



HOOFDSTUK 1.

# Over VDAB.

**VDAB**

samen sterk voor werk



# Samenwerken is ons DNA

Het is een mooie tijd voor wie een job zoekt of voor wie zich wil heroriënteren richting een andere. Er zijn nog hardnekkige knelpunten die we onvoldoende onder controle krijgen, zoals bijvoorbeeld de té lage tewerkstelling bij personen met een migratieachtergrond en het terug aan de bak krijgen van langdurig werkzoekenden. Toch biedt onze arbeidsmarkt meer dan ooit kansen.

De werkloosheid in Vlaanderen daalt en er worden ons meer vacatures gemeld dan ooit tevoren. Wie met succes één van onze beroepsopleidingen afrondt heeft een veel betere kans om snel aan de slag te gaan dan in de voorbije jaren. Loopbaandienstverlening via de loopbaancheques draait op volle toeren en de klanten blijven zeer tevreden. Inspanningen om de kloof tussen werk en onderwijs te dichten werpen vruchten af, met meer en meer leerlingen die bewust voor arbeidsmarktgerichte STEM-opleidingen kiezen en minder 'drop-outs'. Het staat als een paal boven water dat gericht samenwerken over organisatiegrenzen, beleidsdomeinen en statuten heen de enige manier is om tot mooie resultaten te komen bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.

We blikken echter ook terug op een bewogen jaar, en niet alleen op de arbeidsmarkt. Bijna dagelijks blijkt dat we ons als kleine welvarende regio niet kunnen afschermen van wat er rondom ons gebeurt. Er waren de terreuraanslagen, waarbij sommige gewonden van metrostation Maalbeek eerste hulp kregen toegediend in ons gebouw in de Wetstraat. De 'lock-down' die als voorzorgsmaatregel werd uitgeroepen veranderde onze bruisende hoofdstad in een oorlogszone. Een vluchtelingenkamp tussen de anonieme kantoorgebouwen bracht de wereld tot aan onze voordeur, en met scherp taalgebruik probeerden sommigen onze samenleving nog verder op te delen in kampen. Wat ons scheidt wordt breed uitgesmeerd en opgeklopt.

Wij focussen in 2017 alvast op wat ons allemaal verbindt. Vraag het aan onze collega's die in de opvangcentra voor asielzoekers aan de slag zijn voor ons 'integration through work' partnerschap: net als jij willen deze nieuwkomers een mooie toekomst voor hun kinderen. Een toekomst zonder geweld en armoede, met mooie kansen en uiteraard een toffe job. We laten de oorlogstaal dus maar beter achterwege. Er woedt heus geen oorlog op onze arbeidsmarkt, zoals ik onlangs in



sommige grote kranten kon lezen. Er stellen zich wel uitdagingen, die we zullen moeten trachten op te lossen als partners. We doen dit vandaag voor de vluchtelingen, voor de vroegtijdige schoolverlaters, voor werkzoekenden in armoede, werkzoekenden met een arbeidshandicap, werknemers die op punt staan ontslagen te worden, werknemers die de touwtjes van hun loopbaan terug in handen willen nemen, enzovoorts... Wij blijven bouwen aan partnerschappen die ons samenbrengen op weg naar oplossingen. Zo investeren we dit werkjaar sterk in de samenwerking met de lokale besturen en de OCMW's om van de implementatie van het WijkWerken en de Tijdelijke Werkervaring een succes te maken.

We beperken ons hierbij niet tot Vlaanderen. We blijven interregionaal aan de kar trekken met Synerjob, het partnerschap van de verschillende Belgische bemiddelingsdiensten, maar ook Europees in het European Network of Public Employment Services (ENPES) en internationaal met de World Association of Public Employment Services (WAPES).

Onze troef in deze complexe en onzekere tijden? Samenwerking is ons DNA!

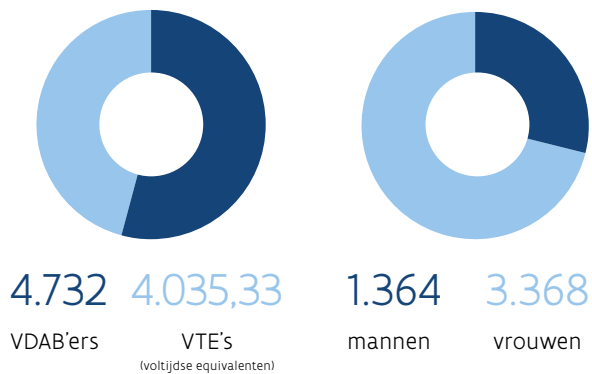
Fons Leroy  
Gedelegeerd bestuurder

Jef Roos  
Voorzitter Raad van Bestuur



# Onze medewerkers

## In cijfers



Dat VDAB een vrouwvriendelijke omgeving is, bewijzen de cijfers. Maar liefst **71,17%** van de VDAB'ers is een **vrouw**. Meer nog, **48,5%** van de **leidinggevende functies** wordt ingevuld door een vrouw. Een resultaat waar we terecht fier op zijn. Hiermee **overschrijden** we zelfs het **streefdoel** van 40% vrouwelijke leidinggevendenden van de Dienst Diversiteitsbeleid.

Zo'n **116** studenten liepen stage in 2016 bij VDAB.

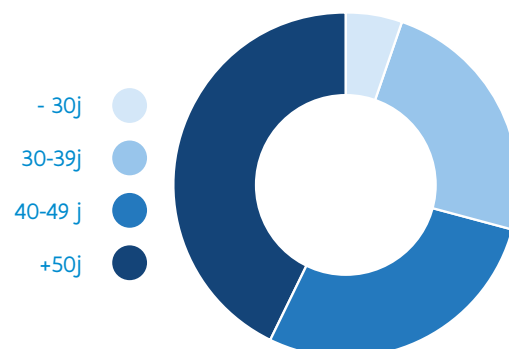
### Verdeling

2016	mannen	vrouwen	totaal
Statutair	480	1.803	2.283
Contractueel	288	1.087	1.375
Instructeurs	596	478	1.074
<b>Totaal</b>	<b>1.364</b>	<b>3.368</b>	<b>4.732</b>



### Leeftijdsstructuur

2016	- 30j	30-39j	40-49 j	+50j
Aantal	267	1.106	1.306	2.053
%	5,64%	23,37%	27,60%	43,39%





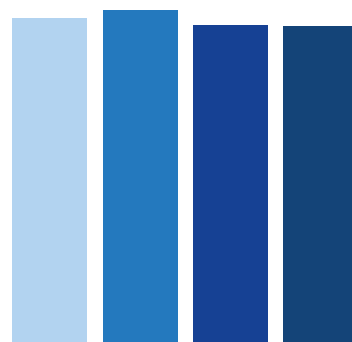
# Investeren in de opleiding van eigen personeel

## 3.506

VDAB'ers  
volgden in 2016  
een **opleiding**  
of een andere  
vorm van leren.

Dit is **iets  
meer dan 74%**  
van ons perso-  
neelsbestand.  
In totaal  
werden 14.414  
opleidingsdagen  
opgetekend.

In totaal  
werden er  
**14.335**  
opleidingsdagen  
opgetekend.



Leeftijdsstructuur	2013	2014	2015	2016
Aantal VDAB-personeels- leden dat een opleiding heeft gevolgd	3.522	3.616	3.509	3.506
Deelnamekans	75,0%	77,0%	73,44%	74,10%

Wij zijn voortdurend bezig met het opdoen van inspiratie en het leren van nieuwe vaardigheden. En dat zowel intern als daarbuiten. **We noteerden 1.685 dagen voor externe opleidingen, 153 dagen opleiding in onze competentiecentra, 1.797 dagen regionale opleidingen en 141 dagen vormingsverlof ter ondersteuning van opleidingen in het avondonderwijs.**

Met het **Online Leerplatform** kreeg leren het afgelopen jaar ook een digitale component. Het is de ideale manier om medewerkers in de dienstverlening snel en eenduidig te laten bijbenen in de laatste ontwikkelingen.

Persoonlijke coaching is nog steeds een vaste waarde. **In 2016 telden we 214 coachees en 37 actieve coaches. 5 coaches werken bovendien nauw samen met het Agentschap voor Overheidspersoneel en coachten 35 medewerkers van de Vlaamse Overheid.**



## Spoor 21

2016 was een jaar van ingrijpende veranderingen. VDAB kreeg vanuit de 6de staatshervorming nieuwe bevoegdheden en bijhorende opdrachten. Hierdoor maakten een 100-tal medewerkers de overstap van RVA naar VDAB. De aangekondigde 10.000 vluchtelingen ondersteunen bij het vinden van werk was eveneens een stevige uitdaging.

### RVA

Eind 2015 startten we met de opleidingen voor de vroegere werknemers van RVA. Alle [nieuwe personeelsleden](#) kregen het [basis opleidingspakket en verdere verdiepingmodules](#) in functie van de specifieke opdracht die zij opnamen bij VDAB. Dit was goed voor een totaal van [1.047 opleidingsdagen](#). Ongeveer 1/3de van het aantal opleidingsdagen vond plaats in 2015, de resterende 695 opleidingsdagen werden in 2016 gevolgd.

In het voorjaar (mei - juni) 2015 kreeg de nieuw op te richten controledienst al een diepgaand opleidingsprogramma op maat. De definitieve [startdatum](#) van de [controledienst](#) werd uiteindelijk [januari 2016](#). Voor alles wat kennismaterie betrof, werd beslist om een opfrissing en verfijning van de eerdere opleidingen te organiseren. Naast een kick-off kregen de deelnemers een opleiding rond het proces en richtlijnen van de controledienst, over werkloosheidsreglementering, ontvankelijkheidsbeoordeling, het registratiesysteem, de sanctiebepaling, opmaak van PV's en het voeren van verhoorgesprekken. Deze opleidingen werden eind januari voltooid.

### Vluchtelingen

Wat de vluchtelingensituatie betreft, heeft Spoor 21 zich in 2016 in eerste instantie gericht op [specifieke competentieversterking](#) voor de [35 nieuwe "bemiddelaars vluchtelingen"](#). Voor hen werden een hele reeks nieuwe vormingsactiviteiten en opleidingen ontwikkeld of sterk aangepast aan hun takenpakket. Enkele voorbeelden: "Superdiversiteit", "Wat als de klant (WG, WZ) nee zegt?", "Psychische processen bij vluchtelingen", "Armoede", "Gekleurde armoede", "Wetgeving privacy", "Tewerkstelling van vreemde arbeidskrachten", ...

Deze opleidingen werden vervolgens ook aangeboden aan alle andere medewerkers van VDAB maar met een meer expliciete klemtoon op het bemiddelen bij verschillende (kwetsbare) doelgroepen.

Spoor 21 participeerde eveneens actief aan het centrale "Programmateam vluchtelingen/ Integration through work". In de aanloop naar 2017 was Spoor 21 sterk betrokken bij het ontwikkelen van extra vormingsinitiatieven, onder meer op het vlak van sensibilisering en kennisbevordering bij werkgevers(organisaties) en VDAB medewerkers m.b.t. werkplekieren en de aanwerving van asielzoekers, subsidiair beschermden en erkende vluchtelingen.



## PWA

Ter voorbereiding van de inkanteling van de bevoegdheid en in opdracht van PWA, plande en organiseerde Spoor 21 in 2016 voor [167 PWA-beambten een opleiding rond screening](#). Doelstelling was de PWA-beambten in Mijn Loopbaan opleiden zodat ze de dossiers van de PWA-werknemers die ze in hun portefeuille hadden, kwalitatief konden aanvullen in Mijn Loopbaan. Het volgen van de opleiding door de PWA-beambten gebeurde op vrijwillige basis en duurde 1 dag.

In het najaar werden ook de startersopleidingen ingepland voor zij die vanaf 1/1/2017 een functie zouden opnemen bij de VDAB.

# Duurzaam ondernemen

Duurzaam ondernemen zit in het DNA van VDAB. Het maakt deel uit van onze strategische keuzes en dat vertaalt zich op alle niveaus van onze organisatie. In ons Beleidsplan Duurzaam Ondernemen zetten we de krijtlijnen uit voor een geïntegreerd duurzaamheidsbeleid met **5 strategische doelstellingen**:

## 1. Integratie van duurzaam ondernemen in beleidsvoering

VDAB neemt het voortouw in duurzaam ondernemen. Zo dragen we bij aan het engagement van de Vlaamse overheid om 100% duurzame overheidsopdrachten te plaatsen tegen 2020. De aankoopprocedures voor leveringen bevatten standaard duurzaamheidscriteria die tot 15% bepalend zijn bij de aankoopbeslissing. Ook binnen de regie stimuleert en steunt VDAB haar partners om duurzaam te ondernemen.

Zowel op **ecologisch, sociaal als op economisch vlak** dragen we onze verantwoordelijkheid. De afstemming en integratie met onze kernopdrachten vindt zijn weerslag in het **corporate beleidsplan 'Duurzaam Ondernemen'** dat ook provinciaal vertaald wordt. De gangmaker van dit alles is onze expertisecel Duurzaam Ondernemen. Zij neemt naar de provincies en de betrokken diensten een expert-, signaal- en trekkersrol op. De provinciale Teams Duurzaam Ondernemen zorgen voor een vertaling van het centraal beleid op regionaal niveau en brengen op hun beurt nieuwe initiatieven aan. Op die manier zorgen we ervoor dat duurzaamheid echt leeft binnen onze organisatie.

## 2. Verduurzaming van onze dienstverlening

Nieuwe technologische ontwikkelingen maken een groene, duurzame economie mogelijk. Je moet daarvoor kunnen rekenen op goed opgeleide werknemers die deze nieuwe technologieën onder de knie hebben. Daarom herbekijkt VDAB voortdurend haar **opleidingsaanbod**. We willen onze cursisten met de juiste vaardigheden klaarstomen voor de groene banen van morgen.

Een overzicht:

- Samen met de bouwsector en de sociale partners van de bouwsector maakt VDAB, in het kader van het BEN-actieplan en EU2020, werk van een gezamenlijke aanpak van opleidingen die inspelen op de verduurzaming binnen de sector. De focus ligt op energiebesparing, isoleren van de bouwschil, ventilatie, luchtdicht bouwen, renovatie, houtskeletbouw, hernieuwbare energie, groendaken en groene gevels. Zie de VDAB portaalsite voor meer info: <http://www.vdab.be/duurzaambouwen>
- Binnen de **opleiding Bouwplaatsmachinist** wordt het gebruik van CNG als brandstof voor de bouwplaatsmachines onderzocht. Deze omschakeling resulteert mogelijks in een verlaging van 27% CO2-uitstoot en 95% fijnstof.
- VDAB-locaties met de **opleiding Domotica**, passen deze aansturing ook toe in de gebouwen zelf, om zo extra energie te besparen.





- De Lean and Green award is een erkenning voor bedrijven die zich engageren om hun CO<sub>2</sub>-uitstoot van logistieke- en transportactiviteiten met minimaal 20% te verminderen binnen een termijn van 5 jaar. Deze award is een meerwaarde voor VDAB want het helpt ons onze ecologische voetafdruk te verkleinen, kan leiden tot kostenbesparende maatregelen en toont aan dat we als VDAB duurzaam handelen. Zo werd binnen de opleiding magazijnmedewerker ingezet op hoogfrequent laders voor heftruck/reachtrucks om de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen. Door deze en andere maatregelen uit te voeren, hebben we zelfs al een CO<sub>2</sub>-besparing van 28,8% gerealiseerd.
- Door onze focus op een steeds evoluerende arbeidsmarkt volgt VDAB de nieuwste technologieën zoals de groene voertuigtechnologie op de voet. VDAB versterkt maximaal de competenties voor nieuwe aandrijftechnologieën zoals hybride, elektrische en CNG-gestuurde voertuigen. Alle automotieve opleidingscentra beschikken over minstens één hybride voertuig en de eerste elektrische nieuwe wagen is een feit. Bovendien werd de samenwerkingsovereenkomst met Educam ondertekend zodat alle cursisten onderhoudsmecanici personenwagens en carrosserie vanaf 2017 een certificaat kunnen halen in hybride en elektrische voertuigen niveau 1 en 2. Door deze overeenkomst leren onze cursisten groene competenties aan én staan ze weeral sterker op de arbeidsmarkt.



- Door 3D-technologie en simulatiesoftware in te bouwen in de opleidingen CAD en Verspaning, wordt door optimale voorbereidingen onnodig materiaalverbruik tot een minimum herleid bij het vervaardigen van werkstukken. Vanaf 2017 zullen we hiervoor de workshops 3D-printing, CAD-CAM en Machining opstarten. VDAB wil zo de cursisten leren om duurzaam om te gaan met grondstoffen.
- Binnen de cluster Business support, Retail en ICT werd het proefproject Methodemix opgestart waarbij, zoveel mogelijk, digitale leermiddelen worden ingeschakeld. Eens de Methodemix meer is ingebouwd in de processen zal dit, daar waar mogelijk, de fysieke verplaatsingen van een cursist naar het opleidingscentrum verminderen. Op die momenten zal er online coaching aangeboden worden.

### 3. Interne milieuzorg bij VDAB

Het milieubeleid van VDAB bestaat uit **zes pijlers: afval, mobiliteit, energie, grondstoffen, water en milieubeheer**. VDAB is ISO 14001-gecertificeerd, dit is de motor voor dynamische milieuzorg. Ten opzichte van het referentiejaar 2004 verbruikten we in 2016 21% minder elektriciteit, 13% minder brandstof en 12% minder water. Sinds 2012 kregen 22 daken van VDAB-vestigingen in Vlaanderen samen bijna 13.000 zonnepanelen. Op tien jaar tijd daalde ons aangekocht papier met meer dan de helft (55%) en bij het project printeroptimalisatie werd ongeveer de helft van de printers afgevoerd.

#### ISO 14001 als motor voor een dynamische milieuzorg (systeem en wettelijke vereisten)

- **Hercertificatie ISO14001:** binnen de nieuwe certificatiecyclus 2015-2018 ligt de klemtoon op de nieuwe CLP-wetgeving: gevaarlijke stoffen correct en systematisch implementeren. Een volledig actieplan is uitgewerkt en ingevoerd.

#### Milieuprestaties continu verbeteren (resultaten 2015)

De belangrijkste directe milieu-impact en -kost doet zich voor in de energieresultaten. De focus blijft behouden op het geformuleerde VDAB-energiebeleidsplan zodat we op koers zitten om de 2020-doelstellingen te behalen. Energieaudits en potentieelscans kunnen hier meer inzicht verwerven om de energieprestaties nog op te drijven met passende REG-acties.

- Het streefdoel om ISO 50001 te integreren tegen 31 december 2017 zal de performantie van het energiebeheer en -monitoring aanzienlijk verhogen.



- Het **papierverbruik** is nog **gedaald**: van 53.800 naar 45.110 riemen, hetzij **55% minder** dan in 2004.
- Het aantal externe kopieclicks nam verder af: van 8.252.028 naar 5.821.979 clicks, een daling met 72% t.o.v. 2000.
- Het **aantal bulkbijetten** voor **dienstopdrachten** steeg van 33.476 **naar 36.795**, het hoogste aantal ooit.
- De verhouding tussen de verplaatsing met het openbaar vervoer en de fiets stijgt nog t.o.v. het aantal autokilometers bij opdrachten.
- In 2016 werd **23.125 km** met een **Cambiwagen** gereden.
- Het aantal km in dienstopdracht met de wagen/moto steeg weer licht in 2015.
- Het **aantal dagen thuiswerk nam** nog **toe** tot **22.488 dagen** t.o.v. 17.634 dagen in 2014.
- De occasionele woon-werk-fietsverplaatsingen daalden voor het eerst sinds 2010. Het aantal gefietste woon-werk kilometers stabiliseerde, het aantal met een dienstfiets nam toe tot 43.632 km.
- Sinds 2010 kregen al 2.205 stoelen een nieuwe bekleding i.s.m. sociale tewerkstelling.
- De gerealiseerde milieuprestaties zijn te danken aan zowel de centrale aansturing als provinciale en lokale toepassingen en de werking van de DO-teams.



#### 4. Maatschappelijk betrokken zijn met de omgeving van VDAB

Vanuit onze kernopdracht dragen we zorg voor mensen en zijn we sociaal geëngageerd. Maar als VDAB willen we ook buiten onze dagelijkse dienstverlening ons maatschappelijk engagement tonen. Daarom verlenen we [steun aan een aantal maatschappelijke projecten](#). We kiezen daarbij bewust voor projecten die [nauw aansluiten bij onze core business](#), omdat we denken dat we net daar het grootste verschil kunnen maken. Een overzicht van de projecten en acties die we in 2016 opnamen:

##### Project in de kijker 2016: Autimismus

Veel VDAB-collega's zetten zich in hun vrije tijd belangeloos in voor goede doelen. Elk jaar kiezen we één van die doelen tot 'project in de kijker' en steunen we dat project op verschillende manieren. In 2016 steunden we Autimismus ([link naar website autimismus?](#)). Het is een onafhankelijk project dat zich inzet voor normaal begaafde volwassenen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) die graag zelfstandig willen wonen. Daarmee wil het de integratie van deze mensen in de maatschappij aanmoedigen, en de maatschappij zelf sensibiliseren om mensen met ASS op te nemen. Concreet realiseert Autimismus woon- en begeleidingsproject(en) voor normaal begaafde volwassenen met autisme.

##### VDAB bouwt mee

Samen bouwen we aan de toekomst van mensen met ASS. Letterlijk en figuurlijk, want voor enkele praktische werken zetten we cursisten van onze opleidingen in. Ze leggen vloeren, plaatsen gipskartonwanden, schilderen, leggen de tuin aan, ... Zo kunnen zij extra ervaring opdoen en heeft Autimismus extra krachten waarop ze kunnen rekenen.

##### Kunst voor Autimismus

Daarnaast organiseerde VDAB samen met Autimismus vzw een kunstveiling in het VAC in Gent. Meer dan 70 kunstenaars verkochten er 92 kunstwerken. Deze actie bracht maar liefst 110.000 euro in het laatje. Van een succes gesproken!

##### Omgaan met ASS

Ook op de werkvloer kan ASS een serieuze impact hebben. Collega's en teamleiders weten niet altijd hoe met ASS om te gaan, en als bemiddelaar is het niet altijd evident om een klant met ASS goed te begeleiden. Het zijn soms 'kleine' dingen die voor iemand met ASS moeilijk zijn, zoals abstract taalgebruik, of wisselende werkuren. De werkomgeving is hierbij heel belangrijk, en hoe beter we op de hoogte zijn, hoe beter we hiermee rekening kunnen houden. Daarom leidde VDAB i.s.m. Autisme Centraal eigen personeelsleden op tot ASS-aanspreekpunt. Zij geven intern aan teams binnen VDAB inleefsessies over ASS en stellen hun expertise over ASS ter beschikking van VDAB-collega's.

### VDAB-expertise voor Belgische ontwikkelingsamenwerking

In het kader van de Belgische internationale samenwerking doen VDAB en de Belgische Technische Coöperatie (BTC) een beroep op elkaars expertise om projecten in ontwikkelingslanden te ondersteunen. In 2016 gebeurde er een intensieve expertisedeling van VDAB'ers in Oeganda, Palestina en de Democratische Republiek Congo.

---

“Voor het Belgisch ontwikkelingsagentschap is het meer dan ooit belangrijk om samenwerkingsverbanden te sluiten met Belgische en geregionaliseerde overheidsdiensten, omdat zij over bijzonder waardevolle expertise beschikken die ook internationaal erg hoog staat aangeschreven”.

---

Carl Michiels, voorzitter van het directiecomité van BTC.

Het ter beschikking stellen van expertise in het kader van de internationale solidariteit is ook voor VDAB bijzonder relevant. Het sluit aan bij onze strategische doelstelling om te investeren in interregionale, Europese en internationale netwerken. Door onze 'good practices' met de buitenwereld te delen, zijn we klaar voor de uitdagingen van de toekomst.

### Samen de digitale kloof dichten met Close the Gap

Close the Gap is een internationale non-profitorganisatie die de digitale kloof wil dichten. VDAB schenkt haar afgeschreven computers aan Close the Gap, maar daar blijft het niet bij. Wie niet kan omgaan met computers mist heel wat kansen op de arbeidsmarkt. Daarom geven



onze VDAB-trainers een computeropleiding via het lessenspakket Basis ICT aan de begeleiders van lokale projecten. Zo kunnen zij die kennis op hun beurt overbrengen op hun doelgroep.

In 2016 schonken we 1152 pc's weg aan Close The Gap. Zo krijgen onze pc's een tweede leven. Omdat ICT-materiaal een serieuze bedreiging kan vormen voor het milieu, werkt Close the Gap op zijn beurt samen met WorldLoop. Zij zorgen ervoor dat de computers zo ecologisch mogelijk worden gerecycleerd.



### Kinderen en jongeren laten proeven van de werkvloer

**Zuiddag** is een organisatie voor en door jongeren die vooral gekend is van de jaarlijkse campagne 'Work for Change' waarbij meer dan twaalfduizend Vlaamse en Brusselse scholieren tussen 15 en 20 jaar één dag niet naar school gaan, maar in de kleren van beroepskrachten kruipen. Hun verdiende loon van 50 euro staan ze af aan een jongerenproject in het Zuiden.

Fons Leroy doet al mee sinds 2012:

---

"Wij nemen graag deel aan de Zuiddag, want bij de VDAB weten we maar al te goed hoe belangrijk het is voor jongeren om de eerste verkennende stappen naar werk te zetten. Zuiddag geeft aan jongeren een uitgelezen kans om kort kennis te maken met de werkvloer. En daar steunen ze ook nog eens een goed doel mee. Twee vliegen in één klap!"

---

Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder VDAB

In zijn voetsporen treden jaarlijks meerdere VDAB'ers: bemiddelaars, instructeurs, leidinggevenden, administratief medewerkers, magazijniers en noem maar op. In 2016 werden 30 jongeren voor één dag VDAB'er. We werkten ook mee aan het lessenpakket 'Hoe solliciteren'. Daarmee leerden de jongeren vooraf op school solliciteren voor hun Zuiddagjob.



### Doedag

Op donderdag 27 oktober 2016 sloegen Het Beroepenhuis vzw en VDAB opnieuw de handen in elkaar voor een doedag in VDAB–competentiecentra in heel Vlaanderen. De instructeurs en cursisten verwelkomden zo'n 2300-tal jongeren van het zesde leerjaar verspreid over 31 verschillende VDAB-centra. De [leerlingen](#) kruipen tijdens de doedag [in de huid van een lasser, vrachtwagenchauffeur, keukenmedewerker, industrieel tekenaar en nog vele andere technische beroepen uit verschillende sectoren](#). Ze steken zelf de handen uit de mouwen en ontdekken hun talenten. Ze maken op die manier kennis met verschillende knelpuntberoepen.

We verleenden ook onze steun aan de [DUOday](#) op 24 maart 2016. DUOday wordt georganiseerd door [GTB, onze partnerorganisatie](#) die [gespecialiseerde trajectbegeleiding](#) biedt aan [personen met een arbeidshandicap](#). DUOday is een DOE-dag voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Zij vormen die dag een DUO met een werknemer binnen een bedrijf of organisatie. Zo maakt een werkzoekende kennis met een bedrijf, terwijl werknemer en werkgever kennismaken met de vaardigheden, de inzet en de mogelijkheden van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. In 2016 deden 499 Vlaamse bedrijven mee, goed voor 472 DUO's, 23 tewerkstellingen en 58 langdurige stages. VDAB ondersteunde bij de promotie van DUOday, het sensibiliseren van bedrijven en de invulling van de vacatures. Bovendien werden ook binnen VDAB 11 duo's gevormd.





## 5. Bewustmaking over duurzaam handelen

VDAB inspireert en stimuleert haar personeel en cursisten met tal van communicatie-acties. Zo legden we in 2016 de laatste hand aan onze interactieve e-module duurzaam handelen die zich richt tot personeelsleden en cursisten. Hierin geven we een overzicht van wat duurzaamheid betekent voor VDAB en geven we inspiratie om hiermee aan de slag te gaan.

We geven ook regelmatig workshops aan ons personeel om extra duiding te geven waarom duurzaam ondernemen voor VDAB zo belangrijk is. Bovendien krijgen nieuwe personeelsleden een initiatie-opleiding duurzaam ondernemen.

Onze acties hebben als doel te sensibiliseren, al doen we dit bij voorkeur op een ludieke manier die duurzaam gedrag stimuleert. Getuige daarvan onze "Gebruik je Kop"-campagne, die aanzet tot het gebruiken van koffietassen i.p.v. plastic bekertjes.

Samen met de dienst voor webdesign hebben we een externe website voor onze partners en klanten: [vdab.be/vdab/duurzaam](http://vdab.be/vdab/duurzaam). We zijn dan ook fier op onze verwezenlijkingen op vlak van duurzaam ondernemen en komen er graag mee naar buiten.

Onze portaalsite duurzaam bouwen <http://www.vdab.be/duurzaambouwen/> is dan weer een voorbeeld van hoe we ook werkgevers en andere geïnteresseerden willen stimuleren en inspireren.



# VDAB sport

## VDAB ondersteunt al 7 jaar Kom op tegen Kanker

**‘VDAB LOOPT’ ‘liep’ ook in 2016 verder. Het is de ideale manier om te tonen dat duurzaam ondernemen, maatschappelijk engagement, vrijwilligerswerk, corporate building en de promotie van een sportieve levensstijl perfect samengaan.**

VDAB nam ook deel aan de ‘Ekiden’ en aan ‘Wings for Life’. Beide loopwedstrijden waren ten voordele van ‘SOS kinderdorpen’ en ‘Onderzoek naar dwarslaesie’. Ook reed een VDAB-fietsploeg de 1.000 km van Kom Op Tegen Kanker.

In 2016 richtten we in alle provincies sportcomités op die met eigen middelen sport- en bewegingsinitiatieven

ondernamen. Er werd voornamelijk gefocust op kleinschalige wandelinitiatieven zoals lunchwandelen, wandelend vergaderen, wandelcompetitie met wandelregistratiemeter...

Waar het mogelijk was, werden VDAB'ers aangemoedigd om te gaan zwemmen tijdens de middagpauzes. In sommige grotere locaties werd beroep gedaan op onze partner Amithaba, die work-outsessies verzorgde.

Ten slotte werd op de Centrale Dienst in Brussel de vernieuwde fitnessruimte ingehuldigd met nieuwe fitnessstoestellen.

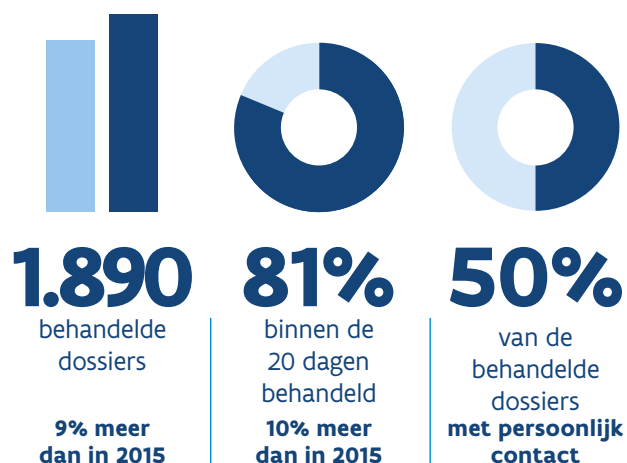






# Klachtenmanagement

## Klachten brengen mensen samen



In 2016 behandelden we 1.890 klachtendossiers, 9% meer dan in 2015. Dat komt omdat meer werkzoekenden en werkgevers onze hulp inroepen om te bemiddelen bij sollicitaties en omdat klanten ons helpen bij het optimaliseren van onze toepassingen, zoals de sollicitatiewerkmap.

VDAB legt de lat hoog. Na elke klacht sturen we altijd een **ontvangstmelding** en een **antwoordbrief**, en we promoten voor **75% van de dossiers** een **behandelingstermijn van 20 dagen** (i.p.v. 45 dagen bij decreet). Dankzij de inspanningen van onze klantendiensten haalde **81% van de dossiers** die deadline van 20 dagen. We deden daarmee beter dan in 2015 (71%).

De ontvankelijke klachten gaan vooral **over het persoonlijk actieplan naar werk (28%), de opleidingen (24%)** en de **matchbare vacature (20%)**. **68% van de klachten was**



**ongegrond maar... 84% van de (deels) gegronde klachten werd (deels), opgelost.**

Onze klachtenbehandelaars hebben bij één op de twee dossiers een persoonlijk contact met de klant. En daar blijven we aan werken **in 2017**, want bij elke **klacht of suggestie** kijken we **hoe onze relatie** met onze klant **hersteld of versterkt** kan worden.

# Raad van Bestuur

## Samenstelling

### Voorzitter

de heer Jef Roos

### Leden die werkgevers vertegenwoordigen

mevrouw Sonja Teughels (Voka)  
mevrouw Veronique Leroy (Voka)  
de heer Paul Verschueren (Federgon)  
de heer Marc Dillen (Vlaamse Confederatie van de Bouw)  
de heer Jan Delfosse (Comeos)  
de heer Jan Sap (UNIZO)  
de heer Joris Renard (UNIZO)  
de heer Dirk Malfait (Verso)  
mevrouw Sonia Tondeur (Armonea)  
mevrouw Mia De Ridder (Boerenbond)

### Leden die werknemers vertegenwoordigen

mevrouw Caroline Copers (ABVV)  
mevrouw Helga Coppens (ABVV)  
de heer Dirk Schoeters (ABVV)  
mevrouw Ann Vermorgen (ACV)  
de heer Walter Cnop (ACV)  
de heer Peter Van Der Hallen (ACV)  
de heer Hugo Engelen (ACLVB)  
de heer Werner Van Heetvelde (ABVV)  
de heer Bart Vannetelbosch (ACV)

### Regeringscommissarissen

mevrouw Marion Vrijens (Regeringsafgevaardigde voor Werk)  
de heer Kristof Boon (Regeringsafgevaardigde voor Begroting)

### Gedelegeerd bestuurder VDAB

de heer Fons Leroy



## Bezoldigingen Raad van Bestuur

### Vaste vergoeding en presentiegeld

De bestuurders van de extern verzelfstandigde agent-schappen (EVA's) van de Vlaamse overheid ontvangen elk jaar een vaste vergoeding en presentiegeld per vergadering waaraan ze deelnemen.

Voor de vaststelling van de vergoedingen worden de EVA's ingedeeld in vier categorieën. Voor VDAB gaat het om een **vaste vergoeding van 2.500 euro per jaar** en een **presentiegeld van 250 euro per vergadering**. Voor de voorzitter van de Raad van Bestuur worden deze vergoedingen verdubbeld.

Het presentiegeld per vergadering geldt voor **maximaal vijftien vergaderingen** per jaar. Als de Raad van Bestuur in één jaar meer dan vijftien vergaderingen houdt, wordt het presentiegeld vanaf de zestiende bijeenkomst gehalveerd.

### Vlaamse overheid en regeringsafgevaardigden

Het personeelslid van de Vlaamse overheid dat ambts-halve wordt aangewezen als bestuurder van een EVA, ontvangt geen vergoeding.

De vergoeding van de regeringsafgevaardigden die toezicht uitoefenen in een EVA bestaat uit een vaste vergoeding op jaarbasis en een presentiegeld per vergadering van de Raad van Bestuur, waaraan hij of zij deelneemt.

### Bestuurders in een comité

Als binnen de Raad van Bestuur een auditcomité wordt opgericht, kan de Raad van Bestuur beslissen de prestaties van de bestuurders als lid van het auditcomité te vergoeden met een presentiegeld per bijgewoonde vergadering van het auditcomité. Het bedrag mag niet hoger zijn dan het presentiegeld voor de deelname aan een vergadering van de Raad van Bestuur. De voorzitter van het auditcomité kan een dubbel presentiegeld ontvangen.

Als binnen de Raad van Bestuur een comité wordt opge-richt met een andere opdracht dan een auditcomité, krijgen de bestuurders als lid van een dergelijk comité geen extra vergoeding.

### Uitbetaling

De vaste vergoeding op jaarbasis wordt betaald in schijven, telkens na een trimester. Het presentiegeld wordt betaald binnen een termijn van dertig dagen die volgt op de verga-dering. Deze vergoedingen zijn ten laste van het extern verzelfstandigd agentschap, in dit geval VDAB.

## Charter 'Deugdelijk bestuur'

**Om de toegevoegde waarde van een Raad van Bestuur voor de overheidsaandeelhouder, het management en de overige belanghebbenden te verduidelijken, stelde VDAB in 2014 het charter 'Deugdelijk bestuur' op. De werking van de Raad en de naleving van het charter werden in 2015 geëvalueerd.**

### Evolutie van het charter

Dit charter was gebaseerd op de ontwerpcode inzake deugdelijk bestuur voor de extern verzelfstandigde agent-schappen, die het Management van Overheidsorganisaties via Verandering en Innovatie (MOVI) ontwikkelde in samenwerking met het Instituut voor Bestuurders GUBERNA. Het charter is in overeenstemming gebracht met het decreet van 22 november 2013 over deugdelijk bestuur in de Vlaamse publieke sector en het Decreet van 26 juni 2015 houdende wijziging van het kaderdecreet bestuurlijk beleid van 18 juli 2003. De recentste versie van het charter vind je op de website van VDAB.

### Werkings van de Raad

In 2016 legde VDAB opnieuw verantwoording af aan haar voogdijoverheid over de realisatie van de beleidsdoelstellingen uit de doelstellingencascade, afgeleid uit het regeerakkoord en de beleidsnota Werk, Economie, Wetenschap en Innovatie (WEWI). Dat gebeurde zoals steeds met een jaarrapport, dat in mei 2016 aan de Vlaamse Regering werd voorgelegd. De Raadszitting keurde de jaarrekeningen van 2015 definitief goed. De gebundelde verslagen van de bedrijfsrevisor over de jaarrekening, de naleving van relevante wet- en regelgeving en over de jaarlijkse ESR-rapportering volgden op 1 juli 2015.

### Samenstelling van de raad

De genderverdeling binnen de Raad voldoet nog steeds aan de voorwaarden opgelegd door het Decreet van 13 juli 2007 houdende bevordering van een meer evenwichtige participatie van vrouwen en mannen in advies- en bestuursorganen van de Vlaamse overheid.

---

Op 4 februari 2015 werd een Raadsvergadering georganiseerd met deelname van de voogdijminister, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport Philippe Muyters. Het jaarlijkse strategische reflectiemoment van de Raad van Bestuur vond plaats op 16 juni 2016 bij VDAB Antwerpen. De reflectie concentreerde zich op de nieuw uitgewerkte VLAM-visietekst en de vertaling hiervan in een bijsturing van de bedrijfsstrategie in de richting van meer innovatie en netwerkregie, garanderen van excellente dienstverlening en het erkend worden als sterk merk voor werk.

---



### Forum Arbeidsmarktdienstverlening

Via het Forum Arbeidsmarktdienstverlening krijgen de bestuurders de gelegenheid om een bezoek te brengen aan de werkvloer. Op 16 maart 2016 vond het Forum plaats bij VDAB Antwerpen Ambrassade? met als thema de jeugdwerkloosheid en creatieve en innovatieve manieren om deze aan te pakken. Zo konden de bestuurders kennis maken met de visie en werking van Ambrassade en werd ook het Labo Nieuwe Dienstverlening uitvoerig voorgesteld. Dit labo heeft binnen VDAB maar los van de dagelijkse werking de opdracht om out-of-the box oplossingen uit te denken om jongeren te betrekken bij de arbeidsmarkt, via apps, mentoring enzovoorts.

### Raadswerkgroepen

Naast het Forum Arbeidsmarktdienstverlening bleven ook de Raadswerkgroepen, zoals de Technische Werkgroep, de Werkgroep Beleid en het Stakeholdersforum, een belangrijke voorbereidende en adviserende rol spelen. De Technische Werkgroep vergaderde net als in 2015 zeer intensief in functie van de voorbereiding van de uitoefening van de nieuwe bevoegdheden vanuit de 6de staatshervorming. Verder bleef ook het Intern Auditcomité zijn controlebevoegdheid uitoefenen. De recent opgerichte Werkgroep Lokale Besturen werd in 2016 4 keer samengebracht om de afstemming met steden, gemeenten en OCMW's te bevorderen.

### Evaluatie

De werking van de Raad en de naleving van het charter 'Deugdelijk Bestuur' werden in 2015 onderworpen aan een evaluatie. Naar aanleiding daarvan besloot de Raad onder andere om een vormingstraject voor de nieuwe bestuurders op te zetten. Hiertoe werden in 2016 3 zogenaamde 'lunch&learn'sessies georganiseerd waarop alle bestuurders vrijblijvend werden uitgenodigd en was er 1 vormingsmoment specifiek voor nieuwe leden op 16 augustus 2016. In de loop van 2017 zal de werking van de Raad opnieuw aan een evaluatie onderworpen worden.

# Adressenlijst

## Centrale Diensten

Keizerslaan 11 – 1000 Brussel  
tel. 02 506 15 11  
vdab@vdab.be

## Arbeidsmarktdienstverlening

### Provincie Antwerpen

provinciaal directeur: Bjorn Cuyt  
Somersstraat 22 – 2018 Antwerpen  
tel. 03 202 19 02

### Provincie Limburg

provinciaal directeur: Jo De Cock  
Thonissenlaan 47 – 3500 Hasselt  
tel. 011 26 06 11

### Provincie Oost-Vlaanderen

provinciaal directeur: Freddy Van Malderen  
Maria Hendrikaplein 70 bus 63 – 9000 Gent  
tel. 09 248 53 00

### Provincie Vlaams-Brabant

provinciaal directeur: Johan Viaene  
Diestsepoort 6/63 – 3000 Leuven  
tel. 016 29 86 50

### Provincie West-Vlaanderen

provinciaal directeur: Robert Declercq  
Koning Albert I-laan 1.2 – 8200 Sint-Michiels  
tel. 050 44 04 53

### VDAB Brussel

provinciaal directeur: Geert Pauwels  
Sterrenkundelaan 14 – 1210 Sint-Joost-ten-Node  
tel. 02 235 18 63

**Andere diensten**

Klachtenmanagement

H. Consciencestraat 5-7 – 2800 Mechelen

tel. 015 28 15 39

**EURES-kantoren**

Somersstraat 22 – 2018 Antwerpen

tel. 03 202 18 27







HOOFDSTUK 2.

# Onze opdracht.

**VDAB**

samen sterk voor werk



## Enkele kerncijfers

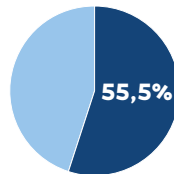
VDAB bemiddelt tussen werkzoekenden en werkgevers. Dat is een van onze basisopdrachten. We doen dit met een realistische kijk op de arbeidsmarkt van vandaag. Daarom geven we je een blik op 'de wereld van VDAB' of de arbeidsmarktgegevens waarbinnen we onze taken vervullen.

### De cijfers

# 348.064

niet-werkende werkzoekenden komen er jaarlijks bij op de arbeidsmarkt

193.330 (55,5%) tot minstens 1 vd 4 klassieke kansengroepen behoort.



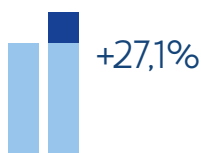
# 361.489

niet-werkende werkzoekenden vinden een job en stromen zo uit de werkloosheid

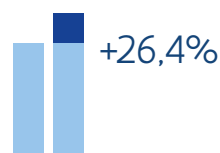
203.583 (56,3%) tot minstens 1 vd 4 klassieke kansengroepen behoort.

In 2016 bedraagt het cumulatief totaal aantal ontvangen vacatures: **1.350.155** (MasterVac en alle overgenomen databanken, dus inclusief alle uitzendvacatures). Dit is een toename met 27,1% ten opzichte van 2015. De positieve evolutie ten gevolge van de heropleving van de economie die in 2014 en 2015 reeds zichtbaar was, heeft zich ook in 2016 voortgezet. VDAB heeft het afgelopen jaar meer vacatures ontvangen dan tijdens enig welk jaar in de voorbije 15 jaar.

**1.350.155**  
vacatures  
Ontvangen

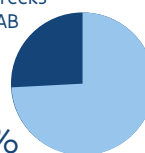


**226.671**  
vacatures  
rechtstreeks gemeld



**47.371**  
vervulde  
vacatures  
(rechtstreeks  
aan VDAB  
gemeld,  
gedeeld  
beheer)

74,1%





### Vacatures per sector

Alle sectoren kenden een stijging in het aantal vacatures in vergelijking met een jaar voordien. De qua vacatures relatief grote sector 'Informatica, media en telecom' heeft een sterke groei gekend in 2016 (+56,2%). Ook 'Transport, logistiek en post' steeg sterk (+52,6%). Daarnaast was ook het aantal vacatures vanuit de kleinere sectoren 'Energie, water en afvalverwerking' (+53,3%) en 'Ontspanning, cultuur en sport' (+57,2%) veel groter dan in 2015.

Hoewel er geen sectoren zijn die in 2016 een kleinere vraag lieten noteren dan in 2015, zijn er wel enkele sectoren die achterblijven. De handel, horeca en toerisme en de sector 'Dranken, voeding en tabak' kennen relatief weinig groei in het aantal vacatures (respectievelijk +7,5%, +6,6% en +3,1%).

Een sterke stijging in het jobaanbod en een daling in het aantal werklozen zorgt voor een sterkere spanning op de arbeidsmarkt.

In 2016 werden **226.671 vacatures** rechtstreeks aan VDAB **gemeld** in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. **Dit is 26,4% meer dan in 2015**. Eind 2015 waren er globaal voor elke openstaande vacature (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld) 8,7 niet-werkende werkzoekenden beschikbaar. In 2016 nam **deze spanningsindicator verder af tot 7,1**. De krapte op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar dus verder toegenomen.

Het vervullingspercentage of aandeel vervulde vacatures (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer) **daalde van 77,4% in 2015 naar 74,1% in 2016**. In absolute cijfers betekent dit 47.371 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 63.906 afgehandelde vacatures.

#### Informatica, media en telecom

+56,2%



#### Transport, logistiek & post

+52,6%



#### Energie, water en afvalverwerking

+53,3%



#### Ontspanning, cultuur & sport

+57,2%



# Onze beleidsdoelstellingen

In haar regeerakkoord besliste de Vlaamse Regering dat enkel de VRT en De Lijn als extern verzelfstandigde agentschappen nog met een beheersovereenkomst zouden werken. Eind 2014 werd de beheersovereenkomst met VDAB stopgezet, er volgde geen nieuwe. De (middel)lange termijn-beleidsdoelstellingen voor VDAB liggen sinds 2015 vast in een [doelstellingskader](#), gebaseerd op de [Beleidsnota Werk, Economie, Wetenschap en Innovatie](#). De verschillende departementen en agentschappen van het beleidsdomein Werk en het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie maken voortaan in Jaarlijkse Ondernemingsplannen duidelijk hoe zij zullen bijdragen aan de realisatie van deze beleidsdoelstellingen.

VDAB draagt bij aan deze [gemeenschappelijke strategische doelstellingen](#):

- SD1:** Iedereen aan het werk: we activeren elk talent met het accent op maatwerk.
- SD2:** We investeren in wendbare leerlingen/jongeren d.m.v. een performant kader leren en werken.
- SD3:** We investeren in flexibele werknemers in sterke loopbanen.
- SD4:** We investeren in ondernemerschap en wendbare ondernemingen en organisaties.
- SD5:** We investeren in de randvoorwaarden voor een meer toekomstgericht arbeidsmarkt-, en ondernemersbeleid.
- SD6:** We investeren in de Europese, internationale en inter-regionale netwerken in het kader van de realisatie van het eigen beleid.





## Arvastat 2.0

### VDAB speelt al jaren een voortrekkersrol als het gaat om het vrij beschikbaar stellen van data.

Als regisseur van de arbeidsmarkt beschikt VDAB uiteraard over een schat aan informatie. Het is dan ook een hele uitdaging om deze gigantische hoeveelheid aan cijfermateriaal op een gebruiksvriendelijke en visueel aantrekkelijke manier aan te bieden aan het grote publiek.

In 2015 werd Arvastat al helemaal herwerkt tot [dé online-wreferentie](#) als het gaat om [Vlaamse werkloosheids- en vacaturegegevens](#). De interactieve kaarten, de downloadbare grafieken en de intuïtieve interface vallen duidelijk in de smaak bij iedereen die geïnteresseerd is in de Vlaamse arbeidsmarkt: [maandelijks](#) wordt de toepassing [zo'n 10.000 keer bevroegd!](#) Uiteraard zijn we in 2016 niet op onze lauweren blijven rusten.

### Vlaanderen binnen Europa

In samenwerking met het Steunpunt Werk en het Departement Werk is de datavisualisatie "Vlaanderen binnen Europa" ontwikkeld. Hierin worden de 3 Belgische gewesten en België vergeleken met de andere Europese lidstaten aan de hand van 25 arbeidsmarktgerelateerde indicatoren en meer dan 200 verschillende invalshoeken. Al deze data worden jaarlijks geüpdate. Deze toepassing kan rekenen op heel wat interesse in binnen- en buitenland.

### Wijkgegevens in Arvastat

Tot voor kort waren de gemeenten de kleinste geografische entiteit waarvoor werkloosheidsgegevens konden geraadpleegd worden. Heel wat gemeenten toonden in het verleden al interesse in nóg gedetailleerder cijfermateriaal,



met werkloosheidscijfers tot op wijkniveau. In 2016 werden in een eerste fase werden voor 26 gemeenten dergelijke data op tot wijkniveau geïntegreerd in Arvastat. Na een mailing naar alle 308 Vlaamse gemeenten hebben echter al zo 'n 20 andere gemeenten gereageerd dat ook zij interesse hebben in dergelijke werkloosheidscijfers tot op wijkniveau. Halfjaarlijks worden de nieuwe aanvragen behandeld, zodat alle geïnteresseerde gemeenten binnen een heel korte tijdspanne over dit gedetailleerd cijfermateriaal kunnen beschikken.

Het toont aan dat VDAB constant probeert om kort op de bal te spelen als we een behoefte aan relevante arbeidsmarkt-informatie detecteren. Dit impliceert dat ook in de toekomst VDAB de nodige middelen zal blijven inzetten in het verder exploreren van haar databanken tot aantrekkelijke en gebruiksvriendelijke visualisaties.





HOOFDSTUK 3.

# Onze werking.

**VDAB**

samen sterk voor werk



# Drie pijlers

## 1) Bemiddelen

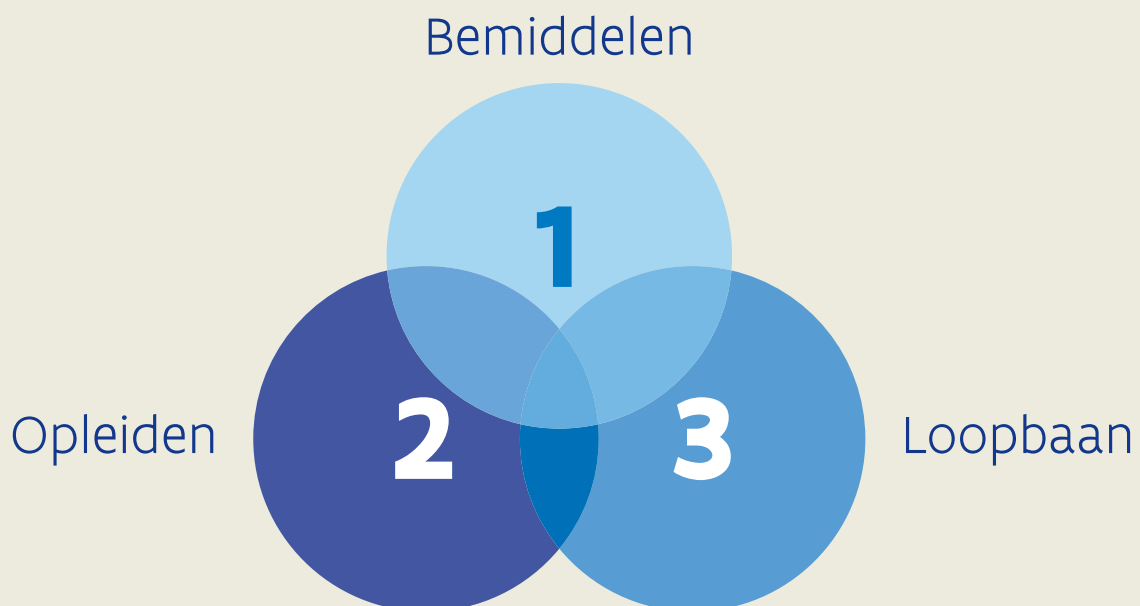
In essentie doen we aan 'matchmaking' tussen werkgevers en werkzoekenden. Vertrekkend vanuit de vraag en de behoeften van de werkgever, proberen we voor elke werkzoekende een geschikte vacature te vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. We willen alle werkzoekenden en andere niet-actieve burgers op de arbeidsmarkt maximaal op maat activeren, om hen duurzaam in te schakelen op de arbeidsmarkt.

## 2) Opleiden

Om een geslaagde match te vinden tussen 'mens' en 'werk', moeten we de talenten van onze werkzoekenden goed aanduiden en ontwikkelen. Voor het erkennen en ontwikkelen van competenties hebben we verschillende opleidings- en begeleidingsmogelijkheden.

## 3) Loopbaan

Werkende burgers vinden in ons een loopbaanpartner met een aangepaste dienstverlening. Via begeleiding, advies, informatie en opleiding stimuleren we werknemers en zetten we hen op weg om het beste te halen uit hun loopbaan.







### Tevredenheid partners

75% tevreden partners  
+8,3% t.o.v. streefdoel.

Elk jaar peilen we naar de tevredenheid van onze partners. In 2015 kregen we een score van maar liefst 71,3%, in 2016 steeg dit verder naar 75%.

### Stakeholdersforum

Sinds 2005 werd het Stakeholdersforum geïnstalleerd en is dit gelinkt aan de Raad van Bestuur. Dit forum brengt verenigingen en belangenorganisaties rond de tafel die én een belangrijke **gebruikersgroep van VDAB vertegenwoordigen** én een directe of indirecte **betrokkenheid hebben bij het arbeidsmarktgebeuren**.

Deze organisaties vertegenwoordigen **etnisch-culturele minderheden, kansarmen en personen met een handicap**. De bedoeling is om via overleg, dialoog en

ervaringsuitwisseling te streven naar betere kansen op de arbeidsmarkt voor de diverse doelgroepen. Via het Stakeholdersforum worden de ervaringen van deze belanghebbenden getoetst: zij formuleren vanuit hun achtergrond gerichte adviezen op beleidsbelissingen die henaanbelangen. Ze krijgen hierdoor een adviserende rol over onze werking. Het JOP, het rapport klachtenmanagement en de adviezen van de SERV Commissie Diversiteit m.b.t. de dienstverlening naar deze gebruikers werden besproken.

In verschillende subwerkgroepen worden thema's die deze organisaties en hun gebruikers aanbelangen diepgaander besproken (vb. de 6de staats hervorming, re-integratie, samenwerking met deze organisaties).



## Speciale projecten

**Ieder jaar lopen er bij VDAB enkele projecten die zich onderscheiden omdat ze een stap verder gaan dan onze reguliere dienstverlening en/of brandend actueel zijn.**

### Actieplan 'Integratie via werk'

Hoewel sinds mei 2015 de asielaanvragen sterk gestegen zijn, vertaalde zich dit in 2016 nog niet meteen in een sterk verhoogde instroom van erkende vluchtelingen, subsidiair beschermden en asielzoekers met arbeidskaart C bij VDAB. VDAB stak echter wel al een tandje bij en werkte aan een volledig vernieuwde aanpak voor 'anderstalige werkkzoekenden met een migratieachtergrond'. Dit vertaalde zich in het actieplan: 'Integratie via werk'.

Het plan heeft het over 'werk als hefboom tot integratie' en brengt een aantal fundamentele wijzigingen met zich mee. Zo spreken we nu over **4 soorten bemiddelingstrajecten**:

- **Snelle bemiddeling:** Nederlandse taal is geen voorwaarde voor de uit te voeren job – een contacttaal is voldoende voor de job – vaktechnische competenties zijn aanwezig. Er kan meteen bemiddeld worden.



- **Geïntegreerde trajecten:** Nederlandse taal kan, maar hoeft geen voorwaarde te zijn – er is een kleine afstand tot de arbeidsmarkt – leervaardigheden zijn voldoende om een versneld en geïntegreerd traject, waarbij inhouden van modules op elkaar afgestemd zijn, aan te kunnen.
- **Gecombineerde trajecten:** Nederlandse taal is een voorwaarde – de afstand tot de arbeidsmarkt is wat groter - leervaardigheden zijn voldoende om verschillende opleidingsmodules naast elkaar te combineren.
- **Lineaire trajecten:** Nederlandse taal is een voorwaarde – afstand tot de arbeidsmarkt is groot – leervaardigheden zijn lager en hierdoor zijn versnelde trajecten uitgesloten. Dit is een traject in zijn langste vorm.

Binnen deze 4 soorten bemiddelingstrajecten wordt nog steeds 'op maat' gewerkt. De meest drastische wijziging voor VDAB is dat er, op die manier, afgestapt wordt van een taal-instapniveau. Wat niet betekent dat VDAB de kennis van de Nederlandse taal onbelangrijk vindt. Met het oog op duurzaam werk, een goede integratie op de werkvloer en in het sociale leven blijft dit belangrijk. VDAB vindt echter dat taalverwerving in bepaalde gevallen sneller en op een andere manier kan. Niet iedereen hoeft een lang lineair traject te volgen en je hoeft ook geen Nederlands te kennen om al in begeleiding te komen.

Om dit waar te kunnen maken werd meteen werk gemaakt een versnelde screening 'afstand tot de arbeidsmarkt' en wordt er duchtig gewerkt aan technische screenings in een contacttaal en/of met tolken.

### Extra inzet

De Vlaamse regering heeft € 2,5 miljoen voorzien om de werking van VDAB te versterken. Dit vertaalde zich in **35 extra medewerkers**. Deze werden meteen mee ingezet bij screening en in allerhande specifieke projecten, zoals:

- Het partnerschapsproject '@level2work', ondersteunt door het Europees Sociaal Fonds en het Asiel-Migratie-integratie-Fonds, gericht op hoogopgeleide anderstaligen.
- Oriëntatie en bemiddelingstrajecten voor doorstroom van niet-begeleide minderjarige nieuwkomers, van onderwijs naar VDAB.
- Mentoring.
- Trajecten voor analfabete anderstaligen.

Daarnaast is VDAB ook partner in bijkomende projecten ondersteund vanuit het Europees Sociaal Fonds, zoals:

- De projecten gericht op innovatie in de steden Gent en Antwerpen.
- Het project 'Vluchtelingen en ondernemerschap'.

Verder wordt er maximaal ingezet op oriëntering en samen met de NT2-instructeurs op taal- en werkervaringstrajecten.

### Versnelde technische screening en werkplekieren

Er wordt gekozen om meer en meer in te zetten op **versnelde technische screening op of samen met de werkvloer en werkplekieren** al dan niet met **taal- en/of integrale coaching**. Dit past volledig in de trajectmodellen 'snelle bemiddeling' en 'geïntegreerde trajecten'. Bij integrale coaching faciliteren we de werkgever, bij aanvang van een

tewerkstelling. Men kan verder ook rekenen op jobcoaching en nazorg. Taalverwerving gebeurt veel sneller in een functionele omgeving. Het leent zich tot individuele opdrachten, groepswork en veel oefenen. Dit kan ook perfect in combinatie met een inburgerings- en/of taaltraject bij een onderwijsinstelling.

### Sterke partnerschappen:

De transitie waarvoor VDAB staat vormt een grote uitdaging. In 2016 werd alles op gang getrokken. In 2017 dient dit structureel uitgebouwd te worden. **Dit kan alleen lukken in hechte samenwerking met diverse partners**. Werkgevers blijven hierbij de meest cruciale partners. **Zonder bereidwillige werkgevers geen versnelde activering en geen 'Integratie via werk'!** Een samenwerkingsovereenkomst met de Vereniging voor Vlaamse steden en gemeenten wordt gefinaliseerd. Dit dient de samenwerking met OCMW's en steden en gemeenten te stroomlijnen. Begin 2017 zien we voor een gelijkaardige overeenkomst met onderwijs. Naast werk zijn huisvesting, welzijn en onderwijs ook heel belangrijk voor integratie. VDAB sluit verder ook aan bij alle lokale taskforces die betrekking hebben op werk. We hoeven niet altijd te leiden, maar stellen graag onze expertise ter beschikking.



# Op zoek naar arbeidskrachten buiten Vlaanderen

**In onze zoektocht naar de perfecte kandidaat voor iedere vacature, werkt VDAB grensoverschrijdend samen, zowel interregionaal (binnen België) als internationaal.**

## Synerjob

De nabijheid van de verschillende regio's biedt opportuniteiten. Om de interregionale samenwerking te bevorderen, is in 2007 Synerjob opgericht, de vereniging van de openbare diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding in België. Synerjob is een **samenwerkingsverband** tussen **onder meer VDAB, Le FOREM en Actiris** waarvan de leden met acties en projecten een meerwaarde proberen te creëren.



**Meer mobiliteit tussen regio's** geeft werkzoekenden de kans om over de taalgrens aan het werk te gaan en bedrijven de kans om hun openstaande vacatures in te vullen. Voor werkzoekenden verloopt de interregionale mobiliteit onder andere door de uitwisseling van vacatures en het toeleiden van Waalse en Brusselse werkzoekenden naar vacatures in Vlaanderen.

Meer en meer uit deze samenwerking zich ook in **Europese dossiers** zoals het **PES**-netwerk van de Heads of Public Employment Services in de EU, **EURES** en de **Jeugdggarantie**.

## Interregionale samenwerking

De leden van Synerjob slaan ook de handen in elkaar om, in het kader van de 6de staats hervorming, de overheveling van de bevoegdheden naar de regio's in goede banen te leiden en de nodige afspraken te maken.

Sinds juni 2006 sturen VDAB, Le FOREM en Actiris werkaanbiedingen van knelpuntberoepen, werkaanbiedingen die lang blijven openstaan, werkaanbiedingen uit een ander gewest of werkaanbiedingen die algemeen moeilijk ingevuld geraken, automatisch naar elkaar door en plaatsen ze op elkaars website. Op deze manier worden jaarlijks tienduizenden vacatures uitgewisseld. **Zo ontvingen Le FOREM en Actiris in 2016 resp. 109.851 en 85.538 Vlaamse vacatures.**

## Wallonië

Gespecialiseerde bemiddelaars van zowel VDAB als Le FOREM werken sinds mei 2008 samen langs de taalgrens. Zij staan in voor actieve bemiddeling, jobdatings en jobhunting.

## Wat betekende dat in 2016?

**Waalse werkzoekenden kregen 4.806 gevalideerde Vlaamse jobs aangeboden.** Daarnaast organiseerden VDAB en Le FOREM jobdatings waarop Vlaamse werkgevers en Waalse werkzoekenden elkaar konden leren kennen.

Door acties van de gespecialiseerde bemiddelaars gingen minstens **2.369 Walen aan de slag in Vlaanderen\***. Dankzij automatische uitwisseling van vacatures, spontane sollicitaties en gezamenlijke acties vonden **in 2016 minstens 16.669 Waalse werkzoekenden een job in Vlaanderen\*\***.

### Brussel

In 2016 werden **950 vacatures, goed voor 1.839 jobs**, doorgegeven aan Actiris. Daarvoor mobiliseerde Actiris in totaal 7.447 Brusselse werkzoekenden. Ze werden uitgenodigd, geïnformeerd, gescreend, voorbereid en begeleid.



### Internationale samenwerking

#### Europa

VDAB streeft ook buiten de grenzen van België naar partners. Zo neemt VDAB deel aan de grensoverschrijdende **EURES-partnerschappen**. Dit zijn samenwerkingsverbanden tussen de openbare arbeidsbemiddelingsdiensten, werkgeversorganisaties, vakbonden, lokale overheden, e.a. om de **grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit** te verbeteren. Via het EURES-netwerk werkt VDAB nauw samen met publieke tewerkstellingsdiensten van andere EU-lidstaten om structurele knelpuntvacatures in Vlaanderen in te vullen met kandidaten uit Europese landen



met een arbeidsmarktoverschot. Dat verloopt met bilaterale activiteiten als jobbeurzen, jobdatings en individuele bemiddeling. Concreet gaat het **om jobs voor ingenieurs, ICT'ers en verpleegkundigen die we in Vlaanderen op korte en middellange termijn niet met eigen en/of Brusselse en Waalse arbeidsreserve kunnen invullen**. Maar het betreft ook de **bemiddeling van Vlaamse (vooral jonge) werkzoekenden naar een job in het buitenland**. De VDAB heeft via deze acties sinds mei 2012 tot op heden **824\*\*\* jobs** kunnen invullen.

\*Cijfer op basis van de kruising van DIMONA-gegevens van Brusselse of Waalse werkzoekenden en de bedrijven die een vacature hebben in het kader van de interregionale mobiliteit.

\*\*Cijfer op basis van DIMONA-gegevens van Waalse werkzoekenden die aan de slag gingen in Vlaanderen bij bedrijven die enkel over vestigingen in Vlaanderen beschikken.

\*\*\* Cijfer op basis van feedback van de betrokken Vlaamse werkgevers.

### Wereldwijd

Bemiddelingsdiensten bundelen hun kennis en expertise in **WAPES (World Association of Public Employment Services)**. Ook VDAB is een actief lid. WAPES is het enige wereldwijde netwerk waar experts inzake openbare tewerkstelling onder meer goede praktijken kunnen uitwisselen. Bijna honderd openbare tewerkstellingsdiensten maken deel uit van WAPES dat zijn secretariaat in Brussel heeft gevestigd. WAPES bundelt de kennis van 1 miljoen medewerkers uit landen met een werkloosheidsgraad van 2% tot 80%. Via benchmarking binnen en tussen de werelddelen geeft WAPES waardevolle input op het vlak van tewerkstelling, migratie en opvoeding.





# VLAM

Hoe gaan we in de toekomst nog beter samenwerken? VDAB heeft een strak plan ontwikkeld, met drie centrale ambities om richting te geven aan onze visie. Met Vlam!, het vervolg van de VONK-visie, kunnen we collega's een antwoord geven op de vraag naar meer structuur, duidelijkheid en eenheid in de hoeveelheid van initiatieven binnen VDAB. Zo willen we onze medewerkers zuurstof geven om er straks met veel goesting tegenaan te gaan.

## Opzet

Via roadshows hebben we deze bedrijfsstrategie zo dicht mogelijk bij iedere collega gebracht. Deze presentatiemomenten werden zowel provinciaal als in de Centrale Dienst georganiseerd.



**MISSIE**  
 Waaron  
 bestaan we?

We helpen onze klanten om zelf hun loopbaan te ontwikkelen en maximaal hun talenten en competenties te ontplooiën.

**VISIE**  
 Wat willen  
 we zijn?

We verkiezen loopbaanzekerheid boven werkzekerheid, zodat mensen langer en met veel goesting gaan werken. En dat doen we samen met onze partners.

**WAARDEN**  
 Waar geloven  
 we in?

We blijven FIER op onze waarden: Durf, inspireren, eerlijk en respect

**BEDRIJFSSTRATEGIE**  
 Wat doen we?  
 Hoe pakken we het aan?

We hebben 3 ambities: Samen sterk voor werk. Altijd open voor werk. Topteams voor werk.

### Ambitie 1: Samen sterk voor werk

Zo bouwen we al jaren mee aan een moderne arbeidsmarkt. Samen, dat zijn onze collega's die zich met hart en ziel inzetten voor onze klanten. Samen, dat zijn ook de honderden partners waarmee we dagelijks de krachten bundelen. En deze samenwerking willen we nog sterker uitbreiden in de toekomst. Zo kunnen we een antwoord bieden aan de eisen van een snel veranderende wereld rondom ons.

#### VDAB is een arbeidsmarktregisseur

Vroeger namen we onze dienstverlening (bijna) volledig in eigen handen. Nu besteden we heel wat diensten uit aan gespecialiseerde partners, de zogenaamde tenders, of werken er nauw mee samen. In de toekomst gaan we nog meer op zoek naar partners die het beter kunnen dan wij. We bieden onze klanten de garantie op een goede dienstverlening in elke fase van hun loopbaan. We bouwen onze netwerking nog sterker uit. Maar we bewaken en garanderen wel de kwaliteit van het aanbod als arbeidsmarktregisseur.

#### Samen in de Werkwinkel

Onze collega's van de Werkwinkels werken al geruime tijd samen met partners om de werkzoekenden de best passende begeleiding aan te bieden. Zo krijgen de bemiddelaars meer ruimte om de 'kwetsbare' en vergeten groepen extra te ondersteunen.

#### Samen met werkpleklers

Iedereen kent ondertussen de succesverhalen van werkpleklers als opstap naar werk. En daar willen we in de

toekomst nog meer in investeren. We gaan voluit voor 'werkpleklers first'. We gaan maximaal op zoek naar werkgevers die onmiddellijk een stage kunnen aanbieden tijdens de opleiding en stappen meer en meer af van het gewone klassikale leren. Onze bemiddelaars en instructeurs werken nauw samen met bedrijven uit verschillende sectoren, want zij weten welke competenties belangrijk zijn voor nieuwe werknemers.

#### Zien wat anderen beter voor ons kunnen doen, is onze ambitie!

- We onderzoeken eerst welke partners ons kunnen helpen bij het aanbieden en vernieuwen van onze dienstverlening.
- Zelf aanbieden, uitbesteden of samen? Afhankelijk van de beste oplossing voor onze klanten.
- We gaan voluit voor 'werkpleklers first'.
- We stimuleren onze klanten en partners om in te zetten op competenties voor een goede match tussen werkgever en werkzoekende. Daarom staan we samen sterk voor werk.





## Ambitie 2: Altijd open voor werk

### We zijn altijd bereikbaar. Hoe, waar en wanneer je maar wil

We gebruiken nu al de allernieuwste digitale technologieën om onze doelen te bereiken: apps, webtoepassingen, methodenmix in onze opleidingen, enz. We zijn zelfs door onze digitale transformatie uitgegroeid tot een pionier in vergelijking met andere openbare arbeidsmarktorganisaties. En daar zijn we best FIER op.

### Technologie met een persoonlijke toets

We willen onze klantervaring in de toekomst nog meer verbeteren. En de technologie zal ons daarbij helpen. Voor onze organisatie betekent dit een verschuiving van digitale ondersteuning naar digital first. Alles wat we online kunnen aanbieden op een laagdrempelige manier bieden we online aan. Zo hebben we meer tijd om onze moeilijker bemiddelbare klanten te begeleiden. Met digital first verhogen we ook onze efficiëntie: onze dienstverlening kan evolueren naar een meer self service omgeving. Nieuwe tools maken nieuwe toepassingen mogelijk, op maat van onze klanten. De extra uitdaging is om er een persoonlijke toets aan te geven. Vriendelijke collega's, vlot geschreven communicatie en af en toe een actiedag zoals onze IBO-dag. Want 80%-90% van ons online succes hangt af van ons offline gedrag. Ons menselijk contact maakt het verschil, zodat we ook digitale services met een hart kunnen aanbieden.

### VDAB is de referentie in elke fase van je loopbaan

We willen de zelfredzaamheid van onze klanten stimuleren doorheen hun hele loopbaan. We bieden hen een online dienstverlening aan die laagdrempelig is, zodat ze ZELF waar en wanneer ze willen hun competenties kunnen

versterken. Op ieder moment en in elke fase van hun leven: schoolverlater, werkzoekend, cursist, werknemer, werkgever of ondernemer.

### Digitaal met een hart. Ook dat is onze ambitie. We willen duurzame loopbanen voor onze klanten

- We helpen onze klanten op maat op elk moment van hun loopbaan.
- We willen dat onze klanten en partners zelf het initiatief nemen.

### Onze dienstverlening is 'digital first' en laagdrempelig

- Alles wat online kan gebeuren, doen we online.
- De theorie in onze opleiding doen we via webleren.
- We nodigen onze klanten uit voor een persoonlijk gesprek als ze daar behoefte aan hebben.

### Ambitie 3: Top teams voor top werk

Hoe worden onze teams sterker? Hoe worden we topteams voor werk? Hoe bereiden we ons voor op de toekomst? Over welke competenties moeten wijzelf beschikken om te kunnen inspelen op de sterk wijzigende arbeidsmarkt? En wat is onze toegevoegde waarde?

#### We verplaatsen ons naar het probleem en pakken iedere uitdaging aan

We zijn er voor al onze klanten. We willen hen maximaal helpen op een maatschappelijk verantwoorde manier. Om 'samen sterk voor werk' en 'altijd open voor werk' te zijn moeten we met z'n allen er nog meer staan in de toekomst. We gaan de uitdaging aan door nog meer wendbaar, dynamisch, creatief en deskundig om te gaan met onze klanten én partners. Samen met onze teams testen we nieuwe toepassingen uit. Maar we krijgen ook de ruimte om te falen en te leren uit deze ervaring. En daarom hebben we topteams nodig.

- **Ben jij al wendbaar?**  
Ben jij en je team in staat behoeften snel te detecteren en er soepel op in te spelen? Herken je vlug mogelijke opportuniteiten? Vb. onze online inschrijving, de sectorale teams die zo onze klanten beter kunnen bedienen.
- **Neem jij initiatief?**  
Voelen we ons echt verantwoordelijk om oplossingen aan te bieden? Organiseren we ons zo efficiënt mogelijk als organisatie om onze ambities waar te maken?
- **Hoe groot is onze toegevoegde waarde?**  
Kunnen we de wijzigende verwachtingen van onze klanten inlossen in de steeds veranderende arbeidsmarkt?

**Klanten maximaal helpen op een maatschappelijk verantwoorde manier. Dat is onze passie en ook onze ambitie.**

- We willen een zelfsturende organisatiecultuur en een vlakke organisatiestructuur.
- We zijn de meest duurzame overheidsonderneming binnen de Vlaamse overheid.
- Onze collega's zijn deskundig, wendbaar en dynamisch.
- We gaan voor een werking die eenvoudig uitademt en helpen onze klanten op een kwaliteitsvolle manier

**Daar doen we het voor.**



# Cijfers beurzen en events

Voor het succes van onze werking is het van belang de afstand met onze klanten zo kort mogelijk te houden. Daarom organiseert VDAB zelf een aantal events, en zijn we aanwezig op andere manifestaties en beurzen.

## events georganiseerd

op informatie- doorstroming:	op jobmatching:	in samenwerking met VDAB:	deelnemen aan events om naam- bekendheid te verwerven:
392	367	87	95

## 941

### evenementen in Vlaanderen

werkgevers &  
werkzoekenden

werkgevers &  
partners

## DOELPUBLIEK

**3.024**  
partners

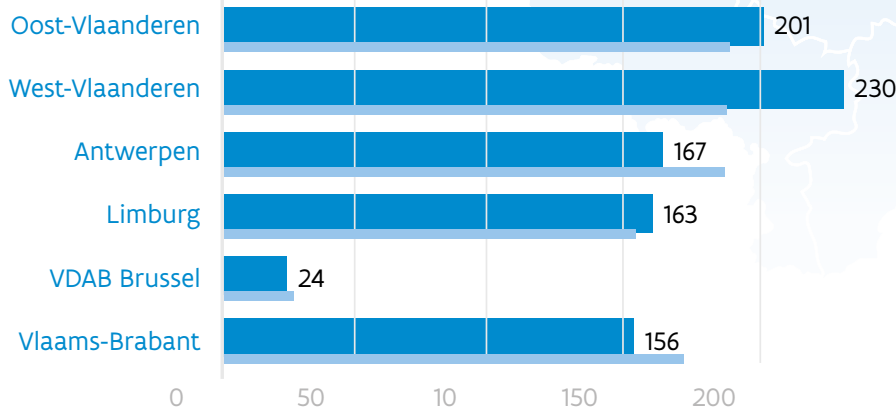
**11.501**  
werkgevers

**92.321**  
werkzoekenden

Aantal evenementen  
per provincie

2016

2015







HOOFDSTUK 4.

# Onze dienstverlening.

**VDAB**

samen sterk voor werk



# Werkzoekenden

## Onze aanpak

**Voor elke werkzoekende een geschikte vacature vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. Dat is de essentie van onze aanpak.**

### Vraaggericht

Onze dienstverlening vertrekt vanuit de vraag en de behoeften van de werkgevers. Daarom betrekken we hen meer in o.a. jobhunting en sollicitatie-feedback bij sollicitatie-opdrachten. We houden rekening met de competenties van onze werkzoekenden. Zo kunnen we elke bemiddelbare werkzoekende doeltreffend naar vacatures leiden.

### Gesegmenteerd

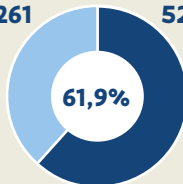
Dé werkzoekende bestaat niet, want de behoeften van jongeren onder de 25, tussen 25 en 55+ of van zij die meer dan één jaar werkzoekend zijn, verschillen. Die segmentering vraagt om een aanpak op maat. Ook voor onze beroepsopleidingen en kansengroepen.

## De cijfers

### NWWZ jonger dan 25 jaar

aantal ingestroomd  
**85.261**

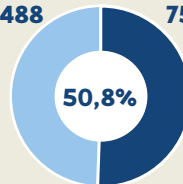
aantal uitgestroomd naar werk  
**52.740**



### NWWZ van 25 tot 54 jaar

aantal ingestroomd  
**148.488**

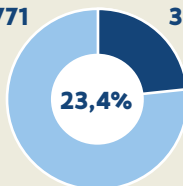
aantal uitgestroomd naar werk  
**75.472**



### NWWZ ouder dan 55 jaar

aantal ingestroomd  
**14.771**

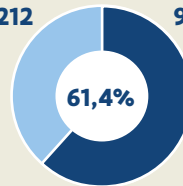
aantal uitgestroomd naar werk  
**3.457**



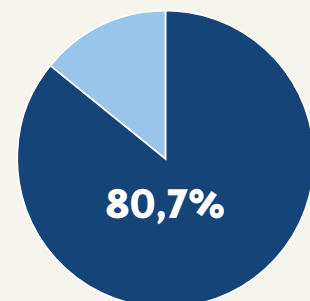
### 3 maanden na competentieversterkende acties

aantal ingestroomd  
**16.212**

aantal uitgestroomd naar werk  
**9.947**



## tevredenheid



hiermee overschrijden we ruim de doelstelling van **75%**



# Concrete cijfers



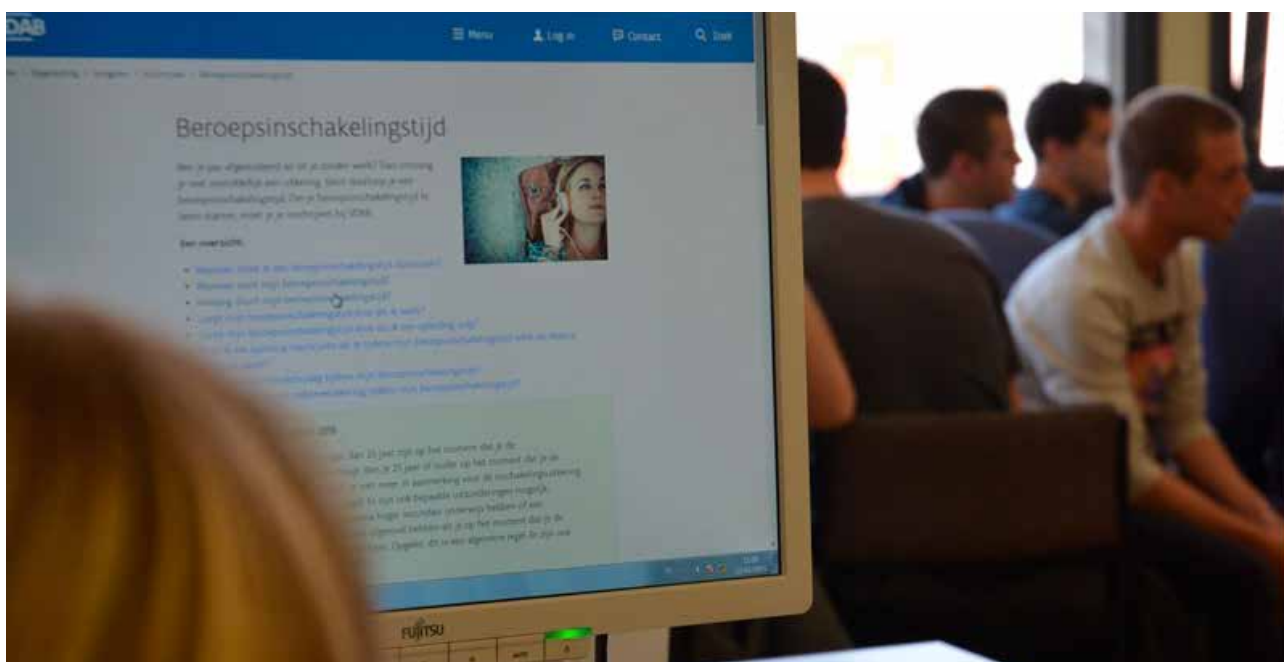
**8.254**  
gebruikers in 2016  
onlinesollicitatieloket

Via dit loket kan iedereen aan e-coaches feedback of hulp vragen over solliciteren. Die online dienstverlening verloopt via e-mail, chat of videogesprek. Een inschrijving of dossier bij VDAB is niet nodig, de enige vereiste is dat je toegang hebt tot het internet.

**110.038**  
bezoeken per dag  
op [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

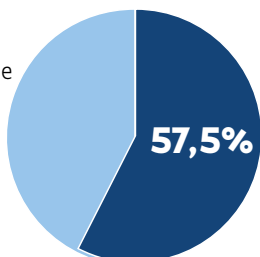


**577.175**  
aantal klantencontacten  
van onze **Servicelijn**  
een **stijging** van  
**30%** t.o.v. 2015.  
(27% in 2014)

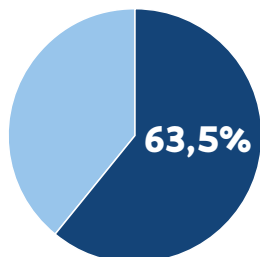


## Jongeren onder de 25 jaar

57,5% van de werkzoekende jongeren vindt binnen de 6 maanden na zijn/haar inschrijving een job.



63,5% van de jongeren is 1 jaar na instroom aan het werk.



**Jeugdwerkplan (JWP)** wil jongeren 4 maanden na hun inschrijving een aanbod op maat doen. Het richt zich tot **alle werkzoekenden onder de 25 jaar, die recent werkloos zijn**. Naar gelang de scholing kijken we of een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is. Het Jeugdwerkplan hebben we verder geoptimaliseerd in het kader van de **Europese Jeugdgarantie** (Youth Guarantee).

Hierdoor kunnen we **elke jongere binnen 4 maanden werkloosheid een job of een persoonlijke begeleiding aanbieden**. Maatwerk wordt steeds belangrijker en daarom zijn we overgegaan naar een Sluitend Maatpak begeleidingsmodel voor jongeren. Dit activeert jongeren sneller en we kunnen vlugger nagaan wat het beste traject naar werk is.

In 2016 blijft het voor jongeren moeilijk om duurzaam werk te vinden en ervaring op te bouwen.







### Ons aanbod

- een (intensieve) begeleiding op maat;
- een eerste werkervaring (via stages);
- Individuele Beroepsopleiding op de werkvloer (IBO);
- een Werkinlevingsproject voor Jongeren (WIJ);
- vacatures op maat;
- of een beroepsopleiding of onderwijskwalificerende opleidingstrajecten (OKOT).



### Evolutie van het JWP

In 2008 werd het Steden- en gemeentepan uitgebreid naar de rest van Vlaanderen. Vanaf dan spreken we van het Jeugdwerkplan (JWP). Dit richt zich tot alle werkzoekenden die geen 25 jaar oud zijn en recent werkloos werden. Met de scholing als maatstaf bekijken we of een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is. In 2008 ging specifieke aandacht naar de laag- en middengeschoolde jongeren. Vanaf januari 2009 werden ook de hogeschoolde jongeren opgenomen.



### Uitdagingen

- De aanpak van het WJP bereikt jongeren van de kansgroepen **allochtonen (85,5%) en laaggeschoolden (87,7%) iets minder**.
- Jongeren met een arbeidsbeperking raken nog altijd moeizamer aan een job: hun uitstroom naar werk ligt beduidend lager dan bij de totale doelgroep. (uitstroom naar werk: **39,7%**)
- Het mag niet verbazen dat de kansgroep jongeren meer begeleiding nodig heeft. Bij allochtonen en laaggeschoolden werden respectievelijk **51%** en **55%** opgenomen in onze werking, voor personen met een arbeidsbeperking is dit zelfs **66%**.
- In vergelijking met de totale groep blijft het ook na 4 maanden voor allochtonen, laaggeschoolden en jongeren met een arbeidsbeperking moeilijker om een job te vinden. Ook in 2016: 54% van de totale groep jongeren was na 4 maanden aan het werk, t.o.v. 30% laaggeschoolden, 31% allochtonen en 34% PmAH.





### Sluitend Maatpak

Gaandeweg groeide het belang van maatwerk en zijn we overgeschakeld naar een begeleidingsmodel van Iedereen Bemiddelaar voor jongeren. Zij worden **sneller geactiveerd** (vanaf dag 1), zodat het beste traject naar werk kan worden uitgestippeld. Dit kan de duur van hun werkloosheid vlugger doen dalen en hen aan een werkervaring helpen.

Er kan vooral worden gewerkt met zij die er door een bepaalde problematiek nood aan hebben of voor zij die competentieversterkende acties nodig hebben zodat ze in een knelpuntberoep kunnen stappen.



# Werkzoekenden tussen 25 en 55 jaar



## Iedereen bemiddelaar

Vanaf 2015 probeert VDAB via het begeleidingsmodel Iedereen Bemiddelaar de noden van de klant nog beter in kaart te brengen. Enerzijds door een **inschatting** te maken van de **dienstverlening** die de klant nodig heeft, anderzijds door de **werkpunten** (onder de thema's solliciteren en netwerken, oriënteren, competentieversterking en werken aan randvoorwaarden) aan te duiden en **opdrachten** mee te geven aan de klant.

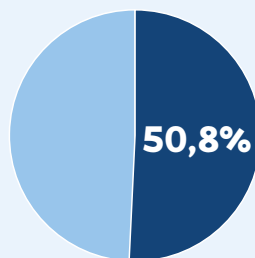
## Principes

- De bemiddeling start onmiddellijk na de inschrijving via gebruik van automatische matchingtools, eventueel aangevuld met eenmalige bemiddelingsacties.
- Na een individueel contact worden de noden van de klant ingeschat en verdere afspraken gemaakt indien nodig. Bijvoorbeeld als er nood is aan persoonlijke dienstverlening op het vlak van solliciteren en netwerken, al dan niet door VDAB zelf of door een van onze partners.

## Concrete cijfers

50,8%

is terug aan het werk binnen het jaar nadat ze werkzoekend werden. Dit is een lichte stijging tov 2015.





## Werkzoekenden ouder dan 55 jaar

**Het aandeel van de 60-plussers schoot de voorbije jaren omhoog door de zwakke uitstroom, de voortschrijdende vergrijzing, de stijgende deelname van vrouwen aan de arbeidsmarkt en de uitbreiding van de registratiebasis. Voorlopig houdt de uitstroom naar werk van de ouderen stand ondanks de zwakke conjunctuur.**

Eind december 2015 was **26,10%** van de nieuwe ingeschreven werkzoekende 55-plussers **binnen de 12 maanden na hun inschrijving al weer aan het werk**. Helaas behalen we hierdoor de **doelstelling van het jaarondernemingsplan (35%)** niet. Waarschijnlijk komt dit door de vele onterechte (her)inschrijvingen na de wijziging van de federale werkloosheid.

### Onze aanpak

De aanpak van de werkzoekenden ouder dan 56 wordt onderverdeeld in **drie groepen: de doelgroep 'Actief+', de doelgroep met verplichte infosessie en de spontane doelgroep**. De deelname aan de acties is niet altijd verplicht. De sollicitanten kunnen de infosessie volgen bij VDAB of bij onze partners. Sinds januari 2014 wordt bovendien een onderscheid gemaakt tussen de begeleiding van de 50- tot en met 55-jarigen, en de 56-plussers. De eerste groep volgt de principes van het Sluitend Maatpak binnen de reguliere werking. Als de werkzoekende 50-plusser toch nood heeft aan een specifieke begeleiding, dan kan deze doorverwezen worden naar Actief+.



### Actief+

56-plussers krijgen begeleiding binnen de Actief+-werking.

#### De aanpak van Actief+:

- **maximaal samenwerken** met andere actoren op de arbeidsmarkt zoals vakbonden, werkgevers en uitzendkantoren voor toeleiding, begeleiding en plaatsing;
- **kansen als uitgangspunt** nemen: oudere werkzoekenden die actief willen blijven, worden in de eerste plaats nieuwe kansen geboden;
- de inzet van **50+-bemiddelaars** als ankerpunt. Zij onthalen en begeleiden de werkzoekenden gedurende hun hele traject;
- **bemiddeling** staat centraal: op verschillende locaties in Vlaanderen worden specifieke ruimtes ingericht voor collectieve en individuele begeleiding van oudere werkzoekenden voor informatie, oriëntatie en sollicitatietraining en -begeleiding.





### Systematische aanpak 50+

De 50- tot en met 59-jarigen die begeleid worden door de 'systematische aanpak 50+' zijn verplicht om een infosessie bij te wonen. Nadien moeten ze ingaan op een gepast aanbod.

#### In totaal kwamen

- **13.917** 50- tot en met 59-jarigen in aanmerking voor de systematische aanpak;
- **8.618 (61%)** namen deel aan een **infosessie**;
- **5.840 (42%)** werden opgenomen in de **VDAB-werking**;
- **8.147 (58%)** is uit de **werkloosheid**, waarvan 4.036 of 42,9% **uitgestroomd naar werk** 6 maanden na labeling.

Bekijken we de **kansengroepen** binnen de systematische aanpak, dan merken we het volgende op:

- van de **6.571 (47,2%)** **kortgeschoolden** stromen er 1.656 (25,2%) uit naar werk;
- van de **1.295 (9,3%)** **allochtonen** stromen er slechts 281 (21,6%) uit, ondanks een soortgelijk bereik met actie;
- van de **923 (6,6%)** **ouderen** met een arbeidsbeperking stromen er slechts 143 (15,5%) uit naar werk.



### Informatie voor 60+

Deze groep moet verplicht deelnemen aan de infosessie 50+. We tellen in deze groep 1.882 werkzoekenden.

- **1.188 (51,3%)** namen deel aan de **verplichte infosessie**.
- **214 (9,2%)** werden opgenomen in de **VDAB-werking**.
- **1.926 (83,2%)** zijn uitgestroomd uit de **werkloosheid**, waarvan **201 (8,6%)** naar werk.

Hier meten we 12 maanden na labeling een sluitendheid van 98,4%. Infosessies worden hier wel in opgenomen.

### Spontane deelname

De spontane doelgroep gaat vrijwillig in op het aanbod Actief 50+. Ze worden niet benaderd naar aanleiding van een label.

- **1.850** van hen volgden **vrijwillig een infosessie**.
- **1.191** werden opgenomen in de **VDAB-werking**.
- **832** stroomden uit de **werkloosheid**, waarvan **527** naar werk.

# Meer dan 1 jaar werkzoekend

## Aantal Niet-Werkende Werkzoekenden (NWWZ) Vlaanderen. Jaargem. 2016 - Bron : VDAB Studiedienst

Werkl.duur basis	< 25 jaar	25 tot 50 jaar	>= 50 jaar	Totaal
< 1 jaar	32.572	67.446	16.917	116.935
1 tot 2 jaar	7.612	22.888	9.239	39.738
>= 2 jaar	5.167	26.724	36.215	68.106
<b>Totaal</b>	<b>45.351</b>	<b>117.058</b>	<b>62.370</b>	<b>224.779</b>

### Aantal langdurig werkzoekenden

In 2016 telde Vlaanderen 224.779 werkzoekenden, **8.148 minder dan een jaar eerder**. Terwijl de werkloosheidscijfers in Vlaanderen maand na maand daalden, bleef de werkloosheid voor sommige groepen onveranderd, met name voor de zeer langdurig werkzoekenden (meer dan 2 jaar).

### Inschatting en evaluatie van langdurig werkzoekenden

De langdurig (uitkeringsgerechtigde) werkzoekenden werden geëvalueerd door de [Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening \(RVA\)](#). Sinds 2016 ligt de [verantwoordelijkheid](#) om deze klanten te bemiddelen en te evalueren bij [VDAB](#). Deze groep werd opgedeeld in verschillende deelgroepen, om zo een [gedifferentieerde aanpak](#) op maat van de werkzoekende te garanderen.

Per deelgroep zijn er zogenaamde knipperlichten voorzien: signalen in de werkzoekendendossiers die door de bemiddelaars worden opgevolgd. Afhankelijk van de deelgroep wordt een bepaalde aanpak voorzien. Ofwel door een specifieke dienst, ofwel door de provincies, regio's en teams. Zij bepalen dan in welke volgorde de klanten worden toegewezen.







### Onderverdeling langdurig werkzoekenden

1. **Niet-toeleidbare klanten:** deze deelgroep wordt rechtstreeks benaderd door de Dienst Arbeidsbeperking (DABP). DABP maakt duidelijke afspraken op basis van een voorafgaandelijk onderzoek naar de mogelijkheden van de (langdurige) werkzoekende.
2. **Vijfenvijftigplussers:** Klanten tussen 56 en 60 jaar worden benaderd door Actief+, d.w.z. samen met andere werkzoekenden ontdek je welke richting je uit wil en leer je meer over de arbeidsmarkt en solliciteren. Klanten van 61 jaar of ouder kunnen na een infosessie 50+ vrijwillig ingaan op het aanbod van de VDAB binnen de Actief+ werking.
3. **Klanten zonder kennis van de Nederlandse taal:** deze deelgroep langdurige werkzoekenden worden persoonlijk benaderd door de bemiddelaars. Na het gesprek kiest de bemiddelaar werkpunten rond solliciteren en netwerken. Als klanten niet meteen terecht kunnen op de arbeidsmarkt, stuurt de bemiddelaar klanten naar het Huis van het Nederlands voor een opleiding Nederlands.
4. **Klanten met arbeidsbeperking:** deze deelgroep wordt rechtstreeks benaderd door GTB, en staat voor gespecialiseerde dienstverlening voor trajectbepaling en -begeleiding op basis van een inschattingsgesprek naar de specifieke noden en behoeften van deze werkzoekenden.
5. **Andere langdurig werkzoekenden:** onze VDAB-bemiddelaars benaderen deze laatste deelgroep. Zij maken eerst een inschatting van hun afstand tot de arbeidsmarkt. Vervolgens bepalen ze het soort dienstverlening, al dan niet gepersonaliseerd.

### Aanbod en maatregelen

#### 1. Werkpleklers

Voor langdurige werkzoekenden die nood hebben aan het versterken van hun competenties, kan werkpleklers een oplossing zijn om terug de arbeidsmarkt te vinden. Naast de gewone mogelijkheden zoals stages of individuele opleidingen op de werkvloer, bestaan er specifieke maatregelen om langdurig werkzoekenden kansen te geven op werkpleklers:

- **Intensief Werkpleklers** is gericht op het activeren van werkzoekenden met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt. De arbeidsmatige zelfredzaamheid bij deze personen is onvoldoende aanwezig.
- **IBO** is als activerings- en opleidingsinstrument ook inzetbaar. Via een compensatie aan de werkgever voor de productiviteitspremie en een grotere flexibiliteit in de duur van de IBO worden investeringen in deze doelgroep aangemoedigd.



## 2. Tijdelijke werkervaring

Mensen die al lang werkzoekend zijn, hebben vanwege het gebrek aan recente werkervaring het vaak moeilijk om hun loopbaan opnieuw te lanceren. Daarom ontwikkelde de Vlaamse Regering het concept van de tijdelijke werkervaring. Via opleidingen en stages kunnen werkzoekenden zo opnieuw aansluiting vinden bij de arbeidsmarkt.

## 3. Aanwervingspremie langdurig werkzoekenden vanaf 2017

Om werkgevers aan te sporen de laatste horde ook nog te nemen en hen een arbeidscontract aan te bieden, werkte minister van Werk Muyters een aanwervingspremie in 2 fases uit. Werken met een premie in twee fases zorgt ervoor dat eerst de aanwerving op zich gestimuleerd wordt, waarna met de tweede schijf gemikt wordt op een duurzame tewerkstelling. Om recht te hebben op de aanwervingspremie moet de werkzoekende minstens twee jaar ingeschreven zijn als niet-werkende werkzoekende bij de VDAB en moet hij of zij tussen 25 en 54 jaar oud zijn.

## Gespecialiseerde dienstverlening of ondersteuning

### 1. Drempels

Merken de bemiddelaars drempels op in het persoonlijk functioneren van de werkzoekende, die de toegang tot de gewone arbeidsmarkt moeilijk of onmogelijk maken? Dan maken ze een inschatting of de klanten voor verder onderzoek doorgestuurd worden naar de Dienst voor Arbeidsbeperking (Dienst Gespecialiseerde Screening).

## 2. Medische beperkingen

Voor klanten met een medische beperking kan een medisch onderzoek worden aangevraagd. Zo kan worden in kaart gebracht voor welke type werk ze in aanmerking komen.

## 3. Niet toeleidbaarheid

Is er sprake van een zware niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek die een drempel vormt in de zoektocht naar werk, dan kan de Dienst voor Arbeidsbeperking (Dienst Gespecialiseerde Screening) om advies gevraagd worden.

## 4. Integratie van langdurig werkzoekenden op de arbeidsmarkt

VDAB werkt mee aan en ondersteunt de aanbeveling voor de lidstaten:

- Door steun te verlenen aan de inschrijving van werkzoekenden en het beter afstemmen op de arbeidsmarkt van integratiemaatregelen (bijvoorbeeld door middel van een nauwere band met de werkgevers).
- Ingeschreven langdurig werkzoekenden een individuele beoordeling te verstrekken.
- Langdurig werkzoekenden een specifieke herintegratieovereenkomst aan te bieden (uiterlijk na 18 maanden werkloosheid). In het kader van deze aanbeveling omvat een „herintegratieovereenkomst” een schriftelijke overeenkomst tussen een ingeschreven langdurig werkzoekende en een centraal contactpunt, met als doel de overgang van de betrokkene naar werk te vergemakkelijken.



### Aanpak

Door hen te informeren over het beschikbare steun-aanbod, bevorderen we de inschrijving van werkzoekenden. De arbeidsvoorzieningsdiensten verlenen, samen met andere partners die de integratie op de arbeidsmarkt ondersteunen, de betrokkenen

#### individueel advies:

- Uiterlijk na 18 maanden werkloosheid krijgt men een grondige individuele beoordeling en begeleiding. Bij de beoordeling wordt aandacht geschonken aan hun inzetbaarheid, obstakels voor het vinden van werk en gedane pogingen om werk te vinden.
- VDAB informeert hen over vacatures en beschikbare steun in verschillende economische sectoren, verschillende regio's en andere lidstaten. Hiervoor gebruiken we het Europees netwerk van arbeidsvoorzieningsdiensten (EURES).

Ingeschreven langdurig werkzoekenden die niet onder de jongerengarantie vallen, krijgen uiterlijk wanneer zij 18 maanden werkloos zijn, een herintegratieovereenkomst (voor VDAB via afsprakenbladen) aangeboden. De overeenkomst omvat ten minste een individueel werkbemiddelingsaanbod en de aanwijzing van één contactpunt.

Daarnaast treffen we de nodige voorzieningen om de continuïteit te garanderen. We wijzen één contactpunt aan, dat de ondersteuning van ingeschreven langdurig werklozen op zich neemt door een gecoördineerd dienstenaanbod met werkgelegenheids- en sociale diensten. Ook moedigen we partnerschappen aan tussen werkgevers, sociale partners, arbeidsvoorzieningsdiensten, overheden, sociale diensten en aanbieders van onderwijs en opleidingen. Dit voor de verlening van diensten die beter tegemoetkomen aan de behoeften van het bedrijfsleven en de ingeschreven langdurig werklozen.

### Beoordeling en toezicht

Via **monitoring** wordt nagegaan in hoeverre de ingeschreven langdurig werklozen heringetreden zijn, of hun integratie op de arbeidsmarkt duurzaam is en hoe de herintegratieovereenkomsten zijn gebruikt. In het kader van het 'benchlearning' proces wordt ook gekeken naar de **uitwisseling van ervaringen en goede praktijken**.

Dankzij **samenwerking** maken we optimaal gebruik van de Europese structuur- en investeringsfondsen – met name het Europees Sociaal Fonds.

# Cursisten competentieversterking

**Werkzoekenden die hun profiel willen versterken of professioneel een nieuwe weg willen inslaan, kunnen bij ons een opleiding volgen.**

**62.300** cursisten volgden een VDAB-opleiding in 2016 en ze kozen daarvoor een opleiding in

- 23,5% social profit
- 8,7% wegtransport
- 2,8% ICT
- 3,7% schoonmaak en onderhoud
- 76,6% tevredenheidsscore (doelstelling 85%)

Het kleinste aantal individuele cursisten in 2016 schreef zich in voor de opleidingssectoren confectie (152), wegenbouw (127), wellness en lichaamsverzorging (42), ambachtelijke technieken (25), en spoorverkeer (12). 64,43% van de ex-cursisten is na 3 maanden weer aan het werk. Dit is het beste resultaat sinds het begin van de metingen.

De beroepencluster 'transport en logistiek' zet met 79,16% uitstroom het sterkste resultaat neer. De uitstroom naar werk na opleiding steeg in het vierde kwartaal in alle beroepenclusters ten opzichte van het laatste kwartaal van 2015. De algemene stijging bedraagt 4,1 procentpunt en is het grootst in de beroepencluster business support, retail en ICT, waar de uitstroom naar werk in het vierde kwartaal 6,2 procentpunten hoger ligt dan in het laatste kwartaal van 2015.

## Infrastructuur

Leerlingen uit het onderwijs **kunnen gratis gebruik maken van de infrastructuur** van onze competentiecentra. Dit is nieuw in het provincieoverschrijdend aanbod van de VDAB-infrastructuur, gepubliceerd via de websites van de Regionale Technologische Centra.

In VDAB-infrastructuur op scholen vonden in 2015-2016

**2.812**  
opleidingsacties

**63.949**  
opleidingsuren

VDAB biedt de scholen de mogelijkheid om praktijklessen te geven in haar competentiecentra, gedurende maximaal 10 dagen per leerling. De praktijklessen worden door de leraar zelf gegeven. De leraar neemt op voorhand contact op met de instructeur om de nodige afspraken te maken. De leraar is verplicht eerst een gratis wegwijssessie te volgen over de campus, het leeratelier en de arbeidsmiddelen. Het doel van deze sessies is leerkrachten op een veilige en didactische





verantwoorde wijze te leren omgaan met de infrastructuur volgens de geldende onderrichtingen bij de VDAB. Het inoefenen van de opgedane kennis kan via gratis schaduwdagen.

Het aanbod staat open voor leerlingen in hun finaliteitsjaren, meer bepaald:

- het tweede leerjaar van de derde graad BSO/TSO;
- de derde leerjaren van de derde graad BSO;
- opleidingen Secundair-na-Secundair van het TSO;
- de ABO/integratiefase (OV3);
- de leerlingen DBSO en leertijd;
- de vijfde leerjaren OV3 van het Buitengewoon Secundair Onderwijs

VDAB maakt zijn infrastructuuraanbod kenbaar via de RTC (Regionale Technologische Centra), die fungeren als inschrijvings- en opvolgingsloket. Het aanbod is niet beperkt tot de eigen provincie en wordt twee maal per jaar bekend gemaakt.

### Samenwerking

Samen met onze deskundige partners organiseren we opleidingen die de [tendensen op de arbeidsmarkt volgen, met oog voor knelpuntberoepen](#). VDAB stelt zich ook hier wendbaar op en stuurt het aanbod bij waar nodig. Dit op basis van een grondige arbeidsmarktanalyse, evaluaties van lopende projecten en acties binnen de Provinciale Sectorale Ondernemingsplannen (PSOP's).

### Methodemix

Digitale ontwikkelingen hebben ook een impact op de manier waarop mensen competenties verwerven. VDAB heeft hier al langer aandacht voor (zie ondermeer het



ruime aanbod aan webleercursussen) en heeft in 2016 een project 'Methodemix' opgestart binnen accountancy. De opleiding wordt op maat van de kandidaat gemaakt en bestaat uit verschillende leervormen zoals online cursussen, workshops en centrumleren.

Het project MethodeMix bestaat uit:

1. innovatieve projecten;
2. aanpassingen in processen, procedures en rollen;
3. vernieuwing in opleidingsaanbod en –methodes;
4. inzet van nieuwe instrumenten;

Dankzij een doorgedreven inzet van digitale, flexibele instrumenten en van een vernieuwd opleidingsaanbod kan VDAB-CC veranderen om de strategische doelstellingen voor competentieversterking op een meer efficiënte en flexibele manier te behalen. Essentieel hierbij is aandacht voor de leerwegbepaling die samen met de cursist opgemaakt wordt.

### Erkenning verworven competenties

Heel wat mensen op de arbeidsmarkt beschikken over een pak praktijkervaring voor de uitoefening van een beroep, zonder dat ze die ervaring kunnen bewijzen aan de hand van een diploma of getuigschrift. Ze deden die ervaring bijvoorbeeld op tijdens een stage of een cursus, op de werkvloer, als vrijwilliger of uit liefhebberij. Maar doordat hun vaardigheden niet officieel bekrachtigd werden, dreigen ze kansen op de arbeidsmarkt te missen of kan hun carrière binnen hun bedrijf afgeremd worden. Ook als je geen diploma's of attesten hebt, kun je dankzij het **Ervaringsbewijs** je vaardigheden zwart op wit bewijzen. Het is een officieel en algemeen erkend document van de Vlaamse overheid en onderstreept het belang van (praktijk)ervaring en is op vele vlakken een troef:

- je kunt zwart op wit **bewijzen dat je de vaardigheden die nodig zijn voor een bepaald beroep onder de knie hebt**, waardoor je sterker staat in je zoektocht naar een job;
- je (jarenlange) **ervaring wordt officieel erkend door de Vlaamse overheid**, waardoor je werkgever zeker is van je capaciteiten;
- ook jij krijgt de groeikansen die iedereen verdient, ook al kreeg je vroeger niet de kans een diploma of getuigschrift te halen.

Deze brede visie op Erkenning Verworven Competenties (EVC) en loopbaandenken, is voor de arbeidsmarkt zeer belangrijk. Ook de koppeling naar de VKS (Vlaamse Kwalificatie Structuur) die wordt gemaakt in het op handen zijnde EVC-decreet, zal hiervoor mogelijkheden bieden. VDAB heeft in samenwerking met haar partners in het verleden een uitgebreid en effectief instrumentarium uitgebouwd rond competenties herkennen en erkennen.

### Herkennen van competenties

Als ondersteuning van deze brede visie wordt er in Mijn Loopbaan veel aandacht geschonken aan de 2 eerste stappen bij EVC:

- de burger kan zijn eigen competenties scoren en dus zichtbaar maken;
- ook op vraag van de burger kan een derde (werkgever, opleider, enz.) competenties scoren voor de burger.

Dit kadert in de eerste stappen van EVC: het 'herkennen' van competenties, namelijk het documenteren en oplijsten van reeds eerder verworven competenties. Bij het ervaringsbewijs kan het erkenningstraject bestaan uit de volgende fases: begeleiding (herkennen), beoordeling (assessment gedaan, positief of negatief) en ervaringsbewijs behaald/erkenning (= kandidaat heeft het officiële document verkregen). Door de toekomstige koppeling naar de beroepskwalificaties en het civiele effect van de aanwezige ervaringsbewijzen, was er een stabilisatie van het aantal beroepen.

1. Logistieke beroepen (heftruck/magazijnmedewerker): **41,6%**
2. Administratief commercieel medewerker binnendienst: **19,6%**
3. Begeleider buitenschoolse kinderopvang: **11,2%**
4. Arbeidsconsulent: **8,5%**
5. Opleider/begeleider in bedrijven en organisaties: **6,5%**





## Assessments

# 13.996

## certificaten

uitgereikt tot eind 2016

Vaak vraagt de werkgever een bevestiging van beroepsbekwaamheid en kennis voordat je een beroep mag uitoefenen. Deze vraag komt er door de wetgevingen (ARAB, Vlaamse milieuwetgeving, Europese wetgeving), maar ook door verplichtingen vanuit bepaalde bedrijven en sectoren. Daarom heeft VDAB assessments ingericht waarmee certificaten behaald kunnen worden. De assessments zijn **afgestemd op de certificaatvereisten** en dikwijls gebeurt er ook een audit via externe organisaties op de kwaliteitsborging en procedures. VDAB staat in voor de certificatie sinds 1998. Op dit ogenblik kunnen bij **VDAB meer dan 40 certificaten** worden behaald die in deze categorie passen.

## Werkpleklers steeds meer centraal

Werkpleklers (WPL) is een verzamelnaam voor verschillende **opleidingsvormen** waarbij de **opleiding deels op de werkvloer plaatsvindt**. Deze waarheidsgetrouwe context maakt de verworven competenties relevanter en efficiënter, en verhoogt de uitstroom van werkzoekenden.



## Ook ons opleidingsaanbod neemt een centrale plaats in.

Nog meer dan vroeger wordt er nu ingezet op een arbeidsmarktgericht, wendbaar en toekomstgericht opleidingsaanbod. Werkpleklers staat daarbij centraal. Onder werkpleklers verstaan we alle leeractiviteiten die gericht zijn op het aanleren en toepassen van algemene, arbeids- en beroepsgerichte competenties in een arbeidssituatie die tegelijkertijd een leeromgeving is.

## Succes van IBO

Als je een contract voor een Individuele Beroepsopleiding (IBO) afsluit, volg je gedurende 1 à 6 maanden een opleiding op de werkvloer. Tijdens je IBO krijg je een inkomen dat een normaal loon benadert. Meer nog, als je je IBO succesvol afrondt, krijg je een contract van bepaalde of onbepaalde duur in het bedrijf.

## Onze dienstverlening

**49.319** acties **werkplekieren**  
in totaal

**20.592** IBO's  
**27.121** opleidingsstages  
**300** instapstages  
**1.260** opleidingsplannen BIO

**66,14%** uitstroom 3 maanden na het einde  
van een opleidingstraject met werkplekieren  
**52,05%** uitstroom zonder werkplekieren

Zo liepen in 2016 maar liefst **20.592 IBO's, 27.121 opleidingsstages en 346 instapstages**. Bovendien werden **1.260 opleidingsplannen** voor een beroepsinlevingsovereenkomst (BIO) goedgekeurd. In totaal vonden **49.319 acties** werkplekieren plaats! 66,14% was 3 maanden na het einde van een opleidingstraject met werkplekieren aan het werk. De uitstroom van cursisten zonder werkplekieren bedroeg **52,05%**. Een reden te meer voor ons om werkplekieren frequent en flexibel in te zetten.

**66,03%** van de beëindigde opleidingstrajecten bevatte een vorm van werkplekieren. Dat is een status quo tegenover 2015 (66,23%).

**15.257** IBO's opgestart in 2016  
lichte daling van 0,8%

Met de IBO in de Onderneming hebben we een sterk product dat we in 2016 volop in de kijker zetten. 15.257 IBO's werden opgestart in 2016 dat is een lichte daling met 0,8%. 599 waren Curatieve IBO's of G-IBO's (toename op jaarbasis 22,2%).

Voor alle IBO's die in 2016 beëindigd werden, was dit in 24,45% te wijten aan een ongunstige stopzetting. Die vaststelling vraagt om onze aandacht. Voor 55-plussers staat het percentage ongunstige stopzettingen op 28,0%, voor laag- en middengeschoolden op 26,8%, en voor personen met een arbeidshandicap op 29,4%. 37,94% van de G-IBO's wordt ongunstig stopgezet.

## Instapstages

**346** instapstages werden er opgestart  
en dat is een **verdere daling**  
met maar liefst **40,5%**.

Instapstages helpen laaggeschoolde jongeren ervaring op te doen in een bedrijf en versterken hun competenties in de tweede helft van hun wachttijd. De maatregel ging van start op 1 januari 2013 en kadert in het economische relanceplan van de Federale Regering.

## WIJ!

VDAB kent jaarlijks een grote instroom van ongekwalificeerde (laaggeschoolde) schoolverlaters. Voor deze jongeren is het moeilijk om aan een (eerste) job te geraken. Om deze jongeren beter te wapenen, startte in februari 2013 het ESF-project Werkinleving voor jongeren WIJ! in 13 centrumsteden: Aalst, Brugge, Genk, Hasselt, Kortrijk, Leuven,





Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas, Turnhout, Antwerpen en Gent.

De WIJ!-projecten zijn werkervaringsprojecten voor schoolverlaters die ver van de arbeidsmarkt staan. Deze intensieve projecten worden door onze partners opgezet. Ze bestaan uit een oriënteringsfase, competentieversterkende opleidingen en stages. Er is ook nazorg voorzien eens de jongere aan het werk is.

#### Online leren: bijleren waar en wanneer je wil

**31.000** online cursisten

elk volgt **gemiddeld 2 cursussen**

In 2016 kozen 31.000 werkzoekenden en werknemers voor online leren om hun kennis en vaardigheden op te frissen en bij te schaven. Zij volgden elk gemiddeld 2 cursussen. De sector **Businesssupport, retail en ICT** scoort veruit het hoogst met meer dan 60% van de inschrijvingen. Met **online leren** kan je ook perfect werken aan persoonlijke en sociale vaardigheden, (14%), opleidingen volgen voor de sector Industrie (12%) en Logistiek (7%). In 2016 maakten we nieuwe cursussen logistiek; naast toepassingssoftware, talen, softskills, informatica en webdesign.

Bij de ontwikkeling van nieuw digitaal leermateriaal speelt online leren hierop in. In 2016 maakten we nieuwe cursussen logistiek; naast toepassingssoftware, talen, softskills, informatica en webdesign. **Meer dan 2.500 klanten** kozen voor de methodiek flex-iTraining en combineerden hun online leertraject met praktijkgerichte workshops. Het aanbod

flex-iTrainingen is in 2016 aangevuld met AutoCAD 2D, Muse, Excel complexe functies en Solliciteer zelfzeker in het Frans naar een totaal van 15 trainingen. Met online leren en workshops bereiken we ook kansengroepen.

#### Geen Nederlands? Geen nood

**29.801** ingestroomde anderstaligen  
**26,6%** uitgestroomd naar werk.

Nieuw ingeschreven werkzoekenden met geen of beperkte kennis van de Nederlandse taal worden kort na hun inschrijving gescreend.

Als hun kennis van de taal ontoereikend is voor de beoogde job, dan worden ze doorverwezen naar Huis van het Nederlands voor een test of niveaubepaling. Daarna krijgen deze werkzoekenden een sectorspecifieke opleiding NT2 of een geïntegreerd traject dat zowel de taal- als de technische opleiding combineert. Een bemiddeling naar werk waarbij NT2 inzet op taalcoaching bij stages en werkplekleren is ook een mogelijkheid.



### Mobiele opleidingen

Samen met de lokale besturen, partners, sectoren en het onderwijs organiseert VDAB mobiele opleidingen. De opleiding vindt dus niet plaats in een 'vaste' opleidingslocatie van VDAB, maar wordt naargelang van de regionale behoefte flexibel ter plekke georganiseerd. Het mobiele opleidingsaanbod waarop we in 2016 inzetten bevatte onder meer:

- lasser;
- opleidingen retail (winkelverkoop, doe-het-zelf-sector, mode-artikelen);
- hout-skeletbouwer, daktimmerman;
- schoonmaak;
- verkorte trajecten zorgkundige bij diensten voor gezinszorg;
- trajecten keukenmedewerker/hulpkok;
- tuinier;
- operator voedingsindustrie;

De nadruk ligt hierbij op efficiëntie, kostenbesparing en op de typische knelpunten van de arbeidsmarkt in een bepaalde regio. Alle middelen die bij de lokale partners voorhanden zijn, worden ter plekke ingezet.

### Win-win voor iedereen!

- voor de werkzoekenden: opleiding in eigen streek met meer kans op tewerkstelling;
- voor de bedrijven: werknemers die nog meer vraaggericht opgeleid zijn;
- voor de steden en gemeenten: meer kansen voor werkzoekenden op opleiding en werk in eigen streek;
- voor ons: door een grotere flexibiliteit en nog meer arbeidsmarktgerichtheid van het opleidingsaanbod is er een hogere uitstroom naar werk





## SenSe

### Onderwijskwalificerende opleidingstrajecten

In 2016 liepen er **112 opleidingen** (social profit inbegrepen) waarmee cursisten een diploma secundair onderwijs, een certificaat Se-n-Se (Secundair na Secundair), een diploma HBO (hoger beroepsonderwijs) of een diploma Professionele Bachelor konden behalen:

Voor een diploma secundair onderwijs (**511 werkzoekenden bereikt**):

- **28 trajecten** Secundair Volwassenenonderwijs;
- 3 trajecten 7 BSO;
- **18 SenSe-trajecten** (154 werkzoekenden bereikt);
- **40 HBO-trajecten** waarbij VDAB meestal enkele modules verzorgt (behalve bij Social Profit) (3.233 werkzoekenden bereikt);
- **23 Professionele Bachelortrajecten** (966 werkzoekenden bereikt).

In 2016 stroomde maar liefst 71,9% van de cursisten die hun opleiding positief beëindigen binnen de drie maanden uit naar werk.

Soms heb je een opleiding gevolgd, maar kreeg je er geen officieel certificaat van. Met een **ervaringsbewijs** kan je zwart op wit **aantonen dat je je beroep onder de knie** hebt: het is een officieel en algemeen erkend document van de Vlaamse overheid. Deze brede visie op Erkenning Verworven Competenties (EVC) en loopbaandenken is voor de arbeidsmarkt zeer belangrijk. VDAB heeft in samenwerking met haar partners in het verleden een uitgebreid en effectief instrumentarium uitgebouwd rond competenties herkennen en erkennen.

# Gespecialiseerde dienstverlening

**Werkzoekenden die het moeilijk hebben op de arbeidsmarkt, helpen we verder via onze gespecialiseerde dienstverlening, een intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk.**

## Medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking

We hebben een gespecialiseerde dienstverlening voor mensen met een medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking (MMPP). Deze doelgroep staat ver van de arbeidsmarkt. Voor hen hebben we een aangepast begeleidingsaanbod dat bestaat uit toeleiding naar arbeidszorg of activeringsbegeleiding

### Aanpak

De activeringsbegeleiding werkt MMPP drempels weg die de inschakeling op de arbeidsmarkt verhinderen. Het gaat vooral om drempels als drugsverslaving, slechte huisvesting, alcoholisme en psychische problemen (angst, depressie, agressie, enz.). Een activeringsbegeleiding duurt maximaal 18 maanden. De begeleiding start met een gezamenlijk groepsaanbod. Het brengt de mogelijkheden en drempels in kaart en biedt psycho-educatieve modules aan over stressmanagement, omgaan met verandering, omgaan met pijn, gezondheidsthema's, maatschappelijke context van uitkeringen, enz. De psychiater en psycholoog van de partner 'Zorg' geven psychosociale begeleiding. De partner 'Empowerment' biedt competentieversterkende modules aan en organiseert een activeringsstage.

### Tender activeringszorg bis

**1250** activeringsbegeleidingen opgestart in 2016.  
**Het doel van 1.100 is overschreden.**

In 2016 stelden we **1.100 MMPP-voortrajecten** ter beschikking via de tender activeringszorg. Deze tender liep af op



31/12/2016. We zorgden ervoor dat de samenwerking met deze partners zorg en empowerment kan gecontinueerd worden in 2017, via een nieuwe opdracht met eenzelfde doel, nl. activeren van kwetsbare werkzoekenden met MMPP-drempels. De nieuwe opdracht 'Tender Activeringszorg Tris' besteedt in 2017 opnieuw **1.100 activeringsbegeleidingen** uit aan deze gespecialiseerde partners.

### Arbeidszorg

MMPP-werkzoekenden kunnen ook terecht binnen arbeidszorg. Arbeidszorg biedt begeleide onbezoldigde tewerkstelling op maat voor personen die niet meer of nog niet in het betaalde economische of beschermde tewerkstellingscircuit terecht kunnen.

## In 2016 zijn **889** MMPP-werkzoekenden gestart met arbeidszorg.

Algemene kenmerken van een niet-werkende werkzoekende met een MMPP-profiel

- 43% is ouder dan 50 jaar
- 73% is meer dan 2 jaar werkloos
- 37% is meer dan 5 jaar werkloos
- 65% is laaggeschoold
- 84% heeft een arbeidsbeperking



# Armoede

**Heel wat werkzoekenden kampen met armoede en sociale uitsluiting. Specifiek voor mensen in armoede versterken we het begeleidingsaanbod met geïntegreerde werk-welzijnstrajecten (individueel en in groep).**

**688**

**geïntegreerde  
werk-welzijns-  
trajecten**

opgestart door onze  
bemiddelaar

**300**

volgden een intensief  
groepsluit van minstens  
**180 uur** bij een externe  
partner voor een  
ervaringsbewijs

## Onze aanpak

We zetten onze dienstverlening naar mensen in armoede in 2015 voort met de realisatie van werk-welzijnstrajecten door onze bemiddelaar, de inzet van 5 ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting, en de tender 'Werkzoekenden in armoede' met mogelijke welzijnsproblemen en duidelijke focus op werk.

Het gaat om krachtgerichte en participatieve trajecten met oog voor zowel welzijn, als voor werk. De werkwelzijnsbemiddelaar is een ankerfiguur en vertrouwenspersoon die de werkzoekende ondersteunt en opvolgt op het gebied van tewerkstelling en welzijn. **Het gaat over een gecoördineerde, integrale en gestructureerde aanpak over de verschillende levensdomeinen heen.**

## Individuele werk-welzijnsbegeleiding.

688 geïntegreerde werk-welzijnstrajecten werden opgestart door VDAB-bemiddelaar. De individuele werk-welzijnsbegeleiding is de taak van de bemiddelaar van VDAB. Het zijn geïntegreerde begeleidingen met aandacht voor tewerkstelling en welzijnsfactoren.

Het gaat om krachtgerichte en participatieve trajecten met oog voor welzijn en werk. De werkwelzijnsbemiddelaar is een ankerfiguur en vertrouwenspersoon die de werkzoekende ondersteunt en opvolgt op het gebied van tewerkstelling en welzijn. Het gaat over een gecoördineerde, integrale en gestructureerde aanpak over de verschillende levensdomeinen heen.

## Groepsgebeuren in samenwerking met externe partners.

**300 volgden** een intensief groepsluit van minstens **180 uur** bij een externe partner. Werkzoekende mensen in armoede met een duidelijke focus op werk en een mogelijke welzijnsproblematiek, worden doorverwezen naar het groepsgebeuren. Vertrekpunt van dat groepsluit is de ervaringswereld van mensen in armoede. Door te werken met een persoonlijk ontwikkelingsplan zowel op het niveau van werk als welzijn moet de werkzoekende sterker voor de dag kunnen komen.

Groepen met taalondersteuning zijn ook mogelijk binnen de Tender armoede. Werkzoekenden in armoede met een beperkte kennis Nederlands kunnen deelnemen aan een aangepast programma met een taalcoach (binnen de Tender Armoede).

# Gespecialiseerde diensten voor personen met een arbeidsbeperking

Ook in 2016 kon GTB/GA (Gespecialiseerde Trajectbepalings- en Begeleidingsdienst/Gespecialiseerde Arbeidsonderzoeksdienst), GOB (Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdiensten) en Expertisecentrum Visus & Werk (Brailleliga) opnieuw terugblikken op een verdienstelijk resultaat wat betreft hun aangepaste acties voor de doelgroep van personen met een arbeidsbeperking (PmAB).

## Samen realiseerden de gespecialiseerde partners op Vlaams niveau

(unieke deelnemers met situatie t.e.m. september 2016):

5.939  
trajectbepalingen

6.293  
trajectbegeleidingen

802  
basisscreenings

1.304  
gespecialiseerde  
arbeidsonderzoeken

1.706  
modulair opgebouwde opleidingen en begeleidingen op maat

Wat de transitie van leren naar werken betreft realiseerden GTB/GA en GOB binnen het Jeugdwerkplan 2016 (situatie t.e.m. september 2016) ook voor jongeren van de doelgroep bijkomend:

672  
trajectbepalingen

358  
trajectbegeleidingen

64  
jongerenopleidingen (JOO) met extra werkvloerbegeleiding

(al dan niet op de werkvloer) waarvan  
572 GIBO's aangepast aan de doelgroep.



# Werkgevers

## Essentie van onze aanpak

VDAB helpt bij de afstemming van vraag en aanbod op de Vlaamse arbeidsmarkt. De werkgevers kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle basisdienstverlening. Daartoe bieden we hen een **optimale mix van kanalen**. Werkgevers kunnen via **MasterVac**:

- hun vacature online registreren en publiceren op de VDAB-website;
- op zoek gaan naar geschikte kandidaten in de cv-databank;
- hun vacatures opvolgen en beheren, en daarbij feedback geven op sollicitaties van kandidaten.

De werkgevers kunnen ons ook **extra ondersteuning** vragen bij de **invulling van hun vacature**. Dan maken we elke dag een inschatting van de kans op invulling van de vacature. Is de kans groot, dan houden we de werkgever via e-mail op de hoogte. Is de kans klein, dan voorzien we gerichte toeleidingsacties op maat van de vacature. Daarnaast biedt VDAB ondersteuning bij de opmaak van de vacature, zowel online tijdens registratie als door een bemiddelaar. Vergeleken met vorig jaar kennen de meeste sectoren een nieuwe toename van het aantal ontvangen jobs.



### Concrete cijfers

In 2016 bedraagt het cumulatief totaal aantal ontvangen vacatures (MasterVac en alle overgenomen databanken, dus inclusief alle uitzendvacatures) 1.350.155 vacatures. Dit is een toename met 27,1% ten opzichte van 2015. De positieve evolutie ten gevolge van de heropleving van de economie die in 2014 en 2015 reeds zichtbaar was, heeft zich ook in 2016 voortgezet. VDAB heeft het afgelopen jaar meer vacatures ontvangen dan tijdens enig welk jaar in de voorbije 15 jaar.

**1.350.155** vacatures, een **stijging van 27,1%**

**226.671** vacatures rechtstreeks aan VDAB gemeld, een **stijging van 26,4%**

**47.371** vervulde vacatures (rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer) **of 74,1%**

### Vacatures per sector

Alle sectoren kenden een stijging in het aantal vacatures in vergelijking met een jaar voordien. De qua vacatures relatief grote sector 'Informatica, media en telecom' heeft een sterke groei gekend in 2016 (+56,2%). Ook 'Transport, logistiek en post' steeg sterk (+52,6%). Daarnaast was ook het aantal vacatures vanuit de kleinere sectoren 'Energie, water en afvalverwerking' (+53,3%) en 'Ontspanning, cultuur en sport' (+57,2%) veel groter dan in 2015. Hoewel er geen sectoren zijn die in 2016 een kleinere vraag lieten noteren dan in 2015, zijn er wel enkele sectoren die achterblijven. De handel, horeca en toerisme en de sector 'Dranken, voeding en tabak' kennen relatief weinig groei in het aantal vacatures (respectievelijk +7,5%, +6,6% en +3,1%). **Een sterke stijging in het jobaanbod en een daling in het aantal werklozen zorgt voor een sterkere spanning op de arbeidsmarkt.**

In 2016 werden 226.671 vacatures rechtstreeks aan VDAB gemeld in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. Dit is 26,4% meer dan in 2015.

Eind 2015 waren er globaal voor elke openstaande vacature (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld) 8,7 niet-werkende werkzoekenden beschikbaar. In 2016 nam deze spanningsindicator verder af tot 7,1. De krapte op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar dus verder toegenomen.

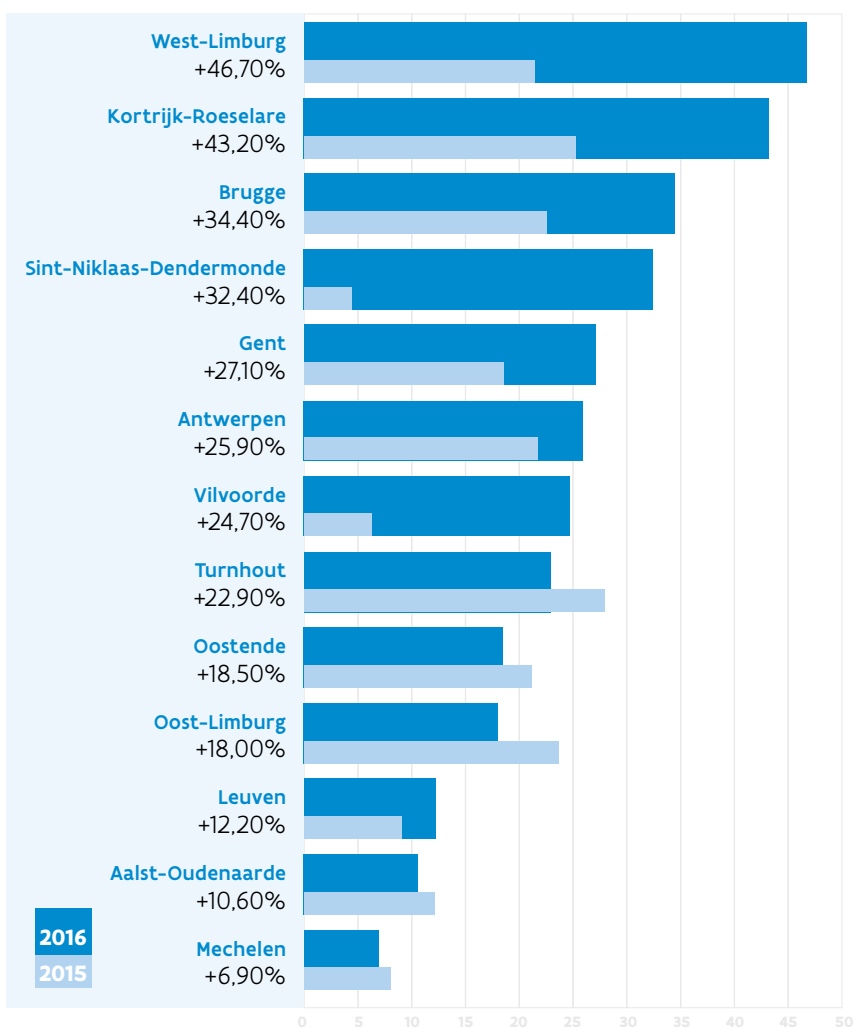
Het vervullingspercentage of aandeel vervulde vacatures (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer) daalde van 77,4% in 2015 naar 74,1% in 2016. In absolute cijfers betekent dit 47.371 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 63.906 afgehandelde vacatures.





### Vacatures regionaal bekeken

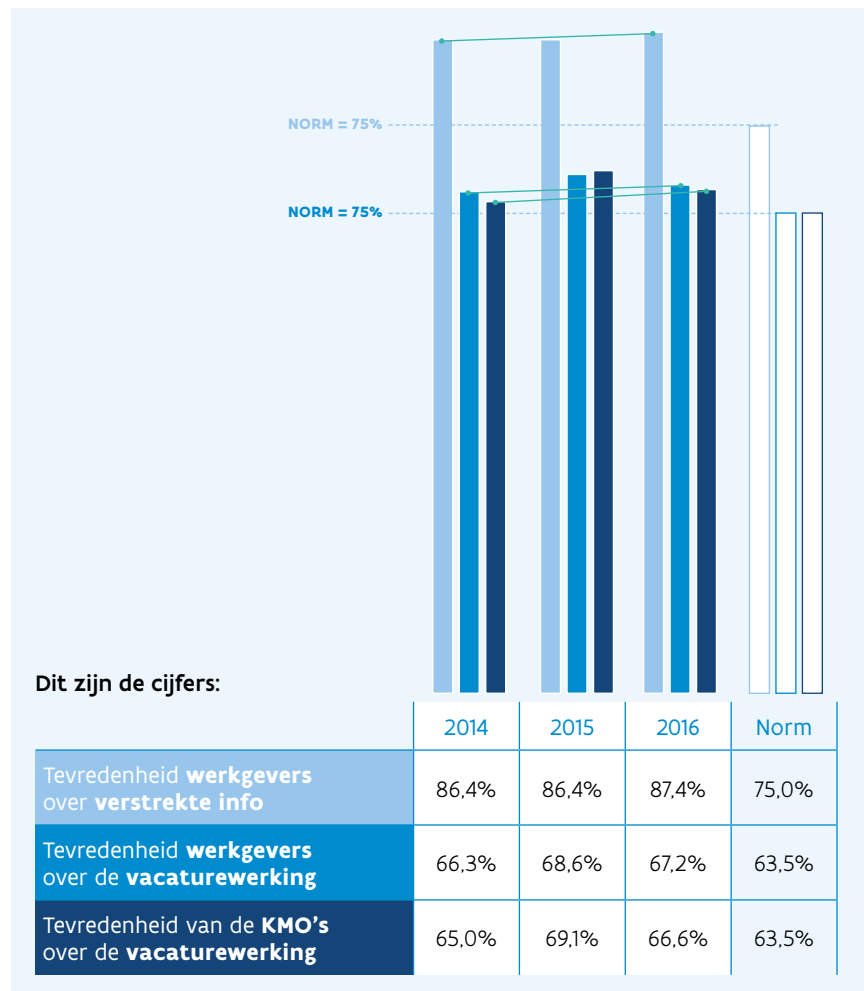
Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten is in 2016 met 26,4% gestegen in vergelijking met een jaar eerder. Deze stijging was echter niet in alle regio's even sterk. De regio's die de sterkste stijging kennen zijn West-Limburg (+46,7%), Kortrijk-Roeselare (+43,2%), Brugge (+34,4%), Sint-Niklaas-Dendermonde (+32,4%) en Gent (+27,1%). In de regio's Antwerpen (+25,9%), Vilvoorde (+24,7%), Turnhout (+22,9%), Oostende-Westhoek (+18,5%), Oost-Limburg (+18%), Leuven (+12,2%), Aalst-Oudenaarde (+10,6%) en Mechelen (+6,9%) is de stijging minder sterk.



# Tevredenheid werkgevers

De tevredenheid van werkgevers over onze informatieverstrekking stijgt al een aantal jaren op rij. Ook in 2016 wordt een beter cijfer gehaald dan in 2015. De tevredenheid over de vacaturewerking is licht gedaald, ook bij KMO's, maar zit nog altijd boven het cijfer van 2014.

Voor alle punten wordt de norm voor tevredenheid bij werkgevers gehaald.





# Sectorale werking

**In de sectorale werking wordt een vernieuwde focus gelegd op de vacaturekant zodat zowel de bemiddeling en begeleiding als de competentieversterking van werkzoekenden meer in de vacatures en vacatureverwachtingen gekaderd worden. Sectorale en bedrijfskennis dient meer en beter ingezet te worden zowel op het richtinggevende niveau als binnen de operaties van VDAB en zijn partners.**

We onderscheiden in de sectorale werking **2 aspecten**.

- Enerzijds moeten **korte, middellange en lange termijn** doelen gesteld worden voor de dienstverlening van VDAB en zijn partners gericht op de **vraagzijde van de arbeidsmarkt**. Dit doen we via VSOP's (Vlaamse Sectorale Ondernemingsplannen). De nadruk in 2016 lag op competentieversterking.
- Anderzijds moet ingezet worden op het **concentreren en optimaliseren van sectorale en bedrijfskennis in de dienstverlening** zelf. Ook het uitbouwen van de sectorale dienstverlening is in 2016 nog in volle ontwikkeling. Het betreft een voortschrijdende reorganisatie over de provincies heen.

**Haal meer uit je werknemers**

De vaardigheden van je werknemers verder uitbouwen, daar wil VDAB je graag bij helpen.

Daarom bieden we al jaren opleidingen aan voor arbeiders uit de hout- en bouwsector. En dat in VDAB-centra verspreid over heel Vlaanderen. Of je werknemers nu gaan voor torenkraanbestuurder of ploegbaas, onze opleidingen zijn altijd van korte duur en praktijkgericht. We passen onze opleidingen zelfs aan aan de noden van jouw bedrijf!

Ontdek alle VDAB-opleidingen voor de bouwsector op [bouwopleidingen.vdab.be](http://bouwopleidingen.vdab.be)

**VDAB**  
samen sterk voor werk

### Richting geven aan de sectorale dienstverlening

De VSOP's (Vlaamse Sectorale Ondernemingsplannen) geven richting aan de sectorale dienstverlening. In 2016 lag hier de nadruk op competentieversterking. Voor verschillende clusters werden stappen gezet om de vraagzijde van de arbeidsmarkt in kaart te brengen. Zo werd de nood aan bemiddeling in de verschillende sectoren en beroepen meer dan in het verleden gekwantificeerd. Dit leidde dan weer tot denkoefeningen over de noodzaak van inplanting van sommige opleidingslocaties in sommige regio's.

### Uitbouwen van de sectorale dienstverlening

Ook het uitbouwen van de sectorale dienstverlening is in 2016 nog in volle ontwikkeling. Het betreft een voortschrijdende reorganisatie over de provincies heen. In sommige regio's heeft de sectorale werking de barrière CC/AMB volledig weggewerkt (zoals in St-Niklaas/Dendermonde). Evengoed worden bemiddelaars uit grotere WW's (zoals in Halle) opgedeeld in de 6 verschillende beroepenclusters om de sectorale invalshoek in bemiddeling en begeleiding op te nemen. Er wordt dan corporate (CC-AMB) gewerkt in functie van algemene infosessies om toeleiding te verzekeren naar vacatures en opleiding in een bepaalde cluster. Tijdens deze sessies wordt er geheroriënteerd naar andere clusters.

Bemiddelaars uit diverse kleinere locaties kunnen ook samenwerken in sectoraal verband. In het algemeen is er meer afstemming in kader van specifieke acties (zoals jobdatings) tussen de sectorale teams en de betreffende accountmanagers. De taken van de sectorale, corporate teams kunnen zijn: sectorale info geven, screeningsmomenten inplannen, werkzoekenden en cursisten voor, tijdens

**VDAB**  
 samen sterk voor werk

**servicepunt ZORG**

Werken in de zorg  
 Ook iets voor jou?

**Servicepunt Diest**  
**Leuvensesteenweg 72 • 3290 Diest**  
 Tel. 0471 20 83 24  
 Contactpersoon: Ria Frederickx  
[ria.frederickx@vdab.be](mailto:ria.frederickx@vdab.be)



 Meer info op [vdab.be](http://vdab.be) of bel 0800 30 700

en na een opleiding bemiddelen, vacatures behandelen en opvolgen, prospectie en accountwerking met een focus op werkpleklers. De sectorale teams leggen zich vooral toe op werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt om de vacatures in te vullen.



# Werknemers

**75,7%** is tevreden over onze aanpak  
een mooi cijfer, maar onder de doelstelling van 85%

## **VDAB, ook voor werknemers met loopbaanvragen**

Werknemers met **loopbaanvragen** krijgen bij VDAB kwaliteitsvolle informatie zoals tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures, ... Werknemers met nood aan meer verdieping verwijzen we door naar de diverse loopbaancentra voor loopbaanbegeleiding. Sinds juli 2013 biedt VDAB zelf geen loopbaanbegeleiding meer aan.

**Onze website** is de **grootste jobsite** van Vlaanderen. In samenwerking met onze partners stellen we, naast de vacaturebank, ook voor werknemers nuttige tools ter beschikking voor een loopbaanportfolio (Mijn Loopbaan) of een persoonlijk ontwikkelingsplan. Is dit niet voldoende, dan hebben we een verkennend gesprek.

## **Moet VDAB diensten aan werknemers aanbieden?**

Zeker wel! Dit past in de nieuwe visie van politiek, sociale partners en VDAB op het arbeidsmarktbeleid. Dit beleid moet **ruimer** zijn **dan enkel focussen op de zoektocht naar werk van werkzoekenden**. Arbeidsmarktbeleid moet **loopbaanbeleid** worden. Onze centrale opdracht blijft het bemiddelen van werkzoekenden. Maar, als we in het kader van een integraal loopbaanbeleid willen inzetten op duurzame en langere loopbanen, dan moeten we werknemers **ondersteunen bij het vormgeven van hun loopbaan**. Vandaar dat we al jaren voorzien in opleidingen voor werknemers en in opleidingscheques.



## **Loopbaandenken neemt toe**

De vernieuwing van het landschap van de loopbaanbegeleiding zette zich in 2016 door. VDAB neemt de rol op van regisseur en biedt zelf geen loopbaanbegeleiding, zoals in het verleden. Door een nieuwe juridische regeling (Besluit van de Vlaamse Regering over Loopbaanbegeleiding van 17 mei 2013) kon VDAB tussen 1 juli 2013 en 31 december 2016 al **202** centra bevoegd maken voor loopbaanbegeleiding. Werknemers kunnen in **2.042** vestigingen terecht. Op onze vernieuwde website plaatsten we informatiepagina's waar geïnteresseerden ook een overzicht vinden van alle erkende loopbaancentra in Vlaanderen.

VDAB werkte ook een **aanvraagstelsysteem** uit voor de loopbaancheque, waarmee burgers via een kleine persoonlijke bijdrage (40 euro) een pakket van **4 uur loopbaanbegeleiding** kunnen volgen bij een bevoegd centrum. Een burger kan twee loopbaancheques aanvragen in een periode van zes jaar. Hij kan ze spreiden over zes jaar, maar desgewenst kan hij ze combineren om één langlopende begeleiding te volgen. 2 op de 3 spreidt zijn recht op twee loopbaancheques en 1 op de 3 combineert deze tot één langlopende begeleiding.

## **Loopbaancheques**

**20.868 personen** maakten in 2016 gebruik van de loopbaancheques. Dit is een stijging van 25% ten opzichte van 2015.

**VDAB**