



Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

Jaarverslag 2011



Inhoudstafel.....	2
Voorwoord.....	3
Inleiding.....	4
DEEL I: Ons agentschap en haar opdracht.....	5
1. Onze Structuur, strategie en planning	5
1.1 Situering van het VSAWSE binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie	5
1.2 Missie, Visie, Waarden	6
1.3 Beheersovereenkomst en ondernemingsplan	7
1.4 Monitoring	9
2. Onze mensen, middelen en maatschappij	10
2.1 Personeelsbeheer	10
2.2 Budget	11
2.3 ICT	12
2.4 Communicatie.....	16
3. Onze toekomst.....	19
3.1 De integrale kwaliteitsaanpak van het VSAWSE.....	19
3.2 Organisatiebeheersing.....	21
3.3 Pilootproject administratieve lastenmeting.....	22
3.4 Klachtenmanagement	23
3.5 E-government.....	24
DEEL II: Onze kernresultaten	26
1. Sociale Economie	26
1.1 Beschutte Werkplaatsen (BW).....	26
1.2 Sociale Werkplaatsen	28
1.3 Arbeidszorg	30
1.4 Invoegbedrijven.....	31
1.5 Lokale diensteneconomie (LDE).....	33
1.6 Ondersteuningsstructuren in de Sociale Economie.....	34
1.7 Innovatie in de Sociale Economie: projectoproep 2011	35
1.8 Pilootprojecten coöperatief ondernemen: projectoproep 2011	36
1.9 Kwaliteitsmanagement in de sociale economie.....	37
2. Tewerkstellingsprogramma's.....	38
2.1 Klassieke gesco's Veralgemeend Stelsel.....	38
2.2 Gesco's lokale en provinciale overheden.....	39
2.3 Derde Arbeidscircuit.....	40
2.4 Werkervaringsprojecten	41
3. Arbeidskaarten en Arbeidsvergunningen	43
3.1 Algemeen.....	43
3.2 Arbeidskaart A.....	45
3.3 Arbeidskaart B	46
3.4 Arbeidskaart C.....	49
3.5 Werkprocessen	51
4. Private Arbeidsbemiddeling	52
5. Aanmoedigingspremies	53
5.1 Globale cijfers aanmoedigingspremies.....	54
5.2 Aanmoedigingspremies in de openbare sector	54
5.3 Aanmoedigingspremies in de privé-sector	54
5.4 Aanmoedigingspremies in de Vlaamse social-profitsector	55
5.5 Online aanvragen.....	55
6. Ervaringsbewijs	56
7. Sociale Promotie	57
7.1 Sociale Promotie voor werknemers.....	57
7.2 Sociale Promotie voor zelfstandigen en helpers uit de middenstand	57
Lijst van gebruikte afkortingen	58
Lijst tabellen en figuren.....	59

Voorwoord

De werking van het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie in 2011 spitste zich toe op de volgende krachtlijnen:

- Meer doen met minder effectieven, via slimmere aanpak en flexibeler personeelsinzet;
- Klantvriendelijker werken via vernieuwd en intensiever gebruik van ICT;
- Kwaliteitsmanagement updaten en versterken;
- Interne en externe communicatie systematiseren en verhogen;

Op ieder van deze assen werd er in 2011 hard gewerkt en met behoorlijk wat succes. Dit jaarverslag 2011 getuigt hiervan. Niet dat alles perfect verloopt: onvoorziene omstandigheden, vertraagde ICT-opleveringen, tijdelijke personeelsafwezigheden en verhoogde werkvolumes kunnen thans niet altijd meer direct opgevangen worden. We werken stilaan zonder reservewiel.

Als uitvoerend agentschap heeft het VSAWSE een directe band met de klanten/begunstigden van onze acties. Zij verwachten van ons een correcte, tijdige en kwaliteitsvolle dienstverlening. Met onze politieke overheid hebben wij daarover kwantitatieve en kwalitatieve afspraken gemaakt in onze tweede beheersovereenkomst, die begin 2011 aanving. Dit leidt tot een dubbelzijdig verwachtingspatroon naar ons agentschap toe. De behaalde resultaten van de eerste vijf jaar van ons bestaan, o.a. om te beantwoorden aan onze eerste beheersovereenkomst, hebben de lat hoog gelegd voor ons agentschap voor de duur van onze tweede beheersovereenkomst 2011-2015. Wij hebben deze uitdaging reeds in 2011 ten volle opgenomen.

Daarbij hebben wij de samenwerking met vele partners geïntensifieerd. Een veranderingstraject start bij de conceptie van nieuw beleid. Alhoewel de beleidsvoorbereiding niet tot onze kerntaak behoort (wel de beleidsuitvoering) is het voor ons duidelijk dat wij op een pro-actieve wijze een belangrijke insteek kunnen en moeten leveren opdat vernieuwd beleid zo goed mogelijk zou aansluiten met de concrete ervaringen inzake de dienstverlening op het veld, maar ook opdat wij als uitvoerend agentschap zouden kunnen bijdragen tot een beleid dat efficiënt uitvoerbaar zal zijn in de toekomst.

Aan de inbreng van het Subsidieagentschap bij de realisatie van de tewerkstellingsmatrix werd in 2011 de nodige aandacht en energie besteed. Te beginnen bij de voorbereiding van het maatwerkdecreet en de processen en instrumenten die hiermee zullen gepaard gaan. Vele opdrachten voor nu en morgen. Gelukkig beschikt het VSAWSE over uitstekende en gemotiveerde personeelsleden, die in een geest van samenwerking en voortdurend verbeteren zich dagdagelijks inzetten voor een goede dienstverlening voor nu en voor morgen.

Ik wens dan ook (eens te meer) de personeelsleden en het directiecomité van het VSAWSE te danken voor hun intense en 'slimme' inzet van al hun competenties en energie, die geleid hebben tot de resultaten die de lezer in de volgende bladzijden van dit jaarverslag kan ontdekken.

Eric Vernailen
Administrateur-generaal



Inleiding

In deel I van dit jaarverslag wordt uitgelegd hoe het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (kortweg VSAWSE) zich organiseert. Onze strategie om via de ons beschikbare middelen vooruitgang te boeken en resultaten te halen.

In deel II worden de belangrijkste resultaten geduid aan de hand van cijfermateriaal. Voor een aantal maatregelen zijn die cijfers nog niet definitief. De tewerkstellingsprogramma's bijvoorbeeld bevatten loonsubsidies gelinkt aan effectieve prestaties. De werkgevers kunnen deze in de maanden na indiening van de bewijsstukken nog corrigeren, bijvoorbeeld wanneer een werknemer langer ziek is dan oorspronkelijk gedacht. De opgeleverde cijfers zijn echter voldoende actueel om trends weer te geven.

DEEL I: Ons agentschap en haar opdracht

1. Onze Structuur, strategie en planning

1.1 Situering van het VSAWSE binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Het beleidsdomein Werk en Sociale Economie valt onder de bevoegdheid van de Minister van Werk en de Minister van Sociale Economie en bestaat uit vijf entiteiten:

- Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
- Departement Werk en Sociale Economie
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling, VDAB
- Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen
- ESF-Agentschap Vlaanderen vzw

Het VSAWSE vormt samen met het Departement WSE het Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie.

De strategische adviesraad van het beleidsdomein is de Sociaal-Economische Raad voor Vlaanderen (SERV).

Figuur 1: Organogram Beleidsdomein Werk en Sociale Economie



1.2 Missie, Visie, Waarden

Het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE) werd opgericht op 1 april 2006 en is een intern verzelfstandigd agentschap (IVA) zonder rechtspersoonlijkheid.

Missie

Het duurzaam ondersteunen, versterken en stimuleren van de werkgelegenheid in de reguliere sector, de non-profitsector en in de sociale economie in Vlaanderen. Het voert, door middel van labeling, erkenningen, vergunningen, subsidie- en andere maatregelen, de programma's inzake bevordering van de werkgelegenheid uit die de Vlaamse overheid beslist.

Visie

Als uitvoerend Agentschap wil het VSAWSE een betrouwbare en excellente dienstverlenende organisatie zijn, gewaardeerd door haar stakeholders omwille van haar efficiënte en klantvriendelijke werking.

Waarden

Het VSAWSE stelt de volgende vier kernwaarden voorop:

- loyaal **samenwerken** ten aanzien van alle actoren: de politiek verantwoordelijken, de andere betrokken entiteiten binnen en buiten de Vlaamse administratie, het werkveld
- **betrouwbaarheid** en integriteit bij het vervullen van opdrachten en taken
- **klantgerichtheid** en betrokkenheid creëren bij de verschillende interne en externe belanghebbenden
- **voortdurend verbeteren** van de dienstverlening, van de daartoe aangewende processen en menselijke middelen

Kerntaken

- het uitvoeren van de Vlaamse maatregelen tot het bevorderen van de creatie van werkgelegenheid, hetzij door stimulering van de directe tewerkstelling, hetzij door steunverlening aan ondersteuningsstructuren, hetzij door toekenning van investeringsubsidies
- het uitvoeren van maatregelen tot het reguleren van de arbeidsmarkt
- het uitvoeren van maatregelen tot het faciliteren en reguleren van de intrede, herintrede, of uittrede op de arbeidsmarkt en van de mobiliteit op de arbeidsmarkt
- het bevorderen van de kwaliteit van de ondersteuning aan tewerkstelling- en sociale economie programma's en initiatieven. Hierbij zal het Subsidieagentschap haar instrumentarium optimaliseren door het nog transparanter, efficiënter en effectiever te maken
- het verwerken en ter beschikking stellen van de uit de beleidsuitvoering verworven informatie met het oog op de beleidsvoorbereiding, beleidsadvisering en beleidsevaluatie
- het opvolgen van de aanwending van de ingezette middelen voor deze taken

1.3 Beheersovereenkomst en ondernemingsplan

Beheersovereenkomst 2011 - 2015

2011 was het eerste jaar van onze nieuwe beheersovereenkomst. Inhoudelijk werd de beheersovereenkomst geënt op de missie en kerntaken zoals gespecificeerd in het oprichtingsbesluit van het VSAWSE. Daarnaast geeft de ontwerpbeheersovereenkomst uitvoering aan aspecten van de beleidsdoelstellingen en -opties uit het Regeerakkoord van de Vlaamse Regering en de Beleidsnota's van Werk en Sociale Economie, 2009-2014.

Concreet werden 5 strategische thema's in evenzoveel doelstellingen vertaald. Het gaat om:

De kernprocessen:

- SD 1 Dossierbehandeling
- SD 2 Betalen
- SD 3 Ondersteunen van tewerkstellingspromotoren
- SD 4 Interne werking

De beleidsgerelateerde doelstellingen staan beschreven onder

- SD 5 Strategische project: hervorming van de Sociale Economie

De beheersovereenkomst en de resultaten ervan worden ieder jaar geëvalueerd door het Departement Werk en Sociale Economie op basis van de overgemaakte gegevens en het ontwerp van jaarrapport vanwege het VSAWSE.

Volgens afspraak gebeurt de evaluatie in twee fasen. In een eerste fase worden alle doelstellingsparameters en de beschikbare monitoringsindicatoren opgeleverd. De doelstellingsparameters zijn de afspraken waarvoor het VSAWSE een bindende norm heeft afgesproken. De monitoringsindicatoren zijn het resultaat van een proces waarbij het Agentschap gedeeltelijk betrokken wordt en waarvoor bijgevolg geen bindende afspraken kunnen worden gemaakt. De monitoringsindicatoren die betrekking hebben op beleidseffecten worden volgens planning opgeleverd in oktober.

De beheersovereenkomst van het VSAWSE wordt jaarlijks vertaald in een ondernemingsplan. In het ondernemingsplan worden de strategische doelstellingen geconcretiseerd tot op niveau van individuele planningen via een analytische cascade van operationele doelstellingen en concrete actieplannen, tot op niveau van individuele tijdsbesteding van ieder personeelslid.

Ondernemingsplan

De jaarlijkse vertaling van de beheersovereenkomst gebeurt via het ondernemingsplan, dat door het agentschap wordt opgesteld in het jaar voorafgaand aan het betrokken jaar.

Het ondernemingsplan is m.a.w. een jaarlijks instrument dat de concretisering van dat betrokken werkjaar van de beheersovereenkomst omvat. De doelstellingen voor het betrokken jaar van het agentschap worden uitgewerkt met daaraan gekoppeld de benodigde (personele en financiële) middelen. Het ondernemingsplan is dus een functioneel stuur- en opvolgingsinstrument van hoe een entiteit de ter beschikking gestelde middelen benut, dat om uitvoering te geven aan de te leveren prestaties.

Het ondernemingsplan vormt een strategisch en geïntegreerd managementinstrument, waarbij op voldoende geaggregeerd niveau de samenhang tussen de erin vervatte informatie over de te realiseren operationele doelstellingen voor het betrokken jaar, de jaarlijks vooropgestelde resultaatsnormen, processen, projecten, financiële en niet financiële (personele) middelen is weergegeven. Het instrument biedt dus met andere woorden een totaalbeeld van hoe het agentschap dat jaar de doelstellingen zal trachten te bereiken.

Het ondernemingsplan heeft tot doel de organisatie te sturen, de managementopvolging mogelijk te maken en op basis van de gegevens te rapporteren (over de uitvoering van de beheersovereenkomst en de daartoe benutte middelen) aan de belanghebbenden, te communiceren binnen de eigen organisatie maar ook extern aan de functioneel bevoegde minister(s). In 2012 werd het operationeel plan voor het eerste gebaseerd op de nieuwe beheersovereenkomst. De 5 strategische doelstellingen van het Agentschap werden in ruim 20 operationele doelstellingen en actieplannen vertaald. Aan alle doelstellingen werden bovendien indicatoren verbonden die een beheersmatige evaluatie en beleidsmatige monitoring mogelijk maken.

1.4 Monitoring

Op het gebied van Monitoring werd in 2011 het ingeslagen pad naar een geïntegreerd rapporteringconcept verder gezet.

Het geïntegreerd rapporteringsconcept verder geoptimaliseerd. Het uitgangspunt blijft erop gericht om op basis van de bestaande applicaties binnen het Agentschap een rapporteringstool te bouwen die een systematische monitoring en een ad hoc rapportering toelaat. Via deze rapporteringmodule kan het VSAWSE zowel de missie van het agentschap (zoals vertaald in de engagementen in de beheersovereenkomst) als haar interne werking opvolgen op wat betreft performantie, output en budget. Een samenvatting en een detail van de belangrijkste resultaten worden op kwartaalbasis ter beschikking gesteld van het management.

Via de jaarlijkse concretisering in ondernemingsplannen werd de link tussen monitoring (via een systeem van boordtabellen), Personeel & Opleiding (via de link met processen en activiteiten en een doorvertaling hiervan in de individuele planningsdocumenten) en de begrotingscyclus via een systeem van financiële boordtabellen gerealiseerd.

Monitoring is voor het VSAWSE dus van belang zowel als sleutel voor het verantwoordingsmechanisme ten aanzien van de politieke hiërarchie als organisatieontwikkelingsinstrument. Deze laatste peiler beoogt de integratie van de horizontale aansturingsinstrumenten. Het Agentschap beschouwt contractmanagement als ruime kader voor een lange termijnplanning. De beheersovereenkomst schetst de krijtlijnen voor het beheer van de strategische organisatiedoelstellingen. Het Agentschap heeft ervoor geopteerd om de inspanningen in de tijd te spreiden om de draagkracht leefbaar te houden en op die manier de veranderingsprocessen efficiënter te implementeren.

Via de jaarlijkse concretisering in ondernemingsplannen werd ondertussen de link met monitoring (via een systeem van boordtabellen), P&O (via de link met processen en activiteiten en een doorvertaling hiervan in de individuele planningsdocumenten) en de link met de begrotingscyclus via een systeem van financiële boordtabellen gerealiseerd.

Concreet werd in 2011 een uniek platform gerealiseerd zodat alle bedrijfstoepassingen van het Agentschap via hetzelfde instrument kunnen worden gemonitord. Dit systeem voert via systematische rapportering zowel de boordtabellen als de data die nodig zijn voor ad hoc rapportering. Het verder automatiseren en gebruiksvriendelijk maken (t.a.v. het management) van dit systeem is de uitdaging voor 2012.

2. Onze mensen, middelen en maatschappij

2.1 Personeelsbeheer

Personeelsbestand

Op 31 december 2011 telde het VSAWSE 119 personeelsleden in personen en 102 in VTE waarvan 37 contractuelen en 82 statutairen. 43 van onze medewerkers behoren tot niveau A, 6 tot niveau B, 56 tot niveau C en 14 tot niveau D.

Ons agentschap stelt 76 vrouwen en 43 mannen tewerk. 71 personeelsleden, 43 vrouwen en 28 mannen, behoren tot de groep van ervaren werknemers (45 jaar en ouder). 14 personeelsleden behoren tot de categorie kortgeschoolde werknemers.

Personeelsbewegingen

Het werkveld van de sociale economie kende de voorbije jaren een sterke groei. Er werden banen gecreëerd en nieuwe initiatieven opgestart. Een aangepaste ondersteuningsstructuur was nodig. Het beleid koos voor de insourcing van de taken van het doorlichtingsteam. Dit takenpakket past binnen het opdrachtenpakket van de dienst Screening en Ondersteuning van het Subsidieagentschap. Deze insourcing vertaalt zich in een personeelstoename van 3 voltijdse eenheden waarvoor extra financiering bekomen werd.

Er werden 5 jobstudenten tewerkgesteld, waarvan 2 personen van allochtone afkomst.

Twee personen kregen een contract van 4 maanden: 1 persoon van allochtone afkomst en 1 persoon met een arbeidshandicap, begeleid door een jobcoach van het Universitair Centrum voor Begeleiding en Opleiding (UCBO).

Er waren doorgroeimogelijkheden naar A2 diensthoofd en naar C2 senior dossierbehandelaar.

Investeren in mensen

HR is een vast agendapunt in de tweewekelijkse vergaderingen van het directiecomité. Veel aandacht gaat naar kwaliteitsvol leidinggeven. Tijdens een tweedaags seminar hebben de leden zich op een praktische en interactieve wijze verdiept in de drie rollen van leidinggeven (leider, manager en coach).

Er werden intensieve trainingen georganiseerd ter voorbereiding van de generieke proeven voor niveau D, B en A. 21 personeelsleden slaagden en werden toegelaten tot de stage met het oog op een vaste benoeming.

Het management hecht veel belang aan opleiding en doorgroeimogelijkheden voor personeelsleden op alle niveaus.

Het individueel ontwikkelplan (IOP) dat besproken wordt tijdens het planningsgesprek levert een bijdrage aan een toekomstgericht ontwikkelplan voor iedere medewerker.

Naast heel wat technische opleidingen en opleidingen voor het verhogen van competenties die het agentschap voor Overheidspersoneel aanbiedt werden specifieke opleidingen gevolgd bij o.a. het Instituut voor de Overheid, de Erasmus Hogeschool, Amelior,

Daarnaast werden trainingen on the job en teambuildings op maat van de diensten georganiseerd en werd deelgenomen aan seminars en colloquia.

2.2 Budget

Het VSAWSE legde in 2011 in totaal een bedrag van 7,9 miljoen euro aan personeels- en werkingskosten vast. Dit bedrag omvatte 5,2 miljoen euro voor personeelskosten en 2,7 miljoen euro voor werkingsmiddelen (algemene werkingskosten, ICT, communicatie).

Tabel 1: Budget VSAWSE 2011

	2011
Personeelsmiddelen VSAWSE	5.175.207
Werkingsmiddelen VSAWSE	2.742.841
Totaal	7.918.048

Tabel II geeft een samenvattend overzicht van de belangrijkste uitgaven (vastleggingen situatie 31 december 2011) van de Afdeling Tewerkstelling en Sociale Economie, zoals beschreven in dit jaarverslag. Deze uitgaven situeren zich grotendeels binnen de Tewerkstellingsprogramma's, waarbij een loonpremie wordt gegeven voor de tewerkstelling van doelgroepwerknemers en in bepaalde gevallen ook voor het omkaderingspersoneel.

Tabel 2: Uitgaven Tewerkstellingsprogramma's Werk en Sociale Economie VSAWSE 2011

	2011
MAATREGELEN SOCIALE ECONOMIE	
Arbeidszorg	2.816.178
Invoegbedrijven	4.113.800
Lokale Diensteneconomie	
Structurele erkenning	15.592.996
Experimentele projecten	42.000
Sociale Werkplaatsen	60.579.851
Beschutte Werkplaatsen	237.066.754
Ondersteuningsstructuren	3.954.769
Innovatie	2.985.765
Coöperatief ondernemen	1.489.235
SUB TOTAAL	330.641.348
MAATREGELEN WERK	
Gesubsidieerde contractuelen	276.598.912
Werkervaring	51.853.668
DAC	18.872.183
SUB TOTAAL	347.324.763
TOTAAL	677.966.111

De aanmoedigingspremies vormen met een uitgave van 45,1 miljoen euro eveneens een belangrijk beleidskrediet.

In totaal bedroegen de vastleggingen van het VSAWSE ongeveer 731 miljoen euro, waarvan 99% beleidskredieten en 1% apparaatkredieten.

2.3 ICT

Om de bij art. 4. § 1 BVR 21/10/2005 toegekende taken op een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze uit te voeren zet het VSAWSE sterk in op een krachtige ICT en e-government aanpak en maakt zij hierbij gebruik van de meest recente doch tevens beproefde technologieën. ICT heeft binnen het VSAWSE aldus niet louter een ondersteunende en faciliterende rol, maar stimuleert het tevens de verschillende diensten om hun werkprocessen indien nodig te herbekijken en bij te sturen waar nodig.

WS10-Programma 2007-2010

Vertrekkende vanuit deze doelstellingen werd samen met het Departement WSE het WS10-programma opgestart.

Dit programma bestaande uit alle ICT- verbetertrajecten voor de periode 2007-2010, kenmerkte zich door het feit dat het niet enkel was gestoeld op zuivere IT realisaties, maar ook op een volledig uitgewerkte proces(her)organisatie getrokken door het management en gesteund door het betrokken personeel.

PIJLERS

Doorgedreven informatisering als resultaat van enerzijds vereenvoudiging van de regelgeving en anderzijds verregaande procesoptimalisatie, dient ervoor te zorgen dat de interne processen vlotter verlopen en dat de interne beheerskosten gevoelig dalen. Voor de burgers betekent dit onder meer: minder administratie, kortere doorlooptijden, een daling van eventuele kosten gepaard aan het indienen van dossiers (bvb. geen postzegels meer), ruimere 'loket'openingsuren en een laagdrempelig contact met de Overheid.

Doel van het WS10- project is dus te komen tot een nieuw ICT-model dat zorgt voor:

- een verhoogde efficiëntie en klantvriendelijke ondersteuning van de verschillende maatregelen Werk en Sociale Economie;
- een sterke opvolging van deze maatregelen, zowel ten behoeve van het beleid als ten behoeve van de beleidshandhaving van deze maatregelen;

Aan de basis van het WS10- project ligt het principe van eenmalige gegevensopvraging. Door zelf maximaal alle beschikbare interne en externe gegevensbronnen op te vragen, wordt de burger ontslagen van de verplichting om zelf de nodige attesten te verzamelen en aan het VSAWSE te bezorgen. Op deze manier dient de burger enkel die gegevens aan te reiken die de overheid niet eerder heeft verkregen.

Een tweede uitgangspunt van het WS10- project bestaat uit het gebruik van generieke bouwstenen. Door gebruik te maken van generieke ICT- technologieën stijgt het percentage hergebruik bij het bouwen van de verschillende WSE toepassingen aanzienlijk over tijd. Tijdens het bouwtraject wordt er immers stelselmatig ervaring opgebouwd wat de voortgang bespoedigt.

PROJECTEN

Vertrekkende van dit nieuwe model werden een aantal prioritaire verbetertrajecten naar voor geschoven. Werkprocessen waarbij een "sense of urgency" bestond om op korte termijn acties te ondernemen om deze processen efficiënter en klantvriendelijker te maken.

Vanuit het Subsidieagentschap WSE werd in de loop van 2008 de maatregel

Aanmoedigingspremies als prioritair project naar voren geschoven. Doel was te komen tot de bouw van een nieuw webgebaseerde dossierbeheer-applicatie die zowel toelaat data uit te wisselen met interne en externe databanken als de burger de mogelijkheid verschaft om online hun aanvraag in te dienen. Begin 2010 werd deze vernieuwde toepassing in gebruik genomen,

en voldoet na enkele functionele uitbreidingen en aanpassingen achteraf, momenteel volledig aan de vooropgestelde verwachtingen.

In de loop van 2009-2010 werd gewerkt aan de analyse en bouw van een webportaal voor het doorsturen van digitale prestatiestaten vanuit de sector van de beschutte werkplaatsen, vanaf januari 2011 in gebruik genomen. Deze nieuwe online applicatie voldoet vrijwel sinds aanvang aan de vooropgestelde verwachtingen, waardoor de vooruitgang betreffende efficiëntie en meer kwalitatieve dienstverlening onmiddellijk zichtbaar is. Belangrijke factor hierbij was de nauwe samenwerking met de betrokken sector tijdens de bouw van deze applicatie.

In de loop van 2010 is een behoefte- en detailanalyse opgestart met het oog op de bouw van een webportaal voor het digitaal doorsturen van prestatiestaten in het kader van de (klassieke) tewerkstellingsprogramma's en de Sociale Economie maatregelen. Het digitaliseren van deze processen betekent immers een drastische efficiëntieverbetering voor het VSAWSE en een beduidende lastenvermindering voor de promotoren. Volgens de huidige verouderde manier van werken worden prestatiegegevens, die meestal al in digitaal formaat bestaan bij de sociaal secretariaten en/of de promotoren, nog afgedrukt op papier (in totaal ca 400.000 A4 vellen per jaar) en opgestuurd via de post en uiteindelijk door het VSAWSE overgenomen en verwerkt (zie tevens hoofdstuk 3.5). Het informatiseren van dit proces kreeg dan ook de hoogste prioriteit in 2011. Vanaf mei 2012 kunnen de betaalstaten in digitale vorm worden gedownload via de nieuwe webapplicatie, en in de loop van het najaar 2012 zullen de promotoren tevens de prestatiestaten digitaal kunnen indienen.

In 2010 werd tevens gestart met de analyse en bouw van een applicatie die de verschillende promotoren moet toelaten hun aanvraag in kader van acties, oproepen en projecten tewerkstelling en sociale economie elektronisch in te dienen ('Frontoffice Oproepen Sociale Economie', of afgekort 'OSE'. Zie tevens hoofdstuk 3.5). De bouw van deze webapplicatie werd in 2011 afgewerkt. Daarnaast werd in 2011 onderliggend aan deze front-Office een BackOffice ontwikkeld met het oog op het behandelen van subsidiebesluiten, en tevens gestart met de bouw van een BackOffice voor het afhandelen van projectaanvragen in het kader van de nieuwe LDE maatregel.

Strategisch IntegratieProgramma VSAWSE (SIP VSAWSE) 2011-...

Met het SIP VSAWSE bouwt het VSAWSE verder op het WS10 model. De achterliggende filosofie van het WS10 model (gegevensopvraging via webservices, generieke bouwstenen,...) blijft uiteraard behouden, maar de klemtoon wordt nu meer gelegd op de integratie van toepassingen bestaande uit generieke bouwstenen.

STRATEGIE

Eind oktober 2011 heeft de Vlaamse Regering de Conceptnota Decreet Maatwerk in het kader van collectieve inschakeling goedgekeurd. Het Decreet maatwerk zal tot gevolg hebben dat de loonpremieberekening voor een aantal doelgroepen zoals beschutte werkplaatsen, sociale werkplaatsen, invoegbedrijven en LDE vanaf 2014 op een heel andere manier dient te gebeuren dan zoals het sinds decennia al wordt uitgevoerd.

Daarnaast dient rekening te worden gehouden met de geplande staatshervorming, waarbij een overheveling naar de regio's van de resterende arbeidsmarktbeleid bevoegdheden een gevoelige impact kan hebben op de Vlaamse tewerkstellingsprogramma's met aldus weerslag op het Subsidieagentschap die instaat voor de uitvoering ervan.

Het Subsidieagentschap dient zodoende op korte tot middellange termijn te beschikken over een flexibele, transparante, moderne, stabiele en geïntegreerd toepassingsomgeving teneinde deze uitdaging met succes tegemoet te gaan, doch de huidige (verouderde) monolithisch opgebouwde BackOffice toepassingen voor de 'Subsidiëring Beschutte Werkplaatsen' en 'Betalingen Tewerkstellingsprogramma's' voldoen echter niet meer aan deze vereisten.

Om tijdig te kunnen starten met de uitvoering van de nieuwe maatregel(en) heeft het VSAWSE daarom in 2011 een bedrijfsarchitectuur en strategische visie uitgetekend rond het Strategisch IntegratieProgramma (SIP).

In het kader van dit integratieprogramma zullen een aantal van de hierboven genoemde toepassingen die ontwikkeld werden in het kader van het WSI0 programma, als generieke bouwstenen via webservices of andere gegevensuitwisselingmechanismen aan elkaar gekoppeld worden, of aan nieuwe componenten zoals bvb. de nieuwe loonsubsidiemotor.

Op het niveau van de front-Office worden bestaande webapplicaties SBW/TWP, Oproepen Sociale Economie (OSE) en de nieuwe frontapplicatie Maatwerk gebundeld in één e-Subsidieloket, met integratie van het centraal mandatensysteem van de VO (WebIDM/UMEA) met het oog op de authenticatie en de identificatie. Dit e-Subsidieloket voor de klassieke en sociale economie tewerkstellingsprogramma's is dus bedoeld voor de rechtstreekse interactie en communicatie met de VSAWSE klanten (promotoren).

De BackOffice situeert zich op drie niveau's: beslissingen/erkenningen, berekeningen en (uit)betalingen. Met het oog op het beheer van de beslissingen/erkenningen zullen de sinds 2011 in ontwikkeling zijnde generieke modules enerzijds gegevens uitwisselen met de (in de loop van 2011 ontwikkelde) Frontoffice OSE en anderzijds met de nieuwe loonsubsidiemotor op het niveau van de berekeningen. In de loop van 2011 werd hiertoe een zeer krachtige, flexibele en wereldwijd beproefde 'Rule and Calculation Engine' aangeschaft. De eerste 'Proof of Concept' testen geven zeer positieve resultaten.

Deze loonsubsidiemotor dient op het niveau van de (uit)betalingen uitgebreid te worden met een betaalinterface naar de boekhouding (Orafin). De gedetailleerde betaalstaten/subsidierapporten worden doorgegeven aan het e-Subsidieloket, waar de promotoren ze kunnen downloaden.

Na het doorlopen van bovengenoemd integratieprogramma zal het VSAWSE voor de uitvoering van de huidige en toekomstige tewerkstellingsprogramma's aldus beschikken over een volledig intern geïntegreerde ICT omgeving bestaande uit flexibel inzetbare generieke bouwstenen, met uiteraard ook gegevensuitwisseling tussen VSAWSE en andere overheidspartners zoals KSZ en VDAB. Dit alles ondersteund en begeleid door de nodige veranderingsmanagementtrajecten. Volgens de huidige timing is een volledige integratie voorzien tegen einde 2013.

ICT Budget 2011

Voor het begrotingsjaar 2011 werd aan het VSAWSE 2.271.000 € ter beschikking gesteld specifiek met het oog op ICT ondersteuning, waarvan afgerond 2.270.000 € werd benut.

Deze middelen werden als volgt besteed:

- 1.128.000 euro ten bate van verschillende componenten in het kader van de ontwikkeling van nieuwe, efficiëntieverhogende toepassingen, waarvan:
 - o 69.000 € uitbreiding webportaal beschutte werkplaatsen;
 - o 307.000 € in het kader van fase 2 Webportaal TWP;
 - o 34.500 € co-financiering eLB mandatensysteem
 - o 247.000 € in het kader van BackOffice Subsidiebesluiten
 - o 32.500 € in het kader van project oproepen sociale economie;
 - o 115.000 € in het kader van BackOffice LDE
 - o 180.000 € aankoop en configuratie van een 'rule and Calculation engine' als nieuwe loonsubsidiemotor;
 - o 143.000 € voor de opzet van een relationele rapporteringsdatabank Betalingen TWP
- 11.000 € voor upgrade, migratie en consolidatie van bedrijfsapplicatie-infrastructuur;
- 609.000 € aan exploitatie- en toepassingsbeheerskosten
- 289.000 € adaptief onderhoud bestaande toepassingen in beheer bij de centrale IT outsourcingspartner HP-Belgacom en andere IT partners;

- 31.000 € voor programmabeheer via HP-Belgacom;
- 182.000 € aan (provisies) exploitatiekosten en investeringen bureauticapark en abonnementen telethuiswerkers (in 2011 werd meer dan 50% van de laptops vervangen wegens verouderd).
- 20.000 € Smals veiligheidsconsulent

Door de ontwikkeling van nieuwe efficiëntieverhogende toepassingen stijgen onvermijdelijk de exploitatiekosten verbonden aan het beheer van de bedrijfstoepassingen, hetgeen logischerwijze een impact zal hebben op het benodigde ICT dienstenbudget voor de komende jaren. Het Subsidieagentschap WSE zal uiteraard de nodige inspanningen leveren om deze uitgaven binnen de perken te houden.

2.4 Communicatie

De belangrijkste doelstellingen uit het communicatieplan 2009-2011 zijn:

- Het verder uitwerken van de verschillende communicatiekanalen en –structuren. Op deze manier de informatiedoorstroming in alle richtingen bevorderen (top-down, bottom-up en horizontaal) en dit zowel intern als extern.
- De samenwerking (zowel tussen de medewerkers, als met onze partners en klanten) en de betrokkenheid van de medewerkers en onze klanten bij het beleid en beheer van het VSAWSE verhogen.
- De kennis over/ het imago van het agentschap verbeteren. Zowel bij de eigen personeelsleden als bij onze partners en klanten.
- De klantvriendelijkheid en de bereikbaarheid van het agentschap verhogen.
- De oprichting van een werkgroep communicatie.

Interne communicatie

EXTRANETKOEPELSITE KOEPEL.VONET.BE

Het VSAWSE beschikt over een deelsite in de extranetsite koepel.vonet.be. De personeelsleden vinden er informatie over de verschillende lopende projecten van het agentschap alsook handige instrumenten voor de dagdagelijkse praktijk zoals handleidingen, formulieren en sjablonen, een vergaderkalender, telefoonlijsten, wie is wie, vacatures, enz.

Ook vind je er het zogenaamde “organisatieboek”, met overzicht van zoveel mogelijk info over het VSAWSE. Startpunt is de oprichting van het VSAWSE, gevolgd door info over de organisatiestructuur, de vele domeinen die hun rol spelen in de werking van het agentschap, de taken en de werking. Het organisatieboek ontsluit zowel basisinformatie als meer gespecialiseerde kennis. Topics zijn bijvoorbeeld onze organisatie, missie, kerntaken en visie, het beleidskader, beheer en planning, belanghebbendenmanagement, kwaliteitsmanagement, onze dienstverlening, de interne werking, enz. Het organisatieboek verwijst naar info elders op extranet, op onze website werk.be en naar documenten op onze gedeelde netwerkschijf (W-schijf). De structuur van het organisatieboek en van die "W-schijf" is identiek.

WERKGROEP COMMUNICATIE

Begin september 2010 werd er besloten om een werkgroep communicatie op te richten. Deze werkgroep van 4 personen nam vooral de interne communicatie op zich met aandacht voor de opvolging van extranet pagina's, de opstart voor van een interne nieuwsbrief, de stroomlijning van ad-hoc berichtjes aan het personeel van het VSAWSE, de voorbereiding van de personeelsvergadering en de voorbereiding van de 'trashday'. Op 6 april was er, met de introductie van een afwezigheidsboodschap voor iedereen bij het VSAWSE, een eerste actie.

Eind 2011 werd de kleine communicatiewerkgroep opgenomen in een grotere CAF-werkgroep communicatie. Deze werkgroep bevat collega's uit elke dienst van het subsidieagentschap, aangestuurd door een voorzitter en bijgestaan door een communicatie-ondersteuner.

INTERNE NIEUWSBRIEF W(s)eetjes

Het opstarten van een interne nieuwsbrief bleek een nood die uit het CAF 2011 naar voor kwam. De nieuwsbrief bevat zowel werkgerelateerd nieuws als interessante weetjes. De naam van deze nieuwsbrief werd gevonden door middel van een interne wedstrijd. De nieuwsbrief werd “W(s)eetjes” gedoopt.

De eerste W(s)eetjes verscheen op 28 juni 2011, met een beoogde frequentie van ongeveer 4 nieuwsbrieven per jaar. Later werd ook de W(s)eetjes-Flash! geïntroduceerd. Deze korte nieuwsbrief handelt meestal maar over één item dat onmiddellijk gecommuniceerd moet worden. De W(s)eetjes-Flash! vervangt de gewone aan het personeel gerichte e-mails.

In 2011 werden 2 nieuwsbrieven W(s)eeetjes en 9 flash berichten verstuurd aan de personeelsleden van het VSAWSE.

MIDDAGEN VAN HET WERK

Regelmatig organiseert het Vlaams Ministerie van Werk en Sociale Economie “Middagen van het Werk”. In 2011 deden we dat naar aanleiding van het 5-jarig bestaan van het Departement WSE en het VSAWSE. In mei kwam Pedro De Bruyckere, onderzoeker en pedagoog bij de Arteveldehogeschool in Gent, spreken over “Generaties op de werkvloer: feiten en mythes”. In oktober sprak Bert Boone, directeur van de BMO-groep (Bewust Mensgericht Ondernemen) en voormalig directeur van het ESF-Agentschap Vlaanderen, over zijn visie op 'Sociaal Ondernemen'.

Externe communicatie

WERK.BE

De portaalsite www.werk.be bevat alle informatie van het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie en van het Departement Werk en Sociale Economie (DWSE). De site is eveneens de toegangspoort tot alle andere informatie en toepassingen met betrekking tot het beleidsdomein Werk en Sociale Economie. (VDAB, Syntra, ESF-agentschap).

Met het oog op een verdere verfijning en uitbouw van werk.be werd in de loop van 2010 fase II voor werk.be gelanceerd. De basisprincipes voor een nieuwe taxonomie werden vastgelegd en geïllustreerd aan de hand van eerste 'schermen' (wireframes). In 2011 werd fase II afgerond. Om een aantal technische problemen aan te pakken werd er gekozen voor Drupal als nieuw contentmanagementsysteem (CMS). Drupal is een groot open source CMS ontwikkeld in de programmeertaal PHP en uitgebracht onder de GNU General Public License (GPL). Van oorsprong is het een Vlaams product en een aantal websites in de Vlaamse Overheid werkten al met Drupal. Intussen is Drupal bezig aan een flinke opmars in de Vlaamse overheid. Een illustratie daarvan is het project 'Drupal as a Service' (DaaS), een organisatiebreed platform met bijhorende dienstverlening voor de ontwikkeling en het beheer van websites in de Vlaamse overheid. Het College van Ambtenaren-Generaal (CAG) nam op 15 september 2011 akte van het projectplan en voegde dit project toe aan het sleutelproject 2.2 'Rationalisatie ondersteuning klantgedreven ICT' van het Meerjarenprogramma Slagkrachtige overheid. Het CAG verzocht aan het Departement DAR om in samenwerking met alle betrokkenen een business case voor DaaS uit te werken.

In het voorjaar van 2011 hebben de webmasters van WSE samen met Cronos het Drupal-platform klaar gemaakt en de invulling van de nieuwe werk.be voorzien. De informatie die het VSAWSE aanbiedt bleef voor wat betreft structuur grotendeels “as is”, en werd zoals steeds geactualiseerd waar nodig. Uit de bezoekerscijfers blijkt dat de maatregelen aanmoedigingspremies en arbeidskaarten steeds de populairste zijn en blijven. Binnen de tewerkstellingsprogramma's en sociale economie zien we een blijvende stijging van het aantal bezoekers telkens er een nieuwe oproep gelanceerd wordt.

E-NIEUWSBRIEF

Voor het versturen van e-nieuwsbrieven gebruiken we Addemar, een krachtig, gebruiksvriendelijk en professioneel e-mail marketing platform. Inschrijven voor nieuwsbrieven Sociale Economie en Ervaringsbewijs kan via de website. In 2011 werden volgende nieuwsbrieven verstuurd:

- 2 nieuwsbrieven Ervaringsbewijs
- 1 mailing in verband met infosessie Beschutte Werkplaatsen
- 10 mailings in verband met projecten en/of projectoproepen Sociale Economie
- 3 mailings in verband met bevraging kostendossiers Sociale Economie

Het VSAWSE neemt deel aan het project “Front Office Tewerkstelling”. Aandeslag.be is het resultaat van een samenwerking tussen alle overheden van het land die verantwoordelijk zijn voor tewerkstelling. Het VSAWSE staat zelf in voor het actueel houden van de informatie op www.aandeslag.be over de verschillende maatregelen die zij beheert.

INFOSESSIE INVESTERINGSSUBSIDIES BESCHUTTE WERKPLAATSEN

De afdeling van het VSAWSE organiseerde op 10 en 18 november 2011 infosessies met betrekking tot nieuwe regelgeving aangaande de investeringssubsidies voor beschutte werkplaatsen, goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 30 september 2011.

AANMOEDIGINGSPREMIES

De maatregel Aanmoedigingspremies blijft zeer populair. Het verstrekken van de informatie hierover is dus zeer belangrijk. De burger kan informatie vragen over de regelgeving of de stand van zaken in een aanvraagdossier via:

- het gratis telefoonnummer 1700 (de zogenaamde frontoffice of eerstelijndienst)
- het e-mail adres (aanmoedigingspremie@vlaanderen.be), postadres of rechtstreeks telefoonnummer van de infocel aanmoedigingspremies van het VSAWSE (de zogenaamde backoffice of tweedelijndienst)

Het personeel van het gratis telefoonnummer 1700 beantwoordt in eerste lijn de vragen van de klanten. Zij worden door de collega's van de infocel aanmoedigingspremies van het VSAWSE opgeleid zodat zij algemene en vaak gestelde vragen over de premies kunnen beantwoorden. Dit maakt dat het personeel van het VSAWSE zich kan toespitsen op de behandeling van de premieaanvragen en de betaling van de premies.

Wanneer het 1700-personeel het antwoord op een vraag niet kent, schakelen zij de telefonische oproep of de e-mail automatisch door naar de backoffice. De infocel aanmoedigingspremies neemt vervolgens zelf contact op met de klant.

In 2011 ontving de eerstelijns 22.725 telefonische oproepen over de aanmoedigingspremies. Dit is een daling met 23% ten opzichte van 2010.

Ruim 60% van deze oproepen kon de eerstelijns zelf beantwoorden. De tweedelijndienst kreeg in 2011 ruim 12% minder telefonische oproepen dan in 2010 (13.483). Bij twee derde van deze oproepen ging het om een vraag die niet door de eerstelijns kon worden beantwoord. Ook het aantal mails daalde in 2011 met 12% (16.267).

Tijdens de laatste jaren voor 2011 was een sterke stijging van het aantal telefonische oproepen en e-mails merkbaar. In 2011 zijn beiden gedaald tot een normaal niveau. Het aflopen van de overbruggingspremie en de afgenomen behandeltermijn kunnen hiervoor een verklaring zijn. In 2011 werden ook 43% minder brochures aangevraagd dan in 2010. Daarmee werd de dalende trend van de afgelopen jaren verdergezet.

De burger consulteert steeds meer de website om de nodige informatie te bekomen. Op www.werk.be werden de internetpagina's van de aanmoedigingspremies maandelijks gemiddeld 60.000 keer geraadpleegd. Dit is een stijging van 8% ten opzichte van 2010.

ERVARINGSBEWIJS

Het Ervaringsbewijs is een blijver (zie H6) en dient permanent onder de aandacht gehouden te worden. De website www.ervaringsbewijs.be voorziet het hele jaar door in ondersteunende informatie. Diverse campagnematerialen zoals folders, affiches, redactionele artikels en webbanners worden via deze website ter beschikking gesteld van de testcentra en de (opleidings)doorverwijzers.

3. Onze toekomst

3.1 De integrale kwaliteitsaanpak van het VSAWSE

Het VSAWSE is door haar opdracht een organisatie die sterk betrokken is op haar directe klanten. Jaarlijks rekenen duizenden burgers/klanten op onze dienstverlening. Het is dus van belang om niet alleen de correcte dienstverlening te blijven garanderen, maar ook om te streven naar tevreden klanten, medewerkers en andere stakeholders.

Ook in 2011 zette het VSAWSE haar weg naar excellentie verder door een integrale kwaliteitsaanpak via de CAF-methodiek. Het CAF-model benadert de organisatie als een dynamisch geheel van factoren en resultaatsgebieden door middel van een zelfevaluatie.

Exact 3 jaar na een eerste zelfevaluatie werd in de loop van februari een nieuwe oproep gelanceerd voor deelnemers van een zelfevaluatiegroep. Uit de verschillende kandidaten werd een representatieve staal van de medewerkers van het VSAWSE geselecteerd. Er werd op gelet dat alle diensten en alle niveaus voldoende evenredig vertegenwoordigd waren.

Tijdens de maand april werd een intensieve 2-daagse CAF-opleiding georganiseerd voor de zelfevaluatiegroep. Deze opleiding bestond uit een algemene inleiding in het begrippenkader van het kwaliteitsmanagement en de integrale kwaliteitszorg. Daarna werd via presentaties en oefeningen het CAF op een praktische manier in al zijn aspecten aangeleerd en ingeoefend.

De zelfevaluatie gebeurde tijdens 4 halve dagen en 1 volledige dag in de maand mei. Tijdens deze bijeenkomsten werd telkens een beoordeling gegeven aan elk van de 28 subcriteria. Dit gebeurde aan de hand van een evaluatie van sterke punten, verbeterpunten en mogelijke verbeteracties.

Het resultaat van de zelfevaluatie werd opgetekend in een consensusrapport en kon worden beschouwd als een diagnose van de organisatie die door iedereen werd gedeeld.

De reeds geleverde inspanningen op het vlak van de beheerspraktijken en de behaalde resultaten werden in rekening gebracht bij de opmaak van een programma met prioritaire verbeteringsacties (actieplan) en dit binnen een dynamiek van permanente verbetering.

De zelfevaluatie leverde uiteindelijk in totaal 126 suggesties voor verbeteracties op. Om hierin orde te scheppen en te komen tot een werkbaar actieplan, werd op 27 juni een seminarie georganiseerd. Omdat één seminariedag te weinig bleek om tot een consensus te komen werd een tweede bijeenkomst gepland in september. Op deze overlegmomenten werden uitgenodigd:

- de leden van de ZEG omdat zij het inhoudelijk voorbereidende werk gerealiseerd hadden;
- de leden van de staf vanwege hun horizontale functies;
- de leidinggevendenden, omdat zij het actieplan concreet met de medewerkers in praktijk moeten brengen en het beste zicht hebben op de haalbaarheid van de suggesties voor verbeteracties.

Het opzet van een seminarie was tweeledig. Ten eerste moest via een methode van prioritisering de lange lijst van verbeteracties ingekort worden. En ten tweede moesten de verbeteracties geherformuleerd worden omdat ze vaak te ruw of te algemeen als suggesties werden verwoord.

Tijdens het seminarie werden de verbeteracties volgens de prioriteringsmethode van het CAF herleid tot een verbeterplan met 10 concrete acties.

Voor iedere verbeteractie werd een projectverantwoordelijke aangesteld. Deze persoon omringde zich met een projectgroep en stelde in samenspraak met deze collega's een projectplanning op.

Het slagen van het verbeterplan is afhankelijk van de inzet van alle medewerkers. Daarom werd tijdens de personeelsvergadering in oktober een oproep gelanceerd aan al het personeel om actief mee te werken in deze projectgroepen.

De geselecteerde verbeteracties waren de volgende:

Actie 1	Buttom Up Evaluatie – beter capteren en inspelen op feedback
Actie 2	Belanghebbendenmanagement
Actie 3	Frequent gestelde vragen (FAQ rubriek) systematisch voorzien op de website
Actie 4	Communicatie structureel verankeren
Actie 5	Onthaalbeleid beter uitwerken
Actie 6	Projectwerking systematiseren en verbeteren
Actie 7	Openwerkplekbeleid evalueren
Actie 8	Procesmanagement
Actie 9	Corporate Identity bepalen
Actie 10	Overleg binnen afdeling TSE optimaliseren

Eind 2011 gingen alle projectverantwoordelijken aan de slag met hun werkzaamheden. Onder impuls van de kwaliteitscoördinator werden de resultaten van de werkgroepen voortdurend geëvalueerd en bijgestuurd.

3.2 Organisatiebeheersing

De Vlaamse Regering legde bij de hertekening van haar organisatie in het kader van “beter bestuurlijk beleid” de klemtoon op de responsabilisering van het management. Van het management wordt verwacht dat zij een systeem ontwikkelen dat hen in staat stelt hun organisatie te beheersen en de risico's die het bereiken van de doelstellingen bedreigen, kunnen identificeren, analyseren, prioriteren en bedwingen.

Sinds haar oprichting in 2006 voerde het VSA WSE in 2008 en in 2010 twee zelfevaluaties uit m. b. t. haar maturiteitsniveau van risico-aanpak. In 2011 stelde IAVA in haar conclusies dat het VSAWSE sinds haar oprichting in 2006 een belangrijke weg aflegde op het gebied van organisatie-beheersing en dat de aanpak en de vaststellingen in het kader van de nieuwe validatie-audit aantoonde dat het agentschap op een gestructureerde manier haar maturiteit van organisatiebeheersing verhoogde. Voor 6 van de 10 thema's werd het beoogde maturiteitsniveau 3 behaald. Naar aanleiding van deze audit werden nieuwe aanbevelingen geformuleerd voor de thema's en de doelstellingen waar het niveau 3 nog niet werd behaald, o.a. op het vlak van een gestructureerd informatieveiligheidsbeleid en een continuïteitsbeleid.

In 2011 werden dan ook een aantal belangrijke stappen gezet in functie van het verbeteren van de informatieveiligheid: er werd een veiligheidsconsulent en een adjunct-veiligheidsconsulent aangesteld, er werd een meerjarenplan informatieveiligheid uitgewerkt, er werden sjablonen ontwikkeld en er werden een aantal bewustzijnsacties uitgevoerd, o.a. m.b.t. de wachtwoordenproblematiek.

Midden 2011 besliste de VR dat alle entiteiten van de Vlaamse overheid tegen einde 2012 over een managementsysteem van bedrijfscontinuïteit moeten beschikken. Business Continuity Management is de strategische en operationele bekwaamheid van een organisatie om zich voor te bereiden en een antwoord te kunnen bieden op mogelijke incidenten en onderbrekingen van de werking zodat men toch kan verder functioneren op een vooraf bepaald niveau van bedrijfsvoering.

In het najaar 2011 werd de eerste stappen richting een gestructureerde aanpak gezet: er gebeurde een analyse van de tijdskritische processen en voor een aantal bedrijfsprocessen werd een impactanalyse uitgevoerd. In 2012 wordt hieraan verder gewerkt.

Naast de opvolging van de maturiteitsaudit werd vanuit IAVA ook informatie gevraagd over de uitvoering van de aanbevelingen m.b.t. een audit over het debiteurenbeheer van 2010 en werd gepeild naar de stand van zaken m.b.t. de aanbevelingen van een procesaudit over de maatregelen aanmoedigingspremies, beschutte werkplaatsen en migratie. Het resultaat hiervan is nog niet gekend.

3.3 Pilootproject administratieve lastenmeting

De Vlaamse regelgeving bevat heel wat administratieve verplichtingen. In sommige gevallen moet er veel informatie verzameld worden of moet bepaalde informatie meerdere keren worden overgemaakt aan verschillende overheidsdiensten. Voor de grote meerderheid van de administratieve verplichtingen zijn de bijhorende administratieve lasten nog niet gemeten. Daarom startte de Vlaamse regering eind 2007 met een pilootproject “administratieve lastenmeting”. Een aantal beleidsdomeinen, waaronder Werk en Sociale Economie, stapten hierbij in.

Het VSAWSE selecteerde drie projecten om prioritair rond te werken:

- **Aanmoedigingspremies:** de laatste fase in het project aanmoedigingspremies bestaat uit het automatisch beschikbaar stellen van de mutaties. De burger, die een aanmoedigingspremie ontvangt, wiens situatie wijzigt, meldt dit niet altijd. Door de mutaties automatisch beschikbaar te stellen, wordt de dienst maandelijks op de hoogte gebracht van alle wijzigingen betreffende loopbaanonderbreking. Aan de hand van deze data kan er nauwer gecontroleerd worden of de aanvrager zijn toestand nog dezelfde is. Ingeval van wijziging kan de dienst beslissen het dossier stop te zetten en eventueel te veel betaalde premies terugvorderen.
- **Indienen, opvolging en beheer van elektronische prestatiestaten** in het kader van Sociale Economie, beschutte werkplaatsen en klassieke tewerkstellingsprogramma's en elektronische oproep subsidiebesluiten: door bij een oproep de mogelijkheid te voorzien om online een aanvraag in te dienen, en hierbij gebruik te maken van authentieke bronnen, ontstaat er een sterk vereenvoudigde digitale uitwisseling tussen de Vlaamse overheid en de aanvrager. Van dit project zijn reeds een aantal onderdelen gerealiseerd.
- **Verbetering van de dienstverlening:** een nieuwe webportaal www.werk.be werd gerealiseerd in 2011 en bundelt alle beschikbare informatie over het Vlaamse werkgelegenheidsbeleid. De klantentoepassing “Aanmoedigingspremie online” is geïntegreerd. De website wordt in nauwe samenwerking met alle partners binnen het beleidsdomein beheerd. Werk.be zal verder uitgroeien tot een digitaal loket.

Naast de realisatie en voortgang in de drie bovenvermelde projecten werd er in 2010 ook nog een belangrijke administratieve lastenvermindering gerealiseerd via de nieuwe regelgeving private arbeidsbemiddeling die op 1 januari 2011 in werking treedt. Voortaan is er enkel nog een erkenningsregeling voor uitzendbureaus en niet meer voor de andere bureaus voor private arbeidsbemiddeling. Daarnaast is de erkenningsaanvraag voor uitzendbureaus sterk vereenvoudigd en is het activiteitenverslag afgeschaft.

3.4 Klachtenmanagement

In 2011 ontving het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie 14 klachten. Twaalf van deze klachten hadden betrekking op de maatregel aanmoedigingspremies.

De klachten in het eerste kwartaal van 2011 (4 dossiers) hadden betrekking op de doorlooptijd van de dossiers. Volgens de begunstigden laat de uitbetaling van de premie te lang op zich wachten en ontvangt men de premie pas nadat de federale onderbeking is afgelopen. Deze klachten zijn nog een uitloper van de omschakeling naar het nieuwe informaticasysteem en de stijging van het aantal aanvragen.

De overige 8 dossiers hadden rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking op de indieningstermijn van 6 maanden. Deze termijn is tussen de verschillende stelsels niet eenvormig. Daarenboven voorziet de regelgeving ook geen afwijking op deze indieningstermijn.

Ten gevolge van de klachtenbehandeling werd vanuit het VSAWSE verder geïnvesteerd in de nieuwe informaticatoepassing waardoor de doorlooptijd gestaag is gedaald. Daarnaast werden er verschillende informatiecampagnes gelanceerd om mensen aan te sporen hun premieaanvraag online in te dienen. Dit komt eveneens de behandelingstermijn ten goede.

3.5 E-government

De Vlaamse overheid kan nog beter, klantvriendelijker en meer probleemoplossend werken. E-government is een krachtig middel om betere kwaliteit te leveren, procedures te vereenvoudigen en wachttijden terug te dringen. Sinds 2007 zet het VSAWSE sterk in op E-government en ICT.

Het project “Oproepen sociale economie”

De Vlaamse regering maakt regelmatig middelen vrij voor nieuwe acties, oproepen en projecten tewerkstelling en sociale economie. Met het oog op een betere en snellere dienstverlening wil het VSAWSE een webapplicatie ter beschikking stellen die:

- de gebruiker toelaat zijn aanvraag en wijzigingen in het kader van een tewerkstellingsprogramma volledig online af te handelen;
- externe gegevens rechtstreeks van de beschikbare authentieke bronnen integreert en streeft naar een geautomatiseerde uitwisseling van gegevens;
- voldoet aan alle eisen van het hedendaags gebruiksgemak en functioneel volledig is.

Het project oproepen sociale economie werd midden 2010 opgestart nadat bleek dat verschillende componenten ontwikkeld in het kader van de maatregel diversiteitplannen konden worden hergebruikt. Ook binnen het VSA werd na de ontwikkeling van de toepassing voor één maatregel bij de ontwikkeling van een nieuwe maatregel maximaal ingezet op het hergebruik van de reeds ontwikkelende componenten. Dit hergebruik biedt het VSAWSE het voordeel om:

- snel en tegen verlaagde kostprijs over een webapplicatie te beschikken. De doorlooptijd van het project en de hieraan gekoppelde kost betreft immers louter het aantal mandagen om de gewenst functionaliteit te ontwikkelen;
- de risico's verbonden aan het project tot het minimum te beperken. De ervaring en kennis opgebouwd tijdens het eerdere bouwtraject bieden immers een sterke basis om eventuele problemen te vermijden;
- de beheerskosten na de in productiestelling van de toepassing tot een minimum te beperken

In 2011 werd verder gewerkt aan het project wat resulteerde in de ontwikkeling van webgebaseerd dossier-opvolgings-systeem voor de maatregel lokale diensteneconomie, werkervaring en de subsidiëring van ad hoc projecten die door de minister als waardevol worden geacht en kaderen binnen de beleidsopties van de Vlaamse Regering. Doel is om voormelde webapplicatie in het kader van een nieuwe oproepronde ter beschikking te stellen.

Het project ‘Webportaal TWP’

Tijdens het ten uitvoer brengen van de BBB operatie heeft het Subsidieagentschap in 2006 de materie Betalingen Tewerkstellingsprogramma's met alle rechten en plichten overgeërfd van de VDAB.

Betreffende ICT infrastructuur en toepassingen kwam een COBOL platform (met 44 al dan niet actieve tewerkstellings-subapplicaties waaronder o.a. GESCO, maatwerk, sociale werkplaatsen, leerwerk, invoeg, ...) over, en daarnaast stapels aan papieren archieven.

Een online klantenloket voor deze maatregelen is meer dan gewenst, gelet op het feit dat bijna alle communicatie met de paar duizenden promotoren geheel via papier gebeurt. Om een idee te geven: 400.000 A4 vellen per jaar die de sociaal secretariaten of de promotoren zelf afdrukken, per post versturen en vervolgens overgetypt worden door de betaaldienst. Daarnaast duizenden afrekeningen die afgedrukt en ingebonden worden, en vervolgens verstuurd naar de promotoren.

Niet verwonderlijk dus dat het Subsidieagentschap al eens opmerkingen krijgt over deze ouderwetse manier van werken.

In de loop van 2010 is daarom een behoefte- en detailanalyse opgestart met het oog op de bouw van een webportaal voor het digitaal doorsturen van prestatiestaten in het kader van de (klassieke) tewerkstellingsprogramma's en de Sociale Economie maatregelen. Het digitaliseren van deze processen betekent immers een drastische efficiëntieverbetering voor het VSAWSE en een beduidende lastenvermindering voor de promotoren.

Tijdens een eerste fase worden vanuit het bestaande back-Office systeem de beschikbare rapporten rond voorschotten en afrekeningen via het online loket elektronisch beschikbaar gesteld aan de betrokken promotoren. Deze functionaliteit is ondertussen in gebruik (sinds 1 mei 2012).

In een tweede fase worden de prestatiestaten gedigitaliseerd, zodat deze via de webportaal door de promotoren en/of hun sociaal secretariaten kunnen worden ingediend en gevalideerd. Voor de bouw van deze webapplicatie worden de generieke componenten herbruikt die werden ontwikkeld in het kader van de webportaal voor de beschutte werkplaatsen (omwille van gelijkaardige functionaliteiten zoals bvb. per kwartaal en maand gepresteerde arbeidsuren en andere uurcodes op digitale wijze naar het Subsidieagentschap doorsturen en deze valideren ten opzichte van de attesteringen en andere relevante gegevens in de BackOffice).

Er is dus op het gebied van technologie in de webportaal een kosten- en tijdbesparende kruisbestuiving tussen SBW en TWP. Er wordt tussen de nieuwe frontapplicatie en de (verouderde) backoffice een 'loosely coupled' interface voorzien, zodat achteraf de frontomgeving zonder grote kosten kan gekoppeld worden aan een nieuwe loonsubsidiemotor (zie meer hierover onder hoofdstuk 2.3).

Via een opdracht uitgevoerd door twee sociaal secretariaten werd eerst onderzocht of het eigenlijk wel nodig is om een dergelijke webtoepassing met het oog op het uitwisselen van prestatiegegevens uit te bouwen, aangezien er al een aangifte bestaat van loongegevens bij de federale overheid (DMFA aangifte). Via gegevensdeling over het Vlaamse Magda platform zouden vanuit louter technisch oogpunt deze gegevens immers overgeladen kunnen worden naar de VSA toepassingen.

Deze studie wees echter uit dat in het kader van subsidiëring van de Vlaamse tewerkstellingsmaatregelen, op basis van de bestaande reglementering, door het VSA heel wat meer informatie moet worden opgevraagd dan momenteel ter beschikking is in de federale DMFA gegevensstroom (of andere federale gegevensbronnen).

Tijdens de contacten met de bevoegde kabinetten is sindsdien het belang geschetst om alle reglementering die gestoeld is op loongebonden prestaties, in de toekomst meer en meer te oriënteren op de federale DMFA gegevensstroom. De huidige beleidsvoorbereidende fase met het oog op de nieuwe maatregel Maatwerk houdt in ieder geval rekening met de DMFA.

In afwachting van reglementering die volledig is aangepast aan federale gegevensstromen (na 'Maatwerk' ook de reglementering die voortvloeit uit de staatshervorming), blijft het op korte en middellange termijn aangewezen om efficiëntiewinst te behalen uit en de klantgerichtheid drastisch te verhogen door het opzetten van een webportaal voor het indienen en valideren van de prestatiestaten.

In de loop van 2011 kreeg dit project de nodige prioriteit. Als de vooropgestelde timing kan aangehouden worden, zullen de promotoren in de loop van het najaar 2012 de prestatiestaten digitaal kunnen indienen.

DEEL II: Onze kernresultaten

1. Sociale Economie

1.1 Beschutte Werkplaatsen (BW)

Een beschutte werkplaats is een tewerkstellingsplaats, aangepast aan de noden van personen met een arbeidshandicap die tijdelijk of definitief niet in het normaal economisch circuit terecht kunnen. Personen met een handicap vormen de prioritaire doelgroep. Het uiteindelijke doel van de beschutte werkplaats is een verbeterde integratie in de maatschappij van deze personen door tewerkstelling. De tewerkstelling van deze erkende doelgroepwerknemers wordt door het VSA WSE gesubsidieerd via loonsubsidies en omkaderingssubsidies.

In Vlaanderen waren er op 31/12/2011 67 erkende beschutte werkplaatsen. Een aantal zijn verenigd in samenwerkingsverbanden.

Tabel 3: Beschutte werkplaatsen, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Beschutte Werkplaatsen		Jaar		
		2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	Doelgroep	12.794	13.225	13.272
	Omkadering	1.786	1.954	1.977
Kostprijs in €		212.405.320	219.773.514	237.066.754
Investeringssubsidies - euro		nihil	nihil	nihil
Gesubsidieerde uren doelgroep		19.022.592	20.384.608	21.091.719

Op 31 december 2011 werden in de beschutte werkplaatsen 13.272 VTE doelgroepwerknemers gesubsidieerd. Zij werden begeleid door 1.977 gesubsidieerde omkaderingsleden, in de ruime zin van het woord (monitoren, HRM, directeursfuncties en kaderleden, administratief bedienden,...).

De verhoging van het aantal gesubsidieerde doelgroepwerknemers tussen 31 december 2010 en 31 december 2011 met 47 VTE kan enerzijds verklaard worden door de in oktober 2011 goedgekeurde verhoging van de totale capaciteit met 75 VTE. Anderzijds ligt de verklaring in de stijging van het aantal gesubsidieerde uren (voornamelijk in het eerste en tweede kwartaal), voortvloeiend uit het economisch herstel dat zich vanaf 2010 duidelijk heeft ingezet. Dat het in 2011 ook beter gaat met de tewerkstelling in de sector, blijkt bovendien uit de cijfers met betrekking tot de economische werkloosheid. Sinds december 2008 deden heel wat werkplaatsen beroep op economische werkloosheid voor hun doelgroeparbeiders. In de eerste jaarhelft van 2009 kende de sector een economische werkloosheid van meer dan 15%. In 2010 en 2011 daalde de economische werkloosheid tot respectievelijk 5,61% en 4,37%.

De capaciteitsverhoging vormt, naast de implementatie van twee indexaanpassingen, een verklaring voor de verhoging van het budget.

Op 30 september 2011 werd de nieuwe reglementering voor de investeringssubsidies van de beschutte werkplaatsen goedgekeurd. Erkende beschutte werkplaatsen kunnen een subsidie krijgen voor het aankopen, uitbreiden of (ver)bouwen van hun onroerende infrastructuur. De investeringssubsidie heeft als doel de meerkost op te vangen, die de tewerkstelling van personen met een arbeidshandicap vraagt. Eind 2011 werden de twee eerste aanvragen voor deze nieuwe regeling ingediend. De goedkeuring zal volgen in 2012.

Verplichte managementondersteuning

Verlieslatende beschutte werkplaatsen kunnen een financiële tegemoetkoming krijgen, op voorwaarde dat ze managementbegeleiding aanvaarden. Onder verlieslatend wordt verstaan: hetzij een negatief bedrijfseconomisch resultaat en/of een negatief globaal resultaat hebben, hetzij een negatief eigen vermogen hebben. De verplichte managementondersteuning moet hiervoor aangevraagd worden bij en uitgevoerd worden door één van de vier erkende adviesbureaus.

De uitbetaling van de premies en de administratieve opvolging van de verplichte managementondersteuning gebeurt door het VSA WSE.

Op basis van de jaarrekeningen 2010 stelde het VSA WSE vast dat op het totaal van 67 beschutte werkplaatsen er 25 (of 37%) verlieslatend waren. 24 beschutte werkplaatsen hadden het boekjaar afgesloten met bedrijfseconomisch verlies en 18 werkplaatsen hadden een globaal verlies gerealiseerd. Bij het merendeel van deze werkplaatsen waren de negatieve cijfers nog het gevolg van de economische crisis; deze worden bijgevolg als tijdelijk ingeschat. Bovendien waren er vaak reeds voldoende maatregelen genomen om de werking en de cijfers te verbeteren.

Na een grondig onderzoek naar de oorzaken van deze negatieve resultaten heeft de minister, op basis van de adviesnota van het VSA WSE, aan acht beschutte werkplaatsen verplichte managementondersteuning opgelegd. Aan de overige 17 beschutte werkplaatsen heeft de minister, op basis van de diezelfde adviesnota, geen verplichte managementondersteuning opgelegd.

1.2 Sociale Werkplaatsen

Sociale werkplaatsen richten zich op werkzoekenden die minstens 5 jaar inactief zijn, geen diploma hoger secundair onderwijs gehaald hebben en door een cumulatie van persoons- en omgevingsgebonden factoren geen arbeidsplaats in het reguliere arbeidscircuit kunnen verwerven of behouden, maar die onder begeleiding tot het verrichten van arbeid in staat zijn. De tewerkstelling van deze erkende doelgroepwerknemers wordt door het VSA WSE gesubsidieerd via loonsubsidies en omkaderingssubsidies.

Er zijn 96 erkende sociale werkplaatsen in Vlaanderen. In vergelijking met 2010 betekent dit een daling met 1 werkplaats, als gevolg van een fusie.

Tabel 4: Sociale Werkplaatsen, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Sociale Werkplaatsen		Jaar		
		2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	Doelgroep	3.504	3.781	3.807
	Omkadering	673	725	740
Kostprijs in €		49.798.673	55.703.829	60.579.851

Tussen 31 december 2010 en 31 december 2011 steeg het aantal VTE doelgroepwerknemers met 26 VTE. Dit is een heel beperkte stijging, als gevolg van het feit dat de uitbreidingsronde 2011 pas in december werd beslist.

De kostprijs van de maatregel t.o.v. 2010 steeg met ongeveer 5 mio euro. Dit is enerzijds het gevolg van het feit dat de uitbreiding van het contingent doelgroepwerknemers 2010 (222,1 VTE doelgroepwerknemers en 44,42 VTE omkaderingspersoneelsleden), dat werd toegekend eind 2010, pas in 2011 zijn volle budgettaire effect bereikt heeft. Anderzijds zijn twee snel opeenvolgende indexaanpassingen, in oktober 2010 en juni 2011, hiervan de oorzaak.

Verplichte managementondersteuning

Net zoals bij de beschutte werkplaatsen, kunnen verlieslatende sociale werkplaatsen een financiële tegemoetkoming krijgen, op voorwaarde dat ze managementbegeleiding aanvaarden. Onder verlieslatend wordt verstaan: hetzij een negatief bedrijfseconomisch resultaat en/of een negatief globaal resultaat hebben, hetzij een negatief eigen vermogen hebben. De verplichte managementondersteuning moet hiervoor aangevraagd worden bij en uitgevoerd worden door één van de vier erkende adviesbureaus.

De uitbetaling van de premies en de administratieve opvolging van de verplichte managementondersteuning gebeurt door het VSA WSE.

Het aantal individuele verlieslatende werkplaatsen lag in 2010 op hetzelfde niveau als boekjaar 2009. Toch kenden, net als in 2009, de totale bedrijfseconomische en globale resultaten een aanzienlijke groei van ongeveer 10%.

Van de 97 erkende sociale werkplaatsen waren er op basis van de ingediende jaarrekeningen 2010 21 (of 22%) verlieslatend. 18 sociale werkplaatsen hadden een negatief bedrijfseconomisch resultaat en 19 sociale werkplaatsen hadden het boekjaar afgesloten met een negatief globaal resultaat. Vier organisaties haalden al voor het derde jaar op rij negatieve cijfers. In 2010 hadden twee sociale werkplaatsen bovenop hun negatieve resultaten ook nog een negatief eigen vermogen.

Na een grondig onderzoek naar de oorzaken van deze negatieve resultaten heeft de minister, op basis van de adviesnota van het VSA WSE, aan vijf sociale werkplaatsen verplichte managementondersteuning opgelegd. Voor vier van deze werkplaatsen was het een eerste verplichting. De motivatie bij deze beslissing was voor deze organisaties verschillend, maar had telkens betrekking op de huidige financiële situatie, op de specifieke doelgroep of op de structuur van de sociale werkplaats.

Aan de overige 16 sociale werkplaatsen heeft de minister, op basis van diezelfde adviesnota, geen verplichte managementondersteuning opgelegd. Voor bijna de helft van deze sociale werkplaatsen was het gerealiseerde verlies niet het resultaat van een structureel probleem in de werking. Bij de overige werd veelal een positieve evolutie waargenomen of werden er al voldoende maatregelen genomen die tot betere resultaten kunnen leiden. Eén organisatie maakt werk van de uitvoering van de verbeteracties als gevolg van een voorgaande verplichte ondersteuning en een andere heeft een voorstel tot overname door een andere sociale werkplaats ingediend.

1.3 Arbeidszorg

Arbeidszorg richt zich tot personen die (nog) niet of niet meer kunnen werken in het reguliere of beschermde arbeidscircuit vanwege persoonsgebonden kenmerken, zoals psychische instabiliteit, een extreem lage stressbestendigheid, een handicap of een gebrek aan zelfvertrouwen. In een arbeidszorgproject verrichten zij arbeid op een gestructureerde manier binnen een arbeidsmatige setting, maar zonder de druk van een betaalde job.

Hoewel 'werken' centraal staat binnen arbeidszorg, is ook de zorg voor de persoon belangrijk. De begeleiders in de arbeidszorg besteden dus niet enkel tijd aan werkbegeleiding maar ook aan zorgbegeleiding. In het ideale geval vormt arbeidszorg een opstap naar betaalde arbeid. Arbeidszorg vinden we terug in diverse domeinen, zoals in de geestelijke gezondheidszorg, de gehandicaptensector, de sociale werkplaatsen en het algemeen welzijnswerk. Sociale werkplaatsen kunnen aanspraak maken op subsidies voor de omkadering van arbeidszorgmedewerkers.

Er zijn 60 sociale werkplaatsen die arbeidszorg aanbieden.

Tabel 5: Arbeidszorg, ingevulde gesubsidieerde VTE (enkel omkadering) en uitgaven per 31/12

Arbeidszorg SW		Jaar		
		2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	Doelgroep	1.241	1.183	1.457
	Omkadering	53	66	70
Kostprijs in €		1.300.738	1.402.246	1.676.568

Het aantal VTE doelgroepwerknemers en het aantal VTE omkadering op 31 december 2011 kent een stijging t.o.v. 31 december 2012. Er zijn geen nieuwe arbeidsplaatsen toegekend in 2011, dus de stijging is louter te wijten aan een hogere bezettingsgraad op 31 december 2011.

De stijging van het budget wordt veroorzaakt door de stijging van het aantal omkaderingsleden, en de twee indexaanpassingen (oktober 2010 en juni 2011). Merk op dat de arbeidszorgmedewerkers niet worden gesubsidieerd, enkel voor de omkadering ontvangt men subsidies.

In 2007 werd een experiment opgestart om arbeidszorg niet enkel binnen de sociale werkplaatsen te subsidiëren, maar ook binnen de beschutte werkplaatsen. Andere arbeidszorginitiatieven konden eveneens deelnemen aan het experiment, doch uitsluitend in een samenwerkingsverband met een sociale of een beschutte werkplaats.

Dit experiment arbeidszorg werd in 2011 voor een jaar verlengd. In totaal betreft het 29 projecten: 14 projecten werden gecoördineerd door een sociale werkplaats, 15 door een beschutte werkplaats.

Het budget 2011 voor dit experiment bedroeg 1.139.610 euro. Er werden 278.460 uren arbeidszorg toegekend, hetgeen overeenkomt met 178,5 VTE arbeidszorgmedewerkers. Dit betekent een omkadering van 35,7 VTE (1 omkaderingsmedewerker op 5 doelgroepwerknemers).

1.4 Invoegbedrijven

Invoegbedrijven zijn ondernemingen die bereid zijn kansengroepen een duurzame tewerkstelling te garanderen, waarbij opleiding en begeleiding wordt geboden in een arbeidsomgeving waar maatschappelijk verantwoord ondernemen centraal staat.

In 2011 steeg het aantal nieuwe erkenningen t.o.v. 2010. De effecten van de economische crisis verdwijnen stilaan, waardoor ondernemingen hun aanvraag tot erkenning niet langer meer uitstellen.

Op 31 december 2011 telde Vlaanderen 316 erkende commerciële invoegbedrijven. De gecreëerde potentiële tewerkstelling voor personen uit de kansengroepen in deze ondernemingen bedroeg in totaal 6.087,52 VTE arbeidsplaatsen, waarvan ongeveer 2.326,89 VTE (38,22 %) binnen de dienstenchequesector.

Tabel 6: Invoegbedrijven, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Invoegbedrijven		Jaar		
		2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	Invoegbedrijven commercieel	483	427,4	423
	Invoegbedrijven dienstencheques	813	668,2	547
	Totaal	1.296	1.096	970
Kostprijs in €	Invoegbedrijven commercieel	3.633.635	3.449.490,92	3.332.491,00
	Invoegbedrijven dienstencheques	1.144.417	1.056.506,03	781.308,00
	Totaal	4.956.547	4.505.996,05	4.113.800,00

Tussen 31 december 2010 en 31 december 2011 daalde het aantal doelgroepwerknemers met 126 VTE. Deze daling werd veroorzaakt door het aflopen van de subsidieperiode in een aantal dienstenchequebedrijven.

Als gevolg van de daling van het aantal gesubsidieerde VTE invoegwerknemers, daalde het totale budget voor de tewerkstelling van de invoegwerknemers. Daarnaast is de daling van het budget ook te wijten aan de verlaging van de loonpremie sinds 2005, die op een steeds groter deel van de invoegwerknemers van toepassing is.

Het aantal personen dat effectief tewerkgesteld werd, lag een heel stuk lager dan het potentieel van 6087,52 VTE. De verklaring is meervoudig:

- een aantal van deze plaatsen zijn vervallen omdat de erkenning van het bedrijf langer dan 4 jaar loopt;
- voor een aantal personen wordt geen subsidie meer betaald omdat de maximale subsidieperiode voorbij is;
- het aantal toegekende plaatsen is gebaseerd op een prognose van de betrokken bedrijven over de geraamde bijkomende tewerkstelling in de komende 4 jaar. De contingenten van de bedrijven die werden erkend in 2009, 2010 en 2011 zijn nog niet volledig opgenomen.

Wijziging adviesprocedure

De Vlaamse regering besliste op 18/11/2011 een wijziging door te voeren in de aanvraagprocedure voor invoegbedrijven. Tevoren werden erkenningsaanvragen behandeld door het doorlichtingsteam, een vast team van externe bedrijfsconsultants – samengesteld uit erkende adviesbureaus.

Vanaf 1/1/2012 wordt geen advies meer gevraagd aan het doorlichtingsteam, maar zal het VSA WSE een gemotiveerd adviesrapport opstellen voor de minister. Door deze taak niet meer uit te besteden, wordt een aanzienlijke besparing gerealiseerd. Om de kwaliteit van de adviezen te waarborgen heeft het VSA WSE in 2011 reeds de nodige voorbereidingen getroffen. Een team bedrijfsanalisten binnen de schoot van het VSA WSE maakt deze opdracht waar vanaf 2012.

1.5 Lokale diensteneconomie (LDE)

Lokale diensteneconomie beoogt de koppeling tussen enerzijds de invulling van lokale dienstverleningsnoden en anderzijds de creatie van bijkomende tewerkstelling voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze lokale dienstverleningsnoden kunnen ontstaan wanneer de reguliere markt geen of een onvoldoende (aangepast) aanbod voorziet.

Een initiatief in de lokale diensteneconomie kan in opdracht van een lokaal bestuur diensten aanbieden die aanvullend zijn op het reguliere aanbod. Deze dienstverlening is gericht op individuele of collectieve behoeften. Individuele behoeften situeren zich op het niveau van het gezin en het individu of specifieke groepen. Dit omvat onder meer aanvullende thuiszorg, naai-, was- en strijkateliers, aanvullende kinderopvang en vervoer- en boodschappendiensten. Collectieve behoeften situeren zich op het niveau van de samenleving en behelzen respectievelijk het uitbaten van een fietsenstalling, sociale restaurants, groen- en buurtonderhoud en het onderhoud van fiets- en wandelpaden. Via deze individuele of collectieve dienstverlening wordt er, mits intensieve begeleiding, duurzame tewerkstelling gecreëerd voor personen uit kansengroepen.

De financiering van de initiatieven in de lokale diensteneconomie verloopt volgens het principe van het klaverbladmodel. Dit houdt in dat diverse stakeholders cofinancieren om een bepaalde dienstverlening te realiseren. Vanuit de Vlaamse Overheid zijn er diverse aanleunende beleidsdomeinen van waaruit cofinanciering mogelijk is (toerisme, welzijn, sociale huisvesting, sport en leefmilieu). Daarnaast wordt de cofinanciering van de fietspunten voorzien door de NMBS-Holding.

Tabel 7: Lokale Diensteneconomie, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Lokale Diensteneconomie		Jaar		
		2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	Doelgroep	1220*	1524*	1669*
	Omkadering	237	335	455
Kostprijs in €		9.914.821	15.445.784	17.592.996
* inclusief de doelgroepwerknemers van de collectieve invoegbedrijven en invoegafdelingen				

In 2011 was er een grote stijging van zowel de ingevulde VTE als van de kostprijs. Dit is te verklaren door de open oproep voor de lokale diensteneconomie van 2010. Hiervoor was een aanzienlijk contingent van meer dan 400 VTE doelgroepwerknemers beschikbaar, waarvan de invulling nu ook tot uiting komt in de cijfers. De stijging van het budget is ook te wijten aan de snel opeenvolgende indexaanpassingen van oktober 2010 en juni 2011.

Naast de erkende LDE-projecten, wordt er een budget voorzien van 42.000 euro voor de uitvoering van het project 'Team voor advies en ondersteuning van armoede en sociale uitsluiting: TAO Limburg' als overstap naar een structurele LDE erkenning.

1.6 Ondersteuningsstructuren in de Sociale Economie

Om de bedrijven in de sociale economie te ondersteunen werden heel wat instrumenten en structuren opgericht, die voor het uitvoeren van hun opdracht een werkingssubsidie of ondersteuning ontvangen. Alle ondersteunende organisaties samen ontvingen in 2011 voor een totaalbedrag van 3.954.769 euro aan subsidies.

Het Vlaams Overlegplatform Meerwaardeneconomie (Vosec), erkend bij de opstart van het Meerwaardenbesluit, ontving een jaarlijkse werkingssubsidie. Vosec onderneemt diverse acties om de visie, de kennis en het inzicht omtrent de Sociale Economie, zowel vanuit bedrijfsniveau als vanuit meso- en macroniveau, verder uit te diepen en ruimer te verspreiden.

Trividend, het Vlaams participatiefonds voor de sociale economie, heeft als doelstelling tegemoet te komen aan het gebrek aan risicokapitaal. Om de werking uit te bouwen, ontving deze organisatie een jaarlijkse werkingssubsidie.

Vier erkende adviesbureaus voor de sociale economie bieden aan erkende Sociale Economieondernemingen in Vlaanderen bedrijfsadvies in verschillende domeinen. Een deel van deze advieskost komt voor subsidie in aanmerking.

Tien regionale incubatiecentra voor de sociale economie, ook startcentra genaamd, ontvingen in 2011 een werkingssubsidie voor de uitvoering van hun opdracht bedrijfsontwikkeling en bedrijfsbegeleiding binnen de sociale economie.

De Koepel Lokale Diensteneconomie vzw ontving een subsidie voor de uitvoering van enerzijds loopbaanontwikkeling en -begeleiding, als motor voor in- en doorstroom of doorgroei van kansengroepen en activerend arbeidsmarktbeleid, en anderzijds voor capaciteitsversterking inzake lokale regie en lokale diensteneconomie als instrument voor lokaal sociaal beleid.

De Koepel voor Milieuondernemers in de Sociale Economie (Komosie) vzw ontving een subsidie voor het project in het kader van de ondersteuning van de 'energiesnoeiërs ondernemingen', om een verdere professionalisering en groei van deze sector te bekomen. De focus ligt hier zowel op de ontwikkeling en ondersteuning van (nieuwe) activiteitgerichte accenten, als op kwaliteit- en sectorontwikkeling.

De Antwerp Management School (AMS) ontving in 2011 een subsidie voor de verdere organisatie van een managementcursus voor leidinggevendenden in de sociale economie.

Vijf Vlaamse activiteitencoöperaties ontvingen een werkingssubsidie. Deze activiteitencoöperaties hebben als opdracht een aantal drempels op het parcours naar een zelfstandig statuut te verlagen voor werkzoekenden of leefloners, via de begeleide tussenstap van 'ondernemer in loondienst'.

Voor de uitbouw van de regierol in de centrumsteden, een doelstelling geformuleerd in het decreet van 22 december 2006 houdende de lokale diensteneconomie, werden 11 centrumsteden ondersteund.

1.7 Innovatie in de Sociale Economie: projectoproep 2011

In de beleidsnota Sociale Economie 2009-2014 wordt innovatie in de sociale economie als een horizontale en verticale prioriteit vooropgesteld. Naast het investeren in extra duurzame jobs en de versterking van werkzekerheid voor kwetsbare mensen in Vlaanderen, zou ook geïnvesteerd worden in innovatie voor en door de sociale economie. In 2011 werd een tweede oproep voor innovatieve projecten in de sociale economie gelanceerd. Hierbij konden sociale economie-ondernemingen intekenen, met een project dat een antwoord biedt op maatschappelijke uitdagingen inzake duurzame ontwikkeling, sociale veranderingen of economische veranderingen.

Van de 78 ingediende projectvoorstellen, werden 30 projecten goedgekeurd met een looptijd van één jaar voor een totaalbedrag van 2.985.765 EUR.

1.8 Pilootprojecten coöperatief ondernemen: projectoproep 2011

In de beleidsnota Sociale Economie 2009-2014 wordt ingezet op een sociale economie, waarin het innovatiegehalte op vlak van sociaal en maatschappelijk verantwoord ondernemen optimaal wordt uitgebouwd en benut. Eén van de beleidsopties is de principes van het coöperatief ondernemen op te waarderen. Het gaat om nieuwe organisatie- en financieringsvormen waarbij niet de overheid de voornaamste aanbieder of financierder is, maar wel een privaat initiatief (ondersteund door de overheid) met garantie van kwaliteit, duurzaamheid, participatie, toegankelijkheid en een bijdrage op vlak van tewerkstelling.

Deze ambities werden in 2011 vertaald in een oproep om te komen tot verschillende organisatie- en financieringsmodellen voor coöperatief ondernemen in Vlaanderen. Van de 67 ingediende projectvoorstellen, werden in totaal 16 projecten goedgekeurd met een looptijd van één jaar voor een totaalbedrag van 1.489.235 EUR.

Deze pilootprojecten werken aan een blauwdruk (een businessmodel) van nieuwe of vernieuwende organisatie- en financieringsmodellen voor coöperatief ondernemen binnen één van onderstaande maatschappelijke niches:

- duurzame productie en consumptie: het verkorten en sluiten van ketens, biolandbouw, biodiversiteit, natuurbeheer, materiaalbeheer (bv. uitleen) (3 goedgekeurde projecten);
- productie en verdeling van hernieuwbare energie, met name windenergie en wijkgebonden systemen van groene warmte (2 goedgekeurde projecten);
- wonen, hedendaagse vormen van groepswonen ontwikkelen (4 goedgekeurde projecten);
- combinatie van wonen en zorg (2 goedgekeurde projecten);
- kinderopvang (2 goedgekeurde projecten);
- armoedebestrijding (2 goedgekeurde projecten);
- cultuur: publieksparticipatie en bevorderen sociale cohesie (1 goedgekeurd project).

1.9 Kwaliteitsmanagement in de sociale economie

In partnerschap met het ESF-agentschap en de koepelorganisaties VLAB en SST is op 15 mei 2011 het project 'Kwaliteitsmanagement in de sociale economie' van start gegaan.

Via dit project wordt een eenduidig kwaliteitskader voor de sociale en beschutte werkplaatsen geïmplementeerd. Eveneens worden de werkplaatsen gestimuleerd om verder te professionaliseren in de aanloop naar het maatwerkdecreet.

In een latere fase (2013) zal dit concept verbreed worden naar andere sociale economie-initiatieven, zoals de lokale diensteneconomie.

De werkplaatsen doorlopen een traject waarin volgende elementen vooropgesteld worden:

- Drie dagen collectieve opleiding voor elke werkplaats, aangepast aan de noden en ervaring inzake kwaliteit van de betrokken werkplaatsen. Deze opleiding wordt verzorgd door KOMOSIE.
- Twee dagen geïndividualiseerde begeleiding, waarbij gewerkt kan worden aan de concrete noden. Deze begeleiding wordt verzorgd door SST en Hefboom (in opdracht van VLAB).
- Een assessment (inclusief zelfevaluatie, eindrapport en benchmark) als nulmeting inzake kwaliteitsmanagement. Hiervoor zorgt een gemengd assessorenteam uit het ESF-agentschap en het VSA WSE.

Het promotorschap wordt opgenomen door het ESF-agentschap en het voorzitterschap van de stuurgroep door het VSA WSE.

Enkele resultaten op datum van 31/12/2011:

- 70% van de sociale werkplaatsen en 87 % van de beschutte werkplaatsen waren aanwezig op het startmoment;
- 100% van de sociale en beschutte werkplaatsen hebben deelgenomen aan de quickscan voor niveaubepaling van het traject op maat;
- 32 volledig afgewerkte assessments;

2. Tewerkstellingsprogramma's

2.1 Klassieke gesco's Veralgemeend Stelsel

Via GESCO (gesubsidieerde contractuelen)-projecten wil de Vlaamse Overheid arbeidsplaatsen in de niet-commerciële sector creëren voor langdurig en vaak laaggeschoolde werkzoekenden.

Onder 'klassieke' GESCO-projecten worden opleidingsprojecten, buitenschoolse kinderopvang (BKO), en andere tewerkstellingsprojecten bij vzw's gerekend. Afhankelijk van de organisatie en de werkvorm gebeurt de subsidiëring aan de hand van een loonpremie, omkaderingspremie of opleidingspremie.

Deze maatregel is niet langer actief; er worden geen bijkomende arbeidsplaatsen meer gecreëerd. Bijgevolg kunnen binnen deze maatregel werknemers enkel nog vervangen worden.

Alleen voor BKO-projecten is er nog beperkte uitbreiding mogelijk. De laatste uitbreidingsronde, met een groeipad van 54 VE, ging van start eind 2010. In de loop van 2011 werden 40,43 VTE toegekend, waarvan 13,32 VTE aan vzw's en 27,11 VTE aan lokale besturen. Niet alle aanvragen werden in 2011 afgehandeld. Aangezien 4 BKO-initiatieven pas in 2012 opstarten, zullen hun aanvragen in 2012 afgehandeld worden.

Tabel 8: Klassieke gesco's, ingevulde gesubsidieerde en uitgaven per 31/12 VTE

Klassieke Gesco's Veralgemeend Stelsel	Jaar		
	2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	4.210	4.079	3.946
Kostprijs in €	65.725.636	66.753.089	66.071.741

In 2011 zijn het aantal ingevulde arbeidsplaatsen en de kostprijs licht gedaald. De invulling van de opleidings- en BKO-projecten is nagenoeg ongewijzigd t.o.v. 2010. De daling situeert zich dus bij de GESCO-tewerkstellingsprojecten. Er werden een 10-tal VTE GESCO's van Onroerend Erfgoed en van VDAB geregulariseerd. Deze GESCO's waren geslaagd in de generieke proeven voor een statutaire benoeming en zijn in 2011 begonnen aan hun stage. De tewerkstelling en het bijhorende budget werden overgeheveld naar het functioneel bevoegde domein. De betrokkenen hebben nu een regulier contract.

De resterende daling is waarschijnlijk te wijten aan de trage vervanging van uit dienst getreden GESCO's, voor wie de werkgevers moeilijk geschikte vervangers vinden. Op die manier vervallen elk jaar een aantal GESCO-arbeitsplaatsen.

2.2 Gesco's lokale en provinciale overheden

Met het stelsel van de contingent-GESCO's worden jobs voor langdurig werkzoekenden gecreëerd bij lokale en provinciale overheden. Aan gemeenten, OCMW's, intercommunales, provinciebesturen, politiezones en – in mindere mate – autonome gemeentebedrijven en autonome provinciebedrijven werd een contingent van gesubsidieerde contractuelen toegekend. Er wordt een loonpremie toegekend voor de tewerkgestelde GESCO's.

Aangezien het gaat om een vast contingent per bestuur met voornamelijk contracten van onbepaalde duur, vinden er enkel vervangingen van GESCO's plaats en worden er geen nieuwe plaatsen gecreëerd. Doorheen de jaren blijft het aantal VTE dan ook vrij constant. In 2011 werden voor deze maatregel 20.063 betaaleenheden geregistreerd. Dit is de som van alle effectief gewerkte of daarmee gelijkgestelde dagen, uitgedrukt in voltijdse eenheden.

Tabel 9: Gesco's lokale en provinciale overheden, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Gesco's lokale en provinciale overheden	Jaar		
	2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	20.365	20.130	20.063
Kostprijs in €	213.363.143	211.397.116	210.527.171

De bezetting en de gemiddelde kostprijs per VTE kan jaarlijks schommelen, omdat vacante GESCO-functies niet dadelijk worden ingevuld of er wijzigingen zijn in de invulling tussen het basiscontingent (aan het hoge premiebedrag) en het bijkomend contingent (aan een lager premiebedrag). Toch merken we de laatste jaren een dalende trend. Sommige besturen vullen minder GESCO-functies in, vermoedelijk omdat het verschil tussen de stijgende loonkost en de vaste GESCO-premie elk jaar groter wordt.

Vóór 2010 werd het definitieve subsidiebedrag vastgesteld door een bezoek ter plaatse van Inspectie WSE. Sinds 2010 wordt het definitieve subsidiebedrag berekend op basis van de door het bestuur opgeleverde informatie aan het VSA WSE. Inspectie WSE controleert na de beslissing of de geleverde informatie correct was. Elk jaar wordt de helft van de besturen gecontroleerd voor de twee voorbije kalenderjaren.

Deze nieuwe werkwijze vergde een procedurele en organisatorische aanpassing voor het VSA WSE, maar uiteraard ook voor de besturen zelf. Met 18% van de besturen moest het VSA WSE in 2011 contact opnemen omdat zij onvolledige en/of niet-accurate gegevens hadden bezorgd. Het jaar voordien betrof het nog 25% van de besturen, dus er is verbetering merkbaar. Het VSA WSE gaat ervan uit dat dit percentage elk jaar verder zal dalen.

2.3 Derde Arbeidscircuit

De DAC-projecten werden begin jaren '80 opgestart, in de strijd tegen langdurige werkloosheid van (voornamelijk) laaggeschoolden. Intussen zijn de meeste projecten geregulariseerd, omdat bleek dat structurele noden in de diensten- en zorgverleningssector werden ingevuld. Door de regularisatie kregen de betrokken werknemers een volwaardige arbeidsovereenkomst met alle daaraan verbonden rechten en plichten. De overheids-subsidiëring van de geregulariseerde arbeidsplaatsen gebeurt nu vanuit het functioneel bevoegde beleidsdomein en niet langer vanuit het Vlaams werkgelegenheidsbudget. Sinds de start van de regularisering in 2001 zijn 5457 VTE geregulariseerd. De restgroep bedraagt ongeveer 650 VTE.

Tabel 10: DAC, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

DAC	Jaar		
	2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	689	657	645
Kostprijs	18.094.155	17.697.864	18.872.183

Tussen 31 december 2010 en 31 december 2011 daalde het aantal VTE doelgroepwerknemers met 12 VTE. Het betreft vervallen arbeidsplaatsen, die niet tijdig konden worden ingevuld. Enigszins paradoxaal is het budget gestegen. Dit is te wijten aan de snel opeenvolgende indexaanpassingen van oktober 2010 en juni 2011.

Eind 2010 - begin 2011 werden de Vlaamse DAC-projecten uit de restgroep voor regularisering voorgelegd aan de functioneel bevoegde ministers. In de tweede helft van 2011 werden de DAC-projecten die onder de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC), de Franstalige Gemeenschap en het Brussels Gewest vallen, voor regularisering voorgelegd aan de VGC en aan de bevoegde Brusselse minister.

Eind 2011 besliste de Vlaamse Regering om een regeling uit te werken voor de regularisering van de resterende DAC-projecten. Projecten die niet regulariseerbaar zijn, zullen uitdoven. De regularisering of uitdoving gaat in vanaf 2012. Er worden hiervoor 3 pistes vooropgesteld:

Piste 1

Een aantal projecten worden geregulariseerd vanaf 1 juli 2012 binnen het bevoegde beleidsdomein, dat ook de eventuele meerkost van deze operatie draagt. De DAC-middelen worden overgeheveld naar het bevoegde beleidsdomein. De geregulariseerde projecten worden ingepast in het beleid van het betrokken domein. De werkgevers van de geregulariseerde projecten krijgen gedurende 3 jaar (vanaf 1.7.2012) de garantie dat zij subsidies blijven ontvangen.

Piste 2

Een aantal projecten worden geregulariseerd vanaf 1 juli 2012 binnen het bevoegde beleidsdomein via projectsubsidies, waarbij de werkgever de eventuele meerkost draagt. De DAC-middelen worden overgeheveld naar het bevoegde beleidsdomein. De geregulariseerde projecten worden ingepast in het beleid van het betrokken domein. De werkgevers van de geregulariseerde projecten ontvangen gedurende 3 jaren (vanaf 1.7. 2012) een projectsubsidie.

Piste 3

De DAC-projecten die niet voor regularisering in aanmerking komen, doven uit vanaf 1 juli 2012. Bij uitdiensttreding van een DAC-er binnen 3 jaar (vanaf 1 januari 2012) mag de DAC-werkgever nog een nieuwe werknemer aanwerven of vervangen, maar de DAC-loonsubsidie stopt uiterlijk op 31 december 2014. De loonsubsidie voor de DAC-ers die in dienst zijn op 30 juni 2012, wordt uitbetaald tot hun uitdiensttreding (ook na 31 december 2014).

2.4 Werkervaringsprojecten

Werkervaringsprojecten bieden laaggeschoolde langdurig werklozen (minstens 24 maanden) werkervaring aan voor een periode van 12 maanden. Op deze manier wordt een brug gevormd tussen een lange periode van werkloosheid en een nieuwe periode van tewerkstelling binnen de reguliere arbeidsmarkt. Tijdens de eerste helft van de werkervaring is de opleiding en begeleiding vooral gericht op competentieversterking, terwijl in de tweede helft de nadruk ligt op de effectieve uitstroom naar werk.

Om dit te realiseren wordt in het werkervaringsstelsel een onderscheid gemaakt tussen werkervaringspromotoren en leerwerkbedrijven.

Werkervaringspromotoren bieden een werkervaringsmodule aan, waarbij ze instaan voor de specifieke begeleiding op de werkvloer en optreden als werkgever van de werkzoekenden. Werkervaringspromotoren ontvangen een loon- en een omkaderingspremie.

Leerwerkbedrijven bieden zowel de werkervaringsmodule als de inschakelingsmodule aan. De inschakelingsmodule is gericht op de versterking van de generieke competenties van de werkzoekende met het oog op uitstroom naar werk. Bij uitstroom naar de reguliere arbeidsmarkt ontvangt het leerwerkbedrijf een nazorgpremie (bij tewerkstelling van minstens 2 maanden in de 6 maanden volgend op de werkervaring). Leerwerkbedrijven hebben de opdracht ervoor te zorgen dat iedere deelnemer aan het werkervaringsprogramma een evenwaardige begeleiding krijgt, ongeacht de organisatie waarbinnen de werkervaring plaats vindt. Zij staan in voor de generieke begeleiding van zowel de eigen interne doelgroepwerknemers als de externe doelgroepwerknemers bij de werkervaringspromotoren, en ontvangen hiervoor een inschakelingsvergoeding. Leerwerkbedrijven verbinden zich er toe om voor de eigen interne plaatsen de personen met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt op te nemen. Om voor deze groep bevredigende uitstroomresultaten te boeken, is een intensieve begeleiding nodig. De combinatie van werkervaring en inschakeling bij dezelfde promotor maakt dit mogelijk. Voor deze begeleidingsinspanningen ontvangen de leerwerkbedrijven een aanvullende omkaderingspremie.

Er zijn 324 goedgekeurde werkervaringspromotoren voor een totaal van 1355,1 VTE externe plaatsen en 16 goedgekeurde leerwerkbedrijven voor een totaal van 1242,6 VTE interne plaatsen.

Tabel 11: Werkervaring, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Werkervaringsprojecten	Jaar		
	2009	2010	2011
Ingevulde VTE per 31/12	2.209	2.265	2.032
Kostprijs in €	40.620.398*	46.554.813,91	51.853.668,48
* vanaf 2009 is een nieuwe regelgeving van kracht waarbij het VSA fungeert als 1-loket voor zowel de Vlaamse als de ESFmiddelen			

Tussen 31 december 2010 en 31 december 2011 daalde het aantal VTE doelgroepwerknemers met 233 VTE. Deze daling wordt grotendeels verklaard door het wegvallen van WIP-plaatsen (187,9 VE), die in 2010 tijdelijk aan het bestaande contingent werden toegevoegd in het kader van het Werk- en Investeringsplan (WIP). Deze plaatsen konden voor 12 maanden worden ingevuld vanaf juli 2010 en liepen af in 2011.

De stijging van de kostprijs kan enerzijds verklaard worden door de toepassing van het wijzigingsbesluit van 15 juli 2011. Hierin werd een verhoging voorzien van de omkaderingspremie en de aanvullende omkaderingspremie, met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2011. Concreet werd voor alle promotoren de omkaderingspremie opgetrokken van

maximaal 25% naar maximaal 28% van de loonpremie van de doelgroepwerknemer, en werd de aanvullende omkaderingspremie voor doelgroepwerknemers binnen de leerwerkbedrijven verhoogd van 2000 euro naar 2700 euro bij voltijdse tewerkstelling.

Anderzijds vormen zowel de invulling van de VWIP-plaatsen (voornamelijk gedurende de eerste drie kwartalen van 2011) als de snel opeenvolgende indexaanpassingen (oktober 2010 en juni 2011), verklaringen voor de budgetverhoging.

3. Arbeidskaarten en Arbeidsvergunningen

3.1 Algemeen

De voorwaarden waaronder arbeidskaarten en -vergunningen in België worden toegekend, worden opgelegd door de federale overheid. De materiële toekenning en aflevering van deze arbeidskaarten en -vergunningen werd echter overgedragen aan de Gewesten. Voor het Vlaamse Gewest wordt deze bevoegdheid uitgeoefend door de Dienst Arbeidsmigratie en Uitzendkantoren van het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie.

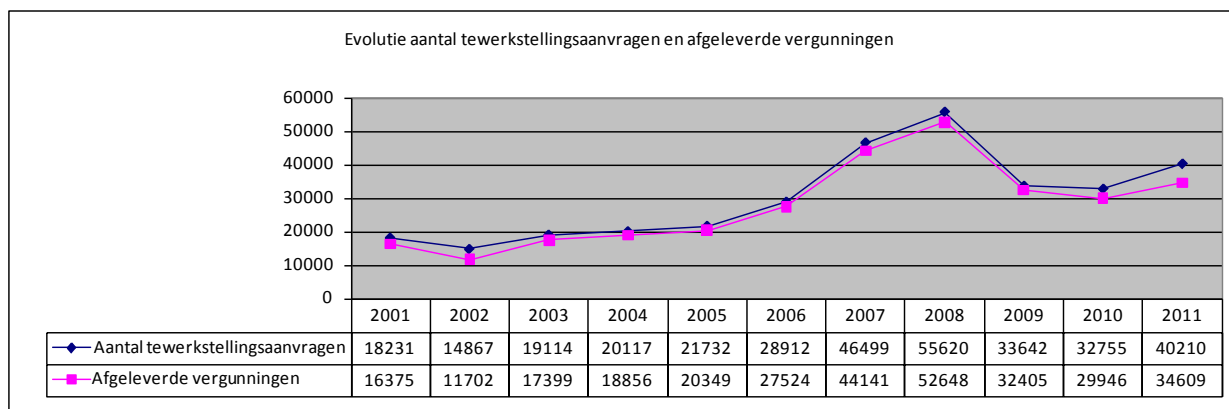
Een buitenlandse werknemer kan in België arbeid in loondienst verrichten indien hij voorafgaand over een arbeidskaart beschikt. Er zijn 3 soorten arbeidskaarten:

- De arbeidskaart A voor gelijk welk beroep in loondienst bij om het even welke werkgever en dit voor een onbepaalde duur. Een arbeidskaart A kan slechts worden toegekend aan sommige categorieën van buitenlandse werknemers die al meerdere jaren in België hebben gewerkt met een arbeidskaart B.
- De arbeidskaart B voor één bepaald beroep in loondienst bij één welbepaalde werkgever die hiertoe vooraf een arbeidsvergunning heeft bekomen voor een bepaalde periode van maximum 12 maanden. Ze kunnen eventueel onder bepaalde voorwaarden worden verlengd.
- De arbeidskaart C voor gelijk welk beroep in loondienst bij om het even welke werkgever voor een bepaalde duur. Voor de arbeidskaart C komen in principe enkel die buitenlanders in aanmerking die in België mogen verblijven om andere dan tewerkstellingsredenen (bijvoorbeeld in het kader van gezinshereniging, als student, kandidaat-vluchteling, humanitaire redenen, samenwonenden op grond van een duurzame relatie, ...). De arbeidskaart C kan onder bepaalde voorwaarden worden hernieuwd.

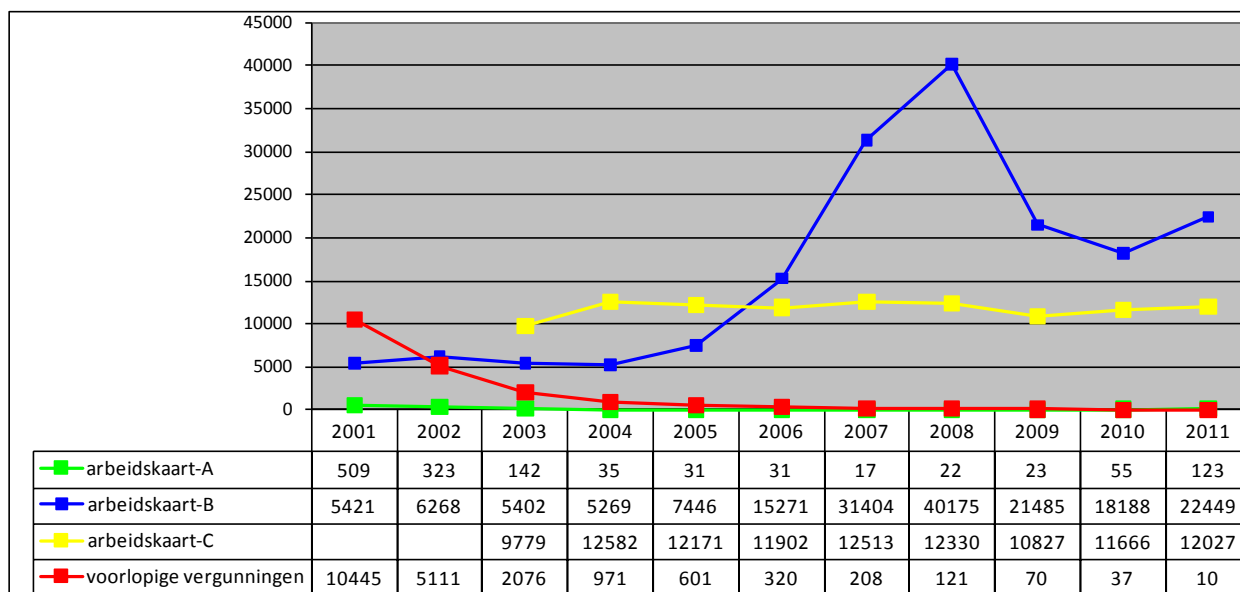
De arbeidskaarten A en C moeten worden aangevraagd door de betrokken buitenlanders zelf. Ze moeten hiertoe een aanvraagdossier indienen bij de bevoegde overheid van hun woonplaats. De arbeidskaart B wordt door de migratiedienst afgeleverd telkens er een arbeidsvergunning wordt toegekend aan een werkgever.

De werkgever die een buitenlandse werknemer op Belgisch grondgebied wil tewerkstellen moet voorafgaand over een arbeidsvergunning beschikken. De werkgever moet hiertoe een aanvraagdossier indienen bij de bevoegde overheid die bevoegd is voor de regio waar de tewerkstelling zal plaatsvinden. De arbeidsvergunning wordt toegekend voor een periode van maximum twaalf maanden, maar is in principe verlengbaar.

Figuur 2: Evolutie aantal aanvragen en afgeleverde arbeidsvergunningen, Vlaams Gewest, 2001-2011



Tabel 12: Evolutie behandelde arbeidskaarten en arbeidsvergunningen volgens soort, Vlaams Gewest, 2001-2011



3.2 Arbeidskaart A

Jaarlijks wordt een zeer gering aantal arbeidskaarten A uitgereikt. In de voorgaande jaren betekende dit: 23 op een totaal van 32.335 arbeidskaarten in 2009 (0,07%) en 55 op een totaal van 29.909 arbeidskaarten in 2010 (0,18%). De verdubbeling van vorig jaar zette zich in 2011 verder naar 123 op een totaal van 34.599 arbeidskaarten (0,35%). Ondanks de felle stijging binnen deze categorie van arbeidskaart, blijft hun aandeel zeer gering in vergelijking met de andere arbeidskaarten.

Dit zeer geringe aantal wordt verklaard door het gegeven dat de meeste werknemers, op het ogenblik dat zij in aanmerking zouden komen voor een arbeidskaart A, op basis van hun verblijfssituatie (onbeperkt verblijfsrecht) al vrijgesteld zijn van het bezit van een arbeidskaart. Dit type van arbeidskaart zou dan eventueel ook afgeschaft kunnen worden. Dit zou niet enkel een administratieve vereenvoudiging zijn, maar tevens tegemoetkomen aan de wensen van de Europese regelgeving.

3.3 Arbeidskaart B

De substantiële stijging van het aantal arbeidskaarten B die in 2005 werd ingezet (7.564) en die al een exponentieel vervolg kende in 2006 en 2007 met telkens een verdubbeling van het aantal toegekende kaarten en vergunningen ten opzichte van het voorgaande jaar (respectievelijk 15.271 en 31.400), bereikte in 2008 zijn toppunt (40.175). Waarna in 2009 het aantal sterk inkrimpte met bijna de helft tot 21.485. In 2010 zakte dat aantal verder (15%) tot 18.188. In 2011 groeide dit aantal echter terug tot boven het niveau van 2009, met name tot 22.449.

Daar waar tot 2008 in de meeste andere categorieën van buitenlandse werknemers een permanente stijging waar te nemen was, zag men in 2009 eerder een stagnering of een terugval – hier heeft de wereldwijde economische crisis waarschijnlijk zijn invloed.

De afname van het aantal arbeidskaarten B in 2009 was praktisch uitsluitend toe te schrijven aan de vrijstelling van de grootste groep van nieuwe EU-werknemers – met name onderdanen uit Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Slowakije, Slovenië en Tsjechië – die via het systeem van de “knelpuntberoepen”-regeling tot onze arbeidsmarkt werden toegelaten.

De arbeidskaarten B voor EU-onderdanen in 2010 (uitsluitend Bulgaren en Roemenen en dit tot en met het einde van 2013) verminderden van 15.325 in 2009 naar 11.426 in 2010 (-25%). De andere categorieën arbeidskaarten B zitten daarentegen lichtjes in de lift: van 6.160 in 2009 stegen ze naar 6.762 in 2010 (+10%).

In 2011 is er een revival binnen de verschillende arbeidskaarten B en zit haast elke categorie op hetzelfde of op een hoger aantal dan dat van 2009. Zo zien we bijvoorbeeld dat de hooggeschoolden opnieuw de kaap van 3.000 overstijgen of dat de Bulgaren en Roemenen samen haast 15.000 arbeidskaarten genereerden.

Onderdanen uit de nieuwe EU-lidstaten

Het aantal arbeidskaarten B uitgereikt aan nieuwe EU-onderdanen is enkel toegekend aan Bulgaren en Roemenen – de laatste twee toetredende EU-lidstaten (1 januari 2007). Hun aantal arbeidskaarten is ten opzichte van vorig jaar gestegen van 11.437 naar 14.866.

De sector seizoen- en gelegenheidswerk is nog steeds de grootste gebruiker van de knelpuntberoepenregeling. Er werden 7.817 toelatingen verstrekt voor de tuinbouwsector. De 7.049 toelatingen buiten de tuinbouw hadden zoals vorige jaren betrekking op alle andere sectoren, voornamelijk op de bouwsector, de transportsector en de voedingssector.

Hooggeschoolden en leidinggevenden

Het aantal arbeidskaarten binnen deze categorieën was in de laatste tien jaar meer dan verdubbeld. In 2008 bereikte dit aantal een hoogtepunt met 4.599 arbeidsvergunningen en arbeidskaarten voor hooggeschoold en leidinggevend personeel.

In 2009 was er een duidelijke terugval van dit aantal tot 3.755 (-20%). De wereldwijde economische crisis ligt waarschijnlijk aan de basis van het verlaagde aantal arbeidskaarten voor deze categorieën. Vanaf 2010 gaat het aantal arbeidskaarten terug in licht stijgende lijn tot 3.930 (+5%). In 2011 groeide dit aantal tot 4.083 (+5%).

Het blijven nog steeds Indiërs, Japanners en Amerikanen die in deze beide categorieën het aantal arbeidskaarten domineren als top-drie.

Gezinshereniging

Arbeidskaarten in het kader van gezinshereniging worden toegekend aan personen die zich komen vestigen bij hun echtgenoot (of ouders) van wie het recht op verblijf beperkt is tot hun zelfstandige activiteit of hun activiteit in loondienst. Ook personen die zich komen vestigen bij hun echtgenoot (of ouders) die vrijgesteld zijn van het bezit van een arbeidskaart komen in aanmerking. Deze categorie is vooral te linken aan de nieuwe EU-onderdanen.

Het aantal gezinsherenigers bleef zowat gelijk in de afgelopen jaren: 842 in 2009 en 805 in 2010. Dit aantal steeg echter fel in 2011 tot een totaal van 1.133.

Gezien de exponentiële stijging van het aantal arbeidskaarten B dat in 2007 werd toegekend aan onderdanen uit nieuwe EU-lidstaten voor een tewerkstelling in een knelpuntberoep, is het niet meer dan logisch dat ook het aantal arbeidskaarten B dat op basis van gezinshereniging kan worden toegekend aan echtgenoten en kinderen van deze personen, sterk verhoogd is: van 219 in 2006, over een eerste top van 999 in 2008 en een kleine daling tot 805 in 2010, tot een nieuwe een piek van 1.133 in 2011. In absolute cijfers is dit aantal echter nog vrij beperkt (1.133 op 34.599 arbeidskaarten: net iets meer dan 3% van het totale aantal).

Au pairs

De au pairs vormen een buitenbeentje in de regelgeving op het gebied van tewerkstelling van buitenlandse werknemers. Een au pair is een jongere die tijdelijk in een gastgezin wordt opgenomen waar hij kost en inwoning geniet in ruil voor lichte huishoudelijke taken, het vervolmaken van zijn taalkennis en het verruimen van zijn algemene ontwikkeling.

In 2011 was er een zeer lichte daling van het aantal: van 333 naar 316. De top-5 blijft dezelfde: nog steeds blijven de Filipijnse jongeren het populairst (83). Dan volgen de Zuid-Afrikaanse (33), Oekraïense (29), Chinese (19), Peruaanse (18) en Russische (15) jongeren.

Het is duidelijk dat het au pair statuut nog steeds in de lift zit. Ten opzichte van 2001 is het aantal au pairs meer dan verzesvoudigd (van 51 in 2001 naar 316 in 2011). Nochtans houdt de dienst Arbeidsmigratie al jaren een pleidooi voor de afschaffing van dit systeem. Het belangrijkste aspect zou de culturele vorming en de taalverrijking moeten zijn. De toegenomen commercialisering via internet en au pair bureaus allerhande wijst er echter op dat voor beide partijen “de lichte huishoudelijke taken” en “het maandelijks zakgeld” vaak de enige redenen zijn waarom voor dit statuut gekozen wordt. Misbruiken van het statuut zijn legio. Omdat de tewerkstelling van de au pairs zich bijna uitsluitend afspeelt in de privé-woning van het gastgezin, is controle door inspectiediensten moeilijk.

Derdelanders

Onderdanen van een staat die geen deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte (zogeheten ‘derdelanders’) die de verblijfsstatus van ‘langdurig ingezetene onderdaan’ in een andere lidstaat van de Europese Unie verkregen hebben, krijgen beperkte toegang tot de Belgische arbeidsmarkt. In eerste instantie worden ze enkel toegelaten voor een tewerkstelling in een knelpuntberoep. Na een eerste tewerkstelling gedurende 12 maanden in een knelpuntberoep zullen zij ook in aanmerking kunnen komen voor een tewerkstelling in een niet-knelpuntberoep. Deze regeling geldt zolang de overgangsmaatregelen ten aanzien van onderdanen uit de nieuwe EU-lidstaten (Bulgarije en Roemenië) van toepassing blijven – heden dus tot 31 december 2013.

Ondanks de vele belangstellenden werden er in de eerste drie jaren dus slechts 136 (2009), 243 (2010) en 368 (2011) arbeidskaarten-B uitgereikt, aangezien vele aanvragen negatief werden beoordeeld. Dit kwam enerzijds wegens het feit dat al te vaak een tewerkstelling buiten de knelpuntberoepen voorgedragen werd en anderzijds dat het vereiste verblijfsstatuut van langdurig ingezetene vaak niet te bewijzen was door de betrokkene.

Deze categorie zit duidelijk in de lift, maar in absolute cijfers betekent het niet de grote groep: 368 op 34.599 arbeidskaarten betekent iets meer dan één percent.

Ook het afgelopen jaar betreft het voornamelijk Marokkanen die het statuut van langdurig ingezetene in Spanje bekomen hebben: van de 368 arbeidskaarten-B werden er 190 voor Marokkanen uitgereikt.

Regularisatie 'duurzame lokale verankering'

De wet van 15 december 1980 houdende de binnenkomst, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen op en van het grondgebied, wijst in artikel 9bis op de discretionaire bevoegdheid van de Minister van Binnenlandse Zaken om vreemdelingen die onregelmatig in België verblijven toch een verblijf toe te kennen op basis van humanitaire redenen. Het komt de minister en zijn administratie toe deze "humanitaire redenen" in te vullen.

Met de instructie van 19 juli 2009 die door de federale regering werd opgesteld, werd dit begrip expliciet ingevuld met het oog op een regularisatiecampagne die ondermeer tijdens de periode van 15 september 2009 tot en met 15 december 2009 de kans bood aan illegalen om hun verblijf te legaliseren op basis van duurzame lokale verankering. Deze instructie werd midden december 2009 vernietigd door de Raad van State. Toch werd de inhoudelijke toepassing in het kader van artikel 9bis (discretionaire bevoegdheid van de Minister van Binnenlandse zaken) van de verblijfswetgeving gehandhaafd, in samenspraak met de bepalingen in het KB van 7 oktober 2009.

Om in aanmerking te worden genomen, dient de aanvraag tot arbeidsvergunning door de werkgever te worden ingediend binnen de drie maanden na datum van verzending van het aangetekend schrijven door de Dienst Vreemdelingenzaken. Vreemdelingen die in dit kader in het bezit komen van een arbeidskaart, worden gedurende drie jaar lang opgevolgd om na te gaan of men nog steeds aan de voorwaarden van het toegekende statuut van voorlopig geregulariseerde beantwoordt.

De vreemdelingen die op basis van werk een gemachtigd en geregulariseerd tijdelijk verblijf van 1 jaar bekomen, kunnen bijgevolg pas na 2 verlengingen van 1 jaar, een onbeperkt verblijfsrecht verkrijgen. Concreet zullen diegenen die in 2010 een gemachtigd en geregulariseerd tijdelijk verblijf bekwamen, in 2013 definitief geregulariseerd zijn.

In 2011 werden er 1.506 aanvragen voor arbeidskaarten-B voor regularisatie 'duurzame lokale verankering' ingediend. Van deze 1.506 aanvragen (voor 1.351 individuele werknemers), waren er 1.166 eerste aanvragen en 340 hernieuwingen.

Meer dan de helft (56%) werd ingediend in provincie Antwerpen (837 aanvragen) – de overige 34% is verdeeld over de andere provincies: Oost-Vlaanderen 247 (16%), Vlaams-Brabant 186 (12%), West-Vlaanderen 126 (8%) en Limburg 110 (7%).

Van alle 1.506 aanvragen werden reeds 1.233 volledig afgehandeld in 2011: daarvan zijn er 638 goedkeuringen en 502 weigeringen.

3.4 Arbeidskaart C

De arbeidskaart C wordt toegekend aan personen die om een andere reden dan werk een verblijfsvergunning in België bekwamen: studieredenen, kandidaat-vluchtelingen, gezinshereniging, samenwonenden op grond van een duurzame relatie, humanitaire redenen... Op 29/3/2011 verscheen in het Staatsblad het KB van 13 maart 2011 tot wijziging van artikel 1, 2 en 17 van het KB van 9/6/99. Dit KB heeft onder meer tot doel de bepalingen van arbeidskaart C in overeenstemming te brengen met de inmiddels gewijzigde verblijfwetgeving.

Tijdelijk verblijf met Bewijs van Inschrijving in het Vreemdelingenregister

Personen in het statuut "tijdelijk verblijf met Bewijs van Inschrijving in het Vreemdelingenregister" zijn ondermeer personen die op basis van een aanvraag tot regularisatie een tijdelijk verblijfsrecht bekwamen en waarbij een verlenging van de verblijfsvergunning afhankelijk gemaakt werd van het hebben van werk. Het aantal goedkeuringen is de laatste jaren enorm gestegen (2.430 in 2006, 4.331 in 2007, 5.233 in 2008 en 5.442 in 2009), wat wijst op een verhoging van het aantal regularisaties op die basis. Deze groei is echter weer volledig in elkaar gestuikt in 2010: toen werden er slechts 2.858 arbeidskaarten toegekend in deze categorie. Deze daling zette zich verder in 2011 tot 1.915 arbeidskaarten. Deze enorme daling valt te verklaren door het hoge aantal geregulariseerden die, in plaats van een Bewijs van Inschrijving in het Vreemdelingenregister met tijdelijke duur, een BIVR met onbeperkte duur verkregen. Hierdoor zijn ze vrijgesteld van arbeidskaarten.

Studenten

Het aantal arbeidskaarten C voor niet-EER-studenten blijft verder licht dalen ten opzichte van de vorige jaren: van 2.115 in 2008, over 1.984 in 2009 en 1.808 in 2010, tot 1.560 in 2011.

Gezinshereniging

Het aantal gezinsherenigers blijft de bestaande groei uit de voorgaande jaren volgen: van 1.324 in 2009, over 1.567 in 2010, tot 1.793 in 2011. Deze groep bestaat voornamelijk uit partners, kinderen en ouders van erkende vluchtelingen, van personen wier verblijf werd geregulariseerd en van personen in het bezit van een vestigingsvergunning.

Kandidaat-vluchtelingen

Bij kandidaat-vluchtelingen stellen we een gestage daling vast van het aantal toegekende arbeidskaarten C tot en met 2009. Sinds 1 juni 2007 kwamen nieuwe asielaanvragers echter, mede ingevolge de nieuwe asielwetgeving, niet meer in aanmerking voor het bekomen van een arbeidskaart C.

Pas op 12 januari 2010, met het verschijnen van het aanvullend KB 22/12/2009, werden de voorwaarden voor het toekennen aan kandidaat-vluchtelingen uitgebreid. De bestaande regeling voor asielaanvragen ingediend vóór 1 juni 2007 blijft behouden.

Met ingang van 12 januari 2010 kan nu ook een arbeidskaart C worden toegekend aan buitenlandse onderdanen die ná 31 mei 2007 een asielaanvraag hebben ingediend en die zes maanden na hun asielaanvraag nog geen beslissing hebben gekregen van de Commissaris-generaal voor de Vluchtelingen en Staatlozen totdat een beslissing wordt betekend door deze laatste, of, in geval van beroep, totdat een beslissing wordt betekend door de Raad voor Vreemdelingenbetwisting.

Personen die binnen de zes maanden na indiening van hun asielaanvraag nog geen beslissing hebben gekregen van het CGVS komen in aanmerking voor een arbeidskaart C tot het CGVS een beslissing betekent.

Personen die na zes maanden een negatieve beslissing van het CGVS krijgen betekend en hiertegen in beroep gaan, blijven verder in aanmerking komen voor een arbeidskaart C tot een beslissing wordt betekend door de Raad voor Vreemdelingenbetwisting.

Door deze nieuwe kans tot arbeidskaart groeide het aantal explosief in 2010 – met bijna vijf keer meer arbeidskaarten voor kandidaat-vluchtelingen dan voordien: van 855 (2009) naar 4.100 (2010). Hun aantal bleef in 2011 verder stijgen tot een totaal van 5.110 (+25%).

Samenwonenden

Voor samenwonenden op basis van een duurzame relatie was een constante stijging waar te nemen (van 841 arbeidskaarten in 2006 naar 1.045 arbeidskaarten C in 2007, tot 1.354 arbeidskaarten in 2008).

Door de bevoegde federale minister van werk werd op 17 november 2008 een Omzendbrief ondertekend, met betrekking tot de inhoud en betekenis die aan het begrip “echtgenoot” moet worden gegeven in de tewerkstellingsreglementering voor buitenlandse werknemers, teneinde samenwonenden gelijk te stellen met de “echtgenoot”.

Vermits heel wat samenwonenden die voorheen een arbeidskaart C bekwamen, nu binnen deze context vrijgesteld zijn van arbeidskaarten, ziet men een gigantische terugval van dit aantal arbeidskaarten: komende van 1.354 kaarten in 2008, over 137 in 2009 en 69 in 2010 tot een schamele 12 in 2011.

Tevens werd deze categorie als dusdanig niet meer weerhouden in het gewijzigde KB van 13 maart 2011. De samenwonenden van voorheen zijn dan ook herschikt in andere categorieën, met name de vrijstellingen, humanitaire regularisatie (art.17,5°), gezinshereniging in aanvraag (art.17,6°) en erkende gezinshereniging (art.17,7°).

3.5 Werkprocessen

Ten opzichte van vorig jaar is er opnieuw een stijging (+15%) van het aantal arbeidskaarten (van 29.909 naar 34.599). De stijging zat voornamelijk in het verhoogde aantal arbeidskaarten B voor de nieuwe EU-lidstaten. Een verhoogd aantal aanvragen en toekenningen, liet zich merken in een verhoogd aantal administratieve dossiers.

Tijdens de tweede helft van het jaar 2009 werd de nieuwe regularisatieronde voor sans-papiers in regelgeving en richtlijnen gegoten door de politieke verantwoordelijken. Illegalen konden tussen 15 september en 15 december 2009 een aanvraag tot regularisatie op basis van duurzame lokale verankering indienen. Eén specifieke categorie dient haar regularisatie op basis van tewerkstelling met een arbeidskaart-B tot stand te brengen.

Het administratieve onderzoek naar de 'fiabiliteit' van de werkgevers gebeurt volgens een afgesproken stramien dat opmerkelijk meer tijd in beslag neemt dan de andere aanvragen voor arbeidskaarten B, door het minutieus controleren van verschillende gegevens die via digitale databanken opgevraagd worden en waarbij boekhoudkundige controles moeten gebeuren. De inzet, tijd en concentratie bij dergelijke administratieve controles is veel hoger dan bij andere aanvragen tot arbeidskaarten. In 2011 betekende dit 1.506 aanvragen die één voor één een grondig en tijdrovend onderzoek moesten doorlopen.

In 2011 werden in de vijf klantenkantoren (één per provincie) in totaal 25.765 bezoeken geregistreerd – hiervan gebeurde meer dan de helft in Antwerpen (13.499). Een vijfde was voor rekening van Oost-Vlaanderen (5.209), terwijl de rest verdeeld lag over de andere provincies: Limburg (2.268), Vlaams-Brabant (3.081) en West-Vlaanderen (1.708).

De bezoeken worden geregistreerd in een vijftal categorieën, naargelang de ingediende aanvraag of de bevraagde informatie betreffende de arbeidskaart: arbeidskaart A, B en C, met daarnaast apart vermeld de bezoeken betreffende de regularisatie 'duurzame lokale verankering'. Bezoeken waarbij informatie gegeven werd aan de cliënt die niet expliciet aan één arbeidskaart (of de regularisatie) toe te wijzen valt, werd geregistreerd als overige info. Dit betreft informatie die vaak de materie van de arbeidskaarten of de verantwoordelijkheden van de dienst Arbeidsmigratie en Uitzendkantoren overstijgt.

In 2011 was net niet de helft van de bezoeken gewijd aan aanvragen en infoverstrekking betreffende de arbeidskaart C (11.110). Eén vierde van de bezoeken betrof aanvragen en infoverstrekking betreffende de arbeidskaart B (6.456). Bij bijna één vijfde van de bezoeken wordt informatie verstrekt over (of doorverwezen naar) andere bevoegdheden, instanties of organisaties (4.621).

Het zeer hoge aantal bezoeken in Antwerpen (13.499 op een totaal van 25.765) valt enigszins te relativeren:

- De stad Antwerpen huisvest als metropool de meeste vreemdelingen in Vlaanderen: het is dan ook logisch dat de vreemdelingen op de plaats waar ze verblijven het klantenkantoor bezoeken;
- De stad Antwerpen huisvest als metropool een zeer groot aantal werkgevers: het is dan ook logisch dat zij op de plaats van tewerkstelling het klantenkantoor bezoeken om informatie te krijgen en/of aanvragen in te dienen.
- van alle bezoeken is meer dan de helft voor arbeidskaarten C (6.170 op een totaal van 13.499 bezoeken)

Het relatief lage aantal bezoeken in de centrale dienst van Vlaams-Brabant (3.081 op een totaal van 25.765) valt ook te relativeren: de meeste potentiële klanten – werkgevers en werknemers – zijn veelal gevestigd en/of tewerkgesteld in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

4. Private Arbeidsbemiddeling

De Vlaamse regelgeving inzake private arbeidsbemiddeling werd volledig gewijzigd. Het nieuwe decreet en bijhorende besluit, beiden van 20/12/2010, zijn van kracht sinds 1 januari 2011. Ze vormen de omzetting en de uitvoering van het IAO-verdrag nr. 181 van 19 juni 1997 betreffende de particuliere bureaus voor private arbeidsbemiddeling (door België geratificeerd op 8 juni 2004 en door het Vlaamse parlement goedgekeurd op 17 juli 2000).

Met het nieuwe decreet kunnen private arbeidsbemiddelaars zoals selectiebureaus, wervingbureaus, artiestenbureaus, outplacementbureaus, executive searchers, headhunters en sportmakelaar hun diensten op de Vlaamse arbeidsmarkt voortaan aanbieden zonder dat ze nog een erkenning moeten aanvragen. Enkel voor uitzendkantoren blijft die verplichting bestaan.

Bij de uitoefening van hun activiteiten in het Vlaamse Gewest moeten alle bureaus private arbeidsbemiddeling nog wel een aantal voorwaarden naleven. Deze verplichtingen beogen in eerste instantie een bescherming van werknemers, werkzoekenden en gebruikers, maar ze beogen evenzeer een voorkoming en bestrijding van oneerlijke concurrentie in de sector.

Eind 2011 waren er 179 uitzendbureaus actief. 13 nieuwe bureaus vroegen een erkenning aan om activiteiten uit te oefenen in uitzendsectoren en werden erkend in het Vlaamse Gewest, waarvan 10 met activiteiten in de uitzendsector algemeen en 3 met activiteiten in de bouwsector. Eén vroeg een bijkomende erkenning met activiteiten in de artistieke sector aan.

Voor één uitzendbureau werd de erkenning geweigerd. 4 uitzendbureaus hebben hun activiteiten stopgezet en werden geschrapt in de loop van 2011 en 1 erkenning werd ingetrokken

Erkenningen worden geschrapt naar aanleiding van de stopzetting van de uitzendactiviteiten, de vereffening, de verkoop van het handelsfonds, een fusie of faillissement.

De intrekking is een sanctie voor het niet respecteren van de reglementaire bepalingen inzake private arbeidsbemiddeling.

Tabel 13: Aantal bureaus private arbeidsbemiddeling volgens erkenningstatus, Vlaams Gewest op 31 december 2011

Jaar	Erkende uitzendbureaus	Nieuwe uitzendbureaus	Geschrapte uitzendbureaus	Ingetrokken uitzendbureaus
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
2010	171	18	4	0
2011	179	13	4	1

5. Aanmoedigingspremies

Werknemers die een loopbaanonderbreking of tijdskrediet opnemen kunnen onder bepaalde voorwaarden bovenop de federale uitkering een bijkomende aanmoedigingspremie ontvangen van de Vlaamse overheid.

De overbruggingspremie is afgelopen op 31/12/2010. Hierdoor is het oorspronkelijke systeem van de aanmoedigingspremie voor onderneming in moeilijkheden of in herstructurering opnieuw van kracht.

In het Vlaamse Gewest gebeurt de toekenning van de aanmoedigingspremie volgens de sector waarin de aanvrager werkt: de openbare, de privé of de social profitsector. Per sector zijn er specifieke voorwaarden, premiebedragen en termijnen vastgelegd.

Tabel 14: Aantal gunstige beslissingen aanmoedigingspremies naar jaar en sector

Type		2009	2010	2011
Aanmoedigingspremies in de Social Profit	Aantal dossiers	6.402	5.191	7.785
Aanmoedigingspremies in de Private Sector	Aantal dossiers	31.171	25.764	37.156
Aanmoedigingspremies in de Openbare Sector	Aantal dossiers	20.664	19.832	28.390
Overbruggingspremies	Aantal dossiers	14.180	4.802	
Totaal	Aantal dossiers	72.417	55.589	73.331

5.1 Globale cijfers aanmoedigingspremies

In 2011 werden 73.331 aanmoedigingspremies toegekend. Het gaat om een stijging van 32% ten opzichte van 2010.

De dienst aanmoedigingspremies is op 1 januari 2010 gestart met een nieuwe informaticatoepassing om de aanvragen op een vlottere en efficiëntere manier te kunnen verwerken. De aanpassing aan een nieuw ict-systeem dat te kampen had met kinderziekten, heeft ervoor gezorgd dat in 2010 minder aanvragen werden verwerkt. De toepassing is echter heel wat betrouwbaarder geworden en dit gecombineerd met de snellere verwerking van de online aanvragen, heeft geleid tot een veel hoger aantal verwerkte dossiers.

5.2 Aanmoedigingspremies in de openbare sector

De toekenning van de Vlaamse aanmoedigingspremies aan de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en van het Nederlandstalig onderwijs die loopbaanonderbreking opnemen, wordt geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 22 september 1998 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 30 januari 1999).

De maandelijkse brutopremie varieert naargelang het onderbrekingspercentage en de arbeidsregeling waarin de werknemer tewerkgesteld was. De aanmoedigingspremie kan gedurende maximaal 2 jaar worden toegekend. Deze maandelijkse premiebedragen kunnen worden verdubbeld voor de periode dat het personeelslid tijdens de loopbaanonderbreking een opleiding volgt.

In 2011 werden er 28.390 premies toegekend. Het aandeel 4/5de is nog steeds goed voor 37% van het totaal.

Bijna 80% van de premieontvangers zijn vrouwen. Vooral onder de leeftijd van 35 jaar maken veel meer vrouwen dan mannen gebruik van het systeem (93%). Vanaf de leeftijd van 56 jaar liggen de man-vrouw percentages dicht bij elkaar en dat is wellicht te wijten aan het feit dat vrouwen op deze leeftijd niet meer thuis blijven voor de kinderen, vaak al overgestapt zijn naar definitieve arbeidsduurvermindering en / of op (vervroegd) pensioen zijn gegaan. Nog geen 3% van de loopbaanonderbrekers volgde een erkende opleiding.

5.3 Aanmoedigingspremies in de privé-sector

De toekenning van aanmoedigingspremies aan werknemers uit de privé-sector wordt geregeld door het besluit van de Vlaamse regering van 1 maart 2002 houdende hervorming van het stelsel van de aanmoedigingspremies in de privé-sector.

Op Vlaams niveau zijn er voor de privé-sector vijf soorten aanmoedigingspremies mogelijk:

- opleidingskrediet voor de werknemer die een tijdscrediet opneemt om een opleiding te volgen
- zorgkrediet voor de werknemer die een thematisch verlof opneemt (ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand of verlof voor palliatieve zorgen)
- tijdscrediet om zorg te verlenen aan:
 - een kind ten laste dat jonger is dan 8 jaar
 - een moeder/vader ouder dan 70 jaar
 - een zwaar ziek familielid
 - een persoon die ongeneeslijk ziek is
- de aanmoedigingspremie voor werknemers van ondernemingen in moeilijkheden of in herstructurering die in het kader van een herstructureringsplan hun arbeidsduur verminderen

Volgens het besluit kunnen de werknemers aanspraak maken op de aanmoedigingspremie wanneer hun sector of onderneming hierover een akkoord of toetredingsakte sloot. Bij afwezigheid van dergelijk akkoord geldt de zogenaamde suppletieve regeling:

- de aanmoedigingspremie bij opleidingskrediet voor het volgen van tweedekansonderwijs
- de aanmoedigingspremie bij zorgkrediet voor een thematisch verlof
- de aanmoedigingspremie voor gewoon tijdskrediet voor het verstrekken van palliatieve zorgen of het verlenen van bijstand of verzorging aan een ziek familielid

In 2011 werden er 37.156 premies toegekend.

Gelijktijdig met de voorgaande jaren heeft 98% van de goedgekeurde aanmoedigingspremies in de privé-sector betrekking op een vorm van zorgkrediet.

Net als in de andere sectoren zijn het grootste deel van de aanvragers vrouwen.

In 2011 ging het om 33% mannen tegenover 67% vrouwen. Naarmate de leeftijd stijgt, wordt het aandeel mannen belangrijker. De verdeling man-vrouw is fiftyfifty in de groep van 50 tot 65 jaar.

5.4 Aanmoedigingspremies in de Vlaamse social-profitsector

In het Vlaamse Gewest werd in 2001 een apart stelsel van aanmoedigingpremies opgestart om de tewerkstelling in de social profitsector aantrekkelijker te maken. De premiebedragen zijn aanzienlijk hoger dan deze in de privé-sector. Maar tegelijk zijn de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een aanmoedigingspremie in de social profitsector strikter.

Het stelsel telt 5 krediettypes:

- het zorgkrediet voor de werknemer die een thematisch verlof opneemt (ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand of verlof voor palliatieve zorgen)
- het loopbaankrediet voor de werknemer die meer dan 5 jaar in de sector werkt en volledige loopbaanonderbreking neemt
- de landingsbanen voor 50-plussers die tot de pensioenleeftijd hun arbeidsduur verminderen
- het opleidingskrediet voor wie tijdskrediet neemt om een erkende opleiding te volgen
- steun voor wie zijn arbeidsduur moet verminderen in een onderneming in moeilijkheden of in herstructurering

In 2011 werden er 7.785 premies toegekend.

74% van de goedgekeurde aanmoedigingspremies in de social-profitsector betreft een zorgkrediet. Dit is minder in vergelijking met de privé-sector (98%) aangezien in de social profitsector ook premies voor een landingsbaan en loopbaankrediet kunnen toegekend worden.

In tegenstelling tot de private sector blijft het aandeel mannen in de social-profitsector beperkt tot 15%. Dit is vooral te verklaren door het feit dat deze sector globaal gezien minder mannen tewerkstelt.

De begunstigden tussen 26 en 35 jaar vertegenwoordigen 42% van de premieontvangers in de social-profit sector.

5.5 Online aanvragen

Sinds augustus 2010 bestaat de mogelijkheid om de meeste aanmoedigingspremies online aan te vragen. De aanvrager kan via de website aanmelden met de elektronische identiteitskaart of een federaal token en zo het aanvraagformulier invullen. Hierbij hoeven geen documenten meer opgestuurd te worden; de nodige bijlagen worden door het VSAWSE elektronisch opgehaald. Aangezien de burger een deel van de taken van de medewerkers van de dienst aanmoedigingspremies overneemt, kan een online aanvraag ook sneller worden verwerkt dan een papieren aanvraag. In 2011 dienden 10% van de aanvragers hun aanvraag online in.

6. Ervaringsbewijs

Het Ervaringsbewijs richt zich tot werknemers en werkzoekenden die wel de nodige competenties hebben om een specifiek beroep in de praktijk uit te oefenen, maar dat niet met officiële documenten of diploma's kunnen aantonen. Het Ervaringsbewijs is een officieel document van de Vlaamse overheid waarmee de kandidaat kan bewijzen een bepaald beroep in de praktijk uit te kunnen oefenen.

Indien mensen slagen voor de praktijkproef/test, maakt het erkende testcentrum een positief advies over aan de Erkenninginstantie (VSAWSE), die dan het Ervaringsbewijs aflevert. Als mensen niet slagen voor een praktijkproef/test, bekijkt het testcentrum samen met hen waar de knelpunten liggen en hoe die bijgewerkt kunnen worden door bijvoorbeeld het volgen van een bijkomende opleiding.

Het aantal beroepen waarvoor men een Ervaringsbewijs kan behalen werd in de loop van 2011 stelselmatig uitgebreid naar meer dan 50 beroepen.

Tabel 15: Overzicht aantal uitgereikte Ervaringsbewijzen, Vlaams Gewest, 2006 - 2011

Jaar	Aantal uitgereikte
2006 (sept. – dec. 2006) (*)	11
2007	240
2008	480
2009	990
2010	886
2011	799

(*) Het Ervaringsbewijs werd op 12 september 2006 gelanceerd.

In 2011 werden 799 Ervaringsbewijzen uitgereikt. De laatste jaren blijft het aantal uitgereikte Ervaringsbewijzen in dezelfde grootorde zitten. Sinds de lancering van het Ervaringsbewijs op 12 september 2006 werden er in totaal al 3.406 Ervaringsbewijzen uitgereikt.

Koplopers in 2011 zijn de Ervaringsbewijzen heftruckchauffeur (17,4%), callcenteroperator (12,9%) en opleider-begeleider in bedrijven en organisaties (11%). Samen zijn deze drie beroepen in 2011 goed voor meer dan 40% van alle uitgereikte Ervaringsbewijzen.

De website www.ervaringsbewijs.be voorzag het hele jaar door ondersteunende informatie. In 2011 lokte de website 19.478 unieke bezoekers met een gemiddelde van 53 per dag. Via deze website kunnen geïnteresseerden zich ook inschrijven op de Ervaringsbewijs-nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief brengt regelmatig updates over de ontwikkelingen in verband met het Ervaringsbewijs.

Diverse campagnematerialen zoals folders, affiches, redactionele artikels en webbanners werden ter beschikking gesteld van de erkende testcentra en de (opleidings)doorverwijzers. Zowel het VSAWSE als 1700 (de Vlaamse Infolijn) beantwoordden vragen naar inlichtingen.

Voor 2012 wordt verwacht dat het aantal uit te reiken Ervaringsbewijzen minstens in dezelfde grootorde zal liggen als in 2011 (799 uitgereikte Ervaringsbewijzen).

Eind 2011 startte het departement WSE met een beleidsevaluatie rond het Ervaringsbewijs. Er wordt verwacht dat deze tegen eind 2012 afgerond zal kunnen worden.

7. Sociale Promotie

7.1 Sociale Promotie voor werknemers

Ter uitvoering van de wet van 1 juli 1963 op de sociale promotie worden aan de werknemers uit de privé-sector die cursussen volgen ter vervolmaking van hun intellectuele, morele en sociale vorming en ter verhoging van hun beroepskwalificatie vergoedingen voor sociale promotie toegekend.

Tabel 16: Overzicht Sociale Promotie voor werknemers

2008	793	140.509,65
2009	776	131.391,49
2010	853	125.673,38
2011	858	100.932,87

In de loop van 2011 werden er 858 programma's voor sociale promotie goedgekeurd. Dit is een stijging ten opzichte van 2008 en 2009, maar een status quo ten opzichte van 2010. In totaal werd voor de programma's goedgekeurd in 2011 100.932,87 euro aan vergoedingen voor sociale promotie uitgekeerd, in 2010 was dit 125.673,38 euro.

Voor 2012 verwachten we een constant beleid, d.w.z. een soortgelijke situatie als in 2011.

7.2 Sociale Promotie voor zelfstandigen en helpers uit de middenstand

Ter uitvoering van de wet van 1 juli 1963 op de sociale promotie worden aan zelfstandigen en helpers uit de middenstand die cursussen volgen ter vervolmaking van hun intellectuele, morele en sociale vorming en ter verhoging van hun beroepskwalificatie vergoedingen voor sociale promotie toegekend.

Het aantal aanvragen voor deze vergoedingen verloopt reeds gedurende een aantal jaren in dalende lijn. Voor wat de dagcursussen betreft (de cursussen ter vervolmaking van de intellectuele, morele en sociale vorming) zijn er gedurende de laatste jaren geen aanvragen meer ingediend. Ook de aanvragen voor de vergoedingen voor het volgen van opleidingen ter verhoging van de beroepskwalificatie blijven zeer beperkt, maar zijn onderhevig aan schommelingen.

Voor 2012 verwachten we een constant beleid, d.w.z. een soortgelijke situatie als in 2011.

Lijst van gebruikte afkortingen

BBB: Beter Bestuurlijk Beleid, Vlaamse overheidshervorming
BKO: Buitenschoolse Kinderopvang
BW: Beschutte Werkplaats
CAF: Common Assessment Framework
DAC: Derde Arbeidscircuit
DWSE: Departement Werk en Sociale Economie
EER: Europese Economische ruimte
EFQM: European Foundation for Quality Management
ESF: Europees Sociaal Fonds
Gesco's: gesubsidieerde contractuelen
IAVA: Interne audit agentschap Vlaamse overheid
IOP: Individueel ontwikkelingsplan
IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap
KSZ: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LDE: Lokale diensteneconomie
MINA: Milieu- en Natuurraad Vlaanderen
MOD: Management Ondersteunende Diensten
MOVI: Netwerk voor Managementvaardigheden in de Openbare Vlaamse Instellingen
MVO: maatschappelijk verantwoord ondernemen
OSE: oproepen Sociale Economie
RESOC: Regionaal Sociaaleconomisch Overlegcomité
SERV: Sociaal Economische Raad voor Vlaanderen
SIP: Strategisch IntegratieProgramma
VA: Veralgemeend stelsel (van gesubsidieerde contractuelen)
VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOnet: Vlaams overheidsnetwerk
VSAWSE: Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
VTE: Voltijdse equivalenten of voltijdse eenheden
VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
Wep-plus: werkervaringsprogramma
WSIO: meerjaren informaticaplan
WSE: Werk en Sociale Economie
ZEG: zelfevaluatie groep

Figuur 1: Organogram Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Tabel 1: Budget VSAWSE 2011

Tabel 2: Uitgaven Tewerkstellingsprogramma's Werk en Sociale Economie VSAWSE 2011

Tabel 3: Beschutte werkplaatsen, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Tabel 4: Sociale Werkplaatsen, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Tabel 5: Arbeidszorg, ingevulde gesubsidieerde VTE (enkel omkadering) en uitgaven per 31/12

Tabel 6: Invoegbedrijven, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Tabel 7: Lokale Diensteneconomie, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Tabel 8: Klassieke gesco's, ingevulde gesubsidieerde en uitgaven per 31/12

Tabel 9: Gesco's lokale en provinciale overheden, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Tabel 10: DAC, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Tabel 11: Werkervaring, ingevulde gesubsidieerde VTE en uitgaven per 31/12

Figuur 2: Evolutie aantal aanvragen en afgeleverde arbeidsvergunningen, Vlaams Gewest, 2001-2011

Tabel 12: Evolutie behandelde arbeidskaarten en arbeidsvergunningen volgens soort, Vlaams Gewest, 2001-2011

Tabel 13: Aantal bureaus private arbeidsbemiddeling volgens erkenningstatus, Vlaams Gewest op 31 december 2011

Tabel 14: Aantal gunstige beslissingen aanmoedigingspremies naar jaar en sector

Tabel 15: Overzicht aantal uitgereikte Ervaringsbewijzen, Vlaams Gewest, 2006 – 2011

Tabel 16: Overzicht Sociale Promotie voor werknemers

Samenstelling:
Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

Verantwoordelijke uitgever:
Eric Vernailen

Depotnummer: D/2012/3241/147

Uitgave: 2012

Meer informatie:
Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
Koning Albert II laan 35 bus 21
1030 Brussel
Tel.: 02 553 06 22
Fax: 02 553 08 18
E-mail: agentschapwse@vlaanderen.be
Internet: www.werk.be