

# Ga **fluitend** naar je **werk**



**Monitoring** van de **loopbaancheque**  
4 jaar na lancering



Meer info op [vdab.be](http://vdab.be)  
of bel **0800 30 700**

**VDAB**

samen sterk voor werk



# INHOUDSTAFEL

<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2. Facts &amp; figures</b>	<b>6</b>
2.1 Verbreding van de markt	6
2.2 Bereik, duurtijd en demografische gegevens	12
<b>3. Het Besluit van de Vlaamse Regering</b>	<b>22</b>
3.1 Belangrijkste wijzigingen in het nieuwe BVR	23
3.2 Budget	31
3.3 Kansengroepen en stimuleringsfinanciering	35
<b>4. De werking van VDAB afgestemd op het BVR</b>	<b>35</b>
4.1 Communicatie van VDAB	36
4.2 Communicatiecampagnes	40
4.3 Tevredenheidsmeting	44
4.4 Bevraging van de loopbaancentra	49
4.5 Kwalitatieve monitoring (Kwalimon)	54
4.6 Financiële audit	57
4.7 Klachtenbeheer	58
4.8 Onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque	60
<b>5. Conclusies</b>	<b>62</b>

# INLEIDING

## 1. Situering

Per 1 juli 2013 werd een vernieuwd loopbaanlandschap gelanceerd. Sinds dan is VDAB regisseur van het loopbaanlandschap. Vier jaar na datum levert VDAB een rapport met monitoringscijfers op. Hierbij worden cijfergegevens bijgewerkt en de conclusies uit het evaluatierapport, 2 jaar na lancering herbekeken.

Loopbaanbegeleiding dient bij te dragen tot het bereiken van de doelstellingen van het Pact2020. Loopbaanbegeleiding is een cruciaal element in het realiseren van 'meer mensen aan de slag, in meer werkbare jobs en in gemiddeld langere loopbanen'

Het aanbod van loopbaanbegeleiding via loopbaancheque kadert binnen het loopbaanakkoord dat op 17 februari 2012 tussen de Vlaamse Overheid en de sociale partners is afgesloten. Loopbaanbegeleiding staat in dit akkoord als een van de cruciale beleidsinstrumenten voor werkenden. Inhoudelijk stuurt dit akkoord vooral aan op marktverbreding en het realiseren van een groeiscenario.

Dit loopbaanakkoord stelt dat er een blijvende mogelijkheid dient te zijn van periodieke, meer uitgebreide loopbaanbegeleiding. Het volgen van loopbaanbegeleiding is een recht voor iedere werkende, gebeurt op eigen initiatief en mondt uit in een POP (persoonlijk ontwikkelingsplan) dat medebepalend kan zijn voor de cofinanciering van opleidingen via opleidingscheques.

De doelstelling van marktverbreding was 2 jaar na lancering ruimschoots gerealiseerd en de daarop volgende twee jaar werd deze trend voortgezet. De loopbaancheque heeft van loopbaanbegeleiding een begrip in Vlaanderen gemaakt terwijl dat op zijn beurt de markt verder aanzwengelt. Vooral de toename van het aantal onderaannemers is een opvallend feit van de afgelopen 2 jaar.

Juist omwille van deze marktverbreding onderstrepen we hier nogmaals de algemene beleidsdoelstelling, met name het verbeteren van de inzetbaarheid en de flexibiliteit op de arbeidsmarkt van werknemers en zelfstandigen te verhogen. Het is hierbij nodig dat het zelfvertrouwen en zelfsturend vermogen van de werkenden wordt verhoogd. Dit maakt dat zij makkelijker transities op de arbeidsmarkt kunnen maken.

In de evaluatie van 2015 zijn enkele aanbevelingen gedaan in functie van de kwaliteitsgarantie van de service. Vanuit vaststellingen dat de loopbaancheque ook wordt gebruikt voor andere diensten zoals outplacement, opleiding, andere vormen van begeleiding ed. werd benadrukt dat de dienstverlening in het kader van bedrijfsprocessen enerzijds en de loopbaancheque anderzijds principieel gescheiden moeten blijven. Het leek ons noodzakelijk om het BVR (Besluit van de Vlaamse Regering) uit te breiden met standpunten rond misbruik en dit te voorzien van een beschrijving, die een afbakening maakt van loopbaanbegeleiding ten aanzien van andere diensten.

Deze aanbevelingen uit het evaluatierapport, 2 jaar na lancering, werden opgevolgd en leverden nieuwe inzichten in de werking van het landschap. Sommigen hiervan leidden tot verbeteringsacties, die VDAB binnen haar bevoegdheid meteen kon doorvoeren. Andere suggesties vormden onderwerp van verdere

besprekingen op diverse beleidsfora. Nog andere aanbevelingen behoeften een juridisch kader en dienden te worden ingebouwd en verankerd in het BVR. Vooral deze verscherpte afbakening en duidelijkere beschrijving van loopbaanbegeleiding met accent op de einddoelstelling ervan beoogt een sterkere controle op de kwaliteit van de dienstverlening. Hierdoor wordt een oneigenlijk gebruik ook sanctioneerbaar vermits VDAB reeds bevoegd is om de uitbetaling van de loopbaancheque geheel of gedeeltelijk terug te vorderen.

Er werd naar aanleiding van de besprekingen op het VESOC beslist de stimuleringsfinanciering voor het begeleiden van werkenden uit de kansengroepen als maatregel te behouden. Deze stimuleringsfinanciering is een minimale incentive voor de centra die hun focus op kansengroepen hoog houden. Ze behoren hiertoe indien ze de drempel van minimum 30 % van de klanten behorend tot kansengroepen bereiken. Daarbij is het voorstel weerhouden dat minimaal 20 loopbaanbegeleidingen moeten worden aangetoond om recht te hebben op deze stimuleringsfinanciering. De mogelijkheid om, via een toewijzingsinstrument, opgeleverd vanuit het ESF-project om een derde en vierde loopbaancheque toe te wijzen aan een beperkte groep van behoeftigen, werd niet weerhouden.

In overleg met de sociale partners en het Kabinet van de Vlaamse minister van Werk en op basis van de aanbevelingen van VDAB uit het evaluatierapport, 2 jaar na lancering, werd een ontwerp van wijzigingsbesluit opgemaakt. Dit ontwerp werd via een bevraging bij een representatieve steekproef van de loopbaancentra afgetoetst en dit heeft geleid tot een voorstel van aanpassing van het BVR van de loopbaancheques.

Gezien er de voorbije jaren een evolutie heeft voorgedaan op het terrein van de loopbaancentra als gevolg van de regelgeving in kader van loopbaanbegeleiding en de introductie van de loopbaancheque, is de financiering van de maatregel loopbaanbegeleiding als een steunmaatregel van sociale aard aan individuele gebruikers te verantwoorden en bijgevolg verenigbaar met de Europese interne markt. Een gevolg hiervan is dat de maatregel rond loopbaanbegeleiding niet langer wordt beschouwd als een dienst van algemeen economisch belang maar als consumentensteun. Dit vroeg dan wel een juridische herformulering via een wijzigingsbesluit.

De output van de financiële controle in het VDAB auditrapport werd op 22 september 2016 opgeleverd en werd op vraag van de sociale partners opnieuw afgetoetst aan de hand van een reële steekproefsgewijze controle ter plaatse. Doel van deze financiële controle(s) op de inkomsten en uitgaven van loopbaanbegeleiding is een antwoord te vinden op de vraag of er sprake is van over- of ondercompensatie bij deze maatregel.

Bovenstaande elementen leidden tot het wijzigingsbesluit dat definitief is goedgekeurd op 13 oktober 2017 door de Vlaamse Regering.

De wijzigingen in het BVR zijn door de Vlaamse Regering aan de loopbaancentra gecommuniceerd en uitgebreid toegelicht in een aangepast draaiboek. Voor een aantal van deze wijzigingen is er voor de reeds gemandateerde loopbaancentra en hun onderaannemers een overgangperiode voorzien tot 30 juni 2018.

Dit maakt dat we na 4 jaar werking op een moment staan om terug te kijken op de evoluties van de afgelopen 2 jaar. Dit monitoringsrapport heeft als voornaamste doel de loopbaancentra, de sociale partners en de beleidsmakers tussentijds te informeren met een stand van zaken.

Vooreerst schetsen we hieronder de algemene principes met name de rechten en de plichten van de burger en de loopbaancentra eigen aan deze maatregel.

## 2. Loopbaanbegeleiding via loopbaancheque: recht en voorwaarden

### Voor wie?

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

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

Personen in outplacement worden in principe uitgesloten van het recht op loopbaanbegeleiding. Voor of na het afronden van outplacementbegeleiding, kan een werkende beroep doen op loopbaanbegeleiding. Van belang is dat de aanvraag van de loopbaancheque op initiatief is van de werknemer.

### Wat?

De werkende heeft recht op 2 pakketten loopbaanbegeleiding van vier uur. Naast de effectieve begeleiding zal de dienstverlener ook gratis informatie met betrekking tot de dienstverlening aanbieden aan de klant en indien de klant dit wenst, voorzien in een gratis nazorggesprek tot minstens 12 maanden na de beëindiging van het afsluitend gesprek. De output van de loopbaanbegeleiding is een POP na elke loopbaancheque. Achterliggende doelstelling van dit aanbod van 8 uur, opgesplitst in twee maal vier uur is effectief maatwerk aan de klanten aan te bieden om hun loopbaanvraag op te lossen.

Nieuw vanaf november 2017 is de expliciete beschrijving van loopbaanbegeleiding en een duidelijkere afbakening het nazorggesprek, dat duidelijker is gedefinieerd qua duur en inhoud.

### Bij wie?

Alle organisaties die voldoen aan een aantal voorwaarden kunnen een mandaat krijgen. Hiervoor dienen zij een aanvraagdossier in bij VDAB. Een mandaat geldt voor 6 jaar, maar kan nadien verlengd worden via een nieuwe aanvraag. Een organisatie kan op elk moment instappen in het systeem door een mandaat aan te vragen.

### Financiering?

De werkende kan bij VDAB een loopbaancheque aanvragen voor loopbaanbegeleiding. De persoonlijk bijdrage bedraagt 40 euro per cheque. De waarde van de loopbaancheque bedraagt 550 euro (excl. BTW). Elk effectief gepresteerd loopbaangesprek wordt vergoed op basis van de registratie (minimaal per half uur) door het loopbaancentrum. .

### Kansengroepen

Om het bereik van kansengroepen te stimuleren wordt voorzien in een stimuleringsfinanciering. Elk centrum dat hierop beroep wenst te doen, dient minimum 2 jaar professionele ervaring in het werken met kansengroepen aan te tonen. Jaarlijks wordt berekend of de minimum norm van 30% werkenden uit de kansengroepen op het totaal aantal begeleidingen is bereikt. Deze stimuleringsfinanciering is bedoeld om enerzijds meer promotie te voeren bij kansengroepen om loopbaanbegeleiding te volgen en anderzijds om de methodieken en tools aan te passen op maat van iemand uit de kansengroepen. Nieuw vanaf november 2017 is een bijkomende voorwaarde voor het in aanmerking komen van de stimuleringsfinanciering, met name een minimum van 20 begeleidingen op jaarbasis door het loopbaancentrum.

### Kwaliteit/controle/monitoring?

Alle centra dienen een aanvraagdossier in, waarin zij aantonen te voldoen aan de vereiste voorwaarden. Gedurende de mandaatperiode van 6 jaar gaan projectopvolgers van VDAB op meerdere tijdstippen na of een gemandateerd centrum nog steeds voldoet aan de voorwaarden.

### 3. Monitoring

Zoals gesteld levert VDAB deze monitoring vier jaar na lancering van de loopbaancheques op. Deze monitoring heeft als doel de diverse beleidsfora te informeren en transparantie te bieden aan de loopbaancentra.

Deze monitoring integreert de conclusies en aanbevelingen van de evaluatie, twee jaar na lancering van de loopbaancheque. Deze aanbevelingen hebben geleid tot een inhoudelijke nuancering en juridische verankering in het net goedgekeurde wijzigingsbesluit BVR 13 oktober 2017. De praktische vertaling van de wijzigingen zal in de volgende maanden gebeuren. Op basis van de reacties van de markt zullen inzichten pas in een volgende evaluatie in kaart worden gebracht.

Deze monitoring omvat vooreerst een rapportering van de stand van zaken en de evolutie van de marktverbreding, bereik, duurtijd, demografische gegevens, ed. Ze geeft ook een zicht op de tevredenheid over de dienstverlening, de output van de kwalimon bij de loopbaancentra, de controle op ongeoorloofd gebruik, de communicatie-acties ed.

In deze monitoring zet VDAB alle BVR-aanpassingen, alsook de argumentatie hiervoor op een rij. Deze wijzigingen worden uitgebreider toegelicht en nauwer omschreven in het draaiboek voor de gemandateerde loopbaancentra.

VDAB werd gevraagd om de dienstverlening, inclusief het bereik van de kansengroepen te monitoren en dit per kansengroep.

Doorheen dit rapport lichten we per onderdeel de door VDAB ondernomen relevante acties en/of engagementen toe.

# FACTS & FIGURES

## 2.1 VERBREIDING VAN DE MARKT

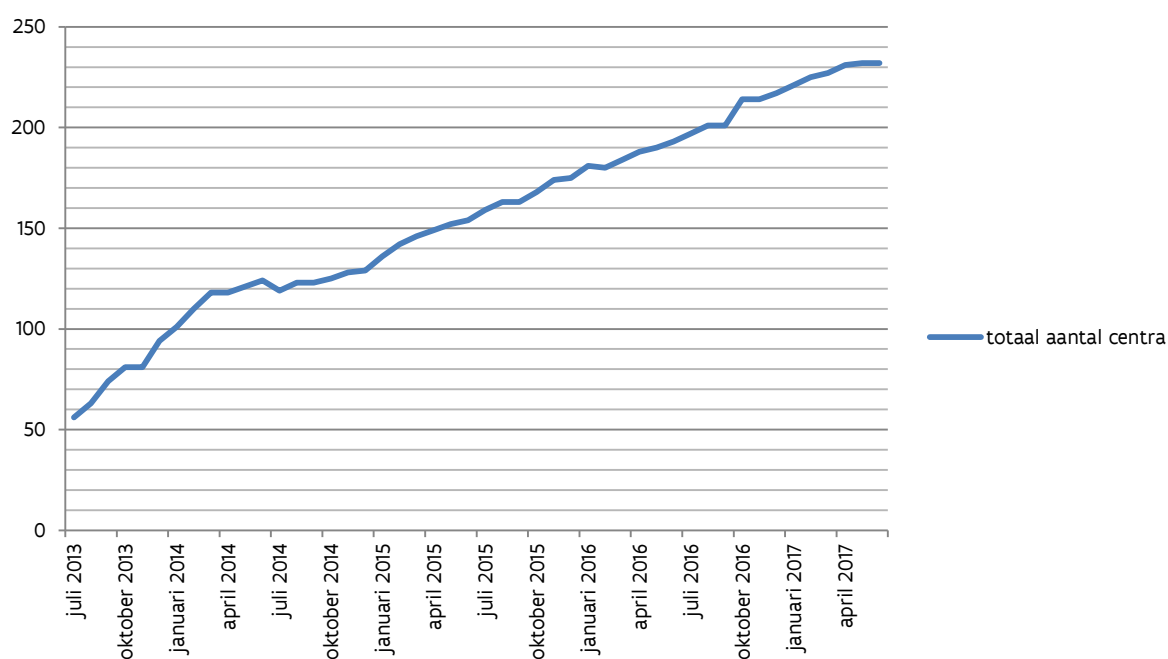
### Situering

Met de invoering van de loopbaancheques werd door het beleid een verbreding van de markt vooropgesteld. In het voormalige landschap waren er 18 erkende ESF-promotoren met samen 32 loopbaancentra. Na twee jaar werking bestond het loopbaanlandschap uit 153 loopbaancentra. De doelstelling van marktverbreding van 15% na één jaar was toen reeds ruimschoot bereikt. Het doel hiervan is een grotere diversiteit in het aanbod.

### Observaties

#### Aantal loopbaancentra

De groei van de markt nam gedurende de voorbije twee jaar nog verder toe. In de periode tussen juli 2015 en juni 2017 startten nog eens 79 gemandateerde loopbaancentra. Dit brengt het totaal van gemandateerde loopbaancentra eind juni 2017 op 232 en er komen nog steeds nieuwe loopbaancentra bij.



Grafiek 1: Aantal gemandateerde loopbaancentra overheen de afgelopen 4 jaar.

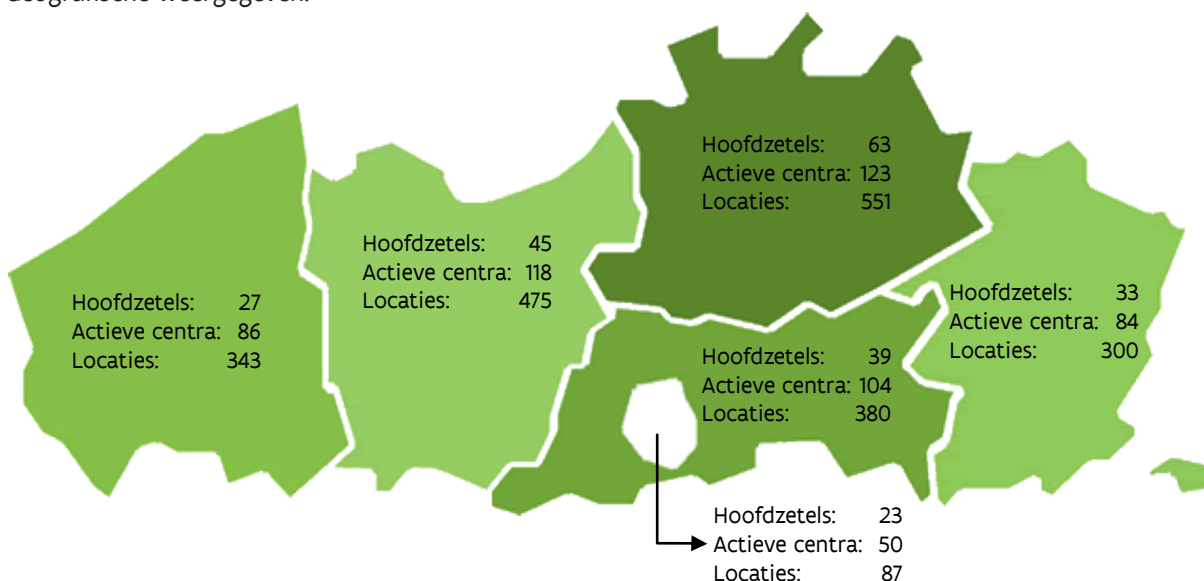


## Aantal vestigingen

	Aantal hoofdzetels	Aantal actieve centra	Aantal vestigingen	% vestigingen
Antwerpen	63	123	551	25,8%
Limburg	33	84	300	14%
Oost-Vlaanderen	45	118	475	22,2%
Vlaams-Brabant	39	104	380	17,8%
West-Vlaanderen	27	86	343	16%
Brussel	23	50	87	4%
buiten Brussel/Vlaanderen	2	0	0	0%

Tabel 1: aantal hoofdzetels per provincie, aantal centra dat actief is per provincie, aantal vestigingen per provincie op 1 juli 2017.

Geografische weergegeven:

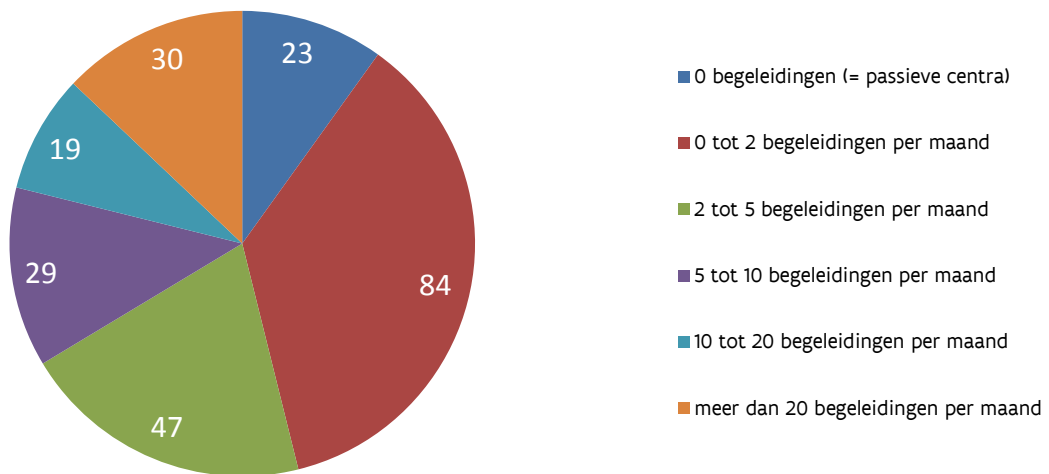


Eind juni 2017 zijn er 232 gemandateerde loopbaancentra met 2.136 vestigingen. Het aantal vestigingen is echter nooit 100% correct. Hiervoor zijn twee redenen: sommige loopbaancentra annuleren niet altijd hun niet meer geldige vestigingen, ook al vraagt VDAB dit met aandrang. Sommige centra hebben zogenaamde 'mobiele' loopbaanbegeleiders, die flexibel tot bij de klant komen en geven al dan niet deze satellietadressen op als vestiging. Met 2.136 vestigingen beschikt de burger over gemiddeld bijna 12 contactpunten van loopbaancentra in een straal van 5 km.

## Diversiteit van aanbod van loopbaancentra

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

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



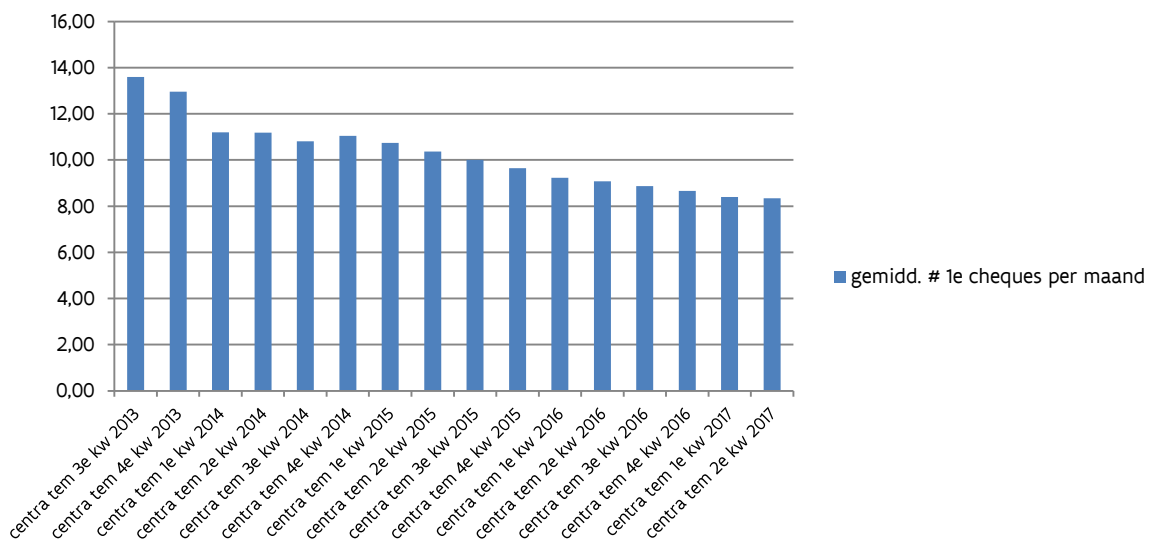
Grafiek 2: grootte van de centra (uitgedrukt in gemiddeld maandelijks aantal gestarte begeleidingen in het afgelopen jaar).

Eind juni 2017 zijn er 232 gemandateerde centra. Hiervan zijn 23 centra passief (10% van alle centra). Onder passieve centra begrijpen we centra die geen gebruik maken van hun mandaat om begeleidingen te doen (13), centra die recent gemandateerd zijn en nog geen begeleidingen hebben geregistreerd (5) en centra die in het voorbije jaar geen begeleidingen hebben gestart (5).

De 209 actieve centra hebben van juli 2016 tot eind juni 2017 gemiddeld 9,72 begeleidingen per maand opgestart (eerste cheque) (rekening houdend met het aantal maanden dat elk centrum actief is). De mediaan ligt op 3,00 begeleidingen per maand. 84 centra (of 40% van de actieve centra) halen minder dan 2 begeleidingen per maand. 52 centra (24,9% van de actieve centra) halen meer dan het gemiddeld maandelijks aantal begeleidingen (9,72).

Deze cijfers liggen allemaal volledig in lijn met de evaluatie van 2015.

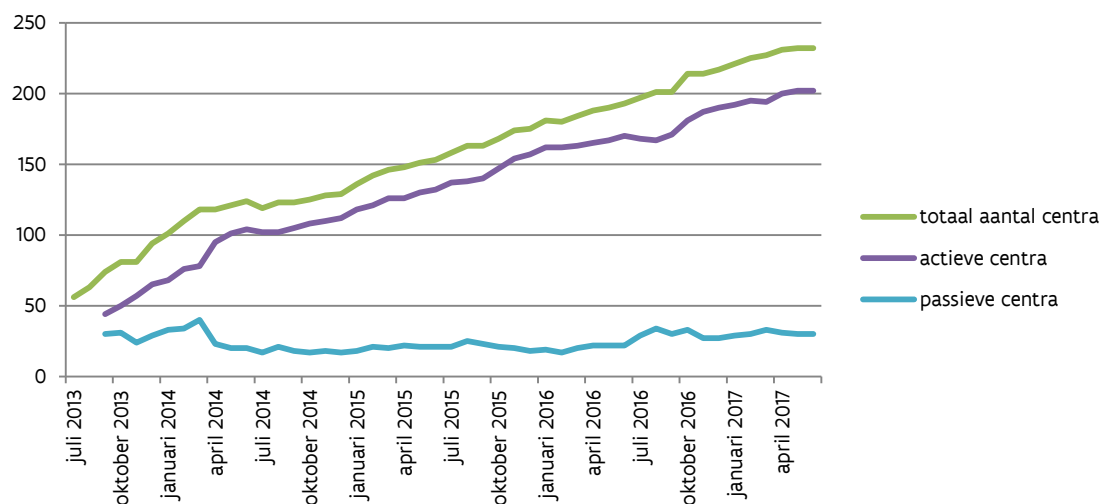
### Evolutie van de grootte van de centra



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

In de grafiek wordt het gemiddelde van het aantal begeleidingen per maand weergegeven voor alle centra die in een bepaald kwartaal actief waren. Uit de grafiek blijkt duidelijk dat er een evolutie is naar steeds kleinere centra. Kleiner betekent hier minder begeleidingen per maand.

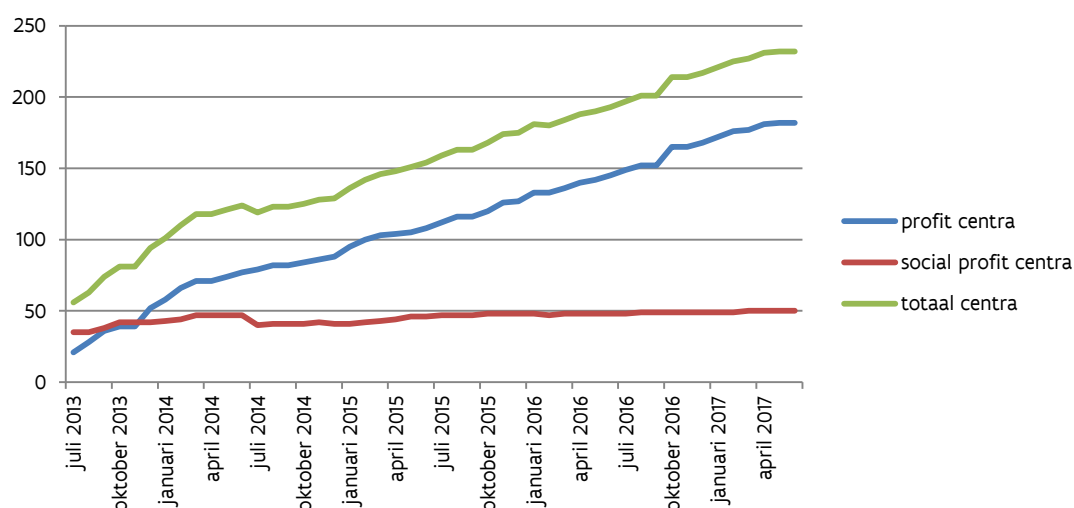
### Evolutie passieve centra



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

Naast de steeds groeiende groep actieve centra blijven er continu een twintigtal passieve centra. Eind juni 2017 zijn dit er 23. Hiervan zijn er 13 'structureel' passieve centra die in onderling overleg uit de zoekrobot voor de burger zijn verwijderd en pas na contactname met VDAB terug kunnen starten met loopbaanbegeleiding. De overige 10 passieve centra zijn recent gemandateerde centra die nog geen begeleidingen hebben opgestart (5) en centra die in het afgelopen jaar geen begeleidingen hebben gedaan (5). Deze laatste groep wordt door de provinciale medewerkers verder opgevolgd.

### Evolutie profit / social-profit loopbaancentra



Grafiek 5: Evolutie van aantal gemandateerde centra: profit centra, social-profit centra en totaal.<sup>3</sup>

De toename van het aantal loopbaancentra situeert zich vooral bij de profit centra. Het aantal social-profit centra blijft vrij constant.

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

## Diversiteit van de loopbaancentra

De diversiteit van de aanbieders van loopbaanbegeleiding blijkt verder uit een aantal bevindingen uit de bevraging van de loopbaancentra (juni 2017).

- 93,3% van de bevraagde loopbaancentra biedt naast loopbaanbegeleiding ook nog andere diensten aan. 6,7% van de loopbaancentra biedt geen andere diensten aan en doet uitsluitend loopbaanbegeleiding.
- Uit de antwoorden op de bevraging bij loopbaancentra blijkt dat zij volgende andere diensten ook aanbieden:

	2015	2017
Opleiding & training	67%	68%
Andere vorm van coaching	68%	67%
HR consultancy	51%	49%
Outplacement	66%	45%
Dienstverlening voor werkzoekenden	22%	24%
Recrutering & Selectie	6%	n.v.t.
Juridisch advies	4%	5%
Studiekeuzebegeleiding	3%	3%
Therapie	n.v.t.	5%

Tabel 2: Vergelijking tussen de bevraging in 2015 en 2017 m.b.t. de diensten die loopbaancentra aanbieden naast loopbaanbegeleiding.

Er zijn weinig verschuivingen in dit lijstje ten opzichte van de evaluatie in 2015. Sommige diensten worden slechts één of enkele malen vermeld: o.a. cranio-sacrale therapie, ervaringsbewijs, financieel advies, headhunting, interim management, sollicitatietraining, kiné, lezingen, NLP, gespecialiseerde trajectbepalingen, conflictbemiddeling, opvoedingsondersteuning ...

Het gemiddeld aantal voltijdse equivalente personeelsleden bij de bevraagde loopbaancentra ligt op 1,4 VTE's. Eigen personeel van loopbaancentra werkt gemiddeld 60% van zijn werktijd voor loopbaanbegeleiding.

Minder dan de helft (45%) van de bevraagde loopbaancentra werkt niet met onderaannemers terwijl de overige 55% dit wel doet. Het gemiddeld aantal onderaannemers bij die centra ligt op 8,45. Zowel het aandeel centra dat met onderaannemers werkt als het gemiddeld aantal onderaannemers per centrum is sterk toegenomen sinds de vorige bevraging in 2015.

Een voorzichtige extrapolatie van de resultaten van deze bevraging van de loopbaancentra doet ons schatten dat momenteel ongeveer 1396 personen actief zijn in loopbaanbegeleiding. Van deze 1396 zijn er ongeveer 456 loopbaanbegeleiders in loondienst en ongeveer 940 onderaannemers.

## Stappen en acties

De centra die het afgelopen jaar geen begeleidingen hebben geregistreerd worden gecontacteerd door de provinciale opvolgers en bevraagd naar hun verdere intenties met betrekking tot hun mandaat. Na bevestiging van het centrum dat geen begeleidingen plaatsvonden wordt in samenspraak met hen beslist om hen te schrappen van de lijst van actieve centra. Dit heeft als belangrijkste gevolg dat ze geschrapt worden op de website van de VDAB. Ze blijven wel gemandateerd en kunnen weer opstarten als ze hiervoor zelf het initiatief nemen. Bij opnieuw opstarten van die centra zullen de voorwaarden weer worden gecontroleerd. Ze hoeven echter niet opnieuw te worden voorgedragen aan de Raad van Bestuur en de Minister. Door deze werkwijze kon VDAB reeds 10 van de 23 passieve centra van de lijst met (actieve) centra halen.

## Bevindingen

Het landschap is sinds de start in juli 2013 gegroeid van 32 loopbaancentra naar 209 actieve loopbaancentra (op 1 juli 2017).

De verbreding van de markt was reeds een feit na 2 jaar. Toen was het aantal actieve loopbaancentra al verviervoudigd. Het objectief van verdubbeling van het aantal loopbaancentra tegen 2016 was toen al ruimschoots gerealiseerd.

Deze trend heeft zich verder gezet. Indien we de 10 passieve centra in mindering brengen, zien we 4 jaar na lancering van de loopbaancheques bijna een verzevenvoudiging van de markt t.o.v. de ESF- periode.

Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en divers. Na vier werkingsjaren zijn er 209 actieve loopbaancentra met 2136 vestigingen verspreid over Vlaanderen. Ten opzichte van het oude landschap is dit bijna een verzevenvoudiging van de markt.

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

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

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

Bovendien lijkt de productzetting van de loopbaancheques niet altijd conform de beleidsdoelstellingen. Door middel van enkele aanpassingen in het BVR, o.a. een fine-tuning van de beschrijving van loopbaanbegeleiding wordt een bijsturing gemaakt. VDAB zet deze bijsturing om in de praktijk en brengt op die manier alle actoren in dit loopbaanlandschap (centra én onderaannemers) meer op één lijn.

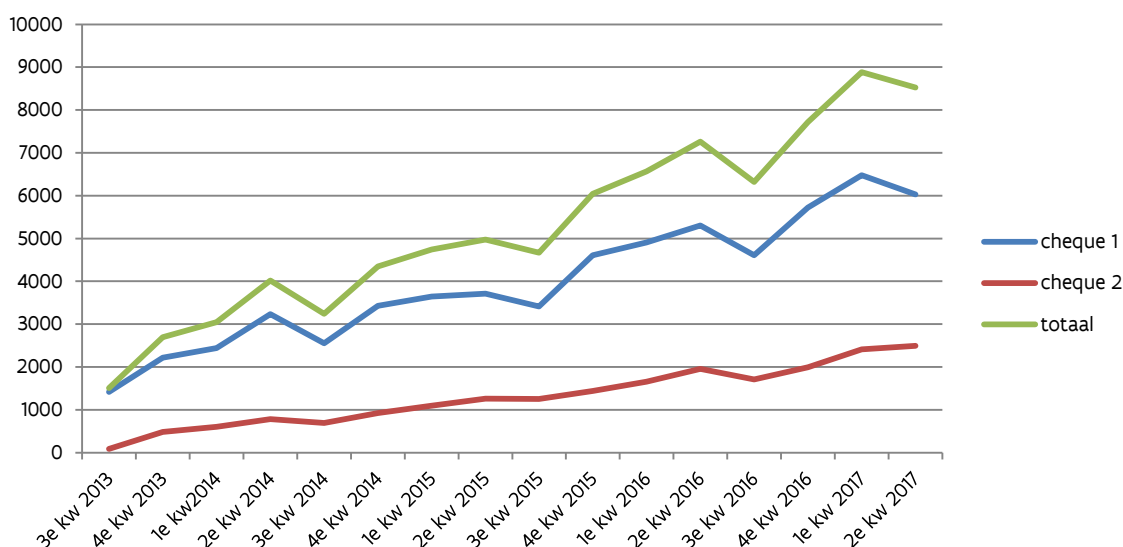
## 2.2 BEREIK, DUURTIJD EN DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

### Situering

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

### Observaties

#### Aantal gestarte begeleidingen

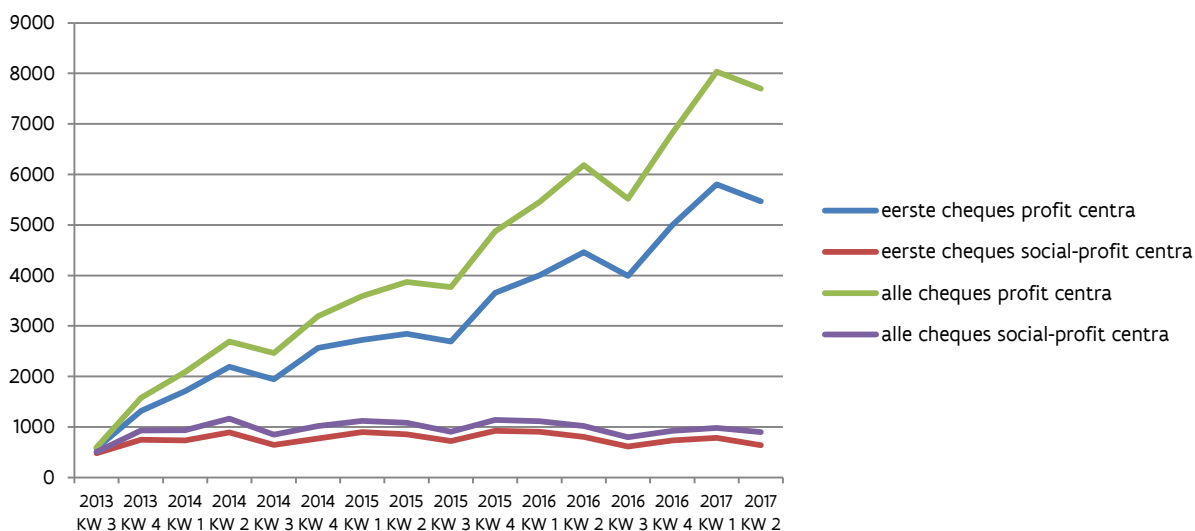


Grafiek 6: Evolutie loopbaancheques: aantal gestarte cheques 1 en 2 per kwartaal.

De evolutie van het gebruik van de loopbaancheque is min of meer lineair stijgend. Tijdens de zomervakantie is er elk jaar een lichte terugval in het gebruik van de loopbaancheque.

	1e werkingsjaar (07/2013-06/2014)	2e werkingsjaar (07/2014-06/2015)	3e werkingsjaar (07/2015-06/2016)	4e werkingsjaar (07/2016-06/2017)	Totaal (na 4 jaar)
Eerste cheque	9314	13338	18233	22836	63721
Tweede cheque	1952	3969	6312	8614	20847
Totaal	11266	17307	24545	31450	84568

Tabel 3: Aantal gestarte cheques 1 en 2 per werkingsjaar



Grafiek 7: Evolutie gestarte cheques per kwartaal bij profit en social-profit centra.

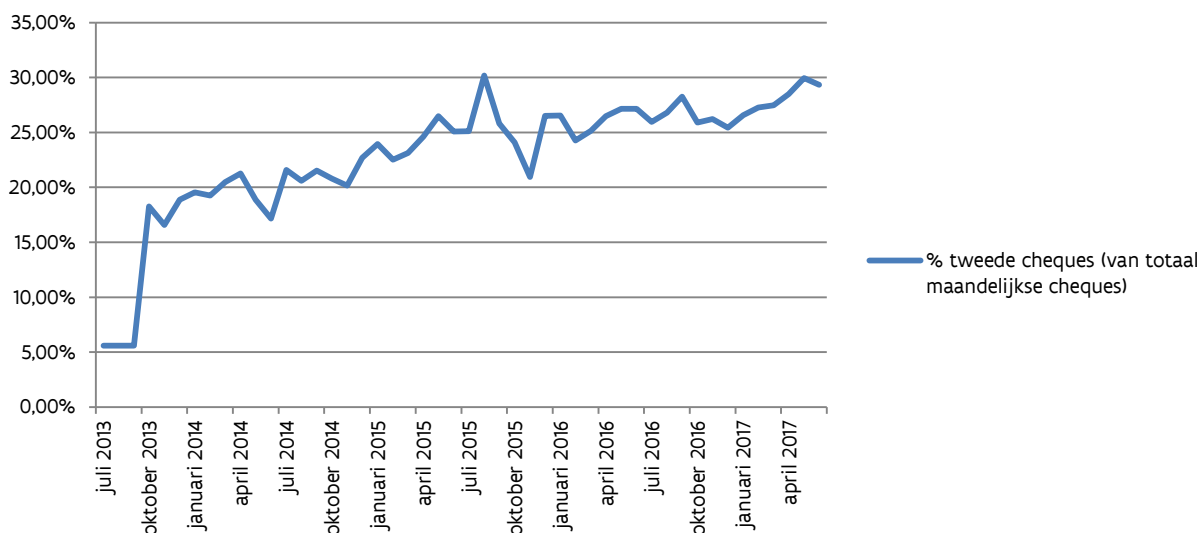
De toename van het gebruik van de loopbaancheque situeert zich geheel bij de profit loopbaancentra. Ook de opname van een tweede loopbaancheque doet zich sterker voor bij profit organisaties dan bij non-profit.

### Aantal eerste en tweede cheques

Over de volledige periode van de afgelopen vier jaar zijn 24,6% van de opgenomen loopbaancheques tweede cheques. 75,4% van de cheques zijn eerste cheques.

Vanuit het oogpunt van de loopbaanchequegebruikers betekent dit dat gemiddeld ongeveer 1 op de 3 klanten zowel een eerste als een tweede cheque opneemt. 67,3% van de klanten in loopbaanbegeleiding neemt slechts één cheque op en 32,7% nam reeds een tweede cheque op. In het eerste werkjaar lag deze verhouding 79% versus 21%. Burgers nemen ook duidelijk hun tweede cheque niet noodzakelijk onmiddellijk op na hun eerste cheque.

In de eerste twee werkingsjaren werd 1% van de tweede cheques opgenomen in een ander centrum dan de eerste cheque. In de afgelopen twee jaar werd 8,6% van de tweede cheques opgenomen in een ander centrum. Deze toename heeft vermoedelijk te maken met het feit dat burgers vaak hun twee cheques niet onmiddellijk opeenvolgend opnemen en de twee cheques als onderscheiden begeleidingen kunnen worden beschouwd. Deze hypothese vergt eventueel verder onderzoek.

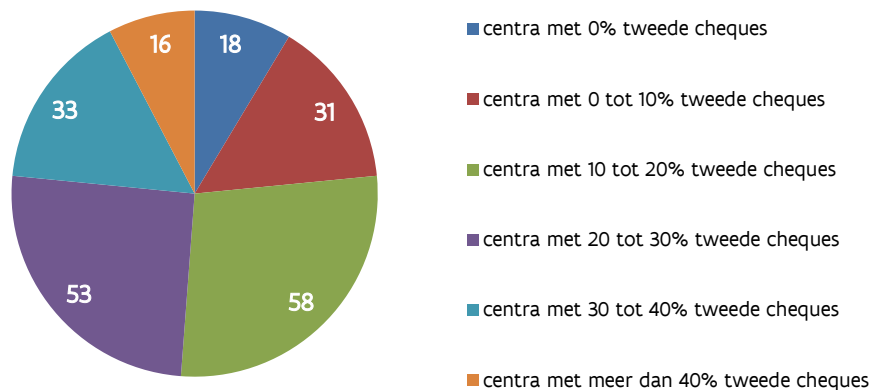


Grafiek 8: Maandelijks aandeel van tweede cheques t.o.v. totaal aantal gestarte cheques.

Er is in de voorbije twee jaar nog steeds een (lichte) stijging van het aandeel tweede cheques in het totaal van de opgenomen cheques.

De doelstelling van het stelsel met twee cheques was een betere opname van uren in functie van de behoeften. Met dit resultaat zien we dat die behoefte genuanceerder is maar ook dat de opbouw van het product, met name een aanbod van 2 x 4 uur zelf, daar een grote invloed op heeft.

Er blijkt ook een uitgesproken verschil tussen de centra wat betreft het aantal tweede cheques dat zij registreren.



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

Het percentage tweede cheques per centrum gaat van 0 tot 46%. Vijftig procent betekent dat de helft van de begeleidingen tweede cheques zijn of m.a.w. alle klanten nemen zowel een eerste als een tweede cheque op. Er zijn dus zowel centra waarbij alle klanten enkel een eerste cheque opnemen als centra waarbij zo goed als alle klanten een tweede cheque opnemen.

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

We stellen bovendien vast dat er ook geen verband bestaat tussen de loopbaancentra die meer mensen uit de kansengroepen bedienen en het percentage tweede cheques dat geregistreerd wordt. Er zijn ook niet meer mensen uit de kansengroepen in de groep tweede chequegebruikers.

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

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



## Duurtijd en doorlooptijd van de loopbaanbegeleiding

	Cheque 1 eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	Cheque 2 eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	Cheque 1 tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)	Cheque 2 tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
< 4 u	5,6%	10,3%	5,6%	7,2%
4 u	78,1%	77%	80,4%	79,6%
> 4 u	16,3%	12,7%	14,1%	13,2%
Gemiddelde duurtijd	4,04 u	3,94 u	4,03 u	4,01 u

Tabel 4: Geregistreeerde duurtijd van de beëindigde begeleidingen in de eerste 2 jaar en de tweede 2 jaar.

	eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
Eerste cheque	55,2 dagen	56,6 dagen
Tweede cheque	70,5 dagen	78,9 dagen
Alle cheques	58 dagen	62,1 dagen

Tabel 5: Gemiddelde doorlooptijd van de beëindigde begeleidingen in de eerste 2 jaar en de tweede 2 jaar.

De gemiddelde duurtijd van de eerste en tweede cheque is bij benadering 4 uur, hetgeen niet meer dan logisch is. Toch is het interessant te zien dat sommige cheques niet volledig worden opgebruikt en dat sommige centra meer dan 4 uur presteren (en ook registreren). Er zijn geen noemenswaardige verschuivingen met betrekking tot duurtijd overheen de vier jaren.

De gemiddelde doorlooptijd van een loopbaanbegeleiding bedraagt 56,6 dagen voor de eerste loopbaancheque en 78,9 dagen voor de tweede loopbaancheque. Deze bevindingen liggen in de lijn met de vaststellingen van twee jaar geleden.

## Demografische gegevens

### Gebruik loopbaanbegeleiding volgens provincie

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

	Aantal LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	% LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	Aantal LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)	% LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
Antwerpen	6.780	29,9%	12.592	30,7%
Limburg	3.475	15,3%	4.975	12,1%
Oost-Vlaanderen	5.274	23,3%	9.900	24,1%
Vlaams-Brabant	3.926	17,3%	7.234	17,6%
West-Vlaanderen	2.670	11,8%	5.047	12,3%
Brussel	511	2,3%	1.303	3,2%
Buiten Brussel en Vlaanderen	16	0,1%	18	0,04%

Tabel 6: Gebruik loopbaanbegeleiding volgens provincie (o.b.v. woonplaats klanten).

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

	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
Antwerpen	27,5%	30,6%	31,7%
Limburg	13,2%	15,7%	12,5%
Oost-Vlaanderen	23,5%	23,8%	24,9%
Vlaams-Brabant	17,4%	17,7%	18,2%
West-Vlaanderen	18,4%	12,1%	12,7%

\* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2015

Tabel 7: Gebruik loopbaanbegeleiding volgens provincie vergeleken met aantal werkenden per provincie.

De afname van de loopbaancheque, bekeken vanuit de woonplaats als een kenmerk van de klant, ligt in de lijn van twee jaar geleden.

### Geslacht

	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
Mannen	53,1%	35,7%	31,4%
Vrouwen	46,9%	64,3%	68,6%

\* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2015

Tabel 8: percentage mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding vergeleken met de werkende bevolking.

Opvallend is dat 68,57% van de klanten in loopbaanbegeleiding vrouwen zijn. Dit is een lichte stijging van het aandeel vrouwen ten opzichte van twee jaar geleden (64,34%). In de ESF-periode bedroeg de

oververtegenwoordiging van vrouwen 66%. Dit is omgekeerd aan de man-vrouwverhouding bij de werkende bevolking. Daar zijn net de vrouwen in de minderheid.

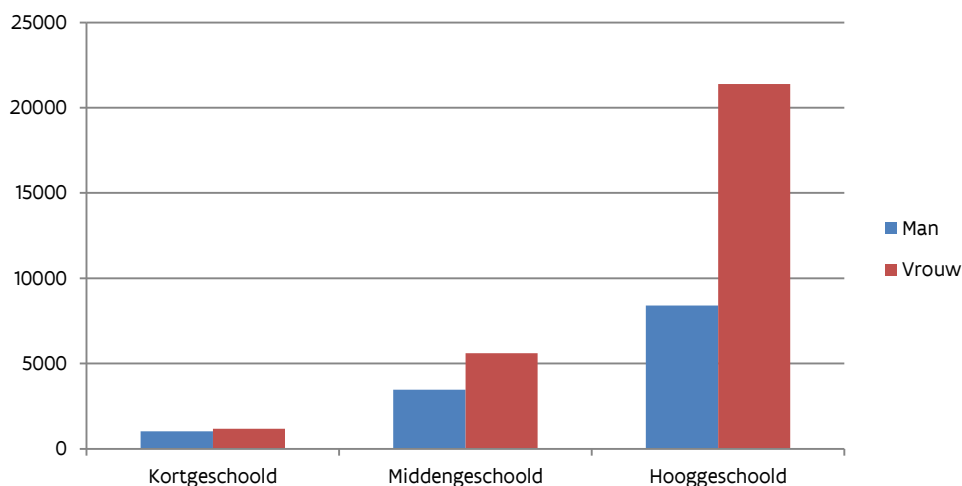
### Scholingsgraad

	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
Kortgeschoolden	17,8%	7,2%	5,4%
Middengeschoolden	41,4%	27,8%	22,1%
Hooggeschoolden	40,8%	65%	72,5%

\* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2015. ). (Opgelet: verschillende brongegevens met een verschil van afbakening in de categorieën tov de gegevens van de LBC-gebruikers)

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

Wat de scholingsgraad betreft zien we dat een deelname van de hooggeschoolden, tzt 72,5% van de klanten in loopbaanbegeleiding hooggeschoold, 22,1% middengeschoold en slechts 5,4% is laaggeschoold. Deze verhouding was reeds twee jaar geleden aanwezig maar is nu nog toegenomen.



Grafiek 10: aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding volgens scholingsgraad (periode 07/2015-06/2017).

De 'oververtegenwoordiging' van vrouwen bij de klanten loopbaanbegeleiding situeert zich uitgesproken in de groep hooggeschoolden (72% vrouwen tegenover 28% mannen). De groep hooggeschoolde vrouwen maakt op zichzelf reeds 52% uit van de totale klantengroep.

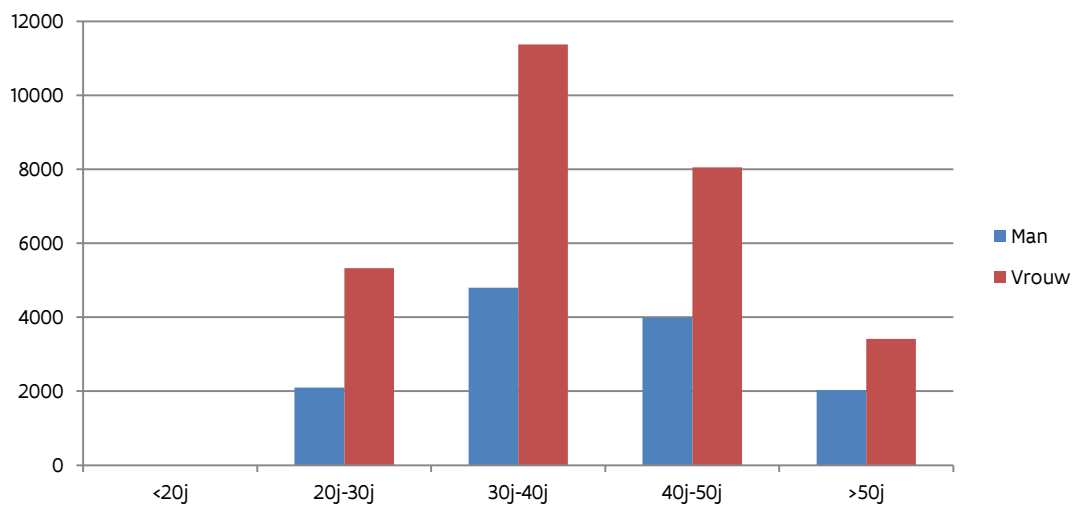
## Leeftijd

	Werkende bevolking Vlaanderen *	LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
< 20 jaar	1%	0,02%	0,01%
20-30 jaar	21,4%	17,8%	18,1%
30-40 jaar	23,5%	40,1%	39,4%
40-50 jaar	25,9%	30,4%	29,3%
50-55 jaar	13,7%	8,5%	9,1%
> 55 jaar	14,6%	3,2%	4,2%

\* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2015. ). (Opgelet: verschillende brongegevens met een verschil van afbakening in de categorieën tov de gegevens van de LBC-gebruikers)

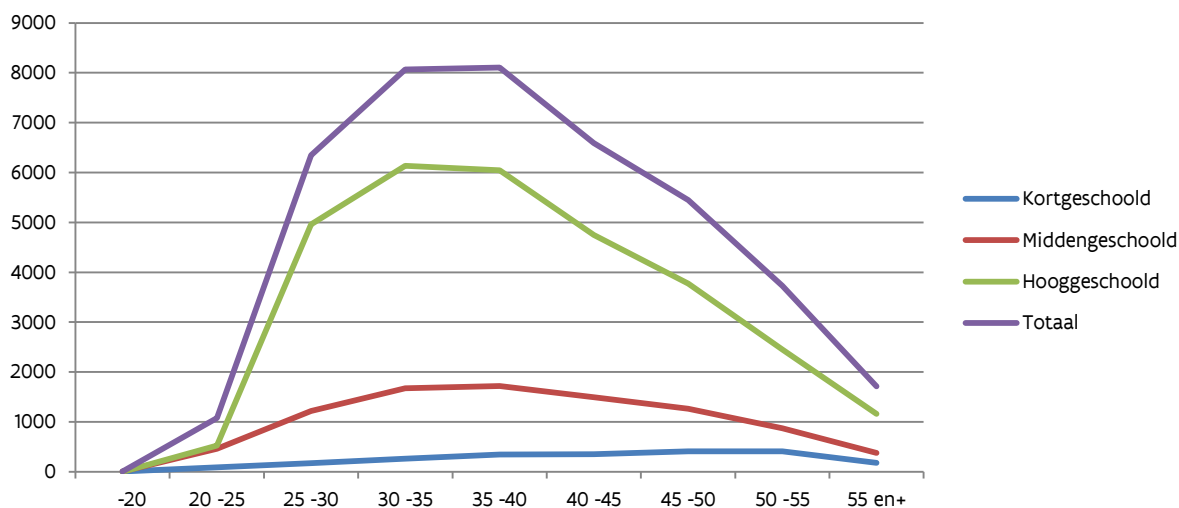
Tabel 10: opsplitsing volgens leeftijd en vergelijking met de werkende bevolking.

Qua leeftijd is slechts 13,2% ouder dan 50 jaar en slechts 4,2% ouder dan 55 jaar. Dit is een lichte stijging van het aandeel ouderen in loopbaanbegeleiding ten opzichte van twee jaar geleden. Twee jaar geleden stelden we reeds vast dat de leeftijdsverdeling van de klanten in loopbaanbegeleiding in schril contrast staat met deze van de werkende bevolking. Bij de klanten loopbaanbegeleiding is de leeftijdsgroep tussen 30 en 40 jaar oververtegenwoordigd terwijl de leeftijdsgroep boven de 50 jaar ondervertegenwoordigd is. Deze vaststelling was identiek in de ESF-periode.



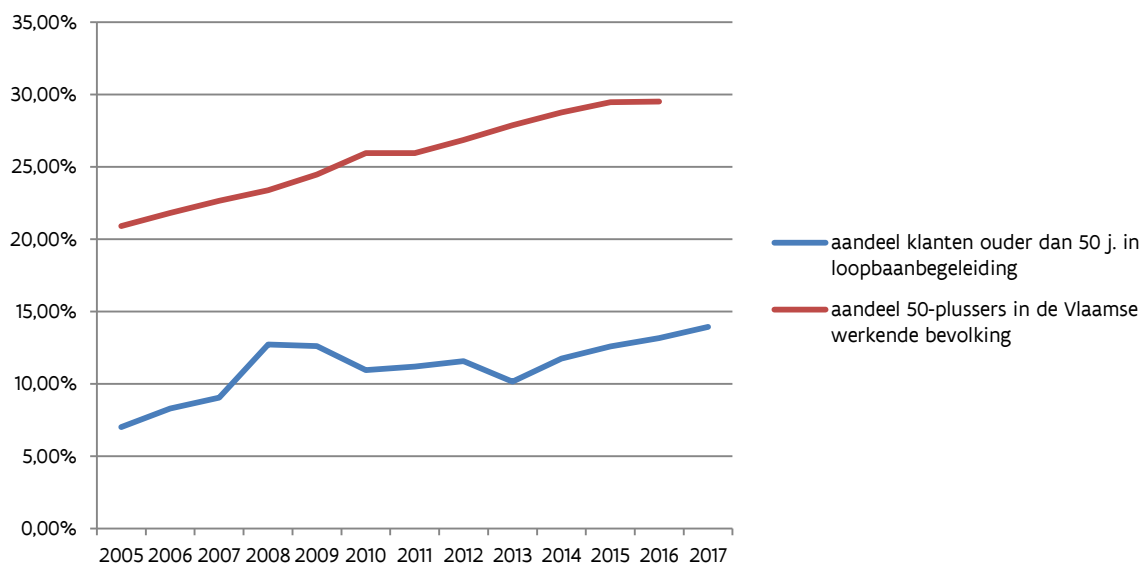
Grafiek 11: aantal mannen en vrouwen in loopbaanbegeleiding opgedeeld naar leeftijd (periode 07/2015-06/2017).

68,6% van de gebruikers van loopbaanbegeleiding is tussen 30 en 50 jaar. De oververtegenwoordiging van vrouwelijke loopbaanbegeleidingsgebruikers is het meest uitgesproken in de leeftijdsgroep van 20 tot 30 jaar (meer specifiek in de groep van 25 tot 30 jaar).



Grafiek 12: klanten in loopbaanbegeleiding volgens leeftijd en scholingsgraad (periode 07/2015-06/2017).

De grootste leeftijdsgroep bij het totaal van klanten is de groep van 30 tot 35-jarigen. Dit komt overeen met de grootste leeftijdsgroep bij de hooggeschoolden (die bijna 65% van het totaal aantal klanten uitmaken en dus het totaal het sterkst beïnvloeden). Voor de midden geschoolden is de grootste leeftijdsgroep de 35 tot 40-jarigen, voor de kortgeschoolden is dit de groep 45 tot 55-jarigen.



Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE) cijfers 2005-2016

Grafiek 13: klanten ouder dan 50 jaar in loopbaanbegeleiding en aandeel 50-plussers in de werkende bevolking in Vlaanderen.

In bovenstaande tabel 9 stellen we een lichte stijging van het aandeel ouderen in loopbaanbegeleiding vast ten opzichte van twee jaar geleden. Deze grafiek geeft het relatieve aandeel van ouderen (> 50 jaar) in loopbaanbegeleiding en bij de Vlaamse werkende bevolking weer.

Ten gevolge van de vergrijzing van de werkenden in Vlaanderen stijgt op 12 jaar tijd het aandeel ouderen (meer dan 50 jaar) met 6,1 procentpunten terwijl het aandeel ouderen (meer dan 50 jaar) in loopbaanbegeleiding in dezelfde periode met 8,6 procentpunten stijgt. Conclusie is dat de stijging van het aandeel ouderen (meer dan 50 jaar) in loopbaanbegeleiding volledig te wijten is aan de vergrijzing van de werkenden in Vlaanderen.

## Kansengroepen

Na 4 jaar werking zien we (in absolute cijfers) een stijging van het bereik van alle kansengroepen ten opzichte van twee jaar geleden. Het gecombineerd aandeel kansengroepen is in absolute cijfers in twee jaar tijd bijna verdubbeld.

	LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
Kortgeschoolden	1.635	2.204
50+	2.642	5.439
Personen met migratie-achtergrond	615	1.004
PmAH	519	762
Gecombineerde kansengroepen	4.654	8.324

Tabel 11: absolute aantallen kansengroepen eerste 2 werkingsjaren en de daaropvolgende 2 werkingsjaren.

Weergegeven in relatieve cijfers ziet het aandeel kansengroepen er als volgt uit.

	Werkende bevolking Vlaanderen	LBC-gebruikers eerste 2 jaar (07/2013-06/2015)	LBC-gebruikers tweede 2 jaar (07/2015-06/2017)
Kortgeschoolden	17,8%*	7,2%	5,4%
50+	27,9%*	11,7%	13,2%
Personen met migratie-achtergrond	5%*	2,7%	2,4%
PmAH	7,1%*	2,3%	1,9%
Gecombineerde kansengroep	47,4%**	20,6%	20,3%

\* Bron: FOD Economie - ADSEI EAK (bewerking Departement WSE / steunpunt WSE). (Opgelet: verschillende brongegevens met een verschil van afbakening in de categorieën tov de gegevens van de LBC-gebruikers)

\*\* statistische berekening wegens ontbreken van cijfermateriaal

Tabel 12: aandeel kansengroepen en vergelijking met werkende bevolking en bij de loopbaanchequegebruiker in de eerste twee jaar en de daaropvolgende twee jaar werkingsjaren.

Slechts 1,9% van de klanten in loopbaanbegeleiding heeft een arbeidsbeperking. Dit cijfer is lager dan twee jaar geleden (=2,3%).

Het aandeel 50+ werkenden in loopbaanbegeleiding stijgt jaar na jaar en dit is ook zichtbaar in de relatieve cijfers tussen 2017 en twee jaar geleden

Slechts 2,4% van de klanten in loopbaanbegeleiding heeft een migratieachtergrond. Dit aantal is quasi stabiel gebleven t.o.v. twee jaar geleden.

Het gecombineerd aandeel kansengroepen bedraagt 20,3% en is quasi stabiel gebleven t.o.v. twee jaar geleden.

## Bevindingen

Het groeipercentage van de loopbaancheque-gebruiker bedroeg na twee jaar werking reeds 86%. Inmiddels is dit vier jaar na lancering van de loopbaancheques gestegen naar 275%. De vooropgestelde doelstelling van 50% stijging in 2016 was reeds ruimschoots bereikt. Het aantal uitgegeven loopbaancheques door VDAB blijft na vier jaar werking nog steeds groeien.

Na vier jaar werking is het gebruik van loopbaanbegeleiding met bijna 280% gestegen (vierde jaar t.o.v. de start). Het aantal uitgegeven cheques blijft na vier jaar werking nog steeds toenemen.

Ten opzichte van het voormalig landschap en in absolute aantallen is voor drie van de vier kansengroepen het bereik gestegen en voor alle kansengroepen gestegen ten opzichte van 2 jaar geleden. Het bereik is voor de groep ouder dan 50 jaar verviervoudigd. Voor de laaggeschoolden en personen met een migratieachtergrond is dit bereik verdubbeld. Het bereik van het aantal werkende personen met een arbeidshandicap in loopbaanbegeleiding blijft nog steeds lager dan in het voormalig landschap.

Het relatieve aandeel kansengroepen is quasi stabiel gebleven gedurende de vier jaar werking in het vernieuwd loopbaanlandschap.

## Acties

Om het bereik van kansengroepen te stimuleren is voorzien in een stimuleringsfinanciering voor de loopbaancentra. (cfr. H 3.3, p. 33-34).

VDAB continueert haar sensibiliseringsacties ten aanzien van de kansengroepen, in het bijzonder naar de doelgroep van de personen met een arbeidshandicap en kortgeschoolden. Hierbij speelt het sensibiliseren via intermediairen een belangrijke rol. (cfr. H 4.1. & H 4.2 p. 36-41).

GTB doet vanaf 2018 een bijstelling in haar dienstverlening naar de 'kwetsbare werknemer', waaronder dus ook de geïndiceerde werknemer met het PmAH kenmerk. Dit aanbod is niet ter vervanging van de loopbaanbegeleiding maar additioneel en complementair aan de loopbaanbegeleiding. De focus ligt op de duurzame tewerkstelling van deze 'kwetsbare werknemers'.

Voor GTB komt er een luik 'nazorg' bij in de intensieve bemiddeling. Dit wil zeggen dat GTB proactief en curatief klanten gaat opvolgen die ze te werk hebben gesteld. Het doel hiervan is te kijken in overleg met werknemer en werkgever hoe de tewerkstelling loopt, of er nog specifieke vragen zijn, of er andere ondersteuning nodig is. Wanneer intensieve acties op de werkvloer nodig zijn kan het GOB ingeschakeld worden om gespecialiseerde jobcoaching aan te bieden. Dit wil zeggen ondersteuning bieden aan werknemers, werkgevers, collega's. ed ...

De GOB's continueren hun dienstverlening van de loopbaanbegeleiding via de loopbaancheque terwijl GTB stopt met deze dienstverlening.

# HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING

De aanpassingen op het BVR met betrekking tot de loopbaancheques werd op 13 oktober 2017 definitief goedgekeurd. Dit besluit omvat nu enkele belangrijke aanpassingen ten opzichte van het BVR van 17 mei 2013 en vormt de juridische basis voor de werking rond de loopbaancheque. Deze juridische basis is vormgegeven door politieke standpunten, gezamenlijke standpunten van de sociale partners en overlegorganen, voorzeten van VDAB en in het bijzonder voor het wijzigingsbesluit, getoetst aan een representatieve steekproef van loopbaancentra.

De specifieke tekortkomingen die in het evaluatierapport, 2 jaar na lancering, waren gesignaleerd, zijn vertaald naar aanvullingen bij het BVR die best als één geheel worden gelezen en geïnterpreteerd. We overlopen hier de verschillende aanvullingen bij het BVR en geven telkens de argumentatie hierbij weer.

Het merendeel van de maatregelen is evenwel gebleven zoals bij de lancering van de loopbaancheque. We gaan hier enkel in op de toevoegingen aan het bestaande besluit van 17 mei 2013. Meer toelichting is te vinden in de praktische onderrichtingen, namelijk het draaiboek.



## 3.1 BELANGRIJKSTE WIJZIGINGEN IN HET NIEUWE BVR:

### Europees juridisch kader: Van DAEB naar consumentensteun

De maatregel rond loopbaanbegeleiding wordt niet meer beschouwd als een dienst van algemeen economisch belang (DAEB) maar wordt beschouwd als consumentensteun.

Gezien er zich de voorbije jaren, als gevolg van de regelgeving in kader van loopbaanbegeleiding en de introductie van de loopbaancheque, een evolutie heeft voorgedaan op het terrein van de loopbaancentra, is de financiering van de maatregel loopbaanbegeleiding als een steunmaatregel van sociale aard aan individuele gebruikers te verantwoorden en bijgevolg verenigbaar met de Europese interne markt. Voor de financiering van de maatregel is niet langer het Besluit van de Commissie van 20 december 2011 van toepassing betreffende de toepassing van artikel 106, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op staatssteun in de vorm van compensatie voor de openbare dienst, verleend aan bepaalde met het beheer van diensten van algemeen economisch belang belaste ondernemingen.

Verder wordt het volgende geschrapt en bijgesteld in het nieuw BVR:

*'De VDAB voert op regelmatige basis, uiterlijk om de drie jaar, controles uit.'*

De dienstverlening rond loopbaanbegeleiding wordt niet meer beschouwd als een dienst van algemeen economisch belang. Controles blijven er uiteraard nog, alleen is de periodiciteit hiervan niet langer strikt bepaald door het BVR en kan hiervan in de praktijk worden afgeweken.

## LOOPBAANBEGELEIDING

De beschrijving van loopbaanbegeleiding wordt duidelijker afgelijnd en luidt als volgt:

*'Loopbaanbegeleiding is de professionele ondersteuning van de professioneel actieve persoon (= werknemers én zelfstandigen) bij het nemen van loopbaankeuzen en -beslissingen tijdens een proces waarbij het ontdekken, het versterken of het ontwikkelen van de loopbaancompetenties die nodig zijn om de loopbaan zelf actief te beheren, centraal staan zodat zijn arbeidsmarktpositionering kan worden versterkt.'*

*'De loopbaanbegeleiding vertrekt vanuit de loopbaanvraag en is continu afgestemd op maat van de klant. De loopbaanbegeleiding resulteert in de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan en heeft een impact op de inzetbaarheid en flexibiliteit op de arbeidsmarkt. Het initiatief voor het aanvragen van de loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque vertrekt altijd vanuit de professioneel actieve persoon. De loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque maakt geen deel uit van een andere vorm van begeleiding, opleiding of coaching, ook niet als voorbereiding of sluitstuk ervan.'*

Diverse elementen zijn toegevoegd opdat wordt tegemoet gekomen aan de aanbevelingen uit het evaluatierapport, 2 jaar na lancering. De aanleiding hoort een loopbaanvraag te zijn en het initiatief gaat uit van de professioneel actieve persoon. Het loopbaanproces dient gedefinieerd te worden in termen van het werken aan of voortgang maken in *loopbaancompetenties*. De inhoud en methodiek is vrij maar wel aangepast aan de behoefte van de klant en in functie van de zelfsturing van de klant. De loopbaanbegeleiding is een autonome dienstverlening.

Eveneens wordt de finaliteit van loopbaanbegeleiding helder gesteld. De impact op de inzetbaarheid en flexibiliteit van de burger in loopbaanbegeleiding op de arbeidsmarkt is het beleidsmatig streefdoel.

### Loopbaancompetenties

Loopbaancompetenties zijn generieke competenties die richting geven aan het ontwikkelen van talent. Met loopbaancompetenties wordt in eerste instantie verwezen naar de vijf loopbaancompetenties van Marinka Kuypers<sup>1</sup> (2005) maar kan bij uitbreiding ook verwezen worden naar de ondernemerscompetenties.

<sup>1</sup> Kuypers, M. (2005). Breng beweging in je loopbaan. Den Haag, SDU Uitgevers bv.

De vijf loopbaancompetenties volgens Marinka Kuypers vormen eveneens de referentie voor de VDAB toolbox van sluitend maatpak (2009), de gehanteerde methodiek bij schoolloopbaan bij GO! (2008), ... en reeds langer in de loopbaanbegeleiding in Vlaanderen en Nederland. De vijf loopbaancompetenties vormen samen de noodzakelijke voorwaarden voor het vinden van waardevol werk. Hierdoor zijn ze zeer toepasselijk om als kwaliteitscriteria of kritische succesfactoren op te nemen voor de dienstverlening van loopbaanbegeleiding.

Een referentie zoals deze van Marinka Kuypers blijft daarom niet noodzakelijk op termijn de meest gangbare. VDAB is door opname van het begrip loopbaancompetenties niet noodzakelijk verbonden om deze van Marinka Kuypers te blijven hanteren en kan door evolutie in de wetenschappelijke kaders eventueel wijzigen. Zo vinden de laatste jaren ook de ondernemerscompetenties meer ingang. Het draaiboek zal daarom meer nuancering leggen en inhoud geven aan deze begrippen uit het BVR.

Thans zullen deze vijf loopbaancompetentie vanaf heden wel als de kwaliteitscriteria en maatstaf gebruikt worden in het vernieuwd loopbaanlandschap:

**Motievenreflectie:** Het nadenken over wensen en waarden die van belang zijn voor je eigen loopbaan. Het gaat om bewustwording van wat je eigenlijk belangrijk vindt in je leven, wat je voldoening geeft en wat je nodig hebt om prettig te kunnen werken.

**Kwaliteitenreflectie:** Het nadenken over wat je (niet) kunt en hoe je dit kunt gebruiken in je loopbaan. Je reflecteert over je eigen eigenschappen, competenties, vaardigheden, etc. en je kunt feedback vragen aan anderen over je kwaliteiten.

**Werkexploratie:** Het onderzoeken van eisen en waarden in werk en de mogelijkheden om te veranderen van werk. Je gaat op zoek naar werk(zaamheden) waarin jouw persoonlijke waarden overeenkomen met de normen en waarden die in dat werk gelden en waarin jouw kwaliteiten aansluiten bij de ontwikkelingen die in dat werk voorkomen.

**Loopbaansturing:** Het plannen, beïnvloeden en bespreken van je leren en werken gericht op loopbaanontwikkeling.

**Netwerken:** Contacten opbouwen en onderhouden op de arbeidsmarkt gericht op je loopbaanontwikkeling. Je kunt netwerkcontacten gebruiken om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen, van werkmogelijkheden en om feedback te krijgen op je eigen functioneren.

## De loopbaanbegeleiding is een autonome dienstverlening

In het BVR staat letterlijk:

*'De loopbaanbegeleiding maakt geen deel uit van een andere vorm van begeleiding, opleiding of coaching, ook niet als voorbereiding of sluitstuk ervan'*

Met **andere vormen van begeleidingen** wordt bedoeld: persoonlijke coaching, elke vorm van (psycho-) therapie, burn-out-therapie, rouwverwerking, faalangstondersteuning als thema op zich, mindfulnessstraining, emotioneel lichaamswerk, juridische ondersteuning, regelgeving eindloopbaan, kortom **alle begeleidingen waar de finaliteit anders is dan het verhogen van de inzetbaarheid en flexibiliteit** van de loopbaanchequegebruiker op de arbeidsmarkt. Ook jobcoaching en werkplekleren is een andere vorm van begeleiding dan loopbaanbegeleiding, ook al ligt daar de finaliteit wél op de inzetbaarheid en flexibiliteit op de arbeidsmarkt. In dit geval zal een doorverwijzing naar een andere instantie of begeleider noodzakelijk zijn of zal de begeleider dit zelf doen, indien hij daartoe het mandaat en/of de competenties heeft. Dit kan niet als prestaties voor loopbaanbegeleiding worden geregistreerd.

Met **opleiding** wordt bedoeld het ontwikkelen van andere technische of generieke competenties dan het versterken en ontwikkelen van de loopbaancompetenties. Dit betekent concreet ook dat sollicitatietraining niet kan worden beschouwd als loopbaanbegeleiding.

Ook **outplacement** is expliciet opgenomen in de lijst van vormen van begeleiding die geen loopbaanbegeleiding is. Vaststellingen van ongeoorloofd of onrechtmatig gebruik van de loopbaancheque werden reeds in de evaluatie van 2015 gerapporteerd. VDAB is bij vaststelling hiervan eveneens overgegaan tot terugvordering van de loopbaancheque.

Zowel outplacement als loopbaanbegeleiding zijn loopbaaninstrumenten. De afbakening van de doelgroep is vandaag onvoldoende om te voorkomen dat loopbaanbegeleiding (soms) gebruikt wordt ter vervanging/verkorting van het outplacementtraject. Er bestaan klachten dat werknemers bij een herstructurering worden aangezet door hun werkgever om loopbaancheques op te nemen i.p.v. outplacement. Op deze manier wordt de factuur van het outplacement door de werkgever doorgeschoven naar de loopbaanbegeleiding betaald door de Vlaamse begroting. Daarentegen kan het zijn dat een werknemer bewust en op eigen initiatief gebruik maakt van zijn recht op de loopbaanbegeleiding. Veelal is voor hem dan de outplacement onvoldoende gebleken. Dit BVR wil deze uitzonderlijke situatie en het recht van de ontslagen werknemer niet ontnemen. VDAB zal echter zéér nauwgezet toezien op deze situaties en telkens de unieke argumentatie van die bewuste keuze van deze werknemers onderzoeken.

## Nazorg

De nieuwe formulering in het BVR luidt:

*‘Onder nazorg wordt verstaan, de behandeling van aanvullende vragen bij de bestaande loopbaanvraag en de al genoten begeleiding met het oog op de versterking van de realisatiegraad van het persoonlijk ontwikkelingsplan. De nazorg is niet begrepen in het contingent uren, vermeld in punt 1°, a), en wordt door de gemandateerde onderneming verstrekt tot een jaar na de beëindiging van het afsluitende gesprek. De nazorg omvat maximaal dertig minuten per begonnen pakket of maximaal 1 uur per acht uur begeleiding. De gemandateerde onderneming kan de vorm van nazorg vrij kiezen’*

Nazorg wordt hiermee dus kwalitatief alsook kwantitatief duidelijker omschreven dan voorheen zodat het helder is dat nazorg geen nieuwe loopbaanvraag kan bevatten, die tijdens de begeleiding niet eerder aan bod is gekomen, beperkt is in tijd en vrij van vorm (face-to-face, virtueel, telefoongesprek, ...).

## Persoonlijk Ontwikkelplan (POP)

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

In het BVR wordt het POP als volgt gedefinieerd:

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

## Stappen en acties

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

Deze **definitie** luidt als volgt:

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

- een reflectie door het individu over zijn eigen loopbaan en/of competenties.

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

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

Loopbaanbegeleiding is een dienstverlening op maat. Sommige loopbaanvragen vereisen meer focus op reflectie, sommige meer op een stimuleren van de daadkracht en dus actie. De service van loopbaanbegeleiding is een autonome dienstverlening en de behoefte aan training van vaardigheden, evenals sollicitatievaardigheden en -technieken ligt buiten de dienstverlening van loopbaanbegeleiding.

Zowel bij de burger als bij het loopbaancentra ligt deze training van vaardigheden in de verwachting/aanbod. Bij outplacement is dat duidelijk anders: outplacement houdt een mix in van ontslagverwerking, stilstaan bij wat kan ik, wie ben ik en wat wil ik; alsook sollicitatietraining. Door de duidelijke afbakening tussen loopbaanbegeleiding, outplacement en enige vorm van opleiding zal zowel aan burger als aan loopbaancentra duidelijk worden gesteld dat sollicitatietraining, vacatures doornemen, etc. op zich nog wel deel uitmaken van de loopbaanbegeleiding maar niet het thema of de loopbaanvraag zijn van de gehele begeleiding. De coachee aanzetten tot acties op basis van zijn verworven inzicht vormt wél een onderdeel van de loopbaanbegeleiding.

VDAB stelt zichzelf de opdracht dit duidelijk te maken in haar communicatie aan de burger en naar de loopbaancentra.

## Kansengroepen

### Minimumvereiste van 20 loopbaanbegeleidingen voor stimuleringsfinanciering

De formulering in het nieuw BVR luidt:

*‘Binnen de grenzen van de goedgekeurde jaarlijkse begrotingskredieten en volgens de voorwaarden, vermeld in dit besluit, verkrijgt de gemandateerde onderneming stimuleringsfinanciering voor de loopbaanbegeleiding van professioneel actieve personen die behoren tot de kansengroepen als: (...) 3<sup>o</sup> er minimaal twintig actieve personen per jaar begeleid worden.’*

De stimuleringsfinanciering heeft tot doel het aandeel op te trekken van werkenden uit de kansengroepen in loopbaanbegeleiding via de loopbaancheques. Logischerwijze is er voor de toekenning van deze stimuleringsfinanciering gedacht aan een proportionele berekening op jaarbasis, namelijk het aantal werkenden uit de kansengroepen t.o.v. het totaal aantal werkenden in loopbaanbegeleiding van het loopbaancentrum. Het bereiken van de 30%-drempel is evenwel statistisch makkelijker naarmate het totaal aantal werknemers/zelfstandigen in loopbaanbegeleiding lager ligt. Dat was echter niet billijk in de berekening van de stimuleringsfinanciering.

Concreet: Stel dat bij een centrum het afgelopen jaar 9 werknemers zijn begeleid en daarvan waren er toevallig 3 met een leeftijd van boven de 50, dan is voor dit centrum de 30% drempel bereikt. Daarentegen zal bij een centrum, dat het afgelopen jaar bijvoorbeeld 150 werknemers in begeleiding had, het drempelbereik van 30% werkenden uit de kansengroepen niet zomaar op een toevalligheid berusten.

Gegeven het behoud van alle andere voorwaarden bij de toekenning van stimuleringsfinanciering kan dit worden rechtgetrokken door als bijkomende voorwaarde een minimum op te leggen van 20 loopbaanbegeleidingen per jaar door het loopbaancentrum.

Opgelet: Deze grens van minimum 20 professioneel actieven in begeleiding is geen inhoudelijk bijkomende eis. Het gaat puur om de consequentie van de gestelde 30%-drempel in combinatie met schaalgrootte.

## Plichten van de gemandateerde loopbaancentra

### Professionele deskundigheid en visie van het loopbaancentrum / onderaannemers

Het wijzigingsbesluit stipuleert als volgt:

De onderneming toont haar professionele deskundigheid op het vlak van loopbaanbegeleiding aan. Ze voldoet daarvoor aan alle volgende voorwaarden:

- a) de zaakvoerder, exploitant of verantwoordelijke van de onderneming of haar aangestelden of lasthebbers beschikken over een beroepservaring van ten minste drie jaar in de sector van loopbaanbegeleiding, loopbaanoriëntatie of -coaching, outplacement of werkzoekendenbegeleiding;
- b) *de onderneming legt een visie voor over hoe loopbaanbegeleiding strookt met de beleidsdoelstelling en past die toe; de onderneming waarborgt dat de visie van de onderaannemers ook strookt met de beleidsdoelstellingen en dat de onderaannemers die ook toepassen;*
- c) *de onderneming licht toe hoe ze de expertise over loopbaanbegeleiding, alsook de kennis van de aanpak en methodiek van haar eigen personeelsleden en van onderaannemers systematisch waarborgt;*

De twee laatste voorwaarden zijn toegevoegd.

VDAB stelde vast dat sommige loopbaancentra, en meer in het bijzonder onderaannemers van gemandateerde loopbaancentra, zich niet altijd ten volle scharen achter de doelstelling van de loopbaanbegeleiding. Dit tot grote ergernis van andere loopbaancentra, die dat wél doen. Om dit te ondervangen werd reeds de beschrijving van loopbaanbegeleiding verstrengd. Toch is het nodig om dit ook scherp te kunnen stellen op niveau van de werking van het loopbaancentrum en de uitvoerende loopbaanbegeleiders, zowel de personeelsleden van het gemandateerd loopbaancentrum als hun onderaannemers.

Om de kwaliteit van de loopbaanbegeleiding te garanderen -en meer specifiek de professionele deskundigheid- wordt aan de onderneming gevraagd om haar visie over loopbaanbegeleiding toe te voegen aan de mandaataanvraag. Verder wordt bij de mandaataanvraag de voorwaarde gesteld om een opleidingsplan voor eigen personeel en voor onderaannemers in te dienen. Hiermee tonen de loopbaancentra aan dat de aanwezige bekwaamheid wordt doorgegeven aan de uitvoerders van de dienstverleningen dat hun expertise-ontwikkeling inzake loopbaanbegeleiding zal worden gecontinueerd.

Hierdoor zal VDAB ook kunnen optreden indien deze condities voor een adequate dienstverlening niet of onvoldoende aanwezig zijn. Dit luik zal in het draaiboek verder verfijnd worden.

### Overgangsmatregelen voor reeds gemandateerde loopbaancentra

Formulering in nieuw BVR luidt:

*'De ondernemingen die al een mandaat als vermeld in artikel 5, hebben, krijgen tot 30 juni 2018 de tijd om aan te tonen dat ze voldoen aan de voorwaarden, vermeld in artikel 5, §1, tweede lid, 5°, b) en c). Als de ondernemingen daar niet in slagen wordt hun mandaat ingetrokken met toepassing van artikel 18.'*

De reeds gemandateerde loopbaancentra krijgen de tijd tot **30 juni 2018** om zich in orde te stellen met betrekking tot de twee bijkomende voorwaarden, met name het beschikken over een **visie en een opleidingsplan** voor de eigen onderneming en de onderaannemers. Bij nalatigheid zal het mandaat worden ingetrokken.

## Voorwaarden aan mandaataanvragers en -houders

### Strafrechterlijke veroordelingen, overtredingen en aansprakelijkheden

Formulering in nieuw BVR als bijkomende voorwaarden aan mandaataanvragers:

*Art. 5. §1. De onderneming die loopbaanbegeleiding als vermeld in dit besluit wil verrichten, dient een mandaataanvraag in bij de VDAB.*

*De onderneming toont daarbij aan dat ze aan de volgende voorwaarden voldoet:  
(...)*

*8° De bestuurders, zaakvoerders, lasthebbers, of andere personen die bevoegd zijn om de onderneming te verbinden of te vertegenwoordigen, of de hoofdaandeelhouders van de onderneming, in zoverre zij in de feiten de bevoegdheden van bestuurder uitoefenen, werden tijdens een periode van vijf jaar voorafgaand aan de datum van mandaataanvraag niet :*

- ✓ veroordeeld wegens faillissement, bedrieglijk onvermogen, valsheid in geschrifte, misbruik van vertrouwen, oplichting, omkoping of bedrog;*
- ✓ aansprakelijk gesteld voor de verbintenissen of de schulden van een gefailleerde vennootschap met toepassing van artikelen 229, 5°, 265, 315, 456, 4°, en 530, van het Wetboek van Vennootschappen of een gelijkaardige wetgeving in de lidstaat van vestiging of hebben meermaals een functie van zaakvoerder of gemachtigde uitgeoefend in een gefailleerde vennootschap;*
- ✓ herhaaldelijk in overtreding gesteld op het gebied van de fiscale, sociale verplichtingen of van de wettelijke en reglementaire bepalingen;*
- ✓ onderworpen aan een exploitatieverbod met bedrijfssluiting, of aan een beroepsverbod met bedrijfssluiting;*
- ✓ ontheven van hun burgerrechten en politieke rechten.*

In artikel 18 worden twee situaties toegevoegd waarin de raad van bestuur van VDAB het mandaat kan schorsen of intrekken, nl. als de gemandateerde onderneming langer dan een jaar geen loopbaanbegeleiding heeft aangeboden en in geval van onherroepelijke strafrechtelijke veroordelingen opgelopen door de zaakvoerder, exploitant of verantwoordelijke van de gemandateerde onderneming.

### Vorkomen van weder toekenning mandaat na intrekking bij eenzelfde onderneming

Formulering in nieuw BVR:

*'het mandaat van de onderneming werd in de vijf jaar vóór de aanvraag, niet ingetrokken met toepassing van artikel 18'*

Om te voorkomen dat een loopbaancentrum, nadat zijn mandaat is ingetrokken op basis van de redenen vermeld in artikel 18 van het besluit, onmiddellijk een nieuwe aanvraag zou indienen, is er een bijkomende voorwaarde opgenomen, waarin een termijn van vijf jaar is bepaald alvorens een nieuwe aanvraag kan gedaan worden.

### Duidelijkheid in de vereiste beroepsbekwaamheid van onderaannemers

Formulering in nieuw BVR:

*'De gemandateerde onderneming controleert of de onderaannemers voldoen aan de voorwaarden vermeld in artikel 5, § 1, tweede lid met uitzondering van punt 5°, a.'*

De verplichting voor onderaannemers om aan de mandaatvoorwaarde van de 3 jaar beroepservaring te voldoen wordt geschrapt omwille van een ongelijke behandeling tussen personen die in onderaanneming werken ten opzichte van personen die in een vast dienstverband verbonden zijn met een loopbaancentrum.

De kwaliteit van de loopbaanbegeleiders wordt door de toevoeging van twee extra mandaatvoorwaarden (vereiste van visie en opleidingsplan, cfr supra) afgedwongen en kan actief gecontroleerd worden door VDAB in geval van kwalimon, klachten, vermoeden van misbruik, etc. VDAB is op die manier zeker dat ze een correcte en volledige toegang heeft tot de informatie die relevant is om de controle uit te oefenen.

## Verduidelijking van de maximale werkingskosten bij gemandateerde loopbaancentra met onderaannemers

Formulering in nieuw BVR luidt:

*'In het tweede lid, 1<sup>o</sup>, wordt onder personeelskosten ook verstaan, het geheel van vergoedingen van de onderaannemer of de zelfstandige ondernemer, die overeenkomen met de personeelskosten van de loopbaanbegeleider alsof die persoon in dienst zou zijn van het loopbaancentrum.'*

*'Als de gemandateerde onderneming een beroep doet op onderaannemers of zelfstandige ondernemers, worden de werkingskosten, vermeld in het derde lid, van elke partij samengeteld.'*

De vergoeding van maximum 550 euro (excl. BTW) heeft betrekking op de personeelskosten van de loopbaanbegeleider, de werkingskosten (maximum 25% van de personeelskosten) en een winstaandeel (maximum 6% van de loon- en werkingskosten).

Als de loopbaanbegeleiding wordt verstrekt door onderaannemers of zelfstandige ondernemers dan bestaan de personeelskosten uit de eventuele personeelskosten van de medewerkers van de gemandateerde onderneming én de personeelskosten of de vergelijkbare vergoedingen van de medewerkers van de onderaannemer of de vergelijkbare vergoedingen van de zelfstandige ondernemer. De totale werkingskosten mogen dan ook niet hoger zijn dan 25% van de personeelskosten. Vergelijkbare vergoedingen zijn de vergoedingen die overeenkomen met de personeelskosten van de loopbaanbegeleider, die verbonden is met een arbeidsovereenkomst met de gemandateerde onderneming.

Deze nuancering zal duidelijk worden gesteld in het draaiboek en gecommuniceerd naar de boekhouding van het gemandateerd loopbaancentrum.

## Geen gesubsidieerde loopbaanbegeleiding aan eigen onderaannemers

De formulering in het nieuw BVR luidt:

*'De gemandateerde onderneming kan geen loopbaanbegeleiding aanbieden aan eigen werknemers, aan onderaannemers of werknemers van onderaannemers.'*

Bij het opstellen van de regelgeving was geen rekening gehouden met het inzetten van freelancers en onderaannemers. Door deze aanpassing wordt verduidelijkt dat voor hen ook geen loopbaanbegeleiding kan worden aangeboden door de gemandateerde onderneming waarvoor zij opdrachten inzake loopbaanbegeleiding uitvoeren.

## Bevoegdheid van VDAB

De bevoegdheid van de VDAB als regisseur blijft ongewijzigd. Dit impliceert reeds de kwaliteitscontrole en garantie, communicatie naar burger en loopbaancentra, monitoring en rapportering

## Rechtsgeldigheid van draaiboek

De formulering in BVR kent volgende toevoeging:

*'De onderneming onderschrijft de bepalingen van de gedragscode, opgenomen in de bijlage die bij dit besluit is toegevoegd en de praktische onderrichtingen, uitgevaardigd door de VDAB'*

In het draaiboek worden nuanceringen gemaakt en toelichting gegeven bij het BVR. VDAB vindt het belangrijk dat alle loopbaancentra daar formeel van op de hoogte zijn.

## VDAB wordt bevoegd voor mandaat-toekenning en -schorsing

Het nieuwe BVR stelt:

*'Na het positieve advies van de VDAB verleent de raad van bestuur van de VDAB aan de onderneming een mandaat tot uitvoering van de loopbaanbegeleiding met een looptijd van zes jaar. De VDAB brengt de onderneming schriftelijk op de hoogte van de toekenningsvoorwaarden van het mandaat (...).'*

Met het oog op efficiënt en klantvriendelijk beleid is gekozen om de bevoegdheid van mandaatverlening voor loopbaanbegeleiding toe te kennen aan de raad van bestuur van VDAB. VDAB zal de onderneming informeren over de toekenningsvoorwaarden van het mandaat. Tot nu werd dit gedaan door de minister. Het nieuwe BVR stelt in artikel 18 verder:

*'De raad van bestuur van de VDAB kan het mandaat schorsen of het mandaat intrekken als wordt vastgesteld dat ...'*

In dit artikel van het besluit was het wenselijk dat naar analogie met de mandaattoekenning ook schorsen of intrekken van het mandaat voor loopbaanbegeleiding de bevoegdheid van de raad van bestuur van de VDAB zou worden. Voorheen werd dit gedaan door de minister.

Verder worden in artikel 18 nog twee situaties toegevoegd waarin de raad van bestuur van de VDAB het mandaat kan schorsen of intrekken, nl. als de gemandateerde onderneming langer dan een jaar geen loopbaanbegeleiding heeft aangeboden en in geval van onherroepelijke strafrechtelijke veroordelingen opgelopen door de zaakvoerder, exploitant of verantwoordelijke van de gemandateerde onderneming.

### **Inzagebevoegdheid VDAB als regisseur**

Formulering in nieuw BVR luidt:

*'de gemandateerde onderneming bezorgt op verzoek van de VDAB de informatiegegevens die de VDAB nodig acht om de controle uit te oefenen of geeft de VDAB toestemming om deze ter plaatse in te kijken.'*

Door middel van deze aanvulling in het BVR wordt de bevoegdheid tot inzagerecht van VDAB in de dossiers en de boekhouding uitgebreid om zodoende haar opdracht als regisseur van controle en kwaliteitsbewaking van de loopbaancheque te kunnen uitvoeren.



## 3.2 BUDGET

### Situering

VDAB krijgt van de Vlaamse Regering een budget ter beschikking om de praktische werking van de loopbaancheque in Vlaanderen uit te werken.

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

### Observaties

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

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

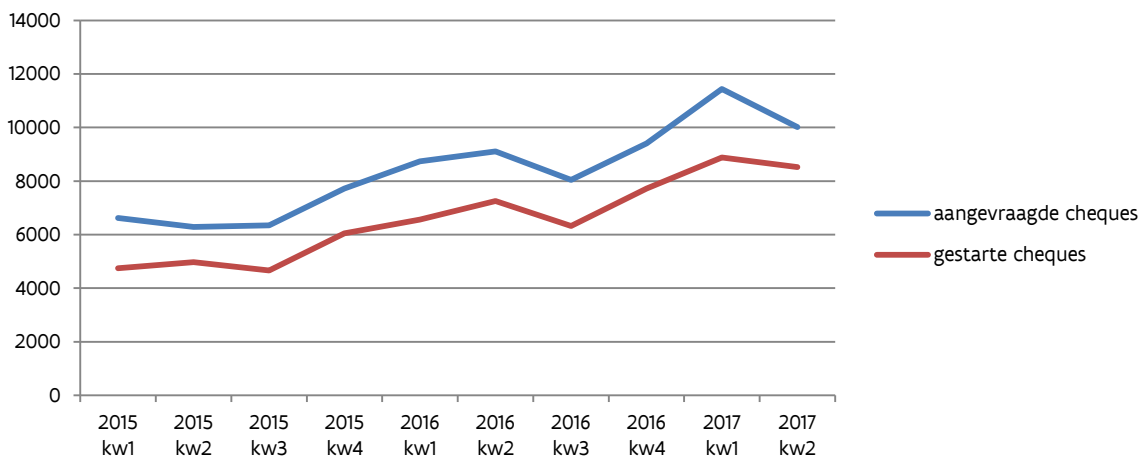
Er is eveneens een krediet voorzien voor stimuleringsfinanciering. Tenslotte is er het budget voor werkingskosten, dat deels wordt toegevoegd aan de algemene werkingsmiddelen van VDAB en eveneens wordt ingezet voor specifieke werkingskosten verbonden aan de loopbaandienstverlening:

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

in k€	2015		2016			2017 (1ste semester)
	begroting	werkelijk	begroting initieel	begroting aangepast	werkelijk	begroting
cheques	9.758	12.314	12.478	13.417	16.749	20.062
stimuleringsfinanciering	250	94	250	250	122	250
werking	413	121	400	200	71	200
<b>totaal</b>	<b>10.421</b>	<b>12.529</b>	<b>13.128</b>	<b>13.865</b>	<b>16.942</b>	<b>20.512</b>

Tabel 13: begroting en werkelijke uitgaven loopbaanbegeleiding 2015-2017.

Hieronder een overzicht van het aantal aangevraagde en gestarte loopbaancheques per kwartaal 2015-2017.



Grafiek 14: aangevraagde en gestarte loopbaancheques per kwartaal 2015-2017.

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

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

## Bevindingen

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

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

### 3.3 KANSENGROEPEN EN STIMULERINGSFINANCIERING

#### Situering

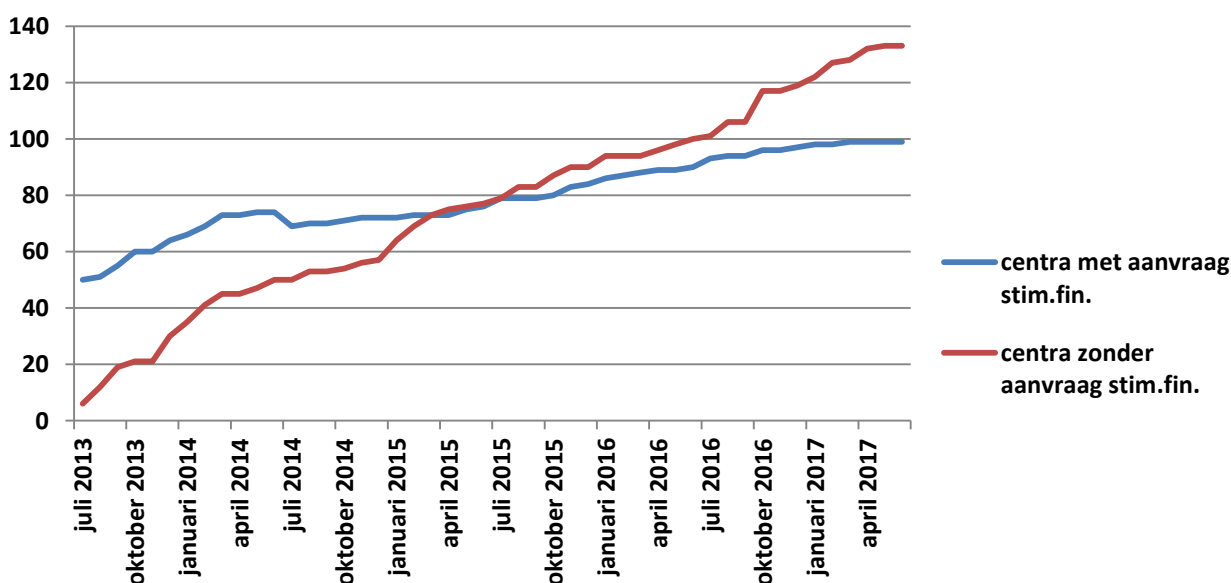
Om het bereik van kansengroepen te stimuleren is voorzien in een stimuleringsfinanciering voor de loopbaancentra. Deze is bedoeld om enerzijds meer promotie te voeren bij kansengroepen om loopbaanbegeleiding te volgen en anderzijds de methodieken en tools aan te passen op maat van iemand uit de kansengroepen.

VDAB heeft vanuit de strategische doelstellingen de opdracht loopbaandienstverlening te verzorgen, in het bijzonder voor de kansengroepen. De focus van deze doelstelling werd in het vernieuwd loopbaanlandschap verlegd naar acties voor een beter bereik van de kansengroepen in de loopbaanbegeleiding door middel van doelgerichte communicatie- en sensibiliseringsacties via intermediairen.

#### Observaties

##### Aanvraag tot en toekenning van de stimuleringsfinanciering

Om zicht te krijgen op de stimuleringsfinanciering visualiseren we hieronder de evolutie van centra met versus zonder aanvraag tot stimuleringsfinanciering gedurende de voorbije vier jaar en rapporteren we de uitbetaling van de stimuleringsfinanciering.



Grafiek 15: Cumulatief aantal centra per maand (opgesplitst in centra met en zonder aanvraag tot stimuleringsfinanciering).

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

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

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

Slechts enkele centra slaagden er de voorbije vier jaar in om jaarlijks (of zo goed als jaarlijks) de drempel van 30% kansengroepbereik te halen. Bij deze centra kunnen we duidelijk spreken van een echt beleid naar kansengroepen toe. Bij het merendeel van de centra die voor een bepaald werkjaar de 30%-drempel halen en stimuleringsfinanciering krijgen uitbetaald, zien we in de voorafgaande of volgende jaren vaak een kansengroepbereik dat zelfs niet in de buurt van de 30% komt.

Samen met de observaties op de websites van de loopbaancentra leiden we hieruit af dat de meeste loopbaancentra geen gericht kansengroepenbeleid voeren. Het behalen van de 30%-drempel lijkt voor hen geen echte doelstelling.

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

	2013 (half jaar)		2014		2015		2016	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
# actieve centra	57		110		154		191	
# ingeschreven voor stimuleringsfinanciering	44	77%	60	54%	72	47%	81	42%
# centra die drempel 30% bereikten	7	12%	21	19%	23	15%	24	12,5%
# centra <b>niet</b> ingeschreven, die toch norm behaalden – deze zijn niet uitbetaald	5	9%	6	5,5%	13	8%	14	7%
Totaal bedrag uitbetaald	€ 7.230		€ 109.455		€ 94.065		€ 122.220	

Noot: percentages hoger dan 60% worden niet uitbetaald.

Noot: Voor berekening van de huidige stimuleringsfinanciering wordt enkel gekeken naar de 30% norm. Een minimum aantal begeleidingen is tot heden niet gesteld.

Tabel 14: bereik stimuleringsfinanciering en werkelijk uitbetaalde stimuleringsfinanciering.

## Communicatie -acties van VDAB

Gegeven de stijgende trend in het aantal loopbaanchequegebruikers en de publiciteit door de loopbaancentra werd het niet langer opportuun geacht dat VDAB als regisseur verder algemene campagnes over de loopbaancheque voert. De focus van de communicatieacties ligt voor VDAB enkel nog op kansengroepen. In functie van deze opdracht zette VDAB eind december 2015 (net zoals in 2014) in samenwerking met enkele partners een communicatiecampagne op naar kansengroepen (naar werk).

Nadien werden een klein onderzoek gedaan naar de resultaten van deze advertentiecampagne.

## Bevindingen

De gecombineerde aanpak van kansengroepen bestaat uit:

- stimuleringsfinanciering
- het specifieke aanbod van de loopbaancentra
- de sensibiliserings- en communicatieacties van VDAB
- doorverwijzing vanuit de loopbaandienstverlening

# DE WERKING VAN VDAB, AFGESTEMD OP HET BVR

VDAB heeft haar activiteiten ter uitvoering van het BVR gecontinueerd. De rollen en taken zoals die in het evaluatieverslag in 2015 werden geformuleerd zijn hoofdzakelijk dezelfde gebleven.

De procedures m.b.t. de toekenningen van de mandaten, de aanvraag van de loopbaancheque zijn qua inhoud dezelfde gebleven.

Qua **personeelsinzet** is gekozen voor een centrale werking en 5 provinciale projectopvolgers. De centrale werking neemt de tactische taken van de doelstellingen uit het BVR, de communicatie en de koppeling met de 1<sup>ste</sup>-lijns loopbaandienstverlening op. De provinciale projectopvolgers zijn het directe aanspreekpunt voor de loopbaancentra. Zij verzorgen de mandaattoewijzing van A tot Z, van het eerste informele gesprek tot en met de kwalimon, behandelen en rapporteren de klachten, en organiseren de provinciale netwerkmomenten. Samen vormt de centrale en provinciale werking één team met als opdracht de regievoering van het loopbaanlandschap.

Daarnaast wordt er een beroep gedaan op een callcenter en het team in de cel 'opleidingscheques / loopbaancheques'. De uitbetaling van de cheques werd via uitbesteding toegewezen aan de firma Edenred. De uitbetaling via de uitbetalingsinstantie Edenred verloopt feilloos en blijkt die capaciteitstoename te doorstaan.

De **toename van het aantal loopbaancheques** betekent een verhoging van aanvragen. Samen met het feit dat voor loopbaancentra met een hoofdzetel in Brussel niet eerder een aparte projectopvolger werd aangesteld en de algemene toename van loopbaancentra geeft dit een grote verhoging op de werkdruk van de teams wat betreft mandatering en kwaliteitsopvolging. Bijkomend zijn er de BVR-wijzigingen met in het bijzonder de twee extra voorwaarden tot kwaliteit, namelijk het ter beschikking stellen van een opleidingsplan & visie over loopbaanbegeleiding, die nu na de evaluatie in 2015 zijn omgezet.

De uitdagingen en doelstellingen zijn duidelijk:

1. VDAB wil de participatie van kansengroepen stabiel houden en zo mogelijk verhogen via doelgericht **communicatie**.
2. VDAB wil **de kwaliteit van de dienstverlening** blijven garanderen en de maatregel laagdrempelig houden.

## 4.1 COMMUNICATIE VAN VDAB

### Situering

In haar rol als regisseur van het loopbaanlandschap is het de taak van VDAB om haar partners te informeren over het landschap en met hen in contact te treden. Hiertoe voert zij communicatie naar de loopbaancentra, de burgers, de belangenorganisaties van de loopbaancentra en de opdrachtgevers van VDAB (Raad van Bestuur, sociale partners, de Minister,...)

VDAB heeft zich naar de centra en de burgers toe formeel georganiseerd. Deze organisatie werd reeds in evaluatierapport, 2 jaar na lancering, uitvoerig beschreven en is grotendeels onveranderd gebleven.

### PARTNERS

De centra worden via verschillende kanalen te woord gestaan.

De provinciale projectopvolger is het centrale aanspreekpunt voor het loopbaancentrum. Dit is de persoon die:

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

In tweede instantie is er een back-office dat:

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

Daarnaast wordt deze communicatie ondersteund door een nieuwsbrief die (op niet-regelmatige basis) relevante informatie, updates en nieuwe procedures bekend maakt. Hierbij werkt een afgeschermd url als verzamelplaats voor de verschillende documenten die VDAB verspreidt. Deze url bevat n.a.v. het gewijzigd BVR van 13 oktober diverse aangepaste en nieuwe documenten. Het draaiboek geldt daarbij als de praktisch onderrichtingen van VDAB inzake de loopbaancheques en mandatering van loopbaancentra.

De centra krijgen eveneens informatie over hun eigen dagelijkse werking aangereikt via de registratiemodule. Hierin kunnen ze hun activiteiten en betalingen nauwgezet opvolgen. Zij verkrijgen toegang tot deze module via een login en paswoord.

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

### BURGER

#### Stappen en acties

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

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

Vanaf april 2016 werd de rubriek 'waar?' aangepast en uitgebreid met een 'zoekrobot'. Zoals voorheen kan de burger op zoek naar een loopbaancentrum via de GEO locatie. De burger kiest in welke stad of dorp hij terecht wil op basis van het ingeven van postcode of gemeente.

De burger heeft de mogelijkheid om zijn zoekcriteria te verfijnen. Hij kan dit doen door aan te vinken binnen volgende categorieën:

- Wanneer (overdag / 's avonds / In het weekend)
- Praktische informatie (bereikbaar via openbaar vervoer / bij de burger thuis / on-line)
- Opleidingsniveau (lager onderwijs / secundair onderwijs / bachelor / master)

Tenslotte is er de mogelijkheid om het zoekresultaat te verfijnen op basis van een zoekterm, die de burger invult in een vrij tekstveld.

De burger kan per locatie van een centrum doorklikken naar een fiche met beknopte informatie over het centrum en het aanbod. Hierin vindt hij een korte profileringstekst, 5 profileringscriteria en de gegevens van het centrum, met o.a. vermelding van de website, waarnaar rechtstreeks kan worden doorgeklikt.

Elk nieuw gemandateerd centrum heeft de kans om zijn profileringstekst en 5 profileringscriteria door te geven en elk bestaand gemandateerd centrum wordt gevraagd de tekst en profileringscriteria te updaten.

De overige kanalen naar de burger om met VDAB in contact te komen voor hun praktische vragen (Servicelijn en de Werkwinkel, cel loopbaancheques via telefoon of mail, klachtenformulier voor formele klachten), alsook de rol van VDAB hierin, zijn ongewijzigd gebleven.

## Observaties

Uit voorlopige bevindingen van de analyse van click-gedrag van de burger, die via de zoekrobot zoekt naar een loopbaancentrum, blijkt dat 35% van de gebruikers een loopbaancentrum zoekt enkel en alleen op GEO locatie van het loopbaancentrum. Daarnaast zoekt 49,8% een loopbaancentrum op basis van de combinatie GEO locatie en een andere kenmerk in de zoekfilter (wanneer, praktische informatie, opleidingsniveau).

Slechts 3,5 % maakt zuiver gebruik van een vrij veld (zoekterm), al is dit nog een overschatting omdat uit de inhoud hiervan nog eens blijkt dat ook veel postcodes en namen van gemeentes worden ingegeven.

Gezien het grote aantal loopbaancentra binnen het vernieuwde landschap vindt de burger bij zijn zoektocht naar een loopbaanbegeleiding, op maat van zijn specifieke behoeften, nog steeds moeilijk zijn weg. Verdere stappen worden ondertussen genomen om dit te verbeteren.

De centra blijken tevreden over de manier van samenwerken. Uit de bevraging bij loopbaancentra in juni 2017 stellen we vast dat de meeste loopbaancentra tevreden of zeer tevreden zijn..

VDAB scoort hoog op klantgerichtheid, oplossingsgerichtheid, snelheid en inlevingsvermogen, zowel naar de burger als naar de loopbaancentra toe. Men kan dus stellen dat VDAB erin geslaagd is een goed werkverband op te bouwen met de centra en kan inspelen op de noden van de centra. Ook de cel van de loopbaancheques scoort goed qua dienstverlening.

De bevroegde centra reageren grotendeels positief over de contacten met en de communicatie van VDAB. Er is een duidelijke vraag naar meer en duidelijkere cijfers, met feedback zowel over het eigen centrum als over het volledige loopbaanbegeleidingslandschap (benchmarking).

## 4.2 COMMUNICATIECAMPAGNES

### Situering

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

Daartoe voorziet VDAB jaarlijks een ruim gedeelte van haar budget. Vanaf het najaar van 2015 is er gekozen om enkel nog in te zetten op sensibilisering van **kansengroepen**. Hierbij speelt het sensibiliseren via **intermediairen** een belangrijke rol. Deze aanpak is te verantwoorden gegeven de scheef trekking in het bereik van sommige doelgroepen bij de loopbaancheque-gebruiker.

### Campagne via 'huisartsen' als intermediairen.

#### Startcampagne 'Loopbaanbegeleiding' (Augustus 2015 – December 2015) met de focus op kansengroepen

Fase 1: eind augustus 2015:

Pillendoosje naar alle Vlaamse huisartsen

Fase 2 : 18 september 2015:

Advertentie in de Artsenkrant

Fase 3: eind november 2015:

1. Naar alle Vlaamse HA:

Pakket: \*10 folders, 1 affiche (wachtzaal) en een begeleidende brief incl. 4 getuigenissen (uit elke kansengroep 1 getuigenis)

2. Naar de voorzitters van de Vlaamse Huisartsenkringen:

Brief met vraag om korte toelichting te geven over de Loopbaancheque op de eerstvolgende algemene vergadering van hun huisartsenkring

Fase 4: half december 2015:

Herinneringsoproep aan 84 voorzitters in *Nieuwsbrief* van *Domus Medica*

In functie van *duurzaamheid* van het sensibiliserend effect werden volgende acties reeds uitgevoerd/ verder ingepland:

#### Vervolgactie 1 (15 oktober 2016 – 8 november 2016)

Stand op 2 vakbeurzen te Antwerpen en Leuven voor huisartsen, georganiseerd door Domus Medica.

#### Vervolgactie 2 (Augustus 2017 – Oktober 2017)

Sensibilisering van huisartsen via het kanaal van de 'Wachtpost'

Pilootproject in de 3 locaties van Wachtpost 'ZuiderKempen' (Geel, Herentals, Westerlo), met inzet van materiaal uit de startcampagne naar huisartsen.



## Resultaten empirische analyse van startcampagne naar huisartsen

Vanaf 2016 kunnen we (door een verfijning van de antwoordmogelijkheden) de doorverwijzing specifiek toewijzen aan huisarts.

Tevredenheidsmeting	2014	2015	2016	1 <sup>e</sup> helft 2017
Respondenten	1529	5588	7053	4256
Responsgraad	44,2 %	40,0 %	37,3 %	35 %
<b>Aandeel in de totale respons:</b>				
% doorverwijzing door "derden" (huisarts/psycholoogtherapeut/vakbond/mutualiteit/ andere dienst of organisatie)	8,4 %	10,6 %	<b>16,1 %</b>	<b>16,25 %</b>
<i>% doorverwijzing door huisarts</i>			<b>7,4 %</b>	<b>7,4 %</b>
% doorverwijzing door psycholoog/therapeut			5,2 %	5,4 %
% doorverwijzing door vakbond			1,56 %	1,6 %
% doorverwijzing door mutualiteit			0,7 %	0,7 %
% doorverwijzing door andere dienst of organisatie			1,2 %	0,9 %
<b>Aandeel in de respons 'doorverwijzing door derden':</b>				
<i>% doorverwijzing door huisarts</i>			<b>46,1 %</b>	<b>46,1 %</b>
% doorverwijzing door psycholoog/therapeut			32,4 %	33,3 %
% doorverwijzing door vakbond			9,6 %	10,1 %
% doorverwijzing door mutualiteit			4,4 %	4,6 %
% doorverwijzing door andere dienst of organisatie			7,5 %	6,0 %

Tabel 15: Doorverwijzing naar loopbaanbegeleiding.

## Sensibiliseringsacties naar kansengroepen

Naast de campagne naar huisartsen werden sinds de start van het vernieuwd loopbaanlandschap meerdere campagnes en sensibiliseringsacties naar kansengroepen georganiseerd.

Hieronder vindt u het chronologisch overzicht van alle acties van september 2013 tot en met december 2016.

### Herhaling startcampagne (September 2013)

- Herhaling van volgende acties uit de startcampagne:
- Televisie: reclamespot op VTM (2 weken),
- Radio: radiospot op MNM en StuBru (2 weken),  
Online bannering: Persgroep en Pebble network (2 weken),  
Tijdschriften: eenmalige publicatie in Humo, Knack, Trends.

### Campagne 'Loopbaancheque' (April 2014)

(Deels naar niet-kansengroepen)

- Online: permanente banner op de websites van de sectoren Food, Retail, Industrie, Aannemers, Sanilex en dit via contact met hun regisseur PMG.
- Vakbladen: publicatie in magazines Trends en ZO Magazine
- Social Media: getuigenissen op VDAB Facebook/Twitter en website
- Affichage in stations: 1m<sup>2</sup> affiches Clear Channel in alle stations North (Vlaanderen en Brussel), dit betekent op 335 locaties
- Televisie: bestaande reclamespot op VTM
- Radio: bestaande radiospot op Joe FM, Qmusic, MNM
- Magazines: publicaties in TeVe-Blad en TV Familie

### Campagne 'Loopbaanbegeleiding' (December 2014 – Januari 2015)

Focus op kansengroepen

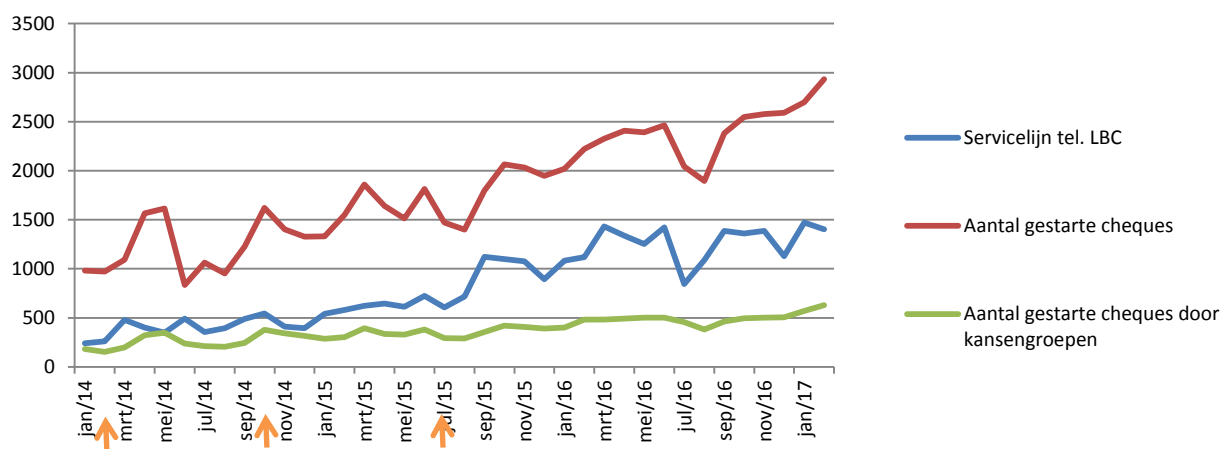
1. Radiocampagne (Van 15 december 2014 tot 21 december 2014)  
Gebruik van bestaande radio-spot (startcampagne 'Fluitend naar je werk') op volgende zenders met groot bereik kansengroepen: Q-Music/Joe FM/Studio Brussel

2. Magazinecampagne (Van 9 december 2014 tot 24 januari 2015)  
Publicatie van 14 inforeportages op basis van 9 sterke getuigenissen van kansengroepers in de magazines Dag Allemaal, TV Familie, Goed Gevoel en Nina
3. Social Media (Van 9 december 2014 tot 24 januari 2015)  
Inzet van getuigenissen kansengroepers op VDAB Facebook, Google ad. (tags op nieuwe job, anders werken,...) en Youtube

## Observaties

Onderstaande grafiek geeft de evolutie aan van het aantal gestarte loopbaanbegeleidingen algemeen en het aantal gestarte loopbaanbegeleidingen door kansengroepers.

Vervolgens worden de stijgingen of dalingen van het aantal gestarte loopbaanbegeleidingen in de periodes na de lancering van een campagne weergegeven in een beschrijvende analyse, zonder er directe causale conclusies aan te verbinden.



↑ = Campagne 'Loopbaancheque'

Grafiek 16: Evolutie aantal gestarte cheques, aantal gestarte cheques door kansengroepen en aantal telefoons bij Servicelijn per maand.

## Bevindingen

Na elke campagne wordt een stijging (soms een heel sterke, zoals na de lancering van de startcampagne naar huisartsen) van het totaal aantal gestarte loopbaanbegeleidingen vastgesteld. Of deze stijgingen aan de inzet van de campagnes te wijten zijn, kan niet worden bewezen. Er zijn immers nog andere factoren die een effect hebben op het aantal gestarte loopbaanbegeleidingen zoals het snel stijgend aantal loopbaancentra en de vergrijzing van de bevolking.<sup>2</sup>

Verder spelen ook jaarlijks terugkerende fenomenen een rol in de evolutie van het aantal gestarte loopbaanbegeleidingen, zoals de algemene daling van het totaal aantal gestarte loopbaanbegeleidingen tijdens het zomerverlof en de algemene stijging van het totaal aantal gestarte loopbaanbegeleidingen in de maand september.

<sup>2</sup> De stijging in het aandeel 50plussers, die loopbaanbegeleiding volgen, wordt geheel verklaard door de stijging in het aandeel 50 plussers bij de Vlaamse werkende bevolking (bron: VDB/Steunpunt Werk). Aldus wordt de stijging bij de kansengroepen voor een deel verklaard door de vergrijzing van de Vlaamse werkende bevolking.

## Conclusie

De belangrijkste conclusies zijn dat de sensibiliseringsacties via de huisartsen een duidelijk effect hebben. Daartegenover staat dat de effecten van sensibiliseringsacties ten aanzien van de kansengroepen niet hard te maken zijn.

Het is duidelijk dat de eerste conclusie leidt tot de continuering van deze actie. Meer nog: een goed gerichte sensibiliseringsactie in nauwe samenwerking en met continue opvolging van de intermediairen loont. Dat wil zeggen dat we blijven zoeken naar soortgelijke intermediairen om sensibiliseringsacties mee op te zetten. Belangrijk bij deze sensibiliseringscampagne is de efficiëntie en het gemeenschappelijke inzicht dat kansengroepen ook gebaat zijn met loopbaanbegeleiding.

Voor het blijven sensibiliseren naar de kansengroepen, waarbij het effect op korte termijn minder aantoonbaar is, hanteren we dezelfde redenering als voor het behoud van de stimuleringsfinanciering. Het risico dat er door afschaffing een negatief effect zou zijn en dus de scheeftrekking nog versterkt, is reden om de stimuleringsfinanciering niet af te schaffen. Samen met de relatief lage kost ervan leidde dit tot het behoud van het systeem van de stimuleringsfinanciering bij de evaluatie in 2015.

## 4.3 TEVREDENHEIDSMETING

### Situering

De tevredenheid van de burger over loopbaanbegeleiding wordt opgevolgd aan de hand van de tevredenheidsmeting (TVM). Deze tevredenheidsmeting is één indicator voor beleidsrapportering en geeft een indicatie van de kwaliteit. Om de kwaliteit van de dienstverlening in zijn volledigheid te interpreteren dienen evenwel de resultaten van de kwalimon, de controle op de financiële uitgaven, het klachtenbeheer en het onderzoek op het ongeoorloofd gebruik van de loopbaancheque in rekening worden genomen. We gaan op elk van deze onderdelen van kwaliteit verder in.

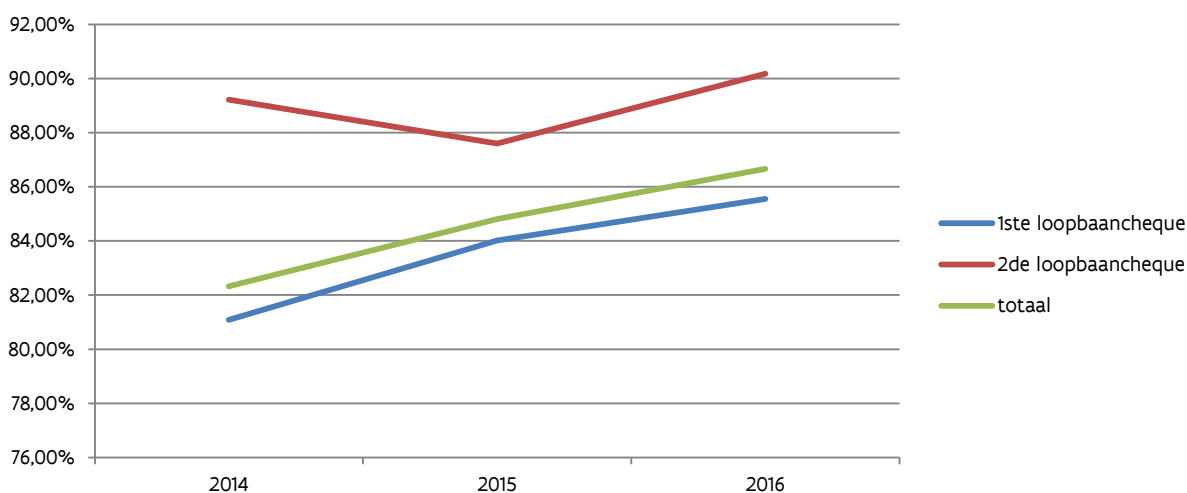
### Resultaat van de tevredenheidsmeting

Na het afsluiten van iedere loopbaancheque (dus zowel na de eerste als na de tweede cheque) voert VDAB een tevredenheidsmeting<sup>3</sup> uit bij de loopbaanchequegebruikers. Deze TVM gebeurt voornamelijk via een elektronische bevraging en via een schriftelijke bevraging voor de restgroep zonder mailadres. De meeste centra voeren zelf ook een tevredenheidsmeting uit bij hun klanten.

De responsgraad op de tevredenheidsmeting bedroeg in 2016 gemiddeld 37,37%. Dit is een lichte daling ten opzichte van de vorige jaren toen de responsgraad 40% (2015) en 44,27% (2014) bedroeg. De responsgraad is nog steeds hoger bij de eerste cheque dan bij de tweede maar het verschil is merkbaar kleiner dan in 2014 toen er 45,12% respons was bij de eerste loopbaancheque en 40,05% bij de tweede.

De tevredenheid over de loopbaanbegeleiding bedraagt gemiddeld **86,67%** voor alle beëindigde cheques in 2016. Dit is een lichte stijging van de tevredenheid van 84,81% in 2015, hetgeen al een lichte stijging was t.o.v. 82,33% in 2014.

De tevredenheid na de tweede cheque in 2016 (**90,18%**) ligt opvallend hoger dan na de eerste loopbaancheque (**85,55%**). Dit was eveneens zo in 2014 en 2015.



Grafiek 17: Tevredenheidspercentage uit de tevredenheidsmeting 2014-2015-2016.

Uit het HIVA-onderzoek (2014) bij de evaluatie in 2015 kwam naar voor dat 92% van de werknemers in loopbaanbegeleiding het doel kent van de loopbaanbegeleiding en 83% ook vond dat de begeleiding goed is afgestemd op de loopbaanvraag. Dergelijke gegevens hebben we niet maar we kunnen de scores op de vragen die hierbij aansluiten vergelijken.

<sup>3</sup> Voor berekening van de tevredenheid wordt het percentage genomen van alle respondenten die gemiddeld een score van 7 op 10 of hoger geven op 12 gestelde vragen.

	2014 (n=4308)	2015 (n=5588)	2016 (n=7053)
1. Voor de start kreeg ik duidelijke informatie van mijn loopbaancentrum over de praktische organisatie van de loopbaanbegeleiding.	8,44	8,50	8,62
2. Voor de start kreeg ik een duidelijk beeld van wat loopbaanbegeleiding inhoudt.	8,20	8,29	8,36
3. Er is een vertrouwensrelatie gegroeid met mijn loopbaanbegeleider.	8,38	8,44	8,51
4. Mijn loopbaanbegeleider is deskundig.	8,57	8,65	8,73
5. Ik ben tevreden over het gebruikte materiaal tijdens mijn loopbaanbegeleiding.	7,91	8,09	8,21
6. Ik kreeg nieuwe inzichten door de loopbaanbegeleiding.	7,96	8,13	8,25
7. Loopbaanbegeleiding helpt mij om bewuste keuzes te maken.	7,78	7,95	8,04
8. Het is voor mij duidelijk welke stappen/acties ik wil zetten.	7,46	7,58	7,60
9. Loopbaanbegeleiding heeft positief bijgedragen aan mijn zelfbeeld.	7,80	7,91	8,00
10. Ik heb zicht op een aantal hulpmiddelen die me in mijn loopbaan kunnen helpen op lange termijn.	7,29	7,46	7,51
11. Ik kan nu mijn loopbaan beter sturen dan voor de start van de loopbaanbegeleiding.	7,38	7,52	7,58
12. Ik zou loopbaanbegeleiding aanraden aan anderen.	8,35	8,50	8,59
<b>Gemiddelde score op de 12 vragen:</b>	<b>7,96</b>	<b>8,09</b>	<b>8,17</b>

Tabel 16: respons op de 12 vragen uit de tevredenheidsmeting.

Respondenten geven de hoogste score op de **deskundigheid** van de loopbaanbegeleider (8,73 op 10), gevolgd door de **vertrouwensrelatie** met de loopbaanbegeleider (8,51), het vooraf **verkrijgen van praktische informatie** over de organisatie van de loopbaanbegeleiding door het loopbaancentrum (8,62 op 10) en de mate waarin loopbaanbegeleiding wordt **aangeraden aan anderen** (8,59 op 10).

Relatief hoge scores vinden we bij het verwerven van een duidelijk beeld van de loopbaanbegeleiding (8,36 op 10), de mate waarin loopbaanbegeleiding hen heeft geholpen een bewuste keuze te maken (8,25 op 10), tevredenheid over het gebruikte materiaal (8,21 op 10), de mate van het verwerven van nieuwe inzichten (8,02 op 10) en het positief effect van de loopbaanbegeleiding op het zelfbeeld van 8,00 (op 10).

De lagere scores in de tevredenheidsmeting gaan over de vragen naar het ontvangen van een aantal hulpmiddelen die de klant in zijn loopbaan kunnen **helpen op lange termijn** (7,51 op 10), de mate waarin ze hun loopbaan **nu beter dan voor de start kunnen sturen** (7,58 op 10) en het bieden van meer **duidelijkheid in het kunnen verdere stappen zetten**.

Zoals reeds algemeen is gesteld liggen ook **al deze detailscores bij de tweede loopbaancheque hoger** dan bij de eerste loopbaancheque. Dit komt overeen met het voorgaand HIVA-onderzoek dat stelt dat naarmate de loopbaanbegeleiding langer duurt de inzichten verhogen en het POP verrijkt.

## Respons op de 'open vragen'

In de tevredenheidsmeting heeft VDAB sinds januari 2014 eveneens de vraag opgenomen in welk loopbaancentrum de burger de loopbaanbegeleiding heeft genoten.

Op 7053 respondenten zijn er 2014 respondenten die één of beide open vragen beantwoorden met een totaal van 2756 **relevante** reacties. We bespreken hier in dalend belang de inhoud van de reacties op deze open vragen. De vernoemde percentages zijn het aandeel dat deze inhoud voorkomt in het totaal van reacties, wetende dat 37,37% van de loopbaanchequegebruikers de TVM heeft ingevuld waarvan 28,45% een reactie geeft op deze open vragen.

Een eerste groep reacties betreffen een **positieve** (33%) of **negatieve appreciatie** (8%) van de gevolgde loopbaanbegeleiding. Positieve reacties zijn uiteenlopend en uitspraken gaan van 'Ik heb er veel aan gehad', 'Het heeft mij vooruit geholpen', ..., 'Pluim voor de begeleider (die vaak bij naam wordt genoemd). Vaak wordt melding gemaakt van de vertrouwensrelatie met de begeleider en het belang van een positieve "klik" tussen klant en begeleider.

Negatieve reacties zijn er dus ruim 4 keer minder dan positieve. Ze gaan van 'Het heeft mij weinig of niets bijgebracht', 'Ronduit negatieve kritiek (waardeloos, weggesmeten geld, ...)', 'Kritiek op of negatieve opmerking over de begeleider' en andere zoals kritiek op het centrum, opmerkingen over uitgesproken commercialiteit, ed.

Bij de negatieve reacties is het aantal reacties i.v.m. de loopbaanbegeleider opvallend. (Een derde van de negatieve reacties heeft betrekking op de loopbaanbegeleider zelf. Terugkerende reacties zijn: Houding van de begeleider (o.a. niet respectvol, niet luisterend, negatief ingesteld, niet stimulerend, ...), gebrek aan deskundigheid en professionaliteit, beter screenen van begeleiders, begeleider is onvoorbereid bij de gesprekken.

Hieruit kunnen we concluderen dat de persoonlijkheid en deskundigheid van de loopbaanbegeleider zowel in positieve als in negatieve zin in grote mate bijdraagt tot de tevredenheid van de loopbaanbegeleiding.

Verder onderscheiden we reacties i.v.m. de inhoud van de loopbaanbegeleiding (13,2%) en reacties i.v.m. de vorm van loopbaanbegeleiding (14,7%).

Meest terugkerende **inhoudelijke reacties** (13,2%) zijn: 'Begeleiding meer richten op solliciteren, CV opstellen, passende vacatures zoeken, ...', 'Betere en meer vertaalslag naar concrete jobmogelijkheden', 'Duidelijker advies geven, richting (aan)geven, zich als begeleider duidelijker "uitspreken"', meer maatwerk, persoonlijker aanpak, afgestemd op de klant, ...

Verder zijn er opmerkingen over de algemene aanpak (doelgerichter, planmatiger, praktischer, realistischer, meer diepgang, ...), inhoudelijke opmerkingen over gebruikte materiaal, tools en concrete aanpak en de vraag naar meer info tijdens de begeleiding (over allerlei onderwerpen zoals opleidingen, arbeidsmarkt & tewerkstelling, sociale wetgeving, ...).

Deze klanten signaleren een meer actiegerichtte verwachting naar loopbaanbegeleiding toe, die duidelijk niet wordt ingelost... De verwachting van CV opstellen, passende vacatures zoeken, mag -gegeven de herformulering in de beschrijving van loopbaanbegeleiding-op zich nog wel deel uitmaken van de loopbaanbegeleiding maar niet het thema of de loopbaanvraag van de gehele begeleiding.

De overgrote meerderheid van de **reacties m.b.t. de vorm** van het stelsel van loopbaanbegeleiding (11,4%) zijn reacties over het te weinig aantal uren begeleiding zoals '4 uren begeleiding is te weinig', '8 uren begeleiding is te weinig, of algemene opmerkingen zoals "te kort", "zou langer moeten duren", "meer tijd nodig", ....

Daarnaast zijn er opmerkingen i.v.m. te veel administratie, de termijn van 6 jaar waarbinnen men slechts één keer loopbaanbegeleiding kan volgen, meer digitaal werken, huiswerk, de periodes tussen de gesprekken (te lang, te kort), meer schriftelijk materiaal.

Een kleine groep van reacties (4,5%) betreft aspecten, die **voorafgaand** zijn aan de loopbaanbegeleiding zoals de keuze van het centrum, intake, ed.

3% van de reacties heeft te maken met de (moeilijke) keuze van een loopbaancentrum. Er is duidelijk vraag naar meer en duidelijker profilering van de centra, betere bekendmaking van de specialisatie, de keuze van het centrum beter te kunnen afstemmen op het profiel van de klant, een betere screening van centra op kwaliteit en naar een soort van rating/waardebepaling van de centra.

2% van de reacties heeft betrekking op het intakegesprek.

Drie elementen komen vooral naar boven:

1. 'Intake was te kort' (soms heel beperkt telefonisch) / liet te weinig tijd om afstemming te zoeken met de verwachtingen van de klant, klant had onvoldoende informatie.
2. 'Intake is niet vrijblijvend' (er wordt onmiddellijk overgegaan tot het ondertekenen van het contract, geen of onvoldoende vrijheid van keuze voor de klant)
3. Duur van de intake wordt aangerekend als begeleidingstijd

1% van de reacties heeft te maken met (het gebrek aan) afstemming tussen de verwachtingen van de klant en hetgeen loopbaanbegeleiding te bieden heeft.

Voorbeelden van reacties zijn 'De bedoeling of de uitkomst/resultaat van de begeleiding werd onvoldoende geëxpliciteerd', 'De vooropgestelde "beloften" werden niet waargemaakt', 'De begeleiding heeft onvoldoende ingespeeld op de vooropgestelde verwachtingen/doelen van de klant'.

Een zelfde kleine groep (4,25%) van reacties gaat over wat **na de begeleiding volgt**.

3% reacties betreffen de vraag naar nazorg. Reacties zijn o.a. : 'Betere en intensievere opvolging na de begeleiding', 'Systematische follow-up na een bepaalde periode', 'Eventueel extra uren voor nazorg voorzien (bvb. derde cheque)'.

2% van de reacties betreffen de vraag naar één of andere vorm van schriftelijke neerslag of rapport op het einde van de begeleiding of de vraag naar naslagdocumentatie.

8,74% van de reacties betreft de dienstverlening "loopbaanbegeleiding" in het algemeen. Deze reacties gaan o.a. over volgende thema's: 'meer bekendmaking van de dienstverlening' (3,6%), vraag naar verruiming van de doelgroep (tot werklozen, pas afgestudeerden, schoolgaanden)' (2,5%)

4,32% van de reacties betreffen de persoonlijke ervaring / beleving van de loopbaanbegeleiding

119 reacties hebben betrekking op de persoonlijke situatie of achtergrond van de klant en hoe hij/zij de loopbaanbegeleiding persoonlijk heeft beleefd.

Ten slotte meldt 3,9% van de totale open respons nog dat de tevredenheidsmeting enigszins te vroeg komt omdat de begeleiding nog niet is afgerond en dat de klant nog een tweede cheque zal opstarten.

	2015 (n = 2455)	2016 (n = 2756)
Positieve reacties over gevolgde LBB	36,17%	33,06%
Negatieve reacties over gevolgde LBB	9,61%	8,02%
Reacties i.v.m. inhoud van LBB	15,07%	13,24%
Reacties i.v.m. vorm van LBB	15,76%	14,70%
(Reacties i.v.m. te weinig uren)	(12,71%)	(11,36%)
Reacties i.v.m. wat aan LBB vooraf gaat	4,52%	4,50%
Reacties i.v.m. wat na LBB volgt	3,34%	4,25%
(Reacties i.v.m. nazorg)	(2,36%)	(2,32%)
Reacties i.v.m. dienstverlening LBB	6,31%	8,74%
Persoonlijke reacties en "verhalen"	2,85%	4,32%
Overige (niet geclusterde) reacties	6,35%	9,03%
(Reactie TVM komt "te vroeg": klant is bezig met 2e cheque of zal deze nog opnemen)	(1,96%)	(3,92%)

Tabel 17: Inhoud van de open respons op de tevredenheidsmeting (2015-2016).

Een vergelijking van de aard van deze open respons tussen 2015 en 2016 levert slechts kleine maar geen noemenswaardige verschillen op, zodat kan worden geconcludeerd dat de hierboven geschetste vaststellingen tamelijk stabiel blijven over de twee onderzochte jaren.

## Bevindingen

Tevredenheid van de loopbaanchequegebruikers is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten van de tevredenheidsmeting staan evenwel niet op zich. Samen met de resultaten van de kwalimon, de klachten en de bevindingen van ongeoorloofd gebruik vormt de tevredenheidsmeting de beleidsindicatoren op kwaliteit van de loopbaancheques.

Op basis van deze bevindingen mogen we stellen dat de tevredenheid van de loopbaanbegeleiding in het vernieuwd loopbaanlandschap is behouden en zelfs lichtjes stijgt.

Bekeken over drie jaar blijft de algemene tevredenheid over de loopbaanbegeleiding gemiddeld toenemen. De gemiddelde tevredenheid evolueert van gemiddeld 82,33% (2014), naar 84,81% (2015) en naar 86,67% (2016).

Uit de open respons kunnen we samengevat het volgende stellen:

1. **De positieve reacties t.o.v. negatieve reacties blijken zich te verhouden als 4 op 1.** Deze reacties hebben voornamelijk betrekking op de aanpak van de loopbaanbegeleider zodat we voorzichtig kunnen concluderen dat **de persoonlijkheid en deskundigheid** van de loopbaanbegeleider zowel in positieve als in negatieve zin in grote mate bijdraagt tot de tevredenheid over de gevolgde loopbaanbegeleiding.
2. Een tamelijk groot aantal reacties gaat (toch nog) over het gekozen **stelsel van twee maal vier uur** loopbaanbegeleiding en de ervaring dat de begeleidingen met één of twee loopbaancheques te kort zijn. Dezelfde stellingname vinden we terug in de bevraging bij de loopbaancentra, meer bepaald in de open vragen van suggesties tot bijschaving van het systeem van loopbaancheques.
3. Zoals reeds geweten en vermeld in evaluatierapport, 2 jaar na lancering, is er een duidelijke **nood aan langere loopbaanbegeleiding** bij een kleine groep van loopbaanchequegebruikers. Louter omwille van budgettaire redenen is beslist geen aanbod van een derde en vierde loopbaancheque uit te bouwen.
4. Tenslotte signaleren enkele klanten **een meer actiegerichte verwachting naar loopbaanbegeleiding** toe, die duidelijk niet wordt ingelost. De verwachtingen rond het opstellen van een CV, het helpen zoeken naar passende vacatures e.d. behoren echter **niet** tot de doelstellingen van loopbaanbegeleiding.
5. Een kleine maar niet onbelangrijke groep van de loopbaanchequegebruiker vermeldt **expliciet de (moeilijke) keuze van een loopbaancentrum**. Er is duidelijk vraag naar meer en duidelijker profilering van de centra, betere bekendmaking van de specialisatie.

## Verdere bruikbaarheid van de tevredenheidsmeting?

Omwille van de groeiende markt en de diversiteit ontstaat er een nood aan transparantie m.b.t. kwalitatieve gegevens van de loopbaancentra. Vraag is of een dergelijk transparant feedbacksysteem zich wel kan baseren op de tevredenheidsmetingen en of de resultaten van deze metingen voor meer doeleinden kunnen gebruikt worden dan alleen voor de beleidsrapportering, zoals nu het geval is.

VDAB stelt hierbij volgende kritische succesfactoren.

- De burger dient gebaat te zijn met feedback van medeburgers. De vraag luidt of hij zelf nood heeft aan een oordeel van voormalige klanten bij een bepaald loopbaancentrum op vlak van tevredenheid. Dit zal vooreerst worden nagegaan.
- Het is nodig om die transparantie te bieden over het gehele loopbaanlandschap. Het gebruik van de gegevens uit deze tevredenheidsmeting heeft als nadeel dat de scores op centrumniveau onvoldoende betrouwbaar zijn. Beginnende loopbaancentra en centra met weinig respondenten bekomen te weinig resultaten waardoor de onbetrouwbaarheid van de gegevens een struikelblok blijft.
- De betrokkenheid van de loopbaancentra bij het opzetten van zo'n transparant feedbacksysteem is noodzakelijk. Hun opmerkingen en het bekomen van een draagvlak bij de uitbouw van een dergelijk systeem dragen bij tot het finaal succes ervan.
- Zowel op vlak van technische IT-implementatie als op vlak van onderhoud dient het feedback-systeem budgettair en praktisch haalbaar te zijn.



## 4.4 BEVRAGING VAN DE LOOPBAANCENTRA

### Situering

Voor de tevredenheid van de centra over de dienstverlening van VDAB kunnen we ons baseren op

1. de tenderbevraging bij de loopbaancentra (mei 2017)
2. de meer gedetailleerdere bevraging van de loopbaancentra (juni 2017).

Eind mei 2017 zijn alle VDAB partners bevroegd. Deze bevraging richt zich zowel naar de loopbaancentra als naar de andere tender-partners. Er zijn in totaal 340 partners aangeschreven, waarvan 220 loopbaancentra en 130 andere tenderpartners. Hierop hebben 232 partners de bevraging ingevuld, waarvan 102 loopbaancentra en 47 andere tenderpartners. De responsgraad bij de loopbaancentra ligt dus net zoals bij de evaluatie in 2015 hoger bij de loopbaancentra (46,6%) dan bij de andere VDAB tender-partners (36,2%).

Eind juni 2017 werden de loopbaancentra een tweede maal apart en meer in detail bevroegd, net zoals bij in het voorjaar van 2015 is gebeurd. Van de 201 actieve centra (actief = met begeleidingen in de voorbije zes maand) hebben 150 centra de bevraging ingevuld. Dit is 74,6% van de aangeschreven centra. De bevraging in 2015 had een responsgraad van 94%. De responsgraad van bijna 75% laat toe om betrouwbare uitspraken te doen over het volledige landschap.

### Bevindingen uit de tender-bevraging

De algemene tevredenheid van de loopbaancentra vanuit de algemene tenderbevraging ten aanzien van de VDAB in 2017 bedraagt 77,87%. Dit is quasi gelijk met de score van 2014/2015, toen deze 77% bedroeg. Wel ligt deze tevredenheid significant hoger dan deze van de andere tenderpartners, 77,87% tov 69,58%.

In detail valt op dat de loopbaancentra de VDAB duidelijk lager scoort op het aspect van feedback krijgen over de uitvoering van de samenwerking. Dit is een duidelijk werkpunt. Op de overige aspecten geven de loopbaancentra ofwel een gelijke ofwel een hogere score dan de overige tenderpartners.

	Loopbaan- centra (n = 102)	Andere Tender- partners (n = 130)
01. VDAB bezorgt ons tijdig de nodige informatie.	77,23%	48,89%
02. De rol van mijn organisatie en de rol van VDAB zijn duidelijk.	91,09%	80,43%
03. Er is voldoende ruimte voor overleg met VDAB.	76,24%	76,09%
04. De administratieve taken in het kader van de samenwerking zijn werkbaar.	66,67%	36,96%
05. Wij krijgen een goede service van de VDAB-medewerkers.	88,12%	73,91%
06. De financiële afhandeling van het samenwerkingsverband verloopt vlot.	94,06%	85,71%
07. VDAB stelt zich coachend op bij de samenwerking.	77,55%	64,44%
08. VDAB heeft oog voor de behoeften van mijn organisatie in het samenwerkingsverband.	67,71%	54,35%
09. Mijn organisatie krijgt regelmatig feedback over de uitvoering van de samenwerking.	44,90%	68,89%
10. Het samenwerkingsverband met VDAB helpt mijn organisatie haar arbeidsmarktgerichte doelstelling	71,43%	71,43%
11. Wij weten wie onze contactpersonen bij VDAB zijn.	93,14%	86,96%
12. VDAB heeft mijn organisatie tijdens de samenwerking respectvol behandeld.	86,27%	86,96%

Tabel 18: Detailscores van totale tevredenheid bij de tenderbevraging door de loopbaancentra versus de andere VDAB tenderpartners ..

## Bevindingen uit de meer specifieke bevraging bij de loopbaancentra

### Activiteiten van de centra en inzet van personeel

Zoals reeds eerder vermeld (op pagina 10 bij facts & figures) is het loopbaanlandschap divers en biedt 93% van de bevroagde centra naast loopbaanbegeleiding, nog andere diensten aan. Meest voorkomend zijn: opleiding (68%), andere vormen van coaching (67%), HR-consultancy (49%) en outplacement (44%).

Gemiddeld werken de centra voor hun loopbaanbegeleidingen met 2,3 eigen personeelsleden. Uitgedrukt in VTE is het gemiddelde 1,4. Ter vergelijking: in 2015 was het gemiddeld aantal eigen personeelsleden 3 en het gemiddeld aantal VTE 2.

45% van de loopbaancentra werkt zonder onderaannemers en 55% van de centra geeft aan te werken met onderaannemers. In 2015 werkte 49% met onderaannemers. Er is een trend om meer te werken met onderaannemers.

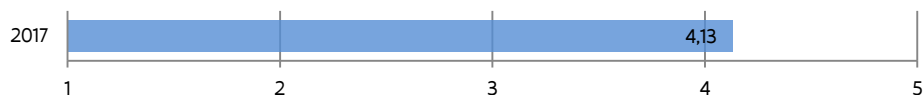
Het gemiddeld aantal onderaannemers (bij de centra die met onderaannemers werken) is 8,45. In de bevraging van 2015 was het gemiddelde 5,9. Dit betekent dat niet alleen het aandeel van centra met onderaannemers toeneemt maar dat ook het aantal onderaannemers per centrum toeneemt.

Het is een interessante denkoefening om een extrapolatie te maken op basis van de vaststellingen uit de bevraging.

Geëxtrapoleerd naar 201 actieve loopbaancentra zouden ongeveer 456 loopbaanbegeleiders in loondienst en 940 onderaannemers actief zijn in loopbaanbegeleiding. Dit geeft samen bij benadering 1396 personen actief in loopbaanbegeleiding met loopbaancheques over gans Vlaanderen.

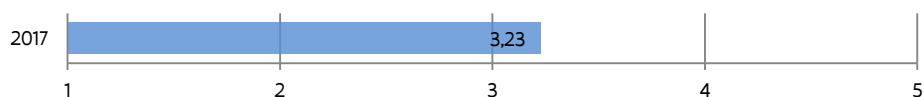
### Beoordeling van het systeem van loopbaancheques en mandaten

*Hoe ervaart u het huidige systeem van loopbaancheques?*



De centra vinden vooral de laagdrempeligheid en de betaalbaarheid voor de burger positief.

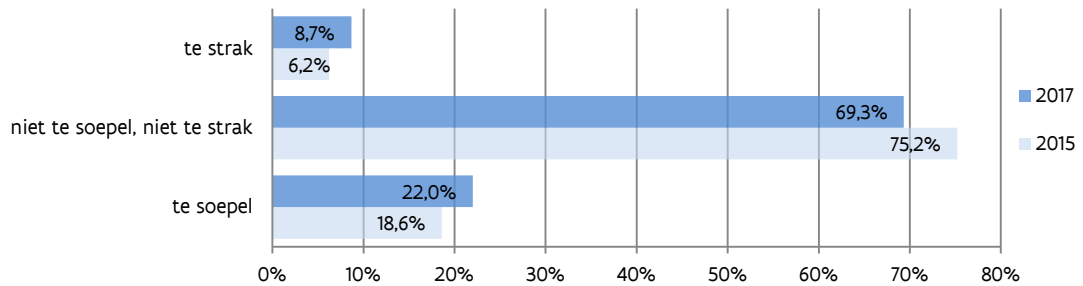
*Hoe ervaart u het huidige systeem van mandaten?*



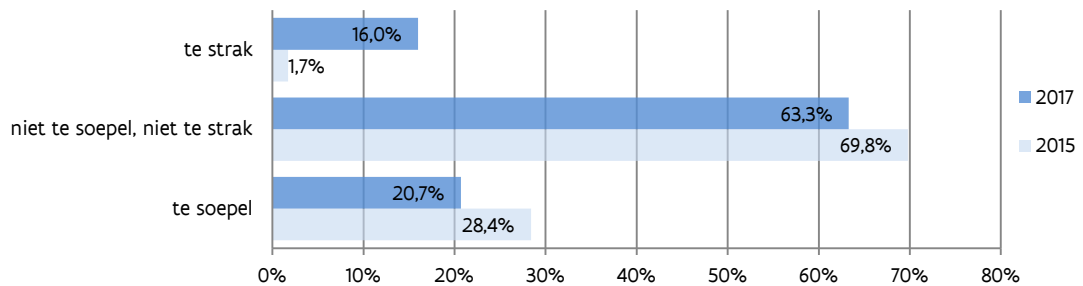
Een derde van de centra vindt het systeem zoals het momenteel bestaat goed. Wel verwijst 20% van de centra naar de wildgroei in het landschap en het teveel aan centra (en hiermee onrechtstreeks naar een strenger mandatenstelsel).

### Wat vindt u van de mandaatvoorwaarden?

- Kwaliteitscertificaat:

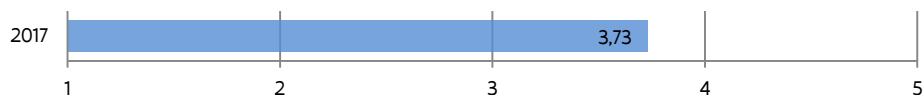


- Portfolio m.b.t. professionele deskundigheid:



## Profileringsmogelijkheden

Hoe beoordeelt u de gelegenheid om zich als centrum te profileren via de website VDAB, zoekrobot, gelegenheid tot aanpassing van de profileringscriteria?



20% van de centra geeft positieve commentaar op de mogelijkheden om zich te profileren.

11% vindt de mogelijkheden om zich via VDAB te profileren expliciet te beperkt.

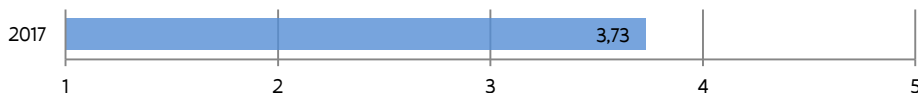
De bevroagde centra blijven wat terughoudend om zich uitgesproken te profileren naar specifieke doelgroepen.

Centra suggereren vooral meer (en specifiekere) mediacampagnes, meer acties naar werkgevers en meer en betere mogelijkheden om zich als centrum te profileren (via VDAB).

## Kwaliteit van de loopbaanbegeleiding via de kwalimon-opvolging

63,3% van de bevroegde centra heeft reeds een kwalimon gehad door de provinciale projectopvolger van VDAB.

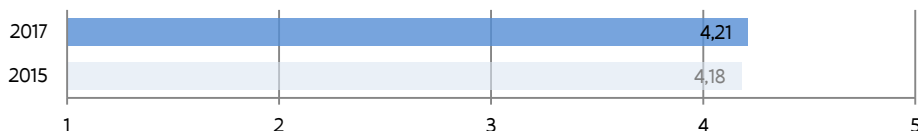
*Hoe beoordeelt u de opvolging van kwaliteit door VDAB?*



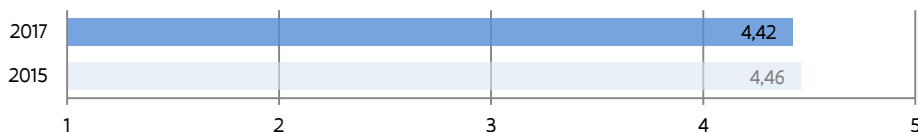
Centra verwachten van VDAB meer en frequentere kwaliteitscontroles, minder administratieve maar meer inhoudelijke kwalimons, bevraging van gebruikers en feedback over de tevredenheidsmetingen van VDAB.

## Contacten met VDAB en communicatie van VDAB

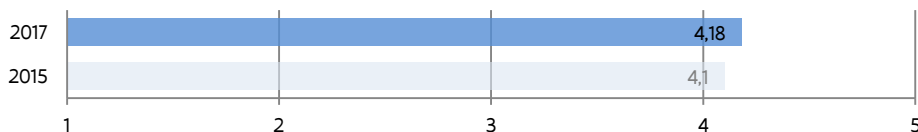
*Hoe tevreden bent u over de contacten met de centrale dienst loopbaancheques?*



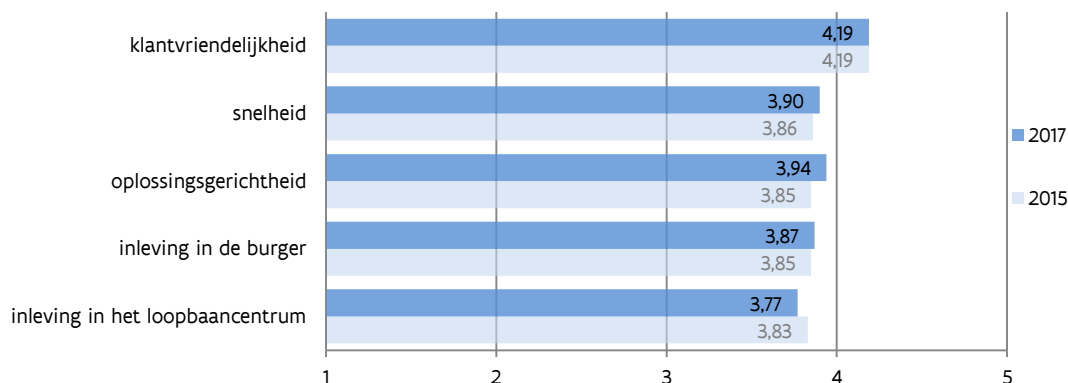
*Hoe tevreden bent u over de contacten met de provinciale projectopvolgers?*



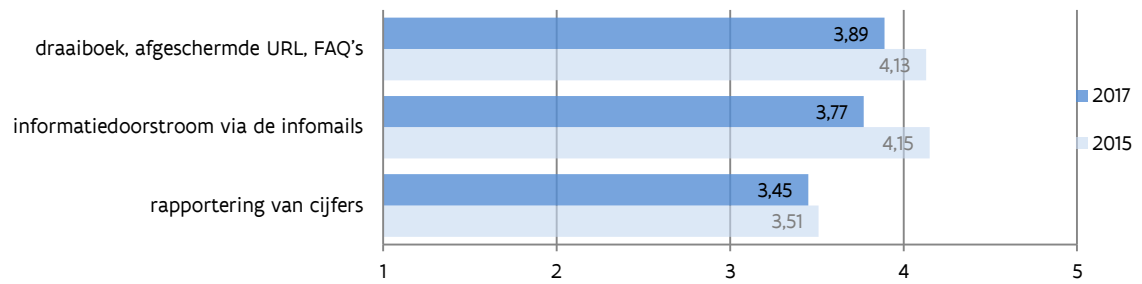
*Hoe tevreden bent u over de contacten met de cel loopbaancheques (praktische vragen i.v.m. de cheque voor de burgers)?*



*Hoe tevreden bent u over de contacten met VDAB op vlak van:*



*Hoe tevreden bent u over communicatie van VDAB over:*



De bevroagde centra reageren grotendeels positief over de contacten met en de communicatie van VDAB. Er is een duidelijke vraag naar meer en duidelijkere cijfers, met feedback zowel over het eigen centrum als over het volledige loopbaanbegeleidingslandschap (**benchmarking**).

## 4.5 KWALITATIEVE MONITORING (KWALIMON)

### Situering

Het BVR stelt dat de VDAB op regelmatige basis, uiterlijk om de drie jaar, controles uitvoert die gericht zijn op de naleving van de bepalingen van het artikel 16 in het Besluit VR van 17 mei 2013 besluit, om de omvang van de vergoedingen voor de loopbaanbegeleiding te bepalen. Met ingang van het nieuwe BVR van 13 oktober 2017 blijft deze controle onveranderd al is de verplichte driejaarlijkse termijn geen noodzaak meer als gevolg van de verschuiving van DAEB-regelgeving naar consumentensteun. VDAB voorziet op basis hiervan in een kwalimon en financiële audit.

### Stappen en acties

VDAB voorziet niet alleen in een kwaliteitssysteem om gemandateerde centra op te volgen maar biedt ook aan om de mandaatuitvoering voor te bereiden. Na het invoeren van het coachend instrument kwalimon in 2014 werd vanaf 2015 elk nieuw gemandateerd loopbaancentrum door de projectopvolgers uitgenodigd op een **startoverleg**. Hierin worden uitleg gegeven over de belangrijkste voorwaarden en richtlijnen die gelden tijdens de effectieve uitvoering van het mandaat loopbaanbegeleiding. Op die manier wordt er ingespeeld op de specifieke situatie van het loopbaancentrum en kunnen de projectopvolgers het accent leggen op de praktische werking en eventuele knelpunten. Op basis van het voortschrijdend inzicht van de projectopvolgers bespreken zij de meest voorkomende valkuilen van andere loopbaancentra en geven zij tips in functie van een vlotte opstart.

Dit startoverleg is een eerste stap in het coachen naar kwalitatieve loopbaanbegeleiding. De provinciale projectopvolger maakt persoonlijk contact met de zaakvoerder en dit verkleint de afstand tussen VDAB en het loopbaancentrum, dat bij eventuele onduidelijkheden makkelijk overgaat tot contactname. Deze aanpak wordt geapprecieerd door de loopbaancentra.

Uit de recente bevraging bij de loopbaancentra (cfr. supra) valt ten eerste op dat de provinciale contactpersonen bij iedereen gekend zijn en kennen zij in het bijzonder een hoge waardering van de loopbaancentra. Gemiddeld geven de loopbaancentra aan deze provinciale VDAB-medewerkers een tevredenheidsscore van 4,42 op een 5-puntenschaal.

De eerste kwalimon werden uitgevoerd vanaf 2014. Ze bestaan uit een administratief luik en een kwalitatief gesprek. Gedurende de looptijd van een mandaat wordt er per gemandateerd loopbaancentrum idealiter 3 keer een kwalimon georganiseerd.

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

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

## Observaties door VDAB

Eind juni 2017 zijn er 125 gemandateerde loopbaancentra verspreid over heel Vlaanderen bezocht in het kader van een kwalimon. Op het aantal gemandateerde loopbaancentra van twee jaar geleden betekent dit dat 71,5% van de loopbaancentra werden bezocht.. Om die reden van het ervaren voordeel om meer pro-actief te werken, is het hierboven beschreven startoverleg ingevoerd. De overige 29,5% loopbaancentra hebben dus allemaal zo'n startoverleg gehad. Het blijft de ambitie van VDAB om 3 kwalimons per mandaat uit te voeren.

Bij deze 125 loopbaancentra zijn in totaal 2589 dossiers van klanten onderzocht. Zoals hierboven beschreven gebeurt dit steekproefsgewijs en worden maximaal 25 dossiers per loopbaancentrum bekeken. In de praktijk bedraagt deze steekproef per loopbaancentrum gemiddeld 18,6 dossiers. Hieronder worden sommige bevindingen vergeleken met de cijfers van 2015. Tot dan waren er in totaal 843 dossiers bij 46 loopbaancentra onderzocht

Bij de analyse van de gegevens uit de eerste kwalimon bij de 125 centra blijkt dat in de 98,3% van de dossiers een POP aanwezig is na de synthese van eerste loopbaancheque. Dit is een sterke verbetering t.o.v. twee jaar geleden. Toen bleek in 81,5% van de onderzochte dossiers een POP aanwezig te zijn na de eerste loopbaancheque.

Evenwel blijkt nu dat in slechts 61,3% van de onderzochte dossiers een POP aanwezig is bij de synthese van de tweede loopbaancheque. Twee jaar geleden was dit nog het geval in 85% van de dossiers met een tweede loopbaancheque.

Op het totaal van alle onderzochte dossiers ontbreken na 4 jaar werking 18,1% POP's terwijl 2 jaar geleden bij 21,5% van de dossiers een POP ontbrak. Het POP ontbreekt voornamelijk na de tweede loopbaancheque.

Uit de kwalimon van 2017 blijkt dat bij 98,3% van de onderzochte dossiers een POP aanwezig is bij de synthese van eerste loopbaancheque. Dit is een sterke verbetering ten aanzien van het resultaat in 2015 (=81,5%). Daarentegen zijn er slechts in 62,4% van de dossiers een POP aanwezig bij de tweede loopbaancheque terwijl dat in 2015 85%.

Bij de analyse van de gegevens uit de eerste kwalimon bij de 125 centra van bij de start tot juni 2017 blijkt dat 92,3% van de dossiers van de gevallen een geldig contract aanwezig is bij eerste loopbaancheque. Slechts in 62,3% van de dossiers waarbij de klant ook een tweede loopbaancheque heeft opgenomen, is ook een tweede contract aanwezig. Dit laatste cijfer ligt in lijn met de aanwezigheid van het POP bij de tweede loopbaancheque.

Er is in 92,3% van de dossiers een geldig contract aanwezig bij de eerste loopbaancheque terwijl dit slechts in 61,3% van de dossiers het geval is bij de tweede loopbaancheque.

Meer dan 1/3 van de loopbaancentra gaat er vanuit dat één POP en één contract voldoende is voor de volledigheid van een dossier. Vanuit hun oogpunt en bij opname van de tweede loopbaancheque aansluitend aan de eerste is deze veronderstelling ook te begrijpen. De aanwezigheid en volledigheid van de aanwezigheidsformulier blijft eveneens een blijvend aandachtspunt voor de loopbaancentra.

De richtlijnen in het draaiboek voor de loopbaancentra zijn daarin echter zeer duidelijk. Aangezien twee pakketten juridisch apart worden bekeken, dient er voor elk pakket apart een POP als output te zijn en een overeenkomst ondertekend te worden. We zien dat klanten meer en meer gebruik maken van het recht om van loopbaancentrum te veranderen bij opname van de tweede loopbaancheque.

Dit percentage is immers gestegen van 2,92% in 2015 naar 8,55% in 2017. Dit maakt het belang duidelijk van een POP, contract en aanwezigheidsformulier van de klant per loopbaancheque.

Hieronder een aantal punten die de provinciale projectopvolgers opgevallen zijn en die opgenomen werden in de verslagen.

Alhoewel er dus in het merendeel van de gevallen voldaan werd aan de vereiste uit het BVR om een POP op te maken, zijn er nog steeds opmerkingen over de kwaliteit van deze POP's. In 1/3 van de gevallen werd het POP niet opgemaakt door de klant zelf maar nog steeds door de loopbaanbegeleider. Dit roept vragen op over het eigenaarschap van de klant. In 2/3 van de gevallen is het POP bovendien weinig SMART geformuleerd. Het wordt soms meer gezien als een formaliteit of een evaluatie van de gevolgde loopbaanbegeleiding en niet als een werkinstrument voor de klant zelf.

Een beschrijving van wat het POP dient in te houden is opgenomen in het draaiboek. Het eigenaarschap van het POP ligt bij de klant. Het is dan ook aangewezen dat de klant zoveel mogelijk zelf zijn POP opmaakt met ondersteuning en coaching van de loopbaanbegeleider. Dit blijkt nog (steeds) een werkpunt bij de loopbaancentra.

Nazorggesprekken worden nauwelijks geregistreerd. In de praktijk lijken deze merendeels via telefoon en mail te verlopen. Dit wordt nu ook formeel toegestaan door de aanpassing in het BVR. Er zijn geen klachten of opmerkingen bij de open respons van de tevredenheidsmeting over het uitblijven of niet aanbieden van nazorggesprekken.

## Bevindingen

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

Er is ook feedback over het administratieve aspect van de kwalimon. VDAB erkent dat de formele doorlichting zich, in tegenstelling tot de coachende gesprekken, beperkt tot controles van administratieve aanwezigheid van dossiers en documenten. Dit is echter de enige formele invalshoek die het BVR aangeeft en die tevens een verplichting vormt waar VDAB zich niet aan kan en wil onttrekken. Ook na de aanpassingen in het BVR is de afspraak met VDAB om minimaal 3 kwalimon's tijdens een mandaat na te streven. VDAB ijvert er wel voor om de combinatie te behouden met het meer kwalitatieve gedeelte van de kwalimon.

Aanwezigheid van POP in de dossiers is sterk verbeterd tegenover 2 jaar geleden. Dit is wellicht voornamelijk te danken aan een doortastend optreden van VDAB op dit punt en de wil van de loopbaancentra hierin correct te zijn. Het POP is niet alleen een formeel gestelde output van de loopbaanbegeleiding, het zijn ook de leerlessen van de loopbaanbegeleiding voor de klant. VDAB vindt het belangrijk om te blijven focussen op het POP zowel in de volgende provinciaal netwerkmomenten als in haar hele aanpak naar kwaliteitsgarantie. Een goede definiëring van het POP stond reeds in het draaiboek en dient nu te worden herbekeken vanuit aspecten uit de beschrijving van loopbaanbegeleiding. De opname van de loopbaancompetenties in deze beschrijving zijn daarin belangrijke sleutelbegrippen, die een toelichting verdienen in het eerst volgend Vlaams forum.

Gezien de positieve resultaten van deze aanpak zal VDAB deze manier van werken blijven aanhouden en verder verfijnen.



## 4.6 FINANCIËLE AUDIT

### Situering

Eveneens op basis van het BVR en in naleving van de bepalingen van het artikel 16 uit het BVR van 17 mei 2013 voorziet VDAB een financiële audit om de omvang van de vergoedingen voor loopbaanbegeleiding te controleren. Met ingang van het nieuwe BVR van 13 oktober 2017 blijft deze controle onveranderd in functie van de controle op een goede besteding van overheidsmiddelen. Voorheen was dit, in het kader van de DAEB-regelgeving, een verplichting uiterlijk om de drie jaar.

### Stappen en acties

Om na te gaan of er voor de loopbaancentra sprake is van **over- of ondercompensatie** gedurende de looptijd van het mandaat, eiste de DAEB-regelgeving regelmatige tussentijdse controles (ten minste om de drie jaar) en ook een controle aan het einde van de mandaatperiode. Het is belangrijk er op toe te zien dat de compensatie niet méér bedraagt dan noodzakelijk is alsook of de compensatie de werkelijke kosten dekt, die een onderneming maakt bij het uitvoeren van het mandaat, rekening houdende met de betreffende inkomsten en de gestelde redelijke winst van 6%.

Om die reden is er in **het voorjaar van 2016 en het voorjaar van 2017** twee financiële audits uitgevoerd in functie van BVR art 16 en de DAEB-richtlijnen hieromtrent. De eerste audit is verricht door VDAB. Voor de tweede audit is beroep gedaan op een externe auditor. Op die manier werd de controle boekhouding bij de loopbaancentra gedaan.

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

### Observaties

Uit het auditrapport 2017 blijkt uit de steekproefgegevens dat de gewogen gemiddelde kostprijs van de service voor één loopbaancheque inclusief winst de huidige pakketprijs benadert. Er is m.a.w. **geen** sprake van over- noch ondercompensatie door de overheid. Het gevolg hiervan is dat de 'pakketprijs' van één loopbaancheque ongewijzigd blijft.

## 4.7 KLACHTENBEHEER

### Situering

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

1. Enerzijds zijn er de klachten van de burgers i.v.m. het al dan niet **toekennen** van de **loopbaancheque**. Deze worden opgenomen door de centrale dienst.
2. Anderzijds zijn er de klachten over de **inhoud van de loopbaanbegeleiding en de houding van de loopbaancentra**. Deze worden opgenomen door de projectopvolgers, die de mandaten van de loopbaancentra beheren, en de dienst Regie samenwerking. Het is de rol van VDAB als regisseur om de plichten van de loopbaancentra te bewaken en indien nodig te sanctioneren.
3. Er zouden ook klachten kunnen ontstaan van loopbaancentra naar **VDAB als regisseur**. Tot op heden is hier nog geen sprake van.

### Observaties

Klachten bij VDAB worden per kalenderjaar gemonitord. We bespreken hier de klachten van kalenderjaar 2015 en 2016 samen.

We ontvingen in 2015 en 2016 respectievelijk **18 en 32 klachten**, op een totaal van respectievelijk 26.977 en 35.289 aangevraagde loopbaancheques, m.a.w. 50 klachten op een totaal van 62.266 aangevraagde loopbaancheques.

We kunnen deze 50 klachten onderverdelen in een twee categorieën:

- Toekenning van de loopbaancheque aan de klant (23 van de 50 klachten)
- Inhoudelijk met betrekking tot het aanbod van de loopbaancentra (27 van de 50 klachten)

De inhoudelijke klachten kunnen nog eens worden onderverdeeld in volgende subcategorieën:

- Dienstverlening voldoet niet aan de verwachtingen (19 van de 27 klachten)
- Loopbaancentrum biedt ontoereikende informatie (5 van de 27 klachten)
- Schending van de privacy (3 van de 27 klachten)

Van de 50 klachten zijn er 17 klachten gegrond, 14 deels gegrond en 18 ongegrond. In feite zijn er dus 31 gegronde of deels gegronde klachten, m.a.w. bij 0,05% van de aangevraagde loopbaancheques is er sprake van een gegronde of deels gegronde klacht.

Bij 0,08% van de aangevraagde loopbaancheques in 2015 en 2016 heeft de burger een klacht neergelegd. Ongeveer de helft daarvan betreft een klacht ten aanzien van de service en de andere helft betreft een klacht ten aanzien van de aanvraagprocedure van de loopbaancheque. Er is slechts in 0,063% van de aangevraagde loopbaancheques sprake van een gegronde of deels gegronde klacht.

In vergelijking met het aantal (deels) gegronde klachten van de eerste twee startjaren is er een stijging van 0,03% naar 0,063%. Wanneer we de gegevens in detail analyseren merken we dat de inhoudelijke klachten relatief gezien quasi stabiel blijven. De stijging is voornamelijk toe te wijzen aan een toename van klachten rond de aanvraagprocedure van de loopbaancheque. 2/3 van deze klachten blijkt echter bij verdere behandeling wel ongegrond te zijn. Vaak gaat het om een onterechte weigering van de loopbaancheque ten gevolge van een fout in registratie of miscommunicatie.

Alle klachten met betrekking tot de toekenning van de loopbaancheque werden grondig geanalyseerd. Er werd telkens een technische oplossing of aanpassing in procedure gerealiseerd om de problemen op lange termijn te vermijden. Tevens werd het recht van de burger aangepast..

VDAB neemt steeds contact op met de indiener van de klacht en met het betrokken loopbaancentrum om zo tot een oplossing te komen. Bij een inhoudelijke klacht op initiatief van de burger wordt door VDAB bemiddeld tussen de burger en het loopbaancentrum. Het loopbaancentrum is meestal bereid om de klant gratis extra begeleiding aan te bieden (o.a. via het recht op gratis nazorg).

In eerste instantie wordt gestreefd naar een optimalisatie van het aanbod aan de burger. Indien blijkt dat het aanbod niet conform de regelgeving is, vordert VDAB de uitbetaling van de loopbaancheque terug bij het loopbaancentrum en krijgt de burger zijn persoonlijk aandeel van € 40 terug. Indien nodig wordt er een bijkomende sanctie opgelegd. De loopbaancentra in kwestie hebben tot nu toe steeds opbouwend gereageerd op deze vragen en terugvorderingen, VDAB is nog geen enkele keer overgegaan tot bijkomende sancties.

Op het verzoek van klanten om hun pakket opnieuw open te stellen en het voorgaande gebruik van een loopbaancheque te annuleren kan VDAB enkel ingaan indien blijkt dat een loopbaancentrum zich niet gehouden heeft aan formele bepalingen van de regelgeving. Het recht op één of twee loopbaanques wordt voor de burger opnieuw geactiveerd, zodat deze opnieuw gebruik kan maken van de loopbaancheque bij een loopbaancentrum naar keuze..

Nu de loopbaancheque ruim 4 jaar bestaat en sommige loopbaancentra een standaard aanbod van 8 uur aanbieden, krijgt VDAB meer en meer de vraag van de burger om een eerdere, slechts gedeeltelijke opgebruikte (maar afgesloten) loopbaancheque opnieuw ter beschikking te stellen. Soms dateert die gedeeltelijke begeleiding al van meer dan een jaar geleden. VDAB gaat hier niet op in. Een klacht van langer dan 1 jaar geleden is volgens de regelgeving van de klachtenprocedure sowieso onontvankelijk.

## Bevindingen

Het relatieve aandeel van de klachten stijgt van 0,03% naar 0,08%. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de stijging van het aantal klachten inzake de aanvraag van loopbaancheque. Daarvan bleken er echter wel 2/3 ongegrond te zijn. In de andere gevallen bleek de klacht deels gegrond of gegrond en wordt er een rechtzetting gemaakt.

Het percentage van 0,08% klachten t.o.v. het aantal aangevraagde loopbaanques blijft laag. VDAB kan hieruit afleiden dat het systeem van aanvragen en informeren bij VDAB en Edenred zeer goed werkt. Kleine anomalieën doen zich voor en worden geheel volgens de regels van de klachtenprocedure door beide organisaties aangepakt en waar nodig weggewerkt.

Het relatief aandeel inhoudelijke klachten t.a.v. de dienstverlening van de loopbaancentra blijft stabiel overheen de vier eerste jaren na lancering van de loopbaancheque. Inhoudelijke klachten zijn één van de indicatoren van kwaliteit naast drie andere (tevredenheidsmeting, kwalimon en onrechtmatig gebruik) zodat ook met deze dient rekening te worden gehouden in het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening. Maar vanuit klachtenbeheer zijn er alvast geen negatieve signalen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening.

## 4.8 ONRECHTMATIG GEBRUIK VAN LOOPBAANCHEQUES

### Situering

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

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

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

### Observaties

VDAB ziet in dit ongeoorloofd gedrag twee soorten overtredingen, namelijk enerzijds inbreuken op de bepalingen uit het BVR, anderzijds inbreuken op de principes van loopbaanbegeleiding.

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

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

Art. 18 is tot op heden nog nooit toegepast. VDAB heeft art. 19 wel degelijk reeds toegepast. Alle situaties zijn ontdekt op basis van een combinatie van on-deskanalyse van onze data van de studiedienst (correlatie gebruiker - werkgever - loopbaancentrum). De controles en terugvorderingen zijn op 30/06/2017 afgerond voor de periode 2013-juni 2016. Deze procedure wordt in het najaar 2017/voorjaar 2018 herhaald voor de periode juli 2016-juni 2017.

Onderstaande tabel geeft het overzicht van het aantal cases, de gegrondheid en bedrag van terugvordering in 2015 en 2016 weer. Het overzicht is ,uiteraard, anoniem. Wel is elke regel één loopbaancentrum zodat duidelijk wordt hoeveel centra hierbij in 2015 en 2016 betrokken waren.

In 2015 waren 9 loopbaancentra betrokken met 12 via data-mining 'verdachte' situaties, waarvan na verdere analyse 8 gegrond bleken te zijn. Dit resulteerde in een terugvordering van 79 cheques voor een bedrag van € 33.650. In 2016 waren dat 13 cases, waarvan na verdere analyse 7 gegrond bleken te zijn. Dit resulteerde in een terugvordering van 163 loopbaancheques voor een bedrag van € 32.630.

Op het totaal aantal loopbaancheques is het aantal overtredingen minimaal. Het principe van de uitvoering van de sanctionering op basis van de regelgeving is echter wel belangrijk om de correcte toepassing en de kwaliteit van de dienstverlening met de loopbaancheque te garanderen.

De koepelorganisaties, sociale partners en Kabinet Werk ondersteunen VDAB in de uitvoer van deze sanctionering van feitelijke overtredingen.

2015					2016					Totaal		
Aantal cases	Aantal gegrond	Aantal cheques	Na verwee	Bedrag (in €)	Aantal cases	Aantal gegrond	Aantal cheques	Na verwee	Bedrag (in €)	Aantal cases	Aantal gegrond	Aantal Cheques (terugv.)
1	0	40			1	1	62			2	0	62
1	1	18	1	3.993	1	0				2	1	18
1	1	13	1	4.325						1	1	13
1	1	9	1	4.950						1	1	9
1	1	5	1	3.327						1	1	5
1	1	3	1	1.331	1	0	89			2	1	3
2	1	22	1	11.230	1	1	7	1	2.079	3	2	29
2	1	6	1	3.826	1	1	12			3	2	18
2	1	3	1	665						2	1	3
					1	0	30			1	0	0
					1	1	29	1	17.462	1	1	29
					1	1	14	1	1.664	1	1	14
					1	1	11	1	2.745	1	1	11
					1	1	11	1	4.157	1	1	11
					1	1	10			1	1	10
					1	1	3	1	2.666	1	1	3
					1	1	4	1	1.856	1	1	4
<b>TOTAAL 33.650</b>					<b>TOTAAL 32.630</b>					<b>242</b>		
<b>Totaal € 66.280</b>												

Tabel 19: Overzicht van het aantal cases, (anoniem) gegrondheid en bedrag van terugvordering in 2015 en 2016..

In de nieuwe versie van het BVR wordt de beschrijving van loopbaanbegeleiding als product nog meer benadrukt en is deze op die manier aangepast zodat bij vaststellingen van overtreding nog strikter zal kunnen worden gesanctioneerd met een terugvordering van de loopbaancheque.

# CONCLUSIES

Uit deze monitoring na vier jaar werking van de loopbaancheque komen volgende bevindingen m.b.t. het loopbaanlandschap naar voren:

- Na vier werkingsjaren zijn er **209 actieve loopbaancentra** met **2.138 vestigingen** verspreid over Vlaanderen. Ten opzichte van het oude landschap is dit bijna een 'verzevenvoudiging'. Er zijn maandelijks nog steeds nieuwe mandaataanvragen.
- De burger heeft gemiddeld keuze uit **12 loopbaancentra in een straal van 5 km** van zijn woonplaats.
- Het aanbod van loopbaancentra is zeer uitgebreid en is **divers**. Organisaties die loopbaanbegeleiding aanbieden hebben in 2/3 van de gevallen ook outplacement en of HR consultancy in hun aanbod.
- Naar schatting werken er **456 loopbaanbegeleiders in loondienst** zijn er **940 onderaannemers** actief. Het aantal onderaannemers stijgt.

Het gebruik van de loopbaancheque samengevat in cijfers luidt als volgt:

- **Na 4 jaar** werking hebben in totaal **63.721** werknemers of zelfstandigen **loopbaanbegeleiding** gevolgd. Dit is **2,3% van de werkende bevolking in Vlaanderen**.
- De afgelopen 4 jaar werden in totaal **84.568 loopbaancheques** gebruikt
- Er wordt zeer uitgebreid gebruik gemaakt van de loopbaancheque. Na vier jaar werking is het gebruik van loopbaanbegeleiding met **275% gestegen** ten opzichte van het 'oude' loopbaanlandschap en stijgt nog steeds.

Met betrekking tot het profiel van de loopbaancheque-gebruiker zijn er volgende bevindingen:

- De loopbaanchequegebruiker is in **69%** van de gevallen een **vrouw** en in **65 % hooggeschoold**. De oververtegenwoordiging van vrouwen is het meest uitgesproken in de leeftijdscategorie tussen 25 en 30 jaar.
- **70%** van de loopbaanchequegebruikers is **tussen de 30 en 50 jaar**.
- Het relatief aantal loopbaancheque-gebruikers overheen de **provincies** loopt **quasi gelijk** met dat van de werkende bevolking. Enkel in West-Vlaanderen zijn er relatief gezien opvallend minder werkenden in loopbaanbegeleiding.
- Het relatieve aandeel kansengroep bleef quasi stabiel gedurende de vier jaar werking met loopbaancheques.
- Ten opzichte van 2 jaar geleden is het bereik in **absolute aantallen** voor alle **kansengroepen** in loopbaanbegeleiding gestegen.
- Het totaal aantal personen uit een kansengroep is in absolute cijfers in twee jaar tijd bijna verdubbeld.
- De **stimuleringsfinanciering** werd toegekend in respectievelijk 2015 en 2016 aan 23 en 24 centra, respectievelijk 15% en 12,5% van het aantal gemandateerde loopbaancentra en respectievelijk voor een bedrag van €94 000 en €122.000 . Dit is respectievelijk 0,73% en 0,88% van het totaal budget.

Met betrekking tot kwaliteit komt uit deze monitoring het volgende naar voren:

- Met een gemiddelde score op de **tevredenheidsmeting** voor de twee loopbaancheques door de burger van **85,6%** ligt de tevredenheid over de loopbaanbegeleiding in het algemeen hoog en is deze zelfs jaar na jaar licht gestegen.
- Deze hoge gemiddelde score op de tevredenheidsmeting wordt bevestigd door de overwegend positieve reacties over de gevolgde loopbaanbegeleiding, waarbij lofbetuigingen over de aanpak en loopbaanbegeleider niet uitblijven. Positieve reacties zijn 4 keer meer in aantal dan negatieve reacties.
- Zowel positieve als negatieve reacties in de open respons door de burger gaan voornamelijk over de **aanpak van de loopbaanbegeleider**.
- Uit de scores op tevredenheidsmeting van VDAB blijkt dat de praktische uitwerking van het systeem doordacht, klantgericht, vernieuwend en degelijk opgezet is. Het systeem werkt.
- Uit de gegevens van de **kwalimon** blijkt dat bij **98,3%** van de onderzochte dossiers een **POP aanwezig** is bij de synthese van eerste loopbaancheque. Dit is een sterke verbetering ten aanzien van het resultaat in 2015 (=81,5%). Daarentegen is er slechts in 62,4% een POP aanwezig bij de tweede loopbaancheque terwijl dat in 2015 hoger lag (=85%).
- Uit de gegevens van de **kwalimon** blijkt eveneens dat er in **92,3%** een **geldig contract aanwezig** is bij de eerste loopbaancheque terwijl dit slechts in 61,3% het geval is bij de tweede loopbaancheque. Ook de aanwezigheid maar vooral de volledigheid van het aanwezigheidsformulier blijft een aandachtspunt voor de loopbaancentra.
- De regiewerking van **VDAB** wordt door haar klanten (zowel burgers als loopbaancentra) en partners geapprecieerd. De **algemene tevredenheid** door de loopbaancentra werd nagegaan via een tenderbevraging en bedraagt in 2017 nog steeds **79%** net zoals in 2015.
- Het aantal gegronde of deels gegronde **klachten** t.o.v. het totale aantal aangevraagde loopbaancheques blijft jaar na jaar **zeer beperkt en relatief stabiel**. In 2015 en 2016 samen waren dat 31 op 62.266 aangevraagde loopbaancheques (=0,063%)
- Het aantal gevallen van **onrechtmatig gebruik** en het aantal betwiste loopbaancheques blijft jaar na jaar **beperkt**. Slechts 4,5 % van de gemandateerde centra maken een overtreding.
- Desalniettemin voert VDAB haar regisseursrol in het loopbaanlandschap uit door de regelgeving in verband met onrechtmatig gebruik uit te voeren en loopbaancentra, die de regelgeving overtreden effectief te sanctioneren door loopbaancheques terug te vorderen.
- Op die manier werd voor de overtredingen in respectievelijk 2014 en 2015 de bedragen van €33.000 en €32.630 teruggevorderd bij de loopbaancentra. Dit is slechts 0,33% van het budget. Slechts twee loopbaancentra waren twee jaar na elkaar in overtreding.
- De uitbetaling van loopbaancheques wordt systematisch op tijd behaald en de **samenwerking** met de uitbetalingsinstantie **EDENRED** verloopt **goed** en volgens de verwachtingen.
- Geen enkel loopbaancentrum overtreedt de regelgeving in die mate dat VDAB het mandaat heeft moeten intrekken.

Verder, wist je dat ...

- Nieuw gemandateerde loopbaancentra zijn voornamelijk kleine proforganisaties, in vele gevallen gewezen onderaannemers van loopbaancentra of organisaties met onderaannemers. Het aantal social-profit-organisaties is sinds 2014 stabiel en hun marktaandeel (uitgedrukt in aantal cheques) is gezakt naar 10,7%.
- Sinds de start tot heden is het gemiddeld aantal begeleidingen per loopbaancentrum gezakt van 13,6 naar 8,3 loopbaanbegeleidingen per maand.
- In het afgelopen jaar (juli 2016 – juni 2017) alleen al waren er 22.836 werknemers of zelfstandigen in loopbaanbegeleiding.
- Bij de open respons van de tevredenheidsmeting naar de burger geeft een substantieel deel van de respondenten aan dat de gevolgde loopbaanbegeleiding 'te kort' was en best nog langer had gemogen.
- In de afgelopen twee jaar werd er in **8,6%** van de gevallen **veranderd van centrum** tussen de eerste en tweede loopbaancheques terwijl dit tijdens de eerste twee opstartjaren slechts in 1 % het geval was.
- VDAB hertekende regelmatig zijn webpagina's rond loopbaanbegeleiding en introduceerde in 2016 de 'zoekrobot' voor de burger ter ondersteuning van zijn zoektocht naar een gepast loopbaancentrum.

- Het **financiële toezicht** op de loopbaancheques wijst uit dat er **noch sprake is van overcompensatie, noch ondercompensatie** bij deze maatregel. De huidige prijssetting van de loopbaancheques kan bijgevolg behouden blijven.
- VDAB monitort het landschap, rapporteert en gaat in dialoog met sociale partners en inspraak van de loopbaancentra mogelijk.

VDAB inventariseerde de aandachtspunten en dit droeg bij tot aanpassingen in het BVR. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Nuancering in de beschrijving van loopbaanbegeleiding, die het mogelijk maakt om ongeoorloofd gebruik door de loopbaancentra aan de kaak te stellen en te bestraffen.
- De finaliteit op de inzetbaarheid en de flexibiliteit op de arbeidsmarkt is één van de elementen die meer expliciet is opgenomen in het gewijzigde BVR en benadrukt zal worden in de verdere communicatie naar de loopbaancentra en burgers.
- De nuancering in de beschrijving van nazorg, zowel kwalitatief als kwantitatief.
- Twee bijkomende voorwaarden aan de loopbaancentra: de verplichting van het indienen van enerzijds een visie met betrekking tot loopbaanbegeleiding, die strookt met de beleidsdoelstellingen en anderzijds een opleidingsplan opdat expertise van het loopbaancentrum gegarandeerd blijft. Beide voorwaarden zijn van toepassing op het gemandateerd loopbaancentrum alsook de onderaannemers. Voor de reeds gemandateerde loopbaancentra geldt hiertoe een overgangsmaatregel tot 30 juni 2018.
- Het wegwerken van enkele anomalieën uit het vorige BVR en het invoegen van enkele verbeterpunten, die de werking en de mandaattoewijzing alsook -schorsing praktischer en sneller mogelijk maakt.
- Het wordt mogelijk, via de verwijzing naar de praktische onderrichtingen van VDAB, om de verfijningen meer juridische draagkracht te geven in het draaiboek.

Via de uitvoering van deze opgesomde aanpassingen van het gewijzigd BVR streeft VDAB samen met de loopbaancentra en hun onderaannemers met minimale inspanningen een maximale kwaliteit van loopbaanbegeleiding voor de burger na.

Samen met het feit dat dit arbeidsmarktinstrument een vraag gestuurde maatregel is, geeft de stijgende trend aan dat deze maatregel tegemoet komt aan de nood van de burger. Bovendien valt af te leiden uit het feit dat de trend nog steeds stijgend is dat deze loopbaanmarkt voorlopig nog niet verzadigd is.

Zoals bij onze eerste evaluatie in 2015 reeds gesignaleerd werd, is als gevolg van deze marktverbreding, de nood van de potentiële loopbaanchequegebruiker aan informatie over het ruime aanbod er niet minder op geworden. De burger wenst een gepast loopbaancentrum in functie van zijn loopbaanvraag. Ook hier doet in eerste instantie de marktwerking zijn werk. Loopbaancentra en onderaannemers rekruteren via eigen middelen en eigen kanalen hun klanten. Unieke websites met heldere uitleg en sterke verhalen als stevige getuigenissen kleuren het vernieuwd loopbaanlandschap.

VDAB constateert uiteraard ook eenaantal elementen die voor verbetering vatbaar zijn. Zij dienen verder onderzocht te worden via de gepaste fora en geijkte kanalen. VDAB zal verdere opties onderzoeken en mogelijke positieve en negatieve gevolgen hiervan in kaart brengen om te laten bepalen welke de meest wenselijke is, alsook haar instrumentarium in samenwerking met de loopbaancentra hiertoe aan te passen en te verbeteren.

Het gaat om volgende aandachtspunten:

- De matching van de vraag van de loopbaanchequegebruiker met het aanbod van de loopbaancentra en dit op basis van inzicht in en vanuit het perspectief van de burger.
- Feedback over cijfers van o.a. het bereik, ... transparanter stellen voor de loopbaancentra en/of burger.
- De kwaliteitsgarantie van de dienstverlening.
- Het groeiend aantal loopbaancentra en onderaannemers.

VDAB wenst tot slot haar partners te bedanken voor de constructieve samenwerking in de voorbije vier jaar. VDAB constateert immers dat de thematiek van loopbaanbegeleiding elke partner nauw aan het hart ligt. De partners blijken ten allen tijde bereid om VDAB van advies en ondersteuning te voorzien.



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