

De toekomst van bemiddeling en begeleiding

Beste partner,

De arbeidsmarkt is voortdurend in beweging en de behoeften van werkzoekenden worden steeds diverser. Om de uitdagingen van vandaag én morgen nog beter aan te pakken en een optimale dienstverlening te garanderen, werkt VDAB aan een **vernieuwd model voor de organisatie van bemiddeling en begeleiding van werkzoekenden**. Jouw rol, als partner van VDAB, is hierin absoluut cruciaal.

We informeren je dan ook graag over de krachtlijnen en de visie achter dit voorgestelde model, dat we vanaf 2027 willen implementeren. Deze brochure is louter informatief, aan de inhoud kunnen bijgevolg geen rechten worden ontleend. Beschouw deze brochure als een actuele stand van zaken van onze visieontwikkeling. De definitieve voorwaarden, concrete afspraken en modaliteiten zullen later worden vastgelegd in de officiële documenten.

We baseerden ons voor het nieuwe model op een grondige evaluatie van het huidige aanbod, inspiratie uit het buitenland en enkele waardevolle gesprekken met zowel partners als eigen VDAB-medewerkers.

Met vriendelijke groet,

VDAB

WAAROM EEN NIEUW MODEL?

We blijven streven naar een werkzaamheidsgraad van 80% maar de maatschappelijke context verandert: we zien een toename van klanten met complexe vragen en voelen de impact van beleidswijzigingen, zoals de beperking van de werkloosheidsuitkering in de tijd. Dit vraagt om kortere, effectieve trajecten die werkzoekenden met diverse drempels sneller richting duurzame tewerkstelling begeleiden.

De **eerste tekening van het nieuwe model** is tot stand gekomen op basis van:

- **Evaluatie van het huidige aanbod:** Wat werkt goed en waar liggen de knelpunten?
- **Benchmarking van internationale modellen:** Inspiratie opdoen bij best practices in het buitenland.
- **Intensieve dialoog:** Luisteren naar de expertise van onze partners en eigen medewerkers.

De kern van de vernieuwing ligt in **modulariteit, snelheid en flexibiliteit**. Zo kunnen we samen sneller schakelen en een gericht resultaat boeken.

Welke dienstverlening en doelgroep zijn in scope?

Deze vernieuwing richt zich specifiek op het aanbod van intensieve bemiddeling en begeleiding. Klanten komen in dit traject terecht via een inschatting door een VDAB-bemiddelaar die bepaalt dat intensieve bemiddeling en begeleiding op dat moment de meest geschikte stap is richting werk.

Het jobdoelwit van de klant is dan al bepaald, en er is geen of beperkte nood aan bijkomende technische competentieversterking.

Het toekomstige aanbod: twee basisproducten op maat

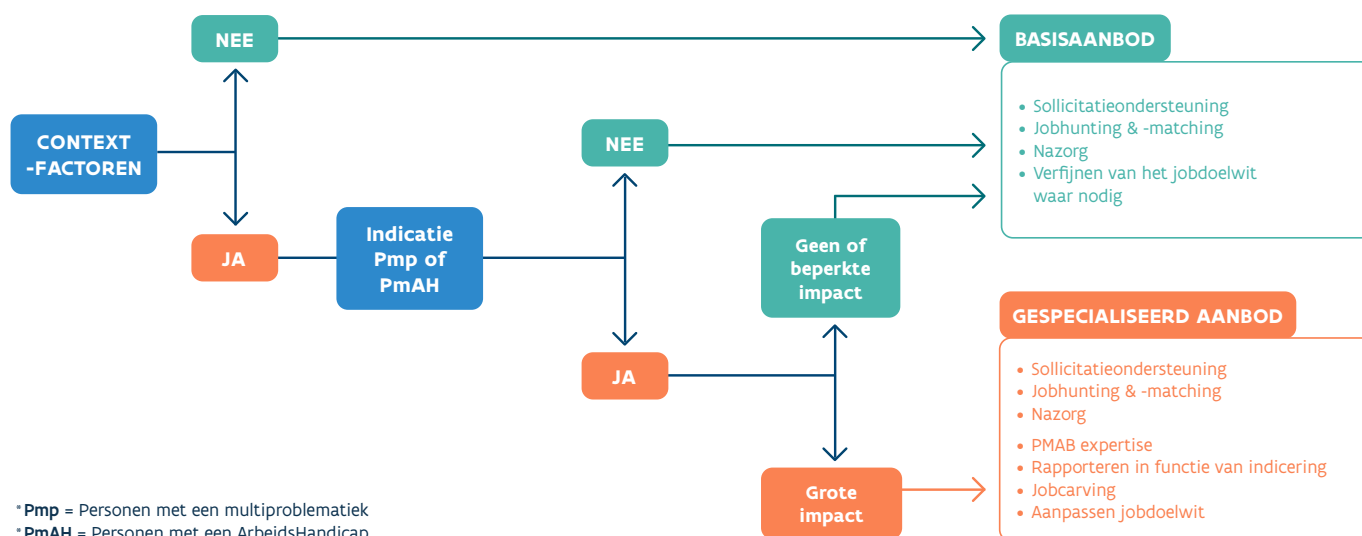
Vanaf 2027 zal het aanbod voor bemiddeling en begeleiding gestructureerd zijn rond twee basisproducten.

Afhankelijk van de impact van de contextfactoren richting werk, komt de klant in het **basisaanbod** of het **gespecialiseerde aanbod** terecht.



Medegefinancierd door
de Europese Unie





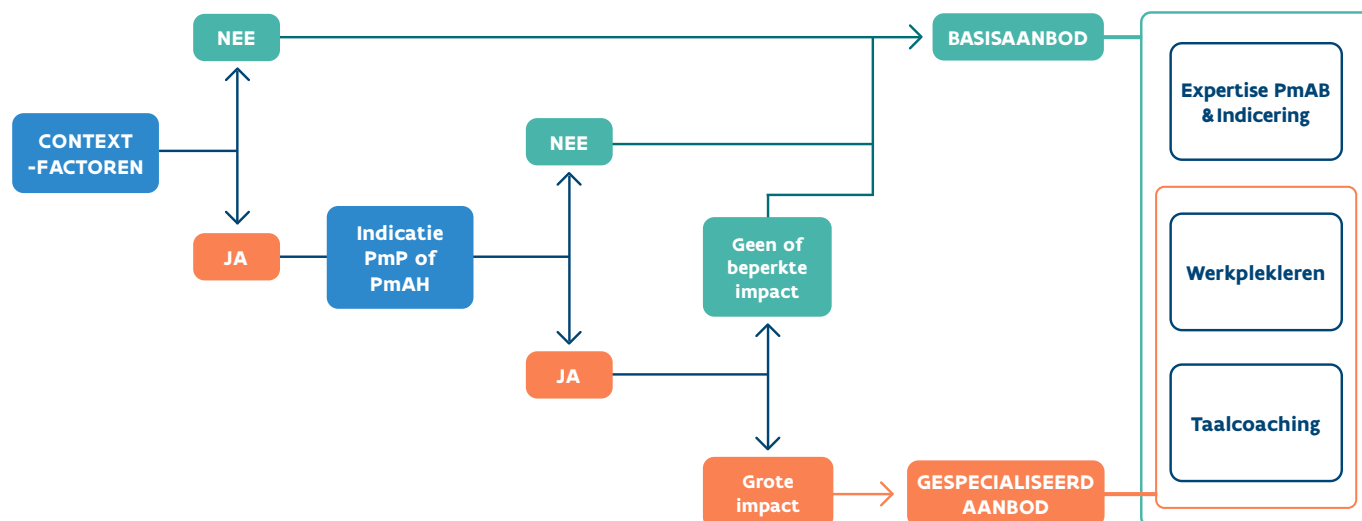
Het basisaanbod zal bestaan uit:	Het gespecialiseerd aanbod zal volgende onderdelen bevatten:
• Sollicitatieondersteuning • Jobhunting &-matching • Nazorg • Verfijnen van het jobdoelwit waar nodig	• Sollicitatieondersteuning • Jobhunting &-matching • Nazorg • & • PMAB (Personen Met een ArbeidsBeperking) expertise + Rapporteren in functie van indicering • Jobcarving • Aanpassen jobdoelwit

Het gespecialiseerde aanbod is op maat van een specifieke doelgroep met extra ondersteuningsnoden die verder gaan dan het basisaanbod.

Sollicitatieondersteuning als module

Om optimaal in te spelen op de specifieke behoeften van elke werkzoekende, kunnen toekomstige partners van het basisaanbod de module '**sollicitatieondersteuning**' ook openstellen voor klanten die niet het volledige basisaanbod volgen. Hiermee bieden we maximale inhoudelijke flexibiliteit: klanten met een gerichte hulpvraag krijgen snel de juiste ondersteuning, zonder een volledig basistrajet te hoeven doorlopen.

Aangevuld met flankerende acties



Extra slagkracht met flankerende acties

De behoeften van klanten variëren. Daarom maken we het mogelijk om gaandeweg flankerende acties toe te voegen. Of de nood eraan nu bij de start door VDAB wordt aangegeven of tijdens het traject door de partner wordt gesignaleerd. **Werkpleklerin, dat deel uitmaakt van het basistraject, wordt modulair ingezet volgens de noden van de klant.**

*In de toekomst kunnen de **flankerende acties** eventueel flexibel gecombineerd worden met het bredere aanbod van zowel VDAB als dat van externe partners. Dit aanbod is evolutief; op basis van de behoeften van onze klanten en de dynamiek van de arbeidsmarkt kunnen we gaandeweg bijkomende acties op de markt zetten.*

De flankerende acties worden apart opengesteld voor partners.

Volgende actie is enkel combineerbaar met het basisaanbod:

- Expertise PMAB (Personen met een ArbeidsBeperking) & indicering

Onderstaande acties zijn combineerbaar met zowel het basisaanbod als het gespecialiseerde aanbod:

- Werkpleklerin
- Taalcoaching

De klant aan het stuur: keuzevrijheid werkt

Waarom blijven we inzetten op partnerkeuze door de klant? Onderzoek toont aan dat keuzevrijheid een sterk activerend effect heeft. Klanten die zelf hun partner kiezen, starten gemotiveerder en boeken sneller resultaat. Het stimuleert de zoektocht naar werk vaak zelfs al vóór de begeleiding officieel start.

Een vernieuwde landingspagina

Om de keuze van de klant te faciliteren, ontwikkelen we een **vernieuwde landingspagina** (gebaseerd op het model van de huidige bemiddelingsvouchers). Hier kunnen partners zelf hun expertise en aanbod presenteren. Dit zorgt voor een betere match tussen de expertise van de partner en de behoefte van de klant.

Op termijn willen we deze keuze nog verder onderbouwen door extra informatie toe te voegen, zoals transparante uitstroomresultaten (rekening houdend met de afstand tot de arbeidsmarkt). Zo bieden we de klant een vollediger beeld voor het maken van een bewuste keuze.



Medegefinancierd door
de Europese Unie



Wat als een klant niet zelf kiest voor een partner binnen het basis- of het gespecialiseerd aanbod? Wanneer een klant geen keuze maakt, neemt VDAB de regie over de toewijzing om een snelle start te garanderen. Een van de scenario's die we hiervoor momenteel onderzoeken, is een automatische toewijzing op basis van de nabijheid van de woonplaats en de beschikbaarheid bij de partner. We bekijken momenteel de praktische en technische haalbaarheid hiervan.

Focus op doorlooptijd en resultaat

Met de veranderende wetgeving rond de werkloosheidsuitkering groeit de noodzaak naar een korter traject naar werk. Daarom streven we ernaar om klanten binnen de zes maanden succesvol naar de arbeidsmarkt te begeleiden.

Tegelijkertijd erkennen we dat de afstand tot de arbeidsmarkt voor iedereen anders is. We leggen de regie voor de duur van het traject dan ook bewust bij de partner:

- **Maatwerk in duurtijd:** De partner schat als expert in of een traject nog effectief bijdraagt aan de kans op werk.
- **Verantwoord afsluiten:** Wanneer de partner oordeelt dat er binnen het huidige traject geen verdere stappen meer gezet kunnen worden, kan de partner het traject stopzetten.
- **Warme overdracht:** In dat geval verwachten we een duidelijke motivatie. Deze feedback is essentieel voor een kwalitatieve en warme overdracht naar VDAB, zodat we samen kunnen kijken naar een passend vervolg voor de klant.

Kwaliteit als gedeelde verantwoordelijkheid

Elke klant verdient een hoogwaardige dienstverlening. Kwaliteit is daarom een gedeelde verantwoordelijkheid van VDAB en partners. Onze kwaliteitsopvolging wordt een combinatie van kwantitatieve resultaten en kwalitatieve inzichten.

Eerstelijns kwaliteitsopvolging: expertise centraal

We verwachten dat partners zelf instaan voor de eerstelijns kwaliteitsopvolging. Partners organiseren dit proces zelfstandig, zowel op organisatie- en projectniveau als voor de individuele klantendossiers. De manier waarop een partner dit invult is vrij, maar VDAB biedt ter ondersteuning een leidraad aan met vijf heldere bouwstenen voor kwaliteitsopvolging (gepubliceerd op het Extranet van VDAB).

Transparante afspraken en KPI's

Om een objectieve opvolging te garanderen, werken we met een gezamenlijk begrip van definities en concrete indicatoren (KPI's). We kijken hierbij verder dan alleen cijfers.

Traceerbaarheid en verantwoording

De **traceerbaarheid van acties** is hierbij essentieel. Concrete stappen, zoals een sollicitatieopdracht, worden geregistreerd in het klantendossier.

- **Registratie:** Correcte registratie in het klantendossier is essentieel. Deze data zijn niet alleen nodig voor de procesbegeleiding, maar ook om aan de Vlaamse Regering te verantwoorden welke stappen partners en VDAB samen met klanten zetten.
- **Output en betaling:** Een aantal van deze registraties of bewijsstukken gelden als formele output. Dit betekent dat ze direct worden gelinkt aan de uitbetaling van de vergoedingen voor de partner.

Tweedelijns kwaliteitsopvolging

VDAB ondersteunt waar nodig via coaching en tweedelijns kwaliteitsopvolging om samen de kwaliteit van de dienstverlening continu te versterken.



Medegefinancierd door
de Europese Unie



Naar een eerlijk en dynamisch financieringsmodel (onder voorbehoud)

Om onze dienstverlening toekomstbestendig te maken, onderzoeken we momenteel een verschuiving in onze financiering, omdat niet elke klant start vanuit dezelfde positie, en de arbeidsmarkt nooit stil staat.

Differentiatie: de middelen volgen de inspanning

Vandaag is de vergoeding voor elke klant identiek, ongeacht de begeleidingsnood. Dit houdt onvoldoende rekening met de extra middelen en tijd die partners investeren in klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. In de nieuwe piste willen we de **resultaatsvergoeding (RV)** koppelen aan de startpositie van de klant. Hoe groter de uitdaging om een klant aan het werk te krijgen, hoe hoger de vergoeding bij een succesvolle plaatsing.

Dynamiek via 'Kans Op Werk' (KOW)

Als basis voor deze differentiatie kijken we naar het **Kans Op Werk-model**. Dit is een voorspellend algoritme op basis van objectieve historische data (zoals werkervaring en talenkennis).

Een groot voordeel van KOW is dat het mee ademt met de economie. Bij een economische dip dalen de kansen op werk automatisch, waardoor de vergoedingen meestijgen zonder dat er nieuwe contractonderhandelingen nodig zijn.

Focus op menselijke expertise en onbevooroordeelde begeleiding

Een essentieel uitgangspunt in dit voorgestelde model is dat de data de dienstverlening ondersteunt, maar niet dicteert. We willen vermijden dat de hoogte van een vergoeding de inhoud van de begeleiding beïnvloedt. Om die reden krijgt de partner pas zicht op de exacte hoogte van de resultaatsvergoeding wanneer het traject succesvol is afgerond. Dit stimuleert een maximale en onbevooroordeelde inzet en maatwerk voor elke klant.

Ook bemiddelaars van VDAB hebben geen zicht op de KOW-score van een klant. De toeleiding en de inschatting van de nodige dienstverlening blijven hiermee een volledig menselijke afweging, gebaseerd op de behoeften van de werkzoekende.

Belangrijke kanttekening

Deze brochure geeft een stand van zaken. Bovenstaande principes vormen momenteel een **belangrijke denkpiste** binnen VDAB. Hoewel de eerste analyses en internationale vergelijkingen zeer positief zijn, bevinden we ons nog in de onderzoeksfase.

De exacte parameters – zoals de definitieve grenzen van de KOW-groepen waarin we de klanten zullen verdelen en waaraan de resultaatsvergoedingen gekoppeld zullen worden, de hoogte van de vergoedingen zelf en de technische integratie – moeten nog verder worden uitgeklaard en afgeklopt.

Ook zal er nog een onafhankelijke IT-audit gebeuren op het Kans Op Werk-model.

Samenwerken

Om van dit nieuwe model een succes te maken, is **samenwerking** cruciaal. Dat geldt zowel voor de samenwerking tussen VDAB en de partners, als voor de partners onderling.

Voor partners die het **basisaanbod** voorzien, betekent dit bijvoorbeeld dat je regelmatig contact zult hebben met partners die **flankerende acties** aanbieden en omgekeerd. Zo zorgen we er samen voor dat elke werkzoekende een **optimaal traject op maat** krijgt.



Medegefinancierd door
de Europese Unie



Indicatieve planning

We zetten de belangrijkste data van de procedure op een rijtje. Opgelet, de planning is louter richtinggevend en kan veranderen door onvoorziene omstandigheden in de loop van de procedures:

- Selectieleidraad (**februari – maart 2026**): Publicatie van de selectieleidraad van de twee basisproducten (**Basisaanbod en Gespecialiseerd aanbod**). Dit is het moment om je kandidaat te stellen als opdrachtnemer voor de kern van onze nieuwe dienstverlening.
- Selectiebeslissing en publicatie concessiedocumenten voor het basisaanbod en gespecialiseerd aanbod (mei 2026)
- Deadline initiële offertes voor het basisaanbod en gespecialiseerd aanbod (juli 2026)
- Sluiting van de opdracht voor het basisaanbod en gespecialiseerd aanbod (november 2026)
- **Fase 2 (april – mei 2026)**: In de tweede fase volgen de opdrachten voor de **flankerende acties**.

Door deze gespreide marktgang zorgen we voor een haalbaar proces voor zowel VDAB als voor partners. Vanaf **2027** gaan de nieuwe trajecten en de bijbehorende financiering officieel van start.

Contractvormen

VDAB kiest voor de **meest passende samenwerkingsvorm** waarbij we rekening houden met de juridische voorwaarden, het soort dienstverlening, de noden van onze klanten en partners.

Voor het basis- en gespecialiseerd aanbod willen we werken met concessies. Dit biedt belangrijke voordelen voor zowel de klant als de partner:

- Maximale keuzevrijheid voor de klant: We werken met meerdere partners tegelijk. De uiteindelijke keuze ligt bij de klant.
- Met een looptijd van 5 jaar streven we naar continuïteit en stabiliteit in de dienstverlening.

Voor het flankerend aanbod hanteren we een '**Open House**'-systeem. Dit is een toelatingssysteem op basis van een vooraf bekendgemaakte toelatingsprocedure, waar expertise en efficiëntie samenkomen:

- **Flexibele, laagdrempelige en toegankelijke instroom**: Nieuwe, gespecialiseerde partners kunnen gedurende de looptijd toetreden, zolang ze aan onze inhoudelijke en kwaliteitsvoorwaarden voldoen.
- Innovatieve kracht: De **langere looptijd** geeft partners de ruimte om te investeren in vernieuwing en diepgaande expertise.
- De klant kiest: Ook hier bepaalt de **klant zelf bij welke partner** hij de ondersteuning afneemt.

Contact

Heb je nog vragen na het lezen van deze brochure?
Neem dan contact op met samenwerking@vdab.be.



Medegefinancierd door
de Europese Unie

