

## Conceptnota: VDAB als data-, loopbaan-, en activeringsregisseur op de Vlaamse arbeidsmarkt: timing en proces van de verdiepingsdecreten

Werk creëert welvaart. Werk maakt mensen ook gelukkig, biedt hen structuur, eigenwaarde en betrokkenheid bij de maatschappij. De Vlaamse regering stelt in haar regeerakkoord een verhoging van de werkzaamheidsgraad voorop voor Vlaanderen tegen 2024. We streven ernaar om elke werkgever een perspectief op talent te geven, en elke burger een loopbaanperspectief. Vraag en aanbod op de arbeidsmarkt dienen beter op elkaar afgestemd te worden. De coronacrisis maakt de nood aan een slagkrachtige en veerkrachtige VDAB alleen maar groter.

Om dit te realiseren benoemt de Vlaamse Regering VDAB in het Vlaamse Regeerakkoord als de centrale, datagedreven en resultaatgerichte werkzaamheids- en loopbaanregisseur van het volledige activeringsbeleid in Vlaanderen. VDAB dient dit niet alleen te realiseren, maar zal als arbeidsmarktregisseur daarvoor een heel ecosysteem aan sterke, expertisegedreven partners inschakelen.

In aansluiting daarop heeft VDAB in haar VIBE- managementplan volgende passage vermeld:

*“VDAB zal op verschillende manieren bijdragen tot het algemeen doel om de werkzaamheidsgraad in Vlaanderen te verhogen. Deze inspanningen zijn te vatten onder vier noemers:*

- *meer burgers (nog niet werkend en niet ingeschreven bij VDAB) sensibiliseren m.b.t. intrede op de arbeidsmarkt (bereik vergroten)*
- *de toeleiding naar de arbeidsmarkt versterken door burgers een platform te bieden om de ontwikkeling van hun loopbaan, al dan niet begeleid, in eigen handen te nemen*
- *de effectiviteit van het bemiddelingsproces verhogen (met het oog op meer uitstroom naar tewerkstelling)*
- *werkgevers sensibiliseren / aanzetten om mensen loopbaankansen te geven en hen hierin ook ondersteunen, onder andere door drempels weg te nemen en hun instrumenten aan te bieden. “*

### Goedkeuring van een eerste kaderdecreet

Een eerste kaderdecreet<sup>1</sup> voegt de 3 regisseursrollen toe aan de opdracht van VDAB, met name de rol van activeringsregisseur, loopbaanregisseur en dataregisseur. De uitbreiding van de regierol van VDAB doet geen afbreuk aan de bepalingen inzake actor / regierol zoals beschreven in het Vlaamse Regeerakkoord 2019 - 2024:

*“VDAB biedt een passend en sluitend aanbod aan haar klanten, dat zij vanuit een regisseursrol maximaal dient te bereiken in samenwerking met private en publieke partners.*

---

<sup>1</sup> Ontwerp van decreet tot wijziging van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap " Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding ", wat betreft de activerings-, loopbaan- en dataregie

*Met versterkte samenwerkingen en uitbestedingen wordt de expertise van partners in huis gehaald. Waar andere private of publieke partners een onvoldoende en/of onvoldoende passend aanbod bieden, kan VDAB ook de actorrol op zich nemen.”*

De opname van deze 3 nieuwe taken in het VDAB-decreet doet ook geen afbreuk aan het feit dat de overige taken inzake arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding nog steeds dienen vervuld te worden.

Het kaderdecreet breidt in de missie de doelgroep van VDAB uit tot alle burgers op beroepsactieve leeftijd<sup>2</sup> en alle werkgevers, hun vacatures of beschikbare leerwerkplekken. Voor de burgers wordt gestreefd naar het verzekeren van een duurzame loopbaan. De opdracht van VDAB gaat dus ruimer dan het matchen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, maar betreft ook het bieden van een loopbaanperspectief, en het ondersteunen van burgers bij het zetten van de volgende loopbaanstap. VDAB werkt steeds in het belang van de klant, burger én werkgever, en zal beiden ondersteunen en faciliteren zodanig dat arbeidsmarktransacties in optimale omstandigheden kunnen verlopen.

Ook na aanpassing van de missie, de doelgroep en de taken van VDAB blijft de activering van werkzoekenden en schoolverlaters én het invullen van vacatures én leerwerkplekken voor werkgevers de kernopdracht van VDAB. VDAB zal de nieuwe missie uitvoeren in het kader van een aanklappend activeringsbeleid zoals beschreven in het Vlaams Regeerakkoord 2019-2024.

Het kaderdecreet werd op 20 mei 2020 goedgekeurd in het Vlaams Parlement.

## **Verdere uitdieping van de regisseursrollen**

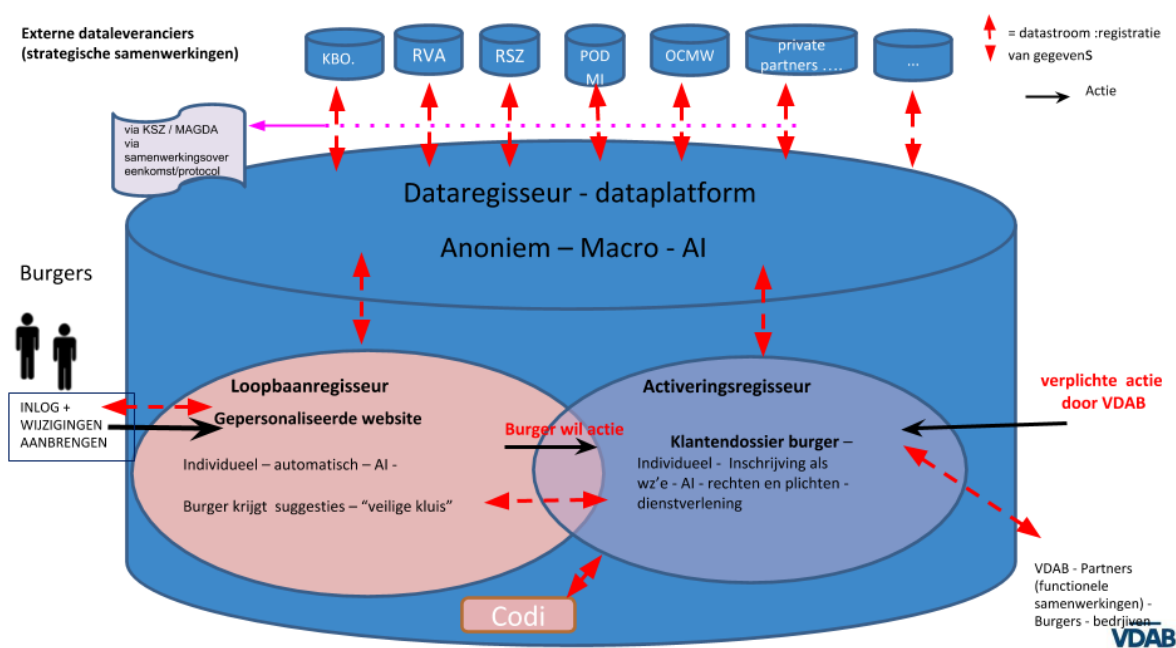
Op basis van de fundamenteën van het kaderdecreet, wil VDAB de uitbouw van deze regisseursrollen stap voor stap invullen. De doelstelling van deze conceptnota is om tot een gedragen visie te komen met betrekking tot de invulling van de concepten “dataregisseur”, “loopbaanregisseur” en “activeringsregisseur” en de weg die VDAB hierin wil opgaan. Op basis van deze visie zal concrete invulling gegeven worden aan deze rollen, via de verdiepingsdecreten en uitvoeringsbesluiten.

## **De 3 regisseursrollen nader toegelicht**

Onderstaand schema geeft een schematische voorstelling van de 3 regisseursrollen, de digitale tools die ter ondersteuning voor het uitvoeren van deze regisseursrollen zullen worden ingezet, de belangrijkste kernbegrippen gekoppeld aan elk van deze regisseursrollen en de wijze waarop deze 3 regisseursrollen met elkaar interageren.

---

<sup>2</sup> Definitie zoals opgenomen in het kaderdecreet = “alle personen tussen vijftien jaar en de pensioengerechtigde leeftijd die niet meer onderworpen zijn aan de voltijdse leerplicht, met inbegrip van gepensioneerden die zich vrijwillig inschrijven als werkzoekende.”



## 1) VDAB als dataregisseur

VDAB bouwt haar rol als dataregisseur verder uit. Ook in de toekomst wil VDAB pionier blijven op het vlak van de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van innovatieve en nieuwe vormen van dienstverlening gebaseerd op data en ondersteund door artificiële intelligentie. VDAB wil haar rol opnemen van “trusted advisor” voor alle data die gelieerd zijn aan de arbeidsmarkt.

Dankzij de connectie met heel wat partners en actoren op de arbeidsmarkt worden beschikbare data verrijkt en de inzichten benut binnen het ecosysteem. De regels gehanteerd bij de uitbouw van dergelijke digitale connecties, inclusief de technische koppelingen en transparante samenwerkingsakkoorden, maken deel uit van onze ‘open services-’strategie.

VDAB streeft ernaar om te beschikken over een zo breed mogelijke range aan arbeidsmarktgegevens teneinde inzichten te kunnen verschaffen en transparantie te kunnen bieden op de arbeidsmarkt, een rijke en vlotte matching tussen vraag en aanbod (curatief en preventief) mogelijk te maken, burgers zo adequaat mogelijk te ondersteunen bij de uitbouw van hun loopbaan, en werkgevers zo goed mogelijk te ondersteuning bij de zoektocht naar en het behoud van hun werknemers.

De dataregisseur werkt met alle data die VDAB voorhanden heeft. Het “**dataplatform**” waarover sprake in het schema dient begrepen te worden als de verzameling van alle arbeidsmarktgerelateerde data die verwerkt wordt door VDAB. Deze data bestaat uit verschillende “types” van data: burgergerelateerde data, bedrijfsgeregelateerde data, geaggregeerde data, financiële data,...

De “herkomst” van de data is divers.

- Klanten van VDAB genereren zelf heel wat data. Werkgevers publiceren vacatures bij VDAB en schrijven sollicitatiefeedback weg, burgers noteren nieuwe data op hun gepersonaliseerde website, burgers schrijven zichzelf in als werkzoekende,...
- VDAB biedt als activeringsregisseur, samen met partners, een grote range aan dienstverlening aan burgers en werkgevers aan. Dit levert heel wat transactionele data op, zijnde data die voortvloeit uit allerhande arbeidsmarkttransacties. Trajecten worden uitbesteed, opleidingen vinden plaats bij derden, OCMW's staan in voor het volledige traject tijdelijke werkervaring voor leefloongerechtigden, taalactoren staan in voor het verstrekken van taalopleidingen... VDAB-consulenten en partners registreren in het kader van die activiteiten heel wat zaken in het klantendossier. Met de partner wordt een samenwerkingsovereenkomst afgesloten, de medewerkers van de partners dienen verwerkersovereenkomsten af te sluiten. De informatie genoteerd in het klantendossier (zie verder) vloeit terug naar het dataplatform waar deze info ter beschikking komt van de dataregisseur en loopbaandata ook ter beschikking komt van de loopbaanregisseur (zie verder).
- VDAB ontvangt en wisselt data uit in het kader van structurele samenwerkingen met andere e-gov instanties (= authentieke bronnen).

In het kader van e-gov zijn er tal van datastromen van en naar andere overheidsinstanties (regionaal / gewestelijk / federaal) ontstaan. Voorbeelden hiervan zijn RVA, POD MI, AGODI, RIZIV, FOD,... Dit betekent dat VDAB in heel wat gevallen niet de authentieke bron is van die gegevens en data maar via een datastroom ontvangt om deze in te zetten in het kader van de uitvoering van 1 of meerdere van haar regisseursrollen en kerntaken. Ontvangen data kunnen geaggregeerd / geanonimiseerd zijn, of betrekking hebben op een specifieke burger of werkgever. In art 22/6 van het VDAB decreet is hierover volgende bepaling terug te vinden: *“Als de gegevens al door een instantie werden verzameld, kunnen ze niet opnieuw bij de betrokkene worden opgevraagd”*. Omgekeerd zal VDAB ook data waarvan zij de authentieke bron is uitwisselen met die instanties. Deze datastromen verlopen steeds via KSZ of het MAGDA-platform. VDAB heeft voor al deze datastromen een machtiging bekomen van het Vlaamse Informatieveiligheidscomité (IVC).

- VDAB ontvangt en wisselt data uit in het kader van structurele samenwerkingen met andere private partners.

Bv: via een protocol van privaat-publieke samenwerking tussen Federgon (federatie van HR-dienstverleners) en VDAB worden projectmatig krachten gebundeld met het oog op de optimalisering van de werking van de Vlaamse arbeidsmarkt. Deze wederzijdse engagementsverklaring heeft bv. geleid tot het connecteren van vacature-informatie via een open services strategie. Er is dus een samenwerkingsovereenkomst voorzien waarin wederzijdse rechten en plichten m.b.t. het gebruik van de data zijn vastgelegd. De kracht van deze samenwerking uit zich in een sterk Vlaams vacatureportaal. Via de open service strategie worden allerlei vacatureverwerkers (jobboards, softwareleveranciers, ...) uitgenodigd om deze data te versterken of af te nemen. Deze uitwisseling van data / vacatures geeft een belangrijk inzicht in evoluties op de arbeidsmarkt, wijzigende competentie-noden, knelpuntberoepen, ...

De “bestemming” van de data is ook divers. VDAB gebruikt deze data eerst en vooral om haar wettelijke opdrachten uit te voeren. Deze opdrachten omvatten alle taken vermeld in artikel 5 van het VDAB-decreet en dus vanaf nu ook de taken vermeld in het decreet voor de data-, loopbaan-, en activeringsregisseur. We sommen hierna enkele voorbeelden op:

Als dataregisseur:

- verzamelen en verwerken we de data en stellen de nodige data ter beschikking van de loopbaanregisseur en activeringsregisseur (zie verder)
- gebruiken we de data om relevante arbeidsmarktinformatie te verschaffen via onze website (vb Arvastat), via publicatie van studies (bv studie Schoolverlaters), in het kader van samenwerkingen met partners, ... Deze arbeidsmarktinfo staat ten dienste van iedereen die hier behoefte aan heeft of gebruik van wenst te maken. Belangrijke “afnemers” zijn uiteraard de eigen Raad van Bestuur en de voogdijminister. Maar ook tal van andere instellingen, organisaties, partners en werkgevers beschouwen de VDAB als “trusted advisor” in deze en baseren zich op VDAB-arbeidsmarktinfo voor het uitstippelen van eigen beleid, anticipatie op verwachte tendensen op onze arbeidsmarkt,.. Zo bieden we zowel publieke als private partners inzicht in arbeidsmarktnoden, knelpuntberoepen, wijzigende competentienoden , ... waarop zij hun eigen dienstverlening kunnen versterken of wijzigen. Werkgevers gebruiken de arbeidsmarktinfo i.k.v. het managen van hun onderneming en het menselijk kapitaal binnen die onderneming.
- stellen we deze data ook ter beschikking voor wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden. Zo is er een heel intensieve samenwerking met het Steunpunt Werk en doen ook verschillende universiteiten regelmatig beroep op VDAB bij het uitvoeren van onderzoek en studies mbt arbeidsmarktgerelateerde onderwerpen en thema’s. Deze samenwerking kan leiden tot een dynamische data-uitwisseling waarbij gegevens worden verrijkt door de verschillende partners en een meer integraal beeld van de loopbaan van Vlaamse burgers op geaggregeerd niveau ontstaat.

### Ethisch databeheer en AI-for-good

VDAB zal als dataregisseur in de toekomst steeds meer gebruik maken van artificiële intelligentie om bv arbeidsmarktinformatie meer gericht en accurater te kunnen aanbieden en inzetten ten aanzien van verschillende “belanghebbenden”. Voor de AI-initiatieven versterkt VDAB zijn ‘AI-for-good’ traject waarbij de uitgangspunten “vertrouwen, transparantie en voordeel voor de belanghebbenden” (Trust, Transparency & Benefit) zijn. VDAB installeert een permanent assessment proces op AI gebruik en verankert het principe van “ethical AI” op decretaal niveau.

In dit licht is het ook een uitdrukkelijke opdracht van de dataregisseur om maximale ‘datatransparantie’ te genereren. Alle dataverwerkingen kaderen binnen een ‘ethisch’ databeheer. Ten allen tijde dient de dataregisseur te kunnen aangeven welke data uitgewisseld wordt met welke (private en publieke) partijen, met het oog op welke doelstelling, alsook welke stakeholders geïmpacteerd zijn door deze dataverwerking. De dataregisseur dient dus de datahuishouding professioneel en GDPR-proof te beheren. VDAB voorziet daartoe in een data governance model dat 3 belangrijke aspecten afdekt, nl. het verzamelen

van data uit verschillende bronnen, het veilig beheer van deze data op het dataplatform en het distribueren van data aan stakeholders.

## 2) VDAB als loopbaanregisseur

Elke burger zit aan het stuur van zijn eigen loopbaan. Als loopbaanregisseur onderneemt VDAB het nodige om de burger te ondersteunen en te faciliteren om van die loopbaan een duurzame loopbaan te maken. VDAB doet dit door het toegankelijk maken van alle relevante loopbaandata en perspectieven. De burger krijgt suggesties over wat binnen zijn mogelijkheden ligt, van pasklaar tot overbrugbaar mits competentieversterking of begeleiding. Drempels worden in kaart gebracht.

VDAB wil als loopbaanregisseur in de toekomst aan elke burger op beroepsactieve leeftijd een **gepersonaliseerde website** aanbieden. Deze wordt dus met andere woorden automatisch aangemaakt vanaf het moment dat een burger behoort tot de doelgroep "iedere burger op beroepsactieve leeftijd" zoals vermeld in het kaderdecreet.

Via een eenvoudig inlogproces (bv Itsme) kan de burger toegang krijgen tot Mijn VDAB. De burger beslist zelf of hij gebruik maakt van deze mogelijkheid en eens een kijkje gaat nemen op de "gepersonaliseerde website". Deze kan beschouwd worden als een "veilige kluis" waar alle relevante (loopbaan)data m.b.t. de burger terug te vinden is, waarbij VDAB als een "goede huisvader" waakt over het GDPR-proof gebruik van de inhoud van die kluis.

De gepersonaliseerde website zal uit volgende componenten bestaan:

- Loopbaandata: elke burger zal hier zijn loopbaandata terugvinden. Deze loopbaandata zijn aangereikt door de dataregisseur en worden op een gepersonaliseerde website op individueel niveau zichtbaar aangeboden aan de burger. Onder loopbaandata wordt verstaan alle data die gegenereerd, gebruikt en verwerkt wordt tijdens arbeidsmarkttransacties<sup>3</sup> waar je als burger bij betrokken bent tijdens je loopbaan. Enkele voorbeelden zijn behaalde diploma's, DIMONA-gegevens over de periodes dat je gewerkt hebt, het persoonlijk ontwikkelingsplan als resultaat van een loopbaanbegeleiding die je hebt gevolgd, het resultaat van een opleiding of training die je hebt gevolgd, de competenties die zijn gedetecteerd via een assessment in kader van een selectieproces,... Waar mogelijk en zinvol worden de loopbaandata uitgedrukt in competenties, op basis van de "Competent" standaard van de sociale partners.

Loopbaandata kunnen uit 3 bronnen afkomstig zijn:

- 1) VDAB heeft de data als dataregisseur ontvangen via datastromen die kaderen in een structurele samenwerking met partners (zie hierboven). Bv de gegevens ivm diploma's die gehaald worden uit een koppeling met de LED-databank
- 2) De burger kan zelf op de gepersonaliseerde website loopbaandata toevoegen. Bv het resultaat van een oriëntatietest kan de burger laten opnemen bij de loopbaandata

---

<sup>3</sup> arbeidsmarkttransactie: elk "event gerelateerd aan de arbeidsmarkt" waarbij een transactie plaatsvindt van loopbaandata (bv volgen van een opleiding, gesprek, tewerkstelling,...)

- 3) Loopbaandata geïmporteerd uit het klantendossier bij VDAB (zie verder) indien de burger in het kader van de activeringsregie van VDAB (of partners) dienstverlening heeft ontvangen. Vb de burger heeft een opleiding gevolgd bij VDAB en deze met succes afgerond.
- **Een vacaturedashboard en loopbaan-, opleidings-, en andere suggesties.** VDAB wil op basis van data, advanced analytics en artificiële intelligentie aan de klant slimme inzichten bieden die het maken van een arbeidsmarktgerichte volgende stap vergemakkelijkt of meer loopbaanmogelijkheden schept. Wanneer een burger gebruik maakt van en interageert met de applicaties van VDAB, wordt er data gegenereerd. Deze data nemen verschillende vormen aan afhankelijk van waarvoor de data gebruikt zal worden; historisch of real-time data, individuele of geaggregeerde data. Een AI algoritme verwerkt deze data tot slimme inzichten die het kan aanbieden aan de burger of werkgever of andere belanghebbenden. Op deze manier kan VDAB elke burger gepersonaliseerde ondersteuning bieden bij elke volgende loopbaanstap en bijdragen tot leermotivatie en levenslang leren. We maken het transparant voor de burger waarom hij of zij bepaalde suggesties krijgt (cf. AI for good).

Naast AI kunnen uiteraard ook gerichte suggesties vanuit VDAB of partners hun plaats krijgen op de gepersonaliseerde website (vb uitnodiging voor een jobbeurs georganiseerd door / voor een bepaalde sector).

Elke toevoeging van loopbaandata (uit welke bron dan ook) kan zorgen voor een verdere verfijning of bijsturing van deze suggesties aangeboden aan de burger. Het is daarom van belang dat VDAB als dataregisseur blijft investeren in de uitbreiding van datastromen die voortvloeien uit structurele partnerships. Immers, hoe rijker de loopbaandata, hoe groter de meerwaarde die de gepersonaliseerde website kan bieden aan de burger.

- **Communicatie:** VDAB wenst Mijn VDAB in de toekomst ook te gaan gebruiken als algemeen communicatiekanaal naar en met de burger. VDAB trekt hier voluit de kaart van elektronische en digitale communicatie met de burger.

Het bekendmaken van de mogelijkheid om de loopbaandata te raadplegen en te gebruiken zal onderwerp zijn van een op te zetten communicatiecampagne. Ook partners zullen een grote rol spelen in het stimuleren van burgers om gebruik te maken van de gepersonaliseerde website en op die manier de eigen loopbaan te gaan uitbouwen.

Belangrijk principe dat gehanteerd wordt bij deze gepersonaliseerde website is dat **UITSLUITEND** de burger de mogelijkheid krijgt om hierop in te loggen en deze info te raadplegen. VDAB-consulenten noch partnerconsulenten krijgen toegang tot de gepersonaliseerde website van de burger. Wel kan de burger beslissen (bepaalde info) van zijn profiel te delen met partners (bv tav een werkgever van wie hij een interessante vacature op zijn vacaturedashboard heeft ontvangen, bv. het ter beschikking stellen van zijn competentieprofiel tav HR-intermediaren, ... ).

### 3) VDAB als activeringsregisseur

VDAB zal als activeringsregisseur in eerste instantie trachten om, in maximale samenwerking met partners, het arbeidsmarktpotentieel in kaart te brengen en te bereiken. De volgende stap is trachten een zo groot mogelijk aandeel van dit potentieel ook effectief te activeren en te laten instromen op de arbeidsmarkt.

De doelstelling die VDAB voor ogen heeft is om 120.000 extra Vlamingen aan de slag te krijgen tegen 2024, op weg naar een werkzaamheidsgraad van 80 %. Dit betekent dat VDAB méér arbeidsmarktpotentieel zal moeten bereiken maar er ook zal moeten in slagen om meer van hen effectief tot werken te verleiden. Daarbij proberen we ook zichtbaar te maken welke drempels mensen hinderen om de stap naar de arbeidsmarkt te zetten en de burger te ondersteunen bij het overwinnen van die drempels.

Het in kaart brengen van het arbeidsmarktpotentieel kan verlopen via verschillende wegen:

- de VDAB voert op eigen initiatief als dataregisseur een analyse uit op de beschikbare data van alle gekende burgers op beroepsactieve leeftijd én van de beschikbare vacatures en arbeidsmarkt-tendensen om potentieel te benaderen klantengroepen in kaart te brengen. De dataregisseur levert de nodige informatie aan om de beoogde klantengroep af te bakenen en te identificeren. Dergelijke werkwijze kan bv gebruikt worden voor een specifieke actie naar invulling van knelpuntvacatures toe.
- de VDAB krijgt van de Vlaamse Regering de opdracht om een bepaalde klantengroep te benaderen als loopbaan- en / of onmiddellijk als activeringsregisseur. In dit geval zal de VDAB het arbeidsmarktpotentieel in kaart brengen door de criteria te hanteren die de Vlaamse Regering heeft vastgelegd om te bepalen of een burger behoort tot de beoogde klantengroep of niet. Deze werkwijze wordt bijvoorbeeld voor de NEET-jongeren gevolgd.
- door ingrepen op federaal niveau op wetgevend vlak ontstaan verplichtingen voor bepaalde klantengroepen om actief deel te nemen aan de arbeidsmarkt. Een inschrijving bij de gewestelijke bemiddelingsdienst als werkzoekende maakt deel uit van de verplichtingen die aan deze klantengroep worden opgelegd om een activering op de arbeidsmarkt te bewerkstelligen. Ook hier zal de VDAB door het hanteren van de door federaal bepaalde criteria de beoogde klantengroep afbakenen die onder deze federale regeling valt en bijgevolg als doelgroep voor de activeringsregisseur kan beschouwd worden. Het meest voor de hand liggende voorbeeld van een klantengroep waarbij op deze manier gewerkt wordt zijn uiteraard de verplicht ingeschreven werkzoekenden.

De volgende stap die VDAB dient te ondernemen is het bereiken van het arbeidsmarktpotentieel. Ook dit kan gebeuren op 3 verschillende manieren:

- De VDAB kan als loopbaanregisseur de opportuniteiten op de arbeidsmarkt aan burgers die herkend worden als "burgers behorend tot het arbeidsmarktpotentieel / de beoogde klantengroep" onder de aandacht brengen en trachten hen op die manier te bereiken ("verleiden tot de arbeidsmarkt"). Het is de burger zelf die beslist of hij ingaat op bv. een loopbaan- of opleidingssuggestie en aldus zich kenbaar maakt als een burger die actief wenst gebruik te maken van de dienstverlening van VDAB en op die manier toelaat dat de VDAB als activeringsregisseur actie onderneemt naar hem / haar



toe (schema = burger wil actie). Een voorbeeld van een klantengroep waarvoor VDAB op deze wijze zou kunnen werken zijn tijdelijk werklozen (omwille van overmacht of economische redenen) die zich nog niet verplicht moeten inschrijven bij VDAB.

- De VDAB kan als loopbaanregisseur een samenwerking opzetten met partners die de expertise in huis hebben om de beoogde klantengroep te bereiken. De partner heeft dan als opdracht om de burger in kwestie te overtuigen om de stap te zetten om een kijkje te gaan nemen op de gepersonaliseerde website en dus te overtuigen om de loopbaan in eigen handen te nemen en na te denken over een eventuele stap naar “actieve deelname aan de arbeidsmarkt” (schema = burger wil actie). Deze werkwijze kan toegepast worden voor klantengroepen die geen enkele verplichting hebben t.a.v. VDAB noch van andere instellingen i.k.v. een bepaalde uitkering die ze ontvangen. Een groep waarvoor deze werkwijze zou kunnen toegepast worden zijn opnieuw de tijdelijk werklozen die zich nog niet verplicht moeten inschrijven bij VDAB.
- VDAB kan als activeringsregisseur zelf rechtstreeks actie ondernemen en dienstverlening aanbieden (schema = verplichte actie door VDAB) naar een bepaalde klantengroep toe, al dan niet in samenwerking met partners, indien VDAB daartoe opdracht krijgt van de Vlaamse Regering of in federale regelgeving aangeduid wordt als instantie waarbij men zich als burger moet inschrijven als werkzoekende (= registratie als klant van de activeringsregisseur). Een duidelijk voorbeeld van een klantengroep waarbij op deze manier gewerkt wordt zijn de verplicht ingeschreven werkzoekenden (die zich hebben ingeschreven met het oog op het verkrijgen van een werkloosheidsuitkering). Een toekomstige groep waarbij op deze wijze kan gewerkt worden zijn de NEET-jongeren indien deze doelgroep expliciet benoemd wordt door de Vlaamse Regering als “doelgroep behorende tot de scope van de Vlaamse activeringsregisseur”.

Een burger die uit eigen wil kenbaar maakt dat hij / zij dienstverlening wenst te ontvangen van VDAB doet dit door zich in te schrijven en dus te registreren bij VDAB. Dit geldt ook voor burgers die, op basis van regelgeving, verplicht zijn zich in te schrijven als werkzoekende<sup>4</sup>. Deze registratie opent het recht voor de VDAB als activeringsregisseur om de burger rechtstreeks en expliciet te benaderen. VDAB maakt bij een dergelijke registratie een klantendossier aan voor de burger. Voor de opbouw van dit klantendossier maakt VDAB gebruik van die loopbaandata die nodig zijn voor het uitvoeren van de aangevraagde / benodigde dienstverlening. Dit klantendossier is toegankelijk voor de burger zelf, maar ook voor de VDAB- consultant en partnerconsultant indien VDAB een partner inschakelt voor het verlenen van de nodige dienstverlening.

Afspraken met de burger, alle beschikbare info i.v.m. de voortgang van het traject, drempels die een succesvolle deelname aan de arbeidsmarkt verhinderen, de geleverde dienstverlening, gevolgde opleidingen,... worden in het klantendossier van de VDAB genoteerd. Relevante loopbaandata i.v.m. deze acties (bv opleiding geslaagd en competentiecertificaat afgeleverd) wordt teruggegeven aan de burger door dit weg te

---

<sup>4</sup> Voorbeelden hiervan zijn: burgers die het recht op een werkloosheidsuitkering willen openen, schoolverlaters die hun beroepsinschakelingstijd willen laten starten ivf het verkrijgen van een beroepsinschakelingsuitkering, ontslagen werknemers dienen zich vervroegd in te schrijven bij VDAB op basis van federale regelgeving,..

schrijven op de gepersonaliseerde website van de burger. Op deze manier wordt zijn loopbaandata verrijkt.

Specifiek voor de verplicht ingeschreven werkzoekenden wordt ook alle informatie nodig om de controle op de beschikbaarheid uit te voeren weggeschreven in het klantendossier. Het afsprakenblad, de formele opvolging en de ultieme afspraak worden in het klantendossier genoteerd. Eénmaal een transmissie is uitgevoerd door de VDAB-consulent naar de controledienst noteert de medewerker van de controledienst informatie m.b.t. het verhoor en de sanctie in een apart CODI-dossier waartoe enkel medewerkers van de CODI toegang hebben.

Voor elke burger moet duidelijk zijn welke rechten en plichten hij heeft t.a.v. de activeringsregisseur. Dit geldt zowel voor de verplicht ingeschreven werkzoekenden als anderen (vb de niet-verplicht ingeschreven niet-beroepsactieven). Een operating model dat alle burgers in scope neemt wordt voorzien.

Wanneer de taak van de activeringsregisseur erop zit wordt het klantendossier niet langer ter beschikking gesteld van VDAB-consulenten en hun partners. Bij een nieuwe vraag tot dienstverlening wordt het klantendossier heropend met daarin de data nodig voor het verstrekken van deze nieuwe dienstverlening. Enkel voor die burgers die niet meer voldoen aan de doelgroepbepaling zoals opgenomen in het kaderdecreet worden de klantendossiers definitief gearchiveerd.

Om de organisatie van de dienstverlening en het operating model slimmer, performanter en efficiënter te maken wil de VDAB in de toekomst als activeringsregisseur ook beroep doen op AI. Het gaat hierbij om modellen waarbij AI wordt ingezet om het operating model mee vorm te geven en op die manier de juiste dienstverlening op het juiste moment te kunnen aanbieden en dus op maat van de burger.

#### **4) De interactie tussen de 3 verschillende regisseursrollen en het VDAB-ecosysteem**

Uit bovenstaande blijkt duidelijk dat er heel wat interactie plaatsvindt tussen de activerings-, loopbaan-, en dataregisseur. Deze interactie bestaat voornamelijk uit de uitwisseling van data.

De dataregisseur levert de nodige data aan de loopbaanregisseur en activeringsregisseur zodanig dat deze hun taken naar behoren kunnen uitvoeren. De activerings- en loopbaanregisseur bezorgen op hun beurt verrijkte data vanuit het klantendossier en de gepersonaliseerde website terug aan de dataregisseur zodat die op zijn beurt ook zijn taken naar behoren kan uitvoeren. Er is dus m.a.w. een voortdurende datauitwisseling tussen de verschillende regisseursrollen. In het schema zijn die datastromen terug te vinden als rode stippellijnen.

De VDAB heeft daarnaast ook data nodig en stelt ook data ter beschikking van partners die zich bewegen in het ecosysteem waarmee VDAB verweven is. Hierbij worden drie “niveaus” van datauitwisseling onderscheiden:

- datauitwisseling via structurele samenwerking met partners: dit speelt zich af op het niveau van dataregisseur. De meest evidente voorbeelden van dergelijke datauitwisseling zijn de datastromen die reeds bestaan met diverse e-gov partners zoals bv de RVA, RIZIV, AGODI, KBO... maar er is ook de data uitwisseling die gebeurt in kader van de openservices-strategie. In alle gevallen kan het hierbij gaan om data die VDAB ontvangt van hen, maar ook data die VDAB aan hen bezorgt.
- datauitwisseling op initiatief van de burger: dit speelt zich af op het niveau van de loopbaanregisseur. Deze datauitwisseling kan driedig zijn:
  - 1) informatie die de burger zelf noteert op of toelaat tot de gepersonaliseerde website zal terugvloeien naar het dataplatform van VDAB en dus de dataregisseur.
  - 2) Indien er ook een klantendossier voor deze burger bestaat ten dienste van de activeringsregisseur zal bepaalde loopbaandata van de gepersonaliseerde website ook in het klantendossier ter beschikking worden gesteld (een vooraf bepaalde set van data zal hiervoor in aanmerking komen).
  - 3) Tot slot kan de burger zelf beslissen bepaalde data met één of meerdere partners van VDAB te delen.
- datauitwisseling via functionele samenwerking met partners: dit speelt zich af op het niveau van de activeringsregisseur. Deze datauitwisseling doet zich voor bij die klantendossiers waarvoor (een bepaald deel van) de dienstverlening wordt overgelaten aan partner(s). Deze datauitwisseling betreft steeds een specifiek dossier en dus data die steeds betrekking heeft op een specifieke persoon / burger en valt dan ook ten allen tijde onder het toepassingsgebied van de GDPR.

Een zelfde datauitwisseling vindt ook plaats met betrekking tot werkgevers en bedrijven.

## **Timing voor uitrol van deze visienota**

### **Impact van de corona-crisis**

Sinds half maart is de arbeidsmarkt én de maatschappij duchtig door elkaar geschud door de opkomst van het COVID19-virus. De precieze impact op de arbeidsmarkt is nog even afwachten, maar dat er een impact is zeker.

De corona-crisis zal een aantal noden versnellen en een aantal andere minder acuut maken, maar gelet op de fundamentele drivers van de krapte zoals de afname van de bevolking op arbeidsleeftijd in de komende jaren zal de nood aan elk van de 3 regisseursrollen zich op middellange termijn zeker manifesteren.

De uitbouw ervan komt bovendien ook ten goede aan de burgers en werkgevers die getroffen zullen worden door de corona-crisis. Het is dus geen kwestie van een keuze te maken tussen of een relanceplan ikv COVID19 of het starten van de (voorbereiding op) de uitrol van de 3 regisseursrollen, maar wel een kwestie van te gaan voor een complementaire aanpak van beide uitdagingen waar VDAB nu voor staat.

Eenzelfde redenering geldt trouwens ook als we kijken naar een eventuele impact van de Brexit op de Vlaamse arbeidsmarkt.

## **Stapsgewijze uitrol van de diverse regisseursrollen**

In bijlage is een schematisch overzicht terug te vinden van het tijdspad uitgestippeld voor de uitrol van de verschillende regisseursrollen. Dit wordt voorzien aan de hand van 3 verdiepingsdecreten en verschillende Besluiten Vlaamse Regering.

### **VDAB als dataregisseur**

Zonder data kan er geen sprake zijn van het uitvoeren van de rol als loopbaan-, en activeringsregisseur. Bovendien is deze data ook van het belang in het kader van de reeds bestaande wettelijke opdracht van VDAB, nl het voorzien in bemiddeling, begeleiding en opleiding voor werkzoekenden.

Daarom wordt er voor geopteerd om in het 1e verdiepingsdecreet (lancering najaar 2020 – najaar 2021) eerst en vooral de taken en de werking van de dataregisseur verder uit te diepen. Ook het concept “dataplatform” en het principe van “ethical AI” zal decretaal verankerd worden. Waar nodig kunnen in de 2 volgende verdiepingsdecreten (2021 – 2023) en uitvoeringsbesluiten nog verdere bepalingen opgenomen worden die verband houden met de rol als dataregisseur.

### **VDAB als loopbaanregisseur**

In het eerste verdiepingsdecreet zal met name het concept van een gepersonaliseerde website (als view op verzamelde persoonlijke loopbaandata) voor elke burger geïntegreerd worden in het VDAB-decreet zodanig dat dit in het najaar van 2021 kan gelanceerd worden. Tevens zullen ook de bepalingen inzake elektronische communicatie verfijnd worden.

In een tweede verdiepingsdecreet (najaar 2021 – najaar 2022) en eventuele uitvoeringsbesluiten worden de taken, de werking en instrumenten die ter beschikking zullen gesteld worden door de loopbaanregisseur naar alle burgers op beroepsactieve leeftijd verder uitgediept.

### **VDAB als activeringsregisseur**

VDAB heeft op dit moment reeds heel wat opdrachten die we kunnen kaderen binnen de activeringsregie. Vanuit de federale werkloosheidsreglementering heeft de gewestelijke bemiddelingsdienst bijvoorbeeld de opdracht om de nodige activeringsacties te ondernemen naar alle verplicht ingeschreven werkzoekenden én bovendien de controle op de beschikbaarheid voor hen te organiseren.

Vanuit de Vlaamse Regering heeft VDAB onder andere de opdracht gekregen om te voorzien in tijdelijke werkervaring en op die manier aan de OCMW's de mogelijkheid te bieden om meer intensief in te zetten op de activering van leefloongerechtigden,...

Recent is er ook een nota “verbreding activering” voorgelegd aan de SERV en hebben de sociale partners het engagement genomen om voor de niet-beroepsactieven een actieplan op te zetten zodanig dat ook deze groep als mogelijk arbeidsmarktpotentieel op de kaart komt te staan. In deze nota worden 4 groepen prioritair naar voren geschoven nl. de NEET-jongeren,

de leefloongerechtigden, de langdurig zieken en de huisvrouwen / huismannen. Van deze groepen zou eerst en vooral de aandacht gaan naar het verhogen van het bereik en de activering van de NEET-jongeren.

De dienstverlening die VDAB momenteel aanbiedt en de acties die de VDAB momenteel onderneemt naar burgers die zich hebben ingeschreven als werkzoekende worden reeds afgedekt door artikel 5 van het VDAB-decreet.

Toch betekent dit niet dat er op juridisch vlak geen werk meer is om de taken als activeringsregisseur beter en verbreed te kunnen opnemen. We voorzien alvast volgende acties:

- op niveau van het VDAB-decreet:
  - verfijning van de bepalingen inzake elektronische communicatie (najaar 2020 – najaar 2021).
  - voorzien in een aanpassing in het VDAB-decreet om een verbreding van de activering van NEET-jongeren mogelijk te maken (najaar 2020 – najaar 2021)
  - opname concept “klantendossier” (najaar 2020 – 2021)
  - actualisatie bepalingen werkwinkels (najaar 2021 – najaar 2022)
  - inschrijven van de nodige bepalingen om de nota “verbreding activering” verder uit te rollen (najaar 2021 – najaar 2023: gefaseerde aanpak)

De eerste 3 van bovenstaande punten wensen we alvast te integreren in het 1e verdiepingsdecreet. De overige punten kunnen in het 2e of 3e verdiepingsdecreet worden opgenomen.

- op niveau van het VDAB-besluit
  - toevoeging van de tijdelijk werklozen als categorie behorende tot de doelgroep van de activeringsregisseur (juli 2020)
  - verfijning en actualisatie van de passages in het VDAB-besluit die betrekking hebben op de controle op de beschikbaarheid voor verplicht ingeschreven werkzoekenden (najaar 2020 – voorjaar 2021)
  - integratie van een aantal basisprincipes van de digitale contactstrategie die van toepassing zijn op verplicht ingeschreven werkzoekenden (najaar 2020 – najaar 2021)
  - verdere uitvoering geven aan het kaderdecreet en de verdiepingsdecreten waar nodig (najaar 2020 – najaar 2023)
  - gradueel inschrijven van de categorieën van burgers die kunnen beschouwd worden als “behorende tot de doelgroep van de activeringsregisseur” in uitvoering van het kaderdecreet. We denken hierbij in eerste instantie aan de categorieën waarvoor VDAB nu reeds een wettelijke opdracht heeft om activerend naar op te treden zoals daar zijn de verplicht ingeschreven werkzoekenden, de jongeren in beroepsinschakelingstijd,... en de acute nood die zich n.a.v. de coronacrisis voordoet naar ondersteuning van tijdelijk werklozen (juli 2020 – najaar 2023)