3.77 gaven op de likert schaal. Dat sluit het dichtst aan bij een score van vier wat staat voor "tevreden". De dummy variabelen hebben een waarde van nul wanneer er door de werkzoekende een score van drie of minder werd gegeven op de likert schaal en een score van één wanneer er een score hoger dan drie werd gegeven op de likert schaal. Het gemiddelde van 0.71 bij algemene tevredenheid begeleiding wordt dus geïnterpreteerd als: 71% van de respondenten gaf een score van hoger dan drie aan algemene tevredenheid. Voor het voorkomen van verschillende soorten training wordt enkel de likert schaal in beschouwing genomen. Hierbij staat de waarde één voor nooit en de waarde vijf voor heel vaak.

*Tabel 10: Beschrijvende statistieken tevredenheid*

Variabele	Likert			Dummies		
	N	Gemidd.	Std.Dev.	N	Gemidd.	Std.Dev.
Tevredenheid begeleiding						
Algemeen	268	3.77	1.11	268	0.71	0.45
Kwaliteit ondersteuning	268	3.85	1.00	268	0.76	0.43
Hoeveelheid ondersteuning	268	3.79	1.01	268	0.72	0.45
Nuttig voor vinden job	268	3.75	1.06	268	0.71	0.45
Nodige ondersteuning	268	3.74	1.11	268	0.72	0.45
Aanbevolen ondersteuning	268	3.73	1.15	268	0.72	0.45
Coach goed werk	268	4.07	0.96	268	0.79	0.41
Voldoende tijd besteed	268	4.04	0.92	268	0.82	0.38
Voldoende feedback	268	3.96	1.03	268	0.78	0.41
Vragen beantwoord	268	4.03	0.93	268	0.81	0.39
Nuttige begeleidings-activiteiten	268	3.66	1.06	268	0.65	0.48
Tevredenheid bereikbaarheid en infrastructuur						
Locatie bereikbaar	180	3.88	1.08	180	0.73	0.45
Coach bereikbaar	268	4.25	0.82	268	0.88	0.32
Goede infrastructuur	156	3.81	1.02	156	0.71	0.46
Goede digitale infrastructuur	245	3.98	0.98	245	0.77	0.42
Soort training						
1-op-1 training	268	3.00	1.23			
Groepstraining	268	2.44	1.21			
Online training	268	2.88	1.22			
Training ter plaatse	268	2.07	1.22			



## Regressieanalyses

Op basis van de tevredenheidssteekproef van 268 werkzoekenden, werd het effect van een voucherbegeleidingstraject op verschillende onderdelen van tevredenheid van de werkzoekende nagegaan. De resultaten worden weergegeven in

Tabel 11 tot en met Tabel 15. Het is hierbij belangrijk om op te merken dat er net zoals bij de regressies aangaande de tewerkstelling ook gecontroleerd wordt voor leeftijd, geslacht, arbeidsbeperking, migratieachtergrond, taalachterstand, opleidingsniveau, sector, perceel en cohort. Omdat ook hier een deel van de werkzoekenden in de interventiegroep de voucher uiteindelijk niet gebruikt (niet-kiezers), kijken we naar het effect van het daadwerkelijk gebruiken van de voucher (en niet de toewijzing aan het vouchersysteem an sich) en wordt er net zoals bij de regressies aangaande tewerkstelling gebruik gemaakt van een *Instrumental Variable (IV) approach* (Zie "6.2 Regressieanalyses" voor meer info betreffende deze methode).

Tabel 11 (likert) en Tabel 12 (dummy variabelen) presenteren de resultaten betreffende de tevredenheid van de begeleiding weer. Uit

Tabel 11 komt een positief en significant effect van het volgen van een voucherbegeleidingstraject op de hoeveelheid ondersteuning (5% s.n.), het nut van de ondersteuning voor het vinden van een job (10% s.n.), het aanbevelen van de ondersteuning aan anderen (10% s.n.), het werk van de coach (1% s.n.), het besteden van voldoende tijd aan de werkzoekende (5% s.n.) en het geven van voldoende feedback aan de werkzoekende (10% s.n.) naar voren. Aangezien er hier gekeken wordt naar de scores op de likert schaal, moeten deze effecten als volgt geïnterpreteerd worden: het volgen van een voucherbegeleidingstraject, verhoogt de tevredenheid over de hoeveelheid gekregen ondersteuning met 0.31 punten op de likert schaal. Voor de algemene tevredenheid, de kwaliteit van de ondersteuning, het krijgen van de nodige ondersteuning, het beantwoorden van de vragen en het nut van de begeleidingsactiviteiten worden ook positieve effecten van een voucherbegeleidingstraject vastgesteld, maar deze zijn niet significant. Dat wil zeggen dat ze aan toeval te wijten zijn. Tabel 12 toont een positief en significant effect van het volgen van een voucherbegeleidingstraject op de hoeveelheid ondersteuning (5% s.n.), het aanbevelen van de ondersteuning aan anderen (5% s.n.), het werk van de coach (5% s.n.) en het besteden van voldoende tijd aan de werkzoekende (1% s.n.). De significantie van het positieve effect op het nut van de ondersteuning voor het vinden van een job en het geven van voldoende feedback aan de werkzoekende verdwijnt dus wanneer er gewerkt wordt met dummy variabelen in plaats van de score op de likert schaal. Het effect van de overige variabelen blijft ook hier positief, maar niet significant. Omdat er in Tabel 12 gewerkt wordt met dummy variabelen, moeten de resultaten op volgende wijze geïnterpreteerd worden: het volgen van een voucherbegeleidingstraject, verhoogt de kans dat een werkzoekende een score van meer dan drie geeft aan de tevredenheid over de hoeveelheid ondersteuning op de likert schaal met 16%-punten.

Tabel 11: Regressieresultaten tevredenheid begeleiding (likert)

	(1) Algemeen	(2) Kwaliteit ondersteuning	(3) Hoeveelheid onder- steuning	(4) Nuttig voor vinden job	(5) Nodige ondersteuning	(6) Aanbevolen ondersteuning
Voucher gebruikt	0.11 (0.17)	0.20 (0.14)	0.31** (0.15)	0.26* (0.15)	0.16 (0.16)	0.30* (0.16)
N	268	268	268	268	268	268
	(7) Coach goed werk	(8) Voldoende tijd bested	(9) Voldoende feedback	(10) Vragen beantwoord	(11) Nuttige begeleidings- activiteiten	
Voucher gebruikt	0.36*** (0.14)	0.28** (0.13)	0.28* (0.14)	0.11 (0.12)	0.13 (0.14)	
N	268	268	268	268	268	

Tabel 12: Regressieresultaten tevredenheid begeleiding (dummy variabelen)

	(1) Algemeen	(2) Kwaliteit ondersteuning	(3) Hoeveelheid onder- steuning	(4) Nuttig voor vinden job	(5) Nodige ondersteuning	(6) Aanbevolen ondersteuning
Voucher gebruikt	0.06 (0.07)	0.08 (0.06)	0.16** (0.07)	0.07 (0.07)	0.08 (0.07)	0.14** (0.07)
N	268	268	268	268	268	268
	(7) Coach goed werk	(8) Voldoende tijd bested	(9) Voldoende feedback	(10) Vragen beantwoord	(11) Nuttige begeleidings- activiteiten	
Voucher gebruikt	0.12** (0.06)	0.18*** (0.05)	0.09 (0.06)	0.06 (0.05)	0.09 (0.07)	
N	268	268	268	268	268	

De resultaten betreffende de tevredenheid over de bereikbaarheid en de infrastructuur worden getoond in Tabel 13 (likert) en

Tabel 14 (dummy variabelen). In Tabel 13 wordt op elke variabele een positief effect van een voucherbegeleidingstraject vastgesteld, al zijn de effecten enkel significant voor bereikbaarheid van de coach (1% s.n.) en digitale infrastructuur (10% s.n.). Het volgen van een voucherbegeleidingstraject verhoogt de tevredenheid over de bereikbaarheid van de coach en de kwaliteit van de digitale infrastructuur op de likert schaal met respectievelijk 0.40 en 0.24 punten. In

Tabel 14 is enkel het positieve effect van het volgen van een voucherbegeleidingstraject op de bereikbaarheid van de coach significant (1% s.n.). Het volgen van een voucherbegeleidingstraject, verhoogt de kans dat een werkzoekende een score van meer dan drie geeft aan de bereikbaarheid van de coach op de likert schaal met 14%-punten.

*Tabel 13: Regressieresultaten tevredenheid bereikbaarheid en infrastructuur (likert)*

	(1) Locatie bereikbaar	(2) Coach bereikbaar	(3) Goede infrastructuur	(4) Goede digitale infrastructuur
Voucher gebruikt	0.09 (0.17)	0.40*** (0.12)	0.11 (0.16)	0.24* (0.13)
N	180	268	156	245

Tabel 14: Regressieresultaten tevredenheid bereikbaarheid en infrastructuur (dummy variabelen)

	(1) Locatie bereikbaar	(2) Coach bereikbaar	(3) Goede infrastructuur	(4) Goede digitale infrastructuur
Voucher gebruikt	0.00 (0.07)	0.14*** (0.05)	0.08 (0.08)	0.08 (0.06)
N	180	268	156	245

Tot slot worden de resultaten betreffende het soort training dat werkzoekenden ontvangen, weergegeven in Tabel 15. Zoals weergegeven in kolom (2) wordt er een negatief en significant effect vastgesteld op de frequentie van groepstrainingen. Werkzoekenden die een voucherbegeleidingstraject hebben gevolgd krijgen dus minder vaak groepstrainingen. Dit zou erop kunnen wijzen dat de partnerorganisatie in het voucherbegeleidingstraject meer op maat van de werkzoekende wil werken, waarvoor groepstrainingen in mindere mate geschikt zijn. Mogelijk is dit één van de redenen waarom de deelnemers aan het vouchersysteem op veel gebieden meer tevreden zijn van de begeleiding. Wat het gebruik van ander soort training betreft (1-op-1, online, ter plaatse), zijn er geen significante verschillen te zien tussen de werkzoekenden die wel en niet gebruik maakten van het vouchersysteem.

Tabel 15: Regressieresultaten soort training

	(1) 1-op-1 training	(2) Groepstraining	(3) Online training	(4) Training ter plaatse
Voucher gebruikt	0.07 (0.17)	-0.35** (0.17)	-0.10 (0.17)	-0.02 (0.18)
N	268	268	268	268

### 6.3. Conclusie

Wanneer er gekeken werd naar de tewerkstelling en tevredenheid van de TIBB4-populatie (behalve de provincie Antwerpen) bleek dat er nog veel ruimte was voor verbetering. Uit de data van de provincie Antwerpen is naar voren gekomen dat deze verbetering bereikt kan worden door de uitrol van een voucherbegeleidingstraject. De invoering van het voucherbegeleidingstraject heeft namelijk een positieve impact op zowel tewerkstelling als tevredenheid. Zo verhoogt toewijzing van een voucher de kans op het vinden van werk met 6%-punten. Wanneer deze voucher daarnaast daadwerkelijk gebruikt wordt door de werkzoekende, verhoogt deze kans zelfs met 15%-punten. Om het effect van de vouchers te vergroten, is het dus belangrijk dat de VDAB ervoor zorgt dat zoveel mogelijk werkzoekenden die een voucher toegewezen krijgen hier ook effectief gebruik van maken. Uit de analyse van het verschil tussen kiezers en niet-kiezers komt naar voren dat de VDAB zich hierbij vooral moet focussen op jongeren, laaggeschoolden en werkzoekenden die werk zoeken in de sector transport en logistiek. Betreffende tevredenheid geven respondenten die een voucherbegeleidingstraject volgden een significant betere score aan de hoeveelheid ondersteuning, het nut van de ondersteuning voor het vinden van een job, het aanbevelen van de ondersteuning aan anderen, het werk van de coach, de tijd die aan hen besteed werd, het ontvangen van voldoende feedback, de bereikbaarheid van de coach en de kwaliteit van de digitale infrastructuur. Daarnaast is er een significant grotere kans dat respondenten die een voucherbegeleidingstraject volgden een score van meer dan drie op vijf gaven aan de hoeveelheid ondersteuning, het aanbevelen van de ondersteuning aan anderen, het werk van de coach, de tijd die aan hen besteed werd en de bereikbaarheid van de coach. Tot slot blijkt dat werkzoekenden die een



voucherbegeleidingstraject volgden significant minder frequent gebruik maakten van groepstrainingen. Dat ondersteunt de intentie van de VDAB om meer op maat van de werkzoekende te werken.

Er dient opgemerkt te worden dat aan deze studie enkele beperkingen verbonden zijn. Zo is de willekeurige toewijzing op basis van de rijksregisternummers niet steeds correct verlopen. Dat had tot gevolg dat de interventie- en controlegroep voor bepaalde socio-demografische karakteristieken niet helemaal vergelijkbaar waren, waardoor het belangrijk was om hier in onze regressiemodellen voor te controleren. Daarnaast werd er in de analyses geen rekening gehouden met de werkzoekenden die aan TIBB4 werden toegeleid, maar geen begeleiding aanvatten aangezien de controlegroep bestaat uit werkzoekenden die hun begeleidingstraject daadwerkelijk hebben opgestart tussen 1 maart 2021 en 30 juni 2021. Toch zal deze laatste beperking geen groot probleem vormen. Zo blijkt dat slechts 50 werkzoekenden die een eerste afspraak hadden met de VDAB-bemiddelaar tussen 1 maart 2021 en 30 juni 2021 en werden toegeleid naar TIBB4, niet aanwezig waren op het intakegesprek bij de partner en de begeleiding dus niet hebben aangevat. Aangezien tussen 1 maart 2021 en 30 juni 2021 544 werkzoekende een eerste gesprek hadden met de VDAB-bemiddelaar en werden toegeleid naar TIBB4 komt dat overeen met een uitval van ongeveer 9%. Deze uitval is dus veel kleiner dan bij de voucherhouders waar ongeveer de helft uiteindelijk geen begeleiding aanvatte (met deze grote uitval bij de voucherhouders wordt in de analyses wel rekening gehouden).

## 7. Algemene conclusies

De invoering en de effecten van bemiddelingsvouchers werden besproken met aandacht voor het verloop van de voucheropdrachten (cfr. 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> opdrachten) en voor de verdeling van vouchers tussen de verschillende partnerorganisaties. De ervaringen met vouchers van de partnerorganisaties en de VDAB-bemiddelaars werden belicht aan de hand van interviews, bevragingen en panelgesprekken. Het perspectief van de werkzoekenden werd gevat in een bevraging rond het initiële keuzeproces en een bevraging van de tevredenheid van werkzoekenden die een voucher- of TIBB4 begeleiding ontvingen. We geven beknopt de belangrijkste inzichten weer.

De introductie van het vouchersysteem zorgde voor een breder (10 'generieke' partners) en een meer divers (4 'specialistische' partners) aanbod. Een TIBB4 perceel met één perceelhouder (al dan niet bestaand uit een consortium) biedt vanzelfsprekend minder variatie en keuze.

De helft van de voucherhouders (53%) maakt ook daadwerkelijk gebruik van de voucher en start een begeleiding bij een partner. Er is een aanzienlijke groep voucherhouders die geen begeleidingstraject starten bij een partner omdat ze uitstromen naar werk (25%). Er is daarnaast nog een resterende groep van niet-kiezende voucherhouders (22%). Voor de resterende groep van niet-kiezers kunnen nog verdere inspanningen gedaan worden om het percentage voucherhouders die kiezen en effectief een begeleiding starten te verhogen.

Er is een groep van minstens 10% van de voucherhouders die het moeilijk hebben met het maken van een keuze tussen partners. Deze personen worden toegeleid naar TIBB4, naar een andere service of worden door de VDAB-bemiddelaar omschreven als niet tot de doelgroep behorend. De groep van niet-kiezers heeft geen éénduidig profiel, wel zien we in deze groep meer jongeren <25 en kortgeschoolden. Anderstaligen en personen met migratieachtergrond zijn, in tegenstelling tot indruk van VDAB-bemiddelaars en partners, niet significant meer aanwezig in de groep van niet-kiezers. Een beperkte digitaal-vaardigheid werd aangehaald als mogelijk struikelblok voor keuze, maar over dit kenmerk is geen informatie per werkzoekende beschikbaar. Partnerorganisatie merkten wel op dat mits extra ondersteuning ook de niet-digitaalvaardigen tot een keuze en voucherbegeleiding kunnen komen.

Partnerorganisaties staan positief tegenover het vouchersysteem omdat het motiverend werkt voor werkzoekenden, ze meer maatwerk kunnen bieden en ze meer kennis verwerven over de werkzoekenden en over de eigen werking. Specialistische partners en nieuwe partners appreciëren de mogelijkheid een rol te spelen in de markt naast bestaande generieke perceelhouders.

Voor de partners zijn de belangrijkste nadelen van het vouchersysteem de combinatie van vaste kosten voor onthaal en kennismakingsgesprekken en de onzekere instroom van voucherhouders. De partners vonden de totale aantallen beschikbare vouchers in de markt te laag waardoor de rendabiliteit van het project bij verschillende partners als problematisch werd beschouwd. De partners vinden verder dat ze over onvoldoende data en informatie beschikken over de verdeelde vouchers in de markt. Ze wensen meer en fijnmazigere informatie over de vouchervolumes om er op flexibele wijze hun bedrijfsvoering op af te kunnen stellen

De VDAB-bemiddelaars verwijzen voor de positieve effecten naar de geboden keuzevrijheid die weerstanden verlaagt bij werkzoekenden, naar partners die meer inzetten op maatwerk veeleer dan op

standaardtrajecten en naar een meer gevarieerd partneraanbod. VDAB- bemiddelaars zien als belangrijkste nadelen een toegenomen werklast en de langere duur van het toeleidingsproces.

De begeleiding aan de hand van vouchers heeft beheersmatig bepaalde consequenties. De aanwezigheid van verschillende partners die begeleiding van werkzoekenden kunnen verzorgen maakt de VDAB minder afhankelijk van één enkele partnerorganisatie binnen een perceel en biedt directe alternatieven bij ondermaatse dienstverlening. Daar staat tegenover dat waar inspanningen rond kwaliteitscontrole zich in TIBB4 beperken tot één perceelhouder, de voucherconcessie met elf partnerorganisaties ook een veelvoud aan kwaliteitscontrole activiteiten met zich meebrengt. Verder dient nog opgemerkt te worden dat er in het vouchersysteem sprake was van 47% voucherhouders die geen begeleiding starten en waarvoor dus ook geen vergoedingen aan partnerorganisaties dienen uit betaald te worden. In de traditionele TIBB4 organisatie is de kans op daadwerkelijke toeleiding (met inspanningsvergoeding) aanzienlijk groter. Tevens gelden er bij vouchers geen garanties rond minimum aantallen toegeleide werkzoekenden waardoor kosten, die bij TIBB4 wel kunnen ontstaan, vermeden worden.

Een bevraging van werkzoekenden bij de start van hun vouchertrajecten gaf aan dat voucherhouders tevreden zijn dat er hen keuzevrijheid geboden werd. Ook een meerderheid van niet-kiezende voucherhouders drukte tevredenheid uit over de keuzemogelijkheid, de verschaft informatie, de beschikbare tijd en de te nemen stappen. De werkzoekenden gaven de nabijheid/bereikbaarheid van de partner, de inhoudelijke aanpak en de klantvriendelijkheid van de partner aan als voornaamste determinanten voor de keuze van een partnerorganisatie.

De tewerkstellingsresultaten van het vouchersysteem zijn positief. De toekenning van een voucher verhoogt de kans op tewerkstelling met 6 procentpunten. Daarbij dient opgemerkt te worden dat 25% van de voucherhouders werk vindt of uitzicht heeft op werk vooraleer het begeleidingstraject bij de partnerorganisatie effectief gestart wordt. De zoektocht naar een passende partnerorganisatie werkt activerend en stimuleert ook een directe zoektocht naar werk. In vergelijking met vouchers is er in de klassieke TIBB4 benadering meer sprake van een zogenaamd 'lock-in' effect omdat werkzoekenden bij directe toeleiding 'wachten' op de start van hun begeleidingstraject met een kleinere uitval tot gevolg (9%).

Bij de werkzoekenden die een voucher ontvingen en daarna ook daadwerkelijk een voucherbegeleidingstraject volgen zien we een verhoogde kans op tewerkstelling van 15 procentpunten. Effectieve voucherbegeleidingen leiden dus tot betere tewerkstellingsresultaten en zouden een extra reden kunnen zijn voor inspanningen om de groep van niet-kiezende voucherhouders (22% zie hoger) aan te zetten tot keuze en de start van een begeleidingstraject.

De tevredenheidsbevraging van TIBB4 en voucherhouders over uitgevoerde begeleidingstrajecten wijst ook op positieve effecten. De werkzoekenden die een voucherbegeleiding ontvingen zijn meer tevreden over de ontvangen hoeveelheid ondersteuning, over de kwaliteit van de coach, over de bereikbaarheid van de coach en meer tevreden over de tijd die er voor de werkzoekende werd uitgetrokken. Voucherhouders zijn ook meer bereid dan TIBB4 respondenten om de begeleidingen bij anderen aan te bevelen.

Het vouchersysteem biedt dus belangrijke voordelen (keuzevrijheid, tevredenheid, tewerkstelling) maar er zijn ook nadelen en aandachtspunten die het succes van het systeem kunnen ondermijnen (o.a. lange

opstartprocedure, beperkte partnerinformatie, kleine volumes, onvoldoende toelichting aan werkzoekenden, niet-kiezende voucherhouders).