



‘Naar een humaan activeringsbeleid’

Ervaringen van langdurig werkzoekenden
met de VDAB-dienstverlening

Inhoud

Inleiding p. 4

Onderzoeks­aanpak p. 5

Respondenten in beeld p. 6

Resultaten begeleiding p. 9

Stages p. 21

Context van de arbeidsmarkt p. 24

Conclusies p. 26

Aanbevelingen p. 30

Inleiding

Op het moment van de lancering van de enquête waren meer dan 91.000 werkzoekenden in Vlaanderen al langer dan een jaar op zoek naar een job. Net geen 1 op 2 van de werkzoekenden. Corona heeft het aantal langdurig werkzoekenden en hun aandeel in de werkloosheid enorm doen stijgen maar het grote aandeel langdurig werkzoekenden in de werkzoekendenpopulatie is een fenomeen dat al 20 jaar lang de Vlaamse arbeidsmarkt kenmerkt.

Het dominante beeld in het huidige discours over de arbeidsmarkt is er een van krapte: er zijn veel jobs en die geraken maar niet ingevuld. Ergo, de werkzoekenden willen niet... Maar onder dat beeld van krapte schuilt een ingrijpender probleem, namelijk de mismatch. De groep van werkzoekenden past niet in de vele vacatures die vandaag open staan.

In 2019 werd in een studie van het onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving¹ aangetoond dat 1 op 4 van de ingeschreven werkzoekenden in het eerste jaar van hun werkloosheidsperiode niet deelneemt aan een begeleidingsactie en ook niet was uitgestroomd naar werk. Een van de aanbevelingen was toen dat er nood is aan een andere soort begeleiding, aanbod en contactstrategie.

Vanuit verschillende diensten bij het Vlaams ABVV - juridische, loopbaanadvies, werkzoekenden werking - krijgen we veel negatieve signalen over de huidige VDAB activeringsaanpak van werkzoekenden: node-loze trajecten en verplichtingen die geen toegevoegde waarde aan de competenties van de werkzoekenden leveren, weigeringen om opleidingen te mogen volgen, cascades van (quasi) gratis stages en werkervaringsinstrumenten. Kortom een VDAB-aanpak waarbij onze leden vaststellen dat ze een traject aangeboden krijgen zonder duidelijke finaliteit en waar ook vaak de blik op de noden van het individu ontbreken.

Om deze signalen te capteren organiseerden we een grote bevraging om in beeld te brengen hoe langdurig werkzoekenden de begeleiding ervaren en welke ideeën zij hebben om tot een begeleiding te komen die een grotere kans op succes heeft. Het resultaat van deze kwantitatieve bevraging, aangevuld met een serie kwalitatieve gesprekken, vindt u in dit rapport. Het geeft op zijn minst een beeld van de vergeten stem in het activeringsdebat: dat van de werkloze zelf.

Veel leesplezier.

...

¹ Desiere, D., Van Landeghem, B. & Struyven, L. (2019). 'Wat het beleid aanbiedt aan wie: een onderzoek bij Vlaamse werkzoekenden naar vraag en aanbod van activering'

Onderzoeksaanpak

In 2022 startten we dit onderzoek bij langdurig werkzoekenden die wonen in het Vlaams gewest met een werkloosheidsduur gelijk aan of langer dan 1 jaar om een antwoord te bieden op volgende onderzoeksvragen:

⋮ **Hoe ervaren langdurig werkzoekenden het activeringsbeleid van VDAB en partners?**

⋮ **Wat doet dit activeringsbeleid met hen?**

⋮ **Welke ideeën hebben zij om te komen tot een activeringsbeleid op hun maat met meer kans op succes?**

Onderzoeksmethodiek

Zowel kwantitatieve methoden als kwalitatieve methoden werden gebruikt.

- Tussen oktober en januari werd een online survey verspreid bij langdurig werkzoekenden. We schreven 11,892 uitkeringsgerechtigde werkzoekenden aan die minstens 1 jaar een werkloosheidsuitkering ontvingen waarvan we het e-mailadres hadden.
- Aangezien verschillende langdurig werkzoekenden niet over een e-mailadres beschikken hebben we verschillende acties ondernomen om hen met een fysieke survey te bereiken door o.a. rondes te organiseren, een papieren survey te verspreiden in onze kantoren en via een samenwerking met SAAMO.
- Doorheen de vragenlijst bij langdurig werkzoekenden konden respondenten aanvullend toelichting geven op hun antwoorden. Ook deze werden gegroepeerd en verwerkt.
- Aan de deelnemers van de survey werd gevraagd wie bereid was in een interview zijn/haar antwoorden toe te lichten en zijn we dieper ingegaan op hoe zij de begeleiding ervaren en wat er beter kan. Op basis hiervan werd contact opgenomen met 330 deelnemers. 38 deelnemers gingen op dit aanbod in via 1-op-1 en groepsgesprekken. Om anderstaligen te bereiken hebben we de enquête laten vertalen door een externe vertaaldienst. Vanuit de medewerkers van de werkloosheidsdienst werden volgende talen weerhouden: Engels, Frans, Spaans, Turks en Arabisch. Leden konden zo zelf kiezen in welke taal ze de enquête invulden.

Respondenten

- 1 op 4 (330p) van de respondenten gaf aan dat zij graag verder willen getuigen over hun situatie en hun ervaringen met de begeleiding vanuit VDAB en partners.
- 300 respondenten oftewel 20.26% wil mee opkomen voor een humane begeleiding en liet contactgegevens achter.
- We vroegen ook of zij graag verdere ondersteuning nodig hadden van onze loopbaanconsulenten. 169 respondenten, oftewel 11.41% ging hier op in. De loopbaanconsulenten hebben reeds contact opgenomen met hen.

Doorheen het rapport worden verschillende quotes gebruikt om de onderzoeksconclusies te illustreren. We gebruiken daarbij fictieve namen. De leeftijd en werkloosheidsduur komen overeen met het profiel van de respondent.

Analyse

In hoofdstuk 3 en 4 kijken we naar de antwoorden van langdurig werkzoekenden op de verschillende onderzoeksvragen. We maken in de tabellen, wanneer relevant, een onderscheid naar kenmerken zoals leeftijd, werkloosheidsduur en opleidingsniveau.

Doorheen de vragenlijst bij langdurig werkzoekenden konden respondenten aanvullend toelichting geven op hun antwoorden. Met behulp van een woordentelling werden groepen gemaakt van vaak voorkomende woorden. Vervolgens werden de opmerkingen van de respondenten verzameld waarin een of meerdere woorden uit een woordgroep vermeld staat om te achterhalen wat de respondenten hebben geschreven over het bijbehorende thema.

Vaak voorkomende woorden zijn: pensioen, leeftijd, gezondheid, mentale of fysieke klachten, pijn, ziekte, opleiding, stage, werkgevers, wijkwerken, freelance, vrijwilligerswerk, zorg, persoonlijke situatie.

De vele reacties reflecteren zowel in de verdere toelichtingen als tijdens de groepsgesprekken een grote betrokkenheid enerzijds en een grote vraag om gehoord te worden anderzijds.

Respondenten in beeld

We spraken 11.892 langdurig werkzoekenden aan. 2.372 werkzoekenden vulden de vragenlijst in. 2.031 van hen voldoen aan de doelgroep van langdurig werkzoekenden. Dit is 17% van de beoogde doelgroep. De **hoge responsgraad** illustreert dat onze bezorgdheden omtrent dit onderwerp heel sterk gedragen en gedeeld worden door onze leden. Aangezien het onderzoek peilt naar de ervaringen van langdurig werkzoekenden met de VDAB begeleiding werden enkel hun antwoorden weerhouden.

In tabel 3.1 staan de achtergrondkenmerken vermeld van de gehele populatie van langdurig werkzoekenden naast de achtergrondkenmerken van de eigen steekproef. **De steekproef toont overeenkomsten met de populatie maar we zien dat we gemiddeld meer vrouwen en ouderen (+45) hebben bereikt ten opzichte van de werkelijke populatie.**

- We zien in onze enquête een ondervertegenwoordiging van respondenten jonger dan 35 en van diegene die al meer dan 2 of meer jaar werkzoekend zijn.
- Zoals vaker in studies vastgesteld wordt, vulden ook in deze studie vrouwen en ouderen vaker de enquête in.
- Opvallend is dat er geen oververtegenwoordiging van hooggeschoolden of mensen zonder migratieachtergrond is.

We lieten ook bij dit onderdeel ruimte voor toelichting. 383 personen deden dit (18,86%). 2 zaken vallen daarbij op:

Gezondheidstoestand

Bij het in kaart brengen van de demografie van de doelgroep hebben we niet gevraagd naar de gezondheidstoestand. Toch meldden 110 respondenten dat zij in een slechte gezondheidstoestand verkeren. Bij de verdere evaluatie van de begeleiding komt dit aspect ook nog vaak terug. Een voorbeeld:

Ik heb felle rugpijn en was 66% onbekwaam verklaard MAAR in februari 2020 mocht ik terug gaan werken van de mutualiteit MITS een aangepaste job. Sindsdien heb ik 684 keer gesolliciteerd voor halftijdse jobs of minder belastende jobs; daarop volgden 684 negatieve antwoorden. Een aangepaste job bestaat niet en werkgevers willen er niet van weten. Als ik tijdens een sollicitatiegesprek zeg: 'ik heb rugpijn' gaat de werkgever meteen over naar de zin: 'Bedankt voor uw sollicitatie en we gaan u bellen'. Wees zeker, ze gaan nooit bellen. Resultaat is dat ik geen invaliditeitsuitkering heb en nu terugval op een forfaitaire uitkering van RVA. Elke dag heb ik ruzie met mijn partner over de financiële situatie.
Fatih, 35+, 5+jaar werkzoekende.

Werkzoekend?

3 op 10 geven aan dat ze niet volledig werkloos zijn. In de toelichting zie je dat deelname aan vrijwilligerswerk, wijkwerken, mantelzorg of opleiding vaak terug komt, ook bij diegene die volledig werkloos zijn. Het idee waarbij alle langdurig werkzoekenden 'inactief' zijn klopt dus niet. Een behoorlijk aandeel is wel degelijk aan het werk via interim, vrijwilligerswerk, wijkwerk of via stages maar dan zonder een effectief loon te ontvangen.

Tabel 3.1 Achtergrondkenmerken van de populatie en bereikte steekproef van langdurig werkzoekenden

	Bereikte steekproef ABVV (N=2.031)		Langdurig werkzoekenden ingeschreven bij VDAB (N=89.313)
Geslacht	Aantal	Percentage	
Man	842	41,46%	53.38%
Vrouw	1.179	58.05%	46.62%
X	10	0.49%	/
Taal ingevuld			
Nederlands	1834	90.30%	
Arabisch	39	1.9%	
Frans	110	5,41%	
Engels	24	1.18%	
Spaans	8	0.39%	
Turks	16	0.78%	
Gewest			
Antwerpen			/
Mechelen + Kempen			/
Oost-Vlaanderen			23.12%
West-Vlaanderen			14.08%
Limburg			12.89%
Vlaams-Brabant			13.61%
Leeftijd			
18-24j	55	2,70%	8.63%
25-34j	282	13.88%	20.00%
35-44j	433	21.32%	20.80%
45-54j	475	23.39%	18.95%
55-64j	779	38.35%	31.24%
65 jaar of ouder	7	0.34%	0.15%
Werkloosheidsduur			
1 - 2 jaar	806	39.68%	30,70%
2 - 5 jaar	653	32.15%	36.95%
5 jaar <	572	28.16%	32.34%
Loopbaan			
Ik heb nog niet gewerkt	29	1.43%	
Enkele maanden tot 1 jaar	99	4,87%	
1 tot 5 jaar	415	20.43%	
5 tot 10 jaar	310	15.26%	

10 tot 20 jaar	446	21.96%	
20 tot 30 jaar	362	17.82%	
30 jaar of meer	370	18.22%	
Opleidingsniveau ²			
Geen of lager onderwijs	238	11.72%	
Lager secundair onderwijs	532	26.19%	48.84%
Hoger secundair onderwijs	721	35.50%	33.96%
Hoger onderwijs	357	17.58%	17.55%
Buitenlands diploma	183	9.01%	
Arbeidsbeperking ³			
Ja	680	33.48%	30.10%
Nee	1.025	50.47%	69.90%
Wil dit niet zeggen	326	15.51%	
Migratieachtergrond ⁴			
Ja	730	35.94%	31.58%
Nee	1.301	64.06%	68.42%
Statuut			
Arbeider	951	46.82%	
Bediende	999	49.19%	
Zelfstandige	53	2.61%	
Ik heb nog niet gewerkt	28	1.38%	
Ik ben			
Volledig werkloos	1458	71,79%	
Deeltijds aan het werk en ontvang IGU	72	3,55%	
Werkzoekende maar doe af en toe een interimjob	135	6,65%	
Werkzoekende en volg een opleiding	334	16,45% ⁵	
In SWT	32	1,58%	

...

² Personen die geen of enkel lager secundair onderwijs hebben genoten worden in deze studie kortgeschoolden genoemd, personen met een secundair diploma worden aangeduid als middengeschoold. Personen die hoger onderwijs hebben genoten benoemen we in de rest van de studie als hoogeschoolden.

³ We hebben zelf geen definitie gegeven van arbeidsbeperking in de survey.

⁴ We hebben migratieachtergrond gedefinieerd als: Heb je of had minstens één van jouw ouders bij geboorte een andere nationaliteit dan Belg?

⁵ Dit aantal is een onderschatting. Bij de verwerking van de opmerkingen blijkt dat er meer dan hier aangegeven respondenten op het moment van de survey een opleiding volgden.

Resultaten begeleiding

Zoekgedrag

In de tabellen hieronder peilden we naar de ambities van de langdurig werkzoekenden. Bij deze vraagstelling kon men meerdere antwoorden aanduiden.

Een kleine minderheid geeft aan niet meer te willen werken (3,84%) of dat ze wel werk willen maar niet actief zoeken (5,02%). Dit aandeel neemt toe indien de respondent reeds een lange loopbaan (+30j) achter de rug heeft (10,54%). Er is dus sprake van een grote werkbereidheid bij de respondenten, al neemt deze licht af naarmate men reeds een lange loopbaan gepresteerd heeft.

Daarnaast is er een belangrijke groep die aangeeft dat werken niet meer haalbaar is (13,98%) of dat enkel deeltijds werk haalbaar is (16,35%). Ook hier is het niet verrassend dat dit oploopt indien de personen reeds een lange loopbaan hebben afgelegd (19,46%). **82% van de werkzoekenden wil werk, een opleiding volgen of vrijwilligerswerk doen. Daartegenover staat een kleine groep van nog geen 4% die niet meer wil werken en 14% die aangeeft niet meer te kunnen werken. Er is dus veel wil om te gaan werken en actief te blijven.**

Men haalt heel wat drempels aan in de zoektocht naar werk. 1 op 3 van de respondenten heeft extra toelichting gegeven bij hun antwoorden. Hieruit blijkt dat: gezondheidsproblemen en medische problemen (26,51%) het vaakst genoemd worden als belemmering. Opleiding staat op de 2de plaats (13,55%). Ook tijdens het kwalitatieve luik van de survey kwam gezondheid als belangrijke drempel aan bod. Bij kortgeschoolden geeft 32,94% aan dat dit een drempel vormt. Bovendien zijn zij ook vaker op zoek zijn naar deeltijdse jobs of geven ze aan niet meer te kunnen gaan werken. Andere

zaken die naar boven komen zijn leeftijd, discriminatie, het gebrek aan kansen en/of de zorg voor familieleden die werken onmogelijk maken of demotiveren om verder te zoeken.

Vrijwilligerswerk (12,31%) en interimjobs (5,27%) zijn niet populair. Men wil dus vooral een volwaardige job. De groep die zegt niet meer te kunnen werken of enkel deeltijds werk willen/kunnen geeft meer aan vrijwilligerswerk te willen doen (16,08%).

Een tweede belangrijke kanttekening is dat slechts een derde van de respondenten aangeeft echt actief te zoeken naar een job. Dit percentage is hoger of lager naargelang het een profiel betreft dat meer gegeerd is op de arbeidsmarkt (hoger geschoolden kruisen dit bv. vaker aan). Hoewel dit contradictorisch lijkt met de grote werkbereidheid die uit de cijfers blijkt, vinden we ook hier een verklaring in de kwalitatieve duiding die men meegeeft.

Globaal genomen kunnen we stellen dat hoewel er een grote werkbereidheid is, er zich twee groepen van problemen aftekenen: enerzijds een reeks drempels die ingrijpen op kunnen werken of voltijds kunnen werken, anderzijds ook de impact van demotivatie omwille van de lange zoektocht.

In beide gevallen kijkt men vooral naar de VDAB voor een oplossing, hetzij via een job op maat, hetzij via het meer actief aanreiken van concrete passende vacatures of een geschikte opleiding. Dit komt verderop in het onderzoek nog aan bod. Hoewel de demotivatie hoog is, vraagt de grote meerderheid van de respondenten dus niet om 'gerust gelaten' te worden door de VDAB, in tegendeel. Men verwacht eerder meer (en andere) acties van de VDAB dan minder.

Tabel 4.1.1 Zoekgedrag naar opleidingsniveau (niet cumulatief)

Mijn dromen of plannen?	Geen of lager onderwijs	Lager secundair onderwijs	Hoger secundair onderwijs	Hoger Onderwijs	Buitenlands Diploma	Alle werkzoekenden (N=2.031)
Ik zoek actief naar werk	27,31%	28,95%	30,65%	41,46%	43,17%	32,84%
Ik wil werk maar ik ben niet aan het zoeken.	6,30%	4,89%	5,96%	4,48%	1,09%	5,02%

Ik zoek werk maar dit lukt enkel deeltijds	18.91%	14.29%	16.92%	16,81%	15,85%	16.35%
Ik wil interimjobs doen	7,98%	4,70%	4,99%	5.04%	4,92%	5.27%
Ik wil niet meer werken	2.10%	4,14%	4.44%	5,04%	0.55%	3.84%
Ik kan niet meer werken	18,07%	17,67%	12.90%	9,52%	10.93%	13.98%
Ik wil een opleiding volgen.	17.65%	15.04%	15,12%	14,01%	27.32%	16.30%
Ik wil vrijwilligerswerk doen	11.34%	12.97%	13.18%	13.17%	6,56%	12.31%
Extra toelichting	32.35%	32,89%	32.87%	34.17%	28.96%	32.69%

Tabel 4.1.2 Zoekgedrag naar loopbaan (niet cumulatief)

Mijn dromen of plannen?	Ik heb nog niet gewerkt (N=29)	Enkele maanden tot een jaar (N=99)	1-5j (N=415)	5-10j (N=310)	10-20j (N=446)	20-30j	30j of meer (N=370)	Alle langdurig werkzoekenden (N=2.021)
Ik zoek actief naar werk	34,48%	38.38%	43.86%	34.52%	29.82%	30.39%	23.51%	32.84%
Ik wil werk maar ik ben niet aan het zoeken	10,34%	5.05%	5.54%	3.87%	6.05%	4.42%	4.32%	5.02%
Ik zoek werk maar dit lukt enkel deeltijds	17,24%	30.30%	14.70%	17.42%	17.71%	15.19%	12.97%	16.35%
Ik wil interimjobs doen	3,45%	10.10%	4.34%	6.13%	4.04%	5.52%	5.68%	5.27%
Ik wil niet meer werken	0.00%	2.02%	2.89%	2.26%	0.90%	3.87%	10.54%	3.84%
Ik kan niet meer werken	13.79%	3.03%	8.43%	12.58%	15.70%	16.85%	19.46%	13.98%
Ik wil een opleiding volgen.	20.69%	35.35%	23.37%	21.61%	15.25%	9.67%	6.22%	16.30%
Ik wil vrijwilligerswerk doen	6,90%	12.12%	8.92%	10.97%	13.00%	15.75%	13.51%	12.31%
Overige (geef toelichting)	31,03%	23.23%	27.23%	33.55%	35.48%	36.19%	33.78%	32.69%

Een greep uit de quotes uit survey en interviews.

Ik zoek half time of full time werk in de horecasector maar werkgevers stellen altijd vragen over mijn ziekte en medicatie. Ze krijgen schrik en geven mij geen werk. Ze zeggen wel dat ze mij zullen bellen maar dit gebeurt niet in de realiteit.
Karim, 50 jaar. +2 jaar werkzoekende.

Om uit te breiden op de "ik wil niet meer werken": Daarmee wil ik zeggen dat ik het systeem waarop werkzoekenden beoordeeld worden, en voor de kar gespannen worden van bedrijven, niet langer aanvaardbaar vind. Men neemt mij steeds aan als vervanger om afwezigheden of problemen van vaste werknemers op te lossen, om mij dan vervolgens te laten gaan bij einde contract. Ik krijg hierdoor een reputatie dat ik geen vast werk kan aanhouden. Dus

neen, in zo'n systeem wil ik liever niet meer werken.
Lee, 30 jaar. +2 jaar werkzoekende.

Ik wil werken maar weet nooit hoe lang ik het volhoud. Elke dag is anders. Soms heb ik veel energie, soms amper energie.
Paula, 48 jaar. +5 jaar werkzoekend.

De opgelegde opleiding met veel thuiswerk slorpt al mijn tijd op en belet me werk te zoeken. De VDAB is haar engagement niet nagekomen om mijn uitkering te bevrozen waardoor ik 500 euro minder heb per maand. Juliette, 42 jaar. 1 jaar werkzoekende.

Ik ben een alleenstaande moeder van 2 jonge kinderen waarvan 1 met beperkingen (ASS). Ik kan onmogelijk voltijds werken door de hoge zorgnood van mijn kinderen. Maar ik heb wel de inkomsten nodig van een voltijdse job. Layla, 45 jaar. 1 jaar werkzoekende.

Begeleiding bij VDAB

Om de begeleiding in kaart te brengen peilden we naar:

- Wie deed de begeleiding? Is dit afgestemd op het profiel van de werkzoekende?
- Hoe verliep de begeleiding? Fysiek/digitaal? Hoe vaak was er contact?
- Kwaliteit van de begeleiding en hoe verhoudt dit zich tot de verwachtingen van de werkzoekende? Wordt de begeleiding op maat afgestemd?
- Hoe voelde de werkzoekende zich bij deze begeleiding? Wat zijn de resultaten van de begeleiding?

4.2. Wie doet de begeleiding?

Om zicht te krijgen of de begeleiding is afgestemd op het profiel van de werkzoekende hebben we gepeild naar wie de begeleiding deed (Tabel 4.2.1 en 4.2.2):

Tabel 4.2.1 Wie deed de begeleiding? Respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken

Ik volg(de) begeleiding bij	Ja, momenteel in begeleiding	Ja, maar afgelopen	Ja, maar stopgezet	Nee	Nee, maar wou dit wel	Ik weet het niet
VDAB	49.09%	15.71%	5.62%	22.27%	1.35%	5.96%
Outplacement	9.28%	14.64%	1.44%	60.48%	0.80%	13.36%
GTB	30.39%	12.23%	3.69%	43.13%	1.66%	8.90%
Organisatie erkend door VDAB (Groep Intro, SBS, Emino,..)	22.21%	12.35%	2.56%	51.81%	1.05%	10.02%

Tabel 4.2.2 Wie deed de begeleiding indien er een arbeidshandicap is? Respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken

Handicap

Ik volgde begeleiding bij?	Ja, momenteel in begeleiding	Ja, maar afgelopen	Ja, maar stopgezet?	Nee	Nee, maar wou dit wel	Ik weet het niet
VDAB	43.45%	17.26%	6.65%	24.53%	1.46%	6.65%
Outplacement	7.77%	8.74%	1.21%	68.20%	0.97%	13.11%
GTB	43.79%	19.92%	5.92%	22.49%	1.97%	5.92%
Organisatie erkend door VDAB (Groep Intro, SBS, Emino,..)	16.86%	11.32%	2.77%	56.58%	0.92%	11.55%

Het Vlaams regeerakkoord 2019-2024 bepaalt dat VDAB meer en meer moet doorsturen naar partners indien er gespecialiseerde dienstverlening nodig is. Als

personen een indicatie arbeidshandicap hebben blijkt uit de studie dat deze meer bij GTB terecht komen. Opvallend is, dat als je controleert voor bijvoorbeeld

scholingsgraad en leeftijd er geen significante verschillen verschijnen ten opzichte van de algemene cijfers (tabel 4.2.1) en er voor deze kenmerken niet meer wordt doorgestuurd naar partners dan met betrekking tot andere persoonlijke kenmerken. 1 op 3 heeft zowel bij VDAB als bij een tenderpartner in begeleiding gezeten.

Op basis van de tabellen werd ook gekeken of er zogenaamde draaideurmechanismen optreden waarbij werkzoekenden van VDAB naar partner en terug naar VDAB worden doorgestuurd. Uit deze antwoorden blijkt dat 15.34% van de respondenten zowel begeleiding hebben gekregen bij VDAB, GTB én een tenderpartner. Dit wijst erop dat toch een hoog aandeel van de werkzoekenden verschillende begeleidingen aan elkaar rijgen zonder finaal resultaat (zie quotes verder).

Ondanks dat langdurig werkzoekenden een precieze doelgroep zijn die nood hebben aan begeleiding aangezien de kans op een job daalt met de werkloosheidsduur⁶ is het opvallend dat 22.27% van de respondenten zegt geen begeleiding te volgen of heeft gevolgd bij VDAB.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat ook 'niet-toeleidbare' werkzoekenden⁷ hebben deelgenomen aan de studie. Desalniettemin is dit een verontrustend cijfer en gaat dit in tegen het recht op begeleiding op maat.

Het gebrek aan aangepaste begeleiding is ook veelvuldig aan bod gekomen in de kwalitatieve bevraging waarbij verschillende werkzoekenden hebben aangegeven begeleiding te willen maar ondanks hun vraag aan VDAB geen begeleiding krijgen.

De vele wissels worden door de werkzoekenden ervaren als een gebrek aan continuïteit van begeleiding (door o.a het doorsturen naar partners maar ook door het personeelsverloop zelf bij VDAB). Bovendien ontbreekt het aan een goede overdracht of kennis van het vorig traject waardoor werkzoekenden hun verhaal telkens opnieuw moeten brengen. Hier komen we nog op terug verder in de studie.

Quotes:

Ik was eerst in begeleiding bij Groep intro en voerde in opdracht van hun een stage uit. De stage werd vroegtijdig beëindigd omwille van corona. Ik werd toen terug 'doorverwezen' naar VDAB. Nadat ik aan VDAB meldde dat ik leed aan een depressie en dit ook aantoonde via doktersattest werd ik zonder overleg door mijn begeleidster doorverwezen naar GTB. Na een aantal maanden werd ik doorverwezen naar begeleiding bij Emino. Ik kan nog niet zeggen hoe de begeleiding bij Emino is, aangezien ik nog maar een eerste ontmoeting had. Cynthia, 37 jaar, +5 jaar werkzoekende.

Ze verliezen uw dossier continu. Ik ben nu al 4 jaar in begeleiding bij VDAB. Van de zomer zeiden die nog eens: "heb je uw dossier al binnengebracht?" Ik antwoordde: "Ja, zowel op hard copy en PDF, moet u het nog eens hebben? Dan mail ik het nog eens." Ik heb het allemaal ingescand want ze vragen dat 100 keer. Ze hebben uw dossier maar ze nemen het er niet bij als ze u uitnodigen. Dat is toch absurd? Elisa, 43 jaar, 4 jaar werkzoekende.

4.3. Via welke kanalen verliep de begeleiding?

Tabel 4.3.1 Via welke kanalen verliep de begeleiding

De eerste contactopname verliep via	Alle respondenten	Handicap		Leeftijd		Opleiding		
		Ja	Nee	< 55+	> 55+	Geen of lager secundair	Secundair onderwijs	Hoger onderwijs
e-mail	28.62%	24.64%	31.70%	28.60%	28.66%	24.83%	28.84%	33.67%
Brief	21.07%	28.26%	15.18%	18.97%	24.36%	26.34%	19.86%	15.00%

...

⁶ overwerk_2015_2_07.pdf (steunpuntwerk.be)

⁷ Niet-toeleidbare werkzoekenden zijn uitkeringsgerechtigde werkzoekenden die kampen met een combinatie van psycho-medisch-sociale factoren die hun gezondheid en/of maatschappelijke of professionele integratie duurzaam aantasten waardoor niet in het normaal economisch circuit of in al dan niet betaald aangepast werk terecht kunnen

e-mail & brief	23.98%	26.09%	22.64%	24.14%	23.73%	24.16%	25.04%	23.00%
Telefoon	16.73%	12.68%	19.58%	16.53%	17.04%	15.94%	15.03%	20.67%
Ik werd niet gecontacteerd	9.60%	8.33%	10.89%	11.76%	6.21%	8.72%	11.23%	7.67%

Het afgelopen jaar nodigde VDAB mij uit voor een gesprek:

1x	16.79%	24.64%	16.40%	17.34%	15.92%	17.11%	28.84%	18.00%
2x	13.26%	28.26%	14.44%	14.40%	11.46%	13.76%	19.86%	15.00%
3-4x	18.65%	26.09%	16.77%	19.98%	16.56%	18.46%	25.04%	16.33%
5x of meer	26.77%	12.68%	27.66%	29.82%	21.97%	27.18%	15.03%	27.67%
Niet	24.54%	8.33%	24.72%	18.46%	34.08%	23.49%	11.23%	23.00%

De begeleiding van VDAB/GTB gebeurde vooral via:

Telefoon	15.99%	12.86%	18.60%	14.60%	18.15%	14.77%	15.72%	20.33%
e-mail	16.29%	13.04%	19.22%	18.86%	12.26%	15.27%	17.62%	13.67%
VDAB-account	10.84%	6.88%	12.97%	11.46%	9.87%	10.57%	10.88%	10.33%
Online afspraak	5.45%	4.35%	6.12%	5.58%	5.25%	4.87%	5.18%	7.33%
Fysieke afspraak	47.58%	59.78%	38.92%	46.75%	48.89%	49.83%	46.98%	45.33%
VDAB contacteerde me niet	3.84%	3.26%	4.16%	2.74%	5.57%	4.70%	3.63%	3%

Enkele opvallende cijfers:

9.60% van de doelgroep heeft aangeduid dat zij niet werden gecontacteerd door de VDAB

Zoals de contactstrategie van VDAB voorschrijft verloopt het eerste contact digitaal via e-mail: 28.62%. Het is positief op te merken dat als we gaan kijken naar opleidingsniveau of arbeidsbeperking de contactstrategie gemiddeld anders verloopt. Bij kortgeschoolden zien we bijvoorbeeld dat contactopname meer dan gemiddeld gebeurt via briefwisseling. **Er wordt dus gedifferentieerd door VDAB.** Aangezien uit de barometer digitale inclusie van de Koning Boudewijnsstichting⁸ blijkt dat er bij werkzoekenden een daling van het gebruik van een laptop wordt vastgesteld bij wie een diploma lager secundair bezit (-10%), is het noodzakelijk dat de contactstrategie met zulke evoluties rekening houdt en zich aan de gebruiker aanpast. Bovendien blijkt uit de cijfers van de digitale barometer dat een aanzienlijk deel van de werkzoekenden gebruik maakt van andere soorten apparatuur (waaronder desktop PC's) of andere kanalen (face-to-face afspraken). De stappen die zij zetten worden dan ook bepaald door de mogelijkheid om toegang te krijgen tot deze voorzieningen, via openbare plaatsen of rechtstreeks via de gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling.

...

⁸ Barometer Digitale Inclusie 2022 | Koning Boudewijnsstichting (kbs-frb.be)

Slechts 1 op 4 van de respondenten heeft aangegeven dat zij 5 keer of meer contact heeft gehad met VDAB op 1 jaar tijd. Verder zien we dat de begeleiding wel overwegend via een fysiek gesprek verloopt (47.58%). Hier zie je ook een sterk verschil tussen personen met een handicap die meer bij GTB terecht komen waarbij uit de studie blijkt dat zij meer dan anderen worden bereikt via fysieke en persoonlijke face-to-face gesprekken.

Problematisch is dat uit deze cijfers blijkt dat er overwegend weinig contact (fysiek noch digitaal) is. **We kunnen dus niet spreken van een intensief of positief aanklappend begeleidingstraject.** Ook hier werd opnieuw de vraag van werkzoekenden op tafel gelegd tot meer face-to-face dienstverlening.

Quotes:

Kortere opvolging zou de tijdspanne van werkzoekende korter maken. Tom, 31 jaar. 1 jaar werkzoekende.

Ik vind dat de opdrachten online afgeschafd moeten worden. Niet iedereen kan daar mee werken en ik ben ook niet in het bezit van een computer. Aminata, 56 jaar, 4 jaar werkzoekende.

Enkel als ik aandrang op een afspraak gebeurt er iets. Sofya, 38 jaar. +5 jaar werkzoekende.

Voor ik instapte in een traject liep de begeleiding vooral per mail en telefonisch. Nu ik in een traject zit stuur ik driemaandelijks een verslag waarop ik per mail feedback krijg. Een aantal keer wordt er een telefonische afspraak ingepland en belt de begeleider me op dat tijdstip voor een reflectiemoment.
Clementina, 56 jaar. 3 jaar werkzoekende.

- Wordt er door VDAB een aanpak op maat van de werkzoekende geboden, of bestaat de begeleiding uit het beschikbare standaardaanbod?
- Krijgen de werkzoekenden een verschillende aanpak naargelang hun noden en afstand tot de arbeidsmarkt? Werden gerichte opdrachten en vacatures toegestuurd?
- Voldoet het aanbod aan de verwachtingen en mogelijkheden van de werkzoekenden?

4.4. Inhoud van de begeleiding

Om te peilen naar de kwaliteit van de begeleiding werden volgende vragen gesteld:

Heeft de werkzoekende het gevoel dat de begeleiding op maat is?

Tabel 4.4.1 inhoud van de begeleiding

Mijn begeleider gaf mij volgende opdrachten:	Ja, 1x	Ja, 2x – 3x	Meer dan 3 keer	Nee n.v.t
Leren werken met VDAB-website	24.37%	10.01%	10.34%	55.27%
Leren solliciteren (CV opmaken of motivatiebrief schrijven)	27.18%	11.10%	9.04%	52.69%
Opleiding of cursus volgen	23.44%	9.58%	5.23%	61.75%
Stage	19.57%	7.83%	3.64%	68.95%
Sollicitatieopdrachten	15.10%	11.91%	21.09%	51.89%
Taalcursus	6.51%	2.78%	2.85%	87.86%
Online cursus	11.28%	4.24%	3.42%	81.07%
Omscholen naar een knelpuntberoep	8.54%	1.85%	1.91%	87.69%
Vrijwilligerswerk	15.68%	2.65%	2.99%	78.68%
Klusjes doen in een school of gemeente.	7.49%	1.57%	1.91%	89.03%

Uit de cijfers blijkt dat verschillende opdrachten zeer vaak terugkomen. Soms worden deze tot 3x toe opgelegd. Bij 1 op 10 werkzoekenden wordt 'leren werken met VDAB website' en 'leren solliciteren' herhaaldelijk ingezet. Uit de diepte-interviews en verdere toelichting komen volgende knelpunten naar boven:

Quotes:

- Aanbod wordt telkens opnieuw ingezet zonder finaliteit. Partners geven dezelfde opdrachten en begeleiding die reeds bij VDAB werd volbracht of bij een andere tenderpartner.
- Voor werkzoekenden voelt het aan alsof het een standaard nummertje is dat wordt afgevinkt in plaats van dat de opdrachten aansluiten bij de wensen, het jobdoelwit en de capaciteiten van de werkzoekende.
- Werkzoekenden hebben weinig zeg in de gegeven

opdrachten.

- In bepaalde gevallen werken de opdrachten, naar hun gevoel, de arbeidsintegratie net tegen zoals het continue moeten solliciteren op tijdelijke jobs omdat dit vervolgens werkgevers afschrikt.
- Sollicitatieopdrachten en stages zijn niet gericht op het profiel van de werkzoekende.

*Ik kreeg systematisch sollicitatieopdrachten die niet met mijn profiel overeenstemden.
*Brent, 57 jaar. 3 jaar werkzoekende.**

*Ik kreeg alles wel al eens als opdracht. Nu doe ik vrijwilligerswerk en ben ik 'goed' bezig. Het voelt zo niet. Ik heb het gevoel dat het eenrichtingsverkeer is, en hoewel ik nu niet verder moet zoeken is dit ook niet wat ik wil.
*Beatrijs, 43 jaar. 1 jaar werkzoekende.**

Ik haalde me een burn-out op de hals tijdens de sollicitatietraining waar ik verplicht werd kwantitatief

en niet op maat te moeten solliciteren. Ik geraakte uiteindelijk aan het werk, maar belandde op een toxische werkvloer. Jarenlange ziekte en demotivatie tot gevolg, en een bloedhekel aan het systeem! *Alessia, 61 jaar. 1 jaar werkzoekende.*

De VDAB verplichtte mij om te solliciteren voor jobs die zij hadden uitgekozen. Ik kon beginnen maar ik zag dit eigenlijk niet zitten om medische redenen. Ik heb een aandoening aan mijn hand, die constant pijn veroorzaakt. Hier werd geen rekening mee gehouden door VDAB. Ik aanvaardde de job maar dit heeft de toestand van mijn hand nog erger gemaakt, waardoor ik nu 6 maand in ziekteverlof ben, en in afwachting ben van een gesprek van de arts om te zien of ik daarna nog ga mogen werken. *Celien, 38 jaar. 1 jaar werkzoekende.*

- Uit tabel 4.2.1 bleek al dat 12.31% van de respondenten vrijwilligerswerk wil doen of reeds doet. Uit bovenstaande antwoorden en de aanvullingen in het kwalitatieve luik kunnen we volgende zaken toevoegen:
- Bij sommige bemiddelaars wordt vrijwilligerswerk ingezet als een alternatief voor formele arbeidsdeelname indien arbeidsdeelname, omwille van verschillende randproblemen zoals bv. gezondheid,

niet mogelijk is. Om zo de werkzoekende toch te integreren in de samenleving maar steeds op vrijwillige basis.

- Anderzijds zien we ook dat vrijwilligerswerk wordt ingezet als een verplicht nummer. Dit gaat in tegen de geest van 'vrijwilligerswerk'.

Vrijwilligerswerk, ik zie dat als een tegenprestatie voor mijn uitkering. Ik noem dat mijn mini-job. Ik kan voor weinig nog dienen maar dat gaat nog. *Yasmine, 43 jaar. 4 jaar werkzoekende.*

Ik doe verplicht vrijwilligerswerk maar ik doe het graag. Al is het niet altijd gemakkelijk te combineren aangezien ik ook mantelzorger ben. *Zhor, 57 jaar. +5 jaar werkzoekende.*

Ik ben aangemoedigd om vrijwilligerswerk te gaan doen en daar heb ik gevolg aan gegeven. Ik heb dit nooit als opdracht ervaren, zoals hierboven vermeld staat. Voor mij is het vrijwilligerswerk de enige manier om het contact te behouden met de maatschappij. Door mijn aandoening (CVS) is werken geen optie. Ook geen deeltijds. Ik ben de VDAB erg dankbaar hoe ze mij hebben geholpen. Grote klasse. *Diederik, 62 jaar. 2 jaar werkzoekende.*

4.5. Vacaturewerking van VDAB

Tabel 4.5.1 Vacaturewerking VDAB

De vacatures die me werden voorgesteld sluiten aan bij de jobs die ik graag wil doen?

Ja	33.89%
Nee	26.89%
Nee, ik heb vacatures geweigerd omdat dat niet is wat ik wil doen.	11.65%
Nee, ik ontving vooral veelgevraagde vacatures (bv. schoonmaak) en wil dit niet doen.	9.67%
Nee, ik heb vacatures geweigerd omdat dit te ver was van mijn woonplaats	12.45%
Ik ontving geen vacatures	15.06%
Overige	20.57%

Slechts 1 op 3 van de werkzoekenden ervaart dat de vacatures die zij toegestuurd krijgen via hun begeleiding of automatische matching is afgestemd op hun competenties en jobdoelwit. Bovendien vindt 1 op 4 dat de toegestuurde vacatures niet geschikt zijn en 15% krijgt zelfs geen vacatures toegestuurd.

Voor deze mismatch geven ze verschillende redenen aan. In de survey staat met stip bovenaan: mobiliteit. In de kwalitatieve toelichting en dieptegesprekken werden mobiliteitsissues ook aangegeven maar is dit voornamelijk het gevolg van gezondheidsredenen. Andere redenen die veelvuldig aan bod komen:

- Vacatures zijn niet aangepast aan de gezondheids-toestand van respondenten.
- Vacatures zijn jobs die ze reeds hebben uitgevoerd en niet meer willen doen o.a omwille van gezondheidsproblemen.
- Ze beschikken niet over de competenties of ervaring van de vacature.
- Arbeidsvoorwaarden zoals bijvoorbeeld uurrooster is niet combineerbaar met jonge kinderen en het aanbod van kinderopvang.

Op basis van je vorige ervaring word je toegestuurd naar de sectorwerking van VDAB. Ook bepaalt je vorige werkervaring mee welke vacatures automatisch worden doorgestuurd. Hierdoor treedt er een soort tunnelvisie op waardoor er weinig ruimte is om te heroriënteren en zijn de voorgestelde vacatures onvoldoende afgestemd op wat de persoon nu wilt doen in plaats van die voorheen heeft gedaan.

Quotes:

Ik werd na tientallen jaren ontslagen wegens medische overmacht. De arbeidsgeneesheer gaf geen toelating meer om mijn job verder uit te oefenen. Ik kreeg wel nooit een erkenning van het ziekenfonds. Nu word ik door de VDAB onder druk gezet om hetzelfde soort werk uit te oefenen. Begrijpen wie begrijpen kan? Melissa, 45+, +2jaar werkzoekende.

Meer 'gerichte' vacatures VDAB zouden heel wat stress besparen en mensen gemotiveerder houden, bv. dit zijn de vacatures die ik kreeg: Een vacature voor een studentenjob. Ik ben 50+. Een vacature waarbij zwaar fysiek werk deel uitmaakt van de job terwijl ik duidelijk heb aangegeven dat dat niet lukt voor mij? Carine, 52 jaar. 1 jaar werkzoekende.

Alle voorgestelde vacatures liggen wegens mijn beperking te ver van mijn woonplaats. Koenraad, 58 jaar. 1 jaar werkzoekende.

Vacatures bevatten vaak de vereiste het hebben van een Rijbewijs B. terwijl ik geen rijbewijs heb en van het openbaar vervoer afhang. Ook zijn vacatures vaak op onbereikbare plekken met het openbaar vervoer of zijn de reistijden onmogelijk. Benjamin, 62 jaar. +5 jaar werkzoekende.

Ik kreeg vooral vacatures die fysiek werk inhouden aangezien ik 10 jaar in een magazijn werkte. Maar ik heb duidelijk aangegeven aan VDAB dat ik dit niet meer wil omdat dit fysiek te zwaar was. Magalie, 36 jaar. 1 jaar werkzoekende.

4.6. Opleiding

Uit de survey blijkt dat bijna 1 op 2 een opleiding volgt of reeds een opleiding afrondde (48.84%)⁹.

Tabel 4.6.1 Opleiding

Sinds ik werkloos ben volgde ik een opleiding:

Ja, in opdracht van VDAB omdat het moest	8,81%
Ja, in opdracht van VDAB op basis van mijn interesses	12,75%
Ja, het was mijn eigen voorstel aan VDAB	27,28%

...

⁹ Dit komt bijna overeen met de studie van VDAB naar langdurig werkzoekenden

Nee	31,81%
Nee, ik wilde wel maar het mocht niet van VDAB.	5,27%
Overige	14,08%

Ongeveer de helft van de bevroegden volgde een opleiding. In meer dan de helft van de gevallen (56%) was dat op voorstel van de werkzoekende zelf.

Hieruit blijkt dat VDAB enerzijds ruimte laat voor werkzoekenden om zelf te komen met een voorstel tot opleiding maar anderzijds onvoldoende zelf opleiding als pad bewandelt om de competenties van de vele kortgeschoolde werkzoekende verder te ontwikkelen. Ondanks dat toch bijna 1 op 2 van de respondenten aangeeft opleiding op dit moment te volgen of te hebben gevolgd blijkt uit de interviews en toelichtingen dat werkzoekenden het gevoel hebben onvoldoende zelf te kunnen kiezen voor een opleiding en dat ze vaak gedwongen worden tot het volgen van een knelpuntopleiding die niet aansluit bij hun jobdoelwit. Bovendien blijkt uit de getuigenissen dat er tijdens of in het voortraject geen gepaste informatie en begeleiding is om de vrijstellingen in orde te brengen.

Ook werden 107 respondenten geconfronteerd met het feit dat hun aanvraag voor opleiding werd geweigerd.

Enkele quotes:

Ik mocht van de VDAB enkel maar iets studeren wat een knelpunt beroep is. Er werd niet geluisterd naar mijn werkelijke interesses. Elisabeth, 31 jaar, 1 jaar werkzoekende.

Ik merk op dat VDAB je anders behandelt als vrouw dan als man. Ik kreeg vaak bediende jobs en mijn broer niet. Hij kreeg steeds zware arbeidersjobs aangeboden, terwijl dit helemaal niet aansluit bij zijn potentieel. Hij heeft doorgezet en zelf via een interim een job binnen zijn profiel gekregen als bediende. Tevens heeft hij zijn diploma handel afgerond van het secundair onderwijs. VDAB zei dat als hij dit afrondde hij verder zou kunnen studeren. Maar zijn vrijstelling werd geweigerd, omdat hij recent een diploma behaald had... Zeer jammer dat een diploma behalen beloofd werd met het weigeren van verdere studies. Hij heeft toch vrijwillig verder gezet en volgt nu de studies met oog op een carrière waar hij zich 100% in kan vinden. Katya. 32 jaar, +2 jaar werkzoekend.

Ik begrijp niet dat als ik een opleiding aanvraag en slaag voor de intake test, ik uiteindelijk toch niet aan de opleiding mag starten. Dat heeft me enorm veel stress bezorgd. Ik heb een klacht ingediend maar hier

werd niets aan gedaan. Hierdoor heb ik het gevoel vast te zitten in een zoektocht naar een betere job. James, 28 jaar. 1 jaar werkzoekende.

Uit de toelichtingen en het kwalitatieve luik kwamen ook een hele reeks drempels boven om een opleiding te volgen:

- Te hoge voorwaarden. Zo weigert VDAB omdat jongeren nog niet lang genoeg van de schoolbanken komen of als men recent een andere opleiding heeft gevolgd.
- Onduidelijke richtlijnen over welke opleidingen voldoende marktgericht zijn. Zo worden opleidingen tot behalen van het secundair onderwijs geweigerd op basis van de afstudeerrichting terwijl het behalen van secundair diploma hét ticket is tot de Vlaamse arbeidsmarkt.
- Financiële drempel. De degressiviteit van de uitkering wordt niet altijd bevroren.

- Ook de bereikbaarheid en het taalniveau van de opleiding komen terug als belemmerende factoren.

Positief is dat uit tabel 4.6.2 blijkt dat kortgeschoolden gemiddeld meer worden toegeleid naar een opleiding dan hooggeschoolden door VDAB. Echter zien we dat slechts 47,86% van de kortgeschoolden een opleiding volgde terwijl dit bij hoogopgeleiden 3 procentpunten hoger ligt (50,13%). Bij middengeschoolden (houders van middelbaar diploma) zien we nog lagere opleidingscijfers 47,44% terwijl kort- en middengeschoolden net het meeste kunnen profiteren van een bijkomende opleiding vanwege de huidige polarisatie op de arbeidsmarkt waarbij hooggeschoolde jobs aan belang winnen terwijl middengeschoolde jobs aan belang inboeten o.a door technologische veranderingen. Middengeschoolden gaan bij gebrek aan jobs solliciteren voor laaggeschoolde jobs en verdringen kortgeschoolden.

Tabel 4.6.2 Opleiding en opleidingsniveau

Sinds ik werkloos ben volgde ik een opleiding:

	Geen of lager secundair onderwijs	Hoger secundair onderwijs	Hoger Onderwijs	Buitenlands Onderwijs	Alle respondenten samen
Ja, in opdracht van VDAB omdat het moest	9.87%	6.52%	11.20%	8.74%	8,81%
Ja, in opdracht van VDAB op basis van mijn interesses.	14.94%	9.85%	9.80%	20.77%	12,75%
Ja, ik wilde dat zelf. Het was mijn eigen voorstel aan VDAB	23.12%	31.07%	29.13%	26.23%	27,28%
Nee	33.64%	33.01%	26.89%	28.96%	31,81%
Nee, ik wilde een opleiding volgen maar het mocht niet van VDAB	4.81%	5.13%	5.60%	7.10%	5,27%
Overige	13.64%	14.42%	17.37%	8.20%	14,08%

4.7. Kwaliteit van de begeleiding

Tabel 4.7.1 Inzet van de begeleider

Ik vond dat mijn begeleider:	Ja	Nee	Geen mening
Tijd voor mij maakte	69.89%	8.60%	21.5%
Verschillende opties aanbood	51.51%	21.41%	27.18%
Aandacht besteedde aan wat lukt voor mij	54.25%	18.36%	27.39%
Mij geholpen heeft	57.74%	19.23%	23.04%

Naar mij luisterde	71.38%	12.61%	16%
Verschillende stage-opties aanbod	24.31%	34.69%	41%
Goed bereikbaar was per e-mail of telefoon	76.70%	7.70%	15.6%
Een afspraak op kantoor kon maken als ik dit wenste	62.87%	10.81%	26.32%
Voldoende vakkennis had	57.25%	12.83%	40.62%

Deze resultaten geven een genuanceerd beeld maar toch zijn er ook zorgwekkende resultaten.

Opvallend is dat slechts 1 op 2 van de respondenten aangeeft dat de begeleider verschillende opties voorstelt oftewel een waaier aan mogelijkheden voorlegt aan de werkzoekenden. Daarnaast vindt 1 op 5 van de langdurig werkzoekenden dat de begeleider helemaal geen verschillende opties aanbiedt. Bovendien is de algemene indruk over de professionaliteit zwak. Met 6 op tien is er nog veel ruimte voor verbetering.

Positief is dat meer dan 70% vindt dat er naar hen wordt geluisterd. Omgekeerd geeft weliswaar meer dan 1 op 10 van de respondenten aan dat de begeleider niet luistert naar het verhaal en de gewenste richting van de begeleiding.

Ook uit het kwalitatief luik van de survey en groeps-gesprekken krijgen we een genuanceerd beeld: Volgens de respondenten:

- houdt de begeleiding geen rekening met de medische achtergrond, leeftijd, vorige ervaringen, je loopbaan of je jobdoelwit om het traject uit te stippelen.
- is er gebrek aan continuïteit in begeleiding, is er beperkte dossieroverdracht en willekeur naargelang de begeleider.
- ervaren ze weinig empathie en inzicht in de drempels waar werkzoekenden tegen aan lopen (bv. hebben van een beperking en nood aan redelijke aanpassingen).
- met klachten over de begeleiding wordt niets gedaan.

Een aantal voorbeelden die de respondenten aanhaalden:

De trajecten hebben een andere naam maar komen op hetzelfde neer. Ik moet gewoon elke keer om de twee weken naar daar gaan of ik word opgebeld om te vragen waar ik gesolliciteerd heb en hoeveel. Dat is toch geen begeleiding? Ze luisteren niet. Controle, dat is alles. Anastacia, 56 jaar, 1 jaar werkzoekend.

Ik vind het jammer dat je als 60+'er afgeschreven bent op de arbeidsmarkt, ik ben bakker en schrijnwerker van opleiding, ik doe vrijwilligerswerk in een woonzorgcentrum, maar werk voor mij vinden dat ik

lichamelijk nog aankan is blijkbaar niet mogelijk bij VDAB. Amid, 60+, 2 jaar werkzoekende.

Ik heb ondertussen reeds meer dan 10 bemiddelaars gesproken en gezien, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Er is geen persoonlijke begeleiding als je continue switcht van begeleider. Issam, 48 jaar. 2 jaar werkzoekende.

De meeste bemiddelaars waarmee ik in contact kwam, luisterden amper naar mijn specifieke noden en hielden geen rekening met mijn capaciteiten en ervaring. Ze hielden vooral vast aan hun algemene 'trajectbijbel' waardoor de interactie vooral eenrichtingsverkeer is. Dit zorgde voor veel ergernis. Al de tijd dat ik met VDAB in contact kwam was er slechts 1 trajectbegeleider die echt luisterde. Idriss, 63 jaar. 3 jaar werkzoekende.

De bemiddeling is een triestige zaak en een flop: je legt heel je situatie uit (medische problematiek, vorige ervaringen op de werkvloer). Het volgend gesprek zijn ze dat allemaal vergeten. Ik heb de indruk dat ze gewoon een lijstje afgaan en zaken afvinken zonder echt te luisteren. Tijdens de begeleiding stellen ze de meest onnozele zaken voor zonder zekerheid van werk. De stage die ik doe is bijvoorbeeld niet in de richting van waar ik werk zoek en er is daar geen uitzicht op een job. De stage is ook niet aangepast aan wat ik kan en wordt enkel aangeboden in het kader van opnieuw te leren werken. Ik solliciteer heel intensief en solliciteer wekelijks. Dan kom ik op gesprek en krijg ik opdrachten over hoe ik moet leren solliciteren. Het enige wat er gebeurt met die opdrachten is aftikken dat de opdrachten gedaan zijn. Yannick, 60 jaar.

Er waren ook positieve getuigenissen.

Persoonlijk ben ik heel tevreden over de begeleiding VDAB. Ik heb nooit het gevoel gehad dat er druk op mij kwam om werk te zoeken. Ik ben goed opgevolgd door VDAB. Er werd op een bepaald moment gesproken over een stage, en het volgen van een aantal sessies in kleine groep om te kijken welke richting ik uit wil gaan. Voor de start daarvan werd samen beslist dat dat nog niet aan de orde was voor mij. Ik kreeg het advies welzijn. Annick, 55+.

Ik ben heel tevreden over mijn begeleiding bij GTB, de begeleider heeft mij gerustgesteld en gezorgd voor een vrijstelling van beschikbaarheid

*terwijl ik nu een traject volg bij een partner.
Lynn, 55+, 1 jaar werkzoekende.*

Een belangrijk onderwerp dat meermaals naar boven kwam als het ging over de arbeidsbemiddeling is de discriminatie op de arbeidsmarkt die de respondenten ervaarden. Dit op verschillende manieren:

- Begrip voor VDAB: ze beseffen dat VDAB het gedrag van werkgevers zelf niet kan aanpassen en doet wat ze kan binnen haar mogelijkheden.
- Anderzijds heerst het gevoel dat VDAB geen rekening houdt met discriminatie, is ze niet empathisch omtrent deze drempel en blijft ze mensen doorsturen naar vacatures waarvan ze weten dat ze geen kans op slagen hebben;
- En maakt ze zich zelf schuldig aan discriminatie door bijvoorbeeld zelf de vraag tot opleiding bij ouderen af te blokken vanwege de leeftijd.

Quotes :

*Ik geloof wel dat VDAB en partners doen wat ze kunnen maar zolang er van werkgeverszijde geen bereidheid is het stigma op oudere werklozen opzij te schuiven kunnen zij ook niets anders doen dan dweilen met de kraan open.
Jean, 55+, 1 jaar werkzoekende.*

*De druk op 60-plussers is veel te hoog, de kansen op werk zijn minimaal en ze zouden beter de werkgevers hierop aanspreken. In plaats van ons steeds maar dezelfde workshops te laten volgen. Het werkt écht niet...
Lisa, 55+, +5jaar werkzoekende.*

In uw gezicht zeggen de werkgevers met een glimlach: je bent te oud. Paul, 50+, 1 jaar werkzoekende.

*Ik wou een administratieve job doen waarbij ik mensen moest bellen. Ik heb die job niet gekregen omdat ik te oud ben. De werkgever heeft letterlijk gezegd dat ze geen oude medewerkers aanwerven. En dat was bij een openbare instelling.
Annemie, 59 jaar. +5 jaar werkzoekende.*

*Ik heb een opleiding gevolgd tot administratief bediende maar vond hier geen werk in. Ik heb te horen gekregen van een VDAB-bemiddelaar dat ik als transgender zo'n job niet aankan. Dat is pure discriminatie. Dat zit nog als een steen in mijn rugzak, ik ben daar heel erg van aangedaan. Een bemiddelaar moet toch objectief zijn?
Lisa, vrouw, +5 jaar werkzoekende.*

Tabel 4.7.2 Wat doet de begeleiding met de respondenten? (meerdere antwoorden mogelijk)

Het aanbod van VDAB heeft mij

Geholpen bij de zoektocht naar een nieuwe job	23.73%
Voldoende geïnformeerd	40.77%
Stress bezorgd	28.13%
Onder druk gezet	19.83%
Overige	10.10%

Bijna 3 op 10 van de respondenten geeft aan stress te ervaren door de begeleiding vanuit VDAB of een partner. Wanneer 1 op 3 van de werkzoekenden een gevoel van stress ervaart met hun contacten bij VDAB betekent dit dat het wantrouwen geïnstitutionaliseerd wordt. Als je een motivatiecyclus wil opzetten en een vertrouwensrelatie wil opbouwen (2 randvoorwaarden voor een positieve begeleiding) is dit niet de beste manier.

Bijna 1 op 4 geeft aan dat ze niet het gevoel hebben dat VDAB hen helpt in de zoektocht naar een job.

Bovendien heeft 20% het gevoel onder druk te worden gezet en hierdoor niet het gevoel heeft goede keuzes te kunnen maken die kansen bieden op een

duurzame job die bij hun capaciteiten past.

Ook blijkt dat VDAB toeleidt naar trajecten die de degressiviteit niet stoppen waardoor werkzoekenden in preciaire financiële situaties terecht komen. Hierdoor stoppen zij met het volgen van een opleiding omdat het financieel niet houdbaar is die verder te zetten.

Begeleiders zetten respondenten onder druk, geven aan dat zij de begeleiding zullen stopzetten of geven dat als 'optie' indien ze niet tevreden zijn met het traject. Eerder zagen we al dat vele respondenten geen vertrouwen hebben in de klachtenprocedure. Het stopzetten van de begeleiding heeft zware financiële gevolgen. Omwille van de machtspositie die VDAB heeft voelen veel respondenten zich machteloos.

Quotes:

Ik moest een stage volgen die zij hadden opgelegd. Ik moest gaan poetsen in een woonzorgcentrum. Een contract zou er sowieso niet volgen. Maar als je dan zegt, "dit is te zwaar voor mij of ik wil dit niet" Dan is het antwoord: "jij doet wat wij jou zeggen."
Alya, +2 jaar werkzoekende.

Mijn bemiddelaar luistert niet naar de jobs die ik wil. Ik moet continue solliciteren op jobs die ik niet wil of aankan. Ik krijg hier stress van. Als ik aangeef dat ik dat niet wil, wil de bemiddelaar de begeleiding stop zetten. Dit heeft financiële gevolgen. Ik word ziek van deze begeleiding.
Patricia, 59 jaar, +5 jaar werkzoekende.

Ik zit in een draaideur. Interim en dan weer stempelen en dan weer interim. En dan elke keer verantwoording afleggen.
Layla, 56 jaar, 1 jaar werkzoekende.

Ik ben 61 jaar, ik kreeg een nieuwe VDAB-bemiddelaar en het eerste wat die tegen mij zei was "jij bent al lang genoeg door de mazen van het net geglipt".
Jean-Luc, 61 jaar, +5 jaar werkzoekende.

Stages

In dit onderdeel van de enquête hebben we gevraagd naar ervaringen bij stages tijdens de begeleiding. We peilden onder andere naar:

- Wie stelde de stageformule voor? Is dit afgestemd op het profiel van de werkzoekende?
- Hoe verliep de stage? Wat was de inhoud van de stage?
- Kwaliteit van de begeleiding tijdens de stage?
- Wat was de finaliteit van de stage? Wat zijn de resultaten van de stage?

We zien in tabel 5.1 dat kortgeschoolden meer worden toegeleid naar een stage (37.42%) dan hooggeschoolden (27%). Het is positief dat via deze

enquête wordt aangetoond dat kortgeschoolden niet achterblijven in het aanbod van competentieversterking van VDAB. Maar er is ook een keerzijde aan die 'medaille'. Kortgeschoolden vervullen al een zeer kwetsbare positie op de arbeidsmarkt en komen vaker in precare contracten terecht. Indien zij naar stages worden toegeleid zonder finaliteit en zonder kans op uitstroom wordt hun kwetsbare positie enkel versterkt.

Positief is dat de stageformules relatief kort duren, zoals tabel 5.2 aantoont: bijna 1 op 2 van de stages duren tussen de 1 en 3 maanden (44.26%). Anderzijds duren toch ook bijna 1 op 5 van de stages langer dan 6 maanden.

Tabel 5.1 De stage startte in opdracht van?

Ik deed in opdracht van mijn begeleider een stage		Kortgeschoold	Middengespoold	Hooggeschoold
Ja	33.89%	37.42%	30.57%	27.00%
Nee	59.36%	55.20%	64.08%	65.33%
Nee, maar wil dit wel.	6.75%	7.38%	5.35%	7.67%

Tabel 5.2 Duurtijd van de stage

Deze stage duurde	
< 1 maand	16.90%
1 > 3 maand	27.36%
3 > 6 maand	18.71%
+6 maand	19.92%
Ik weet het niet	6.04%
Ik volgde geen stage	14.08%

Uit tabel 5.3 blijkt dat de ene sector al meer gebruikt maakt van stageformules dan andere sectoren. Bijna 1 op 5 van de stages vonden plaats in de zorgsector. Dit

betekent niet steeds dat zij zorgtaken aanleren, het kan ook gaan om bijvoorbeeld maaltijdbezorging of poetsen in woonzorgcentra.

Tabel 5.3 In welke sector werd de stage gepresteerd?

Sector	
Retail	11.73%
Onderwijs	6.67%
Sociale economie	10.13%

Zorgsector	17.60% Waarvan 7.73% in een WZC
Andere	19.46%

Tabel 5.4 Invulling van de stage?

Tijdens de stage had ik:	Ja	Nee	N.V.T
Dezelfde taken als de andere medewerkers	59.36%	19.32%	21.33%
Een goede begeleiding	60.56%	19.11%	20.32%
Goede afspraken over wat ik moest doen (Een opleidingsplan)	51.31%	24.14%	24.55%

Tabel 5.5: is de stage afgestemd op het jobdoelwit?

De stage was:	Ja	Nee	Geen mening	N.V.T
Bereikbaar	75.45%	5.63%	4.23%	14.69%
Aangepast aan mijn jobdoelwit	50.50%	18.11%	15.49%	15.90%
Aangepast aan mijn competenties?	58.55%	15.29%	11.87%	14.29%
Aangepast aan mijn noden?	50.30%	20.12%	14.89%	14.69%
Fijn	55.33%	12.88%	17.30%	14.49%
Leerrijk	58.33%	15.09%	13.08%	13.48%
Dicht bij mijn woonplaats	62.98%	17.71%	6.04%	13.28%
Een job die ik al heb gedaan voordat ik werkloos werd	25.55%	52.72%	5.84%	15.90%

Uit tabel 5.4 en 5.5 blijkt dat slechts bij 1 op 2 van de respondenten een duidelijk opleidingsplan gekoppeld is aan de stage.

Nog verontrustender is dat het bij 1 op 4 van de respondenten om een stage blijkt te gaan die ze al eerder uitoefenden in hun loopbaan. Het gaat soms zelfs om een stageopdracht bij hun oude werkgever. Zo ook voor Ali die een stage liep bij zijn ex-werkgever. Ali is 45+ en is reeds 2 jaar op zoek naar een job.

4 op 10 van de respondenten zijn ontevreden over de begeleiding die ze krijgen tijdens de stage en melden dat maar in 50% van de gevallen de stage is aangepast aan hun jobdoelwit. Uit de toelichting bij de antwoorden blijkt dat verschillende respondenten zich vragen stellen bij het nut van de opgelegde stage en dat deze niet tegemoet komt aan wat ze willen doen in de toekomst. Julianne moest een stage volgen om te leren omgaan met mensen:

“Ze wisten al voor ik aan de stage begon dat er geen vast contract zou geboden worden, maar toch moest ik het doen. Zogezegd om met mensen te leren omgaan. Ik heb gans mijn leven in fabrieken gewerkt en weet maar al te goed hoe mensen zijn en hoe je daarmee moet omgaan.” 55+, 2 jaar werkzoekende.

Fons zijn stage was ook niet afgestemd op zijn capaciteiten en wat hij nog wilde doen:

“In de eerste gesprekken met mijn begeleider had ik aangegeven dat maaltijdbezorger geen job voor mij is. Ook omwille van medische redenen. Toch kwam de begeleider na een 8-tal maanden met een voorstel om een stage te doen als maaltijdbezorger voor het OCMW. Uiteindelijk heeft de medische arts van het OCMW me afgekeurd omwille van mijn knie...”

Net zoals bij Philippe, 60+ en +5 jaar werkzoekende was de stage niet aangepast aan wat hij kon en wilde doen:

“Ik wilde een opleiding volgen in IT maar mocht dit niet doen van VDAB. Zij stelden voor om een opleiding tot lasser te volgen, terwijl ik dit medisch niet aan kan. Ondanks medisch bewijs werd het me toch opgelegd. Na een week heeft de verantwoordelijke de stage stopgezet. Wat een tijdverspilling”.

Uit tabel 5.6 blijkt ook dat slechts 1 op tien van de respondenten nadien een job hebben aangeboden gekregen bij de organisatie waar ze de stage hebben uitgevoerd. Aangezien het hier om respondenten gaat die nog steeds in de werkloosheid zitten is dit ook te

verwachten maar uit de toelichting en het kwalitatief luik van de enquête **wordt het gebrek aan perspectief naar werk tijdens de stage regelmatig aangehaald**. Velen voelen zich ingezet als goedkope werkkrachten zonder finaliteit en/of zonder dat er werkelijke competenties of werkervaring wordt opgedaan die kan meegenomen worden in hun verder traject. Zo liep de stage ook bij Tom uit op een teleurstelling:

“Ik heb geen contract gekregen en ik mocht zelfs niet op sollicitatiegesprek komen toen ik na de stage solliciteerde voor een functie die ik nochtans had uitgeoefend tijdens de stage.” 55+, +5 jaar werkzoekende.

Lieke, 26 jaar, 1 jaar werkzoekende:

“Ik ben teleurgesteld in het systeem waarin ik me momenteel bevindt. Sinds ik eind 2019 afstudeerde heb ik niet anders dan problemen gehad met werkgevers. Ik heb nu 11 maanden gewerkt via IBO. Maar ik heb niets opgebouwd. Bovendien word ik afgestraft omdat ik enkel deeltijdse IBO's heb gedaan. Mijn werkloosheidsuitkering wordt steeds lager en lager ondanks dat ik al veel moeite en tijd heb gestoken in het vinden van werk. Dit is gewoon zo oneerlijk en het geeft mij stress. Ik kan geen voltijds werk aan omdat ik autisme heb. Ik wil niets liever dan een job vinden die mij helemaal ligt en waar ik in kan openbloeien/groeien. Maar daar is helaas tijd voor nodig - die ik steeds minder heb door mijn dalende uitkering - want ik “moet” stages doen en IBO's die dan uiteindelijk aflopen in een sisser omdat werkgevers niet weten hoe ze om moeten gaan met autisme. Na het afgelopen jaar voel ik mij simpelweg misbruikt door het hele systeem. De werkgevers kregen een gratis werkkracht en ik blijf achter met teleurstelling en een gevoel van niet goed genoeg te zijn voor deze maatschappij”.

Ook voor Nadia, +5 jaar werkzoekende mondde de stage niet uit in een vast contract ondanks positieve beoordelingen:

“Niettegenstaande een uitstekende evaluatie en niets dan positieve feedback bestond er geen mogelijkheid tot een vast of tijdelijk contract maar werd er geopteerd om een volgende stagiair aan te nemen. Moeilijk om dit te bevatten wetende dat voornaamste opdracht is van VDAB om mensen aan het werk te helpen en ze niet gratis te laten werken”.

Er zijn gelukkig ook positieve ervaringen zoals bij Ides, 32 jaar, 1 jaar werkzoekende:

“De eerste stage was een totale verandering na mijn ervaringen in de horeca. Door corona wilde ik een andere weg inslaan. Dan heb ik een stage gedaan in de zorgsector en heb ik de microneedling van de zorg te pakken gekregen. Nu ben ik aan de opleiding

begonnen.

En ook voor Karim was het een aangename ervaring:

“Het was helemaal nieuw voor mij: data analyst bij een circulair bedrijf. Ook de uren zijn aangepast aan wat ik aankan. 4 uur per dag en ik kan alles digitaal doen. Ik kan hier mijn kennis opfrissen en heb voldoende tijd om te wandelen zodat mijn rug niet te veel last heeft. Alleen is er geen uitzicht op een vast contract omdat ze daar op dit moment geen geld voor hebben”. 40 jaar, +5 jaar werkzoekende.

Tabel 5.6: Finaliteit van de stage?

Heb je na jouw stage een contract gekregen bij dezelfde organisatie?

Ja	10.26%
Nee	38.83%
Nee, ik heb de stage stopgezet.	4.02%
Nee, de organisatie zette de stage stop.	5.23%
N.V.T	22.13%
Overige	19.52%

Context van de arbeidsmarkt

Zoals eerder aangegeven hebben we in deze studie geen kwantitatief onderzoek gedaan naar de drempels op de arbeidsmarkt. In het kwalitatieve luik van de studie was dit echter wel een terugkerend thema.

Samenvattend vinden de respondenten dat er een missing link is tussen de begeleiding vanuit VDAB en haar partners, hun tewerkstellingskansen op de arbeidsmarkt en het aanbod van jobs.

Of zoals Keytan, 51 jaar, 2 jaar werkzoekende het verwoordt:

“Er is een missing link, we worden begeleid. Dat is tof, we gaan op consultatie. Ik aanvaard elke opdracht omdat ik aan het werk wil zijn. VDAB zegt dat ik elke job moet aanvaarden die er is, ik doe dat. Maar als ik ga solliciteren dan zeggen de werkgevers: ‘jij hebt alleen maar korte jobs gedaan, waarom?’ Ja ik moest werken hé. Het is niet dat ik slechte ervaringen heb bij VDAB maar het leidt tot niets. Ik ben 51 jaar, ik had ambities maar dat is allemaal weg.”

In september 2023 stonden er meer dan 231.000 vacatures open bij VDAB. Nog geen 50% van deze jobs zijn contracten van onbepaalde duur¹⁰.

Ook Eddy ervaart deze missing link:

“Ik ervaar veel meer hindernissen naar werkgevers dan naar VDAB. Op meer dan de helft van mijn sollicitaties krijg ik geen feedback, en bij de rest meestal omdat ik er zelf naar vraag. Dat is probleem 1. Op een gegeven moment ga ik naar een sollicitatie en ik zag hen schrikken van mijn leeftijd. Op mijn CV stond dat ik 2 jaar geleden ben afgestudeerd, wat ook zo is. Ze hadden dus iemand jonger verwacht. Ik ben 54 jaar, mijn leeftijd speelt een rol bij het aanwervingsproces.” 54 jaar, 2 jaar werkloos.

De respondenten wijzen op de vele eisen die werkgevers stellen met betrekking tot ervaring en opleidingsniveau. Zo ook Mumut:

“Werkgevers willen alleen maar bachelors. Als ze mij eens de kans geven dan kan ik mij ook inwerken. Ik ben er zeker van dat ik het niveau wel haal maar ze geven me de kans niet omdat ik die bachelor niet heb. Er staan zoveel vacatures open en wij willen werken. Waarom geven ze ons die kans niet?”

• • •

¹⁰ Arvastat VDAB.

¹¹ Arvastat, VDAB

In september 2023 zijn er meer dan 92.000 kort-gechoolde werkzoekenden op zoek naar een¹¹ job. Daartegenover staan er iets meer dan 33.000 vacatures open voor personen zonder middelbaar diploma. Dit betekent dat er voor elke vacature 3 werkzoekenden zijn. Bovendien maakt dit nog abstractie van de arbeids- en loonvoorwaarden en/of deze werkgevers open staan voor personen die niet meer zo ‘fit’ zijn dan jonge afgestudeerden zonder gezondheidsproblemen. 1 op 3 van de langdurig werkzoekenden zijn immers werkzoekenden ouder dan 55+.

Werkzoekenden die elke dag op zoek zijn naar een job merken al snel dat er iets scheelt met het aanbod van beschikbare jobs. Bovendien zijn bij 1 op 2 van de huidige knelpuntberoepen de loon- en arbeidsvoorwaarden o.a. de reden van het knelpuntkarakter. Toch worden vanuit de activeringslogica werkzoekenden blijvend aangespoord door VDAB om volop te solliciteren op onaangepaste, onwerkbaar en preciaire jobs.

‘Aangepaste jobs’ bestaan niet of onvoldoende. Werkgevers worden afgeschrikt door gezondheidsproblemen, mentaal of fysiek, en willen geen mensen aannemen met een gezondheidsverleden of blijvende klachten. Maar toch moeten diezelfde werkzoekenden, ook na honderden negatieve sollicitaties, verder blijven doen. Hoewel ook de begeleider weet dat de voorgestelde vacatures enkel bij hoge uitzondering zullen leiden tot een job en dat soms ook toegeeft aan de werkzoekenden.

Daarnaast heb je nog de discriminatie op de arbeidsmarkt. Ben je wat ouder, niet van hier en werkt je lichaam niet volledig mee, is de kans dat werkgevers jou een kans geven ook nog eens kleiner. Soumaya heeft al honderd sollicitaties achter de rug en wil graag als maatschappelijke assistent of leerkracht werken. Maar volgens haar zal dat *“niet lukken met mijn hoofdzoek”*.

Ook Janne ervaart discriminatie op de arbeidsmarkt.

“Mijn leeftijd, 63 jaar, is doorslaggevend voor het niet vinden van een job, veel meer dan mijn kwalificaties. En ik kan nog niet op pensioen.”

Ondanks de gespecialiseerde in house begeleiding van GTB en de partnerwerking hebben werkzoekenden

het gevoel dat er onvoldoende of geen gespecialiseerde expertise is tijdens de begeleiding. Expertise die deze drempels probeert te overbruggen en hun kans op werk verhoogt ontbreekt. Standaardnummers worden herhaald.

Ondertussen gaat de activeringstrein door. Ook al wegen de negatieve antwoorden op de mentale gezondheid en is de kans op slagen soms minimaal. Zo is het aandeel dat uitstroomt naar werk bij +55-jarige werkzoekenden maar 3.5%. Bij alle werkzoekenden bedraagt dit 8.8%¹².

...

¹² Cijfers, steunpunt werk.

Conclusies

Langdurig werkzoekenden in beeld

We spraken 11.892 langdurig werkzoekenden aan. 2.372 werkzoekenden vulden de vragenlijst in. 2031 van hen voldeden aan de doelgroep van langdurig werkzoekenden. Dit is 17% van de beoogde doelgroep. De **hoge responsgraad** illustreert dat langdurig werkzoekenden zeer betrokken zijn bij hun traject.

Uit de achtergrondkenmerken blijkt dat we er ook in geslaagd zijn om profielen te bereiken die goed overeenkomen met de populatie van de langdurige werkzoekenden die zijn ingeschreven bij VDAB. We zien wel een ondervertegenwoordiging van respondenten jonger dan 35. Anderzijds stelden we geen oververtegenwoordiging vast van hooggeschoolden of personen zonder migratieachtergrond.

Ervaringen met de begeleiding

Zoekgedrag

Uit onze vragen naar de ambities van de langdurig werkzoekenden blijkt dat slechts een zeer klein aandeel aangeeft (3.84%) niet meer te willen werken. Dit aandeel neemt toe naargelang opleidingsniveau en indien de respondent reeds een lange loopbaan (+30j) achter de rug heeft. Wat meteen ook opvalt is dat 16.35% aangeeft wel nog te willen werken, maar in een gepaste job. Uit de diepte-interviews en groeps gesprekken blijkt eveneens dat de overgrote meerderheid wil werken maar nood heeft aan een aangepaste job of een werkbereidheid heeft die zich vertaalt in vrijwilligerswerk. Bovendien zegt ook 14% niet meer te kunnen werken omwille van gezondheidsredenen.

1 op 3 heeft extra toelichting gegeven bij de vraag naar hun ambities. Hieruit blijkt dat de respondenten verschillende barrières ervaren bij het zoeken naar werk.

Gezondheidsproblemen worden het vaakst genoemd als belemmering. Op de voet gevolgd door hindernissen bij het instappen in een opleiding. Bij de laaggeschoolden is de gezondheidsproblematiek doorslaggevend, waar 36% aangeeft dat dit een drempel vormt. Hoe hoger geschoold hoe minder gezondheid speelt. Leeftijd en gezondheid gaan vaak hand in hand maar toch wordt ook bij jongere langdurig werkzoekenden regelmatig de gezondheid aangevoerd als een belemmering. Andere zaken die naar boven komen zijn leeftijd, discriminatie, het gebrek aan kansen en de

zorg voor familieleden die werken onmogelijk maken of demotiveren om verder te zoeken. Deze cocktail bemoeilijkt hun zoektocht. Sommige ouderen gaven aan dat ze lang genoeg gewerkt hebben en dat het tijd is om het werk over te laten aan jongere mensen.

Het idee dat werkzoekenden 'niet willen werken' wordt hiermee doorprikt. Het is niet de wil die ontbreekt, maar het gebrek aan kansen en aangepaste jobs op de arbeidsmarkt door verschillende hinderpalen (leeftijd, zwakke gezondheid, het stigma van langdurige werkloosheid,...).

Opleiding

Uit de survey blijkt dat bijna 1 op 2 een opleiding volgt of reeds een opleiding afrondde (48.84%) en dat er duidelijk ook ruimte is voor de werkzoekende om zelf een voorstel tot opleiding in te dienen. Dat is positief. Anderzijds blijkt dat VDAB voor de werkzoekenden die het meest nood hebben aan competentieversterking, onvoldoende opleidingsopties aanmoedigt. Werkzoekenden hebben nog te vaak het gevoel dat ze **gedwongen worden knelpuntopleidingen te volgen** die niet aanleunen bij hun interesses of capaciteiten. Bovendien blijkt uit talloze getuigenissen dat ze tijdens of in het voortraject **geen gepaste informatie en begeleiding krijgen om vrijstellingen in orde te brengen**. Verder blijkt dat ook heel wat respondenten botsen op drempels (zoals kostprijs, te hoge voorwaarden, bereikbaarheid,...) om een opleiding te volgen.

Ook werden 107 respondenten (5.27%) geconfronteerd met het feit dat hun aanvraag voor opleiding werd geweigerd.

Omwille van de grote mismatch op de Vlaamse arbeidsmarkt is de inzet op competentieversterking enorm belangrijk. Het is daarom positief dat al 1 op 2 van de werkzoekenden actie ondernam om competenties te versterken. Anderzijds betekent dit dat ook 1 op 2 NIET heeft deelgenomen aan een competentieversterkende actie. Bovendien, zoals uit andere onderzoeken blijkt, zijn er nog veel drempels waardoor langdurig werkzoekenden hun weg niet vinden naar een opleiding of geweigerd worden als ze een opleiding willen starten. **Zelfs opleidingen tot het behalen van het middelbaar diploma worden geweigerd terwijl het behalen van het middelbaar diploma het toegangsticket is voor de arbeidsmarkt volgens het schoolverlatersrapport van VDAB.**

Het volgen van een (knelpunt)opleiding zonder uitstroom werkt tegelijk ook zeer demotiverend. Het volgen van een opleiding, zo ervaren ze, is onvoldoende om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen. Het is voor de groep van langdurig werkzoekenden vaak maar een eerste stap. Extra begeleiding is nodig, maar daar knelt het schoentje.

Begeleiding van VDAB en partners

Eerder zagen we dat er een grote wil is bij langdurig werkzoekenden om te werken, maar dat zij verschillende hindernissen ervaren in hun zoektocht naar werk. **Op de vraag of de begeleiding van VDAB op maat werkt en rekening houdt met deze drempels moeten we echter vaststellen dat hier niet altijd rekening mee gehouden wordt. Er zijn positieve elementen maar in het algemeen kunnen we concluderen dat de begeleiding onvoldoende is afgestemd op de noden van de langdurig werkzoekenden en ze geen rekening houdt met de specifieke hindernissen die zij ervaren.**

- ⋮ Kunnen we spreken over een intensieve dienstverlening afgestemd op de noden van de werkzoekende?

Positief is dat we zien dat personen met een handicap gericht worden doorgestuurd naar GTB.

Maar tegelijkertijd zien we ook draaideurmechanismen optreden waarbij 15.34% van de respondenten begeleiding hebben gekregen bij VDAB, GTB en een tenderpartner. Dit wijst erop dat een hoog aandeel van de werkzoekenden verschillende begeleidingen aan elkaar rijgen zonder finaal resultaat. Dit komt ook terug uit de kwalitatieve bevraging. Bovendien hebben de respondenten niet het gevoel dat de begeleiding bij een andere partner dan VDAB een andere aanpak of methodiek hanteert. Ze moeten vaak dezelfde standaardopdrachten uitvoeren waardoor een aanpak op maat uitblijft. Uit de antwoorden blijkt dat het **aanbod telkens opnieuw wordt ingezet zonder finaliteit.**

De vele wissels wekken ergernis op en geven het gevoel dat er geen persoonlijke begeleiding is. Er is geen continuïteit van begeleiding (door de tendering maar ook door personeelsverloop) noch een opbouw van dossierkennis. Zo blijkt als het dossier wordt overgedragen aan een andere partner of terugkeert naar VDAB.

Opvallend bovendien is dat 22.27% zegt geen begeleiding te volgen of volgde bij VDAB terwijl het hier om een preciaire doelgroep gaat met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Ook uit de kwalitatieve bevraging en toelichtingen wordt door verschillende werkzoekenden, doorheen de enquête, aangegeven dat zij begeleiding wensen maar VDAB hier niet op ingaat.

Verder geeft slechts 1 op 4 aan dat zij 5 keer of meer gecontacteerd werden voor een gesprek bij VDAB op 1 jaar tijd. In nog geen 50% van de gevallen verloopt zo'n contact via een fysiek gesprek (47.58%).

We kunnen dus niet spreken van een intensief aan-klampend begeleidingstraject. De werkzoekenden vragen om meer begeleiding en hebben duidelijk nood aan meer face-to-face dienstverlening.

- ⋮ **Is er een aanpak en/of aanbod op maat?**

Uit de cijfers blijkt dat verschillende opdrachten zeer vaak terugkomen, er weinig ruimte is voor een aanpak op maat en het aanbod niet afgestemd is op de noden van de werkzoekende (zie tabel 4.4.1 inhoud van de begeleiding). Uit de diepte-interviews en toelichting bij de antwoorden komen volgende knelpunten naar boven:

Partners geven zelfde opdrachten en begeleiding die reeds bij VDAB werden volbracht of bij een andere tenderpartner. Voor werkzoekenden voelt het aan alsof het een standaard nummertje is dat wordt afgevinkt in plaats van dat de opdrachten aansluiten bij de wensen, het jobdoelwit en de capaciteiten van de werkzoekende. Slechts 1 op 2 van de respondenten heeft het gevoel dat de begeleider verschillende opties voorstelt en 1 op 5 is van mening is dat de begeleider helemaal geen verschillende opties aanbiedt.

Werkzoekenden ervaren weinig inspraak in de gegeven opdrachten. Volgens hen is het éénrichtingsverkeer.

De begeleiding houdt geen rekening met medische problemen en de nood aan aangepaste jobs. De respondenten ervaren weinig empathie en expertise om gericht mee te zoeken naar jobs die haalbaar zijn.

Vanuit de activeringslogica worden werkzoekenden door VDAB aangespoord om volop te solliciteren op kortlopende contracten en interimcontracten waardoor zij een CV met gaten opbouwen wat vervolgens werkgevers afschrikt en zij het nog moeilijker hebben om een duurzame loopbaan op te bouwen.

- ⋮ **Arbeidsmarktcontext**

De drempels die werkzoekenden ervaren in hun zoektocht naar werk en de context waarin zij moeten solliciteren behoorde niet tot deze survey maar werd door de werkzoekenden zelf ingebracht. Ze ervaren het als een belangrijke 'missing link' in de begeleiding.

Leeftijdscdiscriminatie en discriminatie op basis van afkomst werd vaak aangehaald als een drempel.

Eenzijds hebben de respondenten begrip voor VDAB dat zij dit niet in de hand hebben maar anderzijds verwachten ze dat VDAB werkgevers hier op aanspreken of creatief uit de hoek komt om de discriminatie en vooroordelen te overbruggen. Bemiddelaars hebben de taak om vraag en aanbod naar elkaar toe te brengen maar werkzoekenden hebben niet het gevoel dat deze bemiddelingsopdracht wordt uitgevoerd.

Ondanks vele sollicitaties **wordt onvoldoende feedback gegeven**, wat demotiverend werkt. Vanuit de begeleiding komt hierop geen ondersteuning en moet de sollicitatietrein verder. Zonder de impact van de negatieve antwoorden op de mentale gezondheid in rekening te brengen.

De eisen van werkgevers sluiten vaak niet aan bij wat de werkzoekenden te bieden hebben.

‘Aangepaste jobs’ bestaan niet of onvoldoende. Vaak worden werkgevers afgeschrikt door gezondheidsproblemen, mentaal of fysiek, en willen vele geen mensen aannemen met een gezondheidsverleden of blijvende klachten. Toch moeten werkzoekenden, ook na honderden negatieve sollicitaties verder blijven doen. Ondanks een gebrek aan geschikte vacatures. Dat leidt tot demotivatie en een negatief zelfbeeld.

Vrijwilligerswerk in de begeleiding komt ook vaak terug in het onderzoek. Zoals reeds gezegd is de overgrote meerderheid bereid tot werken maar geeft ook een groot aandeel aan zich te willen inzetten als vrijwilliger, zodat zij zich nuttig kunnen maken voor anderen en de samenleving. **Wanneer dit vertrekt vanuit de wens van de werkzoekende is er geen probleem. Doorheen de survey kan echter worden opgemerkt dat vrijwilligerswerk meermaals wordt ingezet als een verplicht onderdeel van het begeleidingstraject. Dat gaat in tegen de geest van dit werk en holt het systeem uit.** Het verplicht inzetten van vrijwilligerswerk kan niet.

⋮ Wat doet de begeleiding met de respondenten?

Uit de cijfers blijkt dat een belangrijk aandeel (1 op 3) van de respondenten stress ervaart door de begeleiding vanuit VDAB of een partner. Nog geen 1 op 4 geeft aan dat ze zich geholpen voelen in de zoektocht naar een nieuwe job. Hieruit kunnen we **concluderen dat de respondenten zich onvoldoende gesteund voelen door VDAB in hun zoektocht naar werk en het wantrouwen geïnstitutionaliseerd is.** Hierdoor lukt het niet een vertrouwensband op te bouwen. Nochtans is een motiverende houding onontbeerlijk om goed te begeleiden.

20% van de respondenten heeft echter het gevoel onder druk te worden gezet en heeft het gevoel

hierdoor kansen te missen om een duurzame job te vinden die bij hun capaciteiten en jobdoelwit past.

Ook blijkt dat VDAB toeleidt naar trajecten zonder dat de degressiviteit wordt opgeheven waardoor werkzoekenden in precare financiële situaties terecht komen die er voor zorgt dat zij bv. opleidingen vroegtijdig moeten stopzetten.

Begeleiders zetten respondenten onder druk, geven aan de begeleiding stop te willen zetten of geven dat als ‘optie’. Eerder zagen we al dat veel respondenten geen vertrouwen hebben in de klachtenprocedure. Het stopzetten van de begeleiding heeft zware financiële gevolgen waardoor respondenten deze manier van werken ondergaan. Door de machtspositie die VDAB heeft voelen veel respondenten zich machteloos en kunnen daarom onvoldoende aangeven welke stappen zij wel willen zetten.

De inzet van stages

Uit de survey blijkt dat stages zowel qua inhoud als in finaliteit tekortschieten:

- Slechts bij 1 op 2 van de respondenten bleek aan de stage een duidelijk opleidingsplan te zijn gekoppeld;
- Slechts 6 op 10 van de respondenten zijn tevreden over de begeleiding die ze hebben gekregen tijdens de stage;
- Ook blijkt slechts bij 1 op 2 van de respondenten de stage aangepast te zijn aan hun jobdoelwit of hun noden;
- Ook uit de toelichting blijkt dat verschillende respondenten zich vragen stellen bij het nut van de opgelegde stage;
- Uit tabel 5.6 blijkt ook dat slechts 1 op 10 van de respondenten nadien een job hebben aangeboden gekregen bij de organisatie waar ze de stage hebben uitgevoerd. Aangezien het hier om respondenten gaat die nog steeds in de werkloosheid zitten is dit te verwachten, maar uit de toelichtingen bij de antwoorden en het kwalitatief luik van de enquête wordt het gebrek aan perspectief naar werk tijdens de stage regelmatig aangehaald. Velen voelen zich ingezet als goedkope werkkrachten zonder finaliteit en/of zonder dat er werkelijke competenties of werkervaring worden opgedaan die kunnen meegeenomen worden in hun verder traject;
- Uit het kwalitatieve luik komen onrustwekkende signalen dat verschillende werkzoekenden stage na stage aan elkaar rijgen in dezelfde sector en met dezelfde taakinhoud. De doelstelling van een begeleidingstraject moet zijn om zo snel mogelijk toe te leiden naar het (reguliere) arbeidscircuit. De opeenvolging van stages wijst erop dat stages hun doel missen en de werkzoekenden worden inge-

zet als goedkope werkkrachten zonder kans op uitstroom.

Deze enquête bevestigt dat er nood is aan een duidelijker opleidings- en begeleidingsplan voor werkzoekenden. Stages kunnen met een verschillende finaliteit worden ingezet (arbeids- of technische competenties ontwikkelen,...) maar het feit dat het bij 1 op 4 van de respondenten om een stage blijkt te gaan die ze al eerder uitoefenden en het feit dat de stages niet zijn aangepast aan het jobdoelwit of de noden van de werkzoekende wijst erop dat stages eerder worden ingezet als een standaardaanbod dan dat er een gericht actieplan wordt opgesteld waar een duidelijke finaliteit aan gekoppeld wordt.

Hierdoor lijken stages te worden herleid tot bezigheidstherapie of het inzetten van werkzoekenden als goedkope werkkracht. Dit heeft een weerslag op de mentale gezondheid van de werkzoekende die aan de slag is zonder gepast loon, opbouw van sociale rechten of uitstroom. Wat zeer demotiverend en ook als vernerderend wordt ervaren door de respondenten.

Algemene conclusies

‘Als je wil werken is er werk’ is een veelgehoorde slogan die voorbijgaat aan de hindernissen die werkzoekenden elke dag ervaren in hun zoektocht naar werk. De grote werkbereidheid en de wil om zich in te zetten in de samenleving vraagt om een aanpak die hen niet stigmatiseert maar wel een aanpak die vertrekt vanuit hun noden en rekening houdt met de bestaande drempels om de mismatch op de arbeidsmarkt weg te werken en de bemiddelingsopdracht tot een succes te maken.

De huidige begeleiding slaagt er onvoldoende in om de brug naar de arbeidsmarkt te maken. Er is nood aan meer ondersteuning, een aangepaste begeleiding op maat en redelijkheid in de aanpak die afgestemd is op de tewerkstellingskansen van langdurige werkzoekenden, specifiek voor hen die reeds een bepaalde leeftijd hebben bereikt en/of gezondheidsproblemen ervaren.

Ondanks een uitgebreide partnerwerking hebben werkzoekenden onvoldoende het gevoel dat er andere methodieken en aanpakken worden ingezet naargelang je profiel en wordt het aanbod te vaak herleid tot een gestandaardiseerde aanpak.

Het feit dat een belangrijk aandeel 22,27% van de werkzoekenden zegt geen begeleiding te ontvangen vanuit VDAB is niet te rechtvaardigen.

Bovendien blijkt dat te vaak verplicht wordt toegeleid naar vrijwilligerswerk en/of stages die enkel een

responsabiliseringsgedachte/workfare logica in zich dragen zonder uitstroom- of doorstroomresultaat.

De inspanningen van werkzoekenden moeten evenredig zijn aan de openheid en kansen tot aanwerving. Helaas zet VDAB hierbij enkel in op de aanbodzijde. Acties naar de vraagzijde worden onvoldoende ondernomen. **Ondanks de verscheidenheid van de partners waar VDAB mee samenwerkt kan uit de ervaringen afgeleid worden dat er nog steeds nood is aan specifieke en intensieve dienstverlening. De huidige herstructurering bij de intensieve dienstverlening van VDAB hypothekeert net de vraag voor een intensieve en goede dienstverlening. Er is nood aan meer tijd, ruimte, kennis en methodiek.**

De discriminatie die werkzoekenden ervaren met betrekking tot hun leeftijd, afkomst of gezondheids-toestand moet effectief aangepakt worden. VDAB is regisseur van de arbeidsmarkt en moet er op toezien dat de belemmeringen voor een efficiënte match tussen vraag en aanbod worden weggenomen. VDAB heeft dan ook een directe betrokkenheid en verantwoordelijkheid in het detecteren en signaleren van discriminatoire praktijken.

Aanbevelingen

Aanbevelingen naar VDAB

Begeleiding op maat die vertrekt vanuit de wensen en noden van de werkzoekenden

Voorzie voldoende discretionaire ruimte voor de bemiddelaars om een aanpak op maat te kunnen realiseren binnen een duidelijk rechten- en plichtenkader dat transparant is voor iedereen.

Vermijd 'standaard' nummertjes zoals het veelvuldig inzetten van sollicitatieopdrachten zonder succes. VDAB heeft sterke medewerkers die op maat van mensen kunnen werken. Zij hebben nood aan een afsprakenkader, niet aan een lijstje dat ze moeten afvinken. Er is nood aan richtlijnen hierover.

Zet de werkzoekende aan het stuur van zijn/haar traject

Voorzie voldoende ruimte en tijd om de wensen en noden van de werkzoekende in kaart te brengen en vertrek daaruit. **Vermijd eenrichtingsverkeer door hen aan het stuur te zetten van de volgende stappen in het traject.** Vertrek vanuit een coachende bemiddeling in plaats van een controlerende. Stimuleer zo het zelfvertrouwen.

Stem de begeleiding af op de problemen en tewerkstellingskansen van werkzoekenden

Bouw expertise op voor specifieke problemen die veelvuldig aanwezig zijn. Verschillende drempels en hindernissen zoals (leeftijds)discriminatie, gezondheidsproblemen, financiële problemen vragen specifieke expertise en methodieken. Standaardopdrachten die voor iedereen worden ingezet en geen rekening houden met de specifieke context waarin werkzoekenden zich bevinden hebben vaak weinig kans op succes. Laat ruimte toe voor specialisatie bij de VDAB personeelsleden en leid de bemiddelaars op zodat er kennis is 'over' de doelgroep maar ook kennis over 'hoe om te gaan met' de specifieke problemen die deze doelgroep ervaart. Personen op leeftijd honderden sollicitatieopdrachten laten uitvoeren want 'ooit zal het raak zijn' helpt hen niet vooruit. Stap af van kwantitatieve targets voor sollicitatieopdrachten en stem de opdrachten af op het profiel van de werkzoekende. Geef de voorkeur

...

¹³ pfile (vlaamsparlement.be)

aan gericht solliciteren.

Investeer in intensieve en persoonlijke trajecten

Langdurig werkzoekenden met meervoudige drempels zijn vragende partij voor meer begeleiding. Bemiddelaars van VDAB hebben onvoldoende ruimte om werkzoekenden met complexe problemen de ruimte en tijd te geven die ze vragen. In juni 2023 waren er 1924.35 VTE consulenten¹³. In september waren er 170.472 werkzoekenden zonder werk in bemiddeling. Dat betekent, kort door de bocht, dat elke consulent 88 personen begeleidt. Er zijn simpelweg onvoldoende dagen in de maand om elke maand 88 werkzoekenden minimaal 1x te zien. **Er is nood aan een gewogen caseload voor de bemiddelaars in intensieve dienstverlening zodat er voldoende ruimte is voor een intensieve bemiddeling voor diegene die er nood aan hebben.**

Investeer in correcte informatieoverdracht

Het correct informeren van werkzoekenden is de basisopdracht van VDAB. Vandaag slaagt ze er onvoldoende in om correcte informatie te geven. Dit kan onder andere vermeden worden door specialisatie toe te staan bij de bemiddelaars zodat correct kan worden doorverwezen naar de correcte persoon zodat bijvoorbeeld vrijstellingen voor opleidingen correct worden ingediend en werkzoekenden geen teleurstelling moeten ervaren wanneer de opleiding toch niet van start kan gaan.

VDAB moet rechtstreeks naar werkgevers stappen en hen op hun verantwoordelijkheid wijzen

De aanwervingskansen worden vaak door werkgevers belemmerd. Wat zich vertaalt in de schrale aanwervingsratio voor langdurig werkzoekenden. De inspanningen van werkzoekenden moeten evenredig zijn aan de openheid en kansen om deze groep aan te werven. Dit door middel van:

- **Maak van VDAB opnieuw een echte bemiddelaar door niet enkel opdrachten te geven aan werkzoekenden om te solliciteren maar ook zelf actief op zoek te gaan naar werkgevers en daar redelijke aanpassingen te bepleiten en af te dwingen.**
- Gezondheidsproblemen vormen een rode draad

doorheen dit onderzoek. Dit betekent dat veel werkzoekenden vandaag aangeven dat zij nood hebben aan aangepast werk. Ze merken een duidelijk verband op tussen leeftijd, afkomst, gezondheidsproblemen en de kansen die werkgevers willen geven.

- **Investeer in jobhunting of supported employment waarbij het sollicitatieproces wordt overgenomen door VDAB en er gericht op zoek wordt gegaan naar gepaste vacatures op maat en wens van de werkzoekende. Zo worden tegelijk werkgevers ervan overtuigd om aan jobcarving te doen en zo meer gepaste vacatures te creëren.** Bemiddelaars moeten meer ruimte krijgen om contacten met werkgevers te leggen, zodat zij wanneer nodig het sollicitatieproces kunnen overnemen. Hierdoor wordt de 'last' ook niet op de werkzoekende gelegd om aan de werkgever uitleg te geven over welke steunmaatregelen er allemaal bestaan (VOP, recht op redelijke aanpassingen,...) maar kan VDAB met de werkgever, vanuit de wensen van de werkzoekende, een job op maat creëren. VDAB kent de werkgever en de werkzoekenden, en kan zorgen voor een goede match.
- Slechte arbeidsvoorwaarden vormen een rem op motivatie en sollicitatiebereidheid. VDAB moet in zijn studiewerk, interne en externe communicatie dieper ingaan op deze krapte elementen, zodat het wegwerken van slechte arbeidsomstandigheden en voorwaarden een evenredig aandeel krijgen in de aanpak van de krapte.
- Effectieve beteugeling van inbreuken op leeftijdsdiscriminatie. VDAB beschikt over relevante databronnen en AI-opties om een gericht actieplan daaromtrent te kunnen uitwerken.
- Wederkerigheid van sollicitatiefeedback; het gebrek aan feedback van werkgevers aan sollicitanten is een oud zeer. VDAB moet werkgevers actiever bevragen over hoe de sollicitatie is verlopen en waarom zij bepaalde kandidaten niet geschikt vinden voor hun openstaande vacature.
- VDAB moet intensiever de vacatures die in hun beheer zijn controleren op te hoge vereisten en zo nepvacatures uitsluiten.

... **Investeer enkel in stages die een duidelijke finaliteit en afgebakend leertraject omvatten.**

VDAB heeft een verantwoordelijkheid om de werkzoekende uit een vicieuze cirkel van preciaire stageformules te houden. Stages moeten iets opleveren en tot werk leiden. Als iemand een stage aanvangt bij een bedrijf is het belangrijk dat er mogelijkheden zijn/uitzicht is op een vaste job. Responsabiliseer werkgevers hierin.

- **De duurtijd, rekening houdend met de doelstelling van de stage, moet tot een minimum worden beperkt.** De opleidingsplannen moeten duidelijker

worden opgesteld, met duidelijke te behalen doelstellingen en competenties die worden opgetekend in het loopbaandossier van de werkzoekende. De bemiddelaar controleert intensief of het opleidingsplan wordt uitgevoerd zodat de duurtijd van de stage tot een minimum kan worden beperkt.

- VDAB moet monitoren hoe stages op de werkvloer worden uitgevoerd en welke werkgevers vaak gebruik maken van stagiairs zonder finaliteit. **Werkgevers die vaak gebruik maken van het aanbod maar stagiairs nooit aanwerven komen op een zwarte lijst en worden tijdelijk uitgesloten van dienstverlening.**
- **Er moet een maximum aantal stages per werkloze worden bepaald of de combinatiemogelijkheden van verschillende stages moet worden beperkt.**

... **Initieer vrijwilligerswerk enkel op basis van vrijwilligheid en stel dit gelijk met andere werkplekleevormen**

Werkzoekenden die zich maatschappelijk inzetten moeten erkend worden (vrijwilligerswerk, mantelzorg...). Vrijwilligerswerk en andere maatschappelijke activering die zich niet automatisch laten vertalen in een klassieke arbeidsovereenkomst moeten **gelijkwaardig** zijn aan de VDAB-trajectonderdelen zoals wijk-werken en werkplekleevormen.

... **Hervorm het klachtensysteem**

Als je een klacht indient bij VDAB over een bemiddelaar moet dit vertrouwelijk blijven ten aanzien van de betreffende bemiddelaar. Laat werkzoekenden op anonieme wijze hun bemiddelaars evalueren.

... **Maak VDAB weer nabij en toegankelijk**

Herbekijk de digitale first contact- en bemiddelingsstrategie. Face-to-Face begeleiding creëert gemakkelijker de mogelijkheid om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Je bouwt er sterkere relaties mee uit en je kan non-verbale communicatie beter oppikken. In fysieke gesprekken komt al snel meer naar boven dan via vluchtige telefoongesprekken of e-mails.

Investeer in een nabijheidsstrategie voor VDAB. Er is nood aan meer lokale werkwinkels met voldoende lokalen die uitnodigen tot een diepgaand gesprek waarbij privacy wordt gegarandeerd.

In de communicatie (brief, e-mail, website) is laagdrempelig taalgebruik essentieel.

... **Een goede partnerwerking, geen draaideurmechanisme.**

Vermijd draaideurmechanismen waarbij werkzoekenden telkens doorgeschoven worden naar een nieuwe dienst of tenderpartner waar dezelfde opdrachten worden herhaald en er geen dossieroverdracht is. Door het opbouwen van voldoende kennis en expertise binnen VDAB zelf worden zulke 'dispatchingsproblemen' vermeden. **Er is nood aan een vaste bemiddelaar/dossierbeheerder die je dossier goed kent. Maak het idee van 'trusted advisor' effectief in de praktijk.**

Uit de getuigenissen blijkt dat er nog onvoldoende verschil is in de begeleidingsaanpak van de partners. **Er is nood aan een toeleidingswijzer gebaseerd op effectiviteitsmetingen zodat duidelijk is welke methode en welk aanbod het best kan ingezet worden voor wie.**

⋮ Opleidingen op maat van werkzoekenden

- Maak het volgen van een opleiding of een stage steeds lonend door o.a financiële drempels weg te werken.
- Maak werk van een echte opleidingsgarantie. Opleidingen die leiden tot een diploma van het secundair onderwijs moeten automatisch worden vrijgesteld.
- Net zoals dat werkzoekenden op zoek zijn naar jobs op maat zijn zij ook op zoek naar opleidingen op maat. Op dit moment worden opleidingen voornamelijk voltijds ingericht. Voorzie in een aanbod zodat werkzoekenden ook deeltijdse opleidingen kunnen volgen, zonder financiële consequenties.

Aanbevelingen ten aanzien van de Vlaamse en federale regering

Een terugkerend thema doorheen de enquête is het gegeven dat de respondenten een missing link ervaren tussen de begeleiding vanuit VDAB en haar partners, hun tewerkstellingskansen op de arbeidsmarkt en het aanbod van jobs.

Werkzoekenden die elke dag op zoek zijn naar een job merken al snel dat er iets scheelt met het aanbod van beschikbare jobs. Bij 1 op 2 van de huidige knelpuntberoepen vormen de loon- en arbeidsvoorwaarden o.a de reden van het knelpuntkarakter. 'Aangepaste jobs' bestaan niet of onvoldoende. Werkgevers worden afgeschrikt door gezondheidsproblemen, mentaal of fysiek, en willen geen mensen aannemen met een gezondheidsverleden of blijvende klachten. Maar toch moeten diezelfde werkzoekenden, ook na honderden negatieve sollicitaties, verder blijven doen. Hoewel ook de begeleider weet dat de voorgestelde vacatures enkel bij hoge uitzondering zullen leiden tot een job en dat soms ook toegeeft aan de werkzoekenden.

VDAB is regisseur van de arbeidsmarkt en moet er

op toezien dat de belemmeringen voor een efficiënte match tussen vraag en aanbod worden weggenomen maar heeft maar een beperkte invloed op hoe de vraag naar arbeidskrachten zich organiseert. De verantwoordelijkheid om ook de vraagzijde van de arbeidsmarkt te sturen ligt bij de werkgevers en de overheid.

Er is nood aan een activeringsbeleid dat rekening houdt met de drempels die langdurig werkzoekenden ervaren. De regering moet de drempels naar werk aan beide kanten van de arbeidsmarkt aanpakken in plaats van enkel te focussen op de werkzoekenden. Werkloosheid is geen keuze. Er moet weer een evenwicht worden gevonden in het rechten en plichten verhaal. Jarenlange besparingen leiden tot minder ondersteuning van werkzoekenden terwijl de nood net groter wordt. Zolang de vraagzijde niet wordt aangesproken zullen gepaste vacatures uitblijven.

Breng het rechten en plichten verhaal beter in balans door niet enkel werkzoekenden af te rekenen op beschikbaar zijn, maar ook de drempels bij werkgevers en in vacatures aan te pakken. Dit is niet alleen een moreel onevenwicht, het maakt de matching tussen vraag en aanbod ook een oneerlijke strijd. Binnen de activering worden alle verantwoordelijkheden bij de werkzoekenden gelegd. Zowel in responsabilisering en sanctioneren. Bij werkgevers wordt alleen een (financieel) stimulerende aanpak gehanteerd. Enige balans is daarom noodzakelijk.

1. Investeer in werkbare jobs

Er moet substantieel worden ingezet op werkbare jobs en het bestrijden van ziekmakende jobs. De strijd tegen ziekmakende jobs is het activeringsverhaal van de 21e eeuw.

- Werkgevers zouden ook meer moeten bijdragen indien ze manifest tekortschieten op vlak van kwalitatieve tewerkstelling, (bovenmatig gebruik van interim of te weinig initiatieven op het vlak van re-integratie van mensen met een beperking bijv.), te controleren via o.a. de RSZ en haar Beheerscomité, net zoals er een bonus/malussysteem bij arbeidsongevallen ingevoerd moet worden.
- Creëer een werkbaarheidsfonds waarin structureel budget wordt voorzien voor het ontwikkelen van sectorale modellen van werkbaar werk. Zo kunnen sociale partners zelf maatregelen en premies uitwerken op maat van hun sector.

2. Realiseer een werkgarantie

Iedereen heeft recht op een goede job en de overheid moet dit recht waarborgen door een werkgarantie in te voeren. Er is nood aan een ondersteunings- en innovatiebeleid dat erop gericht is aangepast werk te creëren.

Dit kan door het subsidiebeleid aan te pakken en te investeren in de sociale economie en zones zonder langdurige werkloosheid.

We zien immers dat de sociale economie ook niet voor iedereen toegankelijk is doordat werkzoekenden niet voldoen aan de toegangsvoorwaarden. Er moet daarom meer werk worden gemaakt van lokale tewerkstellingsinitiatieven zoals Buurten zonder langdurige werkloosheid naar het Franse idee van de territoire zero chomeur longue durée.

3. Evalueer en optimaliseer de doelgroepmiddelen

Doelgroepverminderingen voor kwetsbare groepen zijn enkel effectief in het voorzien van duurzame tewerkstelling als dit gecombineerd gaat met begeleiding, opleiding en voldoet aan specifieke kwalitatieve voorwaarden.

4. Herinstalleer een werkhervattingstoelage voor oudere werkzoekenden

Installeer een werkhervattingstoelage voor oudere werkzoekenden door te voorzien in een maandelijkse premie die aan 55+ werkzoekenden wordt gegeven indien zij terug aan de slag gaan.

5. Installeer een retentiepremie

Geef aan werknemers, die beslissen om naar een minder zware functie over te stappen binnen of buiten het bedrijf, een premie om mogelijks inkomensverlies te compenseren. Wie door de zwaarte van het werk zijn huidige functie niet kan invullen, kan met die premie aangemoedigd worden om actief te blijven in een andere gepaste functie bij de huidige of nieuwe werkgever. Zo krijgen zij een financiële stimulans om over te stappen naar een job die lichter is maar die wel vol te houden is tot aan het pensioen.

6. Schaf de degressiviteit af van de werkloosheidsuitkering

Degressiviteit leidt enkel tot preciaire financiële situaties en legt een hypotheek op een duurzame integratie op de arbeidsmarkt. De sociale zekerheid moet een dam opwerpen tegen armoede en mag ze niet zelf faciliteren.

7. Voer structurele praktijktesten in tegen discriminatie op de arbeidsmarkt

Praktijktesten moeten gemakkelijker kunnen ingezet worden om discriminatie te bewijzen. Geef aan de inspectiediensten de bevoegdheid om deze testen structureel en proactief uit te voeren.

Een uitgave van
Vlaams ABVV
ABVV Vorming & Actie
Force, sterk in weerwerk

Met de steun van
Vlaanderen

Publicatie
November 2023

Foto cover
© Shutterstock

Verantwoordelijke uitgever
Caroline Copers, Hoogstraat 42, 1000 Brussel

