

# SAMEN STERK VOOR WERK

JAARVERSLAG 2014

Vlaamse Dienst voor  
Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding



VDAB

samen sterk voor werk



# JAARVERSLAG 2014

Vlaamse Dienst voor  
Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding



**VDAB**

samen sterk voor werk

“We zijn fier dat onze competentiegerichte dienstverlening heel goed uit de startblokken kwam”

## Een sterk merk

Voor alle duidelijkheid: VDAB depanneert en takelt geen auto's. Toch worden we soms verward met die andere Vlaamse organisatie VAB. Zo zie je maar dat, hoe sterk ook ons merk, het steeds nodig blijft om niet alleen aanwezig te zijn in de kranten en sociale media, maar ook daadwerkelijk in de straat, bij de mensen en de bedrijven. En in 2014 hebben we van de Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming (IBO), waarmee we jaarlijks zo'n 15.000 jonge en minder jonge werkzoekenden aan de slag helpen, een sterk merk gemaakt door precies dat te doen: letterlijk met z'n allen trokken we eind januari de straat op om de IBO persoonlijk aan te prijzen bij onze Vlaamse KMO's. Onze actie werd goed opgepikt door de media en zorgde voor een duidelijke piek in het aantal startende IBO'ers. Omwille van het succes van de IBO-dag hebben we ook dit jaar weer een grootscheepse actie op poten gezet onder de slogan 'Ervaring Werkt'. Hiermee promoten we alle vormen van werkervaring en werkplekieren voor jongeren, waarmee zij de vicieuze cirkel van de ontbrekende werkervaring kunnen doorbreken.

Het aanbieden van werkervaring is dan ook één van de speerpunten van onze aanpak van de jeugdwerkloosheid, in overeenstemming met de Europese Youth Guarantee. We zetten in 2014 alles op alles om laaggeschoolde schoolverlaters zo snel mogelijk bij ons te krijgen en hen een oriënterende actie, een intensieve begeleiding en een competentieversterkende actie aan te bieden. Door in te zetten op het verhogen van de competenties, zowel arbeidsmarkt- als technische vaardigheden, versterken we de positie van deze jongeren die het zonder duwtje in de rug bijzonder moeilijk hebben om een job te vinden en te houden.

Uiteraard doen we dit niet enkel voor deze jongeren, maar evengoed voor al onze andere klanten. Door werkzoekenden meer inzicht te bieden in hun sterktes en zwaktes en hoe ze zich verder kunnen versterken, en door werkgevers meer zicht te geven op welke competenties ze nu eigenlijk echt nodig hebben voor hun bedrijf, creëren we extra kansen voor iedereen. Daarom zijn we zeer fier dat onze competentiegerichte dienstverlening heel goed uit de startblokken kwam in 2014 en reeds de aandacht heeft getrokken van andere bemiddelingsdiensten zoals Le Forem en Actiris, maar evengoed onze evenknie uit Malta, die met onze competentiegerichte matching willen werken om beter de juiste vacatures aan de juiste werkzoekenden te koppelen.

We ontwikkelen onze services dus zeker niet enkel ten bate van de werkzoekenden, want ook onze bedrijven halen veel voordeel uit onze vernieuwde competentiegerichte dienstverlening voor werkgevers. Ze krijgen meer geschikte sollicitanten voor hun vacature, wat zich vertaalt in hun tevredenheid over onze dienstverlening. We willen graag dat alle spelers op de arbeidsmarkt maximaal mee profiteren van onze innovaties. Hiervoor zijn we een succesvol project gestart waarmee we onze diensten als 'open service' delen met geïnteresseerde arbeidsmarkt-intermediarissen. In 2015 willen we ons nog veel sterker opstellen als een handelaar in (arbeidsmarkt)informatie, zodat de transparantie van onze arbeidsmarkt, met haar kansen en beperkingen, zo groot mogelijk wordt.

Verder was 2014 ook het jaar waarin we de 6de staats hervorming tot in de puntjes hebben voorbereid. Dankzij een doorgedreven programmamanagement en een sterke wil om de nieuwe bevoegdheden efficiënt en doeltreffend in te zetten, zullen we medio 2015 als eerste gewest de controlebevoegdheid op het zoekgedrag van de RVA overnemen volgens een 100% VDAB invulling. Dat we tot Regionale Overheidsorganisatie van het jaar 2015 werden gekozen sterkt ons alvast in ons vertrouwen dat we al deze uitdagingen ook daadwerkelijk zullen waarmaken!



**Fons Leroy**  
Gedelegeerd bestuurder



**Jef Roos**  
Voorzitter Raad van Bestuur





**IK WIL**



# In 2014 veranderde het gezicht van VDAB ingrijpend.

Naar aanleiding van een onderzoek in 2013 naar de positionering, het imago en de perceptie van VDAB kwamen we dit jaar naar buiten met een nieuwe, frisse en een vooral erg klantgerichte boodschap.

Vanaf maart 2014 toonden we onze klanten met een 'IK WIL...' zoekbalk in al onze campagnes, op al onze folders, beursstanden en VDAB-contactpunten. We geven hiermee explicieter aan dat we vertrekken vanuit hun noden, behoeftes, verzuchtingen. Wat volgt is een VDAB die zich toont als een behulpzame, wendbare en betrouwbare partner voor werkzoekenden, werkgevers en werknemers. Of we met onze bootcamp in de zomer naar jongeren toegingen, of we werkgevers uitnodigden om met ons in dialoog te gaan en ook toen we onze partners meetrokken in onze gezamenlijke opdrachten: altijd stond de klant centraal.

Dat ook de Vlaamse Overheid zijn merkstrategie aanpaste vanaf het voorjaar 2014, maakte dat we deze boodschap in één beweging in een goed onderbouwde en verfrissende huisstijl konden brengen.

Ook dit jaarverslag volgt de lijn van de communicatie die we voerden in 2014. Wat u hier leest, volgt de basisdoelstellingen van onze klanten: ik wil werk vinden, ik wil het juiste personeel vinden, ik wil ervaring opdoen, ik wil blijven...

Telkens vertrekken we hierbij vanuit een professionele, betrouwbare arbeidsmarkt-specialist: dit jaarverslag toont met de Vlaamse cijfers dat we weten waarover we spreken. Daarnaast tonen we aan hoe we daar, behulpzaam als we willen zijn, onze inspanningen tegenover zetten. En je merkt hoe wendbaar we ook weer in 2014 waren en hoe we, waar nodig, in partnerschappen de problemen hebben aangepakt.





# IK WIL

# doen wat ik graag doe



Een van de basisopdrachten van VDAB is nog steeds om de bemiddelaar te zijn tussen werkzoekenden en werkgevers. We doen dit niet in een vacuüm maar met een realistische kijk op de arbeidsmarkt van vandaag. Daarom ook eerst een blik op de 'de wereld van VDAB', of de arbeidsmarktgegevens waarbinnen we onze taken vervullen.

In 2014 noteerden we 246.134 vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten. Daarvan werden er 159.088 rechtstreeks aan VDAB gemeld (niet via wervings- en selectiekantoren), een toename van 3,5% ten opzichte van het jaar voordien.

De herneming van de economie zorgde voor een gestage toename van de ontvangen vacatures, maar de groei zwakt eind 2014 al af. Gestaaag kropen de vacaturecijfers uit het economische dal, zodat we in augustus de eerste jaar-op-jaar stijging konden verwelkomen. Maar het herstel blijft bescheiden en broos: het groeiritme trappelt ter plaatse sinds november. Een aantal sectoren scoorden in 2014 opvallend goed, maar het gaat hierbij vooral om een herstel na enkele zwakke jaren. De **sector 'Informatica, media en telecom'** kent een sterk stijgende vraag, net als enkele **industriële sectoren**. Bij deze laatste wordt het niveau van voor de crisis nog niet bereikt. Voor de **gezondheidszorg** ontvingen we ook duidelijk meer vacatures. Binnen de **dienstverlenende sectoren** zijn er ook enkele opvallende dalers te onderscheiden. Zo kenden de **sectoren 'Financiële diensten', 'Maatschappelijke dienstverlening',** en **'Diensten aan personen'** alle een daling. Ook in de sector **'Vervaardiging van transportmiddelen'** waren er duidelijk minder vacatures. Een lichte stijging, zowel in het aantal werkzoekenden als in het jobaanbod, zorgt voor een bijna stabiele spanning op de arbeidsmarkt.

## 5,8

Terwijl er, globaal gezien, eind 2013 voor elke openstaande vacature 5,6 niet-werkende werkzoekenden beschikbaar waren, is de spanningsindicator eind 2014 heel licht toegenomen tot 5,8.

# Onze beheersovereenkomst

Op 17 december 2010 keurde de Vlaamse Regering de beheersovereenkomst VDAB 2011-2015 goed. Deze beheersovereenkomst 2011-2015 legde de prioriteiten van VDAB vast, ook voor 2014:

1. Alle werkzoekende en andere niet-actieve burgers op de arbeidsmarkt maximaal op maat activeren, met het oog op een duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt.
2. Loopbaandienstverlening voorzien voor werkende burgers.
3. Een sluitende aanpak voor alle werkgevers verzekeren.
4. Een toekomstgericht aanbod voor het erkennen en ontwikkelen van competenties organiseren.
5. Partnerschappen uitbreiden.

VDAB is een extern verzelfstandigd agentschap (EVA). Dit betekent dat VDAB niet rechtstreeks aangestuurd wordt door de minister maar bestuurd wordt door een Raad van Bestuur die paritair is samengesteld. Uiteraard moet VDAB, als onderdeel van de Vlaamse overheid, wel verantwoording afleggen aan de Vlaamse Regering. VDAB wordt immers gefinancierd door de overheid en het zijn de ministers die de beleidsprioriteiten vastleggen. Daarom wordt er om de vijf jaar een beheersovereenkomst afgesloten tussen de Vlaamse Regering en VDAB waarin de beleidsprioriteiten vertaald worden in strategische doelstellingen voor VDAB. Daarnaast legt een beheersovereenkomst ook vast welke middelen VDAB in die vijf jaar ontvangt en welke prestaties daartegenover staan.

## **Stopgezet eind 2014**

De Vlaamse Regering besliste in haar regeerakkoord dat enkel de VRT en De Lijn als extern verzelfstandigd agentschap nog met een beheersovereenkomst zouden blijven werken. Bijgevolg is de beheersovereenkomst met VDAB eind 2014 stopgezet en werd er geen nieuwe beheersovereenkomst meer opgemaakt. De (middel-)lange termijn doelstellingen voor VDAB worden vanaf 2015 vastgelegd in een doelstellingskader gebaseerd op de Beleidsnota Werk, Economie, Wetenschap en Innovatie. De verschillende departementen en agentschappen binnen het beleidsdomein Werk en het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie concretiseren in hun Jaarlijkse Ondernemingsplannen hoe zij zullen bijdragen aan de realisatie van deze beleidsdoelstellingen.



# TANDEM

GEZOCHT: BELOFTEVOLLE  
TOEKOMST

Zo pakt en Bruno het aan

**Wauw! VDAB  
in actie**

ONMOGELIJK?  
TOCH OPGELOST!  
3 dappere getuigenissen

**DANK JE WEL!**  
Samen vonden  
we mijn droomjob...

VDAB

# Alleen 'samen' sterk voor werk

VDAB kan deze doelstellingen alleen realiseren door samenwerking met partners. Daarom bepaalt de beheersovereenkomst dat de samenwerking met alle partners versterkt en uitgebreid moet worden. Meer dan ooit wil VDAB inzetten op partnerschappen en samenwerking. Alleen zo kan aan niet-actieve burgers, werknemers en werkgevers de best mogelijke dienstverlening geboden worden.

## Stakeholdersforum

Sinds 2005 is het Stakeholdersforum geïnstalleerd en dit is 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 hen aanbelangen. Ze krijgen hierdoor een adviserende rol over onze werking. Het JOP en de adviezen van de SERV Commissie Diversiteit m.b.t. de dienstverlening naar deze gebruikers werden besproken.

In verschillende subwerkgroepen bespraken we diepgaander thema's die deze organisaties en hun gebruikers aanbelangen. Er werden ook overkoepelende subwerkgroepen georganiseerd rond specifieke thema's (o.a. werkwinkeloptimalisatie, competentiecentra.).

## 76% en 81,5% tevredenheid

De tevredenheid van de **partners** wordt bevestigd voor deze 2 types van partnerschappen

- bij de operationele partners: 76% tevredenheid
- bij de institutionele partners: 81,5% tevredenheid

We overschrijden het objectief Beheersovereenkomst (BO) en jaarondernehmensplan (JOP) ruimschoots.

# Klachtenmanagement

In 2014 behandelde VDAB 1.520 dossiers, 12% minder dan in 2013. De focus op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie met de klant, in combinatie met het effect van een verbeteractie (reportknop) liggen aan de basis van deze daling.

De ontvankelijke klachten handelden voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (31%), over de opleidingen (28%), over een matchbare vacature aanbieden (14%) en het matchbaar werkzoekendossier (10%).

Elke verzoeker ontving een ontvangstmelding. Bij 94% was dit binnen de 7 dagen. Het antwoord werd bij 93% van de klachten verstuurd binnen de 45 dagen. VDAB hanteert de managementdoelstelling dat 75% van de klagers een antwoord binnen de 20 dagen ontvangt. Dit gebeurde in 64% van de gevallen. Bij de resterende klachten werd de doelstelling niet gehaald gezien de prioriteit van een kwalitatief onderzoek. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief toegestuurd.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de verzoeker. Dit gebeurde bij 42% van de klachten.

De (deels) opgeloste klachten zijn goed voor 78% van de klachten die de dienst op een tekortkoming wijzen. Uit de tevredenheidsmeting van de Servicelijn blijkt dat 74% van de ondervraagde verzoekers tevreden was met de behandeling van de klacht. Slechts 58% bleek tevreden met de oplossing van de klacht. Voornamelijk de appreciatie van en de vraag naar een persoonlijk gesprek met de klant werd benadrukt. Het kwaliteitsonderzoek van de antwoordbrieven levert een score van 86% op.

Bij elke klacht wordt nagegaan hoe de dienstverlening verbeterd kan worden. Deze aanbevelingen worden vertaald naar verbeteracties die de dienst verder opvolgt.



# Onze speciale projecten in 2014

## Competentiegericht matchen

In 2014 bleven we verder de matching optimaliseren: eindgebruikers bepalen nu zelf de gewichten van de verschillende elementen in de matching. Zo zoeken ze meer op maat naar vacatures en nemen zo hun loopbaan zelf in handen.

In 2013 werd met drie arbeidsmarktintermediären een pilootproject gestart om HR-XML-vacatures automatisch te verrijken met competenties. Dit project gaf ons input over de contouren waarin deze samenwerking kan worden uitgebouwd.

In februari 2014 stelden Federgon, Randstad, Tempo-team, Konvert en VDAB het pilootproject hierover voor aan de pers en vanaf die dag mogen ook andere partners mee in dit project stappen.

## Sollicitatiewerkmap, online assistant en het persoonlijk ontwikkelplan

Met de elektronische sollicitatiewerkmap kan de burger (en onze bemiddelaar) vacatures op maat invoeren, raadplegen en bewaren.

In het kader van sollicitatieopdrachten is het nu mogelijk vacatures die de werkzoekende met de bemiddelaar besproken heeft te raadplegen, sollicitatiefeedback te geven of online te solliciteren.

Met de online assistant krijgt de burger online tips om een kwalitatief dossier op te maken. Dit is een opportuniteit voor jobs met weinig kans op werk, gewenste talenkennis, vereiste competenties of het geboden arbeidsregime. Er kan opgevolgd worden of een cv al dan niet gepubliceerd is.

Met het persoonlijk ontwikkelplan (POP) kan de gebruiker zich (her)oriënteren op basis van interesse en werkniveau. Het is voortaan mogelijk een persoonlijk ontwikkelplan op te stellen voor de huidige of een toekomstige job en het laat ook toe zicht te krijgen op bepaalde werkpunten (bv. taal leren).



## Betere gegevensuitwisseling en het project Open Data

In 2014 zijn gegevensuitwisselingen geoptimaliseerd tussen VDAB en WSE, KBI, OCMW's. Zo werden onder andere, samen met de andere regio's, de krachtlijnen voor een gemeenschappelijk werkzoekendossier in kaart gebracht, dat beantwoordt aan de OCMW-behoefte.

Ook de gegevensuitwisseling met VAPH (erkenning als persoon met handicap, ifv. de PmAH) wordt nu voorbereid voor realisatie via KSZ en e-health.

In de zomer van 2014 werd, in overleg met het programma-management Open Data bij de Vlaamse overheid, overeengekomen om de eerste VDAB-resultaten te publiceren vanaf juni/juli 2015.

Een projectteam van 6 personen werkt een strategisch stappenplan uit. Zij stellen in 2015 een 10-tal data ter beschikking die maandelijks aangevuld worden met bijkomende gegevens.

## Soortelijk gewicht van de sectoren

In 2014 werd, omwille van de zesde staatshervorming en de audit Knelpuntberoepen door het Rekenhof, de focus gelegd op het verbeteren van de aanpak van de knelpuntenlijst. Door de omvang van de problematiek van knelpuntberoepen met elkaar te vergelijken, wordt het kiezen van de beroepen waarin prioritair geïnvesteerd moet worden, makkelijker.



IK WIL

dat werkgevers  
vlot mijn cv vinden



## Meer vraaggericht werken

De essentie van onze werking is dat we voor elke werkzoekende een geschikte vacature vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. Waar we met onze dienstverlening vroeger vooral inzetten op de begeleiding van werkzoekenden, vertrekken we nu meer vanuit de vraag en de behoeften van de werkgevers. Daarom betrekken we de werkgevers ook meer in de dienstverlening, o.a. bij jobhunting en sollicitatiefeedback bij sollicitatie-opdrachten. We houden verder meer rekening met de competenties van onze werkzoekenden, zodat we elke bemiddelbare werkzoekende doeltreffend kunnen toeleiden naar vacatures. En we bieden steeds meer mogelijkheden zodat werkzoekenden, werkgevers en werknemers hun informatie en hun dossier zelfstandig kunnen opmaken en beheren.

5.294

Het aantal personen dat in 2014 gebruik maakte van het sollicitatieloket, een onlineservice op onze website, is gestegen tot 5.294. Via dit loket kan iedereen feedback of hulp vragen over het solliciteren aan de e-coaches. Een inschrijving of dossier bij VDAB is niet nodig, de enige vereiste is toegang tot internet omdat de begeleiding via e-mail, chat of videogesprek verloopt.

Het inoefenen van een jobinterview via een videogesprek werd begin 2014 gelanceerd. Deze dienstverlening wordt beperkt aangeboden, maar bleek meteen populair. 249 personen oefenden op deze manier een jobinterview in.





## Online

In 2014 registreerden we **34.925.387 bezoeken** op de VDAB-website. Dat komt overeen met zo'n 95.686 bezoeken per dag. Na de vacaturebank zijn de opleidingendatabank, Mijn loopbaan en Mijn VDAB voor werkgevers de meest geraadpleegde toepassingen. 390.083 werkzoekenden kregen 1 of meerdere vacatures toegestuurd via de automatische matching.

[www.vdab.be](http://www.vdab.be)



## Servicelijn

De Servicelijn had **248.866 contacten** met klanten. Dat is een stijging van 7% t.o.v. 2013.

**0800 30 700**

elke werkdag van 8 tot 19 uur



## Face-to-face-contacten

Van de **497.814 inschrijvingen** in 2014 gebeurden er 34% via VDAB-bemiddelaars.



11.315 fans



5.293 volgers



5.921 volgers



256 abonnees

## Doelstellingsparameters 2011-2015

Werkzoekenden	Resultaat	Objectief BO	Objectief JOP
Tevredenheid werkzoekenden	<b>78,6%</b>	75%	75%
Uitstroom jongeren < 25 jaar	<b>57,9%</b>	57%	60%
Uitstroom volwassenen 25-50 jaar	<b>47,8%</b>	47,5%	50%
Uitstroom ouderen > 50 jaar	<b>33,7%</b>	30%	36%
Uitstroom w/z > 1 jaar werkloos	<b>14,7%</b>	11,5%	14%
Uitstroom kansengroepen	<b>8,5%</b>	18%	18,5%
Uitstroom werknemers uit collectief ontslag	<b>53,2%</b>	41%	41%

BO: BeheersOvereenkomst - JOP: JaarOndernemingsPlan

# IN en UIT

Het verschil tussen de in- en uitstroom resulteerde in stijgende werkloosheidscijfers.

## Werkloosheid



# Jongeren onder de 25 jaar

In 2014 blijft het economisch klimaat onzeker en het zuinig aanwervingsbeleid van de private en de publieke sector drukken de tewerkstellingskansen voor jongeren. Het blijft voor jongeren moeilijk om duurzaam werk te vinden en ervaring op te bouwen.

Toch hebben in 2014 57,86% jongeren, een jaar na instroom in de werkloosheid, een job gevonden. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2013 (57,13%).

De doelstelling van het jaarondernemingsplan (60%) is niet bereikt.

De doelstelling van de beheersovereenkomst (57%) is behaald.

De conjunctuurgevoelige jeugdwerkloosheid kent een lichte daling, eind 2014 telden we 45.092 werkzoekenden jonger dan 25 jaar, dit is 5,2% minder dan een jaar voordien.

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 zijn geworden. Er wordt gediversifieerd naargelang een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is, met de scholing als maatstaf. In 2008 ging er specifieke aandacht naar de laag- en middengeschoolde jongeren. Sinds januari 2009 worden ook de hooggeschoolde jongeren opgenomen.

Gaandeweg werd maatwerk belangrijker en zijn we geleidelijk overgegaan naar een begeleidingsmodel van het Sluitend Maatpak voor jongeren. Dit zorgt ervoor dat jongeren sneller worden geactiveerd, zodat vlug kan nagegaan worden wat het beste traject naar werk is. Het zorgt ervoor dat jongeren sneller in hun werkloosheidsduur aan een werkervaring worden geholpen en er vooral kan worden gewerkt met die werkzoekenden die er nood aan hebben (omwille van bepaalde problematieken of omwille van de nood aan competentieversterkende acties om aan de slag te kunnen gaan in een knelpuntberoep).

In het kader van de Europese Jeugdgarantie (Youth Guarantee) heeft VDAB het jeugdwerkplan geoptimaliseerd en versterkt zodat VDAB elke jongere een job of een persoonlijke begeleiding kan aanbieden binnen 4 maanden werkloosheid.

VDAB voorziet speciale aandacht aan de ongekwalificeerde jongeren door een trajectplan met engagement voor intensieve competentieversterking op te starten tegen het einde van de 6de maand werkloosheid.





IK WIL

scoren op mijn sollicitatie



TOMORROW  
LAND OR  
TOMORROW  
WORK?

## Het Jeugdwerkplan vertrekt vanuit volgende principes

- Maatwerk: differentiatie op basis van het persoonlijke profiel.
- Snellere activering en intensieve bemiddeling vanaf de inschrijving aan de hand van e-mail en sms, en jobhunting 1 maand na inschrijving.
- Maximaal inzetten op competentieversterkend traject vnl. voor de ongekwalificeerde jongeren (kwalificerende trajecten en integraal werkpleklers, zoals IBO, instapstage, Werkinlevingstrajecten) ofwel een intensief bemiddelings- en begeleidingsaanbod vnl. voor jongeren met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.
- Een sterke samenwerking met onze partners uit de bemiddelings- en begeleidingstenders.
- Ondersteuning via e-begeleiding en flex-iTraining indien gewenst

## Helpt het JWP?

### Het jeugdwerkplan wil jongeren 4 maanden na labeling sluitend bereiken.

In 2014 heeft VDAB binnen de 4 maanden na labeling 66.753 jongeren sluitend bereikt of 93,18% van de gelabelde jongeren.

### Het Jeugdwerkplan wil jongeren 4 maanden na inschrijving een aanbod op maat aanbieden.

Op jaarbasis zijn 37.308 jongeren ingegaan op een aanbod van VDAB in de vorm van een (intensieve) begeleiding op maat, eerste werkervaring, (stage, IBO, WIJ), vacatures op maat of opleiding. Dit is 52,08% van de gelabelde jongeren. 63% van hen is na 4 maanden niet meer werkzoekend, 51% is dan al aan het werk.

### Maar...

- De sluitendheid van het JWP ligt een fractie lager bij jongeren behorend tot de kansgroepen allochtonen (91,51%) en laaggeschoolden (91,83%).
- Bij jongeren met een arbeidsbeperking hebben we een sluitend bereik van 93,61%. Zij raken echter veel moeizamer aan een job: de uitstroom naar werk ligt beduidend lager dan bij de totale doelgroep (30% uitstroom naar werk na 4 maanden).
- De kansgroep jongeren heeft – niet verwonderlijk – meer nood aan begeleiding. Bij allochtonen en laaggeschoolden werden respectievelijk 63,4% en 63,2% opgenomen in de VDAB-werking, voor personen met een arbeidsbeperking is dit zelfs 70,4%.
- De aanpak is na 4 maanden minstens even werkgericht bij de allochtonen en jongeren met een arbeidsbeperking als bij de totale groep. Toch blijft het voor hen moeilijker om een job te vinden dan voor de rest van de groep.
- Van de 18.728 laaggeschoolden is 19,9% 6 maanden na inschrijving gestart met een competentieversterkend traject.



ICITATIE  
OOTCAMP

scoren

COACHING

EN APP



# Werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar

Het begeleidingsmodel van het Sluitend Maatpak is ingevoerd in 2010. Het zorgt voor een sneller eerste contact met de werkzoekende waardoor vlog na de inschrijving kan worden nagegaan wat het meest passende traject is naar werk. Dit Sluitend Maatpak leidt ook tot een snellere bemiddeling naar werk waardoor bemiddelaars kunnen kiezen voor acties op maat van de klant.

In het Sluitend Maatpak staat de kernopdracht van VDAB centraal, nl. bemiddelen tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt.

De werkzoekende wordt, afhankelijk van zijn profiel en behoefte, geholpen met een bemiddeling, een intensief bemiddelingstraject of een intensief begeleidingstraject.

## Het Sluitend Maatpak werkt vanuit volgende principes

- Voor 'zelfredzame' werkzoekenden start bemiddeling onmiddellijk na de inschrijving via gebruik van automatische matchingstools, eventueel aangevuld met éénmalige bemiddelingsacties.
- Een intensief bemiddelingstraject start op na een individueel contact als er vastgesteld wordt dat er meer opvolging en ondersteuning nodig is op het vlak van solliciteren en zoekgedrag naar werk. Na de opmaak van een actieplan – waarin de afspraken/engagementen van de werkzoekende én de bemiddelaar worden vastgelegd – wordt optimaal gebruikgemaakt van een kanalenmix (face to face, telefoon, e-mail, sms, individuele en collectieve acties).
- Bij een intensief begeleidingstraject worden belemmeringen vastgesteld die een remediërende actie vragen (bv. nood aan opleiding, medische, mentale, psychische of psychiatrische beperkingen).  
Wie na 9 maanden nog werkzoekend is, start sowieso in een intensief begeleidingstraject.

## Werkt het Sluitend Maatpak?

Tussen januari en december 2013 zijn bijna 145.000 werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar ingestroomd voor het Sluitend Maatpak. Twaalf maanden na instroom is 96,6% van deze doelgroep sluitend bereikt. Daarmee blijft de sluitendheid stabiel ten opzichte van vorig jaar, en op een hoog niveau.

62% is na 12 maanden niet meer werkzoekend, 48% is aan het werk. Ook hier is er een stabiele trend. Bijna 54% van de doelgroep is opgenomen in de VDAB-werking. Ruim 20% is in de eerste 12 maanden na instroom gestart met een specifieke begeleidings- of opleidingsactie binnen hun begeleidingstraject.

Relatief weinig werkzoekenden stappen in een bemiddelingstraject (minder dan 5%). Dat betekent echter niet dat de aanpak niet jobgericht is: 78% heeft een vacatureaanbod ontvangen.

# Werkzoekenden ouder dan 50 jaar

Het aandeel van de 50-plussers schoot de voorbije jaren omhoog door de zwakke uitstroom, de voortschrijdende vergrijzing, de stijgende vrouwelijke arbeidsmarktaandeelname en de uitbreiding van de registratiebasis. Voorlopig houdt de uitstroom naar werk van de ouderen nog steeds stand ondanks de zwakke conjunctuur.

Eind december 2014 is 33,7% van de 50+-werkzoekenden 12 maanden na hun inschrijving terug aan het werk. De doelstelling van de beheersovereenkomst (30%) wordt overschreden, maar de doelstelling van het jaarondernehmensplan (36%) wordt niet gehaald.

Binnen de aanpak van de werkzoekenden ouder dan 50, onderscheiden we drie groepen. Er is de doelgroep 'systematische aanpak 50+', de doelgroep met verplichte infosessie en de spontane doelgroep. De verplichting tot deelname aan acties is verschillend. De infosessie kan gevolgd worden bij VDAB of bij partners.

Er wordt sinds januari 2014 een onderscheid gemaakt tussen de begeleiding van de 50- tot en met 55-jarigen en van de 56+'ers. Deze eerste groep wordt begeleid volgens de principes van het Sluitend Maatpak binnen de reguliere werking. Als de werkzoekende 50+'er toch nood heeft aan een specifieke begeleiding is een doorverwijzing naar de Actief 50+-werking mogelijk.

De 56+'ers worden begeleid binnen de Actief 50+-werking.

## De aanpak binnen Actief 50+ heeft volgende kenmerken

- Maximale samenwerking met andere actoren op de arbeidsmarkt zoals vakbonden, werkgevers en uitzendkantoren op het gebied van toeleiding, begeleiding en plaatsing.
- Kansen als uitgangspunt: oudere werkzoekenden die actief wensen te blijven, worden in de eerste plaats nieuwe kansen geboden.
- 50+-bemiddelaar als ankerpunt: specifieke 50+-bemiddelaar bij VDAB dienen als ankerpunt voor de werkzoekenden en onthalen en begeleiden de werkzoekenden gedurende de volledige duur van hun traject.
- De 50+-club als centraal element: op verschillende locaties in Vlaanderen worden specifieke ruimtes ingericht voor collectieve en individuele begeleiding van oudere werkzoekenden op het gebied van informatie, oriëntatie en sollicitatietraining en -begeleiding.

Nieuw ingestroomde 50-plussers krijgen verplicht een infosessie, ofwel bij de vakbonden ofwel bij VDAB. Sinds 1 april 2009, n.a.v. het akkoord 'Samen op de bres voor 50+', is de opname van 50-, 51- en 52 jarigen in de actie Actief 50+ verplicht. In april 2011 is dit uitgebreid tot en met 55 jaar en in juni 2012 tot en met 57 jaar. In april 2014 werd de leeftijd verhoogd tot en met 59 jaar.

## Systematische aanpak 50+

De 50- tot en met 57-jarigen die begeleid worden door de 'systematische aanpak 50+' zijn verplicht om een infosessie bij te wonen en moeten ingaan op een gepast aanbod na deze infosessie.

In **totaal** kwamen

- 10.691 50-plussers in aanmerking voor de systematische aanpak.
- 7.506 of 70,2% van hen nam deel aan een infosessie.
- 6.689 of 62,6% werd opgenomen in de VDAB-werking.
- 5.646 of 52,8% is uitgestroomd uit de werkloosheid, waarvan 3.400 of 32% naar werk.

6 maanden na labeling of 9 maanden na instroom meten we een sluitendheid van 95% .

Bekijken we de **kansengroepen** binnen de systematische aanpak, dan zien we dat

- 5.154 of 48,2% kortgeschoold is
- 1.203 of 11,2% van allochtone origine is
- 1.046 of 9,7% een arbeidsbeperking heeft

Van de kortgeschoolden stroomt 1.499 of 29% uit naar werk, van de allochtonen slechts 266 of 22% ondanks een gelijkaardig bereik met actie. De groep ouderen met een arbeidsbeperking stroomt het minst uit naar werk: 137 of 13%.

**Informatie voor 55- tot en met 57-jarigen.**

Deze groep is verplicht deel te nemen aan de infosessie 50+. We tellen 2.234 werkzoekenden in deze groep.

- 1.684 of 75% nam deel aan de verplichte infosessie.
- 1.484 of 66,4% werd opgenomen in de VDAB-werking.
- 1.014 of 45,3% is uitgestroomd uit de werkloosheid, waarvan 464 of 20,7% naar werk.

Hier meten we 6 maanden na labeling een sluitendheid van 95%. Infosessies worden hier wel in opgenomen.

### Spontane deelname

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

- 2.853 van hen volgden vrijwillig een infosessie
- 2.284 werden opgenomen in de VDAB-werking en
- 1.225 stroomden uit uit de werkloosheid, waarvan 758 naar werk

## Meer dan 1 jaar werkloos

De doelgroep NWWZ die tussen 1 en 2 jaar geleden werkloos werd, neemt onder invloed van de aanhoudend mindere conjunctuur in de loop van 2012 en 2013, ondertussen weer toe: in december 2014 waren er 8,8% meer langdurig werkzoekenden dan een jaar voordien.

De snelle toename van de 1 tot 2 jaar werkzoekenden illustreert het cohort-effect: een jaar eerder steeg de kortdurige werkloosheid nog het snelst als gevolg van de conjuncturele omslag terwijl deze groep momenteel een jaar-op-jaar daling van -6,4% kent.

Ook de zeer langdurige werkloosheid begint ondertussen sneller te groeien (+11%). Voor de curatieve doelgroep werden er tussen juli 2013 en juni 2014 ruim 6.700 personen gelabeld. In omvang stijgt de doelgroep na een daling te hebben meegemaakt tussen 2011 en 2013. Zes maanden later is 91,6% van die doelgroep sluitend bereikt. Dat is iets minder dan in september 2014.

48% is niet langer werkzoekend, 32% is aan het werk. Met betrekking tot deze drie indicatoren (sluitend bereik, uitstroom naar werk en opname in de VDAB-werking) wordt een daling vastgesteld ten aanzien van de vorige periode.









**IK WIL**

**aangepast werk**



VDAB wordt geconfronteerd met een aanzienlijke groep werkzoekenden die ver van de arbeidsmarkt af staan. Van deze groep stellen we vast dat heel wat werkzoekenden wel willen werken maar te kampen hebben met problemen op verschillende levensdomeinen zoals welzijnsproblematieken, armoede, sociale uitsluiting,....

Arbeidsparticipatie is een belangrijke hefboom bij de bestrijding van armoede. Het hebben van werk is een middel om te participeren aan de samenleving.

**26.198**

**Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk**

VDAB verwees in 2014 aan de hand van deze twee tenders 26.198 klanten door, dit is bijna 20% meer dan het vooropgestelde aantal van 21.980 gegarandeerde trajecten. Op het einde van hun begeleiding bij de partner was zo'n 73% werkzoekenden aan de slag.

# Voortrajecten kwetsbare groepen

Sinds de lancering van het Vlaamse Jeugdwerkplan is de aanpak van de jeugdwerkloosheid meer en meer verfijnd en sluitend gemaakt. Toch merken we dat een restgroep door de mazen van het net blijft vallen, niet alleen bij arbeidsbemiddeling maar ook bij andere maatschappelijke instanties. Een doelgroep die herhaaldelijk afhaakt bij een opleiding of traject, nooit opdaagt op een afspraak en uiteindelijk van de radar verdwijnt. De drempel om dan terug te komen ligt vaak te hoog. En door slechte ervaringen uit het verleden ontwikkelt zich een afkeer voor alle instanties.

Met deze context is op 1 januari 2014 het ESF-project “voortrajecten kwetsbare groepen” van start gegaan. Het project loopt tot eind 2015. De voortrajecten moeten ertoe leiden dat de doelgroep zich in een sterkere positie bevindt om toegeleid te worden naar de arbeidsmarkt of om de arbeidsmarkt te betreden.

Het voortraject richt zich op kwetsbare groepen, met bijzondere aandacht voor jongeren, die niet bereikt worden via de preventieve aanpak van o.a. het jeugdwerkplan, en daarom remediërende acties nodig hebben om de arbeidsmarkt te betreden.

Het gaat om kwetsbare groepen die noch in opleiding of begeleiding zitten, noch aan het werk zijn, de NEET-doelgroep. In 2014 hebben we hiermee 471 werkzoekenden (waarvan 280 jongeren -25 jaar) uit die doelgroep bereikt.

# Medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking (MMPP)

## Enkele algemene kenmerken van een niet-werkende werkzoekende met een MMPP-profiel

- Leeftijd: 67% is ouder dan 40 jaar
- Werkloosheidsduur: 35% is meer dan 2 jaar werkloos en 33% is meer dan 5 jaar werkloos
- Scholingsgraad: 65% is laaggeschoold
- Medische problemen: 84% heeft een arbeidsbeperking

Voor de MMPP-doelgroep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt heeft VDAB een aangepast begeleidingsaanbod dat bestaat uit toeleiding naar arbeidszorg of activeringsbegeleiding. Een deel van de MMPP-werkzoekenden kan (tijdelijk) niet geholpen worden door een activerend werk-welzijnsaanbod (W2), maar is niet-toeleidbaar. Deze laatste groep wordt geadviseerd over te stappen naar een meer passend uitkeringsstatuut en naar een organisatie uit de welzijns- en gezondheidszorg.

Meer dan 1.200 MMPP-werkzoekenden kregen in 2014 een activeringsbegeleiding aangeboden door de gespecialiseerde trajectbegeleidingsdienst (GTB) en een partner zorg en empowerment van de tender activeringszorg (TAZ).

Tijdens de activeringsbegeleiding worden MMPP-drempels weggewerkt die de inschakeling op de arbeidsmarkt verhinderen. Het zijn dan voornamelijk niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen zoals drugsverslaving, slechte huisvesting, alcoholisme en psychische problemen (angst, depressie, agressie, enz.).

In 2014 kregen ook 350 arbeidszorgmedewerkers een activeringsbegeleiding aangeboden in functie van doorstroom naar betaald werk.

De activeringsbegeleiding start met een gezamenlijk groepsaanbod die de mogelijkheden en drempels in kaart brengt en waarbij psycho-educatieve modules aangeboden worden over stressmanagement, omgaan met verandering, omgaan met pijn, gezondheidsthema's, maatschappelijke context van uitkeringen, enz. De psychiater en psycholoog van de partner 'Zorg' begeleiden op psychosociaal vlak. De partner 'Empowerment' biedt competentieversterkende modules aan en organiseert een activeringsstage. Een activeringsbegeleiding duurt maximaal 18 maanden.

#### **Na activeringsbegeleiding zijn bij**

- 35% van de deelnemers voldoende drempels geremedieerd om betaald werk aan te kunnen in het normaal of sociaal economisch circuit. De helft is reeds aan het werk.
- 19% heeft het minimale arbeidszorgniveau bereikt.
- De overige 54% blijkt niet-toeleidbaar en heeft nood aan meer langdurige hulpverlening en een gepast uitkeringsstelsel.

De regering-Di Rupo I wijzigde de bepalingen van de inschakelingsuitkering, die vanaf 1 januari 2012 beperkt is tot een maximumtermijn van drie jaar. Voor MMPP-werkzoekenden die niet onmiddellijk op de arbeidsmarkt kunnen worden ingeschakeld verlengt de periode van de inschakelingsuitkering met twee jaar op voorwaarde dat ze tijdens deze periode actief meewerken aan een begeleidingstraject dat aangepast is aan hun specifieke begeleidingsnoden en aangeboden wordt door VDAB en zijn partners.

## 1.228

Tender activeringszorg bis  
Sommige werkzoekenden ondervinden hindernissen in hun traject naar tewerkstelling zoals een MMPP-problematiek (medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking) of sociale en/of psychosociale drempels. Zorgbegeleiding probeert intensief om net deze hindernissen in een traject naar werk eerst aan te pakken. In 2014 werden 1.228 zorgbegeleidingen opgestart en werd het vooropgestelde objectief van 1.100 ruim overschreden.

# Armoede

Tijdens de uitvoering van de sluitende aanpak 2005-2009 werd VDAB geconfronteerd met een aanzienlijke groep werkzoekenden die zeer ver van de arbeidsmarkt af staa. Binnen deze groep van werkzoekenden stelden we vast dat heel wat werkzoekenden kampen met armoede. Daaruit vloeide een specifieke aanpak voort voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt: mensen in armoede. Specifiek voor mensen in armoede wordt het begeleidingsaanbod versterkt door de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten uit te breiden (individueel/groep).

De dienstverlening naar personen in armoede werd in 2014 verdergezet. Concreet stelde het JOP 2014 volgende doelstellingen voorop: de realisatie van 900 werk-welzijnstrajecten, de inzet van 5 ervaringsdeskundigen en de tender 'verbindende en versterkende groepstraining voor personen in armoede'. Dit voor minimaal 480 en maximaal 625 deelnemers en met extra aandacht aan werkzoekenden in armoede met een migratieachtergrond en die bij VDAB ingeschreven zijn.

## Individuele werk-welzijnsbegeleiding

De individuele werk-welzijnsbegeleiding wordt opgenomen door de bemiddelaar van VDAB. Het zijn geïntegreerde begeleidingen met aandacht voor tewerkstelling en welzijnsfactoren. In 2014 werden er 944 geïntegreerde werk-welzijnstrajecten opgestart door de VDAB-bemiddelaar.

## Groepsgebeuren in samenwerking met externe partners

Het groepsgebeuren vertrekt vanuit de ervaringswereld van mensen in armoede met een krachtige empowerment inslag. Werkzoekenden met een duidelijke focus op werk en een mogelijke welzijnsproblematiek worden doorverwezen naar het groepsluit. De doelstelling is een versterkte werkzoekende die gewerkt heeft rond een persoonlijk ontwikkelingsplan zowel op het niveau van werk als welzijn.

Ongeveer 40% van deze (944) personen volgden een intensief groepsluit bij een externe partner.

# 478

## Verbindende en versterkende groepstraining voor werkzoekenden in armoede

In oktober 2012 werden de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten binnen VDAB opgestart. Naast een individueel luit werd ook een groepsluit voorzien. Doelstelling van dit groepsluit is ervaringen uitwisselen van de werkzoekenden in armoede, gekoppeld aan een jobdoelwitbepaling en met sollicitatieondersteuning. Van de 480 voorziene begeleidingen voor 2014 startten er 478 op, waarbij 20% van de werkzoekenden aan de slag ging.





## Ervaringsdeskundigen in de armoede

Binnen VDAB werken er momenteel 5 ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting. Vanuit de eigen voorgeschiedenis kunnen ervaringsdeskundigen, werkzoekenden daadwerkelijk ondersteunen en bemiddelen in de randvoorwaarden die de zoektocht naar werk belemmeren. Ze vertalen op het eerste zicht onbegrijpelijke zaken voor mensen die niet in armoede leven en deze doorleefde kennis over armoede niet hebben.

Door te tolken zorgen ervaringsdeskundigen er voor dat de bemiddelaar en de instructeur de leefwereld (gedragingen, waarden, normen) van de werkzoekende in (kans)armoede beter leren begrijpen. Dit tolken is niet enkel gericht naar de bemiddelaar, instructeur maar ook naar werkzoekenden die nog in (kans)armoede leven. De werkzoekende durft al gemakkelijker de stap te zetten naar een organisatie waarvan hij weet dat er iemand 'zoals hij' werkt.

Omgekeerd weten ervaringsdeskundigen ook hoe ze contacten kunnen leggen met mensen in armoede, hoe ze hen kunnen motiveren om iets te ondernemen.

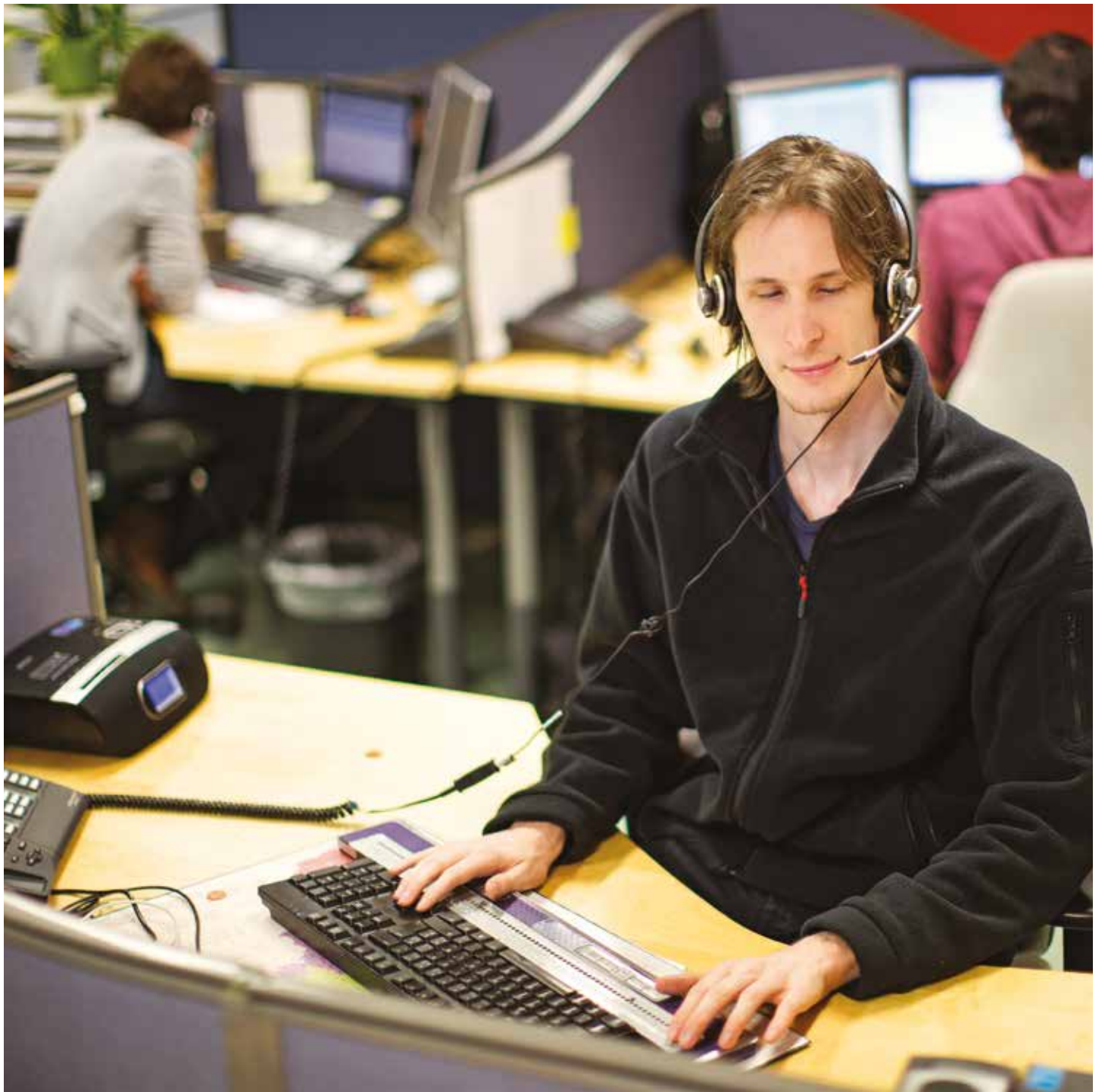
In 2014 startten 944 armoedebegeleidingen, dat zijn er 46 meer dan in 2013, waarvan er 203 reeds werden beëindigd.

# De gespecialiseerde diensten voor personen met een arbeidsbeperking

GTB/GA (gespecialiseerd arbeidsonderzoek) en GOB (gespecialiseerde opleidings- en begeleidingsdiensten) kunnen voor hun werking 2014 terugblikken op een verdienstelijk resultaat van aangepaste acties voor de doelgroep. Samen realiseerden de gespecialiseerde partners op Vlaams niveau in totaal

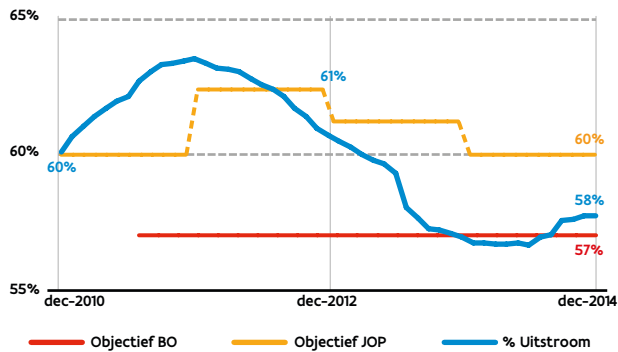
- 6.702 trajectbepalingen,
- 6.879 trajectbegeleidingen,
- 1.156 basisscreenings,
- 3.422 gespecialiseerde arbeidsonderzoeken,
- 2.026 modulair opgebouwde opleidingen en begeleidingen op maat (al dan niet op de werkvloer) waarvan 564 GIBO's aangepast aan de doelgroep.

Wat betreft de transitie van leren naar werken realiseerden GTB/GA en GOB binnen de uitvoering van het Jeugdwerkplan 2014 ook voor jongeren van de doelgroep bijkomend 664 trajectbepalingen, 415 trajectbegeleidingen, 135 gespecialiseerde onderzoeksvragen en 120 jongerenopleidingen met extra werkvloerbegeleiding.

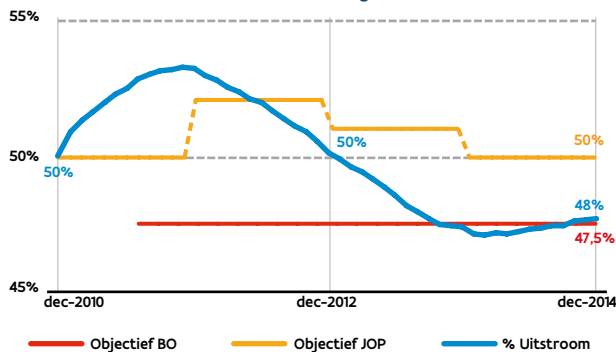


# Uitstroom naar werk

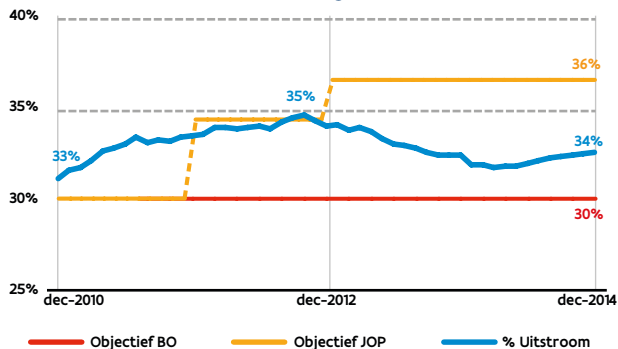
## Werkzoekenden jonger dan 25 jaar



## Werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar



## Werkzoekenden ouder dan 50 jaar



## Doelgroep Jeugdwerkplan

Periode instroom: september 2013 - augustus 2014  
meting 4 maanden na labeling

Doelgroep Jeugdwerkplan	71.638	100%
Sluitend bereikt (Europees)		93,2%
Uitgestroomd naar werk		51,3%
Opgenomen in de VDAB-werking		52,1%
Vacatureaanbod ontvangen		66,9%

## Doelgroep Sluitend Maatpak

Periode instroom: januari 2013 - december 2013  
meting 12 maanden na instroom

Doelgroep Sluitend Maatpak	144.782	100%
Sluitend bereikt (Europees)		96,6%
Uitgestroomd naar werk		47,8%
Opgenomen in de VDAB-werking		53,8%
Vacatureaanbod ontvangen		78,0%

## Doelgroep Systematische aanpak 50+

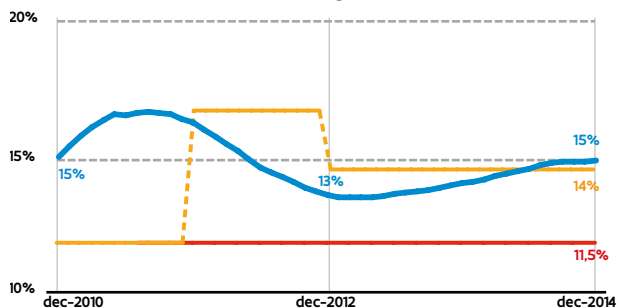
50-55 jaar - Periode instroom: januari 2013 - december 2013,  
meting 12 maanden na instroom

56-57 jaar - Periode instroom: april 2013 - maart 2014,  
meting 9 maanden na instroom

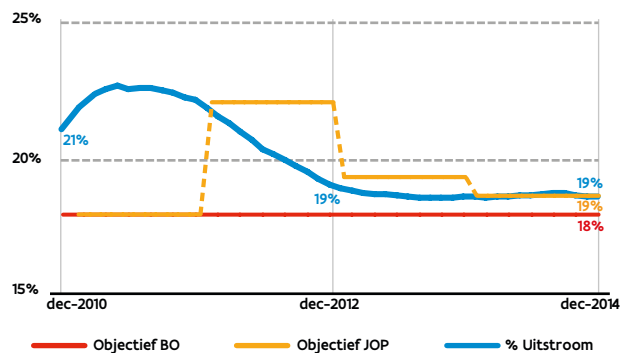
58 jaar en ouder - Periode instroom: juni 2013 - juni 2014,  
meting 6 maanden na instroom

	50-55 j.	56-57 j.	58+ j.	
Doelgroep Actief50+	100%	16.007	2.619	2.728
Sluitend bereikt (Europees)	96,8%	96,2%	96,4%	
Uitgestroomd naar werk	39,6%	19,8%	11,4%	
Opgenomen in de VDAB-werking	66,0%	63,2%	19,4%	
Vacatureaanbod ontvangen	66,7%	10,3%	2,8%	

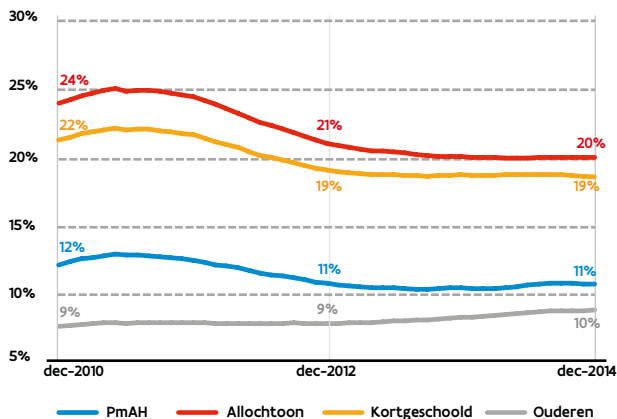
### Werkzoekenden meer dan 1 jaar werkloos



### Werkzoekenden uit de kansgroepen



### Doelgroep Curatieve werking

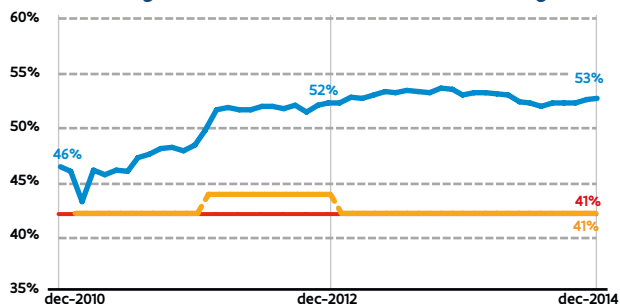


### Doelgroep Curatieve werking

Periode instroom: juli 2013 - juni 2016  
meting 6 maanden na labeling

Curatieve doelgroep	6.718	100%
Sluitend bereikt (Europees)		91,6%
Uitgestroomd naar werk		31,8%
Opgenomen in VDAB-werking		58,5%

### Werknemers getroffen door een collectief ontslag



### Sluitend Activerend Herstructureren

Periode instroom: juli 2013 - juni 2014  
meting 6 maanden na instroom

Doelgroep Collectief ontslag	8.023	100%
Sluitend bereikt (Europees)		97,0%
Uitgestroomd naar werk		53,2%
Opgenomen in de VDAB werking		65,6%



IK WIL

iemand vinden die past in mijn bedrijf 🔍

IK WIL

## iemand vinden die past in mijn bedrijf



Net zoals werkzoekenden en werknemers bij VDAB terecht kunnen met al hun loopbaanvragen, moeten werkgevers voor al hun arbeidsmarktgerelateerde vragen terecht kunnen bij VDAB. Zeker nu Vlaanderen afstevent op een knelpunteconomie, is een efficiënte en klantvriendelijke vacaturebemiddeling meer dan ooit een centrale opdracht. Maar ook bij de werkgevers moeten we onze aanpak afstemmen op hun specifieke behoeften. Een kleine KMO vraagt veelal een heel andere benadering dan een multinational. En sommige sectoren hebben veel meer te kampen met een tekort aan geschikte kandidaten dan anderen. We treden daarom meer en meer naar buiten om ons aanbod voor werkgevers kenbaar te maken, en maken duidelijke afspraken met sectoren over hoe we samen kunnen werken om de knelpunten op de arbeidsmarkt aan te pakken.

### Sectorale werking

Sectoraal werken binnen VDAB betekent werken met beroepenclusters. Vlaamse Sectorale Ondernemingsplannen worden opgemaakt voor elk van de zes 'beroepenclusters'. In elke provincie worden er zes sectorale ondernemingsplannen uitgewerkt.

Focus ligt op een betere samenwerking zowel intern als extern, een wendbare dienstverlening, de knelpuntproblematiek efficiënt aanpakken, het sturen van individuele loopbanen in functie van de arbeidsmarkt en het werken aan een betere uitstroom. De sectorale werking focust op één van de twee kernopdrachten van VDAB voor de provincies, nl. de vraaggerichte werking.

### Marktdagen

In het kader van de sectorale werking werden Marktdagen gecreëerd. Marktdagen zijn fysieke ontmoetingsplaatsen voor werkgevers en direct inzetbare werkzoekenden om maatgericht en klantvriendelijk vacatures te kunnen matchen. Het zijn sectoraal georganiseerde mini-jobbeurzen, om vooral regionale knelpuntvacatures in te vullen.

### Screeningsacties

Diverse screeningsacties worden georganiseerd met als doel een realistisch jobdoelwit (al dan niet een knelpuntberoep) te bepalen o.a. door oriëntering en opleiding om zo de kansen op de arbeidsmarkt te verhogen.



samen sterk voor werk

**servicepunt  
ZORG**

## Servicepunten Zorg

Een Servicepunt Zorg is een mobiel trefpunt over heel Vlaanderen, om je carrière te oriënteren naar zorg of welzijn, of om als werkgever de juiste man/vrouw op de juiste plaats te hebben.

Eind 2011 opende VDAB in Limburg vier Servicepunten Zorg. Na een jaar proefdraaien werd dat concept ook over de rest van Vlaanderen uitgerold.

Met de Servicepunten Zorg willen we mensen inspireren om de stap te zetten naar de sector zorg en welzijn.



## Talentshuizen

In Antwerpen werden naast de Servicepunten Zorg ook sectorale servicepunten ingericht voor de haven en logistiek (Talentenstroom), de industrie (Talentenfabriek), de bouwsector (Talentenwerf) en onderwijs (Onderwijstalent). Deze servicepunten zijn eerste, laagdrempelige aanspreekpunten voor leerlingen, werkzoekenden, begeleiders van werkzoekenden en leerlingen en werkgevers om meer informatie te krijgen over werken in de sector, het vacatureaanbod, het opleidingsaanbod, tewerkstellingsinitiatieven ...

**Onderwijstalent**  
job- en opleidingspunt voor  
leerkrachten

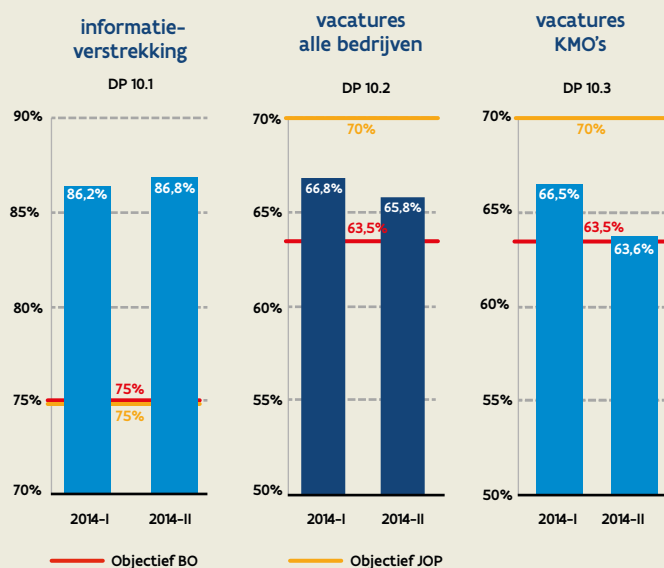


# Stijgende tevredenheid van de werkgevers

De tevredenheid van de werkgevers nam de voorbije tijd van jaar tot jaar toe. In 2014 heeft die trend zich doorgezet.

De meeste werkgevers (86%) vinden onze **informatieverstrekking** goed tot zeer goed. Daarmee gaan we duidelijk boven de norm van de Beheersovereenkomst en het JOP.

Ook bij het **behandelen van hun vacatures** geven werkgevers aan dat ze tevredener zijn dan vorig jaar. Hun score is gestegen naar een gemiddelde dat rond de 66% ligt. Ook op dit punt beantwoorden we aan de gestelde norm in de beheersovereenkomst. De verhoogde ambitie die we in het JOP formuleerden, maakten we niet waar. KMO's blijven ook meer van ons verwachten dan de grotere bedrijven.



VDAB draagt bij tot de afstemming van vraag en aanbod op de Vlaamse arbeidsmarkt door de werkgevers een kwalitatieve basisdienstverlening aan te bieden via een optimale kanalenmix. Werkgevers kunnen via MasterVac zelf hun vacature online registreren en publiceren op de VDAB-website. Zelf op zoek gaan naar geschikte kandidaten in de cv-databank. Zelf hun vacatures opvolgen en beheren en daarbij ook feedback geven op sollicitaties van kandidaten.

Daarnaast kunnen werkgevers ook extra ondersteuning vragen aan VDAB bij de invulling van hun vacature. In dit geval maken we dagelijks een inschatting van de kans op invulling van de vacature. Is deze kans hoog, dan houden we de werkgever via e-mail op de hoogte van het verloop van de invulling van zijn vacature. Is de kans op invulling laag, voorzien we gerichte toeleidingsacties op maat van de vacature. Daarnaast biedt VDAB ook 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.

en ...

- De grootste sectoren wat betreft aantal ontvangen vacatures zijn nog steeds 'Zakelijke dienstverlening' (25.959), 'Groot- en kleinhandel' (25.512) en 'Maatschappelijke dienstverlening' (20.303). Terwijl deze eerste twee sectoren het afgelopen jaar nog gegroeid zijn, kende de sector 'Maatschappelijke dienstverlening' een afname van het aantal ontvangen jobs met 5,9%.
- Een van de sterkste dalers van vorig jaar, de sector 'Gezondheidszorg', behoort dit jaar niet langer tot deze categorie. Met een totaal van 6.491 ontvangen vacatures doet de sector het 15,1% beter dan in 2013.
- Andere sterke stijgers zijn de sectoren 'Informatica, media en telecom' (+36,0%), 'Textiel, kleding en schoeisel' (+27,9%) en 'Metaal' (+21,3%).
- De sectoren 'Vervaardiging van transportmiddelen' (-22,0%) en 'Financiële diensten' (-14,4%) daarentegen kenden een verdere afname van het aantal ontvangen jobs.

## Ons aanbod

VDAB stelt via zijn website een zo ruim mogelijk aantal werkaanbiedingen ter beschikking van alle werkzoekenden. In 2014 bedraagt het cumulatief totaal aantal ontvangen vacatures (MasterVac en alle overgenomen databanken, dus inclusief alle uitzendvacatures) 795.080.

Dit is op jaarbasis een toename met 11,1% ten opzichte van 2013. Dit globale percentage verbergt een aparte evolutie. Het aantal ontvangen vacatures uit eigen databanken stijgt met 12,6% tot 597.615 werkaanbiedingen. Het aantal uitzendopdrachten noteert een sterkere stijging: +19,7%. Het aantal vacatures voor tewerkstellingsmaatregelen doet het dit jaar opvallend slechter met een daling van 16,1%.

Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECZU) ligt met 159.088 jobs 3,5% hoger dan in 2013. Het aandeel via wervings- en selectiekantoren ontvangen vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten stijgt met 17,7% ten opzichte van vorig jaar.

Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures (over twaalf maanden) kende tot en met juli 2014 elke maand een daling in vergelijking met dezelfde periode een jaar eerder. Het dalingsritme vertraagde wel maand na maand. Vanaf augustus 2014 werd dit omgezet in een stijging van het aantal rechtsreeks aan VDAB gemelde vacatures.



## Vacatures regionaal bekeken

Hoewel het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het NECzU 3,5% hoger ligt dan in 2013 is deze stijging niet in alle regio's zichtbaar. Gent (-0,5%), Limburg-West (-1,7%), Leuven (-4,2%), Mechelen (-7,5%) en Limburg-Oost (-8,0%) zagen het aantal ontvangen vacatures dalen in vergelijking met een jaar eerder. De andere regio's kenden wel een stijging van het aantal ontvangen vacatures, al was deze stijging niet overal even sterk. De regio's die de grootste stijging kennen zijn Vilvoorde (+21,1%), Sint-Niklaas (+10,2%) en Oostende-Westhoek (+9,8%). In de regio's Aalst-Oudenaarde (+1,1%), Brugge (+1,8%), Turnhout (+3,3%) en Kortrijk-Roeselare (+4,1%) is de stijging minder sterk.

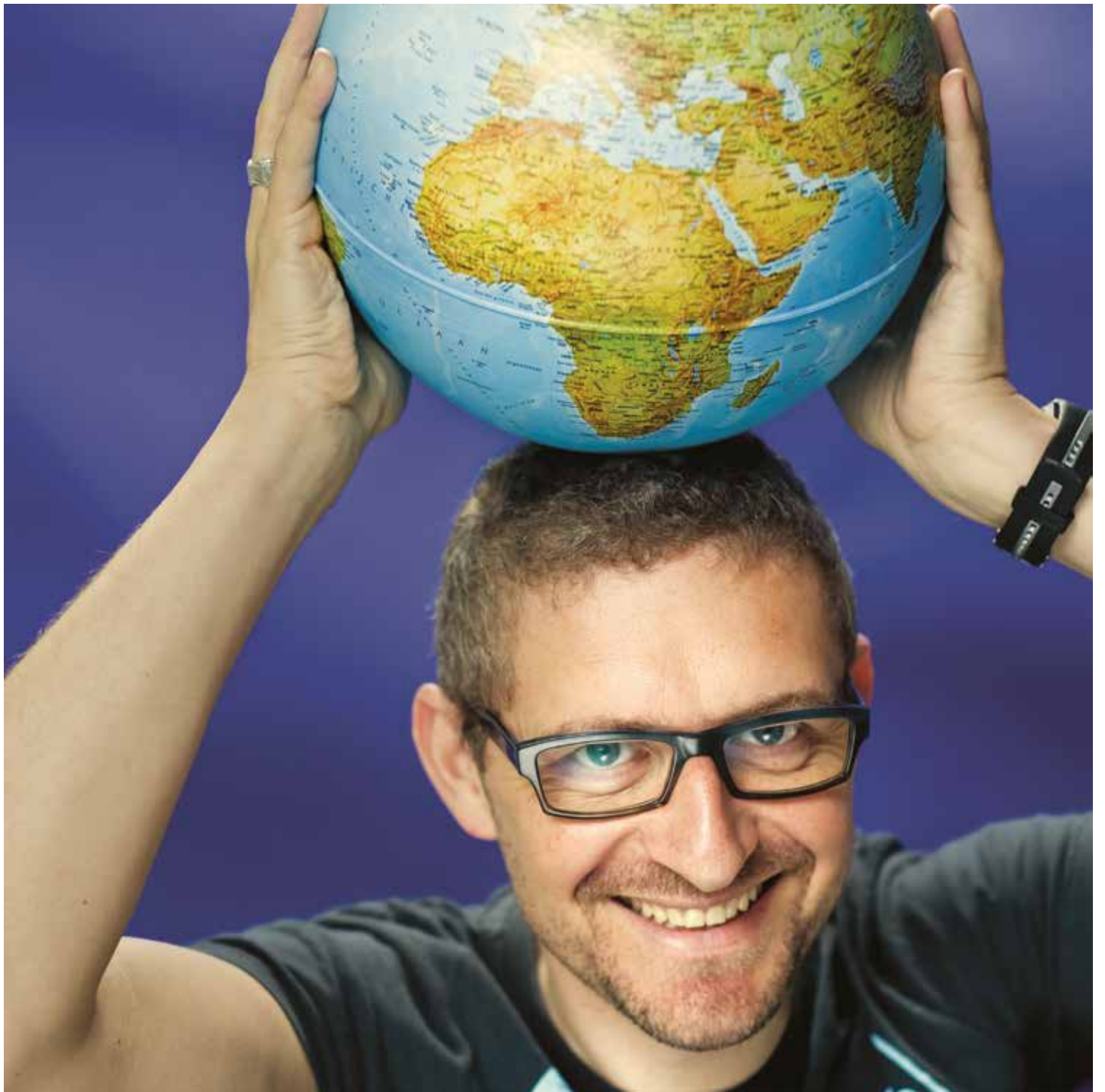
### 73.624 vacatures in vervulling

Het vervullingspercentage van de vacatures geeft het percentage van de afgehandelde vacatures die werden ingevuld. VDAB beschikt enkel over de gegevens van de vacatures die ze zelf beheert. Het vervullingspercentage is dit jaar zeer lichtjes gestegen: van 80,9% in 2013 naar 81,0% in 2014 voor de rechtstreeks aan VDAB jobs uit het Normaal Economisch Circuit genoteerd in MasterVac.

In absolute cijfers betekent dit voor 2014 65.514 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 80.898 vacatures. 50% van de vacatures werden binnen de 41 dagen ingevuld.

De mediaan van de vervullingstijd in het Normaal Economisch Circuit rechtstreeks gemeld aan VDAB (op basis van de laatste 12 maanden) kende de laatste jaren een sterke toename. Vorig jaar was er voor het eerst sinds lang een daling genoteerd (van 48 dagen in 2012 naar 42 dagen in 2013). Deze daling werd dus ook in 2014 verdergezet.





# Op zoek naar arbeidskrachten buiten Vlaanderen



Omdat de nabijheid van de verschillende regio's opportuniteiten biedt, is Synerjob - als de vereniging van de openbare diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding in België - opgericht om de interregionale samenwerking te bevorderen.

Werkzoekenden kunnen aan de slag over de taalgrens heen. Tegelijkertijd biedt deze mobiliteit kansen aan de bedrijven om hun openstaande vacatures in te vullen. De publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten zetten de afgelopen jaren met de vzw Synerjob een hechte samenwerking op om de interregionale mobiliteit van werkzoekenden te bevorderen. Dit gebeurt onder andere door de uitwisseling van vacatures en het toeleiden van Waalse en Brusselse werkzoekenden naar vacatures in Vlaanderen. Synerjob is dus een samenwerkingsverband maar geen eigen dienst voor arbeidsbemiddeling en/of beroepsopleiding. Naargelang de acties en projecten werken haar leden samen om een meerwaarde te creëren.

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

Last but not least slaan de leden de handen in elkaar om, in het kader van de zesde Staatshervorming, de overheveling van de bevoegdheden naar de regio's in goede banen te leiden en de nodige afspraken te maken.

## Interregionale samenwerking

Sinds juni 2006 worden tussen 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 onderling doorgestuurd en op elkaars websites gepubliceerd. Op deze manier worden jaarlijks tienduizenden vacatures uitgewisseld.

Zo werden er in 2014 81.046 Vlaamse vacatures ontvangen door Le Forem en 68.268 door Actiris.

### Wallonië

In het kader van de interregionale mobiliteit werken, sinds mei 2008, gemengde teams met bemiddelaars van zowel VDAB als Le FOREM samen vanuit verschillende werklocaties langs de taalgrens. Zij staan in voor actieve bemiddeling, jobdatings en jobhunting.

VDAB en Le FOREM zetten elk ongeveer 15 bemiddelaars plus technische medewerkers in om deze teams te vormen. De teams werken zelfstandig en krijgen de bevoegdheid om andere diensten en medewerkers aan te zetten tot actie in het kader van de interregionale mobiliteit (bemiddeling, opleiding, ondersteunende acties, ...).

### Wat betekende dat in 2014?

Er werden 5.728 gevalideerde Vlaamse jobs aangeboden aan Waalse werkzoekenden. Daarnaast organiseerde VDAB en FOREM verschillende jobdatings waarbij Vlaamse werkgevers en Waalse werkzoekenden mekaar konden leren kennen. De competentiecentra van VDAB en FOREM FORMATION werkten samen een 'taalactieplan' uit. Dat plan voorziet in ondersteunende opleidingen als voorbereiding op de actieve bemiddeling, de jobdatings en de jobhunting. Via de acties van de gemengde teams gingen er minstens 1.805 Walen aan de slag in Vlaanderen\*. Daarmee is het objectief van 1.500 ruim behaald.



### Brussel

In 2014 werden er 1.114 vacatures, goed voor 1.620 jobs, doorgegeven aan Actiris. Daarvoor heeft Actiris in totaal 7.586 Brusselse werkzoekenden gemobiliseerd: uitgenodigd, geïnformeerd, gescreend, voorbereid en begeleid. 1.820 Brusselaars gingen aan het werk in Vlaanderen via de acties ondernomen door de gerichte bemiddelingsdiensten\*.

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



# 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. met het oog op het verbeteren van de grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit.

Via het EURES-netwerk heeft VDAB een nauwe samenwerking met publieke tewerkstellingsdiensten van andere Europese lidstaten. VDAB zet dit EURES-netwerk in om – via bilaterale activiteiten zoals jobbeurzen, jobdatings en individuele bemiddeling – structurele knelpuntvacatures in Vlaanderen in te vullen met kandidaten uit andere Europese landen die een arbeidsmarktoverschot kennen.

In dat kader heeft VDAB op uitnodiging van partnerorganisaties in andere Europese landen in 2012, 2013 en 2014 deelgenomen aan diverse sectorale jobbeurzen en jobdatings. Concreet gaat het om jobs voor ingenieurs, ICTers en verpleegkundigen die we in Vlaanderen op korte en middellange termijn niet kunnen invullen met eigen en/of Brusselse en Waalse arbeidsreserve. De VDAB heeft via deze acties sinds mei 2012 tot op heden 375\* jobs kunnen invullen.

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



## Wereldwijd

Bemiddelingsdiensten bundelen hun kennis en expertise met WAPES.

WAPES (World Association of Public Employment Services) is het enige wereldwijde netwerk waarin beslissingnemers en experts i.v.m. openbare tewerkstelling goede praktijken kunnen uitwisselen en elkaar kunnen ontmoeten. Bijna 100 Openbare Tewerkstellingsdiensten van over de hele wereld zijn lid van WAPES. WAPES voegt waarde toe op het vlak van tewerkstelling, migratie en opvoeding via benchmarking binnen en tussen de werelddelen. WAPES brengt de kennis samen van 1 miljoen medewerkers uit landen met een werkloosheidsgraad die varieert van 2 tot 80%.

Het WAPES-secretariaat ligt in Brussel. Ook VDAB is een actief lid van WAPES.





Om de massale instroom van werkzoekenden tijdens de economische crisis van 2009 op te vangen, breidden de competentiecentra (CC) hun capaciteit gevoelig uit.

In de loop van 2011 stabiliseerde het bereik, maar de opnieuw vertragende economie zorgde in 2013 voor een nieuwe instroomgolf.

Van januari tot en met december 2014 bereikten de CC 67.400 werkzoekenden, quasi evenveel als vorig jaar. Het aantal gepresteerde opleidingsuren nam wel (beperkt) toe op jaarbasis (+0,6%), en kende in december eveneens een stijging op kwartaalbasis (+1,2%): in de loop van 2014 realiseerden de CC er 15,0 miljoen.

De social profit bereikte het hoogste aantal cursisten in 2014.

Zo hebben van de 67.406 cursisten 12,2% (8.202) tijdens hun opleidingstraject minstens een opleiding in de social profit gevolgd.

De opleidingssector business support bereikte 5,9% (3.979) van de cursisten.

Goederenbehandeling en ruwbouw zijn elk goed voor een bereik van ongeveer 2,5% (respectievelijk 1.709 en 1.778 cursisten).

Retail bereikte 1,8% (1.245) van de cursisten.

De opleidingssectoren zeetransport en binnenscheepvaart (99), ambachtelijke technieken (97), bouwtechnici (96), wellness en lichaamsverzorging (10) en voertuigtechnieken (6) bereikten het kleinste aandeel individuele cursisten in 2014.

Einde 2014 is 68,3% van de ex-cursisten 6 maanden na een competentieversterkende actie terug aan het werk. Dat is opnieuw een forse stijging op kwartaalbasis.

Dit resultaat is het hoogste sinds het begin van de metingen, zodat de conjunctuurdip van medio 2013 volledig achter de rug is.

De uitstroom naar werk na opleiding is in het vierde kwartaal in alle beroepenclusters gestegen ten opzichte van het eerste kwartaal. De stijging is het grootst in de beroepencluster 'Business support, retail en ICT', waar de uitstroom naar werk in het vierde kwartaal 6,9 procentpunten hoger ligt dan in het eerste kwartaal.

De beroepencluster 'Zorg en onderwijs' zet traditioneel met 80,1% het sterkste uitstroomresultaat neer. Ten opzichte van het eerste kwartaal bereiken alle clusters een uitstroompercentage boven de 60%.

# 1.191

## **Competentieversterking**

In 2014 startten 1.191 werkzoekenden een beroepsopleiding in kader van deze tender.

52,77% van de cursisten waren 3 maanden na hun opleiding aan de slag.

## De leerladder

Via een leerladder bieden we een kortere arbeidsmarktgerichte opleiding aan die leidt tot een erkende kwalificatie.

Vooraf voor werkzoekenden blijken de leerladders een succesformule te zijn. Het is belangrijk dat de huidige inspanningen en de afstemming met onderwijs (bv. uitwerken Hoger Beroepsonderwijsstrajecten) verder gezet worden.

De opleidingen zijn trouwens gerelateerd aan knelpuntberoepen en opgesteld met bijzondere aandacht voor kansengroepen. Eerder verworven kwalificaties en competenties zoals werkervaring, bedrijfsinterne opleidingen en werkplekleren, krijgen een belangrijke plaats in deze leertrajecten.

## Erkenning Verworven Competenties

Anderen volgden een opleiding, maar kregen geen officieel certificaat. 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 zijn partners een uitgebreid en effectief instrumentarium uitgebouwd rond competenties herkennen en erkennen. In afwachting van het nieuwe EVC-decreet werden in 2014 geen nieuwe Ervaringsbewijzen ontwikkeld en geen nieuwe testcentra erkend.

In totaal was er in 2014 voor 51 beroepen erkenning mogelijk via 38 erkende testcentra.

VDAB is samen met zijn partners ingestapt in 31 beroepen.

Het erkenningstraject kan bestaan uit verschillende fases: begeleiding (talentenmap), beoordeling (assessment gedaan, positief of negatief) en ervaringsbewijs behaald/erkenning (= kandidaat heeft het officiële document verkregen).

Tussen 2006 en eind december 2014 liepen er 10.377 trajecten. In 2013 heeft VDAB samen met zijn partners in totaal 826 mensen begeleid en 737 mensen beoordeeld via een praktijkproef.

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.

VDAB heeft deze nood zoveel mogelijk proberen te capteren en richt assessments in 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 certificatie sinds 1998. Op dit ogenblik kunnen bij VDAB meer dan 40 certificaten worden behaald die in deze categorie passen. Tot eind 2014 werden er 9.159 certificaten uitgereikt.

## 5.502

De infrastructuur van onze competentiecentra staat gratis ter beschikking aan leerlingen uit de finaliteitsjaren van het secundair onderwijs. Per provincie hebben we een aanbod dat gepubliceerd wordt op de websites van de Regionale Technologische Centra.

Leerlingen uit de richtingen metaal, industriële automatisering en bouw maken daarvan gebruik. In het schooljaar 2013-2014 volgden de leerlingen van het TSO BSO en BUSO voor het zesde schooljaar op rij een 72-uren-opleiding voor een totaal van 5.502 opleidingsacties, en/of 108.713 uren. De opleidingen situeren zich vooral in de bouw, industrie en logistiek.

## 88

In 2014 liepen er 88 opleidingen (social profit inbegrepen) waarmee cursisten een diploma secundair onderwijs / een certificaat SenSe (Secundair-na-Secundair) / een diploma HBO (hoger beroepsonderwijs) of een diploma professionele Bachelor konden behalen:

- voor een diploma secundair onderwijs (594 werkzoekenden bereikt)
  - 18 mixed trajecten VDAB-beroepsopleiding - tweedekansonderwijs
  - 11 trajecten enkel bij Onderwijs
- 17 SenSe-trajecten (156 werkzoekenden bereikt)
- 24 HBO-trajecten waarbij VDAB meestal enkele modules verzorgt (behalve bij social profit) (3.614 werkzoekenden bereikt)
- 18 Bachelortrajecten (1.282 werkzoekenden bereikt)



# Doelstellingsparameters 2011-2015

Cursisten	Resultaat	Objectief BO	Objectief JOP
Tevredenheid cursisten	<b>71,0%</b>	80%	80%
Uitstroom na competentieversterkende acties	<b>68,3%</b>	50,5%	70%
De acties in de CC in uren	<b>14.993.631</b>	12.000.000	12.000.000
De acties in de CC in personen	<b>67.406</b>	50.000	60.000
Bereik van de acties op de werkplek	<b>17.582</b>	16.000	19.800
IBO's	<b>14.951</b>	-	17.000
Curatieve IBO's	<b>455</b>	-	800
Bereik webleren	<b>31.746</b>	15.000	30.000
Sluitend Taalbeleid voor Anderstaligen	<b>91,2%</b>	-	100%

BO: BeheersOvereenkomst - JOP: JaarOndernemingsPlan





## Maritiem centrum

VDAB organiseert in het Zeebrugse Maritiem Centrum zowel maritieme opleiding (STCW-gecertificeerd) als offshore training (OPITO-gecertificeerd) en visserijopleidingen. Niet enkel werkzoekenden kunnen hier terecht, ook werknemers uit de maritieme wereld krijgen bij VDAB hun opleiding. Onze opleidingsactiviteiten in Zeebrugge spitsen zich toe op 4 domeinen: deck, engine, offshore en safety.

### **Deck**

Het aanbod deck-opleidingen wordt op operational- en managementlevel georganiseerd. De opleidingen zijn praktijkgericht en worden gecombineerd met klasactiviteit. We beschikken over een full mission simulator met 360° buitenbeeld, twee klasse B vaarsimulators, radio- en satellietcommunicatieapparatuur.

### **Engine**

Ook de opleiding tot scheepswerktuigkundige wordt op operational- en managementlevel georganiseerd. In het leeratelier beschikken we over hulpwerktuigen zoals pompen, separatoren, drinkwaterbereiding, sleutelmotoren en draaiende motoren. Naast theorie wordt er verdere training gegeven in de machinekamersimulator.

### **Safety**

Niet alleen de opleidingen Basic Safety Training en Proficiency in Survival Craft and Rescue Boats other than Fast Rescue Boats worden in het Maritiem Centrum van Zeebrugge georganiseerd, ook de Refresher cursussen worden door VDAB aangeboden. We beschikken over een goed uitgeruste en realistische life-saving-equipment installatie.

### **Offshore**

VDAB Zeebrugge is erkend door OPITO (Offshore Petroleum Industries Training Organisation) om de opleiding Banksman & Slinger training stage 1 aan te bieden. Hier leren cursisten hoe ze lasten moeten aanslaan en behandelen op water. Voor het praktijkgedeelte van de opleidingen beschikken we over een ponton, steiger, boordkraan, riggerinstallatie en klimtoren.



# Werkpleklers steeds meer centraal

Ook het opleidingsaanbod van VDAB neemt een centrale plaats in. Nog meer dan vroeger wordt er nu ingezet op een arbeidsmarktgericht, wendbaar en toekomstgericht opleidingsaanbod. Werkpleklers staat daarbij centraal.

Werkpleklers (WPL) is een verzamelnaam voor verschillende opleidingsvormen, met als gezamenlijk bindmiddel dat (een deel van) de opleiding op de werkvloer doorgaat. Op die manier is de opleiding in een realistische context ingebed en wint ze aan efficiëntie. Werkpleklers leidt dan ook naar een verhoogde uitstroom van werkzoekenden: 72% van de cursisten was aan het werk 6 maanden na het einde van een opleidingstraject met werkpleklers, terwijl de uitstroom voor cursisten zonder werkpleklers slechts 64% bedroeg.

Daarom wil VDAB werkpleklers frequenter en flexibeler inzetten in de werking. In december 2014 bevatte 58,4% van de beëindigde opleidingstrajecten een vorm van werkpleklers, wat een duidelijke stijging is ten opzichte van 2013 (50,8%), maar nipt onder de doelstelling van het JOP blijft (60%).

## 17.500

Van januari tot en met december 2014 bereikte VDAB ruim 17.500 personen met werkpleklers of begeleiding op de werkvloer (los van een opleiding in de competentiecentra).

Dat is 12% meer dan in 2013, zodat de doelstelling van de beheersovereenkomst ruim behaald wordt. De afstand tot de doelstelling van het JOP 2014 is echter aanzienlijk.

De volgende acties zijn opgenomen in dit resultaat: begeleiding IBO, begeleiding instapstage, begeleiding jobcoach, begeleiding invoegbedrijf, begeleiding tewerkstelling art 60§7, beroepsinlevingscontract en de verschillende werkervaringsbegeleidingen (o.a. WEP).

## Het succes van IBO

Met de Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming hebben we een sterk product dat we in 2014 volop in de kijker zetten. Daarom trokken we in het voorjaar letterlijk met z'n allen de straat op om bij KMO's ons aanbod te promoten. Met succes, want het aantal gestarte IBO's vertoont een duidelijke boost in het voorjaar.

Van januari tot en met december 2014 zijn er bijna 15.000 IBO's opgestart (exclusief C-IBO's). Ondanks een sterke groei op jaarbasis (+15%) wordt zo slechts 88% van de doelstelling bereikt. Ook de curatieve IBO's blijven onder het objectief: in 2014 zijn er slechts 455 C-IBO's opgestart, 57% van de vooropgestelde 800.

Een verder aandachtspunt betreft de ongunstige stopzettingen: in juni 2014 betroffen deze 23,9% voor alle IBO's. Voor 50-plussers en allochtonen ligt het cijfer licht hoger (24,5% en 25%, respectievelijk) en voor laaggeschoolden en gehandicapten ligt het bijna 10 procentpunten hoger (respectievelijk 33% en 34%). 32% van de C-IBO's wordt ongunstig stopgezet.

## Werkinleving voor jongeren

VDAB kent jaarlijks een grote instroom van ongekwalificeerde (laaggeschoolde) schoolverlaters. Deze jongeren geraken moeilijk aan een (eerste) job.

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 met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, die gerealiseerd worden door partners die intensieve trajecten opzetten bestaande uit een oriënteringsfase, competentieversterkende opleidingen en stages, alsook nazorg eens de jongere aan het werk is.

Ondertussen zijn 3.136 jongeren sinds 2013 gestart met de WIJ.

## Instapstages

Laaggeschoolde jongeren vinden door hun gebrek aan ervaring moeilijk werk. Om hen hierin te ondersteunen zijn de instapstages in het leven geroepen. De instapstage is een competentieversterkende maatregel voor laaggeschoolde jongeren in de tweede helft van hun wachttijd. Het geeft de laaggeschoolde jongeren de kans een werkervaring (competenties) op te doen in een bedrijf. De maatregel ging van start op 1 januari 2013 en kadert in het economische relanceplan van de Federale Regering.

In 2014 zijn 1.087 instapstageplaatsen aangeboden en 618 jongeren met een instapstage gestart.

# OP ZOEK NAAR DE GESCHIKTE MEDEWERKER?

Die maakt u toch  
gewoon zelf!

We sturen u een sollicitant met  
minder ervaring in uw vak, maar  
met heel veel goesting. U leert  
in alle kneepjes kennen op uw  
werkvloer. Zo bespaart u niet  
alleen op sociale lasten, maar  
u krijgt ook een gemotiveerde  
medewerker met de juiste ervaring.

Alles over leren op de  
werkvloer op [vdab.be/ibo](http://vdab.be/ibo)

0200 30 700 (elke werkdag  
van 8 uur tot 19 uur)

**VDAB**  
samen sterk voor werk

Op zoek naar de  
geschikte medewerker?  
Met een IBO-  
contract maakt u  
die gewoon zelf.  
[vdab.be/ibo](http://vdab.be/ibo)





IK WIL

bijleren waar en wanneer ik wil



IK WIL

niet gestoord

# Online leren in de lift

Webleren rondt de kaap van 30.000 unieke cursisten!

In 2014 kozen 31.517 werkzoekenden en werknemers voor de methodiek van webleren om hun kennis en vaardigheden op te frissen en bij te schaven. Zij volgden elk gemiddeld 2 van de 300 webcursussen. De stijgende trend van de laatste jaren zet zich gestaag verder.

De **sector business support, retail en ICT** scoort met meer dan 40.000 inschrijvingen veruit het hoogst. Werken aan persoonlijke en sociale vaardigheden kan perfect met webleren, dat getuigen de bijna 10.000 inschrijvingen. Ook de sector Industrie komt heel dicht in de buurt van de 10.000 inschrijvingen.

Bij de **ontwikkeling van nieuw digitaal leermateriaal** speelt webleren hierop in. In 2014 ontwikkelden we 100 instructiefilmpjes voor Edutube, 2 nieuwe apps en maar liefst 38 nieuwe webcursussen. 14 oudere cursussen, hoofdzakelijk taalcursussen, gingen offline voor herwerking.

Bij de nieuwe cursussen van 2014 vinden we ook **8 nieuwe flex-iTrainingen**.

De unieke combinatie van webleren en workshops is stilaan aan een opmars bezig. Waar we voor Work in Progress op zowat 150 klanten rekenden voor 2014, werden het er 453, met 38 volgeboekte workshops als gevolg. Met de flex-iTrainingen grafische, bureautica en talen gaan we op de ingeslagen weg verder.

# Geen Nederlands? Geen nood.

Nieuw ingeschreven werkzoekenden die geen Nederlands kennen of slechts zeer beperkt, krijgen kort na de inschrijving een screening van hun kennis van het Nederlands. Als die kennis ontoereikend blijkt voor de job die ze beogen, worden ze doorverwezen naar een Huis van het Nederlands voor een testing of niveaubepaling.

Vervolgens krijgt de Nederlandsonkundige werkzoekende een gepaste actie naar werk: dit kan een opleiding NT2 zijn of een geïntegreerd traject waarbij zowel de taal- als de technische opleiding gecombineerd worden. Die actie kan eveneens een bemiddeling naar werk zijn waarbij taalondersteuning (bijvoorbeeld werkplekleren) voorzien wordt.

## 7.956

Tussen juli 2013 en juni 2014 schreven 7.956 personen zonder kennis van het Nederlands zich in als werkzoekende. 6 maanden na instroom werd 91,2% hiervan sluitend bereikt. Daarmee bereiken we net iets minder anderstaligen dan het vorige jaar (93%).

64,4% kreeg binnen 6 maanden een specifieke actie voor NT2 of werd in traject genomen. Bij 13,2% werd de kennis Nederlands aangepast, hetzij na opleiding, hetzij na screening waarbij het dossier gecorrigeerd werd.

Na 6 maanden is 26,3% van de werkzoekenden zonder kennis van het Nederlands uitgestroomd naar werk. Ter vergelijking bedraagt de uitstroom naar werk binnen het Sluitend Maatpak 47,81 %. Het verschil in uitstroom uit de werkloosheid (naar werk maar ook bv. opnieuw studeren) voor de doelgroep zonder kennis Nederlands en het Sluitend Maatpak is iets kleiner en bedraagt respectievelijk 50% en 61,97%.



# Hier komen de mobiele opleidingen!

In samenwerking met lokale besturen, partners, sectoren en het onderwijs organiseren we mobiele secties voor opleidingen. Typisch hierbij is dat de opleiding niet in een 'vaste' opleidingslocatie van VDAB plaatsvindt, maar naargelang de regionale behoefte flexibel ter plekke wordt georganiseerd.

Mobiele opleidingen worden altijd georganiseerd vanuit de partnerschapstrategie, in samenwerking met lokale besturen (die meestal de locatie en de grondstoffen op hun budget nemen) en andere partners, zoals de sectoren en het onderwijs.

De nadruk ligt 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 voor de opleiding van een groep werkzoekenden. Bedrijven worden uitgenodigd om kennis te maken met de cursisten (jobdatings) en de opleiding. Zo maximaliseren we de plaatsingskansen.

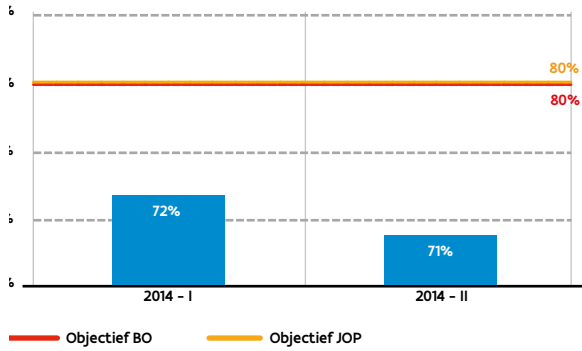
## Win-win!

- 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 & gemeenten: meer kansen voor werkzoekenden op opleiding en werk in eigen streek
- Voor VDAB: door een grotere flexibiliteit en nog meer arbeidsmarktgerichtheid van het opleidingsaanbod is er een hogere uitstroom naar werk

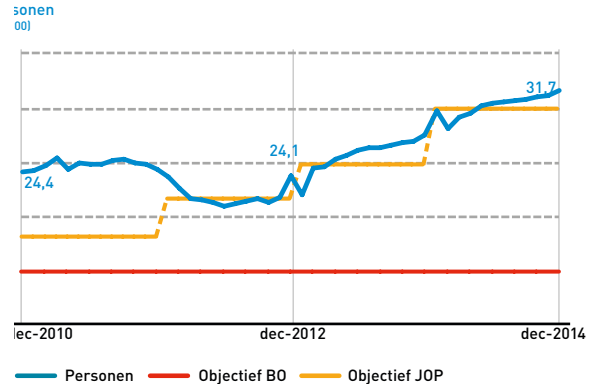
Het mobiele opleidingsaanbod waarop we in 2014 inzetten was:

- lasser
- metselaar
- dakdekker
- schoonmaak
- tuinier
- autobuschauffeur

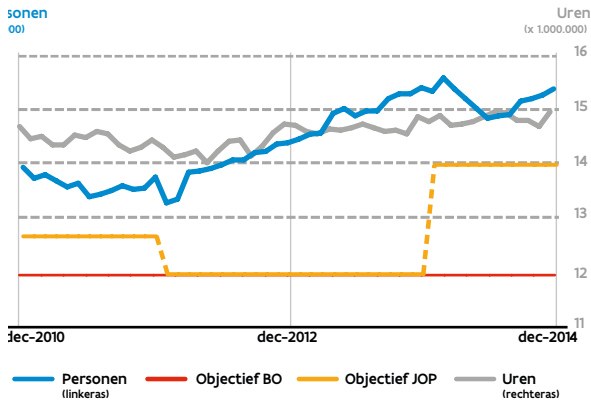
## Tevredenheid van cursisten



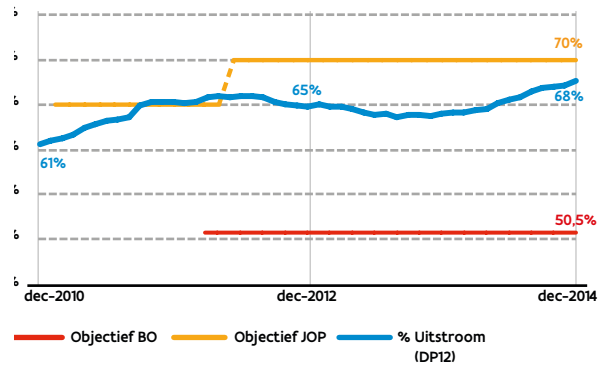
## Bereik van webleren



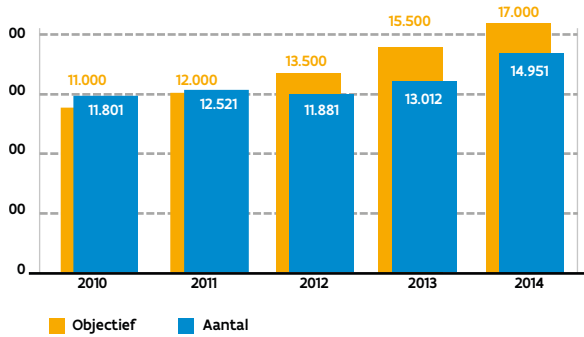
## Bereik van de acties in de competentiecentra



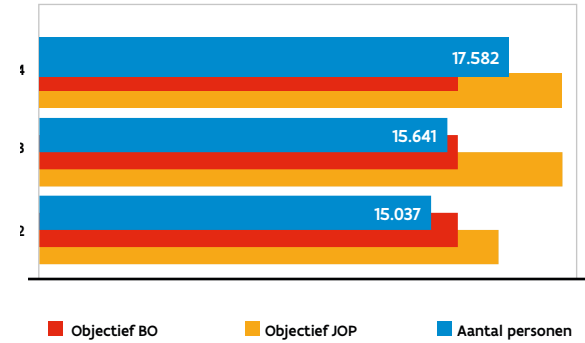
## Uitstroom naar werk na competentieversterkende acties



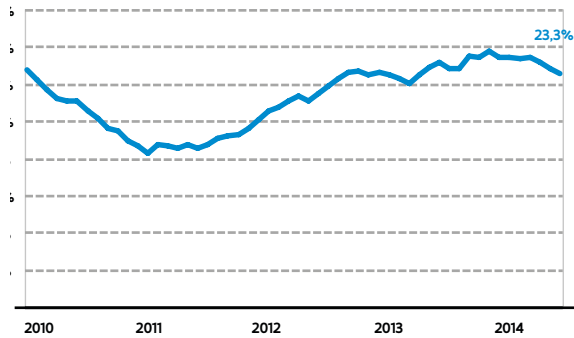
## Individuele beroepsopleiding - IBO



## Bereik van competentieversterkende acties op de werkplek



## IBO: ongunstige stopzettingen



## Sluitend taalbeleid voor anderstaligen

Periode instroom: juli 2013 - juni 2014  
meting 6 maanden na instroom

Doelgroep Taalbeleid	7.956	100%
Sluitend bereikt (Europees)		91,2%
Uitgestroomd naar werk		26,4%
Met NT2-actie of traject		64,5%



## LOOPBAANCHEQUE

VERKRIJGBAAR VIA  
[VDAB.BE/LOOPBAANCHEQUES](https://vdab.be/loopbaancheques)



## VDAB, ook voor werknemers met loopbaanvragen

VDAB wil kwaliteitsvolle informatie geven aan werknemers met loopbaanvragen. Dit omvat tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures... Werknemers met nood aan meer verdieping worden door VDAB doorverwezen naar de diverse loopbaancentra voor loopbaanbegeleiding. Sinds juli 2013 biedt VDAB zelf geen loopbaanbegeleiding meer aan.

Als grootste jobsite van Vlaanderen, heeft de website van VDAB sowieso heel wat te bieden. Via deze website stellen we in samenwerking met partners, naast de vacaturebank, instrumenten ter beschikking die ook voor werknemers interessant zijn zoals een loopbaanportfolio (Mijn Loopbaan) of een instrument voor een persoonlijk ontwikkelingsplan. Is dit niet voldoende dan kunnen werknemers bij VDAB terecht voor 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 een beleid dat enkel focust op de zoektocht naar werk van werkzoekenden. Arbeidsmarktbeleid moet loopbaanbeleid worden. Het bemiddelen van werkzoekenden blijft voor VDAB een centrale opdracht. Echter, wanneer we willen inzetten op duurzame en langere loopbanen, binnen het kader van een integraal loopbaanbeleid, moeten we werknemers ondersteunen bij het verder vormgeven van hun loopbaan. Zo voorziet VDAB ook al jaren opleidingen voor werknemers en het systeem van opleidingscheques.

# Loopbaandenken toegenomen

Ook werkende burgers kunnen op VDAB rekenen bij het vormgeven van hun loopbaan. In 2013 lanceerden we met de loopbaancheques samen met onze partners een professioneel en divers aanbod naar werknemers die strop zitten in hun job, of die gewoon graag eens een andere richting uit willen in hun beroepsleven. In 2014 is gebleken dat deze loopbaancheques de vraag naar loopbaanbegeleiding aanzienlijk heeft doen toenemen. Meer en meer burgers nemen hun loopbaan in eigen handen en kiezen voor een erkende loopbaanpartner om hen daarbij te ondersteunen.

## Loopbaandienstverlening

In 2014 werd een vernieuwd landschap loopbaanbegeleiding verder gezet, met VDAB als regisseur en niet meer als actor/aanbieder van loopbaanbegeleiding, zoals in het verleden. Met een nieuwe juridische regeling (Besluit van de Vlaamse regering over Loopbaanbegeleiding dd 17/05) kon VDAB tussen 1 juli en 31 december 2014 al 128 centra voor loopbaanbegeleiding mandateren, met in totaal 567 vestigingen waar werknemers terecht kunnen.

Tegelijk werkte VDAB ook een aanvraagmechanisme uit voor de loopbaancheque, waarmee burgers via een kleine persoonlijke bijdrage (40 euro) een pakket van 4 uur loopbaanbegeleiding kunnen volgen bij een gemandateerd centrum. Een burger kan twee loopbaancheques aanvragen in een periode van 6 jaar. Hij kan deze spreiden over 6 jaar, maar desgewenst kan hij deze combineren om één langlopende begeleiding te volgen.

11.663 personen maakten in 2014 gebruik van de loopbaancheques.

Tegelijk bracht VDAB informatiepagina's op de website, waar de burger ook een overzicht kan vinden van alle gemandateerde loopbaancentra in Vlaanderen. In december sensibiliseerden we de burger met een specifieke communicatiecampagne 'Ga fluitend naar je werk' via getuigenissen in dagbladen.

IN SAMENWERKING MET VDAB

## Loopbaanbegeleiding zorgde voor de zieke Lieve voor een uitweg

Toen Lieve Cetinkaya (35) uit Genk te horen kreeg dat ze aan fibromyalgie leed, was dat een zware klap. "Ik had een fantastische job als zorgkundige, en nu moest ik die opgeven", vertelt ze. Gelukkig kon ze een beroep doen op loopbaanbegeleiding. "Mijn ogen zijn opengestaan. Ik weet nu dat er nog andere dingen zijn die ik kan én leuk vind."

Lieve: "Tien jaar werkte ik als zorgkundige in het palliatieve team van een rusthuis. Met was echt mijn ding, het enige wat ik altijd heb willen doen eigenlijk. Tot ik me in 2010 minder goed begon te voelen. Ik was niet geschiedt, lag daarvoor overhoop met mijn ouders en de pijn waar ik al jarenlang mee sukkelde, werd steeds erger. Ik voelde me zo slecht dat ik een maagontsteking kreeg en op zes maanden tijd vijftien kilo afviel. Getraakt was ik."

Het verdriet was hard: ze leed aan chronische vermoeidheidsyndroom en aan fibromyalgie, een ziekte die voor

spierpijn en chronische pijn zorgt. "Na een jaar ziekteverlof werd ik ongeschikt voor mijn job verlaafd", vertelt Lieve. "Voor mij was dat vorstschriklijk. In die hele periode was mijn job mijn houvast geweest. Nu was ik ook dat kwijt."

**Schot in de roos**  
Zo kwam Lieve dan bij een loopbaanbegeleidingsteam terecht. "Mijn zelfvertrouwen was ik helemaal kwijt. Gelukkig wist die loopbaanbegeleider daar wel raad mee. Ze focuste heel snel op de negatieve kantjes, maar wies me daarna vooral op wat ik wel allemaal nog kan. Dat heeft me de ogen geopend. Ik ging een opleiding tot administratief be- diende volgen en voel een job als call center agent."

Tot haar eigen verbazing was Lieve's nieuwe baan meteen een schot in de roos. "Ik kan nog altijd met mensen werken, en ik krijg ook verantwoordelijkheden. Bovendien heb ik nu talenten in mezelf ontdekt die ik daarvoor niet vermoed had. Mensen coachen, bijvoorbeeld, dat ligt me enorm. En mijn leidinggeven- den niet ongaan, want ik heb on- langse gesprekken gemaakt en mag nu andere call agents be- geleiden."

Lieve's werkgever is op de hoogte van haar verhaal. "Al heb ik het aanvankelijk wel stil gehouden. Ik was eerst be- zwaerd dat ik waard ben. En dat is gelukt. Bovendien kan ik ook op erg veel begrip rekenen. En ja, soms is het loodzwaar: ik werk volop en doe elke dag een lange verplaatsing. Geluk- kig kan ik op heel veel steun en begrip van mijn partner en kinderen rekenen. En mijn job, die wil ik nooit meer kwijt."



Philippe Meyers, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie & Sport.

**'Mensen die over hun loopbaan nadenken, verdienen onze steun'**



**Zit je met vragen over je job? Zo pak je het aan!**

- Maak een afspraak bij een erkend loopbaancentrum via vtab@loopbaancheques.
- Bestel telefonisch je loopbaancheques op 0800 30 700.
- Ga over praten en alles wordt weer duidelijk.

Als extra stimulans voor de kansengroepen werd het mechanisme van een stimuleringsfinanciering voor de loopbaancentra in het leven geroepen om een extra bijdrage te creëren voor het bereiken van kansengroepen. Tegelijk werd in samenspraak met de loopbaancentra een langlopend project opgestart 'verlengde tijdsduur' om te onderzoeken hoe en welke groepen van burgers meer gesubsidieerde begeleidingstijd kunnen krijgen.

## Doelstellingsparameters 2011-2015

### Werkenden

	Resultaat	Objectief BO	Objectief JOP
Tevredenheid werkenden	<b>76,0%</b>	85%	85%
Tevredenheid burgers over Mijn Loopbaan	<b>73,5%</b>	75%	75%

BO: BeheersOvereenkomst - JOP: JaarOndernemingsPlan





**IK WIL**

**werken bij VDAB**



## We laden ons nog eens op

In 2014 telden we 4.681 fiere medewerkers, allen met een sterke maatschappelijke betrokkenheid. We werken vanuit 1 FIER waardenverhaal: durf, inspireren, eerlijk zijn en respect tonen en werkten ook in 2014 met 1 doelstelling: iedereen bemiddelaar.

We stonden in 2014, exact 25 jaar jong, op een scharniermoment in ons bestaan. Zagen we nog in 1989 de splitsing van RVA in VDAB (bemiddeling) en RVA (controlebevoegdheid), dan merkten we in 2014 dat we vooral als 'professionele bemiddelaars' het vertrouwen genieten van de politieke overheid en sociale partners. We zouden anders nooit de opportuniteit hebben om de controlebevoegdheid van RVA in 2015 te integreren in onze werking.



### Personeelsterkte volgens statuut





2014	mannen	vrouwen	totaal
Statutair	513	1.826	2.339
Contractueel	244	991	1.235
Instructeurs	607	500	1.107
Totaal	1.364	3.317	4.681

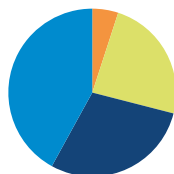
### Aantal mannen en vrouwen

2014	mannen	vrouwen	totaal
Aantal	1.369	3.312	4.681

### Leeftijdsstructuur

2014	- 30j	30-39j	40-49 j	+50j
Aantal	252	1.122	1.345	1.962
%	5%	24%	29%	42%

 - 30 j.	5%
 30-39 j.	24%
 40-49 j.	29%
 + 50 j.	42%



### Verhouding aantal medewerkers /VTE's

2014	koppen	VTE's
	4681	3943,05

### Vrouwen in middenkaderfuncties

aantal vrouwelijke personeelsleden	3312
totaal aantal personeelsleden	4681
% vrouwelijke personeelsleden	71%
% vrouwen in middenkader	26%
streefcijfer % vrouwen in middenkader	30%

### Personeelsleden met migratieachtergrond

aantal PmMA	267
% PmMA	5,7%
streefcijfer PmMA	5,1%

### Personeelsleden met een arbeidsbeperking of chronische ziekte

aantal PmAH	131
% PmAH	2,8%
Streefcijfer PmAH	2,5%

# VDAB investeerde sterk in de opleiding van het eigen personeel

Precies 3.616 personeelsleden, 77% van het totale personeelsbestand, hebben in 2014 een opleiding gevolgd. Er werden in totaal 14.528 opleidingsdagen opgetekend.

In 2014 was er een stijging in de instroom van personeel.

Er werden 2.227 opleidingsdagen voor starters opgetekend (vs 1.666 dagen in 2013).

Er was een sterke toename van de maatwerkopleidingen (+ 42%) en het aantal coachingstrajecten blijft eveneens stijgen. De externe en regionale opleidingen en de opleidingen in onze eigen competentiecentra bleven status quo, net als de diverse opleidingen in het kader van productontwikkeling.

Er werd minder gebruik gemaakt van bedrijfsstages (83,5 dagen i.p.v. 127,5 in 2013).

	2012	2013	2014
Aantal VDAB-personeelsleden dat een opleiding heeft gevolgd	3.376	3.522	3.616
Deelnamekans	70,0%	75,0%	77,0%

## Spoor 21

2014 was een jaar van continuering van de initiatieven die in de voorgaande jaren werden ontwikkeld: het leertraject 'Professioneel bemiddelen' en het managementtraject C-MOL. Het leertraject 'Professioneel bemiddelen' ondersteunt de strategische intentie 'Iedereen bemiddelaar'. We besteden aandacht aan het kader van ons professioneel handelen, rekening houdend met onze missie, onze waarden en onze visie. Daarnaast wordt verwacht dat iedere medewerker over de nodige competenties beschikt om de kernopdracht van VDAB, met name de matching van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, mee te realiseren.

Het leertraject 'Professioneel bemiddelen' blijft een belangrijke hefboom in het realiseren van de focus op bemiddeling met oog voor de individuele noden van de verschillende klantengroepen. Het slagen van dit leertraject vereist opvolging via nazorg en coaching binnen het team.

## C-MOL\*

Het leertraject 'Professioneel bemiddelen' in het kader van 'Iedereen bemiddelaar' blijft een toetssteen voor ons C-MOL-leiderschapsmodel.

In de hefboomen van het C-MOL-leertraject wordt gepleit

- voor het inzetten van coachende vaardigheden door leidinggevend
- voor talentgericht werken
- voor het investeren in teamwerking
- voor degelijk veranderingsmanagement

Aan teamleiders wordt zo een instrument aangereikt om hun leiderschap in te vullen en te ontwikkelen. In 2014 werd het traject geëvalueerd en bijgesteld. Er ging extra aandacht naar de sluitendheid van opleiding voor nieuwe leidinggevend en naar het interactief maken van teamoverleg. De Bottom-Up Evaluatie werd volledig herwerkt en afgestemd op C-MOL en uitgebreid naar alle leidinggevend van VDAB.

\* Coach, Manager, Ondernemer, Leider

## Persoonlijke coaching, een verhaal van groei en professionalisering.

'Coachen is een vorm van begeleiden die zich richt op het uitlokken en het ondersteunen van leren en ontwikkelen.'

Deze definitie van coachen is eveneens van toepassing op de weg die de persoonlijke coaches in VDAB zijn ingegaan sinds 2008. Eind 2014 zijn we trots dat 38 gecertificeerde coaches de rol van interne personal coach kunnen opnemen.

Over heel het jaar werden er in totaal 180 verschillende medewerkers gecoacht.

# Performantiebewaking

VDAB blijft streven naar maturiteitsniveau 4 voor haar organisatiebeheersing.

Op vele vlakken werd dit niveau reeds gehaald: effectiviteit, kwaliteit, proces- en risicomanagement, organisatiecultuur,...

Voor 2014 was de doelstelling om ook de organisatiestructuur en ICT op te trekken van maturiteitsniveau 3 naar 4. Hoewel dit jammer genoeg niet werd gerealiseerd scoort VDAB zeer hoog in vergelijking met de andere departementen en agentschappen binnen de Vlaamse overheid.

Als erkenning van de vele inspanningen die dagdagelijks geleverd worden om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden dragen we met trots het **'Recognised for Excellence 4 Stars'** EFQM-label en werden we verkozen tot regionale overheidsorganisatie van het jaar 2015.

## Maturiteitsinschatting

Streefcijfer 2014	Maturiteitscore 2014	Streefcijfer 2015
-------------------	----------------------	-------------------

### Inschatting per doelstelling organisatiebeheersing

Effectiviteit	4	4	4
Efficiëntie	3	3	4
Kwaliteit	4	4	4
Integriteit	3	3	4

### Thema-inschatting

Doelstellingen, proces- en risicomanagement	4	4	4
Belanghebbendenmanagement	4	4	4
Monitoring	4	4	4
Organisatiestructuur	4	3	4
Human Resources Management	3	3	4
Organisatiecultuur	4	4	4
Informatie & communicatie	4	4	4
Financieel management	3	3	4
Facilitymanagement	4	4	4
ICT	4	3	4





## VDAB, meest duurzame werkplek binnen de Vlaamse Overheid

Onze inspanningen voor Duurzaam Ondernemen werden in 2014 beloond toen we de winnaar werden van de wedstrijd 'Meest duurzame overheidsdienst'.

Die wedstrijd werd voor het eerst georganiseerd door het team Duurzame Ontwikkeling van het Departement 'Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid' (DAR) van de Vlaamse overheid. 14 Vlaamse overheidsdiensten namen deel, en VDAB fietste trots met de hoofdprijs - een plooi-fiets - naar huis!

De fiets boden we nadien te koop aan het personeel, ten voordele van het nieuwe project in de kijker 'Thila Coloma'.

## Integratie van duurzaam ondernemen in bedrijfsvoering

VDAB neemt een voorbeeldrol op inzake duurzaam ondernemen.

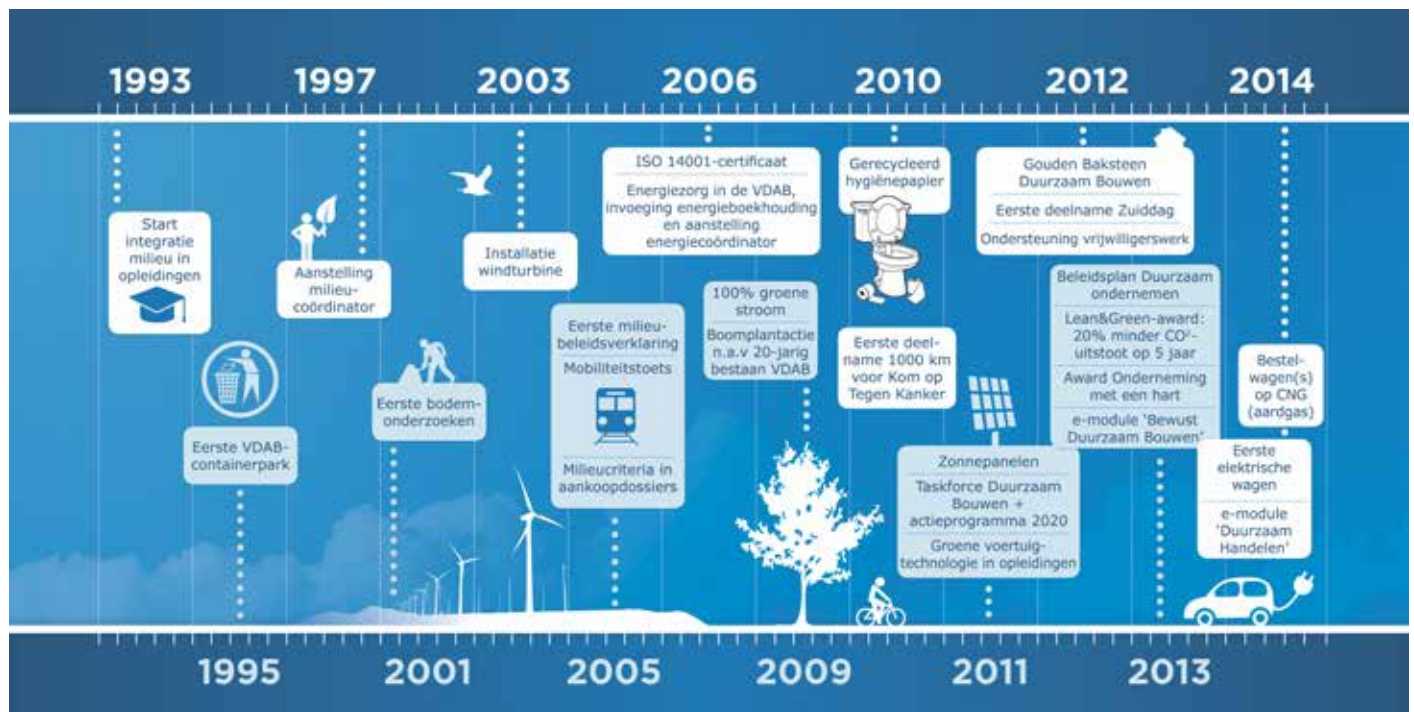
We nemen onze verantwoordelijkheid voor de effecten van onze besluiten en activiteiten op ecologisch, sociaal en economisch vlak.

De afstemming en integratie met onze kernopdrachten vertaalt zich in het corporate beleidsplan 'Duurzaam Ondernemen 2013-2015', dat ook een provinciale vertaalslag heeft. De opvolging van het beleidsplan gebeurt door de expertisecel Duurzaam Ondernemen die een expert-, signaal-, en trekkersrol opneemt naar de provincies en de verschillende betrokken diensten.

# Verduurzaming van onze dienstverlening

In samenspraak met de bouwsector en de sociale partners is een nieuw actieprogramma opgesteld vanuit de taskforce duurzaam bouwen dat kadert binnen het Vlaamse BEN actieplan:

- De ontwikkelde modules rond isoleren worden actueel gehouden en aangepast waar nodig volgens de geldende normen en verder uitgebreid met buitengevel isolatietechnieken.
- Opleidingen rond ventileren, luchtdicht bouwen, houtskeletbouw (mobiele opleiding die zowel kan doorgaan in een competentiecentrum als op een werf/bedrijf in functie van werkplekieren), hernieuwbare energie (bv. opleidingsmodule hernieuwbare energie nieuwbouw en renovatie bij brandertechnieken is ontwikkeld en wordt momenteel geïmplementeerd), groendaken, groene gevels en renovatie binnen duurzaam bouwen worden gezamenlijk met de verschillende partners vanuit de taskforce duurzaam bouwen uitgewerkt.





## Verduurzaming van interne werking van VDAB

VDAB heeft een milieubeleid dat uit zes pijlers bestaat: 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 2014 **14% minder elektriciteit, 15% minder brandstof en 17% minder water.**

Sinds 2012 werden 22 daken van VDAB-vestigingen in Vlaanderen voorzien van bijna 13.000 zonnepanelen. Op 10 jaar tijd daalde ons aangekocht papier met meer dan de helft (54%) en bij het project printeroptimalisatie werden ongeveer de helft van de printers afgevoerd.

VDAB maakt ook werk van duurzame mobiliteit. Na een proefperiode met evaluatie werd in oktober 2014 het startsein gegeven om **Cambio** als alternatief voor dienstverplaatsingen aan te bieden aan de personeelsleden. Op die manier wordt duurzame verplaatsing volgens het STOP principe (Stappen, Trappen, Openbaar vervoer, Privéwagen) gestimuleerd.

## Sensibiliseren rond duurzaam handelen

VDAB inspireert en stimuleert personeel en cursisten door middel van verschillende communicatieacties. Samen met de dienst voor webdesign werd een nieuwe externe website voor onze partners ontwikkeld: [vdab.be/vdab/duurzaam](http://vdab.be/vdab/duurzaam)

VDAB vierde in 2014 20 jaar duurzaam ondernemen. Om hier ruchtbaarheid aan te geven organiseerden we in ons personeelsblad een wedstrijd met een duurzame beloning voor 5 winnende personeelsleden, met name een cursus eco-driving.

“Bij mij werkt het ook! Ik heb het juist gepresteerd om 200 km meer te rijden tussen 2 tankbeurten in.”

Hilde De Winter, bemiddelaar

“Gisteren nog eens mijn bandenspanning gecheckt en aangepast, ... + Ik zit evengoed meer ontspannen achter het stuur dan daarvoor. Een super initiatief - ik blijf het promoten.”

Joke Bosch, Expert-coach Arbeidsmarktcompetenties & Teamleider Jobcoaches Oost-Vlaanderen



# Maatschappelijk betrokken zijn met de omgeving van VDAB

## Expertisedeling

VDAB ondersteunde de **Special Olympics** door een IT-expert vrij te stellen om zijn expertise te delen met hen. Daarnaast zorgden instructeurs en cursisten van het opleidingscentrum ICT-bekabeling en infrastructuur. We leverden ook VDAB-vrijwilligers aan die de spelen in goede banen leidden. En uiteraard nam VDAB ook deel aan de Torch Run van de Special Olympics.

Veel collega's zetten zich in hun vrije tijd belangeloos in voor goede doelen. In 2014 werden 2 van die doelen verkozen tot 'Project in de kijker'.

- **'t Sleutelke:** De vrijwilligers van vzw 't Sleutelke verbouwden in 1994 een huis tot 4 bemeubelde appartementen en twee studio's. Wie tijdelijke noodopvang nodig heeft is er welkom en de minstbedeelden krijgen voorrang. Na 20 jaar was het huis aan een dringende opknabbeurt toe en vormt het een goed oefenterrein voor VDAB-cursisten uit technische opleidingen (bv. klusjes, schilderen, houtbewerking, poetsen). De cursisten doen er praktische werkervaring op en steken tegelijk een helpende hand uit naar wie het nodig heeft.
- **Pe@r Cafe in Ethiopië:** Lalibela in Ethiopië is bekend om zijn Middeleeuwse kerken die in de rotsen zijn uitgekapt. Het toerisme komt er op, maar de werkloosheid is er hoog. Het Pe@r Café doet hier iets aan. Werkzoekende jongeren ontmoeten er elkaar en leren er vaardigheden om aan de slag te gaan in de toeristische sector. Hiervoor is talenkennis cruciaal. Onder begeleiding van een VDAB-webcoach krijgen ze via webleercusussen het Engels en het Frans onder de knie. Daarnaast chatten en mailen VDAB-'chatmeters- en peters' op vrijwillige basis in het Engels met de cursisten. De webcoach verbetert de mailtjes en stuurt bij. En zo komen de Ethiopische cursisten weer een stapje dichterbij een job in de toeristische sector.

## Kinderen en jongeren laten proeven van de werkvloer

Sedert 2012 neemt VDAB deel aan **Zuiddag**. Die dag staan verschillende VDAB-medewerkers hun job af aan leerlingen uit het secundair onderwijs. Het loon dat de leerlingen verdienen, gaat naar een project in het Zuiden. Vooraf maken de leerlingen op school kennis met Zuiddag. In 2014 was VDAB de 7-de grootste Zuiddag-werkgever.

Jaarlijks organiseert VDAB samen met Het Beroepenhuis vzw een Doedag. VDAB-instructeurs en cursisten verwelkomen zo'n 1.600 kinderen van het zesde leerjaar. De leerlingen kruipen 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.

## VDAB sport

VDAB ondersteunt ook sedert 5 jaar **Kom op tegen kanker**.

Twee VDAB-teams fietsten gedurende vier dagen 1000 km ten voordele van kankeronderzoek. Om deel te kunnen nemen aan dit fietsgebeuren organiseerden VDAB-ers diverse initiatieven gaande van eetfestijnen tot een grote loopwedstrijd op het Bloso-terrein in Hofstade.

Dit bracht in 2014 maar liefst 13.169 euro op.

'VDAB LOOPT' was een nieuw concept waar duurzaam ondernemen, maatschappelijk engagement, corporate building en de promotie van een sportieve levensstijl hand in hand gingen. We namen als organisatie deel aan grote **provinciale loopwedstrijden** waaronder de Urban Trail in Mechelen, de 20 km van Brussel, de Corrida van Meeuwen en de Havenloop in Zee-Brugge. Tientallen VDAB-ers – sterk herkenbaar in hun speciale T-shirts – liepen als groep mee in deze wedstrijden en lieten zich sponsoren. De sponsorgelden gingen naar de twee projecten in de kijker. Verder maakte onze organisatie werk van de oprichting van **provinciale sportcomités**. Als afsluiter ontwikkelde VDAB een plan om sport als structureel gegeven tussen 2015-2017 in de HR-werking te integreren.



# Raad van Bestuur 2014

## Samenstelling

### **Voorzitter**

de heer J. Roos

### **Leden die de werkgevers vertegenwoordigen**

de heer G. Duvillier (Voka)

mevrouw S. Teughels (Voka)

de heer J. Sap (UNIZO)

de heer B. Cuyt (UNIZO)

mevrouw A. Cattelain (Federgon)

de heer M. Dillen (Confederatie Bouw)

mevrouw I. Peereman (Comeos)

de heer W. Van Goethem (Fedustria)

### **Leden die de werknemers vertegenwoordigen**

mevrouw A. Vermorgen (ACV)

de heer P. Van der Hallen (ACV)

de heer W. Cnop (ACV)

mevrouw M. Bortels (ACV)

mevrouw C. Copers (ABVV)

de heer Ph. Diepvents (ABVV)

de heer D. Schoeters (ABVV)

de heer H. Engelen (ACLVB)

### **Gedelegeerd bestuurder VDAB**

de heer F. Leroy

### **Regeringsafgevaardigden**

voor begroting: mevrouw A. Peeters

voor werk: mevrouw M. Vrijens

## Het charter 'Deugdelijk bestuur' en de werking van de Raad

Wat is de toegevoegde waarde van een Raad van Bestuur van VDAB voor de overheid-aandeelhouder, het management en de overige belanghebbenden?

Om dat duidelijk te stellen stelde VDAB in 2014 het charter 'Deugdelijk bestuur' op.

Dit charter was oorspronkelijk gebaseerd op de ontwerpcode inzake deugdelijk bestuur voor de extern verzelfstandigde agentschappen, die door MOVI ontwikkeld werd in samenwerking met het Instituut voor Bestuurders GUBERNA.

Ondertussen is het charter in overeenstemming gebracht met het decreet van 22 november 2013 betreffende deugdelijk bestuur in de Vlaamse publieke sector. De meest recente versie van het charter kan teruggevonden worden op de website van VDAB.

In 2014 legde VDAB opnieuw verantwoording af aan zijn voorgdijverheid over de realisatie van de beheersovereenkomst 2011 – 2015 door middel van een **jaarrapport**, dat op 23 mei 2014 werd voorgelegd aan de Vlaamse Regering.

De **jaarrekeningen** betreffende 2013 werden op de Raadszitting van 2 april 2014 definitief goedgekeurd. De gebundelde verslagen van de bedrijfsrevisor over de jaarrekening, over de naleving van relevante wet- en regelgeving en over de jaarlijkse ESR-rapportering volgden op 4 juni 2014.

Op 1 oktober 2014 schetste de voogdijminister, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport Philippe Muyters op een Raadvergadering zijn **beleidsprioriteiten** voor de nieuwe legislatuur en gaf hij duiding bij de gevolgen van de begrotingsopmaak voor VDAB.

Het jaarlijkse **strategische reflectiemoment** van de Raad van Bestuur vond plaats op 17 december 2014 bij de SERV. Als thema werd gekozen voor 'de rol van publieke tewerkstellingsdiensten op het vlak van de preventie van werkloosheid bij jongeren en de partnerschappen die in dat verband gesloten worden met het onderwijs'.

Via het **Forum Arbeidsmarktdienstverlening** worden de bestuurders in de gelegenheid gesteld om een bezoek te brengen aan de werkvloer. Op 5 juni 2014 vond het Forum plaats bij VDAB Brussel met onder meer aandacht voor de sectorale samenwerking. Het Forum van 2 oktober 2014 handelde over de dienstverlening op afstand en bracht een bezoek aan de Servicelijn.

Naast het Forum Arbeidsmarktdienstverlening kwamen in 2014 ook de verschillende werkgroepen die opgericht werden ter voorbereiding en advisering van de Raad van Bestuur, regelmatig bijeen: **de Technische Werkgroep, de Werkgroep Beleid en het Stakeholdersforum**. Vooral de Technische Werkgroep vergaderde zeer intensief in functie van de voorbereiding van de uitoefening van de nieuwe bevoegdheden vanuit de zesde staatshervorming. Verder bleef ook het Intern Auditcomité zijn controlebevoegdheid uitoefenen.

Om de relatie tussen de bestuurders en de leden van het management te optimaliseren, werden in de loop van 2014 een aantal provinciaal directeurs en regiomanagers uitgenodigd om hun strategie toe te lichten in functie van een doeltreffende afstemming van de dienstverlening op de subregionale en lokale arbeidsmarktsituatie. Bij die gelegenheid waren ook de betrokken verantwoordelijken van het lokale bestuursniveau (schepenen, OCMW-voorzitters) aanwezig op de Raadszitting.

De werking van de Raad en de naleving van het charter 'Deugdelijk bestuur' zullen in 2015 onderworpen worden aan een evaluatie.

## Bezoldigingen Raad van Bestuur

De bestuurders van de publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen van de Vlaamse overheid ontvangen een vaste vergoeding op jaarbasis en presentiegeld per vergadering waaraan de bestuurder heeft deelgenomen.

Voor de vaststelling van de bedragen van de vergoedingen van de bestuurders worden de publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen ingedeeld in vier categorieën, elk met hun vastgelegde vergoedingen. Voor VDAB betekent dit een vaste vergoeding van 2.500 euro per jaar en een presentiegeld van 250 euro per vergadering. Voor de bestuurder die de functie van **voorzitter** vervult, worden de vermelde vergoedingen verdubbeld.

De vaste vergoeding op jaarbasis wordt betaald in schijven, telkens na afloop van een trimester. Het presentiegeld wordt betaald binnen een termijn van dertig dagen die volgt op de desbetreffende vergadering. En deze vergoedingen zijn ten laste van het desbetreffende publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, in dit geval VDAB.

Het vastgestelde bedrag voor het presentiegeld per vergadering geldt voor maximaal vijftien vergaderingen per jaar. Als de Raad van Bestuur in een bepaald jaar meer dan vijftien vergaderingen houdt, wordt het bedrag van het presentiegeld vanaf de zestiende vergadering gehalveerd.

Aan de bestuurders worden geen voordelen in natura toegekend maar ze ontvangen wel een vergoeding voor reiskosten die verbonden zijn aan de uitvoering van het mandaat. Dit naar analogie met de regeling die geldt voor de vergoeding van reiskosten van personeelsleden van de Vlaamse overheid.

Het **personeelslid van de Vlaamse overheid** dat ambtshalve wordt aangewezen als bestuurder van een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, ontvangt geen vergoeding als bestuurder van dat agentschap.

De vergoedingen van **de regeringsafgevaardigden** die toezicht uitoefenen bij een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap bestaan uit een vaste vergoeding op jaarbasis en eveneens een presentiegeld per vergadering van de raad van bestuur, waaraan de regeringsafgevaardigde heeft deelgenomen.

### Vergoedingen voor bestuurders in een comité

Als binnen de Raad van Bestuur een auditcomité wordt opgericht, kan de raad van bestuur beslissen voor de prestaties van de bestuurders als lid van het auditcomité een vergoeding toe te kennen.

De vergoeding wordt toegekend in de vorm van een presentiegeld per bijgewoonde vergadering van het auditcomité. Het bedrag kan maximaal gelijk zijn aan het presentiegeld voor de deelname aan een vergadering van de Raad van Bestuur. De voorzitter van het auditcomité kan een dubbel presentiegeld worden toegekend.

Als binnen de Raad van Bestuur een comité wordt opgericht met een andere opdracht dan een auditcomité, kan voor de prestaties van bestuurders als lid van een dergelijk comité geen extra vergoeding worden toegekend. De vergoeding daarvoor wordt geacht begrepen te zijn in de vergoedingen die worden toegekend als lid van de Raad van Bestuur.



# Adressenlijst VDAB

## Centrale Diensten

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

## Arbeidsmarktbeheer

- **Provincie Antwerpen** - provinciaal directeur: Luc Hostens  
Somerstraat 22 - 2018 Antwerpen - tel. 03 202 17 11
- **Provincie Limburg** - provinciaal directeur: Hilde Baerten  
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 West-Vlaanderen** - provinciaal directeur: Robert De Clercq  
Koning Albert I-laan 1.2 - 8200 Brugge St.-Michiels - tel. 050 44 04 53
- **Provincie Vlaams-Brabant** - provinciaal directeur: Johan Viaene  
Diestse Poort 6/63 - 3000 Leuven - tel. 016 29 86 50

## Competentiecentra

- **Provincie Antwerpen** - provinciaal directeur: Ann Vroonen  
Somersstraat 22 - 2018 Antwerpen - tel. 03 202 17 11
- **Provincie Limburg** - provinciaal directeur: Marc Cloostermans  
Thonissenlaan 47 - 3500 Hasselt - tel. 011 26 06 31
- **Provincie Oost-Vlaanderen** - provinciaal directeur: Arne Theylaert  
Maria Hendrikaplein 70 bus 63 - 9000 Gent - tel. 09 248 54 70
- **Provincie West-Vlaanderen** - provinciaal directeur: Bram Lievrouw  
Koning Albert I-laan 1.2 - 8200 Brugge St.-Michiels - tel. 050 28 86 30
- **Provincie Vlaams-Brabant** - provinciaal directeur: Luc Borms  
Witherenstraat 19 - 1800 Vilvoorde - tel. 02 255 92 85
- **Regionale Dienst Brussel** - provinciaal directeur: Geert Pauwels  
Wetstraat 95 - 1040 Brussel - tel. 02 235 18 62

## 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
- Maria Hendrikaplein 70 bus 63  
9000 Gent  
tel. 09 248 53 16
- Rijselsestraat 57  
8500 Kortrijk  
tel. 056 24 74 14
- Leuvensesteenweg 72  
3290 Diest  
tel. 013 32 23 36
- Pastorijstraat 7  
3620 Lanaken  
tel. 089 73 92 70
- Koning Albert I-laan 1.2  
8200 Brugge St.-Michiels  
tel. 050 44 04 97

## **JAARVERSLAG 2014**

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- Overall waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
- Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst



