

# Algemene Vergadering Gsiw-Projecten vzw

**8 juni 2021**

**Via MS Teams**

A nighttime photograph of the Ghent skyline, featuring the prominent spire of St. Nicholas' Church and other historic buildings, all reflected in the calm waters of a canal. The scene is illuminated by city lights, creating a vibrant blue and white palette.

gent:

# Verwelkoming en inleiding

Voorzitter Bram Van Braeckevelt

8 juni 2021

# Agenda

- Jaarrekening 2020:
  - toelichting en goedkeuring

# Beleidsgroep Gsiw

**8 juni 2021**

**Via MS Teams**

# Agenda

- Goedkeuring verslag Beleidsgroep 23 maart 2021
- Signalen en noden vanuit de Beleidsgroep
- Voorstelling Slim Verbinden
- Werkgeversdienstverlening VDAB
- Varia:
  - Actief rekruteren via Mijn Loopbaan?
  - Oproep Digibanken



gent:

# Goedkeuring verslag

Beleidsgroep 23 maart 2021

8 juni 2021



gent:

# Signalen en noden vanuit de Beleidsgroep

Rondje

8 juni 2021

## Op korte en middellange termijn

- > Hoe kijken jullie naar de toekomst en waarom?
- > Wat zouden we vanuit Gsiw samen nog extra kunnen betekenen?



A nighttime photograph of the Ghent skyline, featuring the Ghent Town Hall and several churches, reflected in a canal. The sky is a deep blue, and the city lights are visible.

gent:

# Slim Verbinden

Katia De Busscher

8 juni 2021



gent:

# Werkgevers dienstverlening VDAB -

Patrice Van Lancker -  
programmamanager

8 juni 2021

# Werkgeversdienstverlening



## Goals VDAB

We bereiken **meer werkgevers** en realiseren een **hogere invullingsgraad** van vacatures door een betere en rijkere match met de talenten op de arbeidsmarkt

**x% stijgend aandeel klanten**

**x% stijgende vervullingsgraad**

## 3 Lagige aanpak in parallel met werkzoekenden



## Werkgever

- Internet
- Digitaal Werkgevers Loket
  - Mijn VDAB
  - Self Service
- Werkgevers Loket (Service Line)
- Herdefiniëring van de vacaturewerking
- Account Management

## Agenda

Contact Strategie

Vacature Werking

Van werk naar werk

# Contact Strategie

15







## Inbound contact strategie

### Voordelen WG Loket

- **Duidelijke en transparante toegang** voor de Werkgever (eForm of Tel)
- Geen telefooncentrale dat de WG doorschakelt. Iedere vraag van de klant wordt **dadelijk en volledig afgewerkt** waar mogelijk.
- Ieder contact wordt **geregistreerd**  
= goede basis voor **continue verbetering** dat zal leiden tot kostenbesparing en betere service voor de WG.  
= belangrijke bron voor **lead generation**
- **Evolutie** van een contact center **naar een account center** waarbij de SL proactief diensten aanbiedt.

## Lead Management

- Onderdeel van het **CRM Project** (Salesforce)
- Leads registreren, opvolgen en eigenaarschap
- Rollen: Iedereen die rechtstreeks met werkgever in contact komt met werkgevers (Werkgeversloket, Bemiddelaars, Accountmanagers en Instructeurs)

## Relatiebeheer

- Standaard Principe: **Contact op basis van de vraag/behoefte van de Werkgever**
- Uitzonderingen definiëren: welke bedrijven hebben nood aan dedicated relatiebeheerder?
- Rollen: Provinciale account managers, Sectorale account managers, Sales team, Werkgeversloket, bemiddelaars

## Prospectie nieuwe klanten

- Rol van de **Provinciale Account Managers (PAM)** scherper gesteld: contacten leggen met nieuwe bedrijven en op zoek gaan naar samenwerkingen.
- Vertrekkende van de **VSOP**: per sector analyseren welke werkgevers we nog niet als klant hebben. Targets hierop baseren

# Planning

	2020	2021	2022
VDAB Website Werkgevers	✓		
e-Form 1.0	✓		
WG Loket emails	✓		
WG Loket telefoon	✓		
Rol PAM goedgekeurd			
Rol PAM implementatie			
360° View			
CRM: Lead Management			
CRM: Relatie Management			

# Vacature Werking

20



Behoeft  
Werkgever:

Ik zoek een  
Werknemer

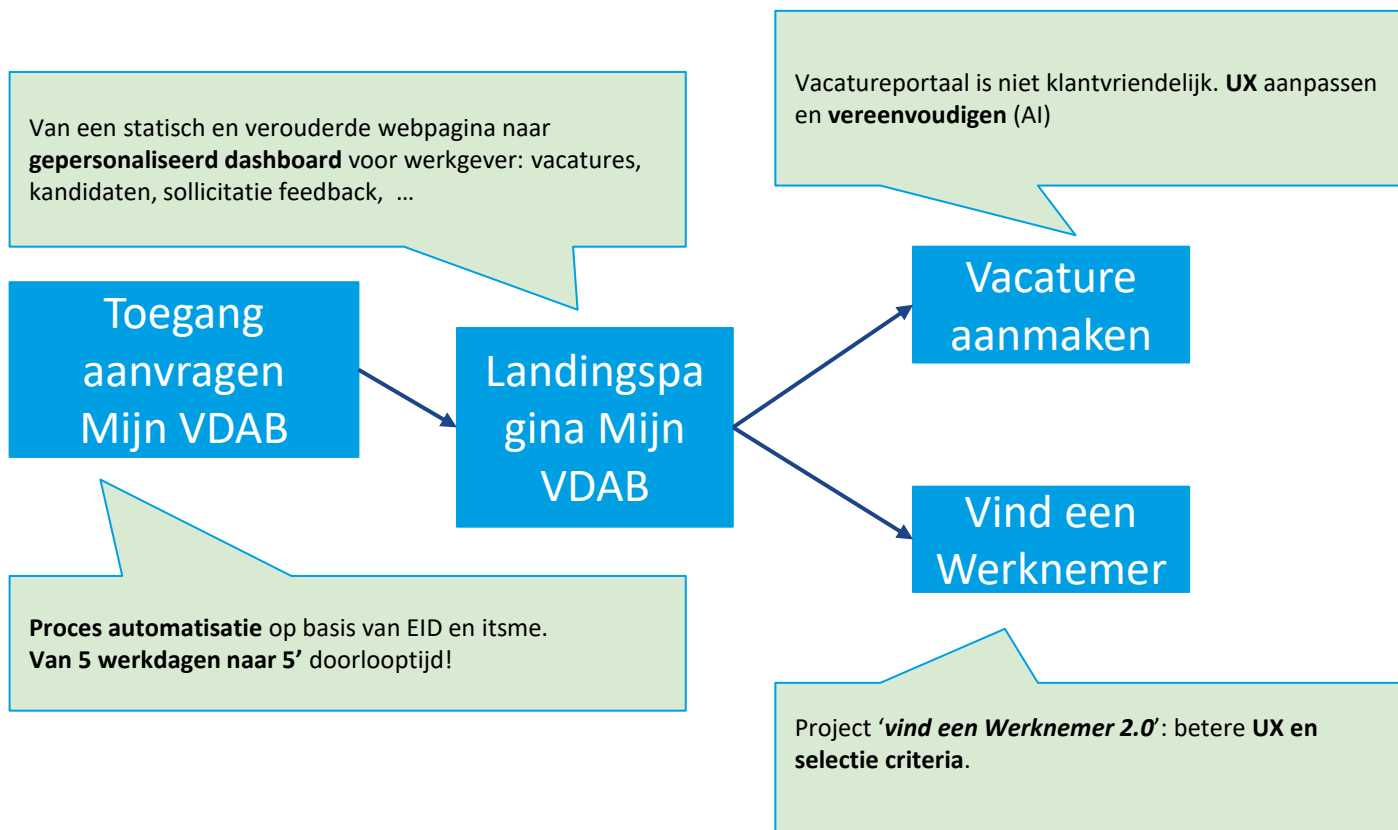
Waar de markt werkt  
=  
Digitaal  
Self Service

Verder uitbreiden en verbeteren van self service tools  
Ondersteuning via het Werkgevers Loket (Service Line)

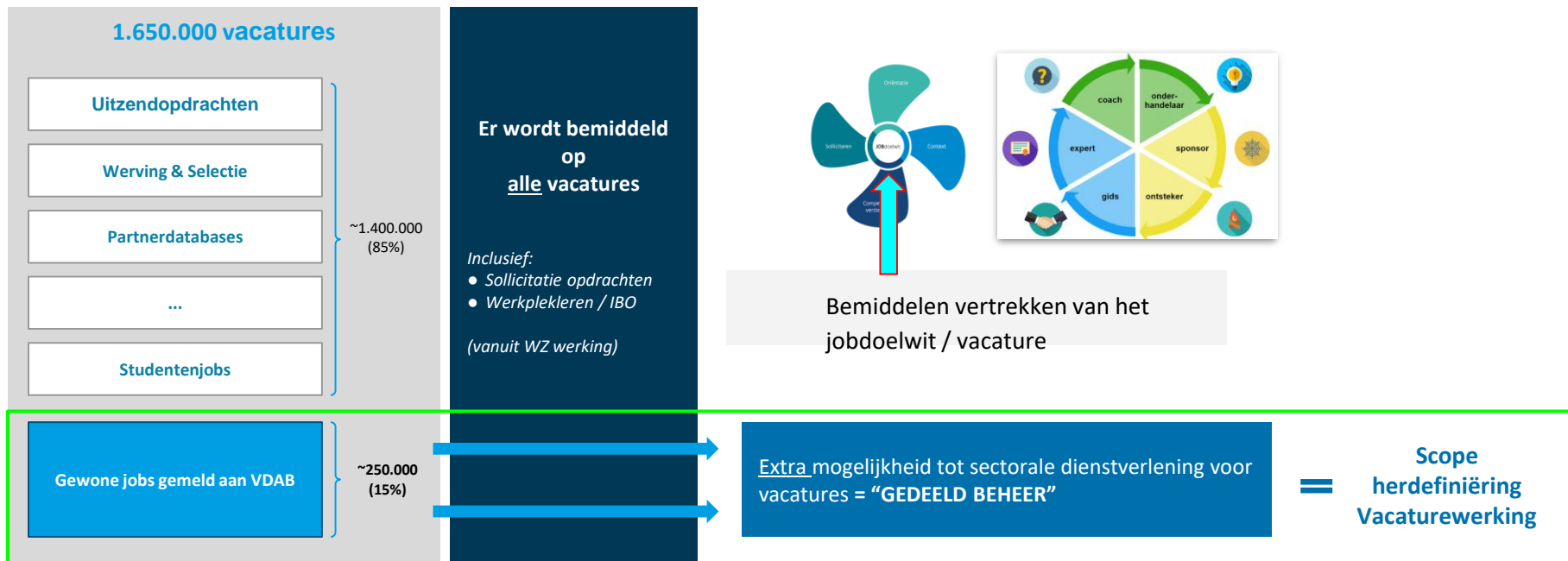
Waar de markt niet werkt  
moeilijk invulbare vacatures  
=  
Intensieve vacature werking

Bemiddelaars ter beschikking om samen met de werkgevers een oplossing te zoeken voor de moeilijk invulbare vacatures:  
pro-actieve benadering van de WG met maatwerk (o.a. werkplekieren)

**Digital 1st**  
**Digitaal WG**  
**Loket**



## Dienstverlening voor vacatures in “gedeeld beheer” is een extra service aangeboden aan de werkgevers



# Analyse : 2019, Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendkantoren

Data Analyse 2019: 250K

Bron vacatures	
SL/bemiddelaar	9%
HRXML	11%
mijn VDAB 80%	

Service Aanvraag	
Gedeeld beheer	30%
Zelfbeheer 70%	

Inschatting	
Intensief	43%
Gegarandeerd	57%

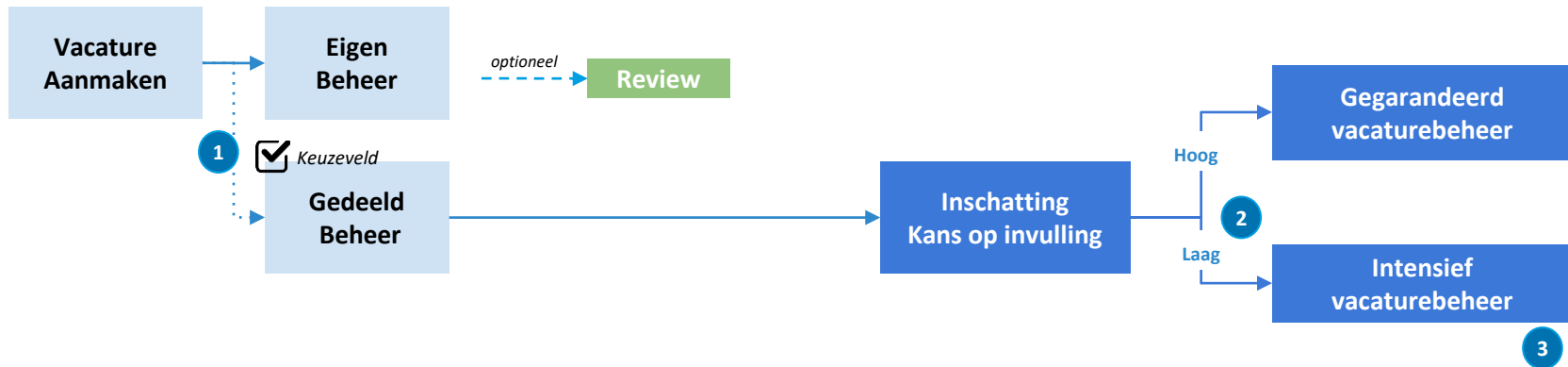


## Pijnpunten huidig proces van de vacaturewerking

Digital

Human-Digital

Face to face  
Sectorale werking



1

Keuze werkgever voor gedeeld beheer:

- **niet transparant** wat hij kan verwachten en wat er van hem verwacht wordt
- **subjectieve keuze** van de werkgever, niet gebaseerd op de grootste nood.

2

Hoe een vacature daarna een bepaalde **niveau/intensiteit aan dienstverlening** krijgt toegewezen is zowel intern als naar de WG toe **niet objectief** en **niet transparant** bepaald.

3

In de uitvoering van de dienstverlening is er vaak weinig verschil: **Intensief vacaturebeheer** is (vaak) **niet voldoende pro-actief** en te **weinig gericht op de specifieke noden en context van de werkgever of vacature**.

# Proces verbetering van de vacaturewerking

Digital

Human-Digital

Face to face  
Sectorale werking

Huidig  
Proces

Vacature  
Aanmaken

Eigen Beheer

*optioneel*

Review



*Keuzeveld*

Gedeeld Beheer

Inschatting  
Kans op invulling

Hoog

Gegarandeerd  
vacaturebeheer

Laag

Intensief  
vacaturebeheer

Verbeterd  
Proces

Vacature  
Aanmaken

Eigen Beheer

Automatische  
objectieve  
inschatting



*Keuzeveld*

HD Dienstverlening

Extra HD  
dienstverlening



*Keuzeveld*

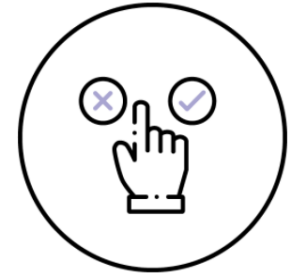
F2F Dienstverlening

Intensief  
vacaturebeheer

## Automatische Inschatting

### Objectieve Inschatting voor intensief beheer

criterium = Knelpuntberoep

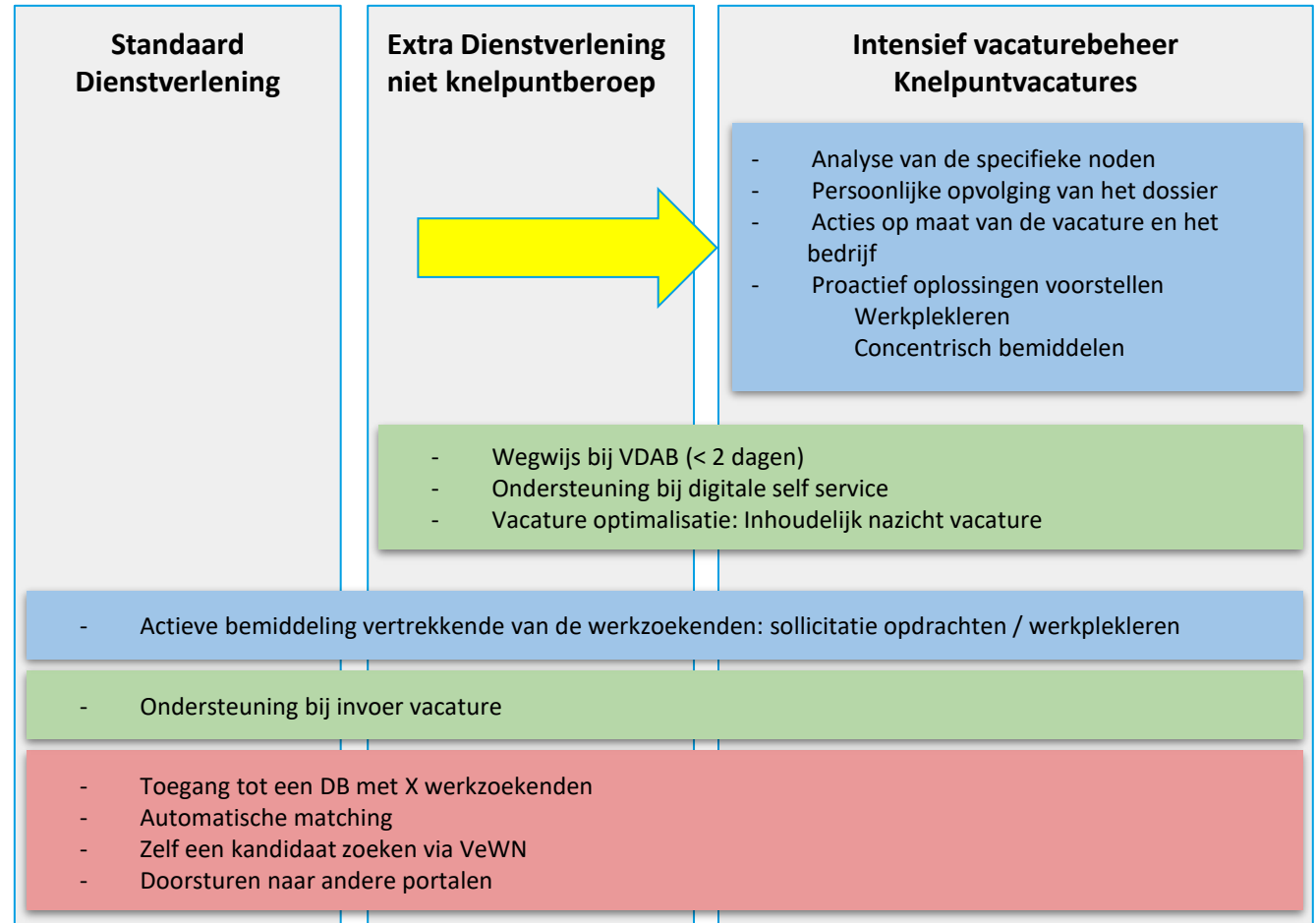


### Monitoring

Vacatures in eigen beheer of in HD dienstverlening krijgen de mogelijkheid om over te gaan naar F2F dienstverlening indien niet ingevuld na een bepaalde periode op basis van bepaalde parameters



# Dienstverlening met maximaliseren toegevoegde waarde



DIG

HD

F2F

## Enkele principes van gedeeld beheer

### AUTOMATISCHE INSCHATTING VAN VACATUREBEHEER OP BASIS VAN INHOUD VACATURE EN NIET WERKGEVER

Bij de sectorale bemiddeling wordt de WG-context meegenomen in de keuzes van acties en intensiteit aan diensten

### INSTAPPEN IN GEDEELD BEHEER IS STEEDS OPTIONEEL

### GEDEELD BEHEER IS GELINKT AAN BEPAALDE VERWACHTINGEN NAAR WERKGEVER

Bij vacatures in gedeeld beheer staat de **werkgever open voor** (waar relevant):

- Werkplekieren IBO
- Concentrisch bemiddelen
- Zero exclusion

Indien **sollicitatie opdrachten** worden gedaan:

- WG wordt verwacht **sollicitatiefeedback** te geven

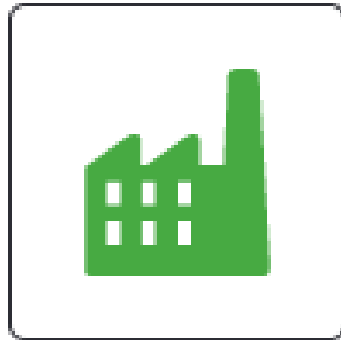
**Uitdaging!**

**Hoe  
knelpuntvacature  
invullen??**



## Proeftuinen

### Industrie



Vlaams Brabant

West Vlaanderen

Volvo - Gent

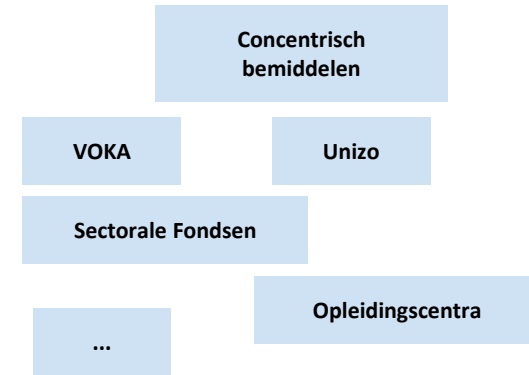
Focus Beroepen:

- Ambachten (slager, bakker)
- Onderhoudsmecaniciën -en elektriciën

### Optimaal gebruiken van relevante “inhouse” oplossingen



### Connecteren met externe partners



➔  Oplossingen op maat van de werkgever en de vacature

➔  Promoten van ons aanbod aan de werkgever

➔  Directe oplossingen & structurele lange termijn oplossingen





## Planning

	2021	2022	2023
Versnelde toegang tot 'mijn VDAB'			
Nieuwe landingspagina mijn VDAB			
Self Service uitbreiden en verbeteren			
Matching verbeteren en uitbreiden			
Vernieuwde Vacature werking			

# Van Werk naar Werk

35



## Onevenwicht op de arbeidsmarkt

Dynamiek op gang brengen van werk-werk  
transities  
(zonder ontslag of werkloosheid)

Corona Crisis = momentum!

Sectoren en  
WG's met een  
**OVERSCHOT**  
aan WN's



Sectoren en  
WG's met een  
**TEKORT**  
aan WN's



**ESF**  
 INVESTEERT IN  
 JOUW TOEKOMST



gent:

# Varia

8 juni 2021

# Module voor werkgevers?

- “Actief rekruteren via Mijn Loopbaan”
- Combinatie van technische uitleg en opportuniteit van andere manier van rekruteren
- Goed idee om verder uit te werken?

# Oproep Digibanken

Info over oproepen in het najaar



# Vlaamse Veerkracht

## Digitalisering

Onderwijs : digisprong, edusprong  
(volwassenenonderwijs) : 375 mio

WSE : digibanken : 50 mio

ABB : iedereen digitaal: 50 mio  
(UIT-Pas e.a. e-inclusie-projecten)

(en Federaal De Sutter : soc.tarief  
telecom)

Digitale inclusie als  
speerpunt voor de  
Vlaamse overheid

# Iedereen digitaal

1. Iedereen internet
2. Ondersteunend instrumentarium voor lokale besturen
3. Lokaal e-inclusiebeleid : city deal centrumsteden
4. Wetenschappelijke onderbouwing

Digibuddies  
@home en @work  
E-inclusion by  
design  
Nieuw  
vormingsmateriaal

# EDU-sprong

1. Het volwassenenonderwijs vervult een belangrijke rol in het stimuleren van elke Vlaming om levenslang te blijven leren.
2. Versterken van arbeidsmarktkansen via om- en bijscholen
3. Versterking van digitale competenties
4. Gericht inzetten op kwalificatie

Flexibele  
opleidingen

Hybride leren

# Digibanken

## Tijdslijn :

- Momenteel voorbereiding projectoproepen
- **Eerste projectoproepen verwacht vanaf september 2021**
- **Communicatietools nov. 2021**
- **Start eerste projecten eind 2021 - begin 2022**

Projectoproep  
september 2021

# Kader

*Volgens de 'Barometer Digitale Inclusie' van de Koning Boudewijnstichting (2020) ervaren **mensen in een kwetsbare positie** (onder meer kortgeschoolden, mensen in armoede, laaggeletterden, ... ) in de samenleving een **hoger risico op digitale uitsluiting**.*

*Het Departement Werk en Sociale Economie, in samenwerking met VDAB, lanceert een **grootschalige oproep tot digibanken** binnen het kader van de **Vlaamse relanceplannen** passend in de Europese Faciliteit voor Herstel en Veerkracht (**RFF**).*

Oproep gaat uit  
van Departement  
Werk en Sociale  
Economie

Ruime doelgroep

# Doelstellingen

1. Gelijke toegang tot digitale technologie door het voorwaardelijk **beschikbaar stellen van laptops, schermen en andere hardware en ondersteuning** in een specifieke context.
2. Via **opleiding en kennisdeling** digitale vaardigheden versterken, zowel inzake persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden (vb. herstel van IT-materiaal).
3. Via begeleiding zorgen voor een verbeterde **digitale toegang tot essentiële diensten** via zogenaamde fysieke 'knooppunten'.

Werken aan de 3 graden van digitale inclusie

# Doelgroep

De kwetsbaarheid naar digitale uitsluiting is het hoogst bij verschillende risicogroepen (+ 18 jaar !), waaronder:

- Laaggeletterde volwassenen
- Ouderen (55 - 74 jaar)
- Individuen met een laag opleidingsniveau
- Werkzoekenden
- Huishoudens met een laag inkomen

Het risico is evenwel niet beperkt tot deze publieksgroepen, maar treft ook personen die professioneel en sociaal goed geïntegreerd zijn, los van opleidingsniveau of financiële situatie.[1]

[1] ZOOM  
Barometer van de  
Digitale Inclusie:  
[https://www.kbs-  
frb.be/nl/Activities  
/Publications/202  
0/20200827ND](https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2020/20200827ND)

# Ketenstructuur

*I. Het is de ambitie om via dit project deze diverse spelers **in lokale samenwerkingsverbanden of hubs als 'digibanken' te verenigen** en te stroomlijnen in een ketenstructuur met een **gezamenlijke doelgerichte strategie**.*

*De digibanken-partnerschappen worden zichtbaar in een **laagdrempelige fysieke toegangspoort** voor de publieksgroepen naar verschillende diensten.*

*Onder welke vorm de fysieke aanwezigheid opgezet wordt, staat open aan de keuze van het lokale partnerschap. Zowel klassieke locaties (vb. bibliotheek, ontmoetings- en opleidingslocaties) als hybride vormen (vb. mobiele locaties) behoren tot de mogelijkheden.*

...

*De versterking van digitale vaardigheden **kan** voor een deel van de doelgroep (nl. de bevolking op beroepsactieve leeftijd) ook bijdragen tot een verbeterde positie op de arbeidsmarkt.*

*“De versterking van digitale vaardigheden kan voor een deel van de doelgroep bijdragen tot een verbeterde positie op de arbeidsmarkt”*



## 2 Projectoproepen

*De lokale digibank-projecten zullen worden toegewezen via **open subsidie-oproepen** verspreid over meerdere indieningsrondes in 2021 en 2022.*

*We kiezen ervoor om voor elke fase een aparte subsidie-oproep te lanceren:*

- een oproep '**Digibanken – Strategische ontwikkeling**'*
- een oproep '**Digibanken – Uitvoering strategie**'.*

*Beide oproepen zullen parallel opengesteld worden.*

Met Gent, stad in werking en Digitaal Talent @ Gent hebben we in Gent reeds een mooi netwerk

# Doelstelling voortraject

*Een essentiële factor tot succes voor de digibanken is de **kwaliteit van de voorgestelde aanpak en van het uitvoerend partnerschap**. Binnen de lokale partnerschappen dienen de relevante actoren verzameld te worden, een gedeelde implementatiestrategie afgesproken te worden, en onderlinge afspraken over rollen, bevoegdheden, budgetten en operationalisering opgemaakt te worden in het implementatieplan.*

*Het is **niet de ambitie om de lokale digibank-projecten een one-size-fits-all'-structuur op te leggen**. De partnerschappen en ketenstructuur worden bottom-up georganiseerd volgens de lokale of regionale kenmerken en specificaties.*

*Hoewel elke samenstelling van partnerschap mogelijk is, zal de **beoogde betrokkenheid van enkele specifieke actoren bijkomend positief beoordeeld worden** in het aanvraagdossier: sociale economie, regierol lokale sociale economie, lokale besturen, cbe-cvo, middenveld, welzijnsactoren, vdab, Samenwerkingsovereenkomst VDAB-LB*

Oproep  
Digibanken:  
strategische  
ontwikkeling  
(voortraject)

# Resultaten en looptijd

De output van deze oproep ‘**Digibanken – Strategische ontwikkeling**’ is:

Een **samenwerkingsstrategie** die de uitvoering en de langetermijnvisie verankert in SMART-geformuleerde outputindicatoren op het niveau van de drie doelstellingen, en een concreet en ambitieuze planning, begroting en tijdsinzet voor de uitvoering;

Een opgezet partnerschap met een ondertekende **samenwerkingsovereenkomst**.

Goedgekeurde projecten krijgen **4 maanden tijd** om een ondertekende samenwerkingsovereenkomst en -strategie, met bijhorende planning, begroting en tijdsinzet voor de uitvoering op te leveren.

Binnen de oproep ‘*Digibanken – Strategische ontwikkeling*’ kan een goedgekeurd project **maximaal 15.000 euro** ontvangen. Hierbij sluiten we aan, wat budgettaire methodiek betreft, bij soortgelijke trajecten, vb. ESF-oproep 520 - Circulair Werk(t).[1]

[1] <https://www.esf-vlaanderen.be/nl/oproepen/circulair-werkt>

Oproep  
Digibanken:  
strategische  
ontwikkeling  
(voortraject)

# Doelstelling implementatie

*Deze oproep wil de **effectieve uitvoering van lokale digibank-projecten** vanuit het geformaliseerde partnerschap en de samenwerkingsstrategie ondersteunen.*

*Tijdens deze uitvoering werken de partnerschappen aan de drie doelstellingen:*

- beschikbaar stellen van hardware,*
- versterken van digitale vaardigheden via opleidingen en competentieversterking,*
- en de organisatie van fysieke knooppunten met coaching en onthaalfunctie.*

Oproep  
Digibanken:  
uitvoering  
strategie  
(implementatie-  
traject)

# Resultaten en looptijd

## **RESULTATEN**

*De output van deze oproep is resultaatgericht, met name de realisatie van de samenwerkingsstrategie en beoogde planning en begroting (o.a. onderliggende KPI's per doelstelling).*

## **LOOPTIJD**

De looptijd van goedgekeurde projecten is **(minimum) 2 jaar, met een maximale einddatum tot eind 2024.**

Binnen de oproep 'Digibanken – Uitvoering strategie' kan een goedgekeurd project **maximaal 500.000 euro ontvangen**, over de totale uitvoeringstijd heen.

Oproep  
Digibanken:  
uitvoering  
strategie  
(implementatie-  
traject)

# Staatssteun

*De steun verleend aan goedgekeurde projecten wordt toegekend met in achtneming van de voorwaarden uit **DAEB-deminimis**.*

*De steun voor deze projecten is een compensatie voor het aanbieden van een openbare dienstverlening en wordt verleend aan ondernemingen, die met het beheer van diensten van algemeen economisch belang belast zijn.*

*Deze dienstverlening beschouwen we als een Dienst van Algemeen Economisch Belang gezien ze voldoen aan de sociale behoeften inzake toegang tot de arbeidsmarkt en herintreding van kwetsbare groepen.*

*Op basis van de DAEB-de-minimisverordening kunnen ondernemingen die een DAEB verrichten over een periode van drie belastingjaren tot 500.000 euro aan steun ontvangen.*

# Connectiviteit

*De studie van Koning Boudewijnstichting toont aan dat internettoegang een belangrijke voorwaarde is voor verder gebruik en versterking van digitale vaardigheden.*

*Aangezien het **UITpas-systeem** een meerwaarde kan zijn in de uitvoering van de partnerschappen, zal binnen het project 'Digibanken' actief verwezen worden naar de beschikbaarheid van het UITpas-systeem om zo de nodige aansluiting te maken.*

# Digibanken in Gent

Momenteel verkennen met  
Netwerk E-inclusie Gent, VDAB  
en Gent, stad in werking

Zie je een rol voor  
jouw organisatie?



## Meer info

<https://e-inclusie.mediawijs.be/dossiers/dossier-digitale-inclusie/vlaamse-veerkracht-relanceplannen>

## Contact

[Maria.euwema@stad.gent](mailto:Maria.euwema@stad.gent)

0471 67 30 10

# Welkom!

- Ter info:
  - 22 juni Midzomerevent – St-Pietersabdij
  - 8 oktober Partnerdag