

# Actiegroep GSIW “digitale dienstverlening en bemiddeling, toegankelijk voor iedereen”: Aanbevelingen

---

## Aanbevelingen voor VDAB

### 1. Effect van “digital first” op de fysieke basisdienstverlening

Hoezeer de maatschappij en vele dienstverlening ook blijft evolueren naar meer en meer digitalisering, er zullen altijd mensen zijn die in dit verhaal niet kunnen bijbenen, om verschillende redenen:

- Ze zijn er niet mee opgegroeid
- Ze hebben niet de cognitieve mogelijkheid om voldoende digitale vaardigheden aan te leren
- Ze hebben geen of weinig toegang tot digitale apparatuur, bv. omwille van een armoedesituatie.

Blijf daarom inzetten op fysieke basisdienstverlening voor de groep digitaal laaggeletterde werkzoekenden. Zij zijn niet alleen digitaal minder vaardig, zij hebben vaak ook het meest nood aan ondersteuning in de zoektocht naar werk, omdat een digitale kloof vaak samenhangt met laaggeschooldheid in het algemeen, anderstaligheid, (kans)armoede,... Bovendien verhoogt een niet-fysieke dienstverlening hun eventueel sociaal isolement.

Deze doelgroep heeft nood aan laagdrempelige en klantvriendelijke eerstelijnsdienstverlening, bijvoorbeeld voor het aanmaken van een dossier als werkzoekende, of voor het opzoeken van vacatures.

Vanuit een fysiek contact zal de nood aan intensievere dienstverlening ook sneller zichtbaar worden (non-verbale communicatie, ...).

### 2. Mijn Loopbaan: het klantendossier

Zelfs voor wie digitaal (basis)vaardig is, is het aanmaken van een VDAB-dossier een hele klus. Er moet zeer veel informatie ingevoerd worden, er moeten keuzes gemaakt worden die men misschien nog niet kan/wil maken, of liever wil nuanceren, bijvoorbeeld het aanduiden van een jobdoelwit, het aanduiden van competenties.

Door dit in een digitale context te gieten in plaats van in een persoonlijke dienstverlening, is het bovendien niet mogelijk dit soort moeilijkheden / vragen / twijfels te bespreken of nuances aan te brengen.

Voor wie digitaal laaggeletterd is, is de inschrijvingsprocedure extra moeilijk, en zelfs quasi onmogelijk zonder persoonlijke hulp. Klanten lopen vast op moeilijke vragen en haken mogelijks af vooraleer ze de inschrijving hebben vervolledigd. Dit heeft niet alleen te maken met het digitale aspect maar ook met de complexiteit van het dossier an sich.

Nochtans is die inschrijving als werkzoekende in het kader van het openen van rechten, enorm belangrijk. Wij bevelen daarom aan om de inschrijving als werkzoekende en het volledige klantendossier los te koppelen:

- Maak het mogelijk om een eerste inschrijving als werkzoekende in orde te brengen op basis van een beperkte hoeveelheid basisinformatie.
- Bied kort hierna ondersteuning aan voor het aanvullen en finaliseren van het klantendossier, desgewenst.
- Bijvoorbeeld: eerste schermen: basisinschrijving; daarna aanvinken: verdere hulp nodig of zelf vervolledigen? - Ik heb nog geen jobdoelwit - ...

Behoud de mogelijkheid om als bemiddelaar aan te vinken dat 'iemand niet in staat is om met pc te leren werken' en 'gaat eerst opleiding volgen'

### **3. Mijn Loopbaan: e-mailadres**

Blijf de mogelijkheid behouden dat er voor een werkzoekende (door een arbeidsbemiddelaar) op het moment van zijn inschrijving een dossier aangemaakt kan worden zonder emailadres.

Een bepaalde groep gaat daarna via vorming, een proces doorlopen naar digitale geletterdheid.

Maar een tweede groep zal nooit in staat zijn om die digitale vaardigheden aan te leren.

Zorg ervoor dat deze werkzoekenden (tijdelijk of permanent zonder emailadres) dezelfde informatie krijgen als de werkzoekenden waarbij de communicatie wel via email verloopt. Zij mogen hierdoor niet gediscrimineerd worden.

Bvb: een werkzoekende met emailadres krijgt alle vacatures die via de vacaturematching aan hem worden gekoppeld doorgemailed, maar een werkzoekende zonder emailadres krijgt deze slechts in mindere mate.

Vraag niet aan de arbeidsbemiddelaar (zowel VDAB als partners) om een e-mailadres van een klant in te voeren als die klant nog niet klaar is om er mee te werken.

### **4. Mijn Loopbaan voor Partners**

Benadruk in de opleiding aan gebruikers MLP de mogelijkheden om MLP te gebruiken als tool in het sollicitatieproces van de klant. MLP wordt door bemiddelaars immers teveel beschouwd als een registratietool, wat het slechts gedeeltelijk is.

Leg in de opleiding meer het accent op meer dan de basis info, maar focus op wat en hoe een bemiddelaar er het maximaal kan uithalen voor zijn klant.

Het tempo waarin MLP wordt aangepast / bijgestuurd / vernieuwd, ligt hoog. Te hoog volgens vele gebruikers. Het zorgt voor extra (werk)druk. Probeer de vernieuwingen te bundelen, en doe hierover een gerichte communicatie.

### **5. Contactname vanuit VDAB**

Diverse contactwijzen/-kanalen aanwenden om werkzoekenden te bereiken en te communiceren – niet enkel via e-mail vb whats app, messenger, Facebook, sms,...

### **6. VDAB naar werkgevers en partners**

Sensibiliseer en adviseer werkgevers n.a.v. het bekendmaken van en de ondersteuning bij vacatures, bij bijblijfsessies, opleidingen, ... over digitale kloof en digitale uitsluiting van werkzoekenden

## Aanbevelingen aan werkgevers

Wees je in het sollicitatieproces ervan bewust dat iemand die digitaal laaggeletterd of basisvaardig is, daarom nog geen slechte kandidaat is. Er kunnen heel wat redenen zijn waarom iemand weinig digitale vaardigheden heeft.

- Voorbeeld: een vluchteling heeft geen scholing gekregen in zijn thuisland.
- Voorbeeld: iemand uit een kansarm gezin had niet de financiële middelen om de digitale vaardigheden te oefenen.
- Voorbeeld: oudere mensen die niet opgegroeid zijn tijdens de digitale revolutie, hebben soms de trein gemist.
- Voorbeeld: voor iemand met minder cognitieve mogelijkheden is het soms moeilijk om digitale vaardigheden te verwerven, maar hij/zij kan beschikken over de nodige competenties om de gevraagde job uit te voeren.

Daarnaast kan iemand ook weinig toegang hebben tot de dragers van de digitale info. Contacteer daarom een kandidaat op verschillende manieren, ook als je zijn/haar GSM nummer of mailadres hebt.

- Voorbeeld: iemand beschikt over een GSM, maar heeft onvoldoende financiële middelen om een abonnement of paykaart te betalen.
- Voorbeeld: iemand is afhankelijk van openbare pc's om zijn mails te checken, en doet dit één keer per week. Daarom kan het langer duren alvorens hij/zij reageert op een uitnodigingsmail.
- Voorbeeld: iemand heeft wel een mailadres (eventueel aangemaakt door een dienstverlener), maar is geen mailgebruiker.

Wees je ervan bewust dat je een bijkomende drempel in je selectieprocedure inbouwt als je die enkel digitaal toegankelijk maakt (enkel online solliciteren, communicatie enkel via mail, etc.). Indien deze vaardigheden niet noodzakelijk zijn voor de directe uitvoering van de job, kan je goede kandidaten missen. Digitale vaardigheden buiten de corebusiness van de job (bv. personeel gerelateerde zaken) kunnen ook tijdens een tewerkstelling aangeleerd worden. Daarom is het nodig om kandidaten toe te laten om te bellen of via briefwisseling te solliciteren en/of om info te vragen.

- Voorbeeld: een anderstalige stukadoor zoekt niet op het internet naar vacatures.
- Voorbeeld: laaggeschoolden kunnen een elektronische procedure in verschillende stappen (met uploaden van documenten, het invullen van vakjes, etc.) vaak niet doorlopen en haken ontmoedigd af. Ze kunnen echter wel beschikken over de gevraagde competenties (goede arbeidsattitudes, fysieke paraatheid, betrokkenheid, technische aanleg, etc.), waardoor je een goede kandidaat misloopt.

Bij uitzendkantoren kunnen kandidaten zich vaak enkel elektronisch inschrijven. Sommige kandidaten vullen het inschrijvingsformulier onvoldoende in. Hierdoor komen ze meteen over als

een minder sterke kandidaat. Als uitzendconsulent mis je ook de kans op de eerste indruk, om even door te vragen, etc.

- Voorbeeld: als kandidaten in een interimkantoor enkel elektronisch kunnen inschrijven, heeft de uitzendconsulent enkel een databank met 'objectieve' gegevens over uitzendkrachten bij een vraag van een klant-werkgever. Bij een face-to-face inschrijving kan de uitzendconsulent beter en persoonlijker matchen.
- Minder assertieve werkzoekenden kunnen zich schriftelijk moeilijker voorstellen. In een persoonlijk contact heeft de uitzendconsulent een vollediger eerste indruk en kan hij/zij eventueel doorvragen bij twijfel.

## Aanbevelingen aan intermediairen

Arbeidsbemiddelaars zijn het best geplaatst om de drempels naar werk voor digitaal laaggeletterde en basisvaardige werkzoekenden te verlagen of weg te werken. Daar zijn echter een aantal voorwaarden aan verbonden:

Wees als arbeidsbemiddelaar je bewust van de taalvaardigheid en digitale geletterdheid van de werkzoekenden. Breng dit in kaart bij start van het traject.

De arbeidsbemiddelaars moeten zelf voldoende kennis hebben van de digitale tools naar werk. Daarom:

- Geef de arbeidsbemiddelaar ruimte, tijd en vorming om Mijn Loopbaan als tool voor werkzoekenden te leren kennen.
- Verspreid aanpassingen in de digitale tools op een toegankelijke manier. Vermijd teveel aanpassingen op korte tijd.

Arbeidsbemiddelaars hebben meer tijd nodig om werkzoekenden zelf te leren werken met de digitale tools. Hou hier rekening mee bij het bepalen van de caseload. Nu wordt dit soort taken zelfs vaak overgenomen door de arbeidsbemiddelaar omdat die tijd ontbreekt. Het is immers efficiënter om dit grondig aan te leren en op te volgen zodat op termijn de zelfredzaamheid van de werkzoekende verhoogt.

- Geef de arbeidsbemiddelaars in het begin van hun traject de tijd om dit aan hun cliënten aan te leren.
  - o Voorbeeld: Monitor hoeveel digitaal laaggeletterde werkzoekenden elke arbeidsbemiddelaar begeleidt en hou hiermee rekening bij het bepalen van de caseload.
- Zie dit als een proces en geef het aanleren van deze digitale vaardigheden als doelstelling van het traject aan de arbeidsbemiddelaars mee.

De arbeidsbemiddelaars moeten zelf beschikken over de nodige hardware, om hun klanten te ondersteunen en digitaal te empoweren.

- Voorbeeld: Wie niet over een smartphone maar enkel over een vast telefoontoestel beschikt, kan niet sms'en met de klant, kan geen apps demonstreren,...

De arbeidsbemiddelaars moeten zelf voldoende kennis hebben over sociale media, enerzijds in functie van het bijbrengen van mediawijsheid, en anderzijds ifv het gebruik van sociale media bij het zoeken naar werk.

Screen de eigen dienstverlening op digitale drempels.

## **Aanbevelingen voor andere diensten**

- Kinderopvang

De inschrijvingsprocedure bij Dienst Kinderopvang is sterk gedigitaliseerd en complexer geworden. Voor de digitaal laaggeletterden of zelfs de basisvaardigen, is het te hoogdrempelig.

Ook het aanvragen van een inkomensgerelateerd tarief bij Kind en Gezin gebeurt digitaal en is complex (met e-id bvb.)