

Evaluatie van de loopbaancheque 2 jaar na lancering

-RODE

Ga fluitend naar je werk



meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

INHOUDSTAFEL

1. Inleiding	3
2. Feiten	7
2.1 Verbreding van de markt	7
2.2 Bereik, duurtijd en demografische gegevens	14
2.3 Garantie op kwaliteit	24
3. Het Besluit van de Vlaamse Regering	27
3.1 Inhoud van de dienstverlening: loopbaanbegeleiding en POP (art. 2 3° en 6°)	28
3.2 Toepassingsgebied (art. 3)	33
3.3 Budget (art. 11)	35
3.4 De formule (art. 4) en het aanbod van extra uren (ESF-project)	38
3.5 Kansengroepen en stimuleringsfinanciering (art. 15)	47
3.6 Het vouchersysteem als vraaggestuurd financieringsmechanisme	53
4. De werking van VDAB afgestemd op het BVR	55
4.1 Procedures	56
4.2 Opzetten en toepassen van mandaten voor de loopbaancentra	58
4.3 Aanvraag en toekenning van de loopbaancheque	61
4.4 Communicatie van VDAB met partners	64
4.5 Communicatiecampagnes	68
4.6 Kwalimon en audit	74
4.7 Klachtenbeheer	78
4.8 Onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque	81
5. Conclusie	87

INLEIDING

1. Aanleiding en doelstellingen

Per 1 juli 2013 werd een vernieuwd loopbaanlandschap gelanceerd. Twee jaar na datum levert VDAB een evaluatie op zoals ook in betreffende Besluit van de Vlaamse Regering (BVR) van 17 mei 2013 werd gevraagd. Hieronder worden uit de diverse beleidsteksten vooreerst de belangrijkste doelstellingen van loopbaanbegeleiding en het loopbaancheque-systeem opgesomd. Verder wordt een resumé van de regelgeving inzake loopbaanbegeleiding als een recht voor iedere burger gegeven.

Loopbaanbegeleiding dient bij te dragen tot het bereiken van de doelstellingen van het Pact 2020. Loopbaanbegeleiding is een cruciaal element in het realiseren van 'meer mensen aan de slag, in meer [werkbare](#) jobs en in gemiddeld [langere](#) loopbanen'.

Op 17 februari 2012 werd het Loopbaanakkoord tussen de Vlaamse Overheid en de sociale partners afgesloten. Loopbaanbegeleiding wordt in dit akkoord als een van de cruciale beleidsinstrumenten voor werkenden naar voor geschoven. Inhoudelijk stuurt dit akkoord vooral aan op marktverbreding en het realiseren van een groeiscenario.

Het Loopbaanakkoord stelt: "Er moet blijvend de mogelijkheid zijn van periodieke, meer uitgebreidere loopbaanbegeleiding. Het volgen van loopbaanbegeleiding is een recht voor iedere werkende, gebeurt op eigen initiatief en mondt uit in een POP (persoonlijk ontwikkelingsplan) dat medebepalend kan zijn voor de cofinanciering van opleidingen. Om de ambitie van een loopbaanbeleid waar te maken, is het uitzetten van een budgettair groeipad voor loopbaanbegeleiding en een marktconforme verbreding van de groep van betrokken actoren noodzakelijk."

Deze doelstellingen worden ook overgenomen in de beleidsnota Werk 2009-2014. In de beleidsnota wordt de gespecialiseerde loopbaanbegeleiding gezien als een belangrijk instrument om burgers te helpen hun loopbaan vorm te geven.

Het Vlaams regeerakkoord pleit voor sterkere loopbanen (zie p.36). Opdat werknemers langer aan de slag zouden blijven dient er dus voor gezorgd te worden dat werknemers zich ook goed voelen in hun job. Om elk talent een kans te geven wordt de strijd tegen discriminatie op de arbeidsmarkt opgevoerd. Werknemers moeten aangemoedigd worden om hun eigen loopbaan zelf in de hand te nemen.

Verder vermeldt het regeerakkoord de ambitie om een coherent beleid van arbeidsgerichte opleiding te voeren en beoogt het één stelsel van de verschillende instrumenten (opleidingscheques, betaald educatief verlof en opleidingskrediet). De ondersteuning kan bestaan uit een financiële ondersteuning of bijkomende verlof of een combinatie van beiden. Deze ondersteuning zal via maatwerk en een vraaggericht financieringssysteem gebeuren.

De **algemene beleidsdoelstelling van loopbaanbegeleiding** is de inzetbaarheid van mensen te verbeteren en hun zelfvertrouwen en zelfsturend vermogen te verhogen. Dit maakt dat werknemers makkelijk de transitie van jobzekerheid naar werkzekerheid kunnen maken en een duurzame job kunnen vinden en behouden.

In de regulerings- en impactanalyse voor loopbaanbegeleiding (RIA) van 29 maart 2013 staan naast deze algemene beleidsdoelstelling volgende bijkomende drie doelstellingen opgelijst:

1. Een **verbreding van de markt**, waarbij vanaf 2014 meer actoren dan vandaag deze dienstverlening aanbieden aan werkenden en VDAB zijn actor-rol heeft afgebouwd
2. Het **aantal** burgers dat loopbaanbegeleiding volgt met **50% te vermeerderen tegen 2016**.
3. De **kwaliteit** van de dienstverlening te blijven garanderen

Deze evaluatie gaat over het systeem van loopbaancheques. In deze evaluatie komen sowieso elementen aan bod over de kwaliteit van deze dienstverlening, tevredenheid van de burger, POP's aanwezig in de loopbaandienstverlening, ed... . De evaluatie over de kwaliteit van loopbaanbegeleiding als product valt echter buiten de scope van deze evaluatie. Daarnaast kan VDAB niet alle (beleids)aspecten van het vernieuwde landschap evalueren, vermits de referteperiode slechts 2 jaar bedraagt.

2. Loopbaancheques voor een loopbaanbegeleiding bij een gemandateerd centrum

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

- loopbaanbegeleiding op eigen verzoek en op eigen initiatief aanvraagt
- werkzaam is op het ogenblik van zijn aanvraag van loopbaancheque
- een werkervaring van minimaal 12 maanden heeft opgebouwd in de loop van de 24 maanden voorafgaand aan de aanvraag van de loopbaancheque.

Personen in outplacement worden in principe uitgesloten van het recht op loopbaanbegeleiding. Voor of na het afronden van outplacementbegeleiding, kan een werkende beroep doen op loopbaanbegeleiding.

Wat? De werkende heeft recht op 2 pakketten loopbaanbegeleiding van vier uur. Naast de effectieve begeleiding zal de dienstverlener ook gratis informatie aanbieden aan de klant en voorzien in een gratis nazorggesprek tot minstens 12 maanden na de beëindiging van het afsluitend gesprek, indien de klant dit wenst. De output van de loopbaanbegeleiding is een POP. Voor bepaalde personen kan 8u loopbaanbegeleiding niet voldoende zijn om hun loopbaanvraag op te lossen en een POP uit te werken.

Extra uren? VDAB heeft in samenwerking met HIVA en 15 deelnemende partners in het kader van een ESF project Verlengde tijdsduur een indiceringsmechanisme uitgewerkt. Achterliggende doelstelling is effectief maatwerk: extra uren voor wie er werkelijk behoefte aan heeft. De indicatoren en het getrapte systeem uit de VIONA¹-studie zijn het uitgangspunt. Een rapport met beleidsaanbevelingen is opgeleverd door HIVA en aan ESF overgemaakt.

Bij wie? Alle organisaties die voldoen aan een aantal kwaliteitsvoorwaarden kunnen een mandaat krijgen. Hiervoor dienen zij een aanvraagdossier in bij VDAB. Een mandaat geldt voor 6 jaar, maar kan nadien verlengd worden via een nieuwe aanvraag. Een nieuwe organisatie kan op elk moment instappen in het systeem en een mandaat aanvragen.

Financiering? De werkende kan bij VDAB een loopbaancheque aanvragen voor loopbaanbegeleiding (eigen bijdrage 40 euro per cheque). De waarde van de loopbaancheque bedraagt 550 euro. Elk effectief gepresteerd pakket van 4u wordt vergoed. Dankzij het nieuwe registratiesysteem wordt ook elk half uur prestatie vergoed. Achterliggende doelstelling van dit aanbod van 8 uur, opgesplitst in twee maal vier uur is effectief maatwerk aan de klanten aan te bieden om hun loopbaanvraag op te lossen.

1. Katleen De Rick, HIVA, '8,12,16, bepalen van het aantal uur loopbaanbegeleiding', VIONA-onderzoek 2012.

Vorig stelsel onder ESF stelde een loopbaanbegeleiding van minimum 6 uren voor. Realiteit was dan dat centra omwille van de kosten de begeleiding in vele gevallen beperkten tot een traject van 6u. Centra worden nu enkel op basis van hun registraties uitbetaald. Doelstelling is maandelijkse afrekening en uitbetaling zodat loopbaancentra sneller hun middelen zien.

Kansengroepen: Om het bereik van kansengroepen te stimuleren wordt voorzien in een stimuleringsfinanciering. Elk centrum dat hierop beroep wenst te doen, dient eerst aan te tonen te beschikken over 2 jaar professionele ervaring in het werken met kansengroepen. Jaarlijks wordt berekend of de minimum norm van 30% kansengroepen t.o.v. het totaal aantal begeleidingen is bereikt. In het BVR is hiervoor een formule uitgewerkt. Om te vermijden dat centra zich enkel zouden focussen op kansengroepen en andere groepen op wachtlijsten terecht komen, werd beslist om de stimuleringsfinanciering te beperken tot 60% van de begeleide personen. Deze stimuleringsfinanciering is bedoeld om enerzijds meer promotie te voeren bij kansengroepen om loopbaanbegeleiding te volgen en anderzijds de methodieken en tools aan te passen op maat van iemand uit de kansengroepen.

Kwaliteit/controle/monitoring? Alle centra dienen een aanvraagdossier in, waarbij zij aantonen te voldoen aan een aantal kwaliteitsvoorwaarden. VDAB controleert via provinciale projectopvolgers binnen de eerste drie jaar van het mandaat of een gemandateerd centrum nog steeds voldoet aan de kwaliteitsvoorwaarden.

Het BVR van 17 mei 2013² legt de modaliteiten vast van het recht van de burger. Dit besluit bepaalt inhoud en vormvereisten en geeft duiding aan de loopbaancheque, de gemandateerde onderneming, huidige kansengroepen, de loopbaanbegeleiding, het persoonlijk ontwikkelplan, professioneel actieve persoon, het toepassingsgebied, de stimuleringsfinanciering, het uitgiftebedrijf, de vergoeding, de mandaattoekenningprocedure en voorwaarden, controle en sanctionering.

In de beleidsbrief 2014 is loopbaanbegeleiding eveneens opgenomen als een relevant arbeidsmarktinstrument om loopbanen wendbaarder te maken.

Het besluit van 13 februari 2015 (publicatie op 12/3/15) tot wijziging van het BVR betreffende opleidingscheques en loopbaanbegeleiding wat betreft de doelgroep, stelt een uitbreiding aan het toepassingsgebied in het BVR van 17 mei 2013, wat betreft de doelgroep.

3. Evaluatie

Zoals gesteld levert VDAB deze evaluatie twee jaar na lancering van de loopbaancheques op. Deze evaluatie is bedoeld voor bespreking op diverse beleidsfora maar deze evaluatie dient ook om het loopbaanlandschap transparantie te bieden.

Door bovenstaande expliciete doelstellingen, bepaalde keuzes voor het huidige stelsel van loopbaancheques, mandaten, stimuleringsfinanciering voor kansengroepen, e.d. én aandachtspunten vanuit tussentijdse rapporteringen aan sociale partners en Kabinet... zijn er enkele toetsingen bij de uitbouw van het vernieuwd landschap gemaakt. VDAB voegt hier bovenop enkele toetsingscriteria toe.

De toetsingscriteria, die uit bovenstaande doelstellingen kunnen worden afgeleid zijn:

- Een **verbreding van de markt** en een afbouw inzake loopbaanbegeleiding door VDAB zelf
- **Actieve** versus **passieve centra**
- Een **vermeerdering met minstens 50% van het aantal burgers** dat loopbaanbegeleiding volgt tegen 2016.
- Een blijvende **garantie van de kwaliteit** van de loopbaanbegeleiding

2. BVR betreffende de loopbaanbegeleiding, 17 mei 2013

VDAB werd gevraagd een kwaliteitsmonitoringssysteem op te zetten in functie van deze evaluatie. Volgende acties zijn hiertoe ondernomen. De resultaten van deze acties zijn verwerkt in de evaluatie.

- Monitoring van **cijfers, opvolging demografische gegevens, 1^{ste} / 2^{de} cheque.**
- **Gebruikersbevraging** TVM naar elke burger voor elke loopbaancheque
- **Tenderbevraging** bij de loopbaacentra (mei 2014 + mei 2015)
- **Loopbaacentrabevraging** (mei 2015)
- **Bevraging** naar werknemers met nood aan **extra uren** begeleiding (ism HIVA)
- Provinciaal georganiseerde **kwalimons**
- Opvolging van **klachten van burgers**
- Opvolging van **klachten met betrekking tot de mandaten**
- ...

Dit monitoringssysteem levert de nodige elementen op voor deze evaluatie. Voor de rapportering hiervan presenteren we vooreerst de feiten, zowel een stand van zaken alsook de evolutie overheen de voorbije twee jaar en vervolgens de door VDAB ondernomen acties en/of engagementen.

FEITEN

2.1 VERBREIDING VAN DE MARKT

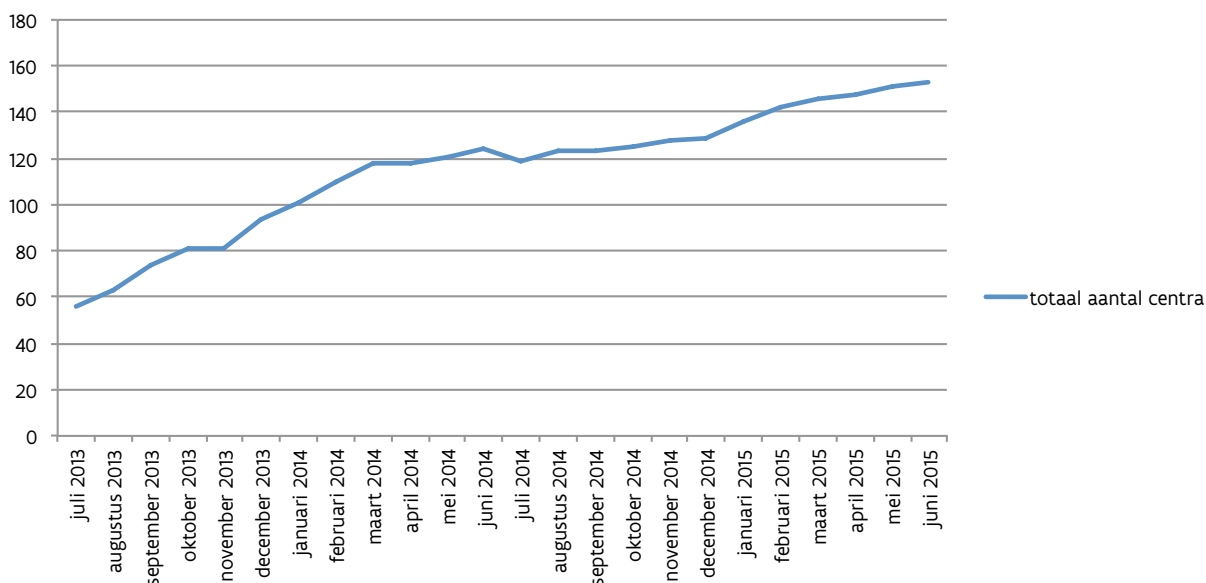
Situering

Met de invoering van de loopbaancheques werd door het beleid een verbreding van de markt vooropgesteld. In het voormalige landschap waren er 18 erkende ESF-promotoren met samen 32 loopbaancentra. Met verbreding van de markt wordt zowel een groei van het aantal centra als een grotere diversiteit in het aanbod bedoeld. Bovendien was een doelstelling dat VDAB in het vernieuwd loopbaanlandschap haar actorrol zou afbouwen.

Observaties

Aantal loopbaancentra

De groei van de markt nam gedurende de voorbije twee jaar gestaag toe. In juli 2013 startte het vernieuwde landschap met 56 gemandateerde loopbaancentra. Sinds juli 2013 komen er zo goed als maandelijks nieuwe gemandateerde centra bij. Eind juni 2015 zijn er reeds 153 gemandateerde centra en er komen nog steeds nieuwe loopbaancentra bij.



Grafiek 1: maandelijks groei aantal loopbaancentra.

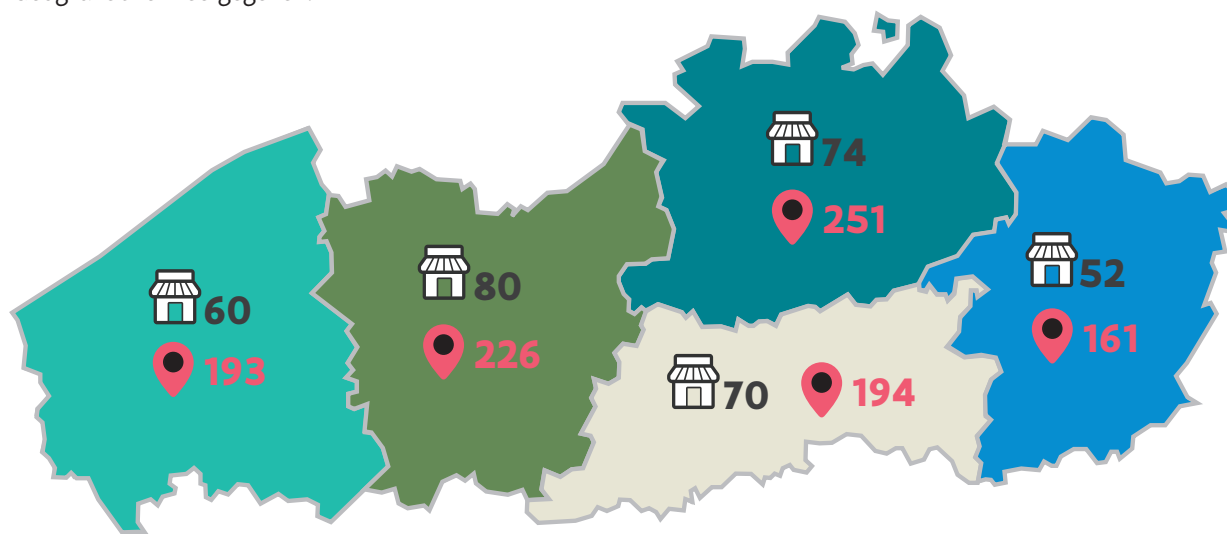
Aantal vestigingen

	% werkenden*	# centra	% centra	# vestigingen	% vestigingen
Antwerpen	27,43%	74	22,02%	251	24,49%
Limburg	13,31%	52	15,48%	161	15,71%
Oost-Vlaanderen	23,44%	80	23,81%	226	22,05%
Vlaams-Brabant	17,35%	70	20,83%	194	18,93%
West-Vlaanderen	18,47%	60	17,86%	193	18,83%

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

Tabel 1: aantal centra die actief zijn per provincie, aantal vestigingen per provincie, vergeleken met aantal werkenden per provincie.

Geografische weergegeven:



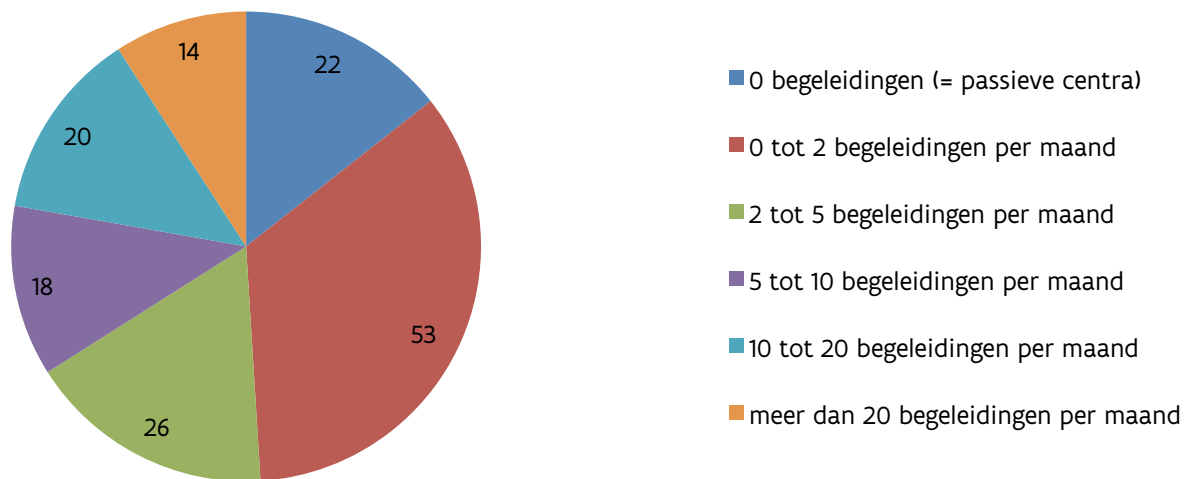
Eind juni 2015 zijn er 153 gemandateerde loopbaancentra met 1.025 vestigingen. Het cijfer van het aantal 'vestigingen' is echter nooit 100% correct. Hiervoor zijn twee redenen: sommige loopbaancentra annuleren niet altijd hun niet meer geldende vestigingsplaatsen, ook al vraagt VDAB dit met aandrang. Sommige centra hebben zogenaamde 'mobiele' loopbaanbegeleiders, die flexibel tot bij de klant komen en geven al dan niet deze 'satelliet'-adressen op als 'vestigingsplaats'.

Met 1.025 vestigingen beschikt de burger over gemiddeld bijna 6 contactpunten van loopbaancentra in een straal van 5 km.

Diversiteit van aanbod van loopbaancentra

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

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

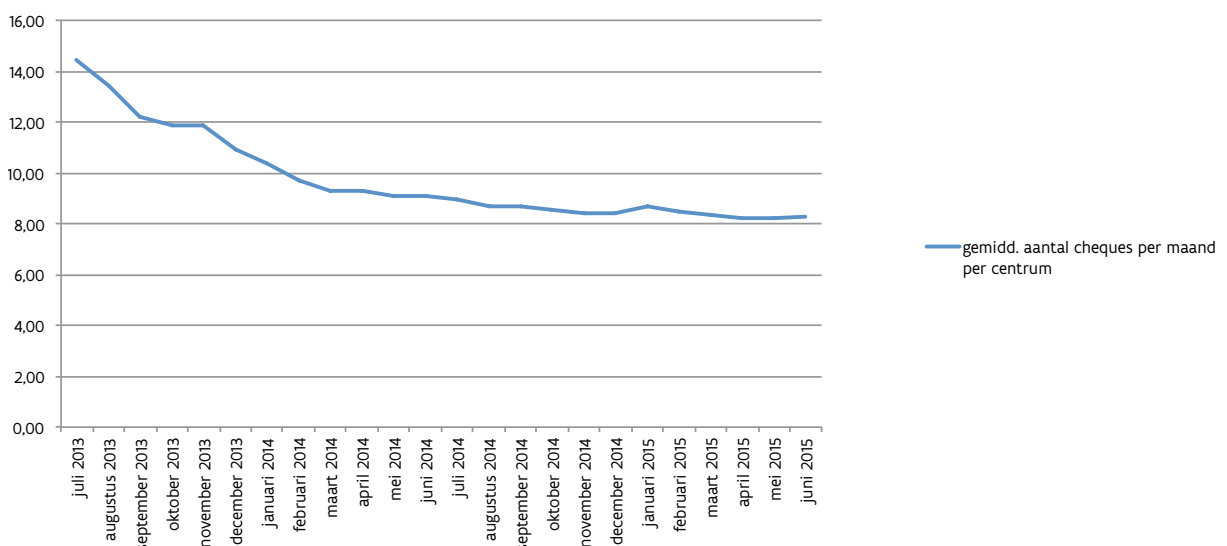


Grafiek 2: grootte van de centra (uitgedrukt in maandelijks aantal gestarte begeleidingen).

Eind juni 2015 zijn er 153 gemandateerde centra. Hiervan zijn 22 centra passief (14,4% van alle centra), zij hebben m.a.w. nog geen begeleidingen opgestart.

De 131 actieve centra hebben eind juni 2015 gemiddeld 9,32 begeleidingen per maand opgestart (eerste cheque) (rekening houdend met het aantal maanden dat elk centrum actief is). De mediaan ligt op 3,50 begeleidingen per maand. 53 centra (of 40% van de actieve centra) halen minder dan 2 begeleidingen per maand. Slechts 35 centra (26,7% van de actieve centra) halen meer dan het gemiddeld maandelijks aantal begeleidingen (9,32).

Evolutie van de grootte van de centra

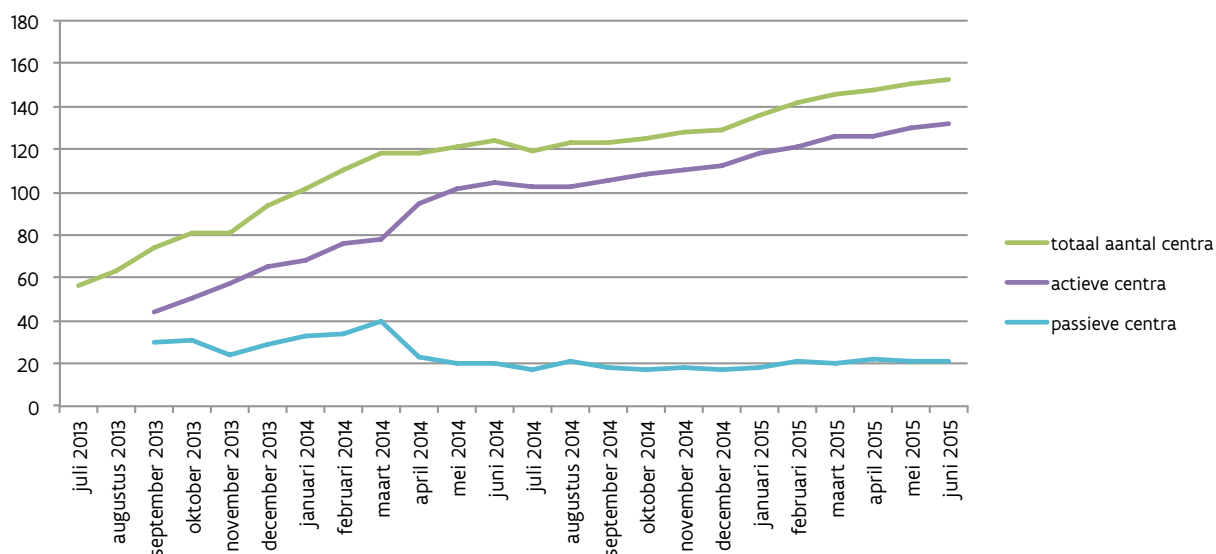


Grafiek 3: gemiddeld aantal cheques per maand per actief centrum.

In de grafiek wordt het gemiddelde van de gemiddelden van de centra die sinds die bepaalde maand actief zijn weergegeven. Uit de grafiek blijkt duidelijk dat er een evolutie is naar steeds kleinere centra. Kleiner betekent hier: minder begeleidingen per maand.

Er is enig verband tussen het gemiddeld aantal begeleidingen per maand van een centrum en het aantal maanden dat een centrum reeds actief is. Dit verband heeft een correlatie van 0,37.

Evolutie passieve centra



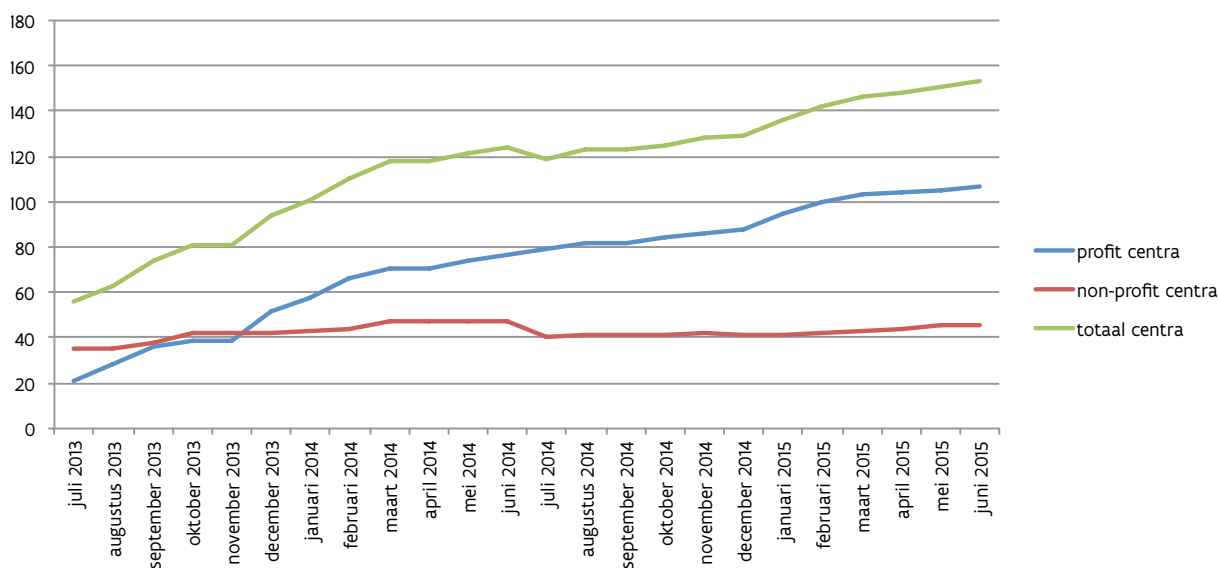
Grafiek 4: Evolutie van het aantal centra: cumulatief aantal actieve centra, passieve centra en totaal aantal centra.

Naast de steeds groeiende groep actieve centra blijven er continu een twintigtal passieve centra. Deze groep passieve centra bestaat enerzijds uit een aantal 'structureel' passieve centra en anderzijds uit een aantal recent gemandateerde centra.

Eind juni 2015 zijn er 22 passieve centra. Hiervan zijn er 12 'structureel' passieve centra met 18 tot 24 maanden passiviteit sinds de start van hun mandaat. De overige 10 passieve centra zijn recent gemandateerde centra (mandaat sinds 1 tot 6 maanden). Deze centra zijn in opstartfase en uit de gegevens van de voorbije twee jaar valt normaliter te verwachten dat deze centra ten laatste binnen enkele maanden effectief actief zullen zijn.

De 'structureel' passieve centra of m.a.w. de centra die anderhalf tot twee jaar een mandaat hebben maar nog steeds niet actief zijn geworden, behoeven een aanpak. Een groot aandeel van passieve centra in de lijst van gemandateerde centra creëert immers onduidelijkheid voor de burger. Verder onder 'Stappen en acties' wordt beschreven hoe VDAB met deze passieve centra omgaat.

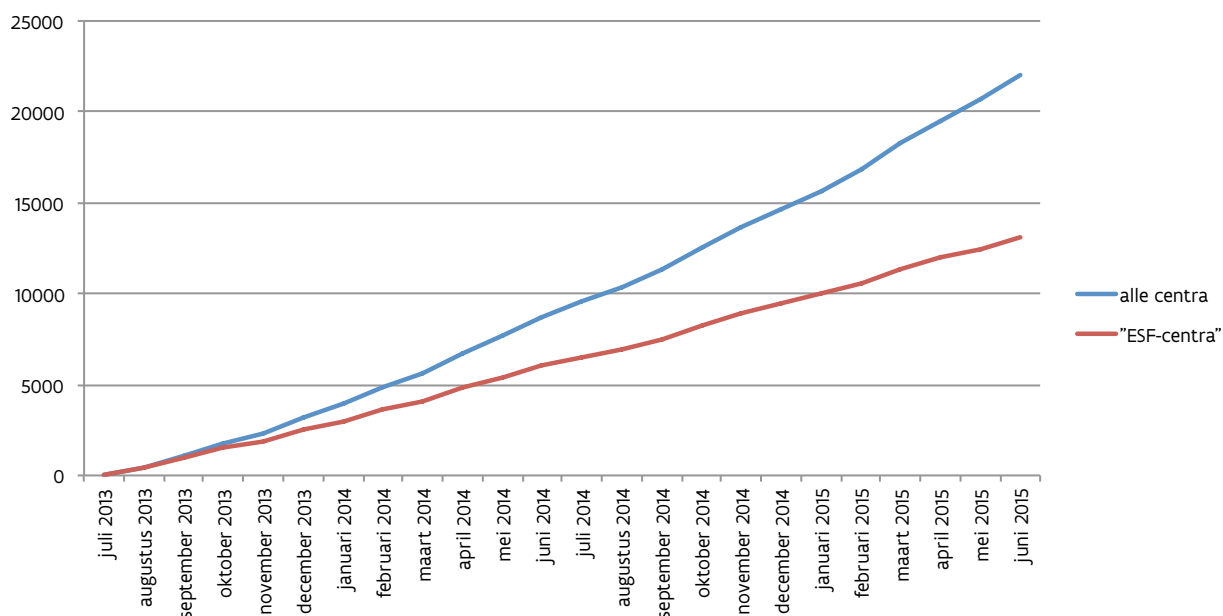
Evolutie profit / non-profit loopbaancentra



Grafiek 5: Evolutie van aantal gemandateerde centra: profit centra, non-profit centra en totaal.³

De toename van het aantal loopbaancentra situeert zich vooral bij de profit centra. Het aantal non-profit centra blijft vrij constant. Ook is te merken dat deze toename van profit centra zich nog duidelijk doortrekt in de laatste 6 maanden.

Situering van de 'ESF-loopbaancentra'



Grafiek 6: cumulatief aantal begeleidingen door alle centra en door 'ESF-centra'.

3. Onder profit centra verstaan we de centra die BTW-plichtig zijn en onder de non-profit organisatie verstaan we centra die niet BTW plichtig zijn. Onder de eerste groep vallen zowel organisaties als particuliere aanbieders van loopbaanbegeleiding. Onder de tweede groep vallen enkel organisaties zonder winstoogmerk (dus inclusief de vakbonden).

De vroegere 'ESF-centra' zijn zo goed als allemaal actief sinds de start van het vernieuwde landschap. Zij stonden eind 2013 in voor bijna 80% van alle begeleidingen. Eind 2014 stonden zij in voor bijna 66% van de begeleidingen en tem juni 2015 is hun aandeel gedaald tot 60% van het totaal aantal begeleidingen. Het aantal begeleidingen die zij doen neemt nog steeds toe maar de volledige markt groeit nog sneller. Hierdoor nemen de 'ESF-centra' een steeds kleiner aandeel in het totaal aantal begeleidingen.

In het laatste kwartaal is het marktaandeel van de voormalige ESF-centra nog verder gezakt tot ongeveer 50%. Na twee jaar maken de voormalige ESF-centra nog slechts 20% uit van het totaal aantal actieve centra. De ESF-centra zijn dus gemiddeld vier keer zo groot als de andere centra in termen van aantal begeleidingen.

Diversiteit van de loopbaancentra

De diversiteit van de aanbieders van loopbaanbegeleiding blijkt verder uit een aantal bevindingen uit de bevraging van de loopbaancentra (april 2015).

- 37% van de centra zijn Federgon lid, 15,5% SLN lid, 8% FEGOB lid, en 3,5% lid van een andere koepel. Sommige centra zijn lid van meer dan één koepel. 60% van de bevraagde centra ressorteren onder een koepel en 40% behoren niet tot een koepelorganisatie.
- 95% van de bevraagde loopbaancentra biedt naast loopbaanbegeleiding ook nog andere diensten aan. 5% van de loopbaancentra biedt geen andere diensten aan en doet uitsluitend loopbaanbegeleiding. Gemiddeld bieden de loopbaancentra 3 andere diensten aan. Meest voorkomende andere diensten zijn:

Opleiding	68%
Andere vorm van coaching	57%
HR consultancy	50%
Outplacement	49%
Dienstverlening voor werkzoekenden	30%
Recruterings en selectie	6%
Juridisch advies	4%
Assessment	2%

Sommige diensten werden slechts één maal vermeld (door één centrum): o.a. craniosacrale therapie, ervaringsbewijs, financieel advies, headhunting, interim management, projectsourcing, sollicitatietraining, studiekeuze advies, ...

- Het gemiddeld aantal voltijdse equivalenten personeelsleden van de 116 bevraagde loopbaancentra ligt op 2,04. Het minimum is 0 VTE, wat er op duidt dat er centra zijn die louter met onderaannemers werken (18 centra of 15,5% van de bevraagde centra). Bij de loopbaancentra zonder onderaannemers is het minimum dan weer 0,2 VTE. Het maximum VTE is 20 VTE (2 loopbaancentra), het tweede hoogst is 7,2 VTE en derde hoogst is 5,3 VTE. Vanaf dan heeft het merendeel van de centra 1 of 2 VTE. Een minderheid van de centra werkt met minder dan 1 VTE.
- Ongeveer de helft (51%) van de bevraagde loopbaancentra werkt niet met onderaannemers terwijl de overige 49% dit wel doet. De mediaan ligt op 4 onderaannemers. Het maximum is 33 onderaannemers.

Stappen en acties

De passieve centra en centra die de afgelopen 6 maanden geen begeleidingen hebben geregistreerd worden gecontacteerd door de provinciale opvolgers en bevraagd naar hun verdere intenties met betrekking tot hun mandaat. Na erkenning van het centrum dat uit dit mandaat geen begeleidingen voortvloeien wordt in samenspraak met hen beslist om hen te schrappen van de lijst van actieve centra. Dit heeft als belangrijkste gevolg dat ze geschrapt worden op de website van de VDAB. Ze blijven wel gemandateerd en kunnen weer opstarten als ze hierover zelf het initiatief nemen. Bij een opnieuw opstarten van aanbod in loopbaanbegeleiding van het centrum zullen de voorwaarden weer worden gecheckt. Ze hoeven echter niet opnieuw te worden voorgedragen aan de Raad van Bestuur en de Minister. Door deze werkwijze kon VDAB reeds 6 van de 22 passieve centra van de lijst van (actieve) centra halen.

Evaluatie

Het landschap is gegroeid van 32 loopbaancentra op het einde van de 'ESF-periode' naar 153 loopbaancentra (tot 1 juli 2015). (In dit cijfer zijn 10 stopzettingen van mandaten in de voorbije twee jaar reeds verwerkt.) Op 1 juli 2015 worden nog 5 nieuwe centra gemandateerd en er zijn terug al 11 dossiers van potentiële loopbaancentra in aanvraag.

Dat de markt is verbreed staat buiten kijf. Indien we de gesignaleerde 22 passieve centra in mindering brengen, zien we 2 jaar na lancering van de loopbaancheques een verviervoudiging van het aantal actieve loopbaancentra (t.o.v. de periode daarvoor). Het objectief⁴ van verdubbeling van het aantal loopbaancentra tegen 2016 is daarmee zeer zeker gerealiseerd.

Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en is divers. Na twee werkingsjaren zijn er 153 loopbaancentra met 1025 vestigingen verspreid over Vlaanderen. Ten opzicht van het oude landschap is dit een verviervoudiging.

VDAB heeft haar actorrol van loopbaanbegeleiding volledig stopgezet sinds juli 2013.

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

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

Dit leidt vaak tot onzekerheid en onduidelijkheid bij de burger. VDAB merkt dat er een zeer uitgesproken vraag is van de klanten om wegwijs gemaakt te worden in het zeer brede aanbod van loopbaancentra.

4. VDAB baseert zich op het enige objectief zoals dit staat vermeld in de RIA van 2013.

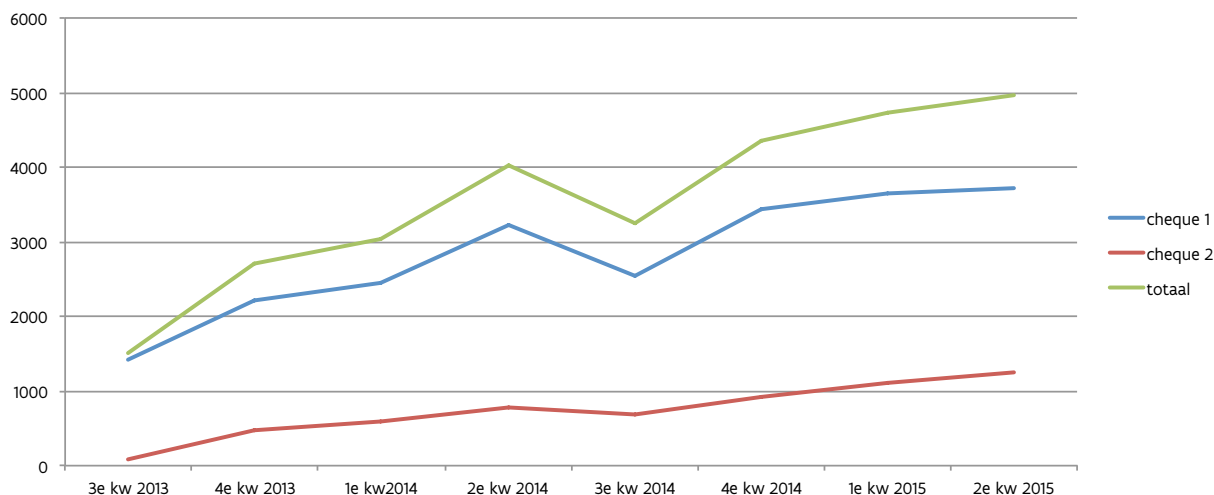
2.2 BEREIK, DUURTIJD EN DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

Situering

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

Observaties

Aantal gestarte begeleidingen



Grafiek 7: Groeicurve loopbaancheques: aantal gestarte cheques 1 en 2 per kwartaal.

	3e kw 2.013	4e kw 2.013	1e kw 2014	2e kw 2014	3e kw 2014	4e kw 2014	1e kw 2015	2e kw 2015	TOTAAL
cheque 1	1.420	2.214	2.444	3.236	2.554	3.429	3.643	3.712	22.652
cheque 2	84	484	603	781	690	921	1.098	1.260	5.921
Totaal	1.504	2.698	3.047	4.017	3.244	4.350	4.741	4.972	28.573

Tabel 2: aantal gestarte cheques 1 en 2 per kwartaal

Twee jaar na de opstart van het systeem van de loopbaancheques zijn er **28.573 cheques** opgenomen. Er zijn **22.652 gestarte loopbaanbegeleidingen of 'unieke koppen'**.⁵ Dit betekent een jaargemiddelde van 11.326, tegenover 6.061⁶ loopbaanbegeleidingen tijdens de ESF-periode.

5. Er zijn afspraken gemaakt met departement WSE in verband met de definiëring en rapportering van de belangrijkste indicatoren. Doel is dat hierdoor de communicatie in media, opvolgiche van de maatregel door dep. WSE, Kabinet WSE, ed. gelijk verloopt. De belangrijkste afspraak is dat in alle communicatie wordt gesproken over het aantal mensen ('unieke koppen') in loopbaanbegeleiding met loopbaancheques eerder dan het aantal pakketten. Het is ook dit cijfer dat wordt opgenomen in VRIND.

6. Om een goede vergelijking met het aanbod 'onder ESF' mogelijk te maken werd eveneens afgesproken het jaargemiddelde over 2008-2012 als referentie te gebruiken.

	toestand half jaar vernieuwd landschap	toestand 1 jaar vernieuwd landschap	toestand 1 ½ jaar vernieuwd landschap	toestand 2 jaar vernieuwd landschap
ESF bereik oude landschap - theoretisch	3.030	6.061	9.091	12.122
Vernieuwd loopbaanlandschap	3.634	9.314	15.297	22.652
Groeipercentage t.o.v. ESF-periode	+19,9%	+53,7%	+68,3%	+86,9%

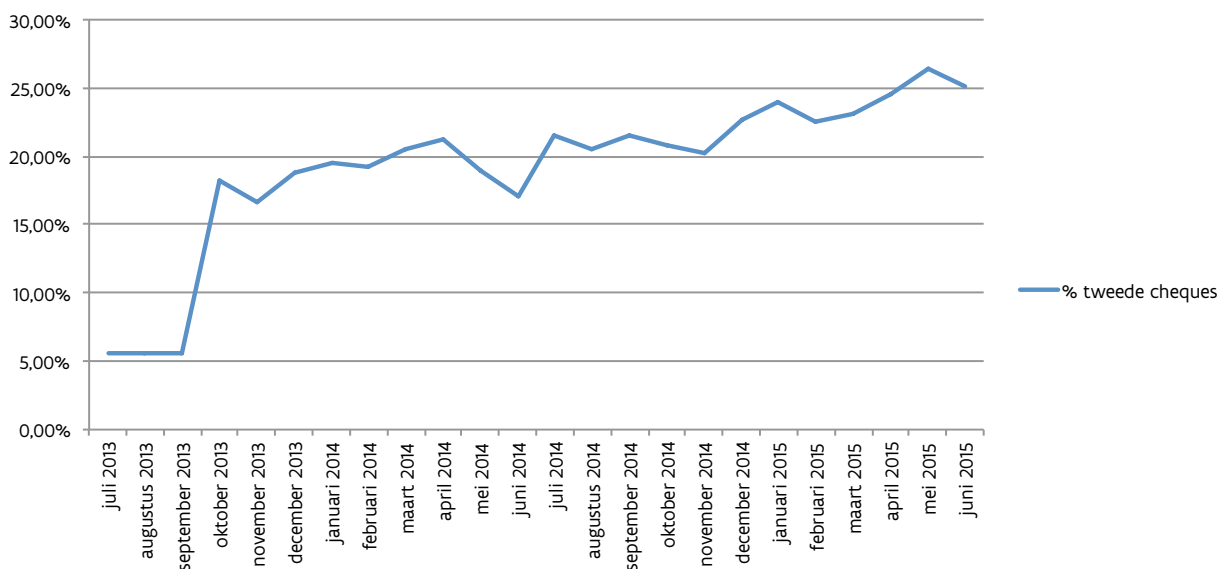
Tabel 3 : Aantal loopbaanbegeleidingen / 'unieke koppen' + groeipercentages t.o.v. ESF-periode - cumulatief

Vergeleken met het aantal loopbaanbegeleidingen tijdens de ESF-periode is er dus 2 jaar na lancering van de loopbaancheques een stijging van loopbaanbegeleiding met 86,9%. Deze stijging ten opzichte van de periode vóór de invoering van de loopbaancheques is gradueel toegenomen en neemt nog steeds toe.

Aantal eerste cheques en tweede cheques

Over de volledige periode van de afgelopen twee jaar zijn 20,72% van de opgenomen loopbaancheques tweede cheques. 79,28% van de cheques zijn eerste cheques. Dit betekent dat gemiddeld ongeveer **1 op de 4 klanten een tweede cheque** opneemt. Vanuit het oogpunt van 'koppen' in loopbaanbegeleiding betekent dat dat gemiddeld ongeveer 1 op de 4 klanten zowel een eerste als een tweede cheque opneemt. 73,86% van de klanten in loopbaanbegeleiding neemt slechts één cheque op en 26,14% neemt de tweede cheque onmiddellijk na de eerste op. In het eerste werkjaar lag deze verhouding 79% versus 21%.

Van de 5.921 tweede cheques die in twee jaar werden opgenomen, werden er 173 (of 2,92%) opgenomen in een ander centrum dan waar de eerste cheque werd opgenomen. Na één jaar werking was dit slechts 1%.



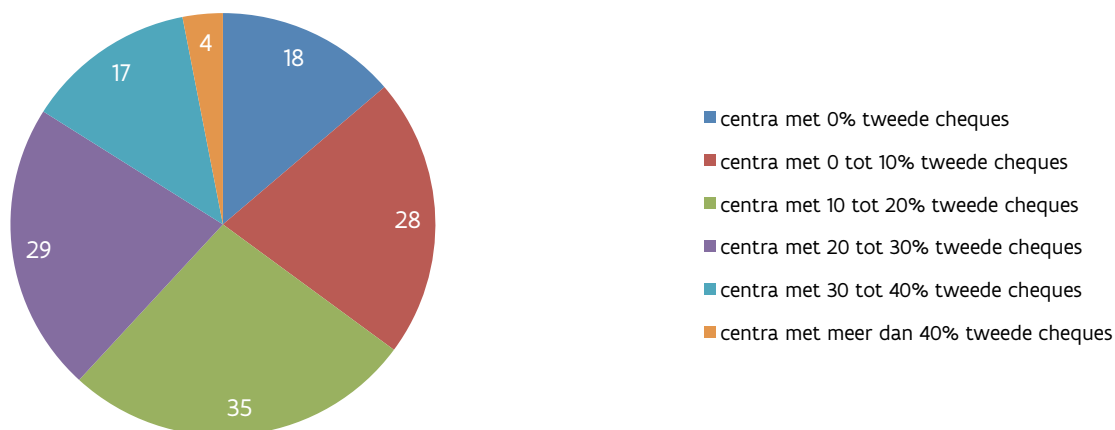
Grafiek 8: maandelijks aandeel van tweede cheques t.o.v. totaal aantal gestarte cheques.

Er is niet alleen een groeiende trend in het maandelijks aantal gestarte begeleidingen (zowel bij de eerste als bij de tweede loopbaancheque), maar er is ook een toenemend aandeel aan tweede cheques in het totaal van het aantal gestarte cheques per maand. In mei 2015 zijn we reeds op het punt gekomen dat 1 op de 4 van de opgenomen cheques een tweede cheque betreft. Vanuit het oogpunt van 'koppen' in

loopbaanbegeleiding betekent dit dat momenteel ongeveer een derde van de klanten zowel een eerste als een tweede cheque opneemt en dus een langere begeleiding volgt.

Er is dus een duidelijke 'opmars' van de opname van de tweede cheque. Een volledig beeld kan pas gemaakt worden na 6 jaar omdat de burger nog tot dan zijn recht heeft op een tweede cheque. De doelstelling van het stelsel met twee cheques was een betere opname van uren in functie van de behoeften. Met dit resultaat zien we dat die behoefte genuanceerder is maar ook dat het stelsel zelf daar een grote invloed op heeft. We komen hier uitgebreid op terug in de bespreking van de 'formule'.

Er blijkt ook een uitgesproken verschil tussen de centra met betrekking tot het aantal tweede cheques dat zij registreren.



Grafiek 9: Opsplitsing van centra naar percentage tweede cheques die ze registreren.

Het percentage tweede cheques per centrum gaat van 0 tot 50%. Vijftig percent betekent dat de helft van de begeleidingen tweede cheques zijn of m.a.w. alle klanten nemen zowel een eerste als een tweede cheque op. Er zijn dus zowel centra waarbij alle klanten enkel een eerste cheque opnemen als centra waarbij zo goed als alle klanten een tweede cheque opnemen.

Er blijkt geen verband tussen de grootte van een centrum (= gemiddeld maandelijks aantal eerste cheques) en het percentage tweede cheques. Er zijn dus zowel 'grote' als 'kleine' centra die veel tweede cheques registreren.

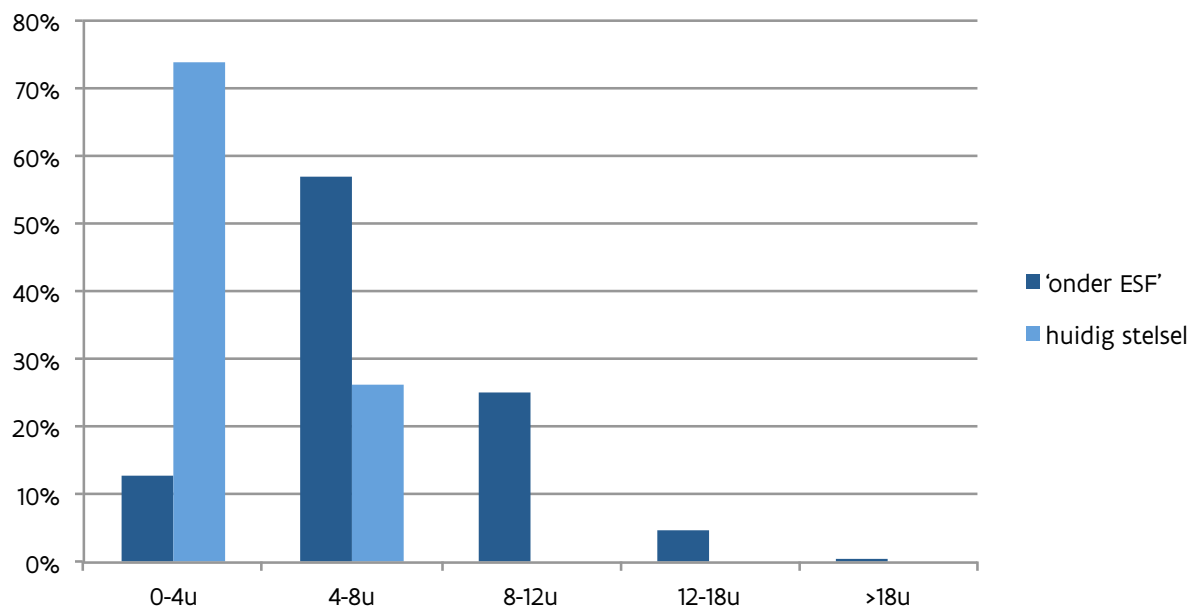
We stellen bovendien vast dat er ook geen verband bestaat tussen de loopbaancentra die meer kansengroepen bedienen en het percentage tweede cheques dat geregistreerd wordt. Zoals verder blijkt, zijn er ook niet meer kansengroepers in de groep tweede cheque-gebruikers.

Evenmin is er een verschil in de opname van tweede cheques door klanten, die een loopbaanbegeleiding volgen bij een profit- of een non profit-centrum.

Er worden ook niet meer tweede cheques opgenomen door de klanten bij de centra die 'extra uren' aanbieden via het ESF-project.

Deze vaststellingen interpreteren we als volgt: de diversiteit van de markt lijkt eerder gefocust op het aanbod van een korte of langere loopbaanbegeleiding in functie van de behoeften van de klant. De duurtijd van de begeleiding is niet afhankelijk van het volgens huidige definitie kansengroep zijn.

Duurtijd van de loopbaanbegeleiding



Grafiek 10: duurtijd van de loopbaanbegeleiding vergeleken met de duurtijd in de periode 'onder ESF'.

We stellen vast dat het aandeel eerste loopbaancheque (0 tot 4u) 73,86% en tweede loopbaancheque 26,14% (4 tot 8u) bedraagt.

Indien we de duurtijd van de loopbaanbegeleiding vergelijken t.o.v. de periode 'onder ESF' dan stellen we een verkorting van het traject vast. Gemiddeld is de duurtijd in het vernieuwd loopbaanlandschap 5,05 uur terwijl dit 'onder ESF' een loopbaanbegeleiding gemiddeld 7,7 uur bedroeg⁷.

(Opgelet: Het percentage van begeleidingen 'onder ESF' tussen 4 en 8 uur in deze grafiek zijn allemaal begeleidingen van minimum 6 uur. Het percentage 'onder ESF' tussen 0 en 4 uur zijn de korte trajecten.)

Bovenstaande bevindingen zijn een duidelijk gevolg van de keuze voor het systeem van 2 loopbaancheques van telkens 4 uur begeleiding. Er is m.a.w. een duidelijk verband tussen de manier waarop de financiering wordt vormgegeven en het aantal uren verstrekte loopbaanbegeleiding.

Reële duurtijd van de begeleiding in cheque 1 en 2 t.o.v. de veronderstelde 4 uur begeleiding

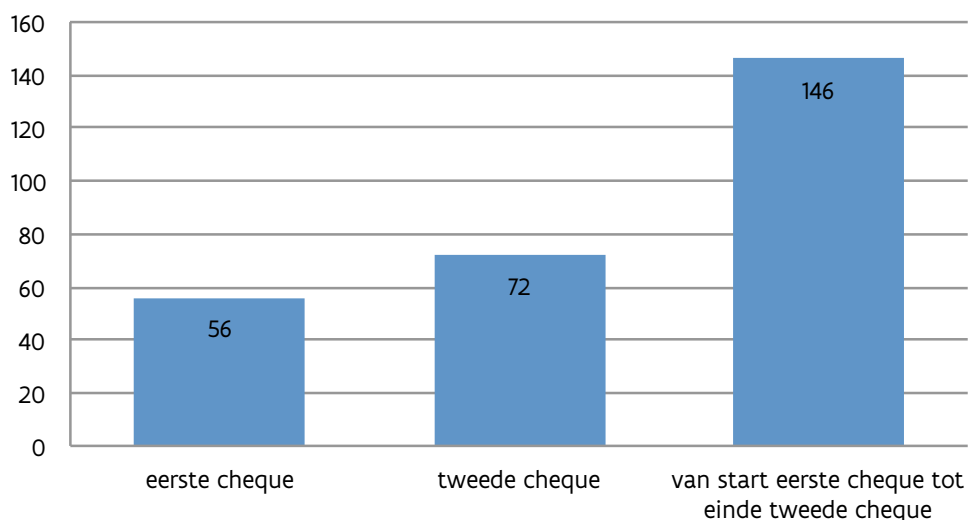
	Cheque 1	Cheque 2
< 4u	5,5%	9,7%
4u	78,2%	77,8%
> 4u	16,3%	12,5%
Gemiddelde duurtijd	4,05 u	3,95 u

Tabel 4: reële duurtijd van de begeleidingen in cheque 1 en cheque 2.

Op basis van de geregistreerde contactmomenten blijkt dat een ruime meerderheid van de centra zich beperkt tot een begeleiding van 4 (bij één cheque) of tot 8 uur (bij twee cheques). Er zijn amper begeleidingen die voortijdig (vóór 4 uren begeleiding is bereikt) worden stopgezet. Evenmin zijn er amper begeleidingen waarvoor meer dan 4 uren geregistreerd wordt.

7. In deze berekening van gemiddelde duurtijd van de loopbaanbegeleiding 'onder ESF' zijn de toenmalige 'verkorte trajecten' mee opgenomen.

Doorlooptijd (in aantal dagen)



Grafiek 11: gemiddelde doorlooptijd eerste en tweede cheque en gemiddelde doorlooptijd van start eerste cheque tot einde tweede cheque.

De gemiddelde doorlooptijd van cheque 1 en cheque 2 bedroeg na het eerste werkingsjaar respectievelijk 58 en 61 dagen. Na het tweede werkingsjaar is dit verschoven naar respectievelijk 56 en 72 dagen. Voor burgers die hun twee cheques opnamen bedroeg de gemiddelde doorlooptijd tussen de start van cheque 1 en het einde van cheque 2 na het eerste werkingsjaar 114 dagen. Na een tweede werkingsjaar is dit gemiddelde opgelopen tot 146 dagen. Onder ESF bedroeg de gemiddelde doorlooptijd van een begeleiding 118 dagen. Door het meer gespreid opnemen van de tweede cheque is de doorlooptijd van cheque 1 + cheque 2 momenteel reeds gestegen tot 146 dagen. Vermoedelijk zal deze doorlooptijd nog verder stijgen. Reden hiervan is dat burgers gedurende 6 jaar de tijd hebben om hun tweede cheque op te nemen.

Demografische gegevens

Gebruik loopbaanbegeleiding volgens provincie

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

	Aantal eerste cheques (na 2 jaar)	% eerste cheques (na 2 jaar)
Antwerpen	6.780	29,93%
Limburg	3.475	15,34%
Oost-Vlaanderen	5.274	23,28%
Vlaams-Brabant	3.926	17,33%
West-Vlaanderen	2.670	11,79%
Brussel	511	2,26%
Buiten Brussel en Vlaanderen	16	0,07%

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

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

	Werkende bevolking Vlaanderen *	% eerste cheques (na 2 jaar)
Antwerpen	27,43%	30,64%
Limburg	13,31%	15,71%
Oost-Vlaanderen	23,44%	23,84%
Vlaams-Brabant	17,35%	17,74%
West-Vlaanderen	18,47%	12,07%

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

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

Er is een lichte oververtegenwoordiging van klanten uit de provincies Antwerpen en Limburg en een sterke ondervertegenwoordiging van klanten uit West-Vlaanderen ondanks een voldoende vertegenwoordiging van loopbaancentra in West-Vlaanderen.

Geslacht

	Werkende bevolking Vlaanderen *	% eerste cheques (na 2 jaar)
Mannen	53,53%	35,66%
Vrouwen	46,47%	64,34%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2013

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

Opvallend is dat 64,34% van de klanten in loopbaanbegeleiding vrouwen zijn. Onder ESF bedroeg deze oververtegenwoordiging van vrouwen 66%. Dit is omgekeerd met de man/vrouw verhouding bij de werkende bevolking, waar de vrouwen in de minderheid zijn.

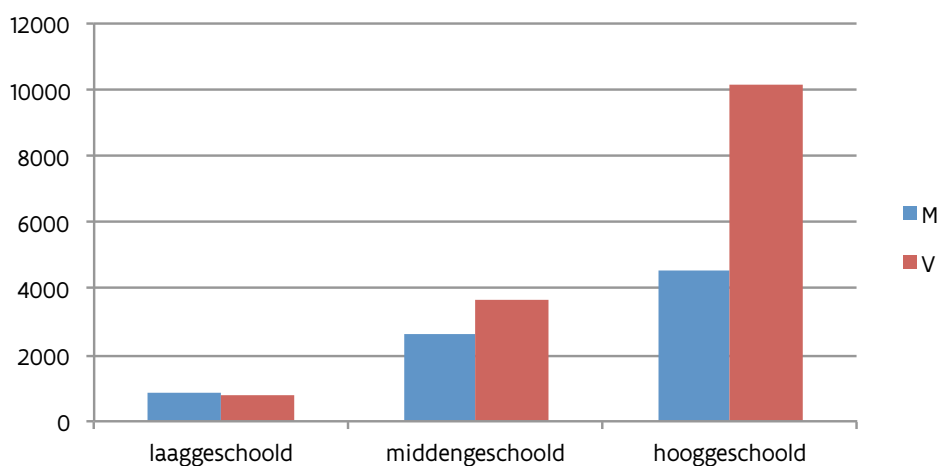
Scholingsgraad

	Werkende bevolking Vlaanderen *	% eerste cheques (na 2 jaar)
Laaggeschoolden	17,81%	7,22%
Middengeschoolden	41,39%	27,77%
Hooggeschoolden	40,80%	65,01%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2012

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

Wat de scholingsgraad betreft zien we een complete scheeftrekking in het voordeel van de hooggeschoolden. 65% van de klanten in loopbaanbegeleiding is hooggeschoold, 27,77% is middengeschoold en slechts 7,22% is laaggeschoold. Deze scheeftrekking was reeds aanwezig in de periode 'onder ESF', maar deze is nu nog toegenomen.



Grafiek 12: aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding volgens scholingsgraad.

De 'oververtegenwoordiging' van vrouwen bij de klanten loopbaanbegeleiding situeert zich uitgesproken in de groep hooggeschoolden (69% vrouwen tegenover 31% mannen). Omgekeerd zijn de meeste laaggeschoolden mannen (53% van de laaggeschoolden). De groep hooggeschoolde vrouwen maakt op zichzelf reeds 44,7% uit van de totale klantengroep. Deze interactie zien we ook terug bij de werkende bevolking .

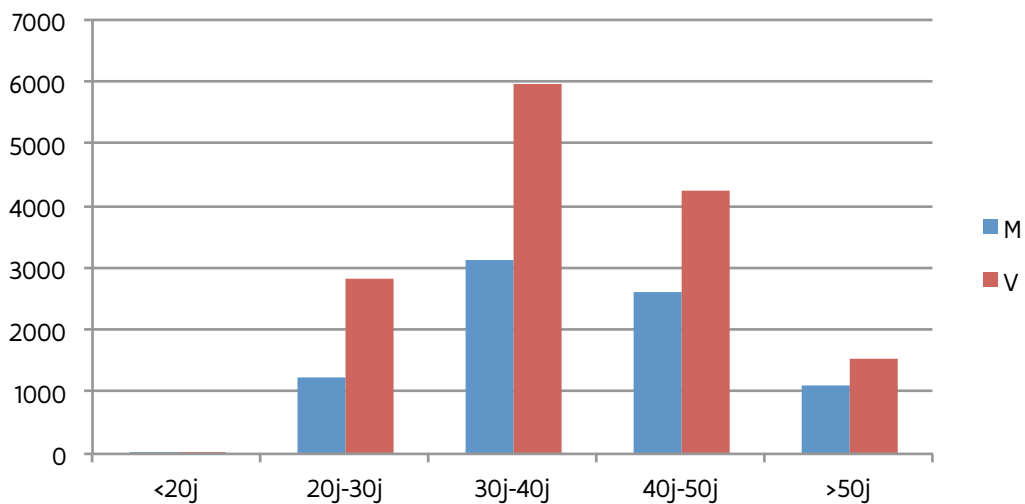
Leeftijd

	Werkende bevolking Vlaanderen *	% eerste cheques(na 2 jaar)
< 20 jaar	1,16%	0,02%
20-30 jaar	17,98%	17,84%
30-40 jaar	24,59%	40,08%
40-50 jaar	28,41%	30,40%
50-55 jaar	13,94%	8,48%
> 55 jaar	13,92%	3,18%

* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2013

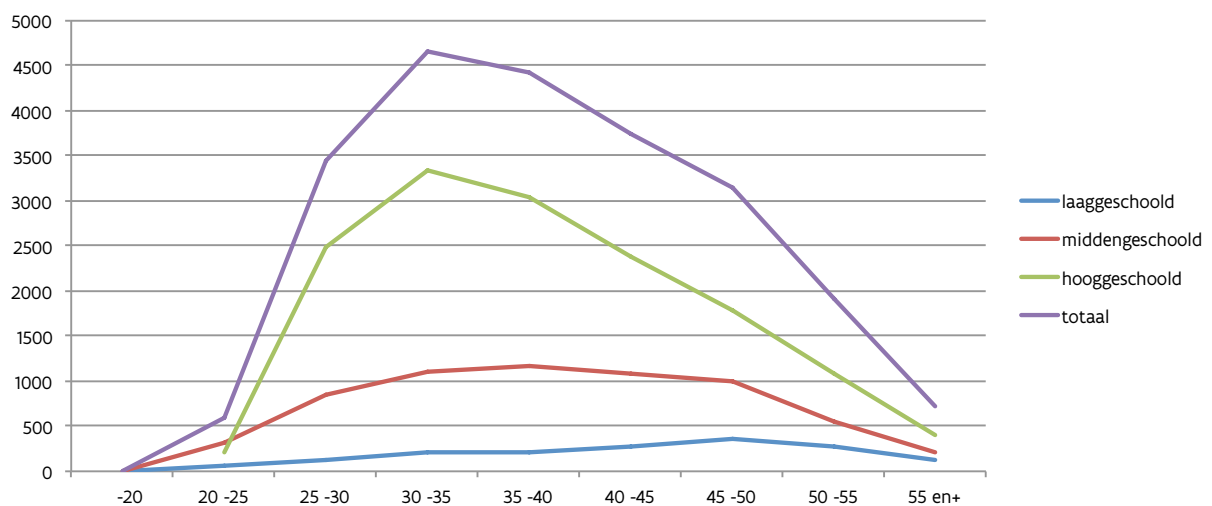
Tabel 9: opsplitsing volgens leeftijd en vergelijking met de werkende bevolking.

Qua leeftijd is slechts 11,66% ouder dan 50 jaar en slechts 3,18% ouder dan 55 jaar. De leeftijdsspreiding van de klanten in loopbaanbegeleiding staat in schril contrast met deze van de werkende bevolking. De leeftijdsgroep tussen 30 en 40 jaar is oververtegenwoordigd terwijl de leeftijdsgroep boven de 50 jaar ondervertegenwoordigd is. Deze vaststelling was reeds zo in de periode 'onder ESF'.



Grafiek 13: aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding opgedeeld naar leeftijd.

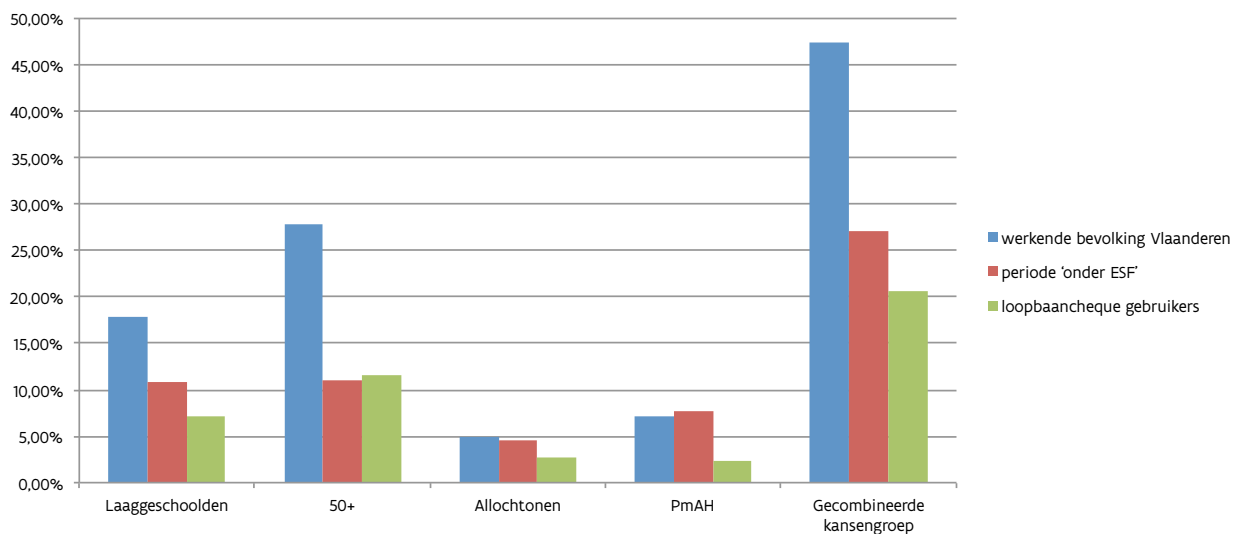
70% van de gebruikers van loopbaanbegeleiding is tussen 30 en 50 jaar. De oververtegenwoordiging van vrouwelijke loopbaanbegeleidingsgebruikers is het meest uitgesproken in de leeftijdsgroep van 20 tot 30 jaar (meer specifiek in de groep van 25 tot 30 jaar).



Grafiek 14: klanten in loopbaanbegeleiding volgens leeftijd en scholingsgraad.

De grootste leeftijdsgroep bij het totaal van klanten is de groep van 30 tot 35-jarigen. Dit komt overeen met de grootste leeftijdsgroep bij de hooggeschoolden (die bijna 65% van het totaal aantal klanten uitmaken en dus het totaal sterkst beïnvloeden). Voor de middengeschoolden is de grootste leeftijdsgroep de 35 tot 40-jarigen, voor de laaggeschoolden is dit de groep 45 tot 50-jarigen.

Kansengroepen



Grafiek 15: aandeel kansengroepen bij de werkende bevolking, in de periode 'onder ESF' en in het vernieuwde landschap.

	Werkende bevolking Vlaanderen	Periode 'onder ESF'	% eerste cheques (na 2 jaar)
Laaggeschoolden	17,81%*	10,76%	7,22%
50+	27,86%*	10,93%	11,66%
Allochtonen	5%*	4,57%	2,71%
PmAH	7,10%*	7,63%	2,29%
Gecombineerde kansengroep	47,35%**	25,93%	20,55%

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

** statistische berekening wegens ontbreken van cijfermateriaal

Tabel 10: aandeel kansengroepen en vergelijking met werkende bevolking en met periode 'onder ESF'.

Slechts 2,3% van de klanten in loopbaanbegeleiding heeft een arbeidsbeperking. Dit is lager dan in de periode 'onder ESF' (7,6%) en ook lager dan het aandeel 'personen met een arbeidshandicap' in de werkende bevolking (7,1%)

Slechts 2,7% van de klanten in loopbaanbegeleiding is allochtoon. Dit aantal is dus gedaald ten opzichte van de periode 'onder ESF' (4,6%) en ligt lager dan het percentage in de werkende bevolking (5%).

Alle kansengroepen zijn ondervertegenwoordigd t.o.v. de werkende bevolking. Dit was ook al zo 'onder ESF' maar de ondervertegenwoordiging is nog toegenomen. Het gecombineerd aandeel kansengroepen bedraagt 20,55% (bij de eerste cheques). Dit cijfer kan worden vergeleken met de 26% in de periode vóór de invoering van de loopbaancheques 'onder ESF'. (Opmerking: dit laatste cijfer werd berekend op basis van de huidige definitie van kansengroepen.) Toen was er de verplichting van deelname door minstens 50% behorend tot de (uitgebreidere) kansengroepen voor elk loopbaancentrum.

Tijdens de twee jaar werking met loopbaancheques is een lichte toename van kansengroepen te merken. Na één jaar werking lag het gecombineerd aandeel kansengroepen op 19%. In het tweede werkjaar lag dit op 21,6%.

Het gecombineerd aandeel kansengroepen is zo goed als gelijk bij de eerste cheques als bij de tweede cheques. (respectievelijk 20,55% en 20,35%). Er is m.a.w. geen toename van het aandeel kansengroepers bij de klanten die een langere loopbaanbegeleiding volgen.

In **absolute** cijfers uitgedrukt zien we in het vernieuwde loopbaanlandschap **wél een stijging** van het bereik van kansengroepen, met uitzondering van de personen met een arbeidshandicap.

	'onder ESF' (jaargemiddelde 2008-2012)	1 ^{ste} werkingsjaar vernieuwd landschap	2 ^{de} werkingsjaar vernieuwd landschap	Jaargemiddelde vernieuwd landschap
Laaggeschoolden	599	607	1.028	817
50+	655	983	1.659	1321
Allochtonen	245	251	364	307
PmAH	440	210	309	259
Gecombineerde kansengroepen	1.571	1.774	2.880	2.327

Tabel 11: absolute aantallen kansengroepen 'onder ESF', eerste werkingsjaar, tweede werkingsjaar en gemiddeld per jaar.

Evaluatie

Met een groeipercentage van 86,9%, twee jaar na lancering van de loopbaancheques, is de vooropgestelde doelstelling van 50% stijging in 2016 ruimschoots bereikt. Eén jaar na lancering bedroeg deze groei immers reeds 53%. Het aantal uitgegeven loopbaancheques door VDAB blijft na twee jaar werking nog steeds groeien.

Na twee jaar werking is het gebruik van loopbaanbegeleiding met bijna 87% gestegen. De vooropgestelde doelstelling wordt ruimschoots bereikt.

Deze forse groei heeft echter ook consequenties naar het budget. (zie verder).

Hoewel het relatieve aandeel kansengroepen gedaald is van 27% naar 20,55%, is in absolute aantallen voor twee van de vier kansengroepen het bereik gestegen. Het bereik (in absolute aantallen) voor de 50+ is sterk toegenomen, voor de laaggeschoolden toegenomen en voor de allochtonen quasi stabiel gebleven. Het bereik van werkenden / personen met een arbeidshandicap in loopbaanbegeleiding is echter gedaald.

2.3 GARANTIE OP KWALITEIT

Situering

De kwaliteit van de aangeboden loopbaanbegeleiding wordt opgevolgd via de kwalimon, de gebruikersbevraging en de tevredenheidsmetingen.

Observaties

Resultaten van de kwalimon

Via de kwalimon stellen we vast dat bij een steekproef van klantendossiers (N=843) in 18,5% geen spoor van enig POP is te bekennen. Bovendien is er wanneer gekeken wordt naar de klanten die eveneens een tweede loopbaancheque hebben gebruikt (N=177), in 15% van de klantendossier slechts één POP terug te vinden. Samen maakt dit dat er in 18,3% van de cheques geen POP is. De observaties van de projectopvolgers via de kwalimon komen verder in detail aan bod.

Enkele resultaten van de gebruikersbevraging

Uit het HIVA onderzoek⁸ naar de duur van loopbaanbegeleiding komt naar voor dat 92% van de klanten zeer goed op de hoogte is van het doel van de loopbaanbegeleiding, namelijk het oplossen van de werkgerelateerde loopbaanvraag. Werknemers in loopbaanbegeleiding tussen 25 en 30 jaar weten dat significant nog beter (95%) dan werknemers tussen 30 tot 35 jaar (86%).

83% van de gebruikers van loopbaancheques vindt ook dat de begeleiding goed afgestemd is op de loopbaanvraag.

De bevindingen over de aanwezigheid van een POP in de kwalimon en de gebruikersbevraging lopen parallel. 81,5% van de klantendossiers bevat een POP terwijl uit de gebruikersbevraging blijkt dat 83,1% van de bevroegden wist dat het opmaken van een POP het resultaat diende te zijn van de loopbaanbegeleiding.

Tevredenheid

Na het afsluiten van iedere loopbaancheque (dus zowel na de eerste cheque als na de tweede cheque) voert VDAB een tevredenheidsmeting uit bij de gebruikers. Deze TVM gebeurt voornamelijk via een elektronische bevraging en via een schriftelijke bevraging voor de restgroep zonder mailadres. De meeste centra voeren zelf ook een tevredenheidsmeting uit bij hun klanten.

De cijfers over de tevredenheid zijn gebaseerd op de respons van klanten die hun eerste of tweede cheque beëindigden tussen juli 2013 en april 2015.

De tevredenheid over de loopbaanbegeleiding bedraagt gemiddeld **82,46%**⁹ met een responsgraad op de tevredenheidsmeting van gemiddeld 43,01%. De tevredenheid na de tweede cheque (87,95%) ligt opvallend hoger dan na de eerste loopbaancheque (81,47%). De responsgraad daarentegen ligt na de tweede loopbaancheque (38,29%) lager dan na de eerste (43,99%).

8. De Rick K. (2015) 'De duur van loopbaanbegeleiding: Bepalende factoren en beoordeling'. Analyse in het kader van het ESF-proefproject 'Verlengde tijdsduur', Onderzoek in samenwerking met VDAB. Leuven: HIVA-KU Leuven. Afname bij 1500 respondenten uit een steekproef van 4200 bevroegden waaronder expliciet ook alle VTD LBB aanvragers.. Steekproef is representatief naar eerste en tweede cheque gebruik en demografische kenmerken. Globale responsgraad voor eerste en tweede cheque gebruiker = 33% (schriftelijke afname), voor VTD LBB aanvragers > 50% (telefonische bevraging). Verder in dit evaluatierapport spreken we ook over de 'gebruikersbevraging'.

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

In de tevredenheidsmeting heeft VDAB sinds januari 2014 eveneens de vraag opgenomen in welk loopbaancentrum de burger de loopbaanbegeleiding heeft genoten. De aantallen zijn echter steeds gering zodat cijfers weinig betrouwbaar zijn.

Uit de open vragen van de VDAB tevredenheidsmeting komt vooral naar boven dat 4 uur te kort wordt bevonden als loopbaanbegeleiding. Een 5% van de respondenten meldt dit spontaan. Ook de loopbaancentra stellen eveneens dat 4 uur te kort is. Er worden ook andere opmerkingen gemaakt. De aantallen zijn echter telkens te klein om hieruit betrouwbare conclusies te trekken.

Uit het HIVA onderzoek komt naar voor dat 58% van de klanten niet op de hoogte is van het aanbod van een nazorggesprek terwijl dit volgens het BVR een verplicht aanbod is als de klant hierom vraagt. In de bevraging bij de loopbaancentra zegt bijna 32% van de centra geen nazorg te verrichten¹⁰.

Evaluatie

Garantie van kwaliteit van de service loopbaanbegeleiding is een doelstelling. Los van de verschuiving in de duur van loopbaanbegeleiding zijn er diverse indicaties uit verschillende bronnen, die wijzen op een behoud van kwaliteit van de dienstverlening in het nieuwe loopbaanlandschap, al zijn er hierbij ook enkele kanttekeningen te maken.

92% van de werknemers in loopbaanbegeleiding kent het doel van de loopbaanbegeleiding en 83% vindt ook dat de begeleiding goed is afgestemd op de loopbaanvraag. Gemiddeld 82,64% van de klanten is tevreden met de dienstverlening.

Op basis van deze bevindingen mogen we stellen dat de kwaliteit van de loopbaanbegeleiding in het vernieuwd loopbaanlandschap is behouden. Een vergelijking van de tevredenheid tussen 'onder ESF' en de huidige score van 82,46% op de tevredenheidsmeting in het vernieuwd loopbaanlandschap is niet helemaal mogelijk omdat het gaat om een nieuwe lijst van vragen. In de periode vóór de loopbaancheque werd een score van 80% tevredenheid bereikt op de vragenlijst van VDAB.

In 18,5 % van de onderzochte dossiers ontbreekt echter een POP en 58% van de gebruikers meldt geen weet te hebben van nazorg, terwijl beide elementen een verplichting zijn bij de loopbaanbegeleiding via loopbaancheques.

Twee aandachtspunten in deze kwaliteitsgarantie zijn het geringe aantal opgemaakte POP's in de dossiers en zowel de communicatie rond als het aanbod van de nazorg. Beide aspecten zijn verplichte onderdelen van de loopbaanbegeleiding met een loopbaancheque. We komen hierop terug bij nood aan definities (POP) en bij de bespreking van de formule (nazorg).

Daarnaast staat de duurtijd van de loopbaanbegeleiding, die in het nieuwe landschap een verschuiving kent, niet geheel los van kwaliteit. Ook de begrippen 'loopbaanbegeleiding', 'nazorg' en 'startpunt van de begeleiding' zouden beter kunnen worden geformuleerd. We gaan hier verder op in.

10. De vraag in de centrabevraging luidde: Biedt u aan sommige van uw klanten nazorg aan? Ja/nee. Maw bij de vraagstelling is ruimte gelaten voor het feit dat niet alle klanten met nazorg gebaat zijn én ruimte voor de vorm van nazorg (gesprekken, e-mail, huistaken, ed)

HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING

Het BVR vormt de juridische basis voor de werking rond de loopbaancheque. Deze juridische basis is enerzijds vormgegeven door politieke standpunten, gezamenlijke standpunten van de sociale partners en overlegorganen, voorzitten van VDAB als betrokken partner en toekomstige uitvoerder. Anderzijds is het een ontwikkeling van een formele procedure en het resultaat van een serie overlegfora in stijgend belang met als finale beslisser de Vlaamse Regering.

In de eerste twee loopjaren van het BVR zijn er een aantal elementen die reeds verder formeel evolueerden en een aantal elementen die bij toepassing in de praktijk niet toereikend blijken om de kwaliteit voldoende te bewaken of geen uitsluitsel bieden bij problemen.

In de passage hieronder worden enerzijds de belangrijkste elementen van het BVR besproken en geëvalueerd en anderzijds de specifieke tekorten toegelicht.

3.1 INHOUD VAN DE DIENSTVERLENING: LOOPBAANBEGELEIDING EN POP

LOOPBAANBEGELEIDING

Situering

In het BVR wordt loopbaanbegeleiding als volgt gedefinieerd:

“De professionele ondersteuning van de professioneel actieve persoon bij het nemen van loopbaankeuzen en -beslissingen tijdens een proces waarbij het ontdekken, het versterken of het ontwikkelen van de competenties die nodig zijn om de loopbaan zelf actief te beheren, centraal staan opdat zijn arbeidsmarktpositie kan worden versterkt;” (art 2- 3°)

Het decreet van 19 december 2003 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 2004, artikel 102; HOOFDSTUK XXXVII BEROEPSOPLEIDING, dat geciteerd wordt in ons BVR, vult als volgt aan:

Onder loopbaandienstverlening wordt verstaan de dienstverlening op grond van individuele contacten tussen de werkende en de loopbaandienstverlener, al dan niet aangevuld met collectieve sessies, die volgende stappen omvat:

- a) een intake waarin de interesse en de behoefte aan loopbaandienstverlening wordt afgetoetst en waarin tevens in de mogelijkheid wordt voorzien om korte maar sluitende adviezen te verschaffen;
- b) een diagnose waarbij een coherent inzicht in competenties, motivaties en verwachtingen wordt verzameld;
- c) de opstelling van een persoonlijk actieplan met een loopbaanpad, al dan niet gekoppeld aan opleidingsadviezen;
- d) de evolutie en de toestand van de werkende op het einde van de loopbaandienstverlening wordt aan het persoonlijk actieplan getoetst tijdens een afsluitend gesprek.

Observatie VDAB

Er worden allerlei vormen van coaching aangeboden die betaald kunnen worden met de loopbaancheques. Dit **aanbod** is zeer ruim. Enerzijds is dit opportuun, ook voor de burger. Een gevarieerd aanbod dat kan leiden tot een antwoord op elke loopbaanvraag is een positief resultaat.

Echter, er zijn ook een aantal situaties die op de grens balanceren.

- Er zijn loopbaancentra die vormen van outplacement / voorbereiding outplacement voorzien met de loopbaancheques. (zie ook de rubriek ‘onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque’)
- Er zijn situaties waarin de loopbaancheques als deel van een ruimer aanbod of voor een deel van de kosten ingezet worden. In deze situaties wordt het individuele recht op loopbaanbegeleiding of het concept loopbaanbegeleiding niet altijd gerespecteerd.
Bijvoorbeeld: een langlopend (residentieel) programma waarbij 4 uur van de volledige opleiding kan betaald worden met loopbaancheques.
- Er zijn vormen van begeleiding waarvoor de loopbaancheques geaccepteerd worden, die niet het juiste antwoord zijn op een loopbaanvraag. (therapie, sollicitatietraining in groep, faalangstondersteuning als thema op zich, mindfulnessstraining,...)

Observatie centra:

De centra stellen VDAB regelmatig zelf de vraag of een bepaalde vorm van begeleiding onder loopbaanbegeleiding valt / aan te kopen is via de loopbaancheque.

- Zij vinden het moeilijk om de grens te stellen tussen loopbaanbegeleiding (aan te kopen met de loopbaancheque) en therapie bijvoorbeeld.
- Ook de vraag of zuiver advies inzake een bepaald onderwerp van de loopbaanvraag (sociale wetgeving, solliciteren) deel mag uitmaken van een begeleiding.
- Een veelgehoorde vraag is of burnoutbegeleiding / pensioenvoorbereiding / sollicitatietraining / ... een vorm van loopbaanbegeleiding is.
- De vraag wat nu juist onder nazorg begrepen wordt, komt ook regelmatig aan bod. Tot een jaar na het afsluiten van de loopbaancheque mag een burger nazorg eisen. Maar welke grenzen moeten hier gerespecteerd worden. Is telefonisch contact of nazorg via mail afdoende? Wanneer mag een loopbaancentrum stellen dat het wel voldoende geweest is?

De centra, zowel als VDAB merken op dat er een noodzaak is aan meer **duidelijkheid** hierover. In het BVR, de deontologische code en het draaiboek heeft VDAB een beperkte definitie van loopbaanbegeleiding en de definitie van POP opgenomen om de kwaliteit en het resultaat van loopbaanbegeleiding te vrijwaren. Op dit moment heeft VDAB als regisseur van het loopbaanlandschap, die ook de rol heeft om kwaliteit te bewaken, te weinig in handen om de centra in afdoende antwoorden te voorzien of foute reflexen in te dijen. (zie ook rubriek 'onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque')

Evaluatie

De noodzaak om een **meer omvattende definitie** van loopbaanbegeleiding en nazorg in het BVR op te nemen, dringt zich op indien VDAB een kwaliteitsvolle invulling van de loopbaancheque wil afdwingen. Echter: het is ook aangewezen om na deze opstartperiode van 2 jaar de belangrijkste lacunes fundamenteel aan te passen om de uitvoering van dit BVR nog correcter en conform de algemene principes rond deze dienstverlening toe te passen.

Hoewel het tweede deel van de definitie niet expliciet opgenomen is in het BVR, wordt er wel naar verwezen in de inleiding en maakt deze dus formeel deel uit van de definitie die VDAB mag hanteren. Hoewel zeer waardevol, draagt deze passage echter niet bij tot de oplossing van de praktische en principiële problemen die VDAB ondervindt bij het omzetten en bewaken in de praktijk.

VDAB nam de uitwerking van de definitie en verdere uitwerking van het product 'loopbaanbegeleiding aan te kopen dmv een loopbaancheque' onder de loep en werkte deze in haar procedures verder uit. VDAB heeft immers het recht om de bepalingen uit het BVR verder uit te werken om de kwaliteit te bewaken.

VDAB zou het echter vanuit zijn positie als praktisch bewaker van de kwaliteit van loopbaanbegeleiding en een correcte toepassing van de loopbaancheque wenselijk vinden om de definitie van loopbaanbegeleiding ook concreter te omschrijven in het BVR. Dit om meer praktische handvaten en middelen te hebben om haar rol terdege uit te voeren.

De **toevoeging** van de volgende elementen aan de definitie zou een oplossing bieden:

- Concrete **aanleiding** voor of onderwerp van de loopbaanbegeleiding – zijnde een loopbaanvraag
- Concrete **focus** voor de loopbaanbegeleiding – zijnde loopbaancompetenties
- Concreet **doel** van de loopbaanbegeleiding – zijnde inzetbaarheid op de arbeidsmarkt
- Focus op de zelfsturing van de **klant** en zijn of haar eigen behoeftes
- Focus op het feit dat de loopbaancheque een dienstverlening is die op zichzelf **een afgerond geheel** vormt en geen **vast** onderdeel / voorbereiding / afwikkeling vormt van een andere dienstverlening

VDAB en de loopbaancentra merken terecht op dat er heel veel eisen gesteld worden aan de loopbaancentra, terwijl de burger vrij blijft van engagement. Het zou redelijk zijn om het aandeel van de burger in dit proces ook te bewaken.

Bijvoorbeeld door naar de **burger** een aantal minimale engagementen te vragen:

- Verplicht tijdig verwittigen indien hij of zij niet aanwezig kan zijn op een gesprek
- Het eindresultaat is en blijft de verantwoordelijkheid van de burger. Loopbaanbegeleiding is een engagementsverbintenis en geen resultaatsverbintenis van het centrum.
- Het proces van loopbaanbegeleiding is een proces waarin de zelfsturing van de klant staat. Hij of zij moet zelf tot keuzes en beslissingen komen.

VDAB heeft hier gevolg aan gegeven door het contract tussen het loopbaancentrum en de burger in deze zin aan te passen.

POP

Situering

Momenteel is het POP het enige **concrete, tastbare element** dat verwijst naar het inhoudelijke aspect van de begeleiding die met de loopbaancheque werd gefinancierd. Samen met de kwalimon vormt het de enige mogelijkheid om de (inhoudelijke) kwaliteit van de dienstverlening op te volgen. Het wordt dan ook door VDAB beschouwd als een belangrijk instrument.

In het BVR wordt het POP als volgt gedefinieerd: “het begeleide proces dat tot doel heeft de arbeidsmarktgerichte persoonlijke ontwikkeling van het individu te bevorderen.” Verder wordt in het BVR als volgt naar POP verwezen: “Het persoonlijk ontwikkelingsplan stelt de reflecties over de loopbaan, de competenties en het benoemen van een loopbaandoel centraal en kan resulteren in de opmaak van een actieplan.”

Stappen en acties

Hoewel de belangrijkste elementen hierboven reeds werden benoemd, werd het POP in het draaiboek uitgebreider toegelicht. Het uitgangspunt hierbij was de definitie van POP zoals die door de sociale partners werd bekrachtigd op de stuurgroep POP en die ook binnen andere beleidscontexten wordt gebruikt. In deze definitie wordt er verwezen naar het procesmatige karakter en de verschillende onderscheidende fasen in het proces.

Deze **definitie** luidt als volgt:

“Onder POP verstaan we minimaal een ondersteund proces met als doel de arbeidsmarktgerichte persoonlijke ontwikkeling van het individu te bevorderen. Een POP bevat de volgende kernelementen:

- een reflectie door het individu over zijn eigen loopbaan en/of competenties.
- met als resultaat een doel mbt de eigen loopbaan en/of competenties. Aan dit doel is een (opvolgbaar) actieplan gekoppeld.
- de uitvoering van dit actieplan
- een evaluatie van het actieplan waarin gereflecteerd wordt over het eigen leren of het al dan niet behalen van de doelen.

Een POP kan meer reflexief dan wel meer actiegericht van aard zijn. Bij een reflexieve POP staat de reflectie over de loopbaan en competenties en het benoemen van een doel centraal, bij een actiegerichte POP mondt deze reflectie uit in een actieplan.”

Er werd doelbewust voor geopteerd om met betrekking tot de uitwerking, inzet en gebruik van POP in de dienstverlening, aan de loopbaancentra zoveel mogelijk **vrijheid** te geven. Dit enerzijds om ruimte te geven aan de diversiteit tussen de centra, maar anderzijds ook om de klant zelf maximaal het eigenaarschap van zijn POP te kunnen garanderen.

In de contacten van de projectopvolgers met de loopbaancentra kwamen er regelmatig vragen naar boven rond het POP. Deze vragen gingen voornamelijk over formele elementen, nl. welke inhoud deze moet bevatten en de manier waarop VDAB deze zou 'beoordelen' bij een kwalimon en/of audit.

Om aan deze vragen tegemoet te komen werd:

- in het draaiboek (versie 22/05/2014) verder ingegaan op hoe het POP zal gebruikt worden als tool voor kwaliteitscontrole tijdens een kwalimon.
- een format opgemaakt van een basis-POP. Deze format is echter een minimalistische versie die de centra in staat stelt om formeel in orde te zijn wat betreft de aanwezigheid van een POP in het klantendossier.
- verwezen naar de POP-applicatie binnen Mijn Loopbaan als ondersteunend instrument om samen met de klant tot een POP te komen.

Observaties

Ondanks bovenvermelde verduidelijkingen bleef de vraag naar een concrete format of afbakening leven bij de loopbaancentra. Bovendien bleek uit de kwalimons dat de centra het POP voornamelijk beschouwen als een formele vereiste en niet zozeer als een (bijkomend) instrument dat kan ingezet worden om het proces te ondersteunen.

VDAB merkt wel dat een aantal centra een leerproces hebben afgelegd en het POP intussen een plaats hebben gegeven in hun dienstverlening.

Evaluatie en aanbevelingen

Het POP roept - ondanks de tussentijdse verduidelijkingen - nog steeds **vragen** op bij de loopbaancentra. Deze vragen komen veelal neer op de inhoud van het POP: "wat moet er in een POP staan (om in orde te zijn)?" Het POP wordt momenteel dan ook **weinig ingezet** als een (bijkomend) instrument om het begeleidingsproces te ondersteunen, maar het wordt in veel gevallen enkel beschouwd als een administratieve voorwaarde. Hierdoor gaat er veel waarde verloren voor de klant: het POP kan de klant immers ook na het aflopen van de begeleiding ondersteunen bij het realiseren van zijn loopbaandoelen. Bovendien geeft het ook iets om naar terug te grijpen wanneer er zich later een nieuwe loopbaanvraag aandient.

Als versterking van dit instrument lijkt het raadzaam om de formele **definitie** van een POP op te nemen in het BVR.

POP is **eigendom van de klant**: dit is een contradictio in terminis. Het loopbaancentrum wordt verondersteld een POP te kunnen voorleggen als resultaat van de loopbaancheque. Maar wat indien de klant deze niet wil uitwerken? Of niet kan uitwerken? Of niet meer bezorgt aan het loopbaancentrum? Dat maakt dat het POP als enige controle-instrument van een loopbaancheque niet houdbaar is – niet voldoende is, zowel voor het centrum als voor VDAB. Een verruiming van de definitie van loopbaanbegeleiding en een uitwerking van de POP-methodiek kan hier voor ondersteuning bieden.

Toekomstige acties

Tijdens de kwalimons wordt er nu reeds door de projectopvolgers steeds ingegaan op de rol, inhoud en plaats van het POP binnen het begeleidingsproces. Ook in de toekomstige kwalimons blijft dit een belangrijk onderwerp.

Op het Vlaams Forum Loopbaanbegeleiding dat in het najaar 2015 plaatsvindt, zal met de aanwezige loopbaancentra een workshop rond POP gehouden worden. Tijdens deze workshop zal in eerste instantie de visie van VDAB op het POP (achtergrond en doel) worden toegelicht. Vervolgens zal er samen met de loopbaancentra binnen een vooraf bepaald kader beslist worden welke elementen minimaal deel zullen moeten uitmaken van een POP.

3.2 TOEPASSINGSGEBIED

Situering

Het toepassingsgebied van het BVR benoemt de personen die recht hebben en de situaties die recht geven op een loopbaancheque. Origineel lag de focus op werken in Vlaanderen of Brussels hoofdstedelijk gewest: men moest hier aan het werk zijn en wonen in Vlaanderen, het Brussels hoofdstedelijk gewest of een andere lidstaat van de Europese Unie. Daarenboven geldt een uitzondering voor werknemers die gebruik maakten van het vrij verkeer binnen de Europese Unie.

Stappen en acties

Het toepassingsgebied van loopbaancheques is gelijklopend aan dat van de **opleidingscheques**. In een voorstel van BVR werd er een **uitbreiding** van het toepassingsgebied door WSE voorgesteld. Dit impliceerde een versoepeling ten opzichte van de situatie in het BVR dd 17/05/2013. Werknemers zouden niet meer in het Vlaamse of Brusselse gewest moeten werken. De focus kwam te liggen op de woonplaats. Wonen in het Vlaamse of Brusselse gewest werd voldoende om recht te krijgen op een loopbaancheque. Het voorstel werd in januari 2015 door de Vlaamse Regering goedgekeurd en werd van kracht dd 01/03/2015.

Daarnaast wordt VDAB geconfronteerd met de vraag wie begrepen wordt onder de hoedanigheid **'gelijkgesteld aan werkend'**. VDAB werkt dit zelfstandig uit: op basis van precedents wordt een groep van personen en situaties afgebakend die nauwgezet geïnventariseerd en consequent toegepast wordt. Het principe wordt gehanteerd dat VDAB waar mogelijk consequent oordeelt in het voordeel van de burger, tenzij het BVR dit expliciet verbiedt.

Observaties

1. Inwoners van Wallonië

VDAB krijgt zeer courant de vraag om een loopbaancheque toe te kennen aan inwoners van Wallonië en/of de vraag waarom inwoners van Wallonië geen recht hebben op een loopbaancheque.

In de ogen van de burger lijkt het oneerlijk dat een burger die in een ander Europees land woont, en in Vlaanderen of Brussel werkt, wel recht krijgt op een loopbaancheque. Woon je daarentegen in Wallonië en werk je in Vlaanderen of Brussel, heb je echter geen recht.

In het Waals gewest is er geen gelijkaardig aanbod van **individuele** begeleiding aan werknemers met als doel de loopbaancompetenties te versterken. Omwille van de Europese wetgeving zijn we verplicht om dezelfde rechten toe te kennen aan Europese burgers. VDAB heeft begrip voor de vragen en verzuchtingen van de Waalse burgers, maar hoort zich aan de wetgeving te houden en kan hier dus niet van afwijken. Evenwel wil VDAB dit wel signaleren.

Om vragen en frustraties bij de burger te vermijden, heeft VDAB op haar website een duidelijke toelichting geplaatst over wie recht heeft op de loopbaancheque en wie niet.

2. Loopbaanbegeleiding in een andere taal

VDAB krijgt regelmatig de vraag om loopbaanbegeleiding in een andere taal dan het Nederlands toe te staan. In het BVR staat uitdrukkelijk dat er moet worden voorzien in **Nederlandstalige** loopbaanbegeleiding. (Art. 3. § 1).

Indien burgers voldoen aan de voorwaarden (wonen/werken in Vlaanderen, voldoende werkervaring, e.d.) wordt de cheque aan hen overhandigd. Of de begeleiding al dan niet in het Nederlands gebeurt, kan VDAB niet vaststellen.

De juridische norm is dat loopbaanbegeleiding in het Nederlands aangeboden wordt. De oefeningen en documenten in het dossier moeten in het Nederlands opgemaakt zijn. De klant mag zich in een andere taal uitdrukken.

Evaluatie en aanbevelingen

Door de versoepeling van het toepassingsgebied werd de loopbaancheque toegankelijk voor een grotere groep van personen. Uiteraard werd dit geapprecieerd. VDAB kon dit afleiden door het uitblijven van het aantal vragen en klachten rond rechthebbenden. Grensarbeiders (Vlamingen die werken in het buitenland of in het Waals gewest maar wonen in Vlaanderen) komen nu immers wel in aanmerking.

Enkel personen die wonen in het Waals gewest blijven vragen stellen rond de beschikbaarheid van de loopbaancheque. De Vlaamse Regering heeft deze maatregel door deze versoepeling echter tot het uiterste uitgewerkt voor zijn burgers.

3.3 BUDGET

Situering

VDAB krijgt van de Vlaamse Regering een budget ter beschikking om de praktische uitwerking van de loopbaancheque in Vlaanderen uit te werken “Binnen de perken van de jaarlijks goedgekeurde begrotingskredieten... “Art. 3. § 1, art. 11 en art. 15.

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

Observaties

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

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

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

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

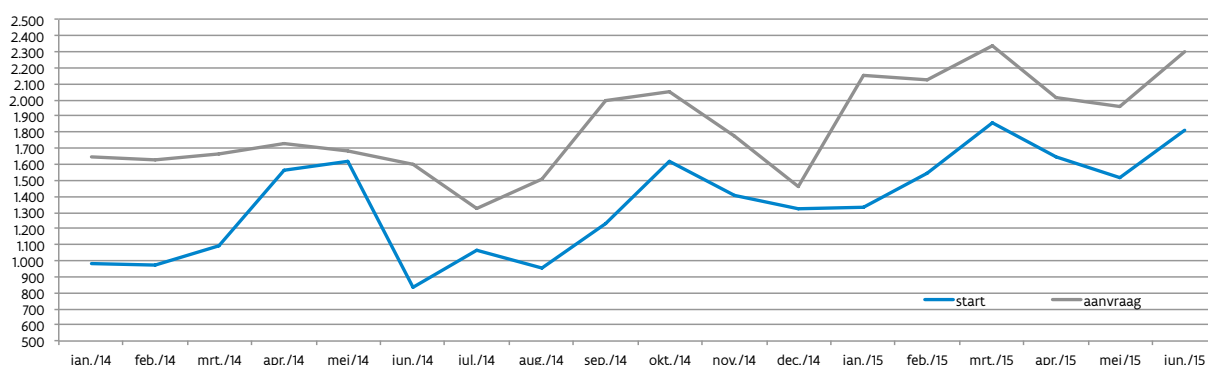
in k€	2013		2014			2015
	begroting	werkelijk	begroting initieel	begroting aangepast	werkelijk	begroting
cheques	5.520	3.422	10.137	9.627	8.767	9.758
stimuleringsfinanciering	475	7	950	950	109	250
werking	1.768	897	913	913	385	413
- waarvan communicatie		587			337	
- waarvan IT		285			35	
totaal	7.763	4.326	12.000	11.490	9.261	10.421

Tabel 12: begroting en werkelijke uitgaven loopbaanbegeleiding 2013-2015.

Voor **2013** zijn de kosten geen correcte referentie voor een 'standaard' werkjaar, vermits er in deze periode een heleboel extra kosten gemaakt werden omwille van de opstart. Bovendien zijn deze kosten dus een onderschatting, vermits er veel meer ondersteunende diensten zeer veel geïnvesteerd hebben in de opstart van dit landschap. Denk hierbij aan het opzetten van de grootschalige communicatiecampagne, het ontwerpen en opzetten van nieuwe IT-systemen en deze afstemmen op die van de uitgever, uitbesteding uitschrijven en opmaken, projectaansturing, het schrijven en opvolgen van het proces van het BVR, ... Bovendien vertegenwoordigt dit budget slechts een periode van 6 maanden waarin loopbaancheques konden opgenomen worden. Het aantal en de spreiding van loopbaancheques opgenomen in deze periode vertegenwoordigt dan ook weer niet het reële verloop van een werkingsjaar, vermits er in dit jaar een beweging was van 'wachten op het nieuwe systeem'.

2014 kan in dit opzicht beschouwd worden als een regulier werkingsjaar.

Hieronder een overzicht van het aantal aangevraagde en gestarte loopbaancheques per maand, sinds begin 2014.



Grafiek 16: aangevraagde en gestarte loopbaancheques

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

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

VDAB merkt hieromtrent het volgende op:

- De bijkomende centra creëren deels ook hun eigen markt. Zij gaan actief op zoek naar klanten, waardoor het aantal benodigde cheques stijgt.
- Gezien het groeiende aantal loopbaancentra worden de cheques verdeeld over een steeds grotere groep loopbaancentra. Er ontstaat een 'wedrace om de klant'.
- De schaalgrootte van de loopbaancentra zal dalen en het aanbod zal zeer diffuus worden. Men kan de vraag stellen of de burger gebaat is bij een groot aantal loopbaancentra die een beperkt aantal loopbaanbegeleidingen per jaar presteren. Welk minimum aantal begeleidingen dient een loopbaancentra / loopbaanbegeleider te presteren opdat kwaliteit naar de klant nog gegarandeerd wordt? Kan dit minimum als een (jaarlijkse) voorwaarde worden gesteld?
- Het werven van klanten wordt mogelijk de focus van de loopbaancentra. Zeer commercieel gerichte partners, die er in slagen om een groter aandeel te werven, zullen niet noodzakelijk de meest kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden. Anderzijds zullen de centra die meer gericht zijn op aanbod en kwaliteit de slag om kwantiteit dreigen te verliezen.

Evaluatie en aanbevelingen

Het benodigde budget voor de loopbaancheques blijft stijgen en wordt zorgvuldig gemonitord.

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

De beslissingen inzake stimuleringsfinanciering en het aanbod van 'extra uren' loopbaanbegeleiding hebben eveneens een repercussie op het budget. Duidelijkheid over welke optie wordt genomen inzake het stimuleren van de deelname van kansengroepen en het aanbod van 'extra uren' afgestemd op de behoefte van de klant is dus eveneens nodig om het budget te kunnen beheren.

Het groeiende budget en het stijgende aantal loopbaancentra heeft ook gevolgen voor de klantgerichtheid en kwaliteit van het systeem. Dit aspect verdient de nodige monitoring en mogelijke bijsturing.

3.4 DE FORMULE EN EXTRA UREN LOOPBAANBEGELEIDING

Algemene situering

In het voormalig loopbaanlandschap bestond het aanbod van loopbaanbegeleiding van minimaal 6 uur loopbaanbegeleiding. Eveneens was er een (ver)kort traject van maximum 4,5 uur mogelijk. Opname van dit (ver)kort traject bracht het recht op loopbaanbegeleiding niet in het gedrang. De geldigheidsduur van dit recht bedroeg 6 jaar. Bij aanvang van het nieuwe landschap werd gekozen voor een aanbod meer op maat van de burger. Er werd geopteerd voor de formule van **2 maal 4 uur loopbaanbegeleiding** en de geldigheidsduur van dit recht te houden op 6 jaar. Het is dus mogelijk om de eerste vier uur apart (korte loopbaanbegeleiding) of aansluitend 8 uur (lange loopbaanbegeleiding) op te nemen.

Rekening houdend met dit aanbod van 2 x 4 uur in het vernieuwd loopbaanlandschap werd beslist om parallel een ESF project **verlengde tijdsduur loopbaanbegeleiding** op te zetten. Hiermee kon door een beperkt aantal partners 'extra uren loopbaanbegeleiding' worden aangeboden. Bedoeling was om na te gaan wie precies behoefte heeft tot deze extra uren, een toewijzingssysteem hiervoor uit te werken en uit te testen.

Het aanbod van verlengde tijdsduur is onlosmakelijk verbonden met het huidige aanbod van de 2 x 4 uur loopbaanbegeleiding. Voor de leesbaarheid bespreken we deze aspecten hieronder wel apart.

FORMULE 2 X 4 UUR

Situering

De nieuwe formule van 2 x 4 uur sloot aan bij de noden van de burger en de centra. Bedoeling van het opzetten van deze formule is dat elk effectief gepresteerd pakket van 4u zou worden vergoed en dat **de centra** ook effectief maatwerk (aantal uur LBB dat iemand echt nodig heeft) zouden aanbieden. Het zou **de klanten** flexibeler moeten in staat stellen om hun loopbaanvraag op te lossen en daartoe de tijd doen gebruiken, die ze werkelijk hiervoor nodig hebben.¹¹

Het aanbieden van **nazorg** vloeide voort uit het voormalige aanbod van loopbaanbegeleiding van gratis nazorg voor kansengroepen. Beslist werd om **iedereen** verplicht nazorg aan te bieden die het nodig heeft, 12 maanden na beëindiging van het afsluitend gesprek en voor verdere uitwerking van de acties opgenomen in het POP.

De **geldigheidsduur** van loopbaanbegeleiding is gebleven op eens om de 6 jaar. Dit was reeds zo van bij de opstart van loopbaanbegeleiding in Vlaanderen. In het rapport van de Taskforce Loopbaanbegeleiding van de Koning Boudewijn Stichting werd dit reeds vastgelegd. De argumentatie is om hiermee greep te kunnen houden op de uitgegeven overheidsmiddelen aan de burger voor deze maatregel. In het nieuwe vraaggestuurde systeem geeft deze geldigheidsduur van het recht een bijkomende dynamiek. Bedoeling is immers dat de burger bewuste keuzes maakt voor welke loopbaanvraag, bij wie en hoe hij zijn recht opgebruikt.

Er is gekozen voor een systeem van **persoonlijke bijdrage** door de burger. Men gaat er van uit dat indien de burger zelf financieel moet instaan voor een deel van de kosten, hij zich meer bewust en meer geëngageerd zal opstellen dan indien hij een begeleiding 'gratis' aangeboden krijgt. Tevens werd er voor gekozen dat een **derdebetaler** de persoonlijke bijdrage van de burger mag overnemen. De burger moet hiervoor zelf initiatief nemen naar deze derdebetaler, VDAB organiseert hierrond geen administratie.

VDAB heeft ook als taak om zowel deze formule als bijhorende facetten te onderzoeken. Het vraagstuk luidt of het huidige aanbod op maat is van de burger en hoe zowel burger als loopbaancentrum hiermee sinds het vernieuwd loopbaanlandschap omgaan.

¹¹. Reguleringssimpactanalyse voor loopbaanbegeleiding, DWSE, maart 2013

Observaties VDAB

Naast de **cijfergegevens** en gestructureerde feedback in de vorm van **tevredenheidsmetingen**, merkt **VDAB** ook relevante tendenzen op. De basis hiervoor zijn de dagelijkse contacten van zowel de projectopvolgers en het centrale team, de gestructureerd verzamelde suggesties bij de loopbaancentra op lerende netwerken en de kwaliteitsonderzoeken. De op deze manier verzamelde feedback is een waardevolle aanvulling op de cijfers en laat toe betekenis en interpretatie te geven over de cijfers.

Uit de opmerkingen van de gebruikersbevraging (open vraag naar bemerkingen/suggesties bij het systeem) blijkt dat 1/3 van de relevante opmerkingen gaan over de **vorm van de loopbaanbegeleiding**. Hieruit blijkt vooral dat zowel de eerste 4 uren als een begeleiding van 8 uur als te kort wordt ervaren. Algemeen is de vraag naar meer uren begeleiding, langere gesprekken en meer contactmomenten.

Uit de open vragen van de VDAB tevredenheidsmeting komt (zoals reeds gemeld) naar boven dat 4 uur te kort wordt bevonden als loopbaanbegeleiding. 5% van de respondenten melden dit spontaan.

Uit de bevraging bij de loopbaancentra blijkt dat 53% van de bevroagde centra het aanbod van 2 x 4u toereikend vindt (score 4 of hoger) en 47% van de bevroagde loopbaancentra dit aanbod minder tot helemaal niet toereikend vindt. Uit de open vragen blijkt dat ook de centra hiermee willen aangeven dat een loopbaanbegeleiding langer zou mogen duren.

Anderzijds rapporteert HIVA op basis van de gebruikersbevraging dat er geen aanwijzingen zijn dat korte trajecten meer intensieve trajecten zouden zijn.

Niet alleen de lengte van de gesprekken zijn van belang voor de duur van de loopbaanbegeleiding. Er zijn ook andere elementen die hierbij een rol spelen: huistaken, contacten tussen de gesprekken door per telefoon of per e-mail, groepsessies.

Uit de gebruikersbevraging blijkt dat 92% van de burgers huistaken heeft meegekregen en thuis actief bezig zijn. 48% van de gebruikers meldt eveneens dat ze via e-mail door de loopbaanbegeleider opgevolgd worden en dat dit een deel van de service is.

Groepsessies tellen voor maximum 1 ½ uur per cheque mee als begeleiding maar kunnen dus zorgen dat de klant meer begeleidingstijd heeft gekregen. Loopbaanbegeleidingen met groepsessies zijn een minderheid in het aanbod. 5 % van de bevroagden blijkt een loopbaanbegeleiding met een groepsessie te hebben gevolgd.

Zoals uit eerder gepresenteerde cijfers al is gebleken, heeft er sinds de invoer van loopbaancheques een belangrijke verschuiving in de duur van de begeleiding plaatsgevonden. Zoals eerder gemeld is de gemiddelde duur van de begeleiding gedaald van 7,7 uur 'onder ESF' naar 5,05 uur ¹².

VDAB merkt op dat een groot deel van de klanten bewust hun tweede cheque bewaren voor later maar een nog groter deel bewust stopt na één cheque omdat deze volstond voor het oplossen van hun loopbaanvraag. Het HIVA onderzoek meldt dat 44% van de eerste loopbaanchequegebruikers aangaf dat zij 'de mogelijkheid open houden om later nog begeleiding te volgen' als redenen¹³ om hun tweede loopbaancheque niet onmiddellijk na de eerste op te nemen.

Er is op de sites van de loopbaancentra te merken dat er een verschil is in de manier hoe centra communiceren over hun aanbod loopbaanbegeleiding. Sommige centra doen een aanbod van langere

12. Deze gemiddelde duur in het huidige loopbaanlandschap is een gemiddelde na twee werkingsjaren terwijl het recht van de burger overheen 6 jaar loopt, mogelijk is dit dus een onderschatting. Deze bevindingen zullen verder worden opgevolgd.

13. Op deze vraag in de gebruikers bevraging waren meerdere antwoorden mogelijk. Op deze vraag gaven ook 57% van de respondenten aan dat ze geen tweede cheque aanvroegen omdat ze 'geen of onvoldoende behoefte aan verdere begeleiding' hadden.

loopbaanbegeleiding en hanteren dat als de norm voor hun loopbaanbegeleiding. Andere centra stellen een begeleiding van één cheque als standaard.

Naast gegevens over de duur is de mening over de meerwaarde van de tweede cheque van belang. Uit het HIVA onderzoek blijkt dat 71% van degenen die een tweede pakket opnemen deze een 'grote meerwaarde' vindt en 25% dit een 'beperkte meerwaarde' vindt. Laaggeschoolden vinden (bij opname ervan) de tweede cheque significant minder dan gemiddeld een grote meerwaarde. 49% van hen vindt de tweede cheque een 'grote meerwaarde' en 40% een 'beperkte' meerwaarde.

Tweede chequegebruikers zeggen lichtjes meer (89%) dan de eerste cheque-gebruikers (78%) 'verder gebruik te zullen maken van de tijdens de loopbaanbegeleiding verworven inzichten'.

Twee jaar na opstart van het vernieuwd loopbaanlandschap is nog niet te oordelen of werkenden een andere meerwaarde aan de tweede cheque toekennen wanneer deze onmiddellijk na de eerste cheque wordt opgenomen (lange loopbaanbegeleiding) in vergelijking met een opname van de tweede cheque na een tussenperiode (twee korte loopbaanbegeleidingen).

Nazorg

Uit VDAB registraties van de huidige klanten in loopbaanbegeleiding blijkt dat 16,3% van hen meer dan 4 uur ontvangt bij hun eerste cheque en 12,5% ontvangt meer dan 4 uur begeleiding bij hun tweede cheque. Het uurgemiddelde is respectievelijk 4,05 uur en 3,95 uur.

Uit VDAB registraties van de huidige klanten in loopbaanbegeleiding blijkt dat er over de ganse periode van twee jaar werking in slechts 0,6% van de eerste cheques een nazorggesprek is geweest en in slechts 1,6% van de tweede cheques is er een nazorggesprek geweest.

Uit de gebruikersbevraging komt expliciet naar voren dat 58% klanten niet op de hoogte is van de mogelijkheid (en zelfs de verplichting) van nazorg.

Uit de bevraging bij de loopbaancentra geeft bijna 32% van de centra toe geen **nazorg** te verrichten terwijl dit volgens het BVR een **verplicht** aanbod is [als de klant hierom vraagt](#). 68% van de loopbaancentra biedt naar eigen zeggen wel nazorggesprekken aan. Deze percentages zeggen evenwel niets over het volume of de vorm van de nazorggesprekken.

Uit de 'kwalimons' noteren de projectopvolgers wel de goodwill van de loopbaancentra om nazorg te bieden. In vele gevallen gaat het hier niet om effectieve gesprekken maar om een opvolging per mail of een huistaakopdracht.

Als er wordt gekeken naar dat **volume van tijd, boven de vier uur** dan zien we dat 16,3% van klanten meer dan 4 uur ontvangt bij hun eerste cheque en 12,5% meer dan 4 uur begeleiding krijgt bij hun tweede cheque.

De gesprekken met onze projectopvolgers bevestigen dit. VDAB merkt op dat de centra vaak slecht 4 uur registreren, ongeacht de werkelijk aangeboden gespreksuren. Dit vanuit de reflex dat meer registratie toch niet leidt tot meer betaling. De centra bekijken dit functioneel. Het gevolg hiervan is dat VDAB geen correct zicht heeft op de werkelijke investering van de loopbaancentra in de gesprekken met de klant.

De beperkte registratie van nazorggesprekken zet tot denken. Het BVR bepaalt dat nazorggesprekken verplicht zijn, maar vermits uitbetaling niet afhankelijk is van de registratie ervan, heeft VDAB hier geen zicht op. VDAB twijfelt niet aan het engagement van de loopbaancentra maar transparantie hierin lijkt wel aangewezen.

Het advies van VDAB luidt om altijd alle gesprekken te registreren zodat er een duidelijk en correct beeld is op de werkelijke investering die een centrum doet binnen één pakket.

Geldigheidsduur en termijnafbakening

Over de **geldigheidsduur** van het recht op loopbaanbegeleiding vinden sommige gebruikers spontaan dat het systeem hen meer recht zou mogen geven. Uiteenlopende suggesties zoals om de 2 jaar, om de 4 jaar, naar volume van aantal gewerkte jaren, ... komen naar voor. Toch zijn deze opmerkingen een minderheid en aanvaardt het merendeel het principe van een recht van eens om de zes jaar. De geldigheidsduur van loopbaanbegeleiding is één van de parameters waar het beleid differentiatie van het recht kan (bij)sturen.

66% van de bevroagde loopbaancentra vindt de **termijnafbakening** voor nazorg van 12 maanden na beëindiging van het afsluitend gesprek niet te kort, niet te lang. Een beduidende 30% vindt deze termijn te lang! Terwijl een kleine minderheid van de loopbaancentra (3,5%) deze termijn te kort vindt.

Uit de HIVA bevraging komt (in tegenstelling tot mogelijk de verwachtingen) dat twee loopbaancheques-gebruikers meer dan de alleen eerste cheque-gebruiker het meer waarschijnlijk achten behoefte te hebben aan een verdere begeleiding binnen de komende 6 jaar.

Persoonlijke bijdrage en derde betalingsregeling

De centra zowel als de burger vinden het bedrag van de persoonlijke bijdrage haalbaar. 87% van de bevroagde centra vindt dit bedrag oké. Wel geven loopbaancentra aan dat sommige burgers baat zouden hebben bij een kwijtschelding van deze persoonlijke bijdrage. De gebruikersbevraging bevestigt niet dat de persoonlijke bijdrage een rol speelt in de aanvraag tot de tweede loopbaancheque. Als reden geeft amper 1% van de gebruikers van één loopbaancheque te kennen dat ze geen tweede cheque aanvroegen omdat die te duur zou zijn. Dat de persoonlijke bijdrage voor sommigen te hoog ligt bij de aanvang van de loopbaanbegeleiding en een drempel vormt is hiermee echter niet ontkracht.

Evaluatie, aanbevelingen en actie

Er kan gesteld worden dat 8 uur loopbaanbegeleiding niet de standaard geworden is in het loopbaanlandschap. Integendeel, het merendeel van de loopbaanbegeleidingen bestaat vooral uit de opname van één loopbaancheque ofwel 4 uur begeleiding.

Voordeel van het stelsel van twee pakketten van 4 uur is dat de burger zijn recht nu in twee delen kan opnemen. Meer dan de helft geeft aan dat één cheque volstaat om hun loopbaanvraag te kunnen oplossen. Daarnaast 'spaart' bijna de helft zijn tweede loopbaancheque op voor een later tijdstip.

Een mogelijk nadeel is dat het opnemen van de eerste loopbaancheque ook de norm wordt. Toch zien we uit de cijfers van de laatste maanden een groeiend aantal opnames van de tweede cheque. Verder stellen we vast dat de tweede chequegebruikers iets meer 'inzichten' uit de begeleiding meenemen naar de toekomst. Daarentegen geven zij aan sneller dan de eerste chequegebruikers nood te hebben aan begeleiding binnen de komende 6 jaar. Hieruit kunnen we afleiden dat de formule van 2 x 4 uur juist (lees: volgens behoefte) benut wordt.

De formule van 2 x 4 uur loopbaanbegeleiding heeft voor- en nadelen. Voordeel is dat de burger zijn recht nu in twee delen kan opnemen. Nadeel is dat het opnemen van de eerste loopbaancheque mogelijk ook de norm wordt. De duur van de loopbaanbegeleiding bedraagt hierdoor nu gemiddeld 5,05 uur in vergelijking met 7,7 uur in het voormalig loopbaanlandschap.

VDAB bevestigt de uitgangspunten van deze formule en de meerwaarde van de tweedeling van een loopbaanbegeleiding in twee delen van vier uur. VDAB stelt een behoud van de huidige formule van 2 x 4 uur voor en de meerwaarde van het aanbod 2 x 4 uur te blijven benadrukken. In communicatie

en sensibilisering kan worden aangegeven dat de burger 1 cheque kan gebruiken voor een korte loopbaanvraag, en 2 cheques voor een langere loopbaanbegeleiding.

Binnen het ESF project VTD LBB was het mogelijk om 'extra uren' loopbaanbegeleiding te genieten bij een beperkt aantal centra en onder welbepaalde voorwaarden.

De VDAB zet het belang van nazorg en het recht van nazorg als een verplicht aanbod van de loopbaancentra 12 maanden na einde van de loopbaanbegeleiding in de verf op de VDAB website en in andere communicatie over loopbaanbegeleiding.

VERLENGDE TIJDSDUUR LOOPBAANBEGELEIDING

Situering

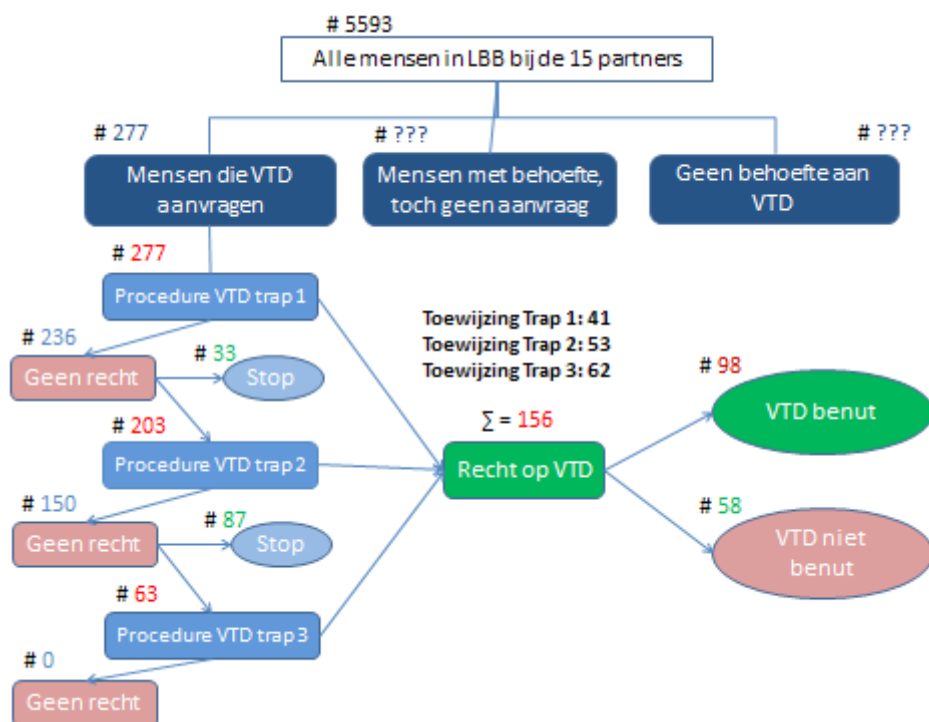
Het ESF project 'Verlengde tijdsduur loopbaanbegeleiding' verliep van mei 2013 tot en met juli 2015. Vooreerst werd een toewijzingsprocedure uitgewerkt en de communicatie naar burger en partner en niet-partner opgezet. Via een websurvey kon een criterium voor trap 2 worden vastgelegd. Het toewijzingssysteem werd gemaakt via google-formulieren en staat los van het registratiesysteem van de loopbaancheques. Eén dossierbeheerder verzorgde de uitvoering van deze toewijzingsprocedure. Het systeem leverde diverse monitoringsgegevens op, die door VDAB werden verzameld. HIVA verrichte in samenwerking met VDAB een gebruikersbevraging en maakte een rapport op.

Het gebruikte toewijzingssysteem is gebaseerd op een VIONA-vooronderzoek¹⁴ en bestaat uit 3 trappen. In eerste instantie worden alle PMAH een recht op 'extra uren' toegekend (trap 1), vervolgens alle klanten met een lage score op een bevraging (loopbaancompetenties, graad van actie-bekwaamheid van zelfeffectiviteit, beschikken over een werkgerelateerd netwerk) (trap 2) en tenslotte via een beargumenteerd en gemotiveerd advies van de loopbaanbegeleider (trap 3). 15 partners / loopbaancentra werkten mee aan dit project). M.a.w. de toegekende verlengde tijdsduur kon slechts bij één van deze 15 partners opgenomen worden.

De werkelijke behoefte aan een loopbaanbegeleiding werd dus losgekoppeld van het al dan niet tot een kansengroep behoren. De hypothese luidde dat werknemers voor wie 8 uur loopbaanbegeleiding niet voldoende is om hun loopbaanvraag op te lossen en die daardoor behoefte hebben tot meer loopbaanbegeleiding, los staat van het al dan niet behoren tot de kansengroepen.

14. De Rick K. (2012) '8,12,16, bepalen van het aantal uur loopbaanbegeleiding', VIONA-onderzoek 2012. Leuven: HIVA-KU Leuven.

Bevindingen



Figuur: Schematisch overzicht van aantal werknemers van aanvraag tot toekenning tijdens het ESF project 'verlengde tijdsduur loopbaanbegeleiding'

Gemiddeld 15 klanten per maand deden in dit project een aanvraag tot VTD LBB. Dit aantal is status quo gebleven gedurende de looptijd van het project met één piek op het einde van het project. Het einde van het project werd 3 maanden vooraf zowel naar burger als naar centra voldoende aangekondigd.

Van de 277 klanten met een aanvraag tot VTD LBB werden 156 (= 56%) een recht toegekend en 44% werd geen recht toegekend of stopte uit eigen beweging tijdens de procedure.

Van degenen die een recht werd toegekend nemen 98 (=63%) dit recht op. Een recht op VTD LBB verwerven gebeurt via trap 1 (26%), trap 2 (34%) of trap 3 (40%).

Na elke trap is er een kans dat de klant vrijwillig stopt met de aanvraag. 12% van de klanten stopt de procedure na trap 1. Na trap 2 stopt 43% van de klanten de procedure. Alle aanvragen via trap 3 werden op basis van de inhoud door VDAB toegekend. In totaal is de kans tot 'uitval of stopzetting als beslissing van de klant' in deze toewijzingsprocedure 43%.

In bijna de helft van de aanvragen VTD gebeurt deze aanvraag nadat de klant zijn volledig recht op loopbaanbegeleiding heeft opgenomen en dit maar liefst met een gemiddelde van 54,8 dagen na afronding van de tweede cheque!

Gedurende de effectieve aanvraagperiode binnen dit project van 16 ½ maanden deden 277 klanten zo'n aanvraag.

Hiervan kwamen 224 (81%) aanvragen van klanten bij de 15 deelnemende partners. De overige 53 (19%) aanvragen kwam van klanten bij een niet deelnemend loopbaancentrum. In de zelfde periode waarin een aanvraag VTD LBB mogelijk was, volgden 5593 klanten bij dezelfde 15 deelnemende partners een loopbaanbegeleiding. Dit brengt ons tot de berekening van **4% deelname aan VTD LBB**.

De tijdsduur van de VTD LBB bedraagt op basis van 100% registratie van de deelnemende partners bij 98 klanten **gemiddeld 4,85 uur**. De spreiding is echter zeer groot en gaat van ½ uur tot 8 uur begeleiding. De standaarddeviatie bedraagt 2,65 uur!

In het project is er een recht op extra uren tussen 1 en 8 uur. Indien de ruwe data post hoc worden ingedeeld in 'minder dan 4 uren extra tijd' en 'boven de 4 uren extra uren' dan komen we tot respectievelijk 45% en 55%. De aantallen zijn hier echter mogelijk te gering om vergaande conclusies te trekken.

Wat de validiteit van het toewijzingsinstrument betreft, kunnen we het volgende zeggen:

1. Er werd voor de tweede trap gekozen voor een instrument dat wetenschappelijk gevalideerd werd. De conceptuele validiteit werd bevestigd in het HIVA-onderzoek. Het gestandaardiseerd instrument meet wat het moet meten en is een voorspeller van behoefte.
2. De tweede en derde trap blijken andere factoren te meten en zijn dus beiden zinvol. Er zijn mogelijkheden om voor trap 3 naar verdere standaardisatie te gaan.
3. Bij het gebruik van een dergelijk instrument is het belangrijk dat er geen of zo weinig mogelijk 'vals-positieven' zijn en geen of zo weinig mogelijk 'vals-negatieven'. Vooral het laatste is mogelijk een probleem: Werknemers in loopbaanbegeleiding die behoefte ervaren (en blijven ervaren) maar toch geen recht krijgen op extra uren. In dat opzicht is het belangrijk dat klanten de toewijzingsprocedure volledig doorlopen en niet afhaken om ongewenste redenen¹⁵.

De 'vals-positieven' zijn minder een probleem, omdat we uit het onderzoek kunnen afleiden dat klanten niet meer uren opnemen dan ze zelf nodig vinden. Men mag ervan uitgaan dat indien toegekende uren toch niet nodig blijken te zijn, de klant ze ook niet zal benutten.

Evaluatie

HIVA duidt dat de duur van een loopbaanbegeleiding meer samenhangt met individuele en situationele kenmerken dan louter het behoren tot kansengroepen¹⁶, behalve wat het hebben van een arbeidshandicap betreft. Voor deze laatsten is er een toekenning van recht op VTD LBB in een eerste trap. Dit bevestigt de hypothese dat er bij de werkende in loopbaanbegeleiding een behoefte is tot 'extra uren' begeleiding die los staat van het al dan niet behoren tot een kansengroep. Deze extra behoefte kan zowel nog verdere uitdieping van de loopbaanvraag (reflectie) als uitvoering van het POP (acties) omvatten.

Gedurende het ESF project VTD deden 4% van klanten bij de 15 deelnemende partners in het project een aanvraag tot 'extra uren' loopbaanbegeleiding. De gemiddelde duur van deze 'extra uren' bedroeg tijdens het project 4,85 uur. De duur van een loopbaanbegeleiding hangt meer samen met de individuele en situationele kenmerken van de klant dan met het feit dat hij al dan niet behoort tot één van de kansengroepen.

HIVA bevestigt dat deze toewijzingsprocedure ten goede komt aan de klanten in loopbaanbegeleiding met behoefte naar meer uren. De bijzondere mogelijkheid om extra uren te krijgen blijkt voor een bepaalde groep van klanten inderdaad zinvol te zijn. Het recht op de extra uren wordt doorgaans benut. Wie geen recht kreeg, lijkt het wel nodig te hebben om een andere oplossing te vinden voor de niet-beantwoorde vraag.

15. Ongewenste redenen kunnen zijn de procedure zelf, onduidelijkheid over de procedure, ed.

16. HIVA stelt dat de afbakening van kansengroepen voornamelijk gebaseerd is op het risico om geen (duurzame) plaats te vinden op de arbeidsmarkt. Loopbaanbegeleiding is enkel bedoeld voor werkenden.

Er zijn verschillende indicaties dat klanten niet geneigd zijn om meer uren begeleiding te gebruiken dan ze nodig hebben. Dat zien we ook bij de toegekende extra uren: wie er recht op heeft, gebruikt ze niet als de behoefte er niet meer is. Het lijkt eerder waarschijnlijker te zijn dat men minder uren opneemt dan aangewezen. Vrees voor overconsumptie door het voorzien van de mogelijkheid van extra uren lijkt dan ook niet gegrond.

Via de toewijzingsprocedure werd 57% van de aanvragen een recht op 'extra uren' loopbaanbegeleiding toegewezen en van degenen die een recht op VTD LBB kregen toegewezen neemt 63% ook dit recht op. De gebruikers van deze 'extra uren' rapporteren ook een sterke meerwaarde ervan. De toewijzing leidt niet tot 'overconsumptie'.

De procedure om extra uren aan te vragen, vereist een zekere kost (tijd, doorgeven van persoonlijke info, moeten inschakelen van de loopbaanbegeleider om een gemotiveerd advies te krijgen), maar die lijkt niet bijzonder problematisch te zijn. De stappen worden doorgaans als gemakkelijk en snel ervaren en de aanvrager krijgt snel resultaat, al is op deze drie vlakken natuurlijk nog ruimte voor verbetering. Doorgaans zegt de aanvrager ook dat men de procedure opnieuw zou doorlopen.

VTD LBB gebruikers ervaren een meerwaarde van de 'extra tijd' loopbaanbegeleiding ten opzichte van de eerder genoten loopbaanbegeleiding via de loopbaancheques. Toch blijft de realisatie van en / of de vertaling naar een hernieuwde POP te vaak uit. Dit is een belangrijk aandachtspunt naar opvolging van kwaliteit. (zie eerder de bespreking en scherpe afbakening van de inhoud van loopbaanbegeleiding en POP).

De kans tot 'uitval of stopzetting als beslissing van de klant' in deze toewijzingsprocedure is 43%. Deze 'uitval' kan zijn om terechte redenen (zelfselectie) of onterechte redenen (wel nood maar opgeven tot verdere aanvraag). Een deel van de uitval (stoppen uit eigen beweging of geen recht VTD LBB verworven) vindt elders een begeleiding of steun. Een deel blijft in de kou staan. Net zij rapporteren over die noodzaak van de enkele extra uren, die het verschil zouden kunnen maken. Aandacht dient te gaan naar een opvangen of warm doorverwijzen van deze restgroep.

De stuurgroep met de partners besprak de tussentijdse resultaten. Vanuit de partners kwamen voorstellen om de procedure te vereenvoudigen. Omwille van het behoud van de uitgangsprincipes en privacy-bescherming van de klant kon binnen het opzet van project geen verkorting van de toekenningsprocedure worden uitgewerkt. Wel werd op verzoek van de partners ook de loopbaanbegeleider op de hoogte gehouden van het verloop van de aanvraag. Bedoeling is dat de loopbaanbegeleider hiermee zijn klant beter kan opvolgen in de aanvraagprocedure.

Bij een verdere 'uitrol' van deze toewijzingsprocedure naar een aanbod van 'extra uren' loopbaanbegeleiding door alle loopbaancentra dient efficiëntie van de aanvraag te worden nagestreefd zonder in te boeten aan de uitgangsprincipes en privacybescherming van de klant. Het toewijzingssysteem wordt na gebruik in dit project als valide beschouwd. De onderzoekers raden aan gezien het beperkte aantal mensen in het experiment om blijvend monitoring en validiteitsanalyses uit te voeren.

De inhoud van het gemotiveerd en beargumenteerd advies, opgesteld door de deelnemende partners, is van goede kwaliteit. De procedure voor het aanvragen van verlengde tijdsduur zou verder vereenvoudigd kunnen worden. Burn-out blijkt een indicator te zijn, die nu pas aan bod kan komen in het gemotiveerd advies. Opvallend is dat meer dan één derde van deze gemotiveerde adviezen 'stress en burn-out' als voornaamste motief voor VTD aangeven. Verder kan worden bekeken hoe deze groep van 'stress en burn-out' in een eerdere trap van de toekenningprocedure kan worden opgenomen. Een diepere analyse van de antwoorden op de bevraging in trap 2 kan mogelijks nog leiden tot verdere vereenvoudiging van deze trap in de procedure.

Er is voor gezorgd dat de klant zijn aanvraag kon doen al van bij de start van minstens één loopbaanbegeleiding. Op die manier hoopten we dat burgers hun aanvraag in een vroeg stadium zouden doen zodat zowel klant als loopbaanbegeleider zouden weten of al dan niet een recht is toegekend en daarmee hun loopbaanbegeleiding konden organiseren. VDAB merkt echter dat het tijdstip van aanvraag in 46% van de gevallen ligt na het beëindigen van de tweede loopbaancheque. Een kleine helft van de aanvragers VTD is dus geneigd om de afloop van de volledige loopbaanbegeleiding (2 x 4 uren) af te wachten en te evalueren alvorens 'extra uren' aan te vragen. Dit is om twee redenen positief. De klant vraagt pas aan als hij zelf vindt werkelijk behoefte te hebben. Op zijn minst even belangrijk is dat vanuit kosten-baten oogpunt hierdoor het aanvraag en toewijzingssysteem niet onnodig wordt overbelast.

Zoals reeds gesteld dient bij een verdere uitrol van dit toekenningssysteem voldoende aandacht te gaan naar de bekendmaking van dit recht op 'extra uren' via communicatie door VDAB. Tevens dienen diverse parameters blijvend te worden gemonitord, aandacht te gaan naar efficiëntie in het systeem bij een eventuele verdere verfijning ervan en de burger te voorzien van 'warme' doorverwijzing in geval van wel behoeftig en niet weerhouden bij deze toewijzingsprocedure.

Uit de stuurgroep VTD LBB kwam de opmerking dat alle bevindingen moeten worden gelezen vanuit de voorwaarden in het project met inbegrip van de financiële vergoedingen, die in een ESF-project anders liggen dan in het chequesysteem. Eveneens kan hieraan worden toegevoegd dat de resultaten rond behoefte gekoppeld zijn aan de huidige formule 2 x 4 uur, huidige invulling van het begrip nazorg, groepsessie, thuiswerk ed. M.a.w. indien deze parameters wijzigen dan heeft dit ook een impact op de bevindingen.

Een terechte opmerking is dat communicatie over dit aanbod vanuit VDAB naar de burger sterker kan. De communicatie over het aanbod van extra uren loopbaanbegeleiding verliep indirect via de partners en via de VDAB website. Gegeven het projectkarakter en het feit dat dit aanbod bij slechts 15 partners kon worden gevolgd is de communicatie bewust beperkt gebleven. Dat blijkt ook uit de gebruikersbevraging: De helft van de loopbaancheque-gebruikers heeft weet van de mogelijkheid tot 'extra uren'. Of anders geformuleerd: de helft heeft geen weet van dit aanbod. Bij een eventuele continuering van dit aanbod is communicatie hierover zeker een aandachtspunt. Samenwerking tussen VDAB en de partners is hierin een belangrijke factor.

Ook vormt duidelijkheid over de procedure in de mogelijke continuering van dit aanbod een aandachtspunt. Hoewel de aanvraag ondersteund wordt vanuit de loopbaanbegeleider en een VDAB dossierbeheerder verloopt het recht op 'extra uren' loopbaanbegeleiding verwerven in drie trappen. De voorwaarden staan netjes beschreven op de VDAB website, toch kan deze werkwijze de beoogde doelgroep enige mate afschrikken de procedure op te starten en/of volledig te doorlopen.

3.5 KANSENGROEPEN EN STIMULERINGSFINANCIERING

Situering

Om het bereik van kansengroepen te stimuleren is voorzien in een stimuleringsfinanciering. Deze stimuleringsfinanciering naar de loopbaancentra is bedoeld om enerzijds meer promotie te voeren bij kansengroepen om loopbaanbegeleiding te volgen en anderzijds de methodieken en tools aan te passen op maat van iemand uit de kansengroepen.

VDAB heeft in haar opdracht en vanuit de strategische doelstellingen¹⁷ loopbaandienstverlening te verzorgen, in het bijzonder voor de kansengroepen. De focus van deze doelstelling werd in het vernieuwd loopbaanlandschap verlegd naar acties voor een beter bereik van de kansengroepen in de loopbaanbegeleiding door middel van doelgerichte communicatieacties.

Anderzijds stellen onderzoekers¹⁸ dat er ook **andere doelgroepen** zijn met minder kansen in werk die eveneens met loopbaanbegeleiding gebaat zijn. Persoonsgebonden, niet-werkgerelateerde situationele criteria alsook werkgerelateerde criteria gaan gepaard gaan met minder kansen in werk voor reeds werkenden. Denk bijvoorbeeld aan het hebben van een tijdelijk contract, het werken in een arbeidersstatuut, het werken onder stress, etc. Al deze factoren beïnvloeden de 'afstand tot de arbeidsmarkt' van de werkende en maakt de werkende een zogenaamde kansengroepers **in werk**.

Vernieuwingen zijn nodig om het aanbod van de externe loopbaanbegeleiding beter af te stemmen op de reële behoeften van de werkenden. Een van de speerpunten in het nieuwe model is dat de omvang van de loopbaanbegeleiding adequaat zal aansluiten op de behoefte van de werkende. Er moet in het vernieuwd loopbaanlandschap meer maatwerk komen in de externe loopbaanbegeleiding.¹⁹ Dit op maat aanbod werd alvast geconcretiseerd via het ESF project 'een verlengde tijdsduur van loopbaanbegeleiding' door de duur van de loopbaanbegeleiding af te stemmen op de reële behoeften van de werkenden en los te koppelen van kansengroepen.

Observaties

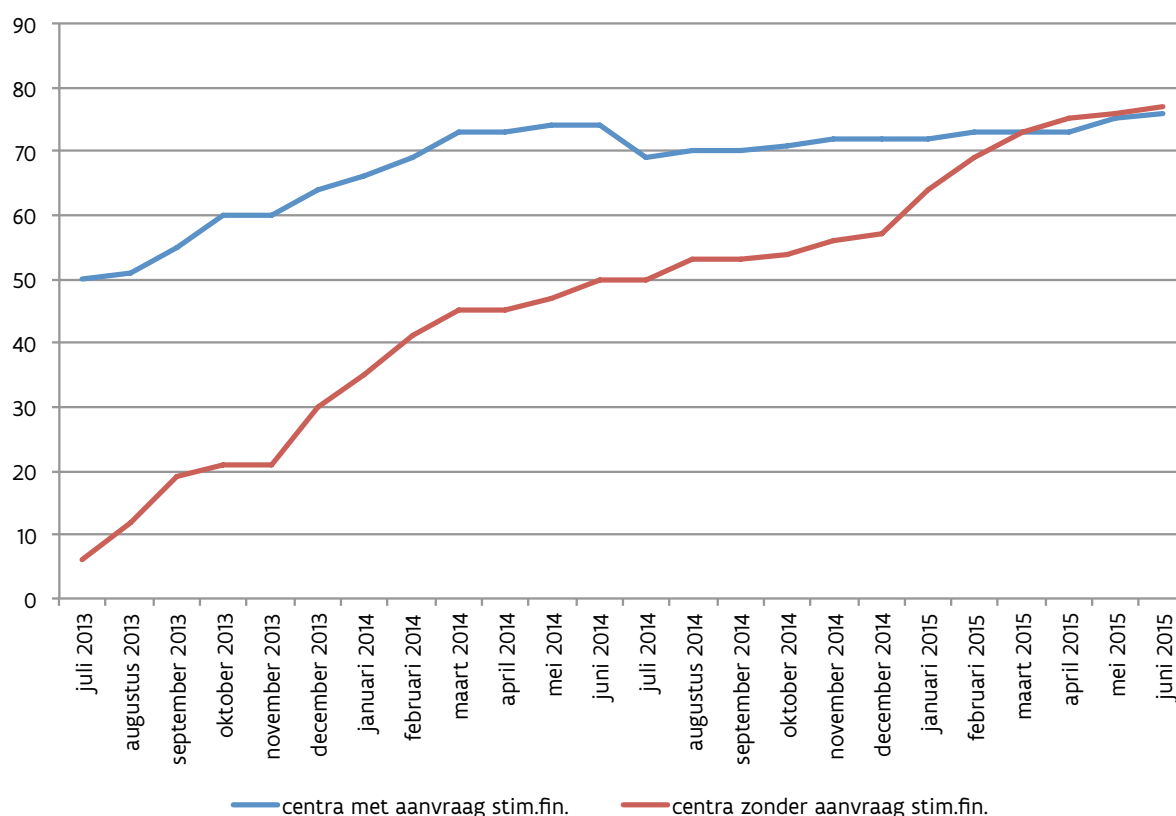
Aanvraag tot en toekenning van de stimuleringsfinanciering

Om zicht te krijgen op de stimuleringsfinanciering visualiseren we hieronder de evolutie van van centra met versus zonder aanvraag tot stimuleringsfinanciering gedurende de eerste twee jaar na lancering van de loopbaancheques en rapporteren we de uitbetaling van de stimuleringsfinanciering. Bovendien vermelden we wat de loopbaancentra zelf van deze stimuleringsfinanciering vinden.

17. Jaarlijks Ondernemingsplan VDAB, SD2, OP 9, 2013

18. Van Laer, K., Verbruggen, M., Janssens, M. (2011) Kansengroepen in werk en onderneming. VIONA marktonderzoek

19. De Rick, K. (2012) Twee bouwstenen voor het vernieuwd loopbaanlandschap.



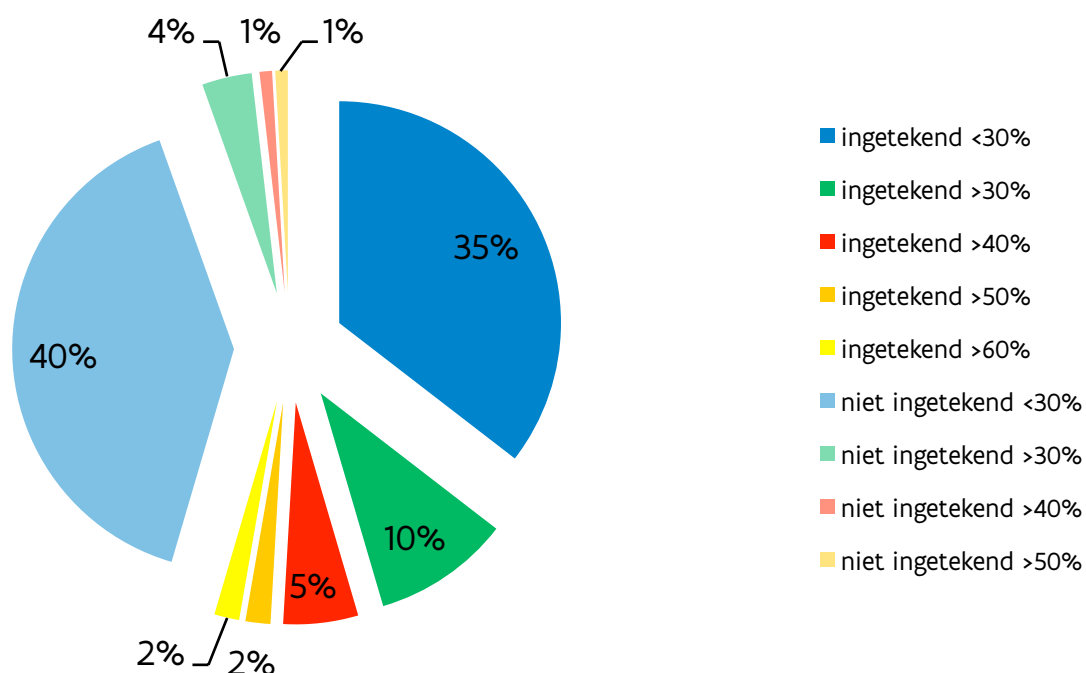
Grafiek17: Cumulatief aantal centra per maand (opgesplitst in centra met en zonder aanvraag tot stimuleringsfinanciering).

Bij de mandaataanvraag is er de mogelijkheid voor de centra om zich expliciet te willen engageren voor loopbaanbegeleidingen voor de kansengroepen. Deze aanvraag wordt ingewilligd mits de deskundigheid in het werken met kansengroepen is aangetoond. Deze keuze werd bij de overgang naar het vernieuwd loopbaanlandschap in 90% van de mandaataanvragen gemaakt.

Na twee jaar werking is het aandeel van centra dat wel en niet een aanvraag heeft gedaan bij hun mandatering om voor de stimuleringsfinanciering in aanmerking te komen quasi gelijk.

Intekenen voor de stimuleringsfinanciering staat niet altijd gelijk met effectief stimuleringsfinanciering uitbetaald krijgen want om effectief in aanmerking te komen moet een centrum de drempel halen van 30% of meer kansengroepen op hun totaal aantal begeleidingen.

Voor het jaar 2014 (het eerste volledig jaar in het vernieuwde landschap) hadden 60 van de 110 centra die eind 2014 actief waren, ingetekend voor de stimuleringsfinanciering. 21 centra of 19% van alle actieve centra behaalde de drempel en kwam in aanmerking voor stimuleringsfinanciering.



Grafiek 18: Aantal centra die al dan niet stimuleringsfinanciering hebben aangevraagd en al dan niet de drempel van kansengroepbereik halen voor het jaar 2014.

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

Werkjaar	2013 (half jaar)		2014	
	Getal	%	Getal	%
# actieve centra	57		110	
# ingeschreven voor stimuleringsfinanciering	44	77%	60	54%
# centra die drempel 30% bereikten	7	12%	21	19%
# centra niet ingeschreven, die toch norm behaalden – deze zijn niet uitbetaald	5	9%	6	5,5%
Totaal bedrag uitbetaald	€ 7.230		€ 109.455	

Noot: percentages hoger dan 60% worden niet uitbetaald

Noot: Voor berekening van de huidige stimuleringsfinanciering wordt enkel gekeken naar de norm. Een minimum aantal begeleidingen is niet gesteld.

Tabel 13: bereik stimuleringsfinanciering en werkelijk uitbetaalde stimuleringsfinanciering.

Om in aanmerking te komen voor de stimuleringsfinanciering dient het percentage kansengroepers minstens gelijk te zijn aan de minimumdrempel van 30%. Dat heeft volgende consequentie: centra met een zeer laag aantal loopbaanbegeleidingen kunnen door **toeval** te makkelijk de norm bereiken.

Voor 2014 geldt: van de 21 loopbaancentra met een aandeel van kansengroepen boven de norm, zijn er 6 die slechts 10 begeleidingen of minder op jaarbasis halen.

VDAB merkt wel een grotere diversiteit onder de centra en dus ook meer specialisatie bij sommige loopbaancentra. Deze toegenomen specialisatie slaat echter niet noodzakelijk op de aanpak van kansengroepen, integendeel.

Uit de centrumbevraging komt duidelijk naar voren dat **centra** de norm te hoog vinden en geen extra inspanningen willen leveren om die norm te behalen. Uit de opmerkingen van de centrumbevraging, komen voorstellen om deze normstelling eventueel te wijzigen maar deze voorstellen zijn zeer uiteenlopend. Ook uit de mondelinge contacten geven centra aan dat stimuleringsfinanciering een mooie bonus is, maar ook geen absoluut streven. *Dit toont aan dat de stimuleringsfinanciering niet zozeer als een stimulans werkt om te investeren in kansengroepen en op die manier zijn doel voorbij schiet. 74% van de loopbaancentra acht de stimuleringsfinanciering 'matig' tot 'eerder ondoeltreffend'.*

Loopbaancentra geven aan dat de grootste investering aangaande de kansengroepen niet het uitwerken van methodiek of meer tijdsbesteding is. Begeleiding van kansengroepen vraagt meer tijd om ze aan te spreken, aan te trekken, **te werven**.

Als output van de lerende netwerkdag hierover kwam naar voren dat het bereik van deze doelgroepen optimaal gebeurt via netwerken (eigen familie, vrienden, vertrouwenspersonen, stakeholder, ...), via directe overlevering en/of persoonlijke getuigenissen. Communicatie en sensibilisering kost hierdoor veel aan extra tijd en energie (engagement).

Bijkomend wordt bij centrabevraging opgemerkt dat er een gelijkaardig aanbod zou moeten bestaan voor werkzoekenden en jongeren zonder werkervaring. De loopbaanbegeleiding voor de professioneel actieve persoon is niet bestemd voor werkzoekenden en jongeren zonder werkervaring omdat er voor deze doelgroepen reeds een ander aanbod is. De methodieken uit de loopbaanbegeleiding integreren in deze werking en aanpak wordt door VDAB in haar werking gedaan, voor zover dit ook mogelijk is binnen de doelstellingen en de context van uitvoering. Anderen suggereren om de methodiek en aanpak van de services voor kansengroepen, die nu enkel toegankelijk zijn voor werkzoekenden, te integreren in de service van loopbaanbegeleiding. Voorbeelden hiervan zijn onder andere de begeleiding op de werkvloer, intensieve begeleiding,

De loopbaancentra merken op dat de ondersteuning en de aanpak (laaggeschoolden, allochtonen en ouderen) meer voorbereidingstijd vraagt en niet alleen reflectief maar ook naar het omzetten van het inzicht naar actiegericht²⁰ dient te zijn. Van PMAH weten we dat ze eerder gebaat zijn met langere begeleidingstrajecten.²¹

Verder benadrukken de loopbaancentra nog dat de loopbaanbegeleiding voldoende dient gericht te zijn op de zelfsturing van de klant. Daarentegen merken de loopbaancentra op dat 'vermits niet alle doelgroepen gebaat zijn met een begeleiding die de focus legt op de zelfsturing dient loopbaanbegeleiding te worden begrepen als een deel van het ruimer aanbod van de loopbaandienstverlening.'

ACTIES van VDAB

Als uitvoer van haar opdracht naar de kansengroepen zette VDAB eind december 2014 in samenwerking met enkele partners een communicatiecampagne op naar kansengroepen (naar werk). Nadien werd een klein onderzoek gedaan naar de resultaten van deze advertentiecampagne in Dag Allemaal aan de hand van de testimonials (12/2014). Het onderzoek werd gedaan als een 'in basket' onderzoek onder de lezers van het weekblad.

20. Bij de herdefiniëren van het POP zet VDAB daarom beide aspecten in de verf. Een aanbod van een minder reflectieve en meer actiegerichte begeleiding zou in eerste instantie mogelijk laaggeschoolden, allochtonen en ouderen kunnen aantrekken.

21. Hiermee wordt de keuze van trap 1 in de toewijzing van 'extra uren' voor betreffende doelgroep PMAH bevestigd.

De cijfers voor de advertentie die is verschenen in Dag Allemaal van 09/12/2014:

- Oplage: 460 949 ex.
- Leesbereik: 1 587 800 lezers
- 38,7% wekelijks lezers
- 74% leeftijdscategorie actieve bevolking
- sociale klassen: 56,5% uit sociale klassen 5-8
- 55,8% VVA
- 63% vrouwen
- Recognition (het aantal lezers dat verklaarde dat ze de advertentie zagen): 63%
- Attribution (ad toegewezen aan VDAB na weghalen alle herkenbare merkuitingen): 49%
- Effectieve score (gezien EN toegewezen) 31%

De laatste drie cijfers kunnen worden vergeleken met cijfers van mediacampagne voor bijvoorbeeld de gehele sector openbare dienstverlening met volgende scores: 38% op recognition, 45% op attribution en 17% op effectieve score. Gesteld kan worden dat deze campagne een sterk bereik heeft en dat deze heel herkenbaar naar kansengroepers is geweest.

Evaluatie en aanbevelingen

De gecombineerde aanpak van kansengroepen bestaat tijdens de eerste twee werkingsjaren uit:

- stimuleringsfinanciering
- het specifieke aanbod van de loopbaancentra
- de sensibiliserings- en communicatie-acties van VDAB
- doorverwijzing vanuit de loopbaandienstverlening en de bijblijfconsulenten
- 'extra uren loopbaanbegeleiding' (via ESF project tot februari 2015)

De vaststelling blijft dat ondanks de stijging van het bereik van de kansengroepers in absolute aantallen, het gecombineerd aandeel kansengroepen bij de loopbaanchequegebruiker (21,8%) ver beneden dat van de werkenden binnen de beroepsactieve leeftijdscategorie (47,35%) ligt.

Het bereik (in absolute aantallen) voor de 50+ en de laaggeschoolden is dan weer wel sterk toegenomen, voor de allochtonen dit quasi stabiel gebleven en arbeidshandicap in loopbaanbegeleiding is echter gedaald.

De stimuleringsfinanciering mist haar doelstelling. De huidige stimuleringsfinanciering lost het Mattheus-effect ("zij die al meer hebben, krijgen nog meer") dat reeds aanwezig was onder ESF niet op. Ofwel is er vanuit de visie vanuit het centrum reeds een focus op (één of meerdere van de) kansengroepen ofwel vinden de centra de bonus van de stimuleringsfinanciering niet voldoende aantrekkelijk (kosten/baten). Zelf vindt 74% van de loopbaancentra deze maatregel matig tot ondoeltreffend.

De vraag rijst of het meer opportuun is om de kansengroepen zelf financieel te stimuleren in plaats van de financiële tegemoetkoming naar de centra te richten. Mogelijk is het interessanter om de doelgroep rechtstreeks te stimuleren via het kanaal van werving in plaats van de aanbieder van loopbaanbegeleiding.

Uit bovenstaande vaststellingen blijkt in ieder geval dat het systeem van de stimuleringsfinanciering best herbekeken wordt en dat er dient onderzocht te worden hoe het budget dat nu voorbehouden wordt voor de stimuleringsfinanciering op een betere manier aangewend kan worden.

Het bereik van kansengroepen is niet evident. Uit zowel gebruikersbevraging als bevragingen bij de centra, output van de lerende netwerken leidt VDAB volgende hypothesen af over de drempels naar kansengroepen:

- Voor bepaalde doelgroepen is de service nog onvoldoende bekend
- Communicatie over het aanbod is nog te abstract
- Aanbod zelf is te weinig concreet
- Aanbod is toch nog te duur, individuele bijdrage vormt toch nog een drempel
- Aanbod doet ogenschijnlijk te veel appèl op zelfsturend vermogen
- Verwachtingen van doelgroep liggen veel meer op korte termijn
- Taal van gesprekken en opdrachten dient in het Nederlands te zijn
- Het aanbod (via de loopbaancheque) staat te los van andere voorzieningen voor de betreffende kansengroep

Uit de evaluatierapporten van de communicatie-acties van de VDAB in samenwerking met de partners blijkt dat de getuigenissen de kansengroepen effectief bereikt. Deze acties resulteren voorlopig echter niet in een verhoging van het aandeel kansengroepen bij de loopbaancheques. Dit gegeven maakt dat VDAB zal blijven investeren in een gerichte aanpak van de kansengroepen door middel van **gerichte sensibiliseringsacties**. Bijzondere aandacht vraagt het bereik van de werkende personen met een handicap aangezien het bereik proportioneel én in absolute aantallen ten aanzien van het oude loopbaanlandschap is gedaald.

Kennismakingsgesprekken blijven een belangrijk eerstelijns aanbod, zowel als voortraject van de loopbaanbegeleiding of als een op zich staande korte begeleiding van werkenden met een loopbaanvraag. VDAB blijft investeren in de loopbaandienstverlening zowel in de optimalisatie van **doorverwijzing** naar de loopbaanbegeleiding als in het hierin bereiken van de kansengroepen.

Een verbrede focus op het gebruik van loopbaancheques door de kansengroepen IN werk lijkt opportuun. Deze focus gebeurt momenteel door de huidige marktwerking. De vraag of de huidige marktwerking hiervoor voldoende regulerend werkt blijft onbeantwoord.

Zoals de onderzoekers aangeven spelen persoonsgebonden, werk en niet-werkgerelateerde situationele kenmerken mee in de nood aan loopbaanbegeleiding en is een aangepaste aanpak opportuun. Er werd bewust geen systematische monitoring uitgevoerd naar de persoonsgebonden en werk en niet-werkgerelateerde situationele kenmerken van de gebruikers van loopbaancheques. Dit zou te zeer indruisen tegen de privacybescherming van de burger. Verder onderzoek lijkt meer opportuun om dit bereik op maat van de behoefte effectief na te gaan.

VDAB stelt vast dat de volgende principes belangrijk zijn in een verdere aanpak naar kansengroepen:

1. Bredere invulling van 'neutraliteit van VDAB' en projectmatige aanpak bij sensibilisatieacties
2. Voorzien van laagdrempelige instap

VDAB stelt voor om het huidige budget voor stimuleringsfinanciering beter te benutten, ondermeer naar meer specifieke sensibiliseringsacties naar kansengroepen en/of ten gunste van werknemers met een behoefte naar extra uren door het aanbod uit het VTD LBB project te continueren in functie van meer maatwerk.

Er is reeds een analyse, plan en concrete planning opgemaakt voor een communicatiebeleid naar de kansengroepen dat in het najaar van 2015 van start zal gaan. De uiteenzetting hierover is opgenomen bij de rubriek 'communicatiecampagnes'. VDAB kon bovenstaande principes echter nog niet integreren in dit beleid.

3.6 VOUCHERSYSTEEM ALS VRAAGGESTUURD SYSTEEM

Situering

Gezien de grotere visibiliteit van een systeem met vouchers is er gekozen voor een loopbaancheque systeem voor werkenden. Het doel is dat hierdoor de werkenden meer gestimuleerd worden om loopbaanbegeleiding te volgen. Een loopbaancheque kan aangevraagd worden op basis van het hebben van een loopbaanvraag. Parallel hieraan kan de burger zijn loopbaanbegeleider of loopbaancentrum kiezen. Door het creëren van een duidelijk product kan er ook makkelijk communicatie over de loopbaancheque gevoerd worden, die losstaat van de communicatie over het aanbod van de loopbaanbegeleiding bij de diverse spelers op de vrije markt. VDAB kan haar regierol in alle duidelijkheid opnemen.

Observaties

Het aanbod van loopbaancentra is de voorbije twee jaar verviervoudigd. De burger 'shopt' hierdoor meer dan vroeger. De kennismakingsgesprekken zijn aanwezig in diverse varianten. Sommige centra bieden collectieve infosessies aan. Sommigen doen aparte kennismakingsgesprekken. Sommigen starten een kennismakingsgesprek en gaan tijdens dit gesprek over in een intakegesprek. Bij deze laatste ontstaat soms wel het probleem dat de burger niet weet wanneer de meter begint te tellen. Wanneer gaat het om een intakegesprek – wanneer begint de vier uur loopbaanbegeleiding te lopen? Dit schept soms verwarring naar de klant, die achteraf vaststelt dat zijn uren sneller op zijn dan verwacht. **Transparantie en duidelijkheid naar de klant** over de effectieve start van de begeleiding is een aandachtspunt bij sommige loopbaancentra.

Ondanks het ruimere aanbod geeft 'slechts' 29% van de gebruikers aan loopbaancentra met elkaar te hebben vergeleken. Laaggeschoolden (17%) en PmAH (13%) maken significant nog minder dan gemiddeld deze onderlinge vergelijking.

Bovendien vindt **37%** van die burgers, die de vergelijking maken, dat ze onvoldoende informatie over het aanbod vinden. Hier ligt nog enige uitdaging zowel voor VDAB als voor de centra. VDAB is alvast begonnen met de opname van profileringscriteria van de loopbaancentra op de VDAB website en een zoekrobot.

Hierbij aansluitend weet **41%** van de gebruikers niet dat een tweede loopbaancheque kan of mag opgenomen worden bij een andere aanbieder. Laaggeschoolden (30%) en allochtonen (22%) weten dat significant nog minder dan gemiddeld.

In werkelijkheid veranderden slechts 2,9% van de klanten die twee cheques opnemen van loopbaancentrum tussen twee loopbaancheques. Dit was in het eerste werkingsjaar nog minder, namelijk 1%. Dit **lage percentage** heeft wellicht niet te maken met **het gebrek aan kennis** van deze mogelijkheid maar eerder met de voorkeur van continuering van de begeleiding bij eenzelfde loopbaanbegeleider. Dit leiden we af uit de opmerkingen van burgers die deze mogelijkheid net misten bij de overgang van tweede cheque naar het aanbod van 'extra uren loopbaanbegeleiding'.

Evaluatie

Bovenstaande vaststellingen uit de gebruikersbevraging tonen aan dat het gebruik van een cheque of voucher bij de burger nog nieuw is en dat het nog niet ten volle doorgedrongen is dat de burger daarmee zijn recht meer in handen heeft.

Het systeem is succesvol omgezet van een aanbodgericht naar een vraaggestuurd chequesysteem. In plaats van een aanbod van een beperkt aantal centra, heeft de burger nu de keuze tussen een ruim aanbod dat concurrentieel op mekaar kan inspelen om zo een divers aanbod te creëren.

Verder onderzoek zou moeten uitwijzen of een chequesysteem de burger alerter maakt van zijn recht en dat hij bewust keuzes maakt in wat hij 'koopt'. Wellicht is het zo dat dit bewust keuzegedrag met de middelen pas ten volle tot zijn recht zal komen wanneer de loopbaancheque als recht gekoppeld wordt aan andere arbeidsmarktinstrumenten die eveneens werken vanuit hetzelfde vraaggestuurde principe of vouchers.

DE WERKING VAN VDAB, AFGESTEMD OP HET BVR

VDAB heeft zich na de opstartfase formeel georganiseerd om dit nieuwe BVR te kunnen uitvoeren. De taken die in het kader van de uitbouw van het vernieuwd loopbaanlandschap binnen de scope van VDAB behoren zijn:

- Procedures uitwerken
- Standpunten innemen
- Communicatie en sensibilisering rond de loopbaancheque als instrument
- Communicatie en sensibilisering rond loopbaanbegeleiding
- Loopbaancentra erkennen en deze lijst officieel bekend maken
- De burger de mogelijkheid geven om een gepast loopbaancentrum te kiezen
- Monitoring van gegevens
- Voorwaarden rond mandatering bewaken
- Klachtenbeheer en problemen oplossen die de burger mogelijk ondervindt bij het aanvragen of gebruiken van de loopbaancheque
- Klachtenbeheer rond en kwaliteit van het aanbod bewaken
- Correct gebruik van de loopbaancheque bewaken en maatregelen treffen indien nodig
- Neutrale doorverwijzing naar de loopbaancentra van loopbaandienstverlening binnen VDAB
- Loopbaanbegeleiding als kwaliteitsproduct bewaken
- Kansengroepen toeleiden naar loopbaanbegeleiding
- Noden van het landschap monitoren en uitwerken in structurele oplossingen indien nodig
- Het juridisch kader bewaken
- Europese profilering van het instrument 'loopbaancheque'
- ...

De taken die in het kader van de uitbouw van het vernieuwd loopbaanlandschap 'out of scope' zijn:

- Reclame maken voor loopbaancentra of hun aanbod
- Loopbaancentra van voldoende instroom voorzien
- Voorkeuren uiten voor methodieken
- Een aanbod voorzien voor kansengroepen
- Gedifferentieerd maatwerk (laten) uitbouwen
- Conflicten tussen loopbaancentra oplossen
- ...

Deze lijst is niet exhaustief. Het loopbaanlandschap is voortdurend in beweging en mogelijk wordt de rol van VDAB uitgebreid op basis van de behoeften van het landschap en wijzigingen in het beleid.

4.1 PROCEDURES

Situering

VDAB zag zich genoodzaakt om een aantal **procedures** op te zetten om de besluiten uit het BVR uit te werken.

Daarnaast was het noodzakelijk ook een aantal **standpunten** van het BVR verder uit te diepen.

Stappen en acties

Qua personeelsinzet is gekozen voor een centrale werking en 5 provinciale projectopvolgers. Beiden zijn ingebed binnen de Regie van VDAB. De centrale werking neemt de tactische taken van de doelstellingen uit het BVR en de praktische uitwerkingen die een centrale bevoegdheid vereisen op zich. De provinciale projectopvolgers zijn het directe aanspreekpunt voor de loopbaancentra. Zij vangen ondermeer hun vragen op, rapporteren over klachten, voeren de 'kwalimons' uit en organiseren de provinciale netwerkmomenten.

Daarnaast wordt er een beroep gedaan op een callcenter om de dagdagelijkse vragen rond loopbaancheques op te volgen. ("cel loopbaancheques") De dienst samenwerking neemt de mandatering en formele opvolging hiervan op zich.

De uitbetaling van de cheques werd via uitbesteding toegewezen aan de firma Edenred.

In totaal heeft VDAB via zijn dotatie exclusief **8 VTE** aan het werk om de regierol van de VDAB op te nemen. Deze zijn verdeeld over provinciale projectopvolgers, een centraal team en een aantal experts op andere diensten die geraadpleegd en ingezet worden indien nodig.

De procedures en bijkomende uitdieping van standpunten worden opgenomen in een draaiboek voor de centra en de verschillende FAQ's die VDAB opstelde.

Deze worden digitaal overgemaakt aan de nieuwe loopbaancentra wanneer zij hun mandaat ontvangen van de minister en zijn terug te vinden op een afgeschermd webpagina, waartoe alle loopbaancentra de link krijgen.

- Draaiboek loopbaancentra
- FAQ's voor de loopbaancentra
- FAQ's voor de burger

Er bestaat eveneens een webpagina op de VDAB site ivm partnerwerking waarin alle info wordt opgenomen voor organisaties die geïnteresseerd zijn in een mandaat.

Alle procedures en standpunten, kunnen hierin teruggevonden worden. VDAB betracht in deze een open communicatie naar alle betrokkenen.

Observaties

De informatie die VDAB ter beschikking stelt wordt nog niet voldoende geraadpleegd of gedeeld binnen de loopbaancentra. VDAB blijft bij vragen consequent verwijzen naar deze tools.

De standpunten die VDAB inneemt worden door de overgrote meerderheid van de loopbaancentra aanvaard. VDAB streeft hierin naar openheid en toegankelijkheid en daardoor stellen loopbaancentra zich begripvol op.

Evaluatie

VDAB heeft een voor alle partijen aanvaardbare manier gevonden om met de praktische toepassing van het BVR om te gaan. De manier waarop VDAB communiceert over de toepassing van het BVR, procedures en standpunten is toegankelijk. Feedback uit de centrumbevraging maakt duidelijk dat de tevredenheid over communicatie over de richtlijnen en informatie zowel van de centrale diensten als provinciale projectopvolgers in het algemeen positief geëvalueerd.

4.2 OPZETTEN EN TOEPASSEN VAN MANDATEN VOOR DE LOOPBAANCENTRA

Situering

Als regisseur van het vernieuwde landschap loopbaanbegeleiding heeft VDAB de rol om mandaataanvragen te onderzoeken, te beoordelen en advies te verlenen aan de Minister van Werk. Daarnaast is VDAB verantwoordelijk om te waken over een goede en kwaliteitsvolle uitvoering van het mandaat

Stappen en acties

Bij aanvang van het vernieuwde landschap ontstond er geen vacuüm. De ESF-werking loopbaanbegeleiding liep af op 30 juni 2013 – op 1 juli 2013 waren er 56 gemandateerde loopbaancentra in Vlaanderen.

Kandidaat-partners vinden op de VDAB site de informatie rond de mandateringsprocedure (opbouw aanvraagdossier, aanvraagdocument mandaat loopbaanbegeleiding, portfolio professionele deskundigheid, onderaannemingsverklaring en bewijsvoering ondertekeningsbevoegdheid), samen met de gedragscode, het BVR en de FAQ's. Dit allemaal onder het luik partnerwerking. De regionale projectopvolgers staan geïnteresseerden te woord en geven advies m.b.t. mandaatvoorwaarden.

VDAB geeft bij aanvraag van een mandaat voor loopbaanbegeleiding de garantie van een maximale doorlooptijd van 8 weken indien het aanvraag dossier volledig is en aan alle gevraagde voorwaarden beantwoordt. (4 weken om het dossier inhoudelijk te screenen en eventueel bij te sturen, 4 weken formele doorlooptijd agendering op de Raad van Bestuur en de routing naar de Minister van Werk). **De gemiddelde tijd tussen de aanvraag en de toekenning van het mandaat bedraagt 48 kalenderdagen.**

Indien er onduidelijkheden zijn of documenten ontbreken, neemt VDAB steeds contact op met de betrokken organisatie. Een aanvraag wordt nooit zonder meer afgekeurd. Er wordt steeds uitleg gegeven over de redenen en gezocht naar mogelijke oplossingen op korte of lange termijn.

Elke maand gebeurt er een goedkeuring van de nieuwe aanvragen (en eventuele stopzetting van mandaten) door de leden van de Technische Werkgroep of Raad van Bestuur via schriftelijke procedure.

De officiële toekenning van het mandaat loopbaanbegeleiding gebeurt door een brief van de Vlaamse minister van werk. Pas dan is het mandaat officieel. De looptijd van een mandaat bedraagt 6 jaar.

Observaties

Stand van zaken dd 1/7/2015

Gemandateerd in 2013 (start mandaat 1/7/13 tem 31/12/13)	94
Gemandateerd in 2014 (start mandaat 1/1/14 tem 31/12/14)	44
Gemandateerd in 2015 (start mandaat 1/1/15 tem 1/6/15)	25
Totaal gemandateerde centra (tem 30/6/15)	153
Stopgezet	10

Tien loopbaancentra werden inmiddels **stopgezet**. Reden van de stopzetting:

- Negen keer op vraag van het gemandateerde loopbaancentrum zelf.
 1. Twee deden dit omwille van een verandering in rechtsvorm. Het mandaat werd stopgezet op de oude organisatie en opnieuw toegekend op de nieuwe bedrijfsnaam.
 2. Zeven loopbaancentra deden dit omwille van overname van de activiteiten door een ander reeds gemandateerd loopbaancentrum.
- In één geval werd het mandaat stop gezet door VDAB zelf omdat de mandaatorganisatie in vereffening ging.

Er werd door VDAB en de betrokken centra/onderaannemers telkens gezocht naar een constructieve oplossing opdat klanten die hun loopbaancheque reeds opgestart hadden toch hun loopbaanbegeleiding konden verder zetten.

De passieve centra en centra die de afgelopen 6 maanden geen begeleidingen hebben geregistreerd worden gecontacteerd door de provinciale opvolgers en bevraagd naar hun verdere intenties met betrekking tot hun mandaat. Na erkenning van het centrum dat uit dit mandaat geen begeleidingen voortvloeien wordt in samenspraak met hen beslist om hen te schrappen van de lijst van actieve centra. Dit heeft als belangrijkste gevolg dat ze geschrapt worden op de website van de VDAB. Ze blijven wel gemandateerd en kunnen weer opstarten als ze hierover zelf het initiatief nemen. Bij een opnieuw opstarten van aanbod in loopbaanbegeleiding van het centrum zullen de voorwaarden weer worden gecheckt. Ze hoeven echter niet opnieuw te worden voorgedragen aan de RvB en de Minister. Door deze werkwijze kon VDAB reeds 6 van de 22 passieve centra van de lijst van (actieve) centra halen.

De loopbaancentra ervaren de **mandaatvoorwaarden als laagdrempelig**. Uit de centrabevraging blijkt dat slechts een kleine minderheid (6%) de vereiste van het kwaliteitscertificaat te strak vindt. Daartegenover vindt een 18,5% van de centra deze eis zelfs té soepel. De eis van professionele deskundigheid vindt quasi geen enkel centrum té strak. Daartegenover vindt zelfs 28,5% deze eis te soepel. Alhoewel de voorwaarden tot het bekomen van het mandaat loopbaanbegeleiding eerder laagdrempelig opgebouwd zijn, verkrijgt **niet elke aanvrager effectief een mandaat**. Redenen hiervoor zijn het niet in het bezit zijn van een geldig kwaliteitslabel of het niet beschikken over voldoende of juiste professionele deskundigheid.

De **aanwezigheid van professionele deskundigheid** wordt opnieuw gecontroleerd tijdens het kwaliteitsmonitoringsbezoek (kwalimon). In de tot nog toe uitgevoerde kwalimons blijkt dit over het algemeen in orde te zijn. Het valt wel op dat er vaak minder geïnvesteerd wordt in opleiding en intervisie voor onderaannemers dan in eigen personeel. In loopbaancentra waar er vaak gewerkt wordt met onderaannemers is de link met het gemandateerde loopbaancentrum voor een klant niet altijd even duidelijk.

Evaluatie

De deadline om een nieuw landschap loopbaanbegeleiding te hebben op 1 juli 2013, werd behaald. De burger, die zijn loopbaancheque wou inwisselen, had een ruime keuze aan loopbaancentra, met een goede geografische spreiding over Vlaanderen. Vandaag hebben we een nog ruimer landschap met **153 organisaties met daaronder vaak nog verschillende vestigingen: 1025 in totaal**. Hierdoor heeft de burger niet enkel voldoende keuze qua geografische spreiding, maar ook qua aanpak en methodiek.

De aanpak, de klantgerichtheid en de manier van werken door VDAB blijken efficiënt.

Voor een efficiëntere gang van zaken vraagt VDAB evenwel aan de minister om de bevoegdheid van het toekennen van het mandaat loopbaanbegeleiding te delegeren naar VDAB en dit naar analogie met de andere mandaten.

Vanuit de praktijk blijkt er een noodzaak om de **mandaatvoorwaarden** inhoudelijk meer uit te diepen. Tijdens de kwalimon wordt er nu gevraagd naar inzet en overdracht professionele deskundigheid. De eerste kwalimon vindt echter pas plaats indien het loopbaancentrum reeds minimum 1 jaar actief is. Dit zou sneller opgevolgd kunnen worden indien er reeds bij de mandaataanvraag duidelijker onderzocht kan worden op welke manier kennis rond loopbaanbegeleiding verspreid wordt binnen het loopbaancentrum. Bovendien is het nu onduidelijk hoe het opleidingspad als loopbaanbegeleider eruit ziet binnen een gemandateerde organisatie.

Daarnaast zouden de mandaatvoorwaarden kunnen uitgebreid worden met een visie op loopbaanbegeleiding, methodiek en oog voor resultaatgerichtheid. Deze voorwaarden zouden dan als structuur kunnen dienen voor de kwalimon en audit die in de loop van een mandaat volgen. Het is dus in eerste instantie niet de inhoud die hier vooropstaat, maar wel dat het een link vormt naar de kwalimons en audits om na te gaan in welke mate dit centrum effectief waarmaakt wat het initieel vooropstelt.

Door middel van deze twee extra maatregelen zou een centrum gevraagd worden om dieper in te gaan op hun dienstverlening waardoor de kwaliteit van de dienstverlening benadrukt en onderzocht kan worden.

4.3 AANVRAAG EN TOEKENNING VAN DE LOOPBAANCHEQUE

Situering

Een belangrijke taak van VDAB is het uitgeven van de loopbaancheque. Dit omvat:

- Een technische manier uitwerken voor de burger om de loopbaancheque aan te vragen.
- Op basis van het BVR controleren of een burger in aanmerking komt voor een loopbaancheque en zijn aanvraag indien geldig, goed te keuren of af te keuren indien ongeldig.
- Hierover met de burger communiceren.
- Het persoonlijk aandeel van de burger opvragen.
- De loopbaancheques toekennen.
- De burger in staat stellen om zijn loopbaancheque aan een loopbaancentrum te overhandigen.
- De loopbaancentra in staat stellen om te registreren en de centra laten uitbetalen.

Stappen en acties

Aanvraag van de loopbaancheque

De aanbesteding voor het **uitgeven van de cheque en de regeling van het financieel beheer** van de loopbaancheques werd toegekend aan Edenred op 6 mei 2013. Vanaf dan werden de scenario's ontwikkeld door onze IT diensten uitgewisseld met Edenred zodat ook zij hun applicaties konden ontwikkelen. In 'Mijn Loopbaan' werd vanaf 1 juli een **aanvraagmodule voor loopbaancheques** geïmplementeerd, waar burgers hun loopbaancheque kunnen aanvragen, de status van hun aanvraag raadplegen en de registraties van de loopbaancheque kunnen bekijken. Dit kan ook via de Werkwinkel of Servicelijn. Er is een administratieve cel loopbaancheques die vanaf 1/7/13 de loopbaancheques beheert en de burger hierover te woord staat. Dit is parallel met de werking rond de opleidingscheques.

De loopbaancheque is principieel **een digitale cheque**, met een unieke code, die de burger via mail kan meedelen aan het centrum. Optioneel is er ook een afgedrukte cheque beschikbaar die naar de burger verstuurd wordt. Via de Werkwinkel en het callcenter kunnen ook personen zonder digitale beschikbaarheid geholpen worden.

Registratie en uitbetaling van de prestaties

Ieder gemandateerd centrum krijgt toegang tot een **registratiemodule** waardoor gesprekken kunnen geregistreerd worden. Deze informatie dient als basis voor het **uitbetalen** van de geleverde loopbaandienstverlening.

Deze registratiemodule is volledig nieuw voor VDAB. Ze is opgebouwd op basis van volgende principes:

- Bescherming van de **privacy van de burger** (persoonlijke elementen, geschiedenis bij VDAB,... zijn niet raadpleegbaar) Een centrum krijgt via de cheque enkel de naam van de burger, een klantnummer en het chequenummer te zien.
- De **administratieve en organisatorische overlast** voor het centrum wordt zo veel mogelijk beperkt. In het verleden was owv het bewaken van de privacy van de burger een briefwisseling per klant en een manuele handeling door VDAB noodzakelijk vooraleer registreren bij VDAB mogelijk werd – alle personeelsleden van het centrum moesten opleiding volgen bij VDAB.
- Een **snelle manier van betaling** mogelijk te maken. Het is mogelijk om de centra ten laatste twee weken na registratie uit te betalen.
- **Controlemogelijkheid** voor de centra inbouwen. Het is mogelijk om te controleren of een loopbaancheque reeds toegewezen is, zonder daarvoor toegang te krijgen tot het dossier van de klant. Dit geeft een loopbaancentrum de garantie dat het zeker kan uitbetaald worden voor zijn prestaties.
- **Eenvoudige correcties** op registraties doen.

- Een loopbaancentrum kan in één en dezelfde applicatie registreren en een [overzicht](#) krijgen op begeleidingen. Volgende [informatie is permanent beschikbaar](#): nummer loopbaancheque, klantnaam, klantnummer, data van registratie, data van uitbetaling, bedrag van uitbetaling, naam van de loopbaanbegeleider, start van de loopbaancheque, einde van de loopbaancheque, of een klant in aanmerking komt voor stimuleringsfinanciering. Dit maakte de rapporten met cijfermateriaal van onze [studiedienst](#) die wij voorheen maandelijks verspreidden, overbodig.
- De centra kunnen in de registratiemodule ook de [betalingsgegevens](#) raadplegen

Er werd ook een extranet voorzien op de website van Edenred die de gemandateerde centra de mogelijkheid biedt de financiële transacties op te volgen.

Observatie

Aanvraag van de loopbaancheque

VDAB constateert slechts twee fundamentele problemen bij het aanvragen van de loopbaancheque.

- Incorrecte of onvolledige dimona gegevens die VDAB opvraagt om de voorwaarde rond tewerkstelling te controleren.
- Vraag aan de burger tot betaling van zijn persoonlijke aandeel door Edenred wordt af toe niet ontvangen. Dit heeft te maken met het feit dat deze vraag tot betaling vast komt te zitten in 'spam'.

De gegevens van Dimona zijn regelmatig ontoereikend. Voor overheidspersoneel blijken deze onvolledig zoals dit ook wel voorkomt voor burgers met het statuut 'zelfstandige'. Dit is een gekend probleem. Helaas is VDAB afhankelijk van de werking van Dimona. Indien VDAB langer dan 14 kalenderdagen moet 'wachten' op deze gegevens, krijgt de burger automatisch een weigering. VDAB kan dit enkel oplossen door de burger hiervoor te waarschuwen bij een weigering en de optie te geven om contact op te nemen met de cel loopbaancheques. Onze medewerkers detecteren op deze manier onterechte weigeringen en autoriseren een nieuwe aanvraag.

Registratie en uitbetaling van de loopbaancheques

Uit de bevraging naar de centra blijkt dat 89% van de klanten hun **loopbaancheque elektronisch** bezorgen aan het loopbaancentrum. Tegelijk geeft Edenred aan dat slechts 2,5% van alle aanvragers een duplicaat van hun loopbaancheque per brief aanvragen. Een brief van Edenred of een print van de mail die de burgers ontvangen blijkt slechts door één op tien burgers gebruikt te worden. De keuze voor een digitale manier van werken blijkt dus succes te hebben. Een 'paper trail' als alternatief moet uiteraard blijven bestaan.

De centra kunnen zeer gebruiksvriendelijk en snel hun prestaties registreren. Het enige ongemak waarover centra VDAB feedback geven, is de onmogelijkheid om afsluitingen van loopbaancheques ongedaan te maken. Indien een centrum per ongeluk onterecht een loopbaancheque afsluit in het systeem, kan noch wil VDAB dit ongedaan maken. Bij een afsluiting wordt de geldstroom afgesloten en overschotten worden door Edenred teruggestort naar VDAB. Dit is een complex systeem waarop correcties ingewikkeld zijn. Er zijn manuele interventies nodig om dit ongedaan te maken. De kostprijs van dergelijke manuele interventies overstijgt de vergoeding van de niet-geregistreerde uren.

VDAB heeft ondertussen voldoende waarschuwingsboodschappen ingebouwd waardoor de centra hier op gewezen worden.

Het betalingssysteem vertoonde na de opstart van het vernieuwde landschap enige kinderziektes. Echter, één jaar na opstart waren deze allemaal weggewerkt. Sinds 1/7/14 verlopen alle betalingen optimaal. Problemen worden correct en snel opgelost, Edenred communiceert optimaal met VDAB.

Evaluatie

De garanties van VDAB en Edenred naar de burger bij de opstart van het landschap:

- binnen de twee weken feedback op het recht op loopbaancheque.
- de dag na betaling van het persoonlijk aandeel door de burger het ter beschikking stellen van de loopbaancheque.

De garanties van VDAB en Edenred naar de centra bij de opstart van het landschap:

- tweewekelijkse uitbetalingen door Edenred aan de loopbaancentra.
- mogelijkheid tot registreren van prestaties op de loopbaancheques dd 1/7/13

De garanties worden gehaald. Gezien het zeer beperkte tijdsbestek tussen de toekenning van de uitbesteding en de implementatie van het nieuwe landschap (7 weken) was dit geen evidentie.

De registratie en uitbetalingsmethode werd binnen het jaar na het opstarten herzien en nog centrumvriendelijker gemaakt.

De loopbaancentra zijn zeer tevreden over de snelle en correcte manier van uitbetalen.

De aanvraagprocedures voor de loopbaancheques verlopen algemeen vlot. De cel loopbaancheques staat burgers klantvriendelijk te woord. Technisch gezien loopt alles naar behoren.

VDAB loopbaancheques beschikt over een registratiesysteem dat qua gebruiksgemak voor de loopbaancentra en privacy van de burger als een zeer vooruitstrevend systeem geldt.

4.4 COMMUNICATIE VAN VDAB MET PARTNERS

Situering

In haar rol als regisseur van het loopbaanlandschap is het de taak van VDAB om haar partners te informeren over het landschap en met hen in contact te treden.

VDAB beschouwt als haar partners:

- de loopbaancentra
- de burgers
- de belangenorganisaties van de loopbaancentra
- de opdrachtgevers van VDAB (Raad van Bestuur, sociale partners, de Minister,...)

VDAB heeft zich naar de centra en de burgers toe formeel georganiseerd. Naar de andere partijen neemt zij de communicatie op in de mate en de vorm waarin dit toepasselijk is. VDAB betracht hierin een open en klantgerichte ingesteldheid naar alle partijen.

CENTRA

Stappen en acties

De centra worden via verschillende kanalen te woord gestaan.

1. Enerzijds is de **provinciale projectopvolger** het centrale aanspreekpunt voor het loopbaancentrum. Dit is de persoon die:

- Algemene informatie verstrekt aan organisaties of personen die vragen hebben rond de werking van het landschap.
- Een kandidaat-loopbaancentrum ondersteunt bij het opmaken van een aanvraagdossier.
- Het aanvraagdossier onderzoekt en aanbevelingen doet ivm geschiktheid voor mandatering.
- Het administratieve pad naar mandatering voorbereidt voor de Minister.
- Het loopbaancentrum helpt om de praktische werking als loopbaancentrum op te zetten. (registratie, samenstelling dossiers, klachtenprocedure, communicatie naar klanten,...)
- De contactpersoon is bij praktische problemen en klachten.
- De persoon is die de kwalimons voorbereidt, uitvoert en opvolgt.

2. In tweede instantie is er het **centrale team** dat:

- Contactpersoon wordt bij grotere, provincie-overschrijdende of principiële problemen.
- Het standpunt inneemt bij formele beslissingen inzake klachten en misbruik van loopbaancheques en deze ook formeel meedeelt en de uitvoering bewaakt.

Uiteraard werken beide teams nauw samen en houden ze elkaar op de hoogte. De centra krijgen zowel van de provinciale contactpersonen als van het centrale team consequent dezelfde informatie of adviezen.

3. Daarnaast wordt deze communicatie ondersteund door een **nieuwsbrief** die (op niet-regelmatige basis) relevante informatie, updates en nieuwe procedures bekend maakt. Hierbij werkt een **afgeschermd url** als verzamelplaats voor de verschillende documenten die VDAB verspreidt.

4. De centra krijgen eveneens informatie over hun eigen dagelijkse werking aangereikt via de **registratiemodule**. Hierin kunnen ze hun activiteiten en betalingen nauwgezet opvolgen. Zij verkrijgen toegang tot deze module via een login en paswoord. (zie rubriek 'registratie van de loopbaancheque')

5. Jaarlijks wordt er een **Vlaams Forum** georganiseerd voor de **coördinatoren** van de loopbaancentra. Dit is een netwerkmoment, een moment waarop VDAB relevante informatie kan meedelen en waarin

relevante topics kunnen besproken en afgestemd worden. De doelstellingen zijn duidelijkheid te scheppen over de principes en richtlijnen in het vernieuwd loopbaanlandschap, cruciale thema's aan te snijden én onderlinge dialoog tussen de partners te bevorderen. In de eerste twee werkingsjaren vond één centrale lerende netwerkdag plaats op 25 februari 2014. Aan de deze centrale lerende netwerkdagen participeerden 75% van de op dat moment gemandateerde loopbaancentra en de tevredenheid situeerde zich rond de 82%.

6. Twee maal per jaar worden er **provinciale netwerkmomenten** georganiseerd waarop de **loopbaanbegeleiders** van de verschillende centra elkaar kunnen ontmoeten en relevante onderwerpen kunnen aankaarten en bespreken. Dit wordt georganiseerd, ingepland en vormgegeven door de provinciale projectopvolgers, die het best geplaatst zijn om de regionale noden op te vangen en op te lossen. In de eerste twee werkingsjaren vonden reeds 4 provinciale lerende netwerkdagen plaats. Voor de provinciale lerende netwerken is de aanwezigheidsgraad van de lokaal gemandateerde centra gemiddeld 60% en behaalden eenzelfde hoge tevredenheidsgraad. De uitdieping ging naar meer lokale en praktische relevante thema's (kennis van arbeids- opleidingsmarkt, realistische opmaak POP, lokaal netwerken).

7. VDAB organiseert indien nodig specifieke **werkgroepdagen**. De oproep hiervoor vertrekt naar alle loopbaancentra. De aanwezigheid is niet verplicht. Dit gebeurde reeds rond de onderwerpen 'profileringcriteria voor de loopbaancentra op de VDAB website' en rond 'bereik en sensibilisering kansengroepen'. Er vond tot heden één werkgroepdag plaats en dat leverde een bloemlezing van suggesties en constructieve opmerkingen en netwerking voor een constructieve aanpak naar kansengroepen als output op. Participatiegraad van de centra verschilde naargelang het thema en bedroeg gemiddeld 70% van de gemandateerde centra. Tevredenheid bedroeg 80%.

Observaties

De regie-werking van VDAB wordt door de loopbaancentra geapprecieerd. De algemene tevredenheid door de loopbaancentra bedraagt gemiddeld 77% over de twee werkingsjaren.

De responsgraad van loopbaancentra op deze tenderbevraging bedraagt 57,8% (2014) en 56,8% (2015) en ligt telkens significant hoger ten opzichte van het algemeen gemiddelde van alle VDAB tenders samen: 40,2% (2014) en 30,4% (2015).

BURGER

Stappen en acties

1. In eerste instantie is er de **website** van VDAB met een apart luik voor de burger inzake het onderwerp loopbaanbegeleiding. De informatie wordt opgedeeld in vier rubrieken:

- Wat is loopbaanbegeleiding en wat is de loopbaancheque? "Wat"
- Wie kan de loopbaancheque gebruiken "Wie"
- Bij wie kan ik als burger terecht met de loopbaancheque? "Waar"
- Een antwoord op praktische vragen. "Hoe"

Momenteel kan de burger op zoek naar een loopbaancentrum via een kaart van Vlaanderen: centra worden gegroepeerd per provincie. Per provincie kan de burger kiezen in welke stad of dorp hij terecht wil, er is een alfabetisch overzicht van alle centra beschikbaar. Centra geven bij opstart zelf aan op hoeveel locaties en op welke adressen de burger terecht kan. De burger kan per centrum een korte omschrijving van hun profilering lezen en doorklikken om zo hun eigen website te raadplegen.

Het is een strategische keuze om niet alle informatie van de centra op te nemen op de website van de VDAB, maar te werken met een link. Op die manier kan VDAB zijn **neutrale rol** waarborgen in

zijn doorverwijzing en kan een centrum ook zelf bepalen hoe het zichzelf voorstelt, naar filosofie, deskundigheid en contactmogelijkheden.

2. Daarnaast worden er aan de burgers **verschillende kanalen** aangereikt om met VDAB in contact te komen om hun praktische vragen en mogelijke klachten op te vangen.

- De Servicelijn en de Werkwinkel
- De cel loopbaancheques via telefoon of mail
- Een klachtenformulier voor formele klachten

De rol van VDAB bestaat uit:

- informatieverstrekking over loopbaanbegeleiding
- neutrale informatieverstrekking over de loopbaancentra
- een loket voor het aanvragen van de loopbaancheques
- loopbaanadviesgesprekken en mogelijke verwijzingen
- inschatting van de afstand tot de arbeidsmarkt (cfr project verlengde tijdsduur loopbaanbegeleiding)

Observaties

Op het Vlaams Forum (25 februari 2014) uitten de loopbaancentra de nood aan een burger-en partnervriendelijkere voorstelling van het aanbod van de loopbaancentra op de site VDAB.

Gezien het grote aantal loopbaancentra binnen het vernieuwde landschap vindt de burger in zijn zoektocht naar een loopbaanbegeleiding, op maat van zijn specifieke behoeften, moeilijk zijn weg.

Bovendien wilden de partners zich beter kunnen profileren naar de burger toe via het kanaal van site VDAB.

Rekening houdend met de input van 50 centra op de 'Werkgroepnamiddag rond Profileringscriteria' van loopbaancentra op de website VDAB' (26/06/2014 te Mechelen) creëerde VDAB sinds januari 2015 de mogelijkheid voor de loopbaancentra om 3 profileringscriteria te vermelden naast elk van hun vestigingen, vermeld op site VDAB. Aan de hand van de invulling door de centra van deze 3 criteria (te kiezen uit de categorieën voor wie, vraag, aanpak, ervaring, missie, extra, waar en wanneer, waarbij de invulling per criterium beperkt is tot 65 tekens i.f.v. leesbaarheid voor de burger), kan de burger ook makkelijker en meer onderbouwd een keuze maken.

Om burger en loopbaancentra beter te laten matchen, zal op basis van de inhoud van deze profileringscriteria ook een zoekrobot worden geïnstalleerd. Deze zoekrobot zal tevens kunnen worden gebruikt en gepromoot in de kanalenmix van de VDAB.

De **zoekfuncties** zullen zijn

- geolocatie
- kenmerken van het centrum (op basis van inhoud profileringscriteria)
- naam van centrum

Regie VDAB wil deze zoekrobot opgeleverd zien tegen eind 2015. Aanpassingen in de technische inplanning echter kunnen verandering in de realisatietermijn teweegbrengen.

Een belangrijk signaal van de burger evenwel: een aantal burgers geven aan dat het voor hen niet altijd duidelijk is om via de informatie op de websites van de centra een specialisatie of deskundigheid te ontdekken. Ze vinden het blijkbaar moeilijk om een verschil in aanpak te zien tussen de verschillende centra.

Loopbaandienstverlening: Event Speed – Up – Date

Om de bemiddelaars van VDAB en de bijblijfconsulenten bij de vakbonden te ondersteunen in hun rol van loopbaandienstverlener werd er tijdens het voorjaar 2015 een tweeledig virtueel event georganiseerd.

Het eerste luik vond plaats in de vorm van een eenmalige interactieve webinar. De bemiddelaar kreeg een 'update' over loopbaandienstverlening, loopbaandenken en de rol die VDAB/bijblijfwerving hierin opneemt. Zowel het verkennend gesprek met een werknemer als het doorverwijzen naar loopbaancentra kwamen aan bod. De webinar bleef nadien beschikbaar in de vorm van een Youtubefilmje.

Het tweede luik betrof concreet contact tussen bemiddelaars en loopbaancentra: de 'speeddates'. Omwille van het grote aantal centra en het bewaren van neutraliteit werd gekozen dit via virtuele weg te organiseren. De Beehive liet toe dat op 1 uur tijd 5 loopbaancentra met 5 bemiddelaars spraken, zonder zich te verplaatsen. Een mogelijkheid voor de centra om hun specifieke werking toe te lichten. Een unieke kans voor de bemiddelaar om te proeven van de diversiteit van het landschap.

Neutraliteit werd gewaarborgd door volgende werkingsprincipes:

- Elke centrum kreeg de mogelijkheid tot deelname.
- Organisatie via beehive.
- De 5 loopbaancentra die een bemiddelaar contacteerde, werden in de mate van het mogelijke uit een andere 'cluster' geplukt.
- Het belang van neutraliteit werd mee opgenomen in de webinar.
- Na de beehives, ontvingen alle deelnemende bemiddelaars nog een mail omtrent de neutraliteit.

Evaluatie

De centra blijken **tevreden** over de manier van samenwerken. Uit de bevraging van de centra merken we op dat slechts één van de 116 centra die antwoordden, niet tevreden is over de communicatie met de centrale diensten en de projectopvolgers van VDAB naar de centra. Alle anderen waren tevreden of zeer tevreden.

VDAB scoort hoog op klantgerichtheid, oplossingsgericht, snelheid en inlevingsvermogen in klant en loopbaancentrum. Men kan dus stellen dat VDAB er in geslaagd is een goed werkverband op te bouwen met de centra en kan inspelen op de noden van de centra. Ook de cel van de loopbaancheques scoort goed qua dienstverlening. De appreciatie van het Vlaams Forum en de provinciale netwerkmomenten ligt hoog, VDAB krijgt hier een score van 8/10.

Ook de burgers met vragen over de loopbaancheque kunnen snel en efficiënt te woord gestaan worden.

Het groeiend aantal loopbaancentra brengt deze efficiënte werking echter in het gedrang.

Een groot aantal centra maakt het voor de burger moeilijk om zijn keuze te maken. Een stap vooruit hierin is de opmaak van de zoekrobot op basis van een aantal criteria.

Er is bewust niet gekozen voor een aantal opties:

- De optie 'benchmarking'. Door bijvoorbeeld het aantal begeleidingen per jaar per centrum of de centrumresultaten op de tevredenheidsmetingen openbaar te maken. Aantallen of bereik zijn immers niet altijd getuige van kwaliteit. Resultaten op de tevredenheidsmetingen zijn niet altijd sluitend of statistisch relevant om te verspreiden.
- De optie om kwaliteitsbeoordelingen/reviews mogelijk te maken over de centra via sociale media. Dit systeem heeft zijn nadelen: moeilijk te beheersen (want veel sociale controle nodig door de webdiensten van VDAB), twijfelachtige relevantie van de beoordelingen, mogelijkheid tot sturing van deze beoordelingen door concurrenten, de wetenschappelijke correlatie tussen de realiteit en de beleving ervan is niet voldoende hoog....

4.5 COMMUNICATIECAMPAGNES

Situering

Om de het gebruik van de loopbaancheques optimaal te laten toenemen en een correct gebruik hiervan te stimuleren, heeft VDAB de rol om de loopbaancheque te promoten en de burger optimaal te sensibiliseren.

Daartoe voorziet VDAB jaarlijks een ruim gedeelte van haar budget.

Stappen en acties

Zie de tabel hieronder met de verschillende initiatieven.

Bij de opstart van het landschap werd er voor gekozen om in onze campagnes te focussen op het product loopbaan**cheque** als middel en niet zozeer op de loopbaan**begeleiding** zelf. In de loop van de voorbije jaren werd wel duidelijk dat de burger, in het bijzonder de kansengroeper, meer gebaat is met informatie over de dienstverlening loopbaanbegeleiding en niet enkel de loopbaancheque als middel. Vandaar de strategische keuze om de campagnes vanaf 12/2014 te focussen op loopbaanbegeleiding en loopbaancheque (en ook in die volgorde). Deze keuze werd samen met de communicatiedienst en WSE (bevoegd voor sensibilisering rond loopbaanbegeleiding en welzijn in het algemeen) gemaakt.

Naar aanleiding van de stijging van het maandelijks aantal uit te geven cheques in het voorjaar van 2015 werd beslist om geen grote campagnes rechtstreeks naar de burger in te plannen vermits de nodige groei reeds bereikt was.

Voor het najaar van 2015 wordt er enkel nog ingezet op onrechtstreekse sensibilisering van **kansengroepen via intermediairen**. Deze aanpak is nog wel verantwoord omdat hun relatief aandeel binnen het algemeen bereik moet verhogen. De reflex past in een duurzaam en lange-termijn beleid. De sensibilisering volledig afbouwen zou immers ongepast zijn want ervaring toont aan dat er altijd minimale communicatie moet gevoerd worden, zoniet valt de groei terug.

Tijdens de werkgroepnamiddag op 6/6/14 te Mechelen over het bereik van kansengroepen, hebben VDAB en loopbaancentra samen gezocht hoe de sensibilisering voor loopbaanbegeleiding naar kansengroepen best aangepakt wordt. Belangrijke principes bleken o.a. bereik via intermediairen en combinatie van acties om zo het bereik te versterken. De inhoud en stappen van de **campagne naar de kansengroepen voor het najaar van 2015** kunnen gevonden worden in de tabel hieronder.

Wanneer	Wat	Doel	Omschrijving
Communicatie naar de burger			
07/2013	Persconferentie Minister Muyters	Kick off Loopbaancheque	Verspreiding affiches 'fluitend naar je werk' en raamstickers naar centra
08-09/2013	Lancering startcampagne	Bekendmaking campagnebeeld en middelen aan het ruime publiek	• Televisie: TV-spot campagne 'Fluitend naar je werk' • Radio: irritant leuk spotje op MNM en Stu Bru • 11.000 dokters en apothekers ontvangen op dat moment ook een brief en affiche om op te hangen in hun wachtzaal of apotheek • Online bannering • Fluitweek: in September, 3 weken lang, presenteert Eva Daeleman op MNM elke dag van 10 tot 12 de 'fluitweek', een wedstrijd tussen bedrijven en collega's met als einddoel een hele week een live-uitzending in een bedrijf. De loopbaandienstverlening komt zo drie weken opvallend on air. In de laatste week komt elke dag een getuigenis van iemand die loopbaanbegeleiding volgde. De keuze van deze getuigen gebeurde door VDAB om zo veel mogelijk de kansengroepen te vertegenwoordigen en 'centrumneutraal' te werken. • Vanaf 6 september tot einde september zijn er specifieke 'werkgevers' advertenties en de relevante kanalen. Deze informatie werd vóór aanvang gedeeld met alle loopbaancentra. Al het materiaal werd digitaal ter beschikking gesteld voor de centra.
11/2013	Herhaling startcampagne	Bereik van de loopbaancheque vergroten	• Televisie: VTM spot (2 weken) • Radio: MNM en StuBru spot (2 weken), • Online bannering: Persgroep en Pebble network (2 weken), • Tijdschriften: eenmalige publicatie in Humo, Knack, Trends enz.

04/2014	Mediacampagne 'Loopbaancheque'	Kansengroepen bereiken	• Reclamespot op televisie (VTM) en radio (Joe FM, Q Music, MNM) • Magazines: TV Blad en TV Familie • Affichage in stations: 1m² affiches in 335 stations
		Rekening houden met andere doelgroepen: werknemers en werkgevers:	• Online: permanente banner op de websites van de sectoren Food, Retail, Industrie, Aannemers, Sanilex en dit via contact met hun regisseur PMG. • Vakbladen: publicatie in magazines Trends en ZO Magazine • Social Media: getuigenissen op VDAB Facebook/Twitter en website
04/2014	Adviesbrief UNIZO	Sensibilisering Loopbaancheque naar KMO's	Opname in vraag-antwoordrubriek van thema LBB
Voorjaar 2014	Optimalisatie website VDAB	Voor de burger het aanbod van de loopbaancentra optimaliseren	• Optimalisatie voorstelling aanbod centra: per provincie werd zoekmogelijkheid per gemeente geïnstalleerd • In de carrousel: LBB telkens gedurende de eerste week van elke maand in de kijker
10-11/2014	Partnercampagne	Algemeen initiatief van VDAB om samen met de partners te sensibiliseren en de VDAB partners in de verf te zetten	• Televisie en radio: spot ism Arabel en Loopbaanadviseur (Canvas, Eén, Radio1) • Affichecampagne: centra kunnen bestelling doen van gepersonaliseerde affiche + gepersonaliseerde banner voor eigen gebruik. (met opschrift 'Samen sterk voor Werk' + logo van de partner en VDAB) voor eigen gebruik; • Publicatie in Partnermagazine met een artikel over Bloso project LBB voor topsporters en de 123 namen van gemandateerde centra en link naar LBBpagina op site VDAB

12/2014	Folder Loopbaanbegeleiding	Herwerking voor verspreiding Werkwinkels en Competentiecentra en voor gebruik in de sensibilisering naar kansengroepen	• Toevoeging info over correct gebruik loopbaancheque door de werkgever • Inbreng verruiming toepassingsgebied (vanaf maart 2015) • Optimale leesbaarheid voor ruim publiek, incl. kansengroepen
12/2014 - 01/2015	Mediacampagne 'Loopbaanbegeleiding'	Informereren met focus op loopbaanbegeleiding en wat het kan betekenen - focus op kansengroepen	• Magazinecampagne: publicatie van 14 inforeportages op basis van 9 sterke verhalen van kansengroepers in de magazines Dag Allemaal, TV Familie, Goed Gevoel en Nina • Radiocampagne: Gebruik van bestaande radiospot op zenders met groot bereik kansengroepen: Q-Music/ JoeFM/Studio Brussel • Sociale media: Inzet van getuigenissen kansengroepers op VDAB Facebook, Google ad. (tags op nieuwe job, anders werken,...) en Youtube
01/2015	Promomateriaal	Sensibilisering naar burger, te gebruiken door de loopbaancentra	Voorraad balpennen, post-its en magneetjes, bedrukt met link naar LBBpagina op VDAB site, door regie LBB bezorgd aan alle loopbaancentra
Communicatie met de burger			
Sinds april 2014	Database getuigen	Op regelmatige basis worden er getuigenissen over loopbaanbegeleiding gevraagd in communicatie-acties	Expliciete oproep op website VDAB tot getuigenis via lb.cheque@vdab.be Via tevredenheidsenquête van VDAB wordt bevraagd of er interesse is om als getuige op te treden

Sensibiliseringscampagne naar kansengroepen via intermediairen - najaar 2015

Opzet: Naast de acties via intermediairen blijft de rechtstreekse bekendmaking van LBB naar de burger via de 14 inforeportages van de magazinecampagne doorlopen, gezien de inkijsmogelijkheid voor de burger van deze **magazines in wachtzalen**.

08/2015	1. Via Huisartsen	Direct mailing Als teaser naar alle huisartsen in Vlaanderen: een pillendoosje (met muntjes als inhoud) bezorgd per post in een mysterieuze witte enveloppe – met de mogelijkheid om folders over LBB te bestellen. Ter info: een 'direct mailing' = een opvallend, krachtige vorm van drukwerk met teasende boodschap als trigger om het te bekijken
Najaar 2015		Actie op huisartsenkringvergaderingen Toelichting over LBB (accent Kansengroepen) door voorzitter van elke huisartsenkring op een huisartsenkringvergadering. Elke aanwezige huisarts krijgt een pakket met: • folder LBB, in dec.2014 herwerkt ifv optimale leesbaarheid voor ruim publiek, incl. kansengroepen (en de mogelijkheid van bijbestelling) • 4 getuigenissen van kansengroepers (verhalen van de inforeportages, in andere vorm gepresenteerd) • duidelijke verwijzing naar de actieve centra in de regio van welbepaalde huisartsenkring
09/2015		Advertentie in vakblad huisarts: de 'Artsenkrant' (print + online banners)
Vanaf 09/2015		Meer lange termijn acties, afhankelijk van het effect van de eerste fases 1. opname over aanbod LBB in 'opleidingsprogramma huisarts' aan meerdere universiteiten 2. deelname aan Beurs voor startende huisartsen 3. Info op LOK's (Ter info:LOK=Lokale OverlegKring, intervisiegroep van een 12tal huisartsen, 4 keer per jaar)
Vanaf 09/2015	2. Via vakbonden	Aanbod van VDAB van sensibiliseringstekst voor loopbaanbegeleiding, specifiek voor de kansengroep '50+'. De vakbonden worden uitgenodigd deze tekst naar elk 50+lid te versturen samen met de eigen vakbondsfolder over LBB en de neutrale, meer uitgebreide folder van regie LBB Aanbod aan de regionale syndicale dienstencentra om folders met neutrale info bij VDAB te bestellen.
Wordt vervolgd		

Observatie

Vanuit de ervaring uit het verleden onder de werking van ESF met deze campagnes is geweten dat het effect van communicatiecampagnes nooit rechtstreeks te vatten is, maar eerder in uitgesteld relais werkt. Het enige formele dat kan wijzen op impact van communicatie is een stijging in het aantal aangevraagde en opgenomen cheques. Maar dan nog werkt sensibilisering onrechtstreeks en zeer traag: een rechtstreeks verband kan amper aangetoond worden.

VDAB merkt op dat het moeilijk is om de centra inzake de campagnes tevreden te stellen. Dit heeft te maken met het feit dat deze campagnes niet de loopbaancentra in de kijker zetten, maar wel de loopbaancheque als product. De rechtstreekse feedback van de centra omtrent de campagnes is positief, maar niet uitermate. Slechts 50% van de centra zijn hier zeer enthousiast over de inhoud.

Evaluatie

Het is moeilijk om het effect van de campagnes in te schatten. Het aantal aanvragen van de loopbaancheques blijft stijgen, maar dit kan niet rechtstreeks gelinkt worden aan de campagne.

Omwille van de stijgende groei van de loopbaancheque zet VDAB de algemene sensibiliseringscampagnes (voorlopig) op een 'lager pitje'.

De centra suggereren meer gerichte campagnes naar specifieke doelgroepen. VDAB maakte hier dus al een start mee in functie van het bereik van de kansengroepen.

4.6 KWALIMON EN AUDIT

Situering

Het BVR stelt dat de VDAB op regelmatige basis, uiterlijk om de drie jaar, controles uitvoert die gericht zijn op de naleving van de bepalingen van dit besluit, om de omvang van de vergoedingen voor de loopbaanbegeleiding te bepalen. (art 16)

Op basis van dit artikel en de bepalingen die een BVR onder het kader van een DAEB hoort uit te voeren, voorziet VDAB in een kwalimon en financiële audit.

KWALIMON

Stappen en acties

VDAB voorziet in een kwaliteitsopvolging en –monitoring via het uitwerken van een kwaliteitsmonitoringssysteem (intern gekend als ‘kwalimon’) om gemandateerde centra op te volgen. Er werd in september 2014 een coachend instrument naar partners, zijnde de kwalimon, uitgewerkt. In het najaar 2014 vonden de eerste kwalimons plaats. Deze worden uitgevoerd door de provinciale projectopvolgers en bestaan uit een administratief luik en een kwalitatief gesprek. Gedurende de looptijd van een mandaat wordt er per gemandateerd loopbaancentrum 3 keer een kwalimon georganiseerd.

De huidige formule van kwaliteitsmonitoring verloopt naar analogie met de kwaliteitsmonitoring naar andere tenderpartners van VDAB:

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

Eind juni 2015 zijn er 46 gemandateerde loopbaancentra verspreid over heel Vlaanderen bezocht voor een kwalimon. Daarnaast kreeg het loopbaancentrum de kans om zelf opmerkingen of suggesties te doen over de samenwerking met VDAB.

Naast deze formele momenten hebben de projectopvolgers **dagelijks contact** met de loopbaancentra over heel wat praktische vragen. Op die manier leren ze mekaar wederzijds kennen en krijgen ze heel wat informatie over praktische werking en eventuele knelpunten.

Observaties door VDAB

Hieronder een aantal punten die de provinciale projectopvolgers opgevallen zijn en zoals deze ook, indien nodig, opgenomen werden in de verslagen.

- Over het algemeen zagen de projectopvolgers een grote inzet en betrokkenheid van de loopbaanbegeleiders. Ze stelden vast dat, ondanks het feit dat er vaak een werkboek gehanteerd werd, er in 41 centra op maat van de klant gewerkt werd. Het traject werd dus aangepast aan de vraag en de noden van de klant.
- Er werd slechts bij 1 loopbaancentrum oneigenlijk gebruik van de loopbaancheque vastgesteld maar daarnaast werd inhoudelijk wel vastgesteld dat er regelmatig zuiver sollicitatietraining, burn-outbegeleiding, competentietesten en assessments worden uitgevoerd met gebruik van de loopbaancheque.
- Wat de kennismaking / intake betreft blijken deze in de praktijk regelmatig samen te vallen. Bij 15 loopbaancentra gebeurt de kennismaking telefonisch en 8 centra doen infosessies in groep. Men stelt vast dat kennismaking en intakegesprekken in de bezochte centra correct geregistreerd worden. De centra geven aan de indruk te hebben dat klanten nu vaker 'shoppen' en er de voorkeur aan geven om met de begeleider zelf contact op te nemen.
- In 41 loopbaancentra gebeurt de begeleiding steeds individueel. Bij de andere 5 is er een combinatie van individuele en groepsmomenten.
- Op gebied van aantal uren begeleiding en doorlooptijd van de gesprekken worden de regels van het BVR gevolgd.
- Wat registratie betreft stelden de projectopvolgers wel regelmatig fouten vast, deels te wijten aan het leerproces van de loopbaanbegeleiders. Het nieuwe registratiesysteem (sinds maart 2014) lijkt gebruiksvriendelijker te zijn.
- Nazorg gesprekken worden nauwelijks geregistreerd. In de praktijk lijken deze merendeels via telefoon en mail te verlopen.
- Slechts in 2 centra waren er geen administratieve documenten (overeenkomst loopbaanbegeleiding en bewijs van deelname) aanwezig in de klantendossiers. Deze centra worden hierin verder gecoacht en opgevolgd door de provinciale projectopvolger. Bij één van deze twee loopbaancentra werd er eveneens reeds een nieuwe kwalimon ter opvolging uitgevoerd. Opnieuw bleken de verplichte documenten te ontbreken. In september is er een laatste coaching gepland. Indien er opnieuw gebreken worden vastgesteld volgt er nadien een aangetekend schrijven en actieplan waar mogelijk sancties op volgen.
- Aangezien twee pakketten juridisch apart worden bekeken, dient er voor elk pakket apart een overeenkomst ondertekend te worden. In 13 centra was dit niet het geval. De overeenkomst werd recent ook aangepast zodat alle informatie die de klant bij aanvang van het gesprek moet kennen (o.a. over recht op loopbaanbegeleiding, nazorg, klachtenprocedure, ...) hierin opgenomen is.
- In 81,5% van de gecontroleerde klantendossiers was er 'een' POP document aanwezig. Bij 13 loopbaancentra was er bij klanten die twee pakketten opnamen slechts één POP aanwezig na het tweede pakket of was er slechts weinig onderscheid tussen de twee POP's. Alhoewel er dus in het merendeel van de gevallen voldaan werd aan de vereiste van het BVR om een POP op te maken, zijn er zeker opmerkingen te maken over de kwaliteit van deze POP's. In 22 loopbaancentra werd het POP niet opgemaakt door de klant zelf maar door de loopbaanbegeleider. Dit roept vragen op over het eigenaarschap van de klant. In de helft van de gevallen is het POP bovendien weinig SMART geformuleerd. Het wordt soms meer gezien als een formaliteit of een evaluatie van de gevolgde loopbaanbegeleiding. De projectopvolgers hebben tijdens de gesprekken voldoende tijd uitgetrokken om dit met de betrokken loopbaanbegeleiders en coördinatoren te bespreken. Zij hebben geduid op het belang van dit POP voor de klant. Het POP kan als een bijkomend instrument of methodiek ingezet worden om het proces dat in de loopbaanbegeleiding doorlopen wordt te documenteren en

te structureren. Dit verhoogt ook de bruikbaarheid van het instrument voor de burger na het aflopen van de loopbaanbegeleiding. Bovendien vormt het waardevolle input wanneer de klant ervoor zou kiezen om de tweede loopbaancheque in een ander loopbaancentrum op te nemen. Er kan dan verder gebouwd worden op de eerdere inzichten. Het eigenaarschap van het POP ligt bij de klant. Het is dan ook aangewezen dat de klant zoveel mogelijk zelf zijn eigen POP opmaakt met ondersteuning en coaching van de loopbaanbegeleider.

FINANCIËLE AUDIT

Stappen en acties

Om te vermijden dat de loopbaancentra **overcompensatie** zouden ontvangen gedurende de looptijd van het mandaat, eist de DAEB regelgeving regelmatige tussentijdse controles (ten minste om de drie jaar) en ook aan een controle aan het einde van die periode. Het is belangrijk er op toe te zien dat de compensatie niet méér bedraagt dan noodzakelijk is om de kosten te dekken die een onderneming moet maken bij het uitvoeren van het mandaat, rekening houdende met de betreffende inkomsten en een redelijke winst.

Om die reden zal er in **het voorjaar van 2016** een financiële audit uitgewerkt en uitgevoerd worden in functie van BVR art 16 en de DAEB richtlijnen hieromtrent. Hiervoor zal beroep gedaan worden op experts financiële verantwoording voor de subsidiedossiers aangezien het hier gaat om een boekhoudkundige controle.

De **loopbaancentra** hanteren hiertoe een boekhouding die inkomsten en uitgaven die verband houden met de loopbaanbegeleiding of de stimuleringsfinanciering transparant weergeeft, volgens de instructies die VDAB uitgeschreven heeft. Deze dient als basis voor deze audit.

Observaties

De bepaling van 'redelijke winst' in de samenstelling van de pakketprijs (we verwijzen hier naar de reguleringssimpactanalyse (RIA) ikv het BVR loopbaanbegeleiding) riep de vraag op **in welke mate deze audit zou kunnen leiden tot een mogelijke terugvordering van pakketprijzen.**

De berekening van de loopbaancheque in het desbetreffende BVR is de basis waarop de overheid een raming heeft gemaakt van de kosten voor loopbaanbegeleiding. Er is slechts sprake van overcompensatie zoals bedoeld in het Besluit van de Europese Commissie (hierna het BEC) wanneer de opbrengsten hoger zijn dan deze geraamde kosten inclusief een redelijke winst. Aangezien zowel de aanschafprijs als de compensatie voor de loopbaandienstverlener vastgelegd zijn, zal de opbrengst **nooit** deze geraamde kost overschrijden. Er is bijgevolg geen sprake van overcompensatie en er zal dus ook niet teruggevorderd worden.

Indien een loopbaancentrum met een andere kostenstructuur de dienstverlening kan verzekeren en minder kosten maakt dan wat de overheid heeft geraamd en daardoor meer winst maakt, is er sprake van efficiëntiewinst. Efficiëntiewinst moet conform het BEC niet worden teruggevorderd. Het spreekt echter voor zich dat wanneer de lagere kosten een gevolg zijn van een uitvoering die niet voldoet aan de voorwaarden van de opdracht, de betaalde compensatie geheel of gedeeltelijk zal worden teruggevorderd.

Maar indien op basis van de audit blijkt dat de geraamde kosten hoger zijn dan de werkelijke kosten of de berekening van de redelijke winst moet herzien worden, is een actualisatie van de compensatiebedragen voor de verdere dienstverlening onvermijdelijk. **Met andere woorden, het gevolg zou kunnen zijn dat de pakketprijs aangepast wordt in de toekomst.**

Evaluatie en aanbevelingen

De loopbaancentra zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met VDAB. Een aantal onder hen geven aan dat de kwalimon en het bijhorende gesprek voor hen vroeger en vaker mocht doorgaan. Door het groot aantal gemandateerde loopbaancentra is dit voor de projectopvolgers in de praktijk evenwel niet mogelijk.

Er is ook feedback over de administratieve of logge inslag van de kwalimon. VDAB erkent dat de formele doorlichting zich, in tegenstelling tot de coachende gesprekken, beperkt tot controles van administratieve aanwezigheid van dossiers en documenten. Dit is echter de enige formele invalshoek die het BVR aangeeft en die tevens een verplichting vormt waar VDAB zich niet aan kan en wil onttrekken. VDAB ijvert er wel voor om dit open te trekken (zie ook rubriek 'definitie loopbaanbegeleiding') en wil de focus leggen en houden op het kwalitatieve gedeelte van de kwalimon.

VDAB vindt het prioritair om meer te focussen op het POP. In een volgend provinciaal netwerk kan hier door geïnteresseerde loopbaancentra dieper op ingegaan worden. Een goede definiëring van het POP in het BVR zou dit proces kunnen ondersteunen. (zie ook rubriek 'definitie loopbaanbegeleiding en POP').

Gezien de positieve resultaten zal VDAB deze manier van werken blijven aanhouden.

4.7 KLACHTENBEHEER

Situering

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

1. Enerzijds zijn er de klachten van de burgers i.v.m. het al dan niet **toekennen** van de **loopbaancheque**. Deze worden opgenomen door de centrale dienst.
2. Anderzijds zijn er de klachten over de **inhoud van de loopbaanbegeleiding en de houding van de loopbaancentra**. Deze worden opgenomen door de projectopvolgers en de dienst Regie samenwerking die de mandaten van de loopbaancentra beheert. Het is de rol van VDAB als regisseur om de plichten van de loopbaancentra te bewaken en indien nodig te sanctioneren.
3. VDAB krijgt nog regelmatig klachten binnen over **de loopbaanwerking onder ESF**. Dit heeft te maken met het feit dat burgers mogelijk geen recht meer hebben op een loopbaancheque omdat zij in de zes jaar voorafgaand aan hun aanvraag reeds een loopbaanbegeleiding volgden bij een ander centrum. Indien dit gebeurd is vóór 1/7/2013 is enkel ESF bevoegd om deze klachten te onderzoeken. VDAB is dan wel bevoegd om het recht op loopbaanbegeleiding te herstellen indien de burger in het gelijk wordt gesteld. In totaal behandelde ESF nog vier klachten sinds 1/7/13.
4. Er zouden ook klachten kunnen ontstaan van loopbaancentra naar **VDAB als regisseur**. Tot op heden is hier nog geen sprake van.

Klachten over toekenning loopbaancheques

Observaties

We ontvingen tot 30/6/2015 **12 klachten** i.v.m. toekenning van loopbaancheques op een totaal van 40.201 aangevraagde loopbaancheques. We kunnen deze klachten onderverdelen in een aantal categorieën:

- Technische problemen (4 van de 12 klachten)
- Ontoereikende gegevens waardoor de aanvraag van de klant onterecht geweigerd werd. (3 van de 12 klachten)
- Communicatie tussen VDAB/Edenred/klant liep fout. (2 van de 12 klachten)
- Verkeerde of onduidelijke informatie (3 van de 12 klachten)

Alle klachten werden inhoudelijk geanalyseerd. Er werd telkens een technische oplossing of aanpassing in procedure gerealiseerd om de problemen op lange termijn te vermijden.

Klachten over loopbaancentra

Observaties

VDAB heeft de rol om de kwaliteit van de loopbaanbegeleiding te bewaken. Er zijn situaties waarin centra niet voldoen aan hun plichten als centrum. Dit gaat van het niet naleven van administratieve verplichtingen tot het niet kunnen aanbieden van een kwalitatieve begeleiding (vastgesteld naar aanleiding van een klacht of kwalitatieve monitoring). In dit aanbod kunnen verschillende zaken foutlopen.

In het geval een klacht van een burger ontvankelijk en gerechtvaardigd is en indien de klant hierdoor zijn recht op loopbaanbegeleiding is kwijtgespeeld om de dienstverlening te hebben gekregen waartoe hij recht had, dan voorziet VDAB voor deze klanten een herkansing bij een ander loopbaancentrum. Het gaat hier wel om uitzonderlijke situaties en als voorstel aan de benadeelde burger na een klachtprocedure.

VDAB trekt dan voor betrokkene één of twee loopbaancheques -afhankelijk van de reeds gebruikte cheques en de omvang van de nalatigheid van het loopbaancentrum- uit.

VDAB neemt steeds contact op met de indiener van de klacht en met het betrokken loopbaancentrum om zo tot een oplossing te komen. Indien het gaat om een inhoudelijke klacht over de loopbaanbegeleiding of loopbaanbegeleider neemt VDAB een neutrale, bemiddelende rol op. Het loopbaancentrum is meestal bereid om de klant gratis extra begeleiding aan te bieden (o.a. door recht op gratis nazorg). Een klant wenst hier vaak niet op in te gaan als de relatie naar hun gevoel teveel geschaad werd.

Op het verzoek van klanten om hun pakket opnieuw open te stellen en het voorgaande gebruik van een loopbaancheque te annuleren kan VDAB enkel ingaan indien blijkt dat een loopbaancentrum zich niet gehouden heeft aan formele bepalingen van de regelgeving.

We ontvingen tot eind juni 2015 **15 officiële klachten over loopbaancentra**. We kunnen deze klachten onderverdelen in een aantal categorieën:

- De **uitvoering** van de loopbaanbegeleiding: houding van de loopbaanbegeleider, gebruikte methodiek, aanpak, ... De keuze van aanpak en methodiek ligt echter bij het loopbaancentrum zelf. VDAB neemt hier alleen een bemiddelende rol op. Indien er n.a.v. het klachtenonderzoek door VDAB werd vastgesteld dat er voor de geregistreerde uren door het loopbaancentrum geen getekend bewijs van deelname kon voorgelegd worden, is de loopbaancheque in twee gevallen wel teruggevorderd en het recht voor de klant opnieuw open gesteld. (6 van de 15 situaties)
- Vaak gebeurt een eerste kennismaking met loopbaanbegeleiding en een loopbaancentrum via het invullen van een online contactformulier of vragenlijst. In een aantal gevallen verliep de **communicatie** niet optimaal: foute informatie over recht op loopbaanbegeleiding, moeilijke bereikbaarheid van het loopbaancentrum, ongevraagde contactname na het invullen van een vragenlijst, ...VDAB maakte hier formeel melding van en vroeg om intern maatregelen te nemen om de procedures correct vorm te geven, op te volgen en de communicatie te optimaliseren. (4 van de 15 situaties)
- Het is voor een klant niet altijd duidelijk of het eerste gesprek om een **kennismaking of een intake** gaat. Een kennismaking is een gratis en vrijblijvend gesprek, bij een intake wordt er reeds inhoudelijk gewerkt en wordt de loopbaancheque al ingezet. In een paar gevallen leidde dit tot een klacht. Aangezien het document 'bewijs van deelname' door de klanten ondertekend werd en hier duidelijk de gevolgde uren loopbaanbegeleiding uit afgeleid konden worden, werd er niet overgegaan tot terugvordering van de loopbaancheque. Aan de loopbaancentra werd wel telkens het belang van een gratis kennismakingsgesprek uitgelegd en aangedrongen op een duidelijk onderscheid tussen intake en kennismaking of indien beide samenvallen op zijn minst een duidelijke communicatie hierover aan de klant. (3 van de 15 situaties)
- Bij één klacht ging het om oneigenlijk gebruik van de cheque i.k.v. een **bedrijfsopdracht**. De cheque is terug gevorderd en opnieuw ter beschikking van de klant gesteld. (1 van de 15 situaties)
- Eén keer ontdekte de klant toevallig na het eerste gesprek dat de loopbaanbegeleider ook voor haar werkgever werkte i.k.v. een **outplacement opdracht**. Om bedrijfsopdracht en loopbaanbegeleiding op eigen verzoek zuiver gescheiden te houden werd er in samenspraak met klant en loopbaanbegeleider beslist om het gesprek terug te betalen en de begeleiding stop te zetten. Op die manier behield de klant het recht om de begeleiding elders opnieuw op te starten. (1 van de 15 situaties)

Evaluatie

Op zo'n grote aantal aangevraagde loopbaancheques is het aantal klachten zeer klein. 27 op 40.201 aangevraagde cheques.

Eenzijds kan VDAB hieruit afleiden dat het systeem van aanvragen en informeren bij VDAB en Edenred zeer goed werkt.

Wat betreft dienstverlening van de loopbaancentra anderzijds, kan mogelijk dezelfde conclusie volgen. Een zeer klein aantal klachten zou kunnen wijzen op een goed en degelijk aanbod door de loopbaancentra. Indien hier het aantal klachten als enige referentie zou dienen, is deze redenering juist. Anderzijds stelt

VDAB ook zelf een aantal zaken vast wat de dienstverlening van de loopbaancentra betreft, die doen vermoeden dat de klachten geformuleerd door de burger, een onderschatting zijn van het aantal werkelijke 'escalaties'.

De stap voor een burger om een klacht in te dienen aangaande de [dienstverlening](#) i.k.v. de loopbaancheques, ligt hoger dan voor de [toekenning](#) van de loopbaancheque.

Een aantal factoren spelen hier op in:

- Het feit dat het gaat om een interpretatie van tevredenheid. Burgers hebben dan grotere twijfels of het wel 'aan hen' ligt.
- De vorm en inhoud van het aanbod en aansluiting hiervan bij iemands persoonlijkheid. Ligt de ontevredenheid bij het feit dat het aanbod niet helemaal bij hen past? Of is het aanbod niet goed? Eerste geval is geen reden tot klacht, tweede wel – de burger gaat dan blijkbaar eerder niet tot actie over.
- Het feit dat iemands werkgever betrokken geweest is bij de aankoop van de loopbaancheque en deze werkrelatie mogelijk in het gedrang komt bij effectieve klachtindiening.
- Het feit dat burgers tijdens of onmiddellijk na het (oneigenlijke) gebruik van de loopbaancheque nog niet beseffen dat ze een eigen recht kwijt zijn. Zij beseffen dit meestal pas nadien, indien ze voor eigen en terecht gebruik een loopbaancheque willen aanvragen, maar deze hen dan geweigerd wordt. Dan pas komt een mogelijk misbruik aan het licht. Dat kan tot zes jaar na datum duren.
- Voor een bedrag van € 40 (burgers kijken in eerste instantie blijkbaar enkel naar hun persoonlijke bijdrage) wordt niet de moeite gedaan om klacht in te dienen. Later, wanneer blijkt dat ze een 'recht' verloren zijn, wordt het wel relevant
- Burgers beseffen niet altijd dat ze klacht kunnen indienen of weten niet hoe.

In verband met dit laatste punt heeft VDAB al stappen ondernomen: de website van VDAB werd hieromtrent aangepast en in de overeenkomst rond loopbaanbegeleiding werd een passage toegevoegd i.v.m. klachtenprocedures.

VDAB langs haar kant monitort ook de kwaliteit van de dienstverlening en probeert langs deze weg de foute reflexen op te sporen en aan te pakken. Zie hiervoor de rubriek 'onrechtmatig gebruik'.

4.8 ONRECHTMATIG GEBRUIK VAN LOOPBAANCHEQUES

Situering

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

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

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

Observaties VDAB

VDAB ziet in dit ongeoorloofd gedrag twee soorten overtredingen.

1. Bepalingen uit het BVR

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

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

Art. 18 werd nog nooit toegepast. VDAB heeft art. 19 wel degelijk reeds toegepast. Er werden bij 3 verschillende loopbaancentra in totaal 12 pakketten teruggevorderd. De burgers werden hiervan op de hoogte gesteld en hun recht op loopbaancheques werd opnieuw hersteld. Dit gebeurde naar aanleiding van:

- het gebruik van de loopbaancheque i.k.v. gebruik bedrijfsopdracht (n.a.v. klacht)
- het aanbieden van loopbaanbegeleiding aan eigen werknemers (n.a.v. constatering VDAB)
- het niet respecteren van administratieve verplichtingen (n.a.v. klacht over de inhoud van de loopbaanbegeleiding)

In een aantal situaties is het terugvorderen van de volledige pakketprijs echter niet in verhouding met de overtreding. Het berust hier mogelijk op een niet bewust gemaakte fout enerzijds (sommige centra

kaarten deze zelf bij VDAB aan), anderzijds is het perfect mogelijk dat de begeleiding inhoudelijk correct aangeboden werd en de klant tevreden is met de dienstverlening van het centrum. Om dan per overtreding een hele pakketprijs terug te vorderen, is overdreven. Niets terugvorderen is anderzijds ook geen optie, want het is een overtreding van een bepaling in het BVR. Het gaat over de volgende situaties:

- Er wordt niet voldaan aan administratieve verplichtingen: de overeenkomst voor loopbaanbegeleiding, met de daarbij horende gedragscode, het bewijs van deelname is niet aanwezig in de dossiers.
- Het ontbreken van het Persoonlijk Ontwikkel Plan of het bewijs dat er een POP werd opgemaakt.
- Er wordt niet voldaan aan informatieplicht (recht op loopbaanbegeleiding, recht op nazorg, klachtenprocedure, ...)
- Er ontbreekt één van de handtekeningen op het aanwezigheidsformulier.
- ...

Daarnaast ontstaan er ook situaties waarbij één loopbaancentrum verplichtingen niet naleeft waarbij deze tekortkomingen niet toe te wijzen zijn aan een bepaalde loopbaancheque of loopbaangesprek. Het terugvorderen van een deel of de gehele pakketprijs is dan niet mogelijk of wenselijk. Het gaat over de volgende situaties:

- Foutieve communicatie op de website van het loopbaancentrum.
- Verkeerd voorstellen van het product loopbaancheque.
- Het niet naleven van administratieve verplichtingen zoals niet vermelden van een klachtenprocedure of recht op nazorg.
- Vermelden van het product loopbaancheque in offertes en facturen naar derden.
- Ongeoorloofd werven van klanten. Burgers worden benaderd op basis van hun arbeidssituatie of aanvraag van een loopbaancheque. Het loopbaancentrum doet het voorkomen alsof zij door VDAB benaderd zijn om hun een aanbod van begeleiding te doen. (cfr tendering)
- Sluw adverteren. Loopbaancentra maken op een misleidende manier reclame –door het ‘taggen’ van de naam van andere loopbaancentra in een zoekrobot.
- Conflicten tussen partners – VDAB kan hier niet formeel optreden maar enkel een principieel standpunt innemen.
- Het logo van loopbaancheques wordt onrechtmatig gebruikt.
- ...

2. Het principe van loopbaanbegeleiding

Anderzijds stelt VDAB overtredingen vast die niet rechtstreeks of letterlijk benoemd worden in het BVR, maar overtredingen zijn tegen het principe van de loopbaancheque en de dienstverlening hierrond.

Bij dit soort overtredingen is meestal een derde partij betrokken, namelijk de werkgever. De werkgever is zich evenwel niet altijd bewust van de overtreding. De Reguleringssimpactanalyse stelt dat werkgevers bewust niet als partner opgenomen zijn, gezien loopbaanbegeleiding op eigen initiatief van de werkende moet gestart worden. Werkgevers hebben zelf ook een verantwoordelijkheid rond interne loopbaanbegeleiding in hun bedrijfscontext, maar dat vormt niet de focus van dit besluit. De werkende moet in loopbaanbegeleiding verder kijken dan zijn loopbaan binnen het bedrijf. Voor VDAB betekent dit echter ook dat zij een werkgever niet formeel kan aanspreken op mogelijk misbruik van de loopbaancheque.

De volgende situaties deden zich reeds voor:

Gebruik van de loopbaancheque voor training/coaching door de werkgever

Het BVR stelt dat de burger een beroep mag doen op een derdebetalder voor de betaling van zijn persoonlijk aandeel. (art. 8)

De werkgever mag dus als derdebetaler of sponsor fungeren. Echter, in de praktijk stelt VDAB het volgende vast: De werkgever vraagt de werknemers om de loopbaancheque aan te vragen. De werkgever betaalt dan het persoonlijk aandeel en laat de werknemer de loopbaancheque(s) overhandigen aan een door hem aangeduid loopbaancentrum dat dan andere diensten dan een persoonlijke loopbaanbegeleiding buiten de werkvloer aanbiedt.

Het gaat dan over ruimere HR services: opleiding, training, vorming, coaching op de werkvloer, selectie, ... De kosten voor één uur begeleiding bedragen voor een werkgever op deze manier ook maar € 10. Een kost die veel lager ligt dan de werkelijke uurprijs van een HR-consultant. Op deze manier is dit zeer voordelig voor de werkgever, de loopbaancentra kunnen een concurrentieel aanbod doen aan hun klanten. Klanten (werkgevers) zijn tevreden, centra kunnen een extra opdracht vervullen.

De combinatie outplacement – loopbaancheque

Outplacement heeft als doelgroep de met ontslag bedreigde werknemers. De combinatie outplacement en loopbaancheque is technisch gezien dus mogelijk. Gezien het standpunt in de RIA en het principiële doel van de loopbaancheque enerzijds en outplacement anderzijds, heeft VDAB samen met zijn sociale partners het standpunt ingenomen dat de combinatie van deze twee maatregelen niet mogelijk mag zijn. Beide dienstverleningen zijn inhoudelijk anders en dienen andere doelen (persoonlijke ontwikkeling versus voorbereiden op een andere job). De ene is een individueel recht van de burger, in te zetten naar eigen believen, de andere is een dienstverlening die moet voorzien worden door de werkgever. Het BVR ondersteunt dit verschil door art. 13 en 14 die de cumulatie van vergoedingen verbieden, maar die outplacement weliswaar niet specifiek benoemen.

Echter:

- Een werkgever mag als derdebetaler fungeren voor het persoonlijk aandeel van de burger.(art. 8) Hij kan dit doen ter ondersteuning van zijn werknemer, als tegemoetkoming en investering in zijn persoonlijke ontwikkeling. Eventueel ook als een bijkomend voordeel als onderdeel van de outplacementregeling. (Naast het terugbetalen van inschrijvingsgeld voor opleidingen e.d.) Dit is een terechte reflex. Een werknemer met een outplacementprocedure in het verschiet kan via de loopbaancheque op een andere, mogelijk meer individuele manier en meer op zijn maat een begin maken met een proces naar een nieuwe job- of carrièrewending.
- VDAB kan in de praktijk niet onmiddellijk controleren of een burger in een outplacementprocedure zit. Indien hij aan alle formele voorwaarden voldoet, zal deze een loopbaancheque toegewezen krijgen. Er bestaat namelijk geen enkele database die VDAB kan raadplegen waarin alle burgers die een outplacementregeling volgen, opgenomen zijn.
- Principieel staat VDAB wel degelijk achter het standpunt dat een loopbaancheque een waardevolle ondersteuning kan bieden aan de persoonlijke bekommernissen en vraagstukken die een nakend ontslag met zich meebrengt. Het kan een waardevolle aanvulling vormen voor de burger op het aangeboden outplacement.
- De praktijk toont aan dat een loopbaanbegeleiding de burger effectief beter voorbereid op het outplacementproces.

Deze elementen lijken de combinatie van beide dienstverleningen te ondersteunen.

Waar zit dan het **risico**?

- In de praktijk wordt het een systematisch gegeven dat de loopbaancheque eerst opgenomen wordt en dan de outplacementbegeleiding gestart. Of na afloop van het outplacement wordt de loopbaancheque aangeboden ter afronding of opvolging van dit proces. Met andere woorden: het wordt beschouwd als een formele inleiding of afronding van outplacement. Beide dienstverleningen worden aangeboden en beschouwd als een **'package deal'**. Principieel moeten deze echter gescheiden blijven.

- Werkgevers, sociale partners en andere partijen betrokken bij de vormgeving van het outplacementproces zijn zich niet altijd bewust van deze foute combinatie.
- Werknemers in deze situatie zijn zich niet bewust van het feit dat de werkgever verantwoordelijk is voor het voorzien van begeleiding bij ontslag of van het feit dat de loopbaancheque enkel voor persoonlijke inzet bedoeld is. Zij kennen het principiële onderscheid tussen beiden niet.
- Werknemers zien bij het opnemen van de loopbaancheque enkel de onmiddellijke voordelen, maar beseffen niet dat ze een persoonlijk recht aanspreken. Ze beseffen dit meestal pas nadat ze een aantal jaren erna een loopbaancheque aanvragen, en deze hen geweigerd wordt omdat ze geen recht meer hebben. VDAB krijgt dan als feedback: "De cheque was voor outplacement, opleiding, etc. Ik wist niet dat dit voor loopbaanbegeleiding was". Het probleem is dan dat VDAB hier niet meer kan tegen optreden. Indien aan alle formele voorwaarden werd voldaan, kan VDAB niets doen om dit recht terug te draaien.
- Er zijn HR partners die ook loopbaancentra zijn, die dit opportunistisch inzetten. De twee dienstverleningen combineren en aanbieden betekent dubbel voordeel voor hen: enerzijds worden zij door VDAB betaald voor loopbaancheques die een werknemer bij hen opneemt (minimaal € 665,5 maximaal € 1331), daarbovenop krijgen ze een vaste vergoeding per werknemer voor de outplacementbegeleiding die volgt of eraan voorafging.
- Werkgevers hebben baat bij het stimuleren van de combinatie. Mogelijk vinden werknemers na de voor hen zeer goedkope loopbaanbegeleiding via de loopbaancheque(s) (maximaal € 80) zelf een oplossing. De vergoeding die zij dan zouden betalen in het kader van outplacement voor deze werknemer, valt weg.

De vraag dringt zich op hoe uitgebreid dit onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque in de praktijk is. Vermits VDAB op regelmatige basis meldingen (formeel en informeel) krijgt van deze situaties, vermits effectieve meldingen altijd een onderschatting zijn van de realiteit, vermits opportunisme nu eenmaal een natuurlijk gegeven is, kan men stellen dat de reflex er wel degelijk is en zich uitbreidt.

Stappen en acties

VDAB heeft twee belangrijke initiatieven hierrond uitgewerkt:

1. Een uitgebreid sensibiliseringsplan rond de loopbaancheque – met en naar de betrokken partners intern binnen VDAB en extern. Met zowel de loopbaancentra, de burger en de werkgever als doelpubliek. Een verhoogde attentie bij de kwalimons voor misbruik.
2. De correlatie monitoren tussen het bereik van een loopbaancentrum en de werksituatie van de burger. VDAB zal dit systematisch opvolgen en optreden naar de loopbaancentra indien nodig.

In sensibilisering wordt momenteel het volgende benadrukt:

Vóór aanvang van het outplacement en na afronding mag een loopbaancheque opgenomen worden, mits de volgende voorwaarden gerespecteerd worden.

- Er mag op geen enkele manier druk uitgeoefend worden op de burger om verplicht zijn recht op loopbaanbegeleiding op te nemen in het kader van bedrijfsprocessen, waarvoor eigenlijk andere dienstverleningen bestaan. (In het verleden was dit wel eens het geval ikv outplacement, interne coaching, ...) Het is dus de **persoonlijke keuze** van de werknemer om de cheque op te nemen.
- Noch mag de burger verplicht worden de loopbaancheque enkel te gebruiken bij één specifieke partnerorganisatie. Als werkgever kan je een voorkeur uiten, maar de burger **mag zelf beslissen waar hij zijn loopbaancheque opneemt**.
- Er mag **geen** inhoudelijke noch formele **uitwisseling** zijn over de loopbaanbegeleiding tussen het loopbaancentrum en de werkgever.
- De burger moet beseffen dat hij het individueel recht op loopbaanbegeleiding bij deze volledige of gedeeltelijk opgeeft en dus **afziet van het gebruik van zijn loopbaancheque** binnen de termijn van 6 jaar.

Partijen die VDAB heeft benaderd en ingezet:

- De **loopbaancentra**: er werden standaardteksten verspreid waarmee een loopbaancentrum het aanbod aan werkgevers rond de loopbaancheque kenbaar kan maken. Enkel deze standaardteksten mogen gebruikt worden voor websites – offertes – brochures -...
- Er werd een standaardtekst verspreid waarmee de werkgever het aanbod als derdebetaler kan doen aan zijn werknemers. Dit om alle misverstanden te vermijden.
- VDAB sprak de loopbaancentra aan om als partner van de burger op te treden om zo zijn rechten mee te bewaken.
- De **sociale interventie-adviseurs** (SIA's) kunnen hier wel een belangrijke rol in spelen door de werkgevers te sensibiliseren rond het gebruik van de loopbaancheque en er op toe te zien dat de werknemers de correcte en volledige informatie krijgen over gebruik van de loopbaancheque.
- De **vakbonden** waren bereid om hun leden en werknemersdelegaties op de hoogte te stellen van het correcte gebruik van de loopbaancheque zodat ze dit kunnen bewaken waar nodig. Zowel in de sociale onderhandelingen als bij de bewaking van de rechten van de werknemers.
- Alle **communicatiekanalen** van VDAB werden ingezet om het correcte gebruik van de loopbaancheque te duiden. (website, folder, Servicelijn, Mijn Loopbaan,...)

Evaluatie en aanbevelingen

De volgende principes moeten bewaakt worden om een correcte toepassing van het recht op loopbaanbegeleiding te garanderen:

1. Dienstverlening in het kader van bedrijfsprocessen enerzijds en de loopbaancheque anderzijds moeten principieel gescheiden blijven.
2. Sensibilisering rond het product loopbaancheque, outplacement, opleiding, coaching op de werkvloer,... en het verschil hiertussen is ontegensprekelijk een eerste en hoogste nood.
3. Het bewust combineren van dienstverleningen moet gemonitord worden door de partners die deze dienstverleningen bewaken.
4. Het is noodzakelijk om het BVR uit te breiden met standpunten rond misbruik.
5. Het is voor de burger en werkgever opportuun om een persoonlijk aanbod te hebben om de noden en vragen nav ontslag te kunnen beantwoorden. Deze moet echter gezocht worden in en ontwikkeld worden vanuit het aanbod van de werkgever. Niet in te vullen door de loopbaancheque. Het principe van een cheque voor outplacement, parallel aan de werking van de loopbaancheque is echter een interessante denkpiste om het aanbod rond outplacement te herbekijken.

Het BVR loopbaanbegeleiding voorziet een aantal van deze situaties van ongeoorloofd gebruik niet. Het zou een betere basis voor VDAB als regisseur vormen indien het zou aangevuld worden met een aantal extra standpunten.

VDAB constateert dat er een aantal situaties bestaan waarin het wenselijk zou zijn om enerzijds een financiële sanctie op te leggen die niet de volledige pakketprijs omvat en anderzijds niet rechtstreeks gekoppeld is aan de loopbaanvergoeding.

Het opvolgen van deze situaties kost tijd en energie. VDAB vermoedt dat het normaal is dat in een opstartfase van dergelijke maatregel 'de grenzen afgetast worden' door de spelers in het betreffende landschap. Door streng en correct op te treden probeert VDAB haar standpunten gewicht te geven en zo duidelijk de grenzen te stellen. In haar rol als regisseur heeft zij namelijk de rol om de belangen van de burger, centra en maatregel te beschermen. De burger moet zijn recht vrij kunnen opnemen, de budgetten voor de maatregel moeten correct ingezet worden.

VDAB heeft deze problematieken gedetecteerd, omschreven en waar nodig het initiatief genomen om mogelijk misbruik te voorkomen. Haar rol beperkt zich hier voornamelijk tot het sensibiliseren van alle betrokken partijen. Waar mogelijk treedt zij in naam van de burger of in hoedanigheid van regisseur op tegen het misbruik en geeft hier de gepaste gevolgen aan.

CONCLUSIES

De maatregel van de loopbaancheque zoals deze uitgewerkt is in het BVR blijkt na twee jaar succesvol in volgende zin:

- Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en is divers. Na twee werkingsjaren zijn er 153 loopbaancentra met 1025 vestigingen verspreid over Vlaanderen. Ten opzichte van het oude landschap is dit een verviervoudiging.
- Er wordt zeer uitgebreid gebruik gemaakt van de loopbaancheque. Na twee jaar werking is het gebruik van loopbaanbegeleiding gestegen met 86,9%. Het aantal uitgegeven loopbaancheques door VDAB blijft groeien. De vooropgestelde doelstelling van 50% stijging in 2016 is reeds medio 2015 ruimschoots bereikt.
- Met een gemiddelde score op de tevredenheidsmeting voor de twee loopbaancheques door de burger van 82,46% ligt de tevredenheid over de loopbaanbegeleiding in het algemeen voldoende hoog en is deze minstens op gelijke hoogte als deze van het (VDAB) aanbod in het voormalig loopbaanlandschap.
- Hoewel het relatieve aandeel kansengroepen gedaald is van 27% naar 20,55%, is in absolute aantallen voor twee van de vier kansengroepen het bereik gestegen. Het bereik (in absolute aantallen) is voor de 50+ is sterk toegenomen, voor de laaggeschoolden toegenomen en voor de allochtonen quasi stabiel gebleven. Het bereik van werkenden / personen met een arbeidshandicap in loopbaanbegeleiding is echter gedaald.
- De formule van 2x4 uur loopbaanbegeleiding heeft voor- en nadelen. Voordeel is dat de burger zijn recht nu in twee delen kan opnemen. De duur van loopbaanbegeleiding is hierdoor gemiddeld 5,05 uur (gemeten na twee werkingsjaren terwijl het recht van de burger overheen 6 jaar loopt) in vergelijking met 7,7 uur in het voormalig loopbaanlandschap.
- Het systeem is succesvol omgezet van een aanbodgericht naar een vraaggestuurd chequesysteem. In plaats van een aanbod van een beperkt aantal centra (32), heeft de burger nu de keuze uit een ruim aanbod (153) dat concurrentieel op mekaar kan inspelen om zo een divers aanbod te creëren.
- De kwaliteit van de loopbaanbegeleiding in het vernieuwd loopbaanlandschap is voldoende hoog gebleven. In het algemeen scoren de centra 82,64% op de nieuwe tevredenheidsmeting en is de responsgraad hoog (43%).
- Gedurende het ESF project 'Verlengde Tijdsduur' deed 4% van klanten bij de 15 deelnemende partners in het project een aanvraag tot 'extra uren' loopbaanbegeleiding. De gemiddelde duur van deze 'extra uren' bedroeg tijdens het project 4,85 uur. De duur van een loopbaanbegeleiding hangt meer samen met de individuele en situationele kenmerken van de klant dan met het feit dat hij al dan niet behoort tot één van de kansengroepen.
- Via de toewijzingsprocedure werden 57 % van de aanvragen een recht op 'extra uren' loopbaanbegeleiding toegewezen en van degene die een recht op VTD LBB kregen toegewezen neemt 63% ook dit recht op. De gebruikers van deze 'extra uren' rapporteren ook een sterke meerwaarde ervan. De toewijzing leidt niet tot 'overconsumptie'.
- VDAB heeft haar actorrol van loopbaanbegeleiding getransformeerd in een regierol sinds 2013.

- De regie-werking van VDAB wordt door haar klanten (zowel burgers en loopbaancentra) en partners geapprecieerd. De algemene tevredenheid door de loopbaancentra bedraagt gemiddeld 77% over de twee werkingsjaren. Uit de scores op tevredenheidsmeting van VDAB blijkt dat de praktische uitwerking van het systeem doordacht, klantgericht, vernieuwend en degelijk opgezet is. Het systeem werkt.
- De timings en termijnen die vooropgesteld werden vóór aanvang, zijn behaald. Op 1 juli 2013 kon de burger zijn loopbaancheque bestellen en waren er voldoende gemandateerde centra.
- De timings voor uitbetaling van loopbaancheques (tweewekelijks ten opzichte van de doelstelling van maandelijkse uitbetaling) wordt behaald.
- Het aantal klachten is zeer beperkt t.o.v. het totale aantal aangevraagde loopbaancheques (27 op 40.201 = 0,067%)

VDAB inventariseerde de volgende kritische succesfactoren voor een positieve verderzetting van het loopbaanlandschap:

- Voldoende budget om de groei op te vangen.
- Voldoende blijvende inspanningen om de (terechte) kansengroepen in werk te bereiken.
- Voldoende omschrijving van de dienstverlening en de voorwaarden waaronder deze uit te voeren zijn in het BVR zodat VDAB als regisseur het mandaat krijgt om de correcte toepassing van de loopbaancheque en de kwaliteit te blijven borgen.
- Voldoende werkmiddelen voor VDAB om de correcte toepassing en kwaliteit te borgen.
- Een door VDAB blijvende inzet om het netwerk rond de loopbaancheque te blijven voeden en gebruiken. Een vlotte en partnergerichte communicatie tussen alle betrokken partners.
- Continuering van een klantgerichte ondersteuning van de klanten van VDAB: zowel de burgers die gebruik maken van de loopbaancheque als de loopbaancentra met als structurele partner VDAB. Dit niet alleen in communicatie maar ook in de technische en praktische ondersteuning.
- VDAB als centraal kenniscentrum van en expert in loopbaanbegeleiding. (Zodat niet enkel de loopbaancheque als middel, maar ook loopbaanbegeleiding als product kan gegarandeerd worden op de Vlaamse arbeidsmarkt.)

VDAB heeft deze werking ruim en gedetailleerd geëvalueerd en constateerde uiteraard ook een aantal elementen die voor verbetering vatbaar zijn. Zij dienen verder onderzocht te worden via de gepaste fora en geijkte kanalen. VDAB vraagt aan de partners om deze punten te bespreken en waar opportuun te komen tot een aanpassing in de werking. VDAB zal indien gewenst opties onderzoeken en mogelijke positieve en negatieve gevolgen hiervan in kaart brengen om te laten bepalen welke de meest wenselijke is.

Het gaat om volgende aandachtspunten:

- Voorzien in een systeem van langere tijdsduur naar behoefte van de klant
- De omschrijving van de inhoud van de dienstverlening d.m.v. de loopbaancheque
- Het concept 'stimuleringsfinanciering'
- Een efficiënter bereik van de kansengroepen in werk en in het bijzonder de werkenden met een arbeidshandicap
- Aanpassing procedures
- Het groeiend aantal loopbaancentra
- Uitbreiding van het BVR ikv onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque

De gestelde doelstellingen van het vernieuwde loopbaanlandschap worden ruimschoots bereikt. Het aantal mensen in loopbaanbegeleiding stijgt en het aantal gemandateerde centra blijft toenemen. De hamvraag luidt: Hoe zal de Vlaamse Regering de loopbaancheque als arbeidsinstrument om loopbanen wendbaar te maken, blijvend garanderen?

VDAB wenst tot slot haar partners te bedanken voor de constructieve samenwerking de voorbije twee jaar. Wij konden immers constateren dat elke partner de thematiek van loopbaanbegeleiding nauw aan het hart ligt en ten allen tijde bereid is om VDAB van advies en ondersteuning te voorzien.

Wij wensen te benadrukken dat VDAB als regisseur inzake de werking van de loopbaancheque op een open, constructieve en klantgerichte manier ten dienste zal blijven van burgers en loopbaancentra enerzijds en de partners die onze werking mogelijk maken anderzijds.

Bronnen

- Conceptnota loopbaanondersteuning bij werkenden, WSE, dd 06/07/2012
- Reguleringimpactanalyse voor loopbaanbegeleiding, WSE, dd 29/03/2013
- Het BVR Loopbaanbegeleiding dd 17/05/2013
- Beleidsbrief 2014
- Vlaams Regeerakkoord
- Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse regering van 17 mei 2013 betreffende de loopbaanbegeleiding, wat betreft de doelgroep, beslist op 12 februari 2015, gepubliceerd op 13 maart 2015.
- De Rick K. (2015) 'De duur van loopbaanbegeleiding: Bepalende factoren en beoordeling'. Analyse in het kader van het ESF-proefproject 'Verlengde tijdsduur', Onderzoek in samenwerking met VDAB. Leuven: HIVA-KU Leuven.
- De Rick, K.(2012), '8,12,16, bepalen van het aantal uur loopbaanbegeleiding', VIONA-onderzoek 2012. Leuven: HIVA-KU Leuven.
- Van Laer, K., Verbruggen, M., Janssens, M. (2011) Kansengroepen in werk en onderneming. VIONA marktonderzoek
- Resultaten van de tevredenheidsmeting over de werking rond de loopbaancheque door de loopbaancentra dd 04/2015
- Resultaten van de tevredenheidsmeting rond de loopbaancheque door de burger dd 06/2015
- Resultaten tevredenheidsmeting partnerwerking VDAB dd 05/2014 en 05/2015
- Het draaiboek voor de loopbaancentra, VDAB, 06/2015
- De FAQ's ivm loopbaanbegeleiding voor centra, burgers en geïnteresseerde organisaties, VDAB, 06/2015
- De website van VDAB
- Cijfergegevens studiedienst VDAB