



# VDAB-dienstverlening aan kwetsbare jongeren

Lunchdebat 30 oktober 2020



# Agenda

## 1. VDAB-dienstverlening

- Digitale contactstrategie
- Welke stappen doorloopt een werkzoekende? (Klantenproces)
- Sectoraal werken

## 1. Intensieve Dienstverlening

- Voor wie?
- Specialiteiten

## 1. VDAB-jongerenconsulenten

- Voor wie?
- Werking
- Hoe komen jongeren bij de JC terecht?

# 1. VDAB- dienstverlening

## Digitale contactstrategie



**Digital first**  
24/7 online dienstverlening



**Human digital**  
Inschatting en actieve opvolging



**Face-to-face**  
Persoonlijke begeleiding in de sectoren



# 1. VDAB- dienstverlening

## Digitale contactstrategie

### **Digital first:**

Een zelfredzame werkzoekende kan aan de slag via de online VDAB-tools 24/7. De werkzoekende wordt gestimuleerd om maximaal zelf gebruik te maken van deze online tools.

### **Human digital:**

Werkzoekenden krijgen telefonisch of online (bv. via chat) ondersteuning bij het gebruik van de online tools. Dit is in de eerste plaats de taak van de Servicelijn, zij schatten in of een klant voldoende zelfstandig aan de slag kan met de online tools.

### **Face-to-face:**

In de regionale dienstverlening bieden we meerwaarde via persoonlijk contact (bv. F2F via een afspraak, telefonisch, via hangout...)

# 1. VDAB- dienstverlening

## Klantenproces

1. **Inschrijven** bij VDAB: online of via de Servicelijn (gratis nummer)
1. **Startpagina digitaal dossier** bevat een startcommunicatie met een aantal algemene opdrachten, o.a. zoek geschikte vacatures, update je dossier, zorg dat werkgevers je CV kunnen raadplegen, enz.
1. Servicelijn contacteert na **zes weken** de werkzoekende (indien hij/zij dit niet al gedaan heeft) om in te schatten of men zelfstandig verder kan, of er toch meer persoonlijke ondersteuning nodig is.
1. Servicelijn zal de werkzoekenden die als zelfredzaam beschouwd worden opnieuw contacteren op **4,5 maand en 7,5 maand** na inschrijving.
1. Na 7,5 maand zal de werkzoekende sowieso doorgestuurd worden naar een **VDAB-bemiddelaar**.

Als de werkzoekende tussendoor nood heeft aan ondersteuning kan steeds beroep gedaan worden op de Servicelijn of op ondersteuning door een VDAB-bemiddelaar.

# 1. VDAB- dienstverlening

## Sectorale werking

- Sinds oktober 2018 werkt VDAB op sectorale basis, voorheen was dit op basis van regionale indeling.
- Werkzoekenden die nood hebben aan een gepersonaliseerde begeleiding door VDAB krijgen ondersteuning in de sectorale teams.
- 6 sectorale clusters:
  - Zorg en Onderwijs
  - Industrie
  - Bouw en Hout
  - Diensten aan personen en bedrijven
  - Transport en logistiek
  - Business Support en ICT
- Daarnaast is er ook een cluster Intensieve Dienstverlening

## 2. Intensieve Dienstverlening

### Voor wie?

- Werkzoekenden die een (grote) **afstand ervaren** tot de arbeidsmarkt kunnen een doorgedreven begeleiding krijgen binnen de cluster intensieve dienstverlening.
- De drempels die de werkzoekende ervaart in het dagelijkse leven in het algemeen en zijn/haar zoektocht naar werk in het bijzonder, zijn vaak **divers** en moeilijk onder één noemer te brengen. Ze kunnen zich situeren op meerdere levensdomeinen zoals mobiliteit, gezondheid, huisvesting, psychisch welbevinden,...
- Frequente samenwerking en dialoog tussen collega's van de cluster intensieve dienstverlening en **GTB**.

## 2. Intensieve Dienstverlening

### Specialiteiten

Omdat er een ruim spectrum is aan mogelijke drempels die een werkzoekende kan ervaren, wordt binnen de cluster intensieve dienstverlening een onderverdeling gemaakt van verschillende soorten 'specialiteiten' bij de aanwezige VDAB-bemiddelaars:

- Armoedebemiddelaars
- Bemiddelaars re-integratie voor personen met gezondheidsproblemen
- Jongerenconsulenten voor kwetsbare jongeren
- Bemiddelaars sociale economie
- Bemiddelaars anderstaligen met migratie-achtergrond



## 2. Intensieve Dienstverlening

### Specialiteiten

Om een maatgerichte begeleiding te kunnen voorzien ten aanzien van werkzoekenden die een afstand tot de arbeidsmarkt ervaren worden een aantal specifieke trajecten en diensten uitgewerkt waar de bemiddelaar binnen de intensieve dienstverlening gebruik van kan maken. Hierbij een aantal concrete voorbeelden:

- Activeringstrajecten
- Wijk-Werken
- Dienst Gespecialiseerde Screening
- Groepsmodule armoede
- Tijdelijke Werkervaring (TWE)

### 3. VDAB- Jongerenconsulenten

#### Voor wie?

De dienstverlening van de jongerenconsulenten richt zich tot kwetsbare jongeren. Met 'kwetsbaar' duiden we niet op de jongere zelf, maar op de positie van de jongere tav onze dienstverlening, de arbeidsmarkt en/of onze samenleving.

Deze jongeren zijn doorgaans moeilijk te bereiken. Door onze jongerenconsulent het mandaat te geven om extra kanalen in te zetten willen we deze jongeren wél bereiken en een aangepaste dienstverlening aanbieden.

### 3. VDAB- Jongerenconsulenten

#### Werking

## Een aantal uitgangspunten rond de werking van de jongerenconsulenten:

- De JC neemt een **coachende rol** op ten aanzien van de kwetsbare jongeren.
- **Herkenbaarheid** binnen onze eigen organisatie verhogen ifv gerichte doorverwijzing.
- De JC heeft een ondersteunende opdracht als **verbindingspersoon** naar het externe netwerk van scholen en jeugdwerk- en welzijnsorganisaties.

Als jongerenconsulent heeft deze bemiddelaar een verhoogde expertise van de groep kwetsbare jongeren, waardoor we deze beter bereiken en toegang kunnen geven aan onze dienstverlening.

### 3. VDAB- Jongerenconsulenten

#### Werking

#### Individuele begeleiding:

De aanpak van de jongerenconsulent is erop gericht om voldoende verbinding te creëren om zo een traject naar werk mogelijk te maken. Dit volgens de methodieken van de Missing Link: in deze bemiddeling vertrekken we vanuit het principe dat de jongere aan het stuur staat van zijn traject, dat de jongerenconsulent dit ondersteunt via een integrale begeleiding met een gecoördineerde lokale aanpak en waarbij steeds de evolutie van het traject helder in kaart wordt gebracht.

- Er is **wederzijds vertrouwen** nodig om samen het traject naar een duurzame loopbaan vorm te kunnen geven, dat vraagt tijd.
- Vaak zullen **meerdere contacten** nodig zijn om de context, competenties, jobdoelwit van de jongere in kaart te brengen.
- Een traject moet **kwalitatief** zijn. Er worden doelen en acties vooropgesteld met aandacht voor maatwerk en op tempo van de kwetsbare jongere.

### 3. VDAB- Jongerenconsulenten

#### Werking

#### De jongeren bereiken:

Veel jongeren worden nog niet bereikt door VDAB op de klassieke manier.

Via het concept **outreaching netwerken** wil de jongerenconsulent een laagdrempelige toegangspoort zijn voor het aanbod van VDAB voor scholen en jeugdwerk- en welzijn.

Hoe beter de jongerenconsulent gekend is door deze actoren, hoe sneller zij geneigd zullen zijn om deze 'lijn' aan te wenden voor de kwetsbare jongeren die zij in hun dienstverlening kennen.

Voorbeelden:

- deelname aan studie- en netwerkdagen,
- deelname aan externe werkgroepen en regionale overlegfora,
- infosessies op afspraak,
- formele of informele zitmomenten,
- ...

### 3. VDAB- Jongerenconsulenten

#### Hoe komen jongeren bij de JC terecht?

- **Datakoppeling** met Departement Onderwijs: om de drie maanden wordt een lijst aan VDAB gegeven met namen van jongeren die niet meer ingeschreven zijn in een school én ook geen VDAB-dossier hebben.
- Via overdracht vanuit **Centra Deeltijds Onderwijs**: vooral voor deze leerlingen waarbij de aansluiting tot de arbeidsmarkt als moeizaam wordt ingeschat.
- **Outreached werken**: door contacten met welzijnsdiensten, jeugddiensten, sociale omgeving van de jongere...
- **Interne doorverwijzing bij VDAB**: vanuit de sectorale teams kunnen jongeren doorverwezen worden naar de JC. Dit gebeurt steeds op een onderbouwde manier zodat de JC reeds vooraf een beeld heeft van de knelpunten die aanwezig zijn bij de jongere.



Bedankt voor jullie aandacht

