

Vlaamse Dienst voor  
Arbeidsbemiddeling en  
Beroepsopleiding

# JAARVERSLAG 2011



**VDAB**

samen sterk voor werk

Jaarverslag 2011  
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- > Overal 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

# Voorwoord

*We waren 2011 vol goede moed gestart met een arbeidsmarkt in herstel en de lancering van een ambitieuze, toekomstgerichte beheersovereenkomst. Die beheersovereenkomst weerspiegelt ons voornemen om te investeren in burgers en bedrijven, om hen alle kansen te bieden op zelfontplooiing en groei, en om hen duurzame vooruitzichten te bieden in een arbeidsmarktcontext vol onverwachte wendingen. Al die burgers en bedrijven willen we een dienstverlening op maat aanbieden, met bijzondere aandacht voor wie het extra moeilijk heeft om zich staande te houden op de arbeidsmarkt, zoals kwetsbare werkzoekenden of kleine ondernemingen. Bovendien zet onze nieuwe beheersovereenkomst de krijtlijnen uit voor de invoering van een duurzaam competentie- en loopbaanbeleid in Vlaanderen. Met de strategische doelstellingen vastgelegd in die nieuwe beheersovereenkomst wordt de lat dan ook hoog gelegd voor de VDAB. Om te slagen, zullen we onze samenwerking met partners moeten intensifiëren en verruimen, zowel op het vlak van werk, als op het vlak van onderwijs en welzijn.*

*Ons positivisme kreeg het echter al snel moeilijk. De ravage van de (vorige) financiële en economische crisis was namelijk nauwelijks geruimd of er begonnen zich in 2011 opnieuw onweerswolken samen te trekken boven de Vlaamse arbeidsmarkt. De daling van de werkloosheid nam steeds meer af, het aantal knelpuntvacatures nam steeds meer toe. Aangezien de competenties van heel wat werkzoekenden niet compatibel blijken met de noden van het bedrijfsleven, blijven vele bedrijven kampen met personeelstekorten en blijft veel talent onderbenut. De vooruitzichten voor 2012 beloven niet meteen veel zonneschijn na de regen. Opnieuw krijgen werkzoekenden het moeilijker om aan de slag te raken, opnieuw zien bedrijven zich gedwongen om hun personeelsbestand in te krimpen. Bekaert, Alcatel-Lucent, Duracell en Crown Cork, bijvoorbeeld, haalden de pers met de aankondiging van collectieve ontslagen, maar tegelijk hebben ook heel wat kleine en middelgrote ondernemingen het moeilijk om het hoofd boven water te houden in een context van recessie en tanend consumentenvertrouwen. Mede onder impuls van de eurocrisis zwelt ook de besparingsdruk aan voor publieke dienstverleners zoals de VDAB. Dat er van ons verwacht wordt dat we meer doen met minder middelen, noopt tot een zorgvuldige afweging van prioriteiten en een voortdurende optimalisering van processen en personeelsinzet.*

*Ondertussen weten we ons bruusk geconfronteerd met de impact van de vergrijzing op de arbeidsmarkt. Het Steunpunt Werk en Sociale Economie van de KU Leuven berekende dat er in de periode 2010-2015 niet minder dan 300.000 vacatures ingevuld zullen moeten worden, enkel om alle werknemers die de arbeidsmarkt zullen verlaten, te kunnen vervangen. Met daar bovenop de 150.000 vacatures die volgens de prognoses opengesteld zullen worden om ondernemingen toe te laten competitief te blijven, wacht ons een uitdaging zonder weerga. Om het functioneren van de arbeidsmarkt te vrijwaren, zullen we terstond zeer vraaggedreven en uitstroomgericht moeten opereren.*

*De omstandigheden stellen ons optimisme en ons streven naar maatschappelijke meerwaarde dus op de proef. Niettemin dienen er zich ook kansen aan om het crisisgevoel te overstijgen en reële perspectieven te bieden aan burgers en bedrijven. In het najaar van 2011 werd het akkoord over de zesde staatshervorming gesloten. Dat stelt de overheveling van een aantal bevoegdheden in het*

voorzicht die ons onder meer zullen toelaten om op een moderne, klantvriendelijke en efficiënte manier te controleren of werkzoekenden hun verplichtingen nakomen. De regionalisering maakt het ook mogelijk om de publieke dienstverlening meer coherent te organiseren, bijvoorbeeld op het vlak van doelgroepmaatregelen. Verder sloot de Vlaamse Regering met de sociale partners begin 2012 een akkoord over het loopbaanbeleid. Dat akkoord reikt ons hefboomen aan om te voorkomen dat 55-plussers in de kou blijven staan op de arbeidsmarkt en dat jongeren die de schoolbanken verlaten zonder diploma, terecht komen in een uitzichtloze werkloosheidssituatie. Daarnaast legt het akkoord de strategische actielijnen vast voor een arbeidsmarktbeleid dat alle burgers en bedrijven ook op langere termijn in staat wil stellen op veranderingen in loopbanen te anticiperen en hun potentieel maximaal te verwezenlijken.

Zelfs al waait de wind op de arbeidsmarkt voortdurend uit veranderlijke richting, toch moeten we in staat zijn om efficiënt en doeltreffend een dienstverlening op maat aan te bieden. Daarom blijven we fors inzetten op een meer professionele en wendbare organisatie. De structuur wordt hertekend met het oog op een slagkrachtiger regievoering en een nauwere afstemming met de regionale arbeidsmarktrealiteit. Nieuwe toepassingen worden ontwikkeld in functie van het aanbieden van dienstverlening onafhankelijk van plaats of tijd. De lancering van de vernieuwde website en het portfolio Mijn loopbaan begin 2012 toont aan dat we ons terdege voorbereiden op de toekomst. Laten we inspiratie en moed putten uit een oude weerspreuk: "Zware onweders baren dikke korenaren".



Jef Roos  
Voorzitter Raad van Bestuur

Fons Leroy  
Gedelegeerd bestuurder

Two handwritten signatures in blue ink. The signature on the left is for Jef Roos, and the signature on the right is for Fons Leroy.

## Doelstellingsparameters 2011–2015

Doelstellingen BO en JOP 2011–2012		Resultaat	Objectief BO	Objectief JOP
<b>1</b>	<b>Werkzoekenden</b>			
	Tevredenheid werkzoekenden	79,2%	75%	75%
	Uitstroom jongeren < 25 jaar	63,2%	57%	60%
	Uitstroom volwassenen 25–50 jaar	53,1%	47,5%	50%
	Uitstroom ouderen > 50 jaar	34,4%	30%	30%
	Uitstroom wz > 1 jaar werkloos	16,1%	11,5%	12%
	Uitstroom kansengroepen	21,0%	18%	18%
	Uitstroom werknemers uit collectief ontslag	48,4%	41%	41%
<b>2</b>	<b>Werkenden</b>			
	Tevredenheid werkenden	80,5%	85%	85%
<b>3</b>	<b>Werkgevers</b>			
	Tevredenheid werkgevers (informatie)	82,1%	75%	75%
	Tevredenheid werkgevers (vacaturewerking)	60,0%	63,5%	63,5%
	Tevredenheid KMO's over de vacaturewerking	57,8%	63,5%	63,5%
<b>4</b>	<b>Cursisten</b>			
	Tevredenheid cursisten	72,8%	80%	80%
	Uitstroom na competentieversterkende acties	65,8%	50,5%	65%
	De acties in de CC in uren	14.418.065	12.000.000	12.840.000
	De acties in de CC in personen	58.496	50.000	53.500
	Bereik van de acties op de werkplek	15.729	16.000	16.000
	IBO's (12.000 op jaarbasis)	12.251	12.000	12.000
	Bereik webleren (regie)	24.710	15.000	18.500
<b>5</b>	<b>Partners</b>			
	Tevredenheid partners over samenwerking	74,5%	63%	63%

BO: beheersovereenkomst

JOP: jaarlijks ondernemingsplan

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
> Doelstellingsparameters 2011-2015	5
<b>Een knelpunteconomie: uitdagingen voor de VDAB</b>	<b>9</b>
<b>De beheersovereenkomst: 5 strategische doelen</b>	<b>11</b>
<b>Regisseur van de arbeidsmarkt</b>	<b>13</b>
> Partnerschappen en samenwerking	13
> Informatie geven over de arbeidsmarkt	23
<b>Activeren in een knelpunteneconomie</b>	<b>25</b>
> De provinciale actieplannen	25
<b>Voor wie werk zoekt</b>	<b>27</b>
> Profiel van de werkzoekenden in Vlaanderen	27
> Basisdienstverlening voor werkzoekenden	31
> Jonger dan 25 jaar	35
> Tussen 25 en 50 jaar	36
> Vanaf 50 jaar	38
> Meer dan 1 jaar werkloos	40
> De kansengroepen	41
> Medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking	42
> Tevredenheid van niet-werkende werkzoekenden	43
> Armoede	44
<b>Voor wie werkt</b>	<b>45</b>
> Neem je loopbaan in handen: loopbaandienstverlening in de werkwinkels	45
> Opleidingscheques	46
> POP in de maak	47
> Collectieve ontslagen, sociale interventieadviseurs en tewerkstellingscellen	49
> Meer outplacementkantoren met een kwaliteitscertificaat	50
> Tevredenheid van de werkenden	50
<b>Werkgevers</b>	<b>51</b>
> Mensen en werk samen brengen: vacaturebemiddeling	52
> Sluitende aanpak voor werkgevers	53
> Vacatures	54
> Tevredenheid van werkgevers	55

<b>Competentieontwikkeling</b>	<b>57</b>
> Arbeidsmarktgericht opleiden in een knelpunten economie	57
> Competieversterking in eigen centra of bij partners	57
> Uitstroom naar werk	59
> Een efficiënt en wendbaar opleidingsaanbod	59
> Het Werkgelegenheids- en Investeringsplan van de Vlaamse Overheid	60
> De opleiding komt naar je toe	60
> Innovatieve partnerschappen	61
> Sluitend taalbeleid	62
> 12.000 Individuele beroepsopleidingen (IBO)	63
> Leren waar en wanneer je wil	64
> GIBO	65
> Opleidingen voor werknemers en leerlingen	65
> Tevreden cursisten?	65
<b>Personeel: feiten en cijfers</b>	<b>66</b>
> Coaching	67
> Overleg multiculturele experts	67
> Opleiding	68
> Efficiëntie en effectiviteit	69
> VDAB in de wolken	69
<b>Bijlagen</b>	<b>71</b>
> Bijlage 1: Adreslijst VDAB	71
> Bijlage 2: Structuren VDAB	73
> Bijlage 3: Publicaties VDAB	75
> Bijlage 4: Lijst van afkortingen	77





## Een knelpunteconomie: uitdagingen voor de VDAB

De arbeidsmarkt heeft zich na de recessie van 2008-2009 bijzonder snel hersteld. De totale werkgelegenheid bereikte in Vlaanderen eind 2010 zelfs een historisch recordniveau met meer dan 2,75 miljoen werkenden. Maar net zoals in het crisisjaar 2008 belandde België ook in de tweede jaarhelft van 2011 in een recessie, met een negatieve groei in de laatste twee kwartalen. De recessie van 2011 was echter veel minder erg dan in 2008 zodat er globaal nog een behoorlijke economische groei was van 1,9%. Hierdoor zijn de gevolgen voor de arbeidsmarkt voorlopig vrij beperkt gebleven: in 2011 daalde de werkloosheid nog, maar het tempo is vertraagd en ook de sterke toename van het aantal vacatures kende een vertraging. Het ziet er wel naar uit dat 2012 moeilijker wordt met een verwachte groei van amper 0,1%. De Belgische koopkracht zou dalen en de werkloosheid zal wellicht opnieuw toenemen.

Een constante blijft echter de relatieve krapte op de arbeidsmarkt. Ondanks de nog vrij omvangrijke arbeidsreserve, blijven er voor sommige beroepen grote tekorten bestaan. Het gaat hierbij dan om reële tekorten, zoals voor technische beroepen en verplegend personeel, of over een *kwantitatieve mismatch* waarbij potentiële kandidaten niet over de gevraagde competenties beschikken. Deze 'spanning' vormt hét dilemma van de Vlaamse arbeidsmarkt, die nauwelijks vermindert in tijden van laagconjunctuur.

Eind 2011 waren er in Vlaanderen iets minder dan 192.000 niet-werkende werkzoekenden (NWWZ), dit zijn er 3,9% minder dan eind 2010 en bijna 13% minder dan eind 2009. De werkloosheidsgraad daalde lichtjes tot 6,5%, nog steeds iets hoger bij de vrouwen (7%) dan bij de mannen (6,2%). Door de tragere economische groei in de tweede jaarhelft is het dalingsritme van de werkloosheid sterk vertraagd en ook de daling bij de 'jongeren in wachttijd' is beperkt gebleven tot slechts 1%. Het totale aantal werkloze jongeren bedraagt bijna 39.000, dit is één op vijf van de arbeidsreserve. De 50-plussers zijn met bijna 51.000, een aandeel van bijna 27%.

De jeugdwerkloosheid blijft hoog, ondermeer omdat er nog ieder jaar een groot aantal jongeren ongekwalificeerd de arbeidsmarkt betreedt na het regulier onderwijs. Deze 'ongekwalificeerde uitstroom' vormt één van de prioritaire acties in het 'Loopbaanakkoord' voor de periode 2012-2013. De sociale partners wensen een *kwalficatieplicht* in te voeren. De VDAB zal die jongeren door middel van een collectieve aanpak een *werkervaringsgarantie* bieden via een aangepast job- en opleidingsaanbod.

Tegen de achtergrond van de federale hervormingen van het loopbaaneinde is er in het Loopbaanakkoord ook prioritaire aandacht voor de 50-plussers. Er komt een versterking van de '50-plus premie' voor werkgevers die werkzoekende 50-plussers aanwerven. Daarnaast wordt vanaf juni 2012 de systematische aanpak uitgebreid tot 58 jaar. Deze activering is gericht op gemiddeld langere loopbanen via 'werkbaar jobs'.

Ook de andere kansengroepen, de personen van allochtone afkomst en de personen met een arbeidshandicap verdienen de nodige actie. De werkloosheid bij de allochtonen, reeds een vierde van de arbeidsreserve, evolueerde in 2011 opnieuw slechter (+2,4%) dan het gemiddelde. Bij de personen met een arbeidshandicap was er een opmerkelijke daling (-13,5%). In het Loopbaanakkoord wordt gepleit voor aangepaste ondersteuning in de ondernemingscontext (diversiteitsplannen en sectorconvenanten) en persoonsgebonden ondersteuning via maatwerk. Alle kansengroepen hebben als gemeenschappelijk kenmerk een gemiddeld lager opleidingsniveau. Hierdoor vinden ze minder snel werk en verliezen ze vlugger een job. Het globale loopbaanbeleid moet dan ook sterk inzetten op het verwerven van competenties in iedere fase van de 'levensloopbaan'.

De sterkte van de Vlaamse arbeidsmarkt blijkt ook uit het grote jobaanbod in 2011, dat iedere maand een stuk hoger lag dan in 2010. Dit resulteerde in een recordaantal vacatures, iets meer dan 307.000 in het Normaal Economisch Circuit (exclusief uitzendopdrachten). De toename was het sterkst bij de vraag naar hooggeschoolden, het zwakst bij

de laaggeschoolden. De 'gezondheidszorg' blijft veruit de best scorende sector met een toename van 50%. Een dalend aantal werkzoekenden en een stijgend jobaanbod doen de spanning op de arbeidsmarkt natuurlijk verder toenemen. Zowel sectoren als bedrijven klagen jaar na jaar dat ze problemen ondervinden bij het rekruteren van kandidaten voor hun vacatures.

De spanningsindicator geeft aan hoeveel werkzoekenden er zijn per openstaande vacature. De grafiek geeft het gemiddelde van de laatste 12 maanden weer. In de loop van 2008 bereikte de spanningsindicator een zeer lage waarde, wat wijst op een zeer krappe arbeidsmarkt. De daaropvolgende recessie deed het aantal vacatures dalen en de werkloosheid stijgen, maar de invloed op de indicator was toch beperkt. Tamelijk snel begon de vraag te hernemen met als resultaat dat een nieuw laagtepunt werd bereikt.

Bijna jaar na jaar is er een toename van het aantal knelpuntberoepen waarvoor men moeilijker geschikte kandidaten vindt. Het gaat hierbij om alle soorten beroepen, zowel laag- als hooggekwalificeerde in alle sectoren.

De oorzaken voor die blijvende tekorten zijn veelvuldig. Voor sommige (knelpunt)beroepen zijn er gewoon te weinig kandidaten, vooral door een te lage uitstroom uit het onderwijs. Dit geldt reeds vele jaren voor verplegend personeel, bouwvakkers en sommige technische beroepen. Naast dit kwantitatief onevenwicht is er de kwalitatieve mismatch die ook samenhangt met de steeds hogere eisen aan werknemers. Er kunnen wel voldoende werkzoekenden zijn voor de vacatures, maar vaak missen ze de nodige vakbekwaamheid, ervaring of gespecialiseerde kennis. Dit geldt voor sommige administratieve en commerciële beroepen maar ook voor laaggekwalificeerde beroepen zoals horecapersoneel en magazijnier. Een andere belangrijke oorzaak betreft de soms moeilijke arbeidsomstandigheden, zoals zwaar en ongezond werk, en weinig aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, zoals een laag loon of onregelmatige uren. Dit geldt in het bijzonder voor sommige commerciële beroepen, het horeca- en schoonmaakpersoneel.

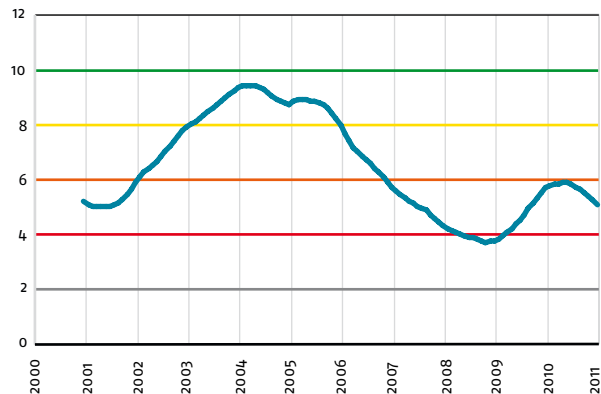
De VDAB staat voor een dubbele uitdaging: als regisseur op de Vlaamse arbeidsmarkt moet hij er sterk op toezien dat alle 'talenten' aangesproken worden, in het bijzonder deze van de kansengroepen: de allochtonen, arbeidsgehandicapten en 50-plussers. Daarnaast moet de matching tussen vraag en aanbod niet langer gebeuren op basis van 'schoolse' kennis en/of recente werkervaring, maar op basis van alle mogelijke verworven competenties binnen en buiten het arbeidsleven. Een 'sluitende' matching

moet de basis zijn van een performante dienstverlening aan de werkgevers.

Voor overzicht knelpuntberoepen en oorzaken: zie 'Analyse vacatures 2010. Knelpuntberoepen', p. 17-19 op <http://vdab.be/trends/vacatureanalyse.shtml>



### Spanningsindicator op de Vlaamse arbeidsmarkt

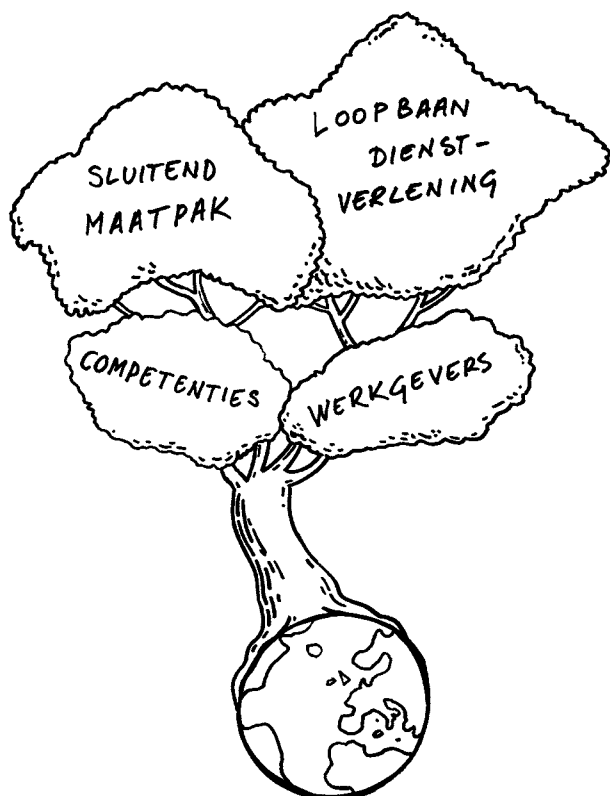


**Waar komt het VDAB-beleid vandaan, met wie werken we samen en waarom doen we wat we doen?**

**U vindt het antwoord hier.**



## De beheersovereenkomst: 5 strategische doelen



De VDAB is een extern verzelfstandigd agentschap (EVA). Dit betekent dat de VDAB niet rechtstreeks aangestuurd wordt door de minister maar bestuurd wordt door een Raad van Bestuur die paritair is samengesteld. Uiteraard moet de VDAB, als onderdeel van de Vlaamse overheid, wel verantwoording afleggen aan de Vlaamse Regering. De 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 (BO) afgesloten tussen de Vlaamse Regering en de VDAB waarin deze beleidsprioriteiten vertaald worden in strategische doelstellingen voor de VDAB. Daarnaast legt een beheersovereenkomst ook vast welke middelen de VDAB de komende vijf jaar zal ontvangen en welke prestaties daar- tegenover staan. Op 17 december 2010 keurde de Vlaamse Regering de beheersovereenkomst VDAB 2011-2015 goed.

De beheersovereenkomst 2011-2015 legt dus de prioriteiten van de VDAB vast. Naast een artikel over de optimalisering van de interne werking en meer diversiteit in ons personeelsbestand, bevat de beheersovereenkomst vijf strategische doelstellingen voor de VDAB.

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.

Elk jaar worden de doelstellingen van de Beheersovereenkomst vertaald in het Jaarlijks Ondernemingsplan (JOP). Dit plan bepaalt hoe we het komende jaar de doelstellingen van de beheersovereenkomst zullen realiseren en welke de objectieven zijn.

In vergelijking met de vorige beheersovereenkomst legt deze beheersovereenkomst veel meer nadruk op de dienstverlening voor de werkgevers, de loopbaandienstverlening en partnerschappen. De vorige beheersovereenkomst stond veel exclusiever in het teken van de dienstverlening voor werkzoekenden. Meer nog dan de vorige bevestigt de nieuwe beheersovereenkomst de VDAB in zijn rol als regisseur van de arbeidsmarkt. Als regisseur moet de VDAB immers veel meer doen dan werkzoekenden aan werk helpen, al dan niet door middel van een opleiding.

### **Maatwerk en meer doelgroepen**

Basisdienstverlening voor werkzoekenden blijft natuurlijk wel een centrale prioriteit. De huidige beheersovereenkomst legt vast dat de VDAB nog meer moet streven naar maatwerk. Elke werkzoekende moet die dienstverlening ontvangen die het beste bij zijn of haar noden past. De beheersovereenkomst 2011-2015 vermeldt ook veel meer

doelgroepen waarvoor de VDAB een specifieke aanpak moet uitwerken dan de beheersovereenkomst 2004-2009.

Deze beheersovereenkomst stelt dat ook werkende burgers op de VDAB moeten kunnen rekenen bij het vormgeven van hun loopbaan. Om dit doel te bereiken werkt de VDAB loopbaandienstverlening uit in de werkwinkels en wordt in 2012 het digitale platform 'Mijn loopbaan' gelanceerd. Ook in het kader van de loopbaandienstverlening wordt een specifieke aanpak voor de kansengroepen uitgewerkt.

### **KMO's en werkplekken**

Net zoals werknemers bij de VDAB terecht moeten kunnen met al hun loopbaangerelateerde vragen, zullen werkgevers voor al hun arbeidsmarktgerelateerde vragen terecht kunnen bij de VDAB. Zeker nu Vlaanderen in ijlt tempo afstevent op een knelpunteconomie, is een efficiënte en klantvriendelijke vacaturebemiddeling meer dan ooit een centrale opdracht voor de VDAB. De beheersovereenkomst 2011-2015 bepaalt dat er binnen de dienstverlening aandacht moet zijn voor de specifieke noden van KMO's.

Ook het opleidingsaanbod van de VDAB neemt een centrale plaats in. Nog meer dan vroeger wordt er nu ingezet op een arbeidsmarktgericht, wendbaar en toekomstgericht opleidingsaanbod. Werkplekleren staat daarbij centraal. De beheersovereenkomst 2011-2015 is ook de eerste beheersovereenkomst die expliciete doelstellingen rond webleren en het erkennen van competenties bevat.

De uitdagingen voor de komende vijf jaren zijn enorm. Zonder samen te werken met onze partners kan de VDAB niet al deze doelstellingen realiseren. Daarom bepaalt de beheersovereenkomst dat de samenwerking met alle partners versterkt en uitgebreid moet worden. Meer dan ooit wil de VDAB inzetten op partnerschappen en samenwerking. Enkel zo kan aan niet-actieve burgers, werknemers en werkgevers de best mogelijke dienstverlening geboden worden.




# Regisseur van de arbeidsmarkt

Regisseren is voor de VDAB dus een dynamisch proces waarbij samen met andere arbeidsmarktactoren wordt gewerkt aan de doelstellingen van de beheersovereenkomst. Enkel de VDAB verenigt de rollen van zowel arbeidsbemiddelaar, opleider als loopbaanbegeleider. Het is deze unieke positie die van de VDAB de regisseur van de arbeidsmarkt maakt. Het is de opdracht van de VDAB om het beleid van arbeidsbemiddelaars, sectoren en bedrijven, onderwijs, opleidingsverstrekkers en gespecialiseerde dienstverleners op elkaar af te stemmen. Daarbij moeten alle partijen maximaal hun eigen rol kunnen spelen, maar binnen eenzelfde beleidskader.

## Partnerschappen en samenwerking

### *Partnerschappen in werk*

Op de arbeidsmarkt zijn er heel wat spelers actief die voor bepaalde opdrachten meer expertise in huis hebben dan de VDAB of die meer ervaring hebben met begeleiding naar werk van bepaalde groepen. Samenwerking met deze spelers moet een 'win-winsituatie' creëren voor werkgevers, werknemers, werkzoekenden, partners en de Vlaamse overheid. Zo worden verschillende taken van de VDAB, zoals het begeleiden of opleiden van werkzoekenden, ook uitbesteed aan gespecialiseerde partnerorganisaties. Deze uitbesteding van diensten noemen we tenders.

Meer informatie over de verschillende tenderprojecten vindt u hier .

### **Tender 'Jeugdwerkplan'**

(1/09/2008 – 31/8/2011)

Vanaf 1 januari 2008 is het experimentele jeugdwerkplan van 13 steden en gemeenten uitgebreid naar heel Vlaanderen. Door een alerte en geïndividualiseerde begeleiding van jonge werkzoekenden (-25) wil de VDAB de jeugdwerkloosheid aanpakken. Ook voor het gunningsjaar 2011 garandeerde de VDAB de volledige toeleiding van alle 4.050 trajecten naar partners. In alle regio's werden in alle gunningsjaren voldoende werkzoekenden toegeleid.

### **Tender 'Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk'**

(1/1/2011 – 31/12/2012)

Voor een betere en efficiëntere dienstverlening voor werkzoekenden, verzorgen de partners in deze tender de intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk, ook jobhunting en nazorg, en waar nodig sollicitatietraining en attitudetraining. VDAB leidde in 2011 13.993 klanten toe, of 7,6% meer dan het vooropgestelde aantal van 13.000 gegunde trajecten.

### **ESF-tender 'Competentieversterking'**

(1/01/2008 – 31/12/2011)

Deze tender is er voor de competentieversterking van werkzoekenden die behoren tot de 4 prioritaire kansengroepen (allochtonen, kortgeschoolden, personen met een arbeidshandicap en 50-plussers). Van de 1.579 opleidingen die in 2011 werden gegund is 89,4% ook daadwerkelijk gestart.

### **Opleiding tot polyvalent verzorgende en de bijkomende opleidingsmodule tot zorgkundige**

(1/01/2010 – 31/12/2011)

De VDAB organiseerde een algemene offerte voor

1. opleidingen polyvalent verzorgende voor 930 niet-werkende werkzoekenden op jaarbasis.
2. de bijkomende opleidingsmodule zorgkundige voor 800 niet-werkende werkzoekenden.

In 2011 zijn er 1.442 cursisten gestart met een opleiding polyvalent verzorgende en daarvan zijn er 1.025 gestart in

het kader van deze tender. Na deze opleiding hebben er in totaal 942 cursisten de opleiding zorgkundige gevolgd, waarvan 703 cursisten in kader van de tender.

#### Tendering 'Collectieve remediëring armoede'

In november 2010 werden de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten binnen de VDAB opgestart. Naast een individueel luik werd ook een groepsluik voorzien. Doelstelling van dit groepsluik is het uitwisselen van ervaringen van de werkzoekenden in armoede, gekoppeld aan jobdoelwitbepaling en sollicitatie-ondersteuning. Empowerment is hierbij het centrale paradigma.

Bedrijfsbezoeken en uitleg over wat schuldbemiddeling is, zijn voorbeelden van wat binnen het groepsluik aan bod kunnen komen. Hiervoor werd een algemene offerteaanvraag gelanceerd, die in een tweede lancering (medio januari 2011) voldoende valabele partners opleverde.

In de loop van 2011 werden 487 werk-welzijnstrajecten geïnitieerd. 254 van deze werkzoekenden gingen akkoord met toeleiding naar het groepsluik.

#### Zorgbegeleidingstender

(1/09/2009 – 31/12/2011) (zie ook MMPP, p. 42)

Na enkele jaren sluitende curatieve aanpak en na 2 jaar activeringsbegeleiding heeft de VDAB een duidelijker beeld gekregen van het profiel van de werkzoekenden met niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen. De activeringsbegeleiding kreeg opvolging in de zorgbegeleiding. Sommige werkzoekenden ondervinden hindernissen in hun traject naar tewerkstelling zoals de 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 de loop van 2011 werden er 1228 zorgbegeleidingen opgestart.

#### Overzicht tenders en aantal gegunde trajecten

	2009												2010												2011											
	j	f	m	a	m	j	j	a	s	o	n	d	j	f	m	a	m	j	j	a	s	o	n	d	j	f	m	a	m	j	j	a	s	o	n	d
Tender Centrumsteden													6.630																							
Tender Jeugdwerkplan	4.050												4.050												4.050											
Tender Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk																									13.000											
ESF-tender Competentieversterking	2.727												1.692												1.579											
Opleiding tot polyvalent verzorgende en de bijkomende opleidingsmodule tot zorgkundige																									930 en 800											
Tender Collectieve remediëring armoede																									300 à 450											
Tender Zorgbegeleiding ikv MMPP													370												1.215											
ESF-tender Trajectbegeleiding	6.132												4.209																							

## Partnerschappen in vorming, onderwijs en beroepsopleiding

### Erkenning Verworven Competenties (EVC), ervaringsbewijs en talentenservice

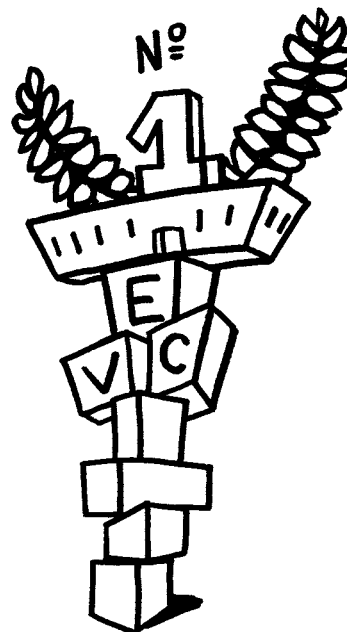
Veel mensen hebben al doende hun vak geleerd zonder er een diploma voor te behalen. Anderen volgden een opleiding, maar kregen geen officieel certificaat. Met een ervaringsbewijs kan je zwart op wit aantonen dat je je beroep onder de knie hebt. Het is een manier om competenties te valoriseren. En dat is belangrijk om persoonlijke jobaspiraties te realiseren of om als arbeidsbemiddelaar vraag en aanbod op basis van competenties zo goed mogelijk te koppelen. Deze brede visie op EVC vanuit een competentiegerichte aanpak en loopbaandenken is voor de arbeidsmarkt zeer belangrijk.

De VDAB heeft in samenwerking met partners, een uitgebreid en effectief instrumentarium rond het herkennen en erkennen van competenties uitgebouwd.

Het ervaringsbewijs is een officieel en algemeen erkend document van de Vlaamse overheid. Het maakt ervaring tastbaar en is een formeel bewijs van vakbekwaamheid. Een ervaringsbewijs heeft tal van voordelen. Wie een ervaringsbewijs op zak heeft, staat sterker op de arbeidsmarkt. Het vereenvoudigt het solliciteren: uitgebreide testen worden overbodig. Mensen zijn zich bewust van hun eigen competenties. Het helpt bij het zoeken naar een andere betrekking (bijvoorbeeld na ontslag). Om een ervaringsbewijs te behalen moet je een praktische proef afleggen in een testcentrum. Deze proef is uitgevoerd door mensen uit de praktijk. Het is zeker niet zo dat je een theoretisch examen moet afleggen.

In totaal zijn er al voor 66 beroepen erkende testcentra. De VDAB is samen met partners ingestapt in 31 beroepen. Hierbij is de VDAB nog promotor voor 6 van deze beroepen. De testen worden afgenomen in verschillende competentiecentra verspreid over Vlaanderen in functie van de aanwezige testaccommodatie en de bereikbaarheid. Als de accommodatie dat toelaat, kan een assessment ook in een bedrijf doorgaan.

Dit traject kan bestaan uit verschillende fases: nl. begeleiding (talentenmap), beoordeling (assessment gedaan, positief of negatief) en Ervaringsbewijs behaald/erkenning (= kandidaat heeft het officiële document verkregen). Er waren sinds 2006 tot eind december 2011 6060 trajecten lopende. Bij de partnerschappen met VDAB zijn in totaal 2564 mensen begeleid en 2390 mensen beoordeeld via een praktijkproef.



Op basis van de format en de fasering van het Ervaringsbewijs werd in de provincie Limburg een pilootproject opgezet om de competenties van werkzoekenden in bepaalde knelpuntberoepen te evalueren en hen te (her)oriënteren naar passende vacatures. Dit is duidelijk EVC binnen het traject naar werk.

### Een eigen zaak starten?

Beginnen ondernemen kan een succesvolle wending van een loopbaan zijn. Het systematisch screenen van werkzoekenden op hun ondernemer-aspiraties blijft dan ook na jaren succesvol. Ook de kansengroepen worden hier goed bereikt. Met de zogenaamde 'ENTRE-spiegel' worden systematisch de ondernemerscompetenties bij werkzoekenden afgetoetst. Dit maakt deel uit van de basisdienstverlening.

De VDAB verwijst geïnteresseerde werkzoekenden door naar de gespecialiseerde partners Unizo en de Vlaamse Activiteitscoöperatie. Zij onderzoeken samen met de werkzoekende of de opstart van een eigen zaak haalbaar en realistisch is. Als dat het geval is, ondersteunen ze hen verder bij de voorbereiding van de opstart van een eigen zaak.

De aanpak is sluitend in die zin dat kandidaten die georiënteerd worden naar ondernemerschap en daar nog niet klaar voor blijken te zijn, terug opgevangen worden via de VDAB-dienstverlening voor een job in loondienst. De beslissing om te ondernemen groeit dikwijls in een periode van 2 à 3 jaar. Omdat de fasering screening – oriëntatie – ondernemerschap binnen een bepaalde periode verloopt, kan deze "geleidelijke groei" nog niet meegenomen worden.

### **Certificering**

Specifieke certificaten die de toegang tot de arbeidsmarkt en het beroep regelen, blijven steeds belangrijker worden. Vanuit verschillende hoeken wordt nog vaak een bevestiging van beroepsbekwaamheid en kennis gevraagd alvorens 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. De VDAB heeft deze nood zoveel mogelijk proberen te capteren. Assessments gebeuren hier altijd in overeenstemming met de certificaatvereisten en dikwijls gebeurt er ook een audit via externe organisaties op de kwaliteitsborging en procedures. Op dit ogenblik kunnen bij VDAB 46 certificaten behaald worden die in deze categorie passen. Tot nu toe zijn er al 28.507 van deze certificaten behaald. VDAB staat in voor certificatie sinds 1998.

### **Leerladders**

Via een leerladder – na het secundair onderwijs– willen we aan jongeren en volwassenen een kortere arbeidsmarktgerichte opleiding aanbieden die leidt tot een erkende kwalificatie (Sense–HBO). Vooral voor werknemers blijken de leerladders een succesformule te zijn. Het is dus belangrijk dat de huidige inspanningen en de afstemming met onderwijs (bv. uitwerken HBO–trajecten) verder gezet worden.

Momenteel zijn er trajecten uitgestippeld voor de functies van:

1. Operationeel manager distributie (26 inschrijvingen, waarvan 4 werkzoekenden en 22 werknemers, verspreid over 3 bedrijven). Partners: Carrefourgroep, McDonald's, bpost, Torfs schoenen, KaHo St.Lieven en VDAB
- en
2. Associate Degree Installatie- & Onderhoudstechnieken (1 werkzoekende en 11 werknemers, verspreid over 3 bedrijven). Partners: Siemens, Actemium, Cegelec, VMA, Agoria, KaHo St.Lieven, CVO Kisp en VDAB.

Beiden leiden tot beroepskwalificaties in het Hoger Beroepsonderwijs. Ze zijn gerelateerd aan knelpuntberoepen en opgesteld met bijzondere aandacht naar kansengroepen. EVK's/EVC's (werkervaring, bedrijfsinterne opleidingen) en werkplekleren nemen een voorname rol in in deze leertrajecten.

Met Carrefour en McDonalds werd een opleidingstraject uitgestippeld voor Operationeel Manager Distributie. Hoe dat verloopt, ziet u hier.



### **Vlaamse Kwalificatiestructuur**

Technologische, economische en sociale veranderingen vereisen dat mensen hun competenties voortdurend onderhouden en ontwikkelen. Een leven lang leren is dan ook een must. Er bestaan verschillende kanalen die tot diverse leer- of ervaringsresultaten leiden. Kwalificatiestructuren maken zichtbaar welke kwalificaties (of gehele van competenties) de arbeidsmarkt, het onderwijs en de samenleving vragen als toegang tot een job, verdere studies of andere maatschappelijke systemen. Zo ondersteunen ze mensen in hun competentie- en loopbaanontwikkeling.

Een kwalificatie maakt duidelijk welke competenties relevant zijn voor het uitoefenen van een beroep of maatschappelijke functie of om een opleiding aan te vatten. Een kwalificatiestructuur maakt duidelijk wat een kwalificatie inhoudt.

De groeiende mobiliteit van lerenden en werkenden en de migratieprocessen maken het noodzakelijk om verworven competenties ook internationaal zichtbaar en inzetbaar te maken.

Zo lanceerde de Europese Commissie het Europees Kwalificatierraamwerk (EQF). In 2008 keurden het Europees Parlement en de Raad de EQF-aanbeveling goed. Het EQF is een meta-raamwerk, een vertaalinstrument om kwalificaties uitgeschreven in competenties op Europees niveau inzichtelijk en vergelijkbaar te maken. Aansluitend op de Europese ontwikkelingen heeft het Vlaams Parlement een Vlaams kwalificatierraamwerk goedgekeurd. Dat raamwerk is afgestemd op het EQF. Het biedt de basis om een Vlaamse kwalificatiestructuur te ontwikkelen.

Op termijn zal de Vlaamse kwalificatiestructuur uitgroeien tot een ordening van door de Vlaamse Regering erkende kwalificaties. Zo een kwalificatie is een afgerond geheel van competenties waarvoor mensen een door de Vlaamse Gemeenschap erkend bewijs kunnen krijgen. Door de (Vlaamse) kwalificatiestructuur kunnen de verschillende kwalificaties op een geobjectiveerde wijze vergeleken worden. Ook kunnen onderwijs-, opleidings- en vormingsverstrekkers en de beroepswereld makkelijker communiceren over kwalificaties, en dit zowel binnen Vlaanderen als Europa.

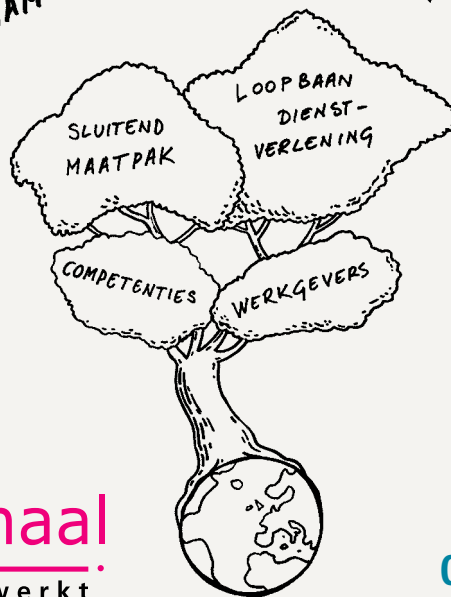
Om de implementatie van het decreet betreffende de Vlaamse kwalificatiestructuur van 30 april 2009 mogelijk te maken, ging er op 29-6-2011 een uitvoeringsgroep van start o.l.v. het AKOV, met vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen werk en onderwijs. De VDAB maakte deel uit van deze uitvoeringsgroep. Hierdoor tekende de VDAB mee de procedure uit voor de erkende beroepskwalificaties.

De VDAB stelde bovendien twee procesbegeleiders vrij voor de opmaak van de 8 eerste beroepskwalificatiedossiers.





SAMEN STERK VOOR WERK!



Vakbonden

Onderwijs

**MET MEER MENSEN LANGER EN ANDERS WERKEN!**

#### Onderwijskwalificerende opleidingstrajecten

In 2011 liepen, naast de social profit-trajecten, de volgende opleidingen, die tot doel hebben de cursisten een diploma secundair onderwijs/een certificaat SenSe of HBO te laten behalen:

- > voor een diploma secundair onderwijs: 9 trajecten beroepsopleiding + tweedekansonderwijs, waarvan 5 mixed VDAB-onderwijs
- > 5 SenSe trajecten
- > 4 HBO-trajecten, waarvan 3 mixed VDAB-onderwijs + bijkomend een overeenkomst voor HBO Boekhouden met 14 CVO's

#### Secundaire onderwijskwalificatie

- > mixed trajecten tweedekansonderwijs (bediende in de boekhouding, administratief bediende, PC-technicus, onderhoudsmechanicus) (Vlaams-Brabant)
- > traject tweedekansonderwijs (hulpkok, kelner, kok, traiteur) (RDB)
- > mixed traject onderhoudselektriciën (Antwerpen): mixed CVO en CC met opleidingscontract naar certificaat 'industriële elektrotechnische installateur'. Vervolgens tewerkstelling/IBO en aanvulling met algemene vakken

tweedekansonderwijs tot certificaat 'onderhoudselektriciën' (niveau TS03)

- > beroepsopleiding in CVO met opleidingscontract. Vervolgens tewerkstelling en aanvulling met algemene vakken tweedekansonderwijs tot niveau TS03:
  - PC-technicus (Limburg)
  - PC- en netwerktechnicus (Oost-Vlaanderen, WIP)
  - IT-support (Oost-Vlaanderen)

#### SenSe

- > SenSe apothekassistente (West-Vlaanderen)
- > SenSe tandartsassistente (West-Vlaanderen)
- > SenSe veiligheidsberoepen (Antwerpen/West-Vlaanderen)
- > SenSe integrale veiligheid (Antwerpen)
- > SenSe logistiek bediende (Antwerpen)

#### HBO

- > HBO operationeel distributiemanager (West-Vlaanderen)
- > mixed traject HBO ADIO (associated degree onderhouds- en installatietechnieken) (Oost-Vlaanderen)
- > mixed traject HBO boekhouden:
  - overeenkomst met 14 CVO's verspreid over Vlaanderen; 4 modules in CC met opleidingscontract; vervolgens tewerkstelling en verderzetting in CVO.

- project West-Vlaanderen: 1 jaar mixed CVO en CC, voltijds, met opleidingscontract. Vervolgens tewerkstelling en verderzetting in CVO.
- > mixed traject HBO Informatica-Netwerkbeheer (Limburg): HBO-diploma in 1 à 1,5 jaar: opleiding in CC met opleidingscontract. Vervolgens tewerkstelling en verderzetting in CVO.

In de tweede helft van 2011 tekende de VDAB het beleidskader verder uit. Dit kader maakt de volgende trajecten mogelijk:

- > cursisten sluiten aan bij een bestaande professionele bachelor (PBA) in een onderwijsinstelling. (Slechts bepaalde PBA's komen hiervoor in aanmerking.)
- > projecten die in samenwerking met onderwijs worden opgezet (tweedekansonderwijs, SenSe, HBO).

De werkzoekenden in deze trajecten genieten van de voordelen verbonden aan het opleidingscontract. Dit kader wordt momenteel in de praktijk omgezet. Deze operationalisering moet zowel zorgen voor meer uniformiteit in deze trajecten als een uitbreiding van het aantal trajecten.

### **Diploma tijdens VDAB-beroepsopleiding**

*In 2010 had ruim een vijfde van de cursisten in het competentiecentrum van Heverlee geen diploma secundair onderwijs op zak. Studies tonen aan dat iemands kansen op de arbeidsmarkt drastisch dalen zonder dat diploma. Daarom hebben L4-Volwassenenonderwijs en de VDAB in een proefproject de handen in mekaar geslagen. Geert Pauwels, campusmanager VDAB-Heverlee: "Ruim 43% van de werkzoekenden uit de regio Leuven beschikt niet over een secundair diploma. Vooral ongekwalificeerde jongeren lopen een sterk verhoogd risico op werkloosheid. Nu kan je je secundair diploma (TSO) alsnog halen en combineren met een praktijkgerichte beroepsopleiding, wat de kansen op het vinden van werk sterk vergroot."*

### **Zeven opleidingen**

*De combinatie van een VDAB-opleiding en algemene vorming uit het volwassenonderwijs is er voor 7 trajecten: productieoperator-CNC, onderhoudsmechanici, onderhoudselektrici, PC-technicus, systeembeheerder, algemeen bediende en bediende in de boekhouding. Voor de cursisten is het traject gratis omdat het inschrijvingsgeld en de mogelijke andere kosten verbonden aan de opleiding voor rekening van de VDAB zijn. Bovendien behoudt de werkzoekende in dit traject zijn statuut en rechten. Om dit mogelijk te maken, werken vier centra voor volwassenenonderwijs en het centrum voor basiseducatie samen onder de coördinatie van L4-Volwassenenonderwijs.*

### **Muren slopen**

*Beide organisaties vinden elkaar perfect in deze samenwerking. De VDAB wil immers mensen zo snel mogelijk toeleiden naar de arbeidsmarkt en het volwassenenonderwijs wil mensen alsnog de kans bieden om een diploma te behalen. Pieter Tratsaert, afgevaardigd bestuurder van L4-Volwassenenonderwijs: "Met dit proefproject kijkt het volwassenenonderwijs over de muur: we willen stappen zetten om de beroepsopleidingen van de VDAB en het aanbod van het volwassenenonderwijs in onze regio beter op elkaar af te stemmen. We vertrekken met dit project bovendien vanuit een concrete vraag uit de regio: de nood aan geschoolde en gecertificeerde mensen."*

### Excellente centra

Om sterke diensten te kunnen aanbieden aan zowel leerlingen, werknemers, werkzoekenden als leerkrachten samen, werkte de VDAB het concept van Excellente Centra uit. Het VESOC legde op 7 oktober 2011 het concept van de Excellente Centra vast.

“Excellente centra zijn partnerschappen die een synergie met zich meebrengen. Op operationeel niveau hebben de excellente centra als doel om de schaarse middelen van elkeen samen te brengen en om concrete projecten op poten te zetten voor verschillende doelgroepen: leerlingen, werknemers, werkzoekenden, leerkrachten. Deze partnerschappen kunnen signalen aan het beleid worden gegeven met het oog op bijsturing van beleid, nieuw beleid of zelfs het aanpassen van structuren op langere termijn. Omgekeerd kan het beleid excellente centra voeden en ondersteunen door vb. analytisch materiaal aan te reiken (sectorfoto's, VLAMT, Competent,...)”

- > De excellente centra zijn een middel om kennis en expertise te bundelen, iets teweeg te brengen, het afstemmen van leren en werken,... Ze zijn geen doel op zichzelf.
- > Excellente centra kunnen ervoor zorgen dat we sneller kunnen reageren op bepaalde noden van de arbeidsmarkt (vb. knelpuntberoepen) of in crisisperiodes.

Er is gekozen voor een groeimodel. Daarom wordt in een eerste fase nog geen label 'excellent' aan partnerschappen toegekend. Er wordt wel een oproep gelanceerd zodat samenwerkingsverbanden en samenwerkingsprojecten zich kenbaar kunnen maken. De sociale partners willen uitdrukkelijk geen keuze maken in sectoren. Binnen VESOC werd een stuurgroep Excellente Centra opgericht waarin zowel het beleidsveld “Werk” als “Onderwijs” is vertegenwoordigd.

Begin 2012 beloofde de Bouwunie de VDAB en het Fonds voor de Vakopleiding in de Bouwnijverheid (FVB Constructiv) met de vijftiende “Gouden Baksteen”. Met die prijs beloont de sectororganisatie iemand die “een positieve impact” heeft op de bouwsector. De uitreiking vond plaats in het ICC in Gent. Volgens het juryrapport is de prijs de beloning voor “de volgehouden investeringsinspanningen in diverse, innoverende en toekomstgerichte bouwopleidingen. Levenslang leren en voorbereiden op evoluties als duurzaam bouwen en verbouwen zijn belangrijke aandachtspunten voor de bouwsector.”



Eerste opleidingscentrum 'duurzaam bouwen' in Hamme in samenwerking met partners

### **Nieuwe, groene jobs vragen om groene opleidingen.**

De Vlaamse Overheid zet zwaar in op de vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en dus moeten nieuwe en bestaande woningen minder energie verbruiken. Daarom heeft de arbeidsmarkt mensen met 'groene competenties' nodig, mensen die 'groen werk' kunnen aanpakken. Meer ecologie betekent namelijk een ruimere, groene invulling van bestaande beroepen en tegelijk ontstaan er totaal nieuwe, groene beroepen. Isoleerder van ruwbouw en daken is hiervan een voorbeeld.

"De VDAB zorgt ervoor dat zowel wie aan de slag is, als wie werkzoekend is, de nodige 'groene bagage' kan opdoen tijdens een opleiding. Deze bagage wordt in de toekomst trouwens alleen maar belangrijker. De bouwsector is de sector bij uitstek die mensen nodig heeft om de Europese doelstellingen 2020 mee waar te maken. Kennis van duurzame bouwtechnieken is een must geworden", aldus Patrick Decolvenaer, campusmanager van het opleidingscentrum in Hamme.

De VDAB organiseert nu nieuwe opleidingen tot bv. plaatser van zonnepanelen of tot isoleerder van hellende daken (de zogenaamde opleiding 'energiesnoeier') en sinds kort ook de opleiding isoleerder ruwbouw/dak. Maar er is ook aandacht voor groene vaardigheden als onderdeel van andere, bestaande opleidingen zoals bij de opleidingen tot metselaar, bekister en houtskeletbouwer.

In Hamme is daarom het eerste opleidingscentrum 'duurzaam bouwen' gestart. Hier ontwikkelt de VDAB nieuwe opleidingen in samenwerking met andere opleidingsverstrekkers en industriële partners. De locatie is uniek: er staan verschillende, levensechte modules van daken en muren om op te oefenen (dakconstructie, vloeren, bekisting, etc). Dit opleidingscentrum is een staaltje van sterk partnerschap. Het is een initiatief van de TASK FORCE Bouw. Dit zijn FVB, Bouwunie, Confederatie Bouw, Centrum Duurzaam Bouw, Syntra en de VDAB.





## **Jobkanaal**

Werkgevers sensibiliseren en geschikte kandidaten uit de kansengroepen toeleiden naar passende vacatures zijn cruciale activiteiten van zowel de VDAB als van de andere partners. Jobkanaal vertrekt uit een diversiteitsgedachte en wenst een evenredige vertegenwoordiging op de arbeidsmarkt van alle bevolkingsgroepen.

Het project Jobkanaal is een samenwerkingsverband met Voka, Unizo, Verso, VKW, de Vlaamse overheid en Gent-Stad in werking. Het creëert reële kansen voor werkzoekenden uit de kansengroepen.

Werkgevers worden gesensibiliseerd zodat ze bereid zijn, bij sollicitaties op hun vacatures, gelijkwaardige kansen te bieden aan potentiële kandidaten uit de kansengroepen. Een breed netwerk van publieke en private arbeidsbemiddelaars brengt op actieve wijze – via selectie, motivatie en gerichte doorverwijzing – werkzoekenden uit de kansengroepen tot bij deze werkgevers die expliciet verklaard hebben open te staan voor aanwerving van deze kandidaten.

In 2011 werden 10.613 nieuwe vacatures (goed voor 16.771 jobs) geregistreerd binnen Jobkanaal. Daar werd 23.787 keer een werkzoekende op verwezen, hetzij door de VDAB, hetzij door partners van Jobkanaal (OCMW, GTB,...). Dit resulteerde in 3.075 plaatsingen van mensen uit de beoogde doelgroepen.

## **Synerjob vzw**

Synerjob is de federatie van de openbare diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding in België en is opgericht om de interregionale samenwerking te bevorderen. Tot in 1989 stond de RVA, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, zowel in voor de werkloosheid, de opleidingen als de tewerkstelling. Toen de Gewesten en Gemeenschappen in 1989 hun eigen openbare arbeidsbemiddelings- en opleidingsdiensten oprichtten, lag de focus duidelijk op het zelfstandige regionale beheer van deze bevoegdheden. Toch laat sinds een aantal jaren de situatie op de verschillende regionale arbeidsmarkten de vraag naar meer interregionale samenwerking opkomen.

De arbeidsmarktsituatie in het Vlaams, Brussels Hoofdstedelijk en Waals Gewest verschillen grondig van elkaar. Het Vlaams Gewest en de Duitstalige Gemeenschap kennen een relatief lage werkloosheidsgraad en de arbeidsmarkt vertoont hoe langer hoe meer tekenen van krapte. Brussel en Wallonië kampen met een hoge werkloosheidsgraad. In Wallonië vormen de grote groep jonge werkzoekenden en de geringere arbeidsvraag de kernproblemen op de

arbeidsmarkt. De Brusselse arbeidsmarkt wordt dan weer gekenmerkt door het lage scholingsniveau van een grote groep werkzoekenden en een uitzonderlijk hoge werkloosheidsgraad bij de jongeren. Een grotere mobiliteit tussen de Gewesten kan de geografische mismatch helpen verkleinen.

De nabijheid van de verschillende regio's biedt een opportuniteit om een win-win situatie te creëren. Werkzoekenden kunnen, over de taalgrens heen, aan de slag gaan. Tegelijkertijd biedt dit 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.

Synerjob is dus een samenwerkingsverband maar geen eigen dienst voor arbeidsbemiddeling en/of beroepsopleiding op zich. Naargelang de acties en projecten werken haar leden samen omdat er daardoor een meerwaarde ontstaat.

## **Krappe arbeidsmarkt: op zoek naar arbeidskrachten buiten Vlaanderen**

Omdat Vlaanderen voor veel beroepen kampt met een structureel tekort aan arbeidskrachten moet de VDAB ook buiten de grenzen van Vlaanderen op zoek naar geschikte arbeidskrachten.

Daarom werden in het kader van Synerjob samenwerkingsverbanden opgezet met de Waalse en Brusselse tegenhangers van de VDAB, Le FOREM en ACTIRIS voor vacature-uitwisseling en het toeleiden van Waalse en Brusselse werkzoekenden naar Vlaamse vacatures. Op Europees niveau neemt de VDAB deel aan de grensoverschrijdende EURES-partnerschappen.

## **Wallonië**

In het kader van de interregionale mobiliteit werken sinds mei 2008 gemengde teams met consultants van zowel de VDAB als Le FOREM succesvol samen vanuit éénzelfde gezamenlijk werklocatie langs de taalgrens. Zij staan in voor actieve bemiddeling, jobdatings en jobhunting. De VDAB en Le FOREM zetten elk ongeveer 25 consultants 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 (opleiding, ondersteunende acties, ...).

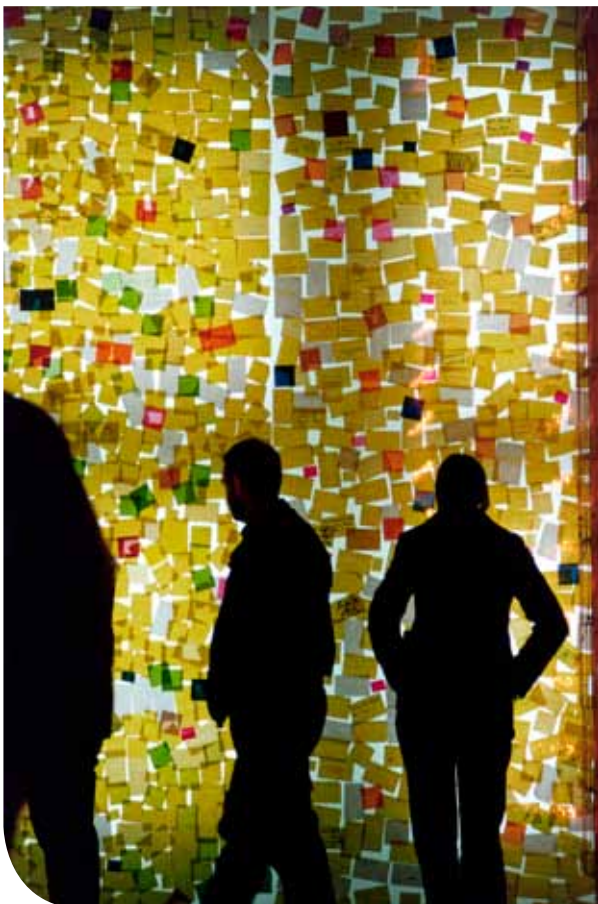
De gemengde teams zoeken geschikte vacatures en valideren die door een bevraging van de werkgever. Validatie veronderstelt o.a. dat de werkgever te kennen geeft dat

hij extra aandacht wil besteden aan de integratie van Waalse werkzoekenden. In 2011 werden in samenwerking met Le FOREM 78.093 Waalse werkzoekenden gesensibiliseerd. Er werd een mobiele reserve van 16.654 Waalse werkzoekenden opgebouwd. Daartegenover stonden 5.408 gevalideerde Vlaamse jobs die werden aangeboden aan Waalse werkzoekenden. Er werden 52 jobdatings georganiseerd waarbij werkgevers en werkzoekenden mekaar konden leren kennen.

De competentiecentra van de 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 1.467 Walen aan de slag in Vlaanderen (het objectief van 1.500 is daarmee bijna behaald).

Travailler en Flandre! (filmpje over IRM)



## Brussel

Sinds juni 2006 worden tussen de VDAB 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.

Het doel voor 2011 was om 1.500 Vlaamse werkaanbiedingen uit de rand actief te bemiddelen, zodat 1000 Brusselaars in Vlaanderen op jaarbasis aan de slag zouden gaan.

Deze doelstelling is in 2011 behaald:

- > Er werden 890 vacatures voor een totaal van 1.826 jobs doorgegeven aan Actiris (Bron VDAB Vilvoorde).
- > 3.603 Brusselaars gingen aan het werk in Vlaanderen via de acties ondernomen door de gerichte bemiddeldingsdiensten (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 – Bron studiedienst Actiris).
- > 203 Brusselaars stapten in een IBO, 2.250 Brusselaars volgden een beroepsopleiding en nog eens 704 Brusselaars volgden een opleiding Nederlands als tweede taal (NT2).

## Europa

De VDAB streeft ook buiten de grenzen van België naar partners. Zo neemt de VDAB deel aan de grensoverschrijdende EURES-partnerschappen. Dit zijn samenwerkingsverbanden tussen de openbare arbeidsbemiddeldingsdiensten, beroepsopleidingen, werkgeversorganisaties, vakbonden, lokale overheden, e.a. met het oog op het verbeteren van de grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit.

## Wereldwijd: bemiddeldingsdiensten bundelen hun kennis en expertise met WAPES

WAPES is de World Association of Public Employment Services. De leden zijn publieke bemiddeldingsdiensten van over de hele wereld. WAPES moedigt de uitwisseling aan van goede praktijken tussen arbeidsmarkt- en tewerkstellingsactoren. Het netwerk bestaat uit 89 publieke bemiddeldingsdiensten. WAPES brengt de kennis samen van 500.000 medewerkers uit landen met een werkloosheidsgraad die varieert van 2 tot 80%. Het WAPES Secretariaat office ligt in Brussel. WAPES heeft drie officiële talen: Engels, Frans en Spaans. Ook de VDAB is een actief lid van WAPES.

## Stakeholdersforum

Met zijn traditie van het stakeholdersforum betreft de VDAB verenigingen en belangenorganisaties 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. Ze krijgen via dit forum een adviserende rol met betrekking tot de werking van de VDAB. De bedoeling is om via overleg, dialoog en ervaringsuitwisseling te streven naar betere kansen op de arbeidsmarkt voor de diverse doelgroepen

### De kracht van een klacht

Nog al te dikwijls is het voor een organisatie geen gemakkelijke opgave om met klachten om te gaan. Nochtans is het uitgangspunt hier vooral om te leren uit een klacht, om onze systemen en aanpak te verbeteren, onze werking nog doeltreffender en transparanter te organiseren, onze relaties met de steeds mondig wordende klanten evenwaardiger en volwassener te maken,.... Klachtenmanagement is dus een onlosmakelijk onderdeel van een kwaliteitsvolle dienstverlening, van een organisatie die het beste ambieert voor zijn klanten.

In de context van een dienstverleningsorganisatie waar we "werken met mensen voor mensen" zijn menselijke misverstanden, fouten en onvolkomenheden niet te vermijden... op geen enkel niveau. Maar het mag geen alibi zijn om alles zomaar te aanvaarden. We willen lessen trekken uit deze fouten en onvolkomenheden. We willen ons telkens opnieuw in de plaats van de klant stellen. Het klachtenmanagement is een belangrijke pijler in de werking van de VDAB. De focus lag aanvankelijk sterk op de kwaliteit van de antwoordbrieven aan de klagers. Sinds een 5-tal jaar gaat de aandacht nog meer naar de kwaliteit van de klachtenbehandeling op zich. Dat wil zeggen dat er bijzondere aandacht is voor het voeren van oplossingsgerichte en relatieherstellende gesprekken met de klager en voor het uitwerken van acties om de dienstverlening te verbeteren. Klachten zijn leermomenten voor ons. We zijn dan ook blij dat de Vlaamse Ombudsman ons in 2011 complimenteerde met de werking van ons klachtenmanagement.

## Informatie geven over de arbeidsmarkt

Een regisseur van de arbeidsmarkt informeert de spelers. We doen dit door publicaties met cijfergegevens over de arbeidsmarkt. Ook onze vernieuwde website bevat een schat aan informatie. Daar zijn ook een paar jobbloggers actief. Onze Gedelegeerd bestuurder publiceert er in eigen naam ook blogs die zijn persoonlijke visie op de arbeidsmarkt weergeven. In 2011 publiceerde hij er 23. Sommige van die blogs zijn niet onopgemerkt voorbij gegaan. Lees zeker de zogenaamde 'alternatieve albumbox' met de titel

"Suske en Wiske en de knagende knelpuntberoepen".

De jobblogs vind je op <http://www.vdab.be/blogs/>



Onze studiedienst publiceerde in 2011 naast het maandelijks werkloosheids- en werkaanbodbericht, ook:

- > VDAB ontcijfert 'Crisis maakt jongeren niet kansloos'
- > VDAB ontcijfert 'Werkzoekenden, een stroom van diversiteit!'
- > VDAB ontcijfert 'Taalachterstand Nederlands bij werkzoekenden'
- > Studie Knelpuntberoepen 2010 / Analyse vacatures
- > Halfjaarlijkse arbeidsmarktbalans: 'De krapte is terug van nooit weg geweest'
- > Wegwijs op de Vlaamse arbeidsmarkt 2011
- > Lijst knelpuntberoepen 2010
- > Kansengroepen in Kaart 'Jongeren op de Vlaamse arbeidsmarkt'
- > Correct gebruik van arbeidsmarkt cijfers



### **Werkweek 2011: knelpunten wegwerken**

*Tussen 20 en 27 oktober ging over heel Vlaanderen de Werkweek van 2011 door. Acht dagen lang vonden tientallen evenementen plaats in heel Vlaanderen. Zowel werkzoekenden, werknemers, werkgevers als partnerorganisaties konden kiezen uit een brede waaier aan activiteiten, gaande van informatiesessies, over doedagen tot jobbeurzen. Het ruime aanbod aan activiteiten sprak alle doelgroepen aan en er was ook veel aandacht voor een goede geografische spreiding over Vlaanderen. Met de Werkweek wil de VDAB duidelijk de focus op werk leggen.*

*Het centrale thema was het wegwerken van knelpunten op de arbeidsmarkt. De nadruk lag daarbij op de lokale arbeidsmarktsituatie, waarbij maximaal ingezet werd op niches en plaatselijke noden. Als basisboodschap wilde de VDAB meegeven dat er voor iedereen nog heel wat kansen liggen op de arbeidsmarkt.*

*Tijdens de Werkweek van 2011 organiseerde de VDAB 80 verschillende activiteiten. Er namen 2.155 bedrijven deel aan de Werkweek en de activiteiten werden bezocht door 24.004 werkzoekenden en 1.313 leerlingen uit het onderwijs. Deze cijfers tonen een algemene stijging in vergelijking met het aantal deelnemers en bezoekers van de editie in 2010. Heel opvallend was de forse stijging van het aantal deelnemers uit partnerorganisaties. Terwijl de teller bij de editie van 2010 nog op 197 stond, waren er dit jaar 847 deelnemers van partnerorganisaties. Daarmee trekt de VDAB duidelijk de kaart van de partnerschappen. Vooral de samenwerking met het Beroepenhuis, Jobkanaal, VOKA en UNIZO sprongen daarbij in het oog.*

*Met de Werkweek van 2011 was de VDAB al aan zijn derde editie toe. Ook in 2012 komt er in oktober een Werkweek. Dan valt de werkweek samen met de Semaine de l'emploi van de Waalse arbeidsbemiddeldingsdienst Le FOREM.*



# Activeren in een knelpunten economie

Activeren in een knelpunten economie vraagt om een specifieke en gepaste aanpak die werkzoekenden meer stuurt naar werk. Daarom wordt er, meer dan voorgaande jaren, naar een oplossing gezocht bij het oriënteren en toeleiden naar werk of naar opleidingen. Dit gaat vooral om goed 'samen werken'. Samen sterk voor werk is hier meer dan ooit de leuze, zowel tussen de verschillende VDAB-diensten onderling als met partners.

## De provinciale actieplannen

Elke provincie heeft talrijke acties opgestart. De scope van deze acties is zeer breed en dekt zowel inhoud, cultuuromslag, methodieken, instrumenten als de verschillende niveaus van de organisatie. Zo werden werkstructuren aangepast of thematische en sectorale projectteams opgericht. Dankzij een verhoogd eigenaarschap en betrokkenheid, kunnen we de acties dynamiseren en zelf bewaken.

De competentiecentra en de werkwinkels sensibiliseren hun medewerkers of leiden hen op in functie van hun nieuwe sturende rol. De medewerkers krijgen ook aangepaste ondersteunende instrumenten aangeboden. De behoefte aan een betere kennis van de arbeidsmarkt in functie van remediërende acties blijft aanwezig: iedere sector vertoont zijn specifieke profielen en aandachtspunten waarrond gewerkt moet worden.

### *Meer sturen naar werk*

#### **Sluitende aanpak voor cursisten en uitstroom naar werk tijdens en na een (knelpunt)opleiding**

De competentiecentra en de vacaturewerking werken sneller en intensiever samen om cursisten aan werk te helpen.

De uitstroom naar werk na een knelpuntopleiding, lag in 2010 nog te laag. De doelstelling voor 2011 van 65% uit-

stroom naar werk, is dankzij heel wat inspanningen wel behaald. Voor 2012 trekken we dit objectief zelfs op naar 70%. Het streefdoel blijft weliswaar dat alle cursisten na hun opleiding aan de slag raken.

#### **Verplichte heroriëntatie**

Sinds het voorjaar 2011 is er een uitzonderingsregel van kracht waardoor jongeren jonger dan 25 jaar sneller geheroriënteerd worden. De beschermingsperiode van 6 maanden is voor hen niet meer van toepassing. De Raad van Bestuur besliste om in een pilootfase te starten met de jongeren (< 25 jaar). In dit pilootproject verkozen we om te werken met dedicated consultants die sterk zijn in motiveren en die over een groot empathisch vermogen beschikken.

#### **Zit de attitude goed?**

Arbeidsmarktcompetenties (AMC) omvat sollicitatievaardigheden, werkhoudingen, basisvaardigheden pc en getuigenheid. In elke provincie en regio zijn verschillende acties ondernomen om de AMC-dienstverlening zo sterk mogelijk te integreren in de andere diensten.

Elke regio heeft in 2011 vooral veel aandacht gehad voor de basisservice solliciteren. De nadruk lag vooral op snel informatie geven over solliciteren. Wie in de dienstverlening in de eerste lijn daarmee onvoldoende geholpen is, krijgt in de tweede lijn individuele coaching van een zgn. AMC-coach. In 2012 gaan we de basisservice rond werkhoudingen verder integreren in de eerste lijn.

#### **Een realistisch jobdoelwit: opleidingen stopzetten en heroriënteren**

De uitstroom verhogen na opleiding zouden we ook kunnen realiseren door veel strenger te selecteren bij de start van de opleiding. Dit is een strategie die we niet willen volgen. Onze doelstelling blijft het maximaal bieden van kansen, in de eerste plaats voor de meest kwetsbaren op de arbeidsmarkt. We hebben wel als bijkomende doelstelling om zo snel mogelijk in te grijpen wanneer blijkt dat bepaalde werkzoekenden de nodige competenties niet zullen verwerven. Deze doelstelling werd nog onvoldoende gerealiseerd. We moeten nog sneller 'misplaatste'

cursisten detecteren, zodat de niet passende opleidingen zo snel mogelijk worden stopgezet. Dit laat toe om onmiddellijk te zoeken naar meer geschikte alternatieven.

### Flexibel en werkvloergericht opleidingsaanbod

Per provincie werden er acties opgezet voor een meer flexibel opleidingsaanbod en meer partnerschappen. Ook in het kader van WIP (Werkgelegenheids- en investeringsplan van de Vlaamse Overheid) is er een flexibel aanbod gecreëerd, afgestemd op specifieke knelpuntvacatures. Het aanbod is ook opgericht in samenwerking met bedrijven of externe partners.

### Samenwerken met sectoren

In de provincie West-Vlaanderen werd de sectorale werking zowel in de competentiecentra (CC) als in arbeidsmarktbemiddeling (AMB) structureel ingebed. Er is werk gemaakt van een provinciale sectorale aansturing van het opleidingsaanbod, wat meer flexibiliteit toelaat.

De campus- en servicemanagers hebben ook meer overleg met externen dan vroeger. De tevredenheidsmeting voorjaar 2011 toont een tevredenheid van 74,5% van de partners. De grootste tevredenheid noteren we bij onderwijspartners over de 72 uren-stage voor leerlingen.

### Mobiele opleidingen

Er wordt er in samenwerking met lokale besturen, partners, sectoren en het onderwijs werk gemaakt van flexibele organisatie door mobiele secties in te richten voor opleidingen zoals lasser, metselaar, dakdekker, klusjesman, tuinier, autobuschauffeur.

### Kwalificerende opleidingen

In samenwerking met onderwijs werden een aantal kwalificerende opleidingstrajecten opgezet (zie hoger).

### Knelpuntenbeleid in 2012

Het knelpuntenbeleid zal ook in 2012 een centraal actiepoint blijven voor de gehele organisatie. De structuren die in de loop van 2011 gerealiseerd werden, vormen een stevige basis om het knelpuntenbeleid in 2012 verder uit te werken binnen de gehele organisatie. Er zijn al heel wat good practices in de verschillende provincies gerealiseerd. Die gaan we vlotter met elkaar delen zodat ze ruimer verspreid kunnen worden.

## BEDRIJF MET BLOEI... OOGST.

*Mijn naam is Jozef Habts (52) en ik ben fruitboer in Haspengouw. Daar ben ik geboren en getogen. Eigenlijk maak ik deel uit van een geslacht van fruitboeren; al vier generaties lang. Ik woon nog altijd op de plaats waar mijn overgrootvader letterlijk de eerste appelbomen in de grond plantte.*

*Ik weet nog goed dat ik als kind samen met enkele boerenknechten van 's morgens vroeg tot 's avonds laat appels plukte. Een werk dat met veel omzichtigheid werd gedaan. Een appel met blutsen koopt niemand, toen niet en nu ook niet. Mijn vader bracht telkens de appels met paard en kar naar de vroegmarkt in Hasselt. Dat was pure nostalgie.*

*Er is sindsdien veel veranderd. De enkele hectaren appels van toen, zijn er inmiddels tientallen van nu geworden. De enkele boerenknechten van toen zijn nu heuse 'legers van professionele plukkers' geworden. Maar waar vind je tegenwoordig zoveel gedreven plukkers om de grootschalige appelproductie te oogsten? Bij de VDAB! Jawel bij de VDAB! Hun zogenaamde 'fruitcel' stuurt mijn bedrijf jaarlijks een contingent plukkers om 'u' tegen te zeggen. Ze komen van overal die plukkers: uit Vlaanderen, Wallonië en ook Oost-Europa. Zonder de VDAB zou ik nooit de appels kunnen oogsten die ik produceer.*



# Voor wie werk zoekt

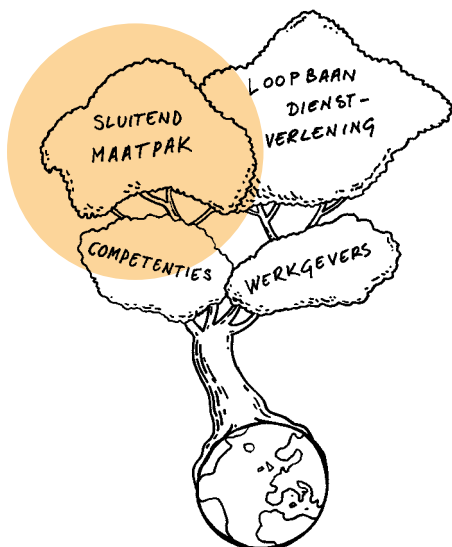
## Profiel van de werkzoekenden in Vlaanderen

De maandelijkse werkloosheidscijfers zijn telkens momentopnames, maar daarachter vindt continu een dynamisch proces van in- en uitstromende werkzoekenden plaats. Veel werkzoekenden vinden snel en vlot de weg naar werk, maar voor anderen verloopt dit een stuk moeilijker.

### Statisch versus dynamisch

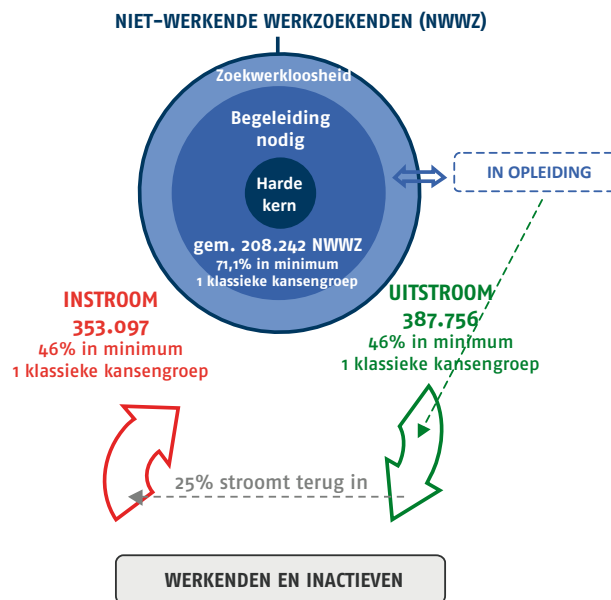
De werkloosheidscijfers die de VDAB maandelijks communiceert, zijn telkens momentopnames, nl. het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) op de laatste dag van de maand. Volgens die 'statische' definitie waren er in 2010 gemiddeld 208.242 NWWZ in Vlaanderen (zie figuur 1). Maar in realiteit gaat het allesbehalve om een statische groep. Achterliggend vindt immers continu een dynamisch proces van in- en uitstromende werkzoekenden plaats (rode en groene pijl) waardoor de samenstelling en grootte van de groep NWWZ voortdurend verandert.

In 2010 kwamen er 353.097 NWWZ bij (instroom) en stroomden er 387.756 uit (Het gaat enkel om in- en uitstroom naar en van de categorie NWWZ. In 2010 stroomden



ook meer dan 100.000 werkzoekenden naar een 'niet-NWWZ-categorie', waaronder bijna 68.000 werkende vrij werkzoekenden.). Het verschil tussen beide resulteerde in dalende werkloosheidscijfers.

### De dynamiek in de werkloosheid (gegevens 2010)



De transities lopen niet alleen van werk naar werkloosheid en omgekeerd. Ziekteperiodes, loopbaanonderbrekingen, (brug)pensioneringen, opleidingen, enz. zijn evengoed redenen waarom personen, al dan niet tijdelijk, uit de statistieken verdwijnen. Zo worden bijvoorbeeld werkzoekenden die een opleiding starten niet langer als NWWZ geteld (blauwe pijl), maar blijven wel ingeschreven als werkzoekende. Tijdens of vlak na hun opleiding kunnen ze eventueel uitstromen naar werk, zo niet worden ze opnieuw bij de NWWZ opgenomen. In 2010 begonnen 58.152 werkzoekenden een opleiding in één van de VDAB-competentiecentra (CC) en nog eens 11.801 startten een individuele beroepsopleiding (IBO). Een groot deel van de instromende werkzoekenden blijft slechts kortdurig werk-

loos. (Op basis van cijfers uit 'VDAB onderzoek nr. 1' is 20% van de nieuwe NWWZ na 1 maand aan het werk, en 42% in het eerste halfjaar.) We kunnen hen in feite als zoek- of frictiewerklozen beschouwen, het vinden van een job neemt nu eenmaal een bepaalde tijd in beslag. Voor sommigen is dat vast werk, anderen gaan aan de slag in uitzend- of tijdelijke jobs, vaak verschillende achter elkaar. Een deel van de werkzoekenden stroomt dus slechts tijdelijk uit. In 2010 schreef een kwart van de uitgestroomde werkzoekenden zich in hetzelfde kalenderjaar minstens éénmaal opnieuw in.

De weg naar werk verloopt natuurlijk niet voor alle werkzoekenden even vlot, velen hebben een (stevig) duwtje in de rug nodig (begeleiding). Anderen kampen zelfs met teveel belemmeringen om de stap naar de (reguliere) arbeidsmarkt te zetten (harde kern). Het gaat hierbij vooral om werkzoekenden uit kansengroepen.

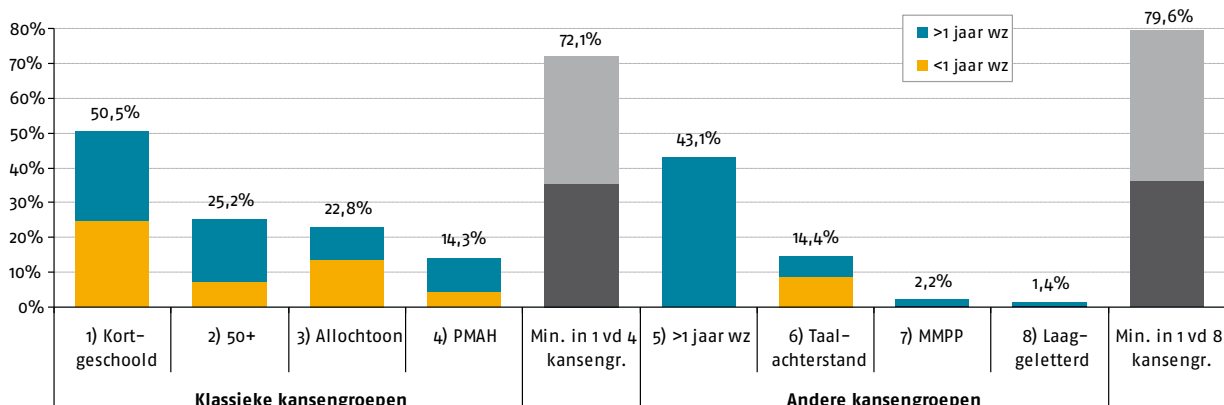
In de maandelijks NWWZ-stock zijn de kansengroepen sterk vertegenwoordigd (zie figuur 2): de helft (50,5%) van de NWWZ is kortgeschoold, een kwart (25,2%) ouder dan vijftig, 22,8% allochtoon en 14,3% heeft een arbeidshandicap (PMAH). In totaal behoren bijna 3 op 4 (72,1%) NWWZ tot minstens één van deze vier 'klassieke' kansengroepen, een pak meer dan bij de 'meer dynamische' in- en uitstromers (46%).

### 'Klassieke' versus 'nieuwe' kansengroepen

De meeste werkzoekenden worden intussen door de VDAB bereikt (sluitende aanpak) en dat gebeurt ook steeds meer op maat van de individuele klant (sluitend maatpak). Daardoor worden kwetsbare groepen een stuk beter gescreend en begeleid, en worden de talrijke factoren die de opstap naar werk belemmeren steeds beter in kaart gebracht. En die zijn heel uiteenlopend: voor sommigen is dat de zorgtaak voor kinderen, een zieke partner of ouder(s), anderen hebben een probleem met mobiliteit, of kampen met taalachterstand, laaggeletterdheid, armoede of een specifieke 'MMPP-problematiek' (medisch, mentaal, psychisch of psychiatrisch). Een deel van de MMPP-werkzoekenden is niet onmiddellijk inzetbaar op de arbeidsmarkt omdat hun problematiek eerst via een activeringsbegeleiding moet aangepakt worden. Sommigen kunnen daarna enkel in een beschermd circuit aan de slag, anderen worden als niet-toeleidbaar naar werk gediagnosticeerd. Alleszins is voor sommige werkzoekenden een gecombineerde aanpak met welzijns- en gezondheidsorganisaties nodig, waarvoor de VDAB een beroep doet op gespecialiseerde partners.

In 2010 waren er gemiddeld bijna 30.000 NWWZ (14,4%) met taalachterstand, 4.500 (2,2%) met een MMPP-problematiek en 3.000 (1,4%) laaggeletterd (zie figuur 2). Als we ook de 90.000 (43,1%) langdurig werkzoekenden mee in dit rijtje plaatsen dan behoren maar liefst 4 op 5 (79,6%) werkzoekenden tot één van de acht weergegeven kansengroepen!

**Aandeel kansengroepen in de werkloosheid en opsplitsing naar werkloosheidsduur (NWWZ, jaargem. 2010)**



**7 op 10 werkzoekenden behoren tot de prioritaire kansengroepen  
8 op 10 tot alle kansengroepen samen**

Bij sommige kansengroepen loopt het aandeel langdurig werkzoekenden zeer hoog op (lichtblauwe gedeelte in figuur): maar liefst 85% van de MMPP-werkzoekenden is al minstens een jaar werkloos, bij de 50-plussers en PMAH is dat respectievelijk 71% en 70%. Bij de kansengroepen treffen we ook relatief veel werkzoekenden die al bijzonder lang zonder werk zitten: maar liefst 13,5% is al langer dan 5 jaar werkloos! Bij werkzoekenden die niet tot een kansengroep behoren is dat slechts 1,6%.

Alleszins: hoe hoger de werkloosheidsduur hoe hoger het aandeel kansengroepen. Terwijl bij de kortdurig werkzoekenden 'slechts' 62% tot minstens één van de vier klassieke kansengroepen behoort, stijgt dit vanaf 1 jaar werkloosheid tot 85%, en vanaf 4 jaar tot maar liefst 95%!

Maar werkzoekenden uit kansengroepen zijn alleszins niet bij voorbaat veroordeeld tot langdurige werkloosheid. Ook zoekwerklozen kunnen uit kansengroepen komen. Zo vindt ongeveer 30% van de instromende 50-plussers (de leeftijdsgroep die globaal het minst gemakkelijk uit de werkloosheid raakt) binnen het halfjaar een nieuwe baan. En omgekeerd: bijna een kwart (22,9%) van de NWWZ die tot geen enkele klassieke kansengroep behoren, zijn toch langdurig werkloos.

### **Gamen in Sledderlo**

*Begin oktober 2010 gingen 9 jonge werkzoekenden van start met een opleiding 'PC- en netwerktechnicus'. Deze opleiding bestond al binnen de VDAB competentiecentra, maar niet voor deze doelgroep en in dit specifieke concept. De opleiding PC en netwerktechnicus is eerst en vooral gericht naar jongeren die het moeilijker hebben op de arbeidsmarkt. Bedoeling van deze opleiding is om hun kansen op werk aanzienlijk te verhogen. Om de jongeren uit de Genkse wijken maximaal kansen te geven, kozen de partners ervoor om de opleiding in het buurthuis van de Sledderlo in Genk te organiseren.*

*De grootste uitdaging in dit project was het bereiken en vasthouden van deze jongeren. Daarom is er voor het thema "gaming" gekozen, iets wat jongeren aantrekt. Door in te spelen op de leefwereld van de jongeren bleven de jongeren ook geboeid tijdens de opleiding. De keuze voor "gaming" is daarnaast ook heel bewust, aangezien alles binnen de opleiding kan toegepast worden op dit concept (netwerkinfrastructuur, opzetten van servers, internet, ...) en ingepast binnen een professionele setting.*

*Na de Paasvakantie zijn de cursisten begonnen aan hun eindwerk, waarbij ze de combinatie maakten van het inrichten van een dedicated "steam" game-server in een Windows Domein. Hierdoor komen niet alleen de aspecten van een Game gerelateerde omgeving aan bod maar ook de functionaliteit van een heus bedrijf.*

*Na het eindwerk volgde nog een bedrijfsstage van 30 dagen, eventueel aangevuld met een individuele beroepsopleiding (IBO). Zo konden ze hun theoretische kennis toepassen op real-life-situaties en uiteraard voor hun sollicitaties. Daarbij kregen ze nog eens ondersteuning en begeleiding van de partners. Met het jobprofiel kunnen de jongeren vele kanten uit. Ze kunnen aan de slag in een helpdeskfunctie, als (Telenet-Belgacom) installateur of in een ondersteunende functie binnen een KMO. Belangrijk is dat dit startersfuncties zijn, waarbij doorgroeien in de job meer regel dan uitzondering is.*

*De opleiding is een samenwerking tussen de vzw Cevora (het vormingscentrum onder het Paritair Comité 218), het VDAB-competentiecentrum en de stad Genk. Cevora stond samen met het VDAB-competentiecentrum in voor de financiering van de opleiding, de organisatie en de logistieke ondersteuning. De stad Genk stelde een jobcoach ter beschikking om samen met de opleidingspartners te zorgen voor een goede toeleiding. Deze extra begeleider stond ook in voor de coaching van de jongeren tijdens hun opleiding en ondersteunt hen bij het zoeken naar werk.*



## 'BIJNA IETS TE PLEZANT OM OPLEIDING TE ZIJN.'

*(Jordy, 23) In september kreeg ik het nieuws dat ik niet geslaagd was voor mijn herexamens. Ik was bijna afgestudeerd, maar heb op de laatste nipper mijn bachelor in autotechnologie niet gehaald. Geen diploma, dus, en ik had echt geen zin om als mechaniker aan de slag te gaan. Ik heb dezelfde dag nog naar Karel gemaild. Die belde me de volgende dag terug om me over de VDAB-opleiding te vertellen. Ik wist niet waaraan ik me kon verwachten.*

*Ik had over de VDAB al positieve en negatieve dingen gehoord. Ik heb altijd graag met pc's gewerkt, ik vind dat boeiend. Daarom ben ik gestart met de opleiding van pc- en netwerktechnicus. De lessen waren boeiend, het gamen maakte het tof, soms zelfs iets te plezant... (lacht). Het heeft me goed gedaan. Ook na de opleiding belde Karel me nog: om te vragen hoe het ging met solliciteren. Goed, dus. Vandaag installeer ik internet en digitale tv bij bedrijven en mensen thuis. Ik doe dat graag. Misschien blijf ik dit werk niet mijn hele leven doen, maar het heeft me in een richting geduwd. En ik weet zeker dat ik in die richting wil verder gaan. De opleiding is eigenlijk een vangnet voor me geweest, beseft ik nu.*



## Basisdienstverlening voor werkzoekenden

Om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen, verleent de VDAB een vrij toegankelijke, kwaliteitsvolle en gratis dienstverlening aan elke werkzoekende en werkgever.

De dienstverlening van de VDAB aan de werkzoekenden omvat:

- > het klantenonthaal,
- > het geven van informatie,
- > de inschrijving van de werkzoekenden,
- > het dossierbeheer,
- > ondersteuning bij de opmaak van cv's,
- > hulp bij het afhandelen van administratieve formaliteiten zoals attestering,
- > het automatisch aanreiken van vacatures,
- > het ter beschikking stellen van tools voor het verspreiden van cv's en
- > het zoeken naar vacatures en opleidingen.

Klanten die meer behoefte hebben aan een gesprek of die van nabij ondersteund moeten worden, kunnen terecht bij de consulenten van de contactdiensten. Voor klanten die de zoektocht naar werk meer in eigen handen willen nemen, stelt de VDAB een heel aantal zelfbeheerinstrumenten ter beschikking op de website of via de zelfbedieningspc's in de werkwinkel, zoals de opleidingengids, Mijn VDAB (vanaf 2012 Mijn loopbaan) en beroepsoriëntatie-instrumenten.

Na hun inschrijving krijgen werkzoekenden passende vacatures toegestuurd via e-mail, SMS of via de post. Ze kunnen die vacatures ook zelf opvragen via hun dossier op de website van de VDAB of op de pc's in de werkwinkels.


Slagen de werkzoekenden er niet in om binnen een redelijke termijn een job te vinden, dan worden zij uitgenodigd door de VDAB. Werkzoekenden die een intensievere en meer persoonlijke begeleiding nodig hebben, krijgen bijzondere aandacht.

### 2011

*Van de 409.910 inschrijvingen gebeurde iets meer dan de helft via de consulenten.*

*342.794 werkzoekenden kregen vacatures toegestuurd, voornamelijk via de automatische matching. Dit is 20% meer dan vorig jaar.*

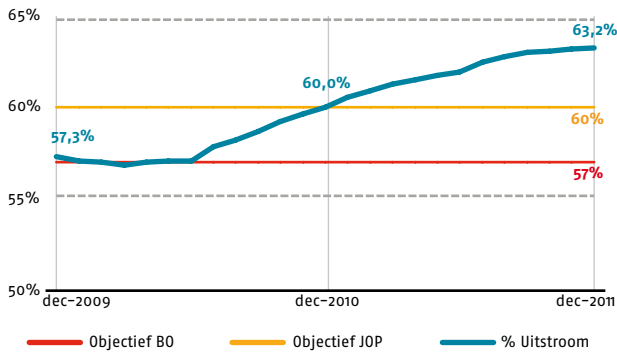
*91.024 werkzoekenden werden verwezen op passende vacatures, 6% meer dan vorig jaar.*

*Het onafhankelijke onderzoeksbureau CIM  registreerde 26.547.267 bezoeken op de VDAB-website. Dit is een daling met 10% ten opzichte van 2010. Na de vacaturebank blijven dossiermanager en de opleidingendatabank de meest geraadpleegde toepassingen.*

*De servicelijn had 280.141 contacten met werkzoekenden. Dat is 4.7% meer dan in 2010 (267.487).*

## Uitstroom naar werk

### Werkzoekenden jonger dan 25 jaar

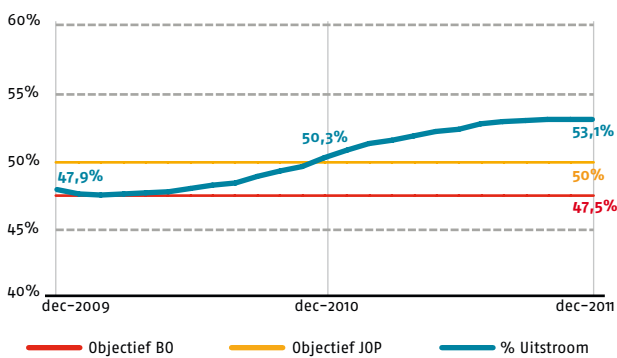


### Doelgroep Jeugdwerkplan

Periode instroom: september 2010 – augustus 2011  
meting 4 maanden na labeling

Doelgroep Jeugdwerkplan	74.877	100%
Sluitend bereikt (Europees)	69.700	93,1%
Uitgestroomd naar werk	43.484	58,1%
Opgenomen in de VDAB werking	34.097	45,5%
Vacatureaanbod ontvangen	48.104	64,2%

### Werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar

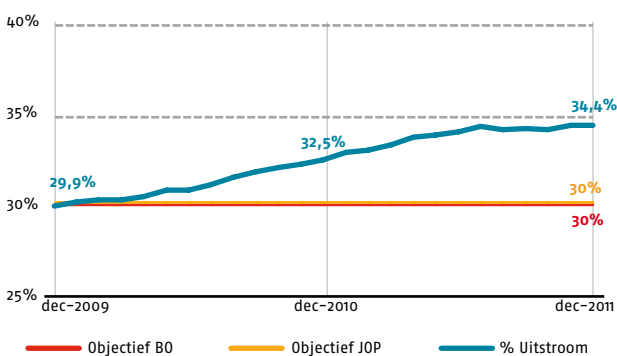


### Doelgroep Sluitend Maatpak

Periode instroom: januari 2010 – december 2010  
meting 12 maanden na instroom

Doelgroep Sluitend Maatpak	133.510	100%
Sluitend bereikt (Europees)	129.983	97,4%
Uitgestroomd naar werk	66.831	50,1%
Opgenomen in de VDAB werking	72.473	54,3%
Vacatureaanbod ontvangen	103.970	77,9%

### Werkzoekenden ouder dan 50 jaar



### Doelgroep Systematische aanpak 50+

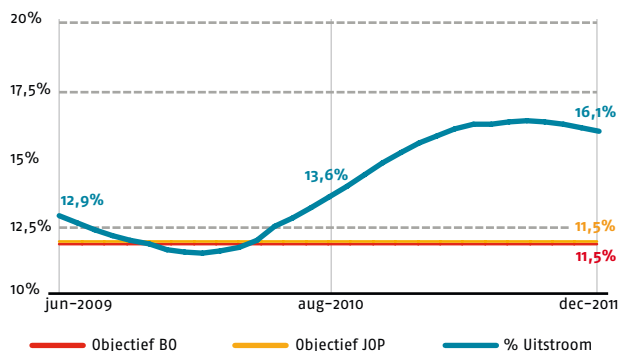
Doelgroep Actief50+	6.186	100%
Sluitend bereikt (Europees)	5.444	88,0%
Uitgestroomd naar werk	2.015	32,6%
Opgenomen in de VDAB werking	2.860	46,2%
Vacatureaanbod ontvangen	837	13,5%
Info 50+	3.828	61,9%

### Doelgroep verplichte infosessie 55+ (52+ tot april 2011)

Doelgroep Infosessie	7.522	100%
Sluitend bereikt - verplichte info	7.161	95,2%
Verplichte Infosessie	4.910	65,3%
Uitgestroomd naar werk	1.375	18,3%
Opgenomen in de VDAB werking	1.534	20,4%
Vacatureaanbod ontvangen	448	6,0%



### Werkzoekenden meer dan 1 jaar werkloos

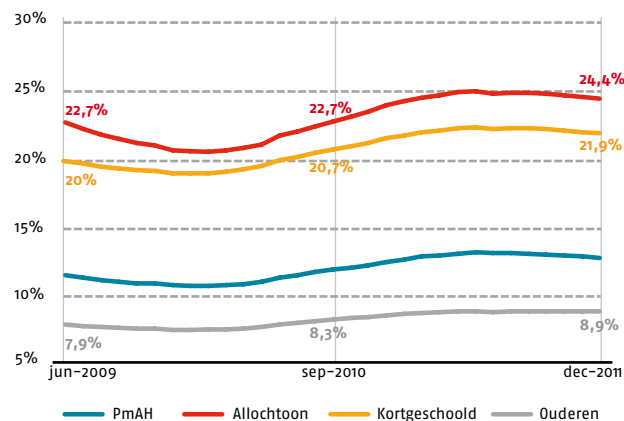
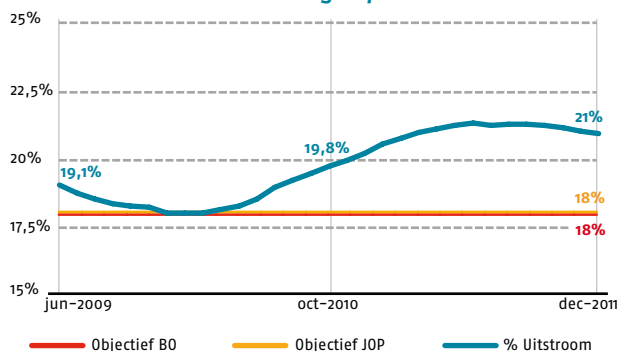


### Doelgroep Curatieve werking

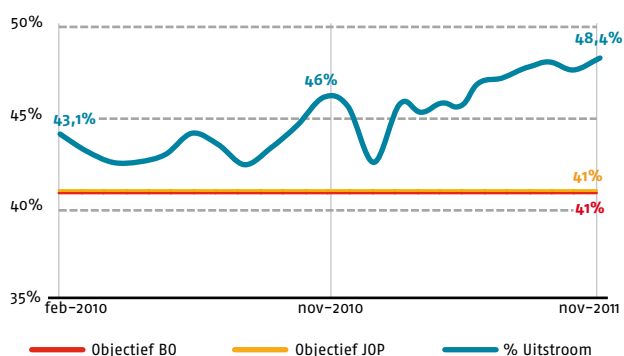
Periode instroom: jul 2010 – jun 2011  
meting 6 maanden na labeling

Curatieve doelgroep	8.777	100%
Sluitend bereikt (Europees)	8.171	93,1%
Uitgestroomd naar werk	2.901	33,1%

### Werkzoekenden uit de kansengroepen



### Werknemers getroffen door een collectief ontslag



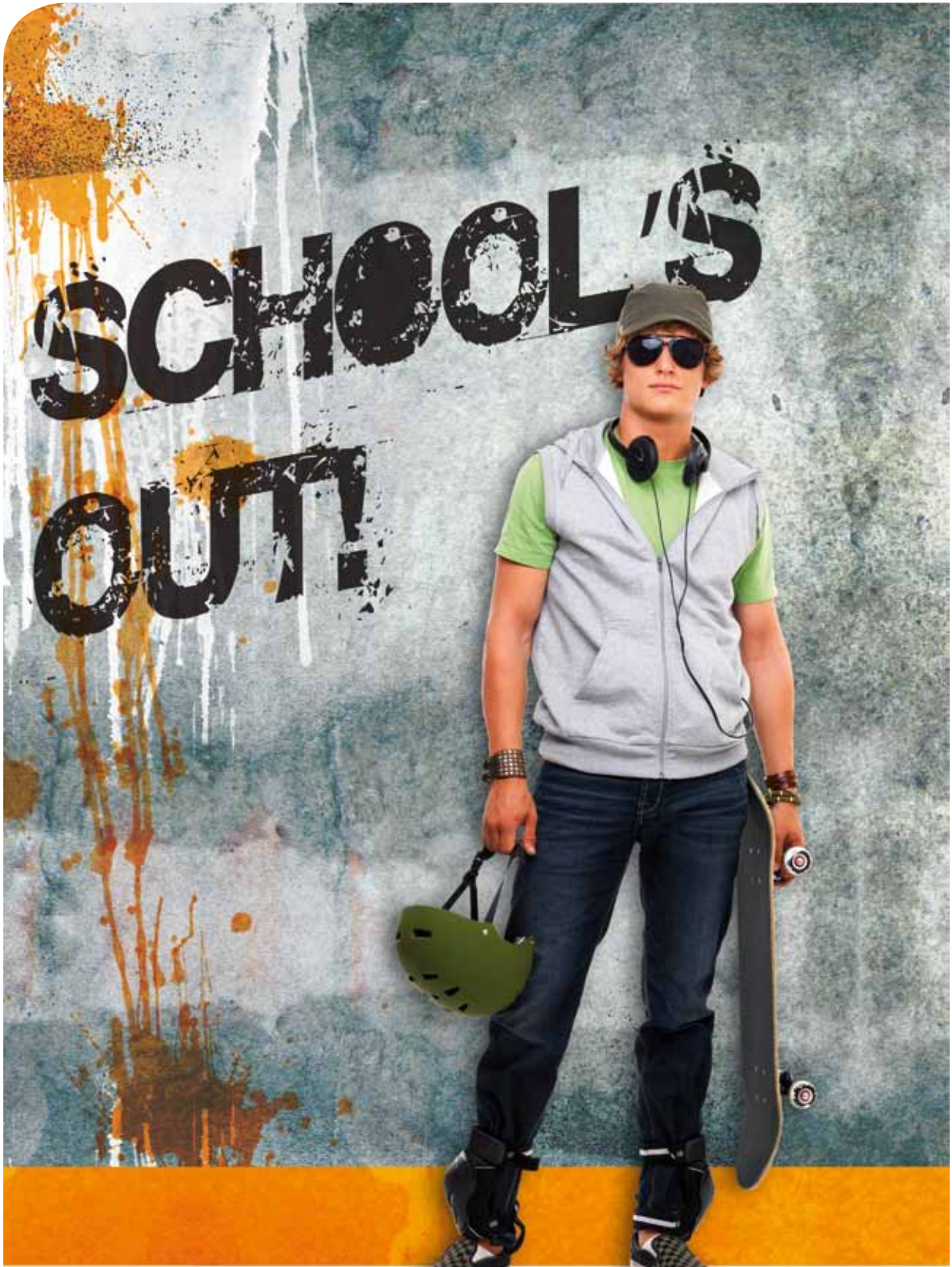
### Sluitend Activerend Herstructureren

Periode instroom: juli 2010 – juni 2011  
meting 6 maanden na instroom

Doelgroep Collectief ontslag	10.067	100%
Sluitend bereikt (Europees)	9.916	98,5%
Uitgestroomd naar werk	4.867	48,3%
Opgenomen in de VDAB-werking	7.620	75,7%

### Noot

In onze monitoring en cijferanalyse maken we een onderscheid tussen verschillende groepen van niet-werkende werkzoekenden in functie van leeftijd of al of niet behoren tot een kansengroep. Dit betekent allerm minst dat we in onze dienstverlening per groep vooraf omliggende standaarddiensten aanbieden. We leveren zoveel mogelijk maatwerk, ongeacht tot welke groep een werkzoekende hoort.



## Jonger dan 25 jaar

Steeds meer jongeren zijn een jaar na hun instroom in de werkloosheid terug aan het werk, maar de groei vertraagt: in december 2011 had 63,2% een job gevonden, 0,2 procentpunten meer dan in september 2011. Op jaarbasis is er een stijging van 3,2 procentpunten. Hierdoor wordt het objectief van het JOP van 60% uitstroom ruim behaald.

Sinds juni 2010 zit de uitstroom duidelijk in een stijgende trend, al wijst een analyse van de maandresultaten op het begin van een trendbreuk: de jaar-op-jaar-verschillen nemen duidelijk af, al zijn deze in december 2011 bij de jongeren nog steeds positief.

Ook de evolutie van het aantal werkzoekenden wijst op een nakende conjuncturomslag: de amplitude van de daling op jaarbasis van het aantal NWWZ neemt af tot 3,9%, en komt voor het eerst in 14 maanden onder de 4%. Toch zien we eind december 2011 16 maanden een ononderbroken dalende trend op jaarbasis van het aantal NWWZ in Vlaanderen.

Het dalingsritme van de conjuncturgevoelige jeugdwerkloosheid vertraagt nog sterker: van -13,1% in juni naar -4,7% in december.

Er is een analoog (maar omgekeerd) verhaal bij de vraagzijde van de arbeidsmarkt: het aantal vacatures groeit nog steeds, maar er is een vertraging van de groei op jaarbasis (van +28% in mei naar +17% in december) en bovendien ontving VDAB in het laatste kwartaal van 2011 slechts 5% meer vacatures dan in het laatste kwartaal van 2010.

### Jeugdwerkplan

In 2005 lanceerde de Vlaamse Regering het Steden- en gemeenteplan. Dit plan bevat een aantal extra acties om de jeugdwerkloosheid te bestrijden in 13 steden en gemeenten (Antwerpen, Mechelen, Ronse, Gent, Aalst, Oostende, Leuven, Hasselt, Beringen, Houthalen-Helchteren, Genk, Heusden-Zolder en Maasmechelen). In 2008 werd dit plan 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 middengediplomeerde jongeren. Sinds januari 2009 worden ook de hooggediplomeerde jongeren opgenomen in het Jeugdwerkplan en ook in 2010 en 2011 werd het Jeugdwerkplan verder uitgevoerd.

Het Jeugdwerkplan vertrekt vanuit volgende principes:

- > maatwerk: differentiatie op basis van het persoonlijke profiel;
- > duidelijke en snelle omschrijving van de wederzijdse verwachtingen;
- > intensieve collectieve en individuele bemiddeling vanaf de inschrijving aan de hand van e-mail en SMS, en jobhunting 1 maand na inschrijving;
- > snelle inschatting van de plaatsbaarheid van de jongeren;
- > wegwerken van mogelijke drempels o.a. door:
  - ontwikkeling van een specifiek aanbod van observatie, oriëntatie en remediëring voor jongeren die niet aan het werk geraken via de intensieve bemiddeling
  - individuele opleidingstrajecten op maat van de doelgroep
- > door een beroep te doen op partnerschappen: expertise optimaal inschakelen.

### Bereik van het Jeugdwerkplan

Het Jeugdwerkplan wil iedereen binnen de 4 maanden bereikt hebben. Het Jeugdwerkplan heeft in 2011 bijna 75.000 jongeren sluitend bereikt. Dat is 93,1% van de doelgroep. 2% kreeg geen enkel aanbod of voorstel tot aanbod van de VDAB. Als we dit bekijken 12 maanden na labeling (labeling in 2010) is op 0,5% na de volledige doelgroep sluitend bereikt. 12 maanden na labeling is 79% niet langer werkloos, 65% is aan het werk. 54% is opgenomen in de trajectwerking. 393 jongeren werden na 1 jaar niet sluitend bereikt, waarvan 342 wel uitgenodigd werd en vacatures kreeg, 13 waren interim aan het werk. 50 jongeren glipten door de mazen van het net en kregen geen voorstel tot aanbod binnen het jaar.

## Tussen 25 en 50 jaar

Ook volwassenen tussen 25 en 50 jaar vinden in 2011 nog steeds beter de weg naar de arbeidsmarkt: de uitstroom naar werk bedraagt 53,1% in december 2011, ruim boven het objectief van 50%. Sinds het voorjaar van 2010 is een stijgende tendens waarneembaar, maar ook hier geven de maandresultaten aan dat deze op korte termijn onder druk kan komen te staan (in december 2011 is voor het eerst sinds februari 2010 het maandresultaat minder goed in vergelijking met het resultaat van het voorgaande jaar).

De werkloosheidscijfers van de middenleeftijdsgroep tonen eenzelfde evolutie als bij de jongeren: het dalingsritme loopt terug van -9,6% in juni naar -4,1% in december.

### **Sneller geholpen en maatwerk: het 'sluitend maatpak'**

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.

- > 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 (face-to-face, telefonisch of per e-mail) 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 consultant worden vastgelegd - wordt hierbij optimaal gebruik gemaakt van een kanalenmix (face-to-face, telefoon, e-mail, SMS, individuele en collectieve acties).
- > Bij een intensief begeleidingstraject worden er belemmeringen vastgesteld die een remediërende actie vragen (vb. nood aan opleiding, medische, mentale, psychische of psychiatrische beperkingen,...)

Wie na 9 maand nog werkzoekend is, start sowieso in een intensief begeleidingstraject.

Het begeleidingsmodel van het 'sluitend maatpak' is ingevoerd in 2010. Het zorgt voor een sneller eerste contact met de werkzoekende waardoor vlug na de inschrijving kan nagegaan worden wat het meest passende traject naar werk is voor de werkzoekende. Dit 'sluitend maat-

pak' leidt ook tot een snellere bemiddeling naar werk waardoor consultants kunnen kiezen voor acties op maat van de klant.

### **Sluitend bereik 25-50 jarigen**

In de loop van 2010 zijn ruim 133.000 werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar ingestroomd voor het 'sluitend maatpak'. Twaalf maanden na instroom is 97,4% van deze doelgroep sluitend bereikt, waarmee de gestaag stijgende tendens wordt voortgezet. D.w.z. dat slechts 2,6% van deze doelgroep niet tijdig bereikt is, of 3.527 werkzoekenden. 88% daarvan kreeg wel een vacature-aanbod in die 12 maanden.

64% is na 12 maanden niet meer werkzoekend, 50% is aan het werk.

Ruim 72.000 volwassenen zijn opgenomen in de VDAB werking, 54% van de doelgroep. Van deze doelgroep kregen 23.256 een screening, 10.003 werden in een bemiddelingstraject en 54.306 in een begeleidingstraject opgenomen het afgelopen jaar. 4.362 werkzoekenden tussen de 25 en 50 jaar waren bezig in outplacement. Van de hele doelgroep kreeg 80% minstens 1 vacature binnen de 12 maanden na instroom.

De werkzoekenden uit de kansengroepen hebben - niet verwonderlijk - meer nood aan begeleiding. Vooral mensen met een arbeidshandicap worden vaker opgenomen in de VDAB werking, nl. 73% wordt opgenomen, duidelijk meer dan de 54% van de totale doelgroep. Ook de verhouding bemiddelingstraject-begeleidingstraject ligt bij de kansengroepen anders. Er wordt verhoudingsgewijs niet alleen meer mensen met een arbeidshandicap in de VDAB-werking opgenomen, 68% wordt in een intensief begeleidingstraject opgenomen, terwijl dit in de totale doelgroep 41% is. Ook bij allochtonen wordt vaker een intensief begeleidingstraject aangewend (56%). Het aandeel van deze kansengroepen die een opleiding opstarten ligt ook hoger dan bij de totale doelgroep, logisch gezien de nood aan NT2 (Nederlands als tweede taal) of andere competentieversterkende opleidingen.

Na 12 maanden heeft het merendeel van de doelgroep 'sluitend maatpak' vacatures ontvangen. Er is weinig verschil tussen de werkzoekenden uit een kansengroep en de totale doelgroep; enkel bij de personen met een arbeidshandicap ligt het vacatureaanbod significant lager. Zij worden dan ook niet in de automatische matching opgenomen, maar voor hen worden vacatures op maat aangeboden.



Werkzoekenden die na 9 maanden nog geen nieuwe job vonden én nog niet startten met een intensief aanbod (bemiddeling / begeleiding) worden uitgenodigd voor een intensief begeleidingstraject. Eén van de doelstellingen van het sluitend maatpak is dat werkzoekenden bij voorkeur voor deze 9 maanden opgenomen zijn.

#### *Evolutie aantal gelabelden doelgroep 25-50jaar*

2009	2010	Vershil	2011	Vershil
53.749	28.703	-47%	26.254	-9%

In 2010 werden er in vergelijking met 2009 bijna de helft minder werkzoekenden gelabeld. In 2011 is de labeling nog met 9% gedaald, terwijl het aantal werklozen tussen 25 en 50 jaar op één jaar tijd met 4% gedaald is. De doelgroep wordt dus grotendeels voor de 9de maand opgenomen.

*Werkloos, door een herstructurering, faillissement of ziekte. Het komt hard aan.*

### **"IK HEB 40 JAAR BIJ DEZELFDE BAAS GEWERKT."**

#### **Hans:**

*"Mijn generatie is een uitstervend ras. Ik heb veertig jaar bij dezelfde baas gewerkt en het woord ontslag kwam niet voor in mijn vocabulaire. En toch gebeurde het. Ik merkte al snel dat het geen sinecure is om een nieuwe job te vinden. Ik ben te oud, te duur, te grijs en heb niet de juiste ervaring of een fout diploma. En mijn rimpels en kraaienpootjes schrikken de jonge en energieke personeelsverantwoordelijken af. Tegen mijn zin ben ik naar de 50+-club gegaan. Gaandeweg gingen mijn ogen open: ik merkte dat solliciteren een echt vak is dat je moet leren en waarbij begeleiding meer dan welkom is. Zo is het bijvoorbeeld geen goed idee om je werkervaring zomaar op te sommen in je cv. Je moet die ervaring beschrijven in functie van de vacature. Ik leerde via testen ook welke vaardigheden werkgevers belangrijk vinden en in welke mate ik ze bezit. Door die vaardigheden in de verf te zetten tijdens het solliciteren, vergroot je kans op werk. Geleidelijk aan zag ik een verandering bij mij en de andere cursisten: we kregen meer zelfvertrouwen. En dit bleek terecht. Elke week waren er wel cursisten die een job vonden of besloten om een opleiding te volgen. Het werkt!"*

#### **Diane mailt naar haar consulente:**

*"Beste M, ik weet niet of je je mij nog herinnert. Op 28 juni kwam ik bij je langs. Ik was vrij emotioneel: zou ik ooit nog werk vinden als 50-plusser? Ik dacht er zelfs aan om als poetsvrouw te gaan werken. Jij hebt me de moed gegeven om de hoop niet op te geven. De volgende dag nam ik de tijd om mij op te tutten en met opgeheven hoofd te gaan solliciteren naar een job als bediende in Hasselt. Na een week kreeg ik een telefoontje met de vraag of ik nog eens wou langskomen. Er waren nog drie kandidaten over waaronder ikzelf. Ik volgde jouw raad op en legde de nadruk op mijn ervaring, nauwkeurigheid en maturiteit. Vandaag kreeg ik het verlossende telefoontje: ZE HEBBEN MIJ GEKOZEN! Fantastisch! Voor mij betekent dit heel veel: ik tel weer mee en bovendien is het op financieel vlak een enorme meevaller."*

#### **Patrick:**

*"Ik ben een 'oudere' werkzoekende met alle gevolgen vandien. Ik heb al heel wat ontgoochelingen meegemaakt en ben af en toe gefrustreerd, maar ik geef niet op. Ik weet dat er ergens aangenaam werk voor mij bestaat. Het is soms moeilijk, maar ik hou de moed erin."*

## Vanaf 50 jaar

Het aandeel van de 50-plussers schoot de voorbije jaren omhoog door de zwakke uitstroom, de voortschrijdende vergrijzing, de stijgende vrouwelijke arbeidsmarktdeelnemers en de uitbreiding van de registratiebasis. Sinds april 2011 kende de doelgroep niettemin een kleine daling. De totale doelgroep van nieuw ingestroomde werkzoekende 50-plussers noteert in december 2011 een jaarop-jaar verschil van -2,9%. Opvallend is dat de leeftijdstranche 50 tot 55 jaar het goed doet met een daling op jaarbasis van -7,7%. De oudste leeftijdsgroepen daarentegen nemen op jaarbasis nog in aantal toe: 55 tot 60 jaar +1%, zestig-plussers +12%.

De doelgroep is dus iets kleiner geworden, maar de gemiddelde leeftijd is verhoogd. Nochtans vertoont de uitstroom naar werk een positieve evolutie. Sinds december 2009 is er een stijgende tendens, zodat de doelstelling BO en JOP ondertussen ruim worden overschreden. De laatste 2 kwartalen lijkt de stijgende trend echter af te vlakken. We noteren een uitstroom naar werk van 34,4% in december 2011. Naar leeftijd zien we ook hier de meest gunstige resultaten bij de 50 tot 55-jarigen. Hoe ouder, hoe lager de uitstroom.

### Samen op de bres voor 50+

In het Vlaamse Meerbanenplan van begin 2006 heeft de Vlaamse Regering een aantal maatregelen genomen specifiek gericht op werkzoekende 50-plussers. De Vlaamse Regering, de werkgevers en de vakbonden hebben daarna op 23 oktober 2008 een nieuw akkoord gesloten over de tewerkstelling van 50-plussers. Het akkoord "Samen op de bres voor 50+" wil zorgen voor specifieke begeleiding van mensen die na hun 50ste aan de slag gaan of blijven. Startpunt is de grote aandacht voor individuele begeleiding van zowel de werkzoekenden als de werkenden.

Binnen de VDAB worden deze maatregelen overkoepeld door de actie Actief 50+. De aanpak binnen Actief 50+ heeft volgende kenmerken:

- > Samenwerking als troef: maximale samenwerking met andere actoren op de arbeidsmarkt zoals vakbonden (bijblijfconsulenten), werkgevers, 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+consulenten als ankerpunt: specifieke 50+consulenten bij de 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 25 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 (bijblijfconsulenten) ofwel bij de VDAB. De 50+-club aansluitend hierop was aanvankelijk voor iedereen vrijblijvend. 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. Het Vesoc-akkoord loopbaanbeleid van februari 2012 voorziet een verdere uitbreiding tot en met 58 jaar.

### Sluitend bereik vanaf 50

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 bij elke groep.

#### Systematische aanpak 50+

De mensen die begeleid worden door de 'systematische aanpak 50+' zijn verplicht om een infosessie bij te wonen moeten ingaan op een gepast aanbod na deze infosessie. Tot maart 2011 was deze doelgroep beperkt tot de leeftijd van 52 jaar. Vanaf april 2011 is deze groep uitgebreid naar 55 jaar. In totaal kwamen 6.186 50-plussers in aanmerking voor de systematische aanpak. 3.828 of 61,9% van hen nam deel aan een infosessie. 2.860 of 46,2% werd opgenomen in de VDAB werking. 3.034 of 49% is uitgestroomd uit de werkloosheid, waarvan 2.015 of 33% naar werk.

6 maanden na de labeling meten we een sluitendheid van 88%. De verplichte infosessie wordt niet meegeteld voor de berekening van de sluitendheid aangezien het volgen van de infosessie voor deze groep niet volstaat. Een extra aanbod op maat is vereist.

Bekijken we de kansengroepen binnen de systematische aanpak, dan zien we dat 51% kortgeschoold is, 13% is van allochtone origine en 8,5% is arbeidsgehandicapt. Van de kortgeschoolden stroomt 31,2% uit naar werk, van de allochtonen slechts 24% ondanks een gelijkaardig hoger bereik met actie. De groep arbeidsgehandicapte ouderen stroomt het minst uit naar werk: 13,4%.

De eerste groep telde in totaal 6.186 werkzoekenden. De werking is pas vanaf april uitgebreid tot 55 jaar. Was de

## 'Nog werk aan de winkel'

*Jacqueline: "Als 50-plusser voel ik me zeker niet afgeschreven voor de arbeidsmarkt, door mijn levens- en werkervaring, mijn relativeringsvermogen, mijn flexibiliteit en diplomatie. Toch kreeg ik een paar weken geleden mijn ontslag.*

*Ik werd uitgenodigd om kennis te maken met de 50+ club, een initiatief van de VDAB. Verschillende gastsprekers kwamen langs om meer duidelijkheid te scheppen over o.a. opleidingen die worden georganiseerd binnen VDAB, de werking van uitzendkantoren, de RVA, pensioenregelingen in al zijn facetten, verschillende tewerkstellingsmaatregelen die in het leven werden geroepen ten voordele van 50+, IBO... De aanpak van de 50+ club is verrassend actief en compleet. Er is anderzijds natuurlijk nog werk aan de winkel, de werkgever moet nog overtuigd en geïnformeerd worden van de voordelen en mogelijkheden bij aanwerving van een 50-plusser.*

*Het deed deugd om samen te zitten met lotgenoten, het kwam dan ook regelmatig tot een interessante interactie tussen de consulente en de deelnemers zelf. Kortom, we hadden er allen baat bij. Deze week werd voor mij een uitnodiging om me terug volmondig vast te bijten in het actief solliciteren, de ontgoochelingen even aan de kant te schuiven en er terug wat positiever tegenaan te kijken. Natuurlijk blijf ik het bekijken met de nodige "reserve". Het initiatief moet nog altijd van de sollicitant komen, er wordt niets in de schoot geworpen.*

*Voor 'werkende mensen' klinkt het misschien vreemd, maar werk zoeken ervaar ik als een energieopslopende bezigheid die gepaard gaat met hoop, ontgoocheling en frustratie. Opgelet, want 'je slecht in je vel voelen', 'moed en vertrouwen verliezen' zijn gevaren die constant op de loer liggen. Dus probeer positief te blijven, blijf erin geloven. Want alleen zo kan je een werkgever overtuigen."*



uitbreiding reeds vanaf januari gestart, dan zou dit om 9.700 werkzoekenden gaan. In 2012 zal deze groep dan ook sterk toenemen.

#### Info voor 55+

De tweede groep is de groep die verplicht is deel te nemen aan de infosessie. Tot maart 2011 ging het hier over 52-plussers. Vanaf april 2011 zijn dit de 55-plussers. We tellen 7.522 werkzoekenden in deze groep. 4.910 of 65,3% nam deel aan de verplichte infosessie. 1.534 of 20,4% werd opgenomen in de VDAB werking. 3.394 of 45% is uitgestroomd uit de werkloosheid, waarvan 18,3% naar werk.

Hier meten we 6 maanden een sluitendheid van 95,2%. Infosessies worden hier wel in opgenomen. Vandaar dat de sluitendheid hier ook hoger ligt dan bij de systematische aanpak.

#### Spontane deelname

De derde en laatste groep is de spontane doelgroep. Zij stroomden niet nieuw in. Ze zijn vrijwillig ingegaan op het aanbod 'Actief 50+' van VDAB. 2.689 van hen volgden vrijwillig een infosessie. 1.584 werden opgenomen in de VDAB werking en 569 stroomden uit naar werk.

Alle nieuw ingestroomde werkzoekenden ouder dan 50 (eerste en tweede groep) zijn dus verplicht om een infosessie bij te wonen. Daarnaast woonden ook sommige oudere werkzoekenden vrijwillig de infosessie bij. De infosessie kan gevolgd worden bij de VDAB of bij partners. In 2011 volgden er in totaal 11.839 ouderen een infosessie. Dit is 2% meer dan in 2010. Enkel bij VDAB is het aantal uitgevoerde infosessies toegenomen. De VDAB voerde 70% van de infosessies uit in 2010.

Aantal infosessies	2010		2011		Verskil 2011 tov 2010
	Aantal	%	Aantal	%	
1. INF50+ bij VDAB	7.586	66%	8.309	70%	+10%
2. INF50+ bij partner	3.971	34%	3.530	30%	-11%
Totaal	11.557		11.839		+2%

## Meer dan 1 jaar werkloos

De doelgroep niet werkende werkzoekenden die tussen de 1 jaar en 2 jaar werkloos werd, is door de crisis sterk toegenomen. De toename duurde tot november 2010. Daarna is dit stelselmatig afgenomen. De grootste afname op jaarbasis was in juni 2010 (-17% tov juni 2009). Sindsdien neemt het dalingsritme terug af (december 2011: -13%).

De doelgroep die meer dan 2 jaar werkloos geworden is, bleef onder invloed van de crisis stijgen tot september 2011. Vanaf oktober 2011 kent deze groep een kleine daling. Deze herneming na de recessie weerspiegelt zich in de uitstroom naar werk van de langdurig werklozen. De uitstroom vertoont een dieptepunt in februari 2010 (11,5%). Sindsdien gaat de aansluiting met de arbeidsmarkt in stijgende lijn tot een uitstroom naar werk van 16,4% in augustus 2011. Daarna noteren we een trendbreuk, met voorlopig slechts een minimale daling naar 16,1% in december 2011. Dit is nog ruim boven de doelstelling BO en JOP. Het grootste deel van deze doelgroep bestaat uit 50-plussers. Bij deze leeftijdscategorie merken we slechts een uitstroom naar werk van 4,1%. De jongeren kennen een uitstroom van 30,3% en de 25 tot 50-jarigen noteren een uitstroom naar werk van 22,6%.

#### Sluitend bereik curatieve doelgroep

Sinds 2011 wordt de sluitendheid (Europese definitie) voor deze doelgroep 6 maanden na de labeling berekend. De periode van instroom in de langdurige werkloosheid die voor de resultaten van december 2011 gemeten wordt, loopt dus van juli 2010 tot juni 2011. De doelgroep is in die periode, nog steeds onder invloed van de financiële crisis, gestegen van 7.840 in december 2010 naar 8.777 in december 2011.

Ondanks die toename, zien we niettemin een gestage stijging van het aandeel dat sluitend werd bereikt: van 88,2% naar 93,1%.

De regio's hebben hun sluitende aanpak van deze doelgroep stelselmatig verbeterd. Ook werd de curatieve doelgroep sinds november 2010 vervroegd opgenomen in begeleiding/bemiddeling. De stijging van de sluitendheid is dan ook voor het grootste deel het gevolg van een stijging van het aantal opgestarte begeleidingstrajecten voor deze doelgroep: van 4.030 of 51,4% in december 2010 naar 5.101 of 58,1% in 2011. Ook na 3 maanden is het sluitend bereik fel toegenomen: van 72,7% in december 2010 naar 85,1% in december 2011.



De uitstroom uit de werkloosheid en de uitstroom naar werk is eind 2011 eveneens gestegen op jaarbasis, respectievelijk van 45,2% naar 49,0% en van 30% naar 33,1%. Het aandeel van werkzoekenden die tijdelijk niet-inzetbaar zijn (voornamelijk omwille van een MMPP-problematiek) en het aandeel werkzoekenden met transmissie (medewerking geweigerd) ligt bij de curatieve doelgroep traditioneel veel hoger dan bij de preventieve doelgroep.

Sinds november 2010 werd ook een vervoegd curatieve werking opgestart voor de doelgroep die tussen 1 en 2 jaar werkzoekend is en nog geen passend aanbod heeft gekregen. In totaal werden er tussen november 2010 en december 2011 14.301 werkzoekenden gelabeld voor de vervoegd curatieve werking. Na 3 maanden is 52% uitgestroomd en 83% bereikt. Na 6 maanden ligt de uitstroom op 62% en het bereik op 92%.

## De kansengroepen

De uitstroom naar werk van werkzoekenden uit de kansengroepen kent een gelijkaardige evolutie als de andere uitstroommetingen: na het dieptepunt van begin 2010 ging de aansluiting met de arbeidsmarkt terug in stijgende lijn, om in het vierde kwartaal voor het eerst terug te dalen. Het objectief van de beheersovereenkomst en het JOP van 18% wordt wel nog behaald. Merk op dat ook alle langdurig werkzoekenden die niet in aanmerking komen voor het activeringsbeleid, deel uitmaken van deze groep.

De allochtonen hebben de grootste kans (24,4%) om uit te stromen naar werk binnen de totaliteit van de kansengroepen. Deze groep is ook het meest conjunctuurgevoelig. De daling in 2009 en de herneming in 2010 tot begin 2011 was er het grootst. De 50-plussers zijn weinig gevoelig voor de conjunctuur. Hun kansen op werk (8,9%) blijven het laagst van alle doelgroepen. Merk op: dit cijfer omvat alle werkzoekenden ouder dan 50 (bv. meer dan 5 jaar werkzoekend), dus ook werkzoekenden die buiten het activeringsbeleid vallen.

### **Samenwerking met GTB, GOB en GA voor gespecialiseerde begeleiding van personen met een arbeidshandicap**

Op 15 februari 2008 werd de start gegeven voor het nieuwe Besluit van de Vlaamse Regering over de gespecialiseerde diensten voor personen met een arbeidshandicap. De VDAB ging bij de uitwerking daarvan een dynamische en transparante samenwerking aan met de Gespecialiseerde Tra-

jectbepaling en -begeleiding (GTB), de Gespecialiseerde Opleidings- en Begeleidingsdiensten (GOB) en Gespecialiseerd Arbeidsonderzoek (GA). De GTB's zijn inmiddels gevestigd in de werkwinkels waardoor er een vlotte doorverwijzing en samenwerking tussen de consultants ontstaat.

Deze gespecialiseerde diensten voor personen met een arbeidshandicap zorgen voor trajectbepalingen, trajectbegeleidingen, screenings, opleidingen (al dan niet op de werkvloer) en begeleidingen op maat van de doelgroep.

Zowel GTB, de GOB als de GA hebben de doelstellingen voor 2011 op Vlaams niveau ruimschoots bereikt. Dat is mede te danken aan de goede inzet en deskundigheid van het personeel van de gespecialiseerde partners.

## 'LEG HET UIT... AAN JE DOVE CURSIST.'

*In 2010 kreeg instructeur William Willems van het VDAB-opleidingscentrum in Oudenaarde de vraag om een dove cursist op te leiden tot klusjesman. Meteen kwamen er vragen in hem op: hoe moet ik de theorie uitleggen, hoe kan ik met die man communiceren, hoe kan ik hem veilig laten werken als hij niet eens kan horen wat er misgaat, hoe gaan de andere cursisten reageren, zal werken in team lukken...?*

*De uitdaging was zo groot dat hij beroep deed op een coach van GOB, de gespecialiseerde dienst voor opleiding, begeleiding en bemiddeling. Hij vertelt: "Tijdens een eerste vergadering met coach Mieke Dhont kreeg ik al een antwoord op een aantal vragen. Bovendien beloofde ze me om intensief met me samen te werken. Ze is haar belofte voor 100% nagekomen." Voor de opleiding startte, organiseerde Mieke een infomoment voor William en de medecursisten. Aan de hand van praktijkvoorbeelden gaf ze concrete informatie over doof zijn, communiceren met iemand die doof is en de dovencultuur. De cursisten stelden dit erg op prijs. Verder werd er een affiche "16 tips bij communicatie" opgehangen in het opleidingscentrum en kwam er een doventolk langs.*

*Uiteindelijk bleek dat William zijn manier van lesgeven niet drastisch moest veranderen. Hij moest alleen de werktechnieken wat anders demonstreren. De drempel was overwonnen... Ook de samenwerking met de andere cursisten verliep vlot.*

*William: "Veel cursisten wilden graag de dove cursist in hun team. En tijdens de pauze probeerden ze contact te zoeken met hem via zelf ontwikkelde gebarentaal. Ze probeerden zich letterlijk met handen en voeten verstaanbaar te maken. De ervaring was zowel voor mij als de anderen heel verrijkend, zowel op professioneel als op sociaal vlak! Ik zou zeggen: "Waar blijft de volgende cursist?"*

*VDAB en de gespecialiseerde dienst voor opleiding, begeleiding en bemiddeling (GOB) werken sinds 2011 nauwer met elkaar samen. Als een persoon met een beperking een beroepsopleiding wil volgen bij VDAB of Syntra, kan er voortaan een GOB-coach ingeschakeld worden. Deze gespecialiseerde coach ondersteunt de instructeur en de betrokkene tijdens z'n opleiding. VDAB en GOB haalden de mosterd voor hun samenwerking bij het geïntegreerd onderwijs. In het geïntegreerd onderwijs worden leerlingen met een beperking die gewoon onderwijs volgen –samen met hun leerkrachten– ondersteund door een gespecialiseerde begeleider.*

*Dit ESF-project is gerealiseerd door VDAB en UCBO, in samenwerking met GOB, GTB en Syntra.*



## Medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking

Bij de uitbreiding van de sluitende aanpak 2005–2009 naar de curatieve doelgroep stootte de VDAB op een harde kern van werklozen. Die personen werden geconfronteerd met niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen zoals drugsverslaving, huisvesting, alcoholisme en psychische problemen die de zoektocht naar werk belemmeren, zo niet onmogelijk maken. De VDAB constateerde dat van de langdurig werkzoekenden 16% tussen 30 en 40 jaar, en 25% tussen 40 en 50 jaar kampten o.a. met een MMPP-problematiek. Nochtans heeft onze steeds krappere wordende en vergrijzende arbeidsmarkt ook deze arbeidskrachten nodig.

Voor werkzoekenden met mentale, medische, psychische of psychiatrische problemen (MMPP), werden er vanaf 2007 een specifieke aanpak opgezet waarmee de VDAB MMPP-drempels wil wegwerken die een traject naar tewerkstelling of arbeidszorg verhinderen. Deze activering moet leiden tot (her)inschakeling via het normaal economisch circuit, het beschermde tewerkstellingscircuit of arbeidszorg. Voor de activeringsbegeleiding en de bijhorende gespecialiseerde screening doet de VDAB een beroep op gespecialiseerde partners (zie Tenders p. 13).

Een *activeringsbegeleiding* is het geheel van stappen en acties die zowel door GTB (Gespecialiseerde Trajectbepaling en –Begeleiding) als zijn partners gedaan worden. Een activeringsbegeleiding is dus de combinatie van gespecialiseerde trajectbegeleiding en zorgbegeleiding. De term *zorgbegeleiding* verwijst enkel naar het onderdeel van de acties 'behandeling' en 'empowerment' die uitbesteed worden aan een provinciaal partnerschap. De zorgbegeleiding wordt uitgevoerd door een provinciaal partnerschap. In dit partnerschap zitten organisaties met expertise op het vlak van de medische en/of psychotherapeutische behandeling van de MMPP-problematiek en ook organisaties met expertise in de rehabilitatie en resocialisatie in het kader van eventuele sociale of psychosociale randproblemen (financiële, familiale, sociale problemen, huisvesting, relatievorming, hygiëne...).

GTB verzorgt de trajectbegeleiding en de provinciale partnerschappen zorgbegeleiding staan in voor:

- > De behandeling van de MMPP-drempels door de partners zorg uit het partnerschap
- > De aanpak van sociaal-economische, sociale en/of psychosociale drempels op weg naar werk door de partners empowerment uit het partnerschap

Krappe arbeidsmarkt: elke nieuwe kracht is meer dan welkom.

## 'NA ZIEKTE KUN JE SOMS BEST WEER WERKEN.'

### VDAB en Riziv sluiten akkoord over intense begeleiding naar werk

Het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV), de VDAB en de ziekenfondsen helpen in een pilootproject arbeidsongeschikte mensen op weg helpen naar geschikt werk.

Heel wat mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering van het ziekenfonds zijn bekwaam en gemotiveerd om te werken in het gewone arbeidscircuit. De Dienst voor uitkeringen (DU) van het RIZIV is sinds 1 juli 2009 bevoegd voor de socioprofessionele inschakeling van die mensen, door middel van opleiding en begeleiding. Voor de DU is het belangrijk om hen correct te informeren, adviseren, motiveren en begeleiden op hun weg van arbeidsongeschiktheid naar werk. De DU doet dit niet alleen en zette daarom een aantal samenwerkingsprojecten met partnerinstellingen op de agenda. De VDAB is een van die partners.

Mensen die nog voldoende werkcapaciteit hebben, willen zelf opnieuw aan het werk. Werken betekent een inkomensvoordeel, maar ook een integratie op de arbeidsmarkt en vaak een herwonnen sociale status. Tegelijk is er een schaarste op onze arbeidsmarkt: elke nieuwe kracht is dus meer dan welkom. Het aantal arbeidsongeschikte personen neemt toe. Een actief en zorgvuldig uitgestippeld "terug-naar-werk-beleid" kan hierop een gedeeltelijk antwoord bieden.

Het samenwerkingsproject tussen het Riziv en de VDAB is een pilootproject: 100 arbeidsongeschikt erkende gerechtigden, zowel werknemers als zelfstandigen, krijgen actieve begeleiding naar werk. Wie deelneemt aan het project, doet dit op vrijwillige basis. Het project richt zich op arbeidsongeschikt erkende gerechtigden die door hun arbeidshandicap hun oorspronkelijk beroep niet meer kunnen uitoefenen. Zij krijgen begeleiding en opleiding naar een nieuw referentieberoep.

De kracht van dit samenwerkingsproject is de multidisciplinaire aanpak, met respect voor elkaars bevoegdheden. De VDAB kan terugvallen op de medicosociale expertise van de adviserend geneesheren op het vlak van arbeidsongeschiktheid.

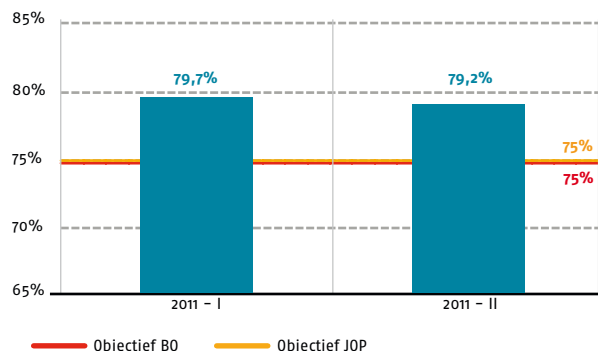
De adviserend geneesheren van de ziekenfondsen kunnen gebruik maken van de expertise van VDAB op het vlak van oriënterende screenings, trajectbepaling en -begeleiding, competentie-versterkende acties (op de opleidingsvloer of de werkvloer), sollicitatie-ondersteuning, jobhunting, jobmatching en nazorg. De Dienst voor uitkeringen van het RIZIV, beheerder van de uitkeringsverzekering, bepaalt de uitvoeringsmodaliteiten van de socioprofessionele inschakeling van arbeidsongeschikt erkende gerechtigden.

## Tevredenheid van niet-werkende werkzoekenden

De werkzoekenden zijn nagenoeg even tevreden als bij de vorige meting. De globale tevredenheid ligt boven de doelstelling in het Jaarlijks Ondernemingsplan (JOP) en dus ook boven de doelstelling van de beheersovereenkomst (BO).

Het behalen van die doelstelling ligt vooral in het succes van de servicelijncontacten en in mindere mate ook aan de webdienstcontacten. De tevredenheid van de werkzoekenden over de dienstverlening in de werkwinkels is er lichtjes op vooruitgegaan in vergelijking met de vorige meting, maar haalt de 70% nog niet. Klantentevredenheid staat hoog op de prioriteitenlijst van 2012.

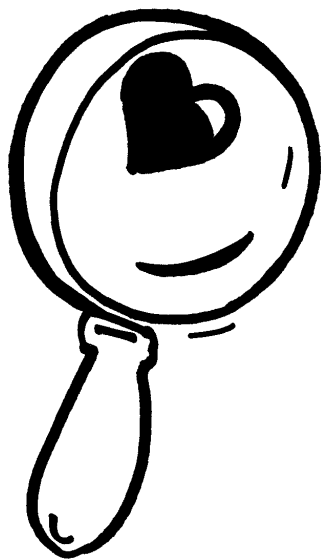
### Tevredenheid werkzoekenden



## Armoede

Tijdens de uitvoering van de sluitende aanpak 2005-2009 werd de VDAB geconfronteerd met een aanzienlijke groep werkzoekenden die zeer ver van de arbeidsmarkt af staan. 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. In het werkgelegenheids- en investeringsplan (WIP) dat de Vlaamse regering en de Vlaamse sociale partners op 18 december 2009 afgesloten hebben als antwoord op de economische crisis, gaat specifieke aandacht naar kansgroepen en kwetsbare werknemers.

Specifiek voor mensen in armoede wordt het begeleidingsaanbod versterkt door de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten uit te breiden (individueel/groep). In 2011 zijn er 487 werk-welzijnstrajecten opgestart voor werkzoekenden in armoede. De aanpak bestaat uit een individueel luik, uitgevoerd door de werkwelzijnsconsulent van de VDAB en een groepsluik dat uitgevoerd wordt door een externe partner. Het groepsluik werd uitbesteed.



### 'ARMOEDE KAN IEDEREEN OVERKOMEN.'

*Marleen Koch (55) weet als geen ander wat armoede is. Ze moest in het verleden zelf met weinig rondkomen en werkt intussen als ervaringsdeskundige armoede voor VDAB in Genk.*

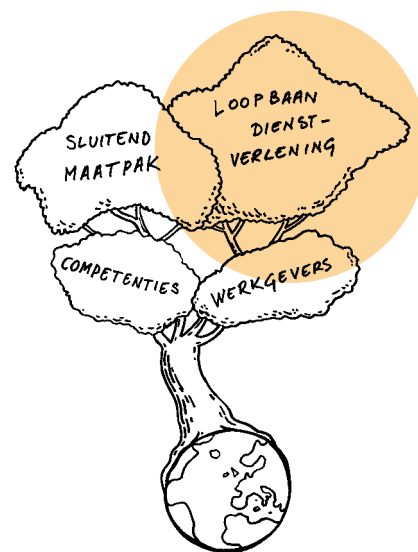
*'Ik deed al 10 jaar vrijwilligerswerk toen ik las dat de Link vzw in samenwerking met de VDAB een opleiding voor ervaringsdeskundigen in de armoede organiseerde. Ik begrijp maar al te goed wat armoede is, want ik heb zelf een hele tijd in een moeilijke situatie verkeerd. Mensen helpen is altijd mijn passie geweest, daarom deed ik ook vrijwilligerswerk. De opleiding leek me een uitgelezen kans om een oude droom waar te maken. Als jong meisje wilde ik graag verder studeren, maar ik mocht niet.*

*Deze job is me op het lijf geschreven. Mijn functie houdt in dat wanneer trajectbegeleiders merken dat mensen problemen hebben waardoor ze niet meer willen of kunnen werken, ze die mensen eerst naar mij sturen om die problemen aan te pakken, zodat ze weer klaargestoomd kunnen worden voor de arbeidsmarkt. De problemen kunnen van allerlei aard zijn: moeilijkheden met huisvesting, de opvoeding van de kinderen, aankopen van voeding en kleren,... Ik situeer het probleem en stuur hen dan door naar een dienst die hen kan helpen. Ik los niet alle problemen van mijn klanten op, maar vorm een beetje de missing link naar de verschillende organisaties die mensen in nood helpen.*

*Voor een leek is het soms moeilijk om door het bos de bomen te zien. Mijn taak bestaat vooral uit luisteren en ook wel de drempel naar de VDAB verlagen. Daarom ga ik geregeld langs bij organisaties die zich in Genk inzetten voor armoede zoals De Sfeer, en ik schuif mee aan tafel. Daar kan ik verhalen oppikken en mensen warm maken om mij op te zoeken op het werk.'*

Bron: Goed Gevoel

# Voor wie werkt



## Neem je loopbaan in handen: loopbaandienstverlening in de werkwinkels

De VDAB is er ook voor wie al werk heeft. VDAB engageert zich om kwaliteitsvolle informatie te geven aan werknemers die loopbaanvragen hebben. We bieden in onze werkwinkels aan de werkenden 'loopbaandienstverlening' aan. Dit omvat:

- > Basisdienstverlening: in één van de 26 werkwinkels kunnen werknemers terecht voor tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures, starten met een eigen zaak, ... De consulent beantwoordt vragen, geeft informatie en verwijst door naar gespecialiseerde instanties indien nodig. In deze Werkwinkels worden avondopeningen georganiseerd zodat ook werknemers daar terecht kunnen met hun vragen. Deze 'loketten' fungeren vooral als bron voor doorverwijzingen (ook naar de loopbaandienstverlening van partners).
- > Daarnaast is er het (doelbewust) beperkt aanbod aan loopbaanbegeleiding: via gesprekken, opdrachten en testen kunnen werknemers de balans opmaken van hun loopbaan en zo meer inzicht krijgen in wat ze kunnen en willen. Loopbaanbegeleiding biedt concrete hulp om via gesprekken een loopbaandoel te vinden, hierna volgt een ontwikkelplan en tot slot een opvolg-sessie.

We zetten de basisdienstverlening aan de werkenden in dezelfde vorm verder in 2011. Uit de adviezen die we ontvangen van verschillende partners in verband met de tweede strategische doelstelling, 'Loopbaandienstverlening voorzien voor burgers', konden we afleiden dat:

- > het aanbod aan loopbaandienstverlening en loopbaanbegeleiding van de VDAB onvoldoende gekend is;
- > lang niet al onze partners ervan overtuigd zijn dat dit een terrein is waarop de VDAB actief moet zijn.

Het is niet de bedoeling dat de VDAB met dit aanbod de concurrentie aangaat met alle andere spelers die al op dit terrein actief zijn. Integendeel, de VDAB richt zich vooral op die niches waarvoor er vandaag nog geen aanbod bestaat.

Als grootste jobsite van Vlaanderen, heeft de website van de VDAB sowieso al heel wat te bieden. Het is de doelstelling van de VDAB om via deze website, in samenwerking met partners, instrumenten ter beschikking te stellen die ook voor werknemers extra meerwaarde bieden zoals een loopbaanportfolio (Mijn loopbaan) of een instrument voor een persoonlijk ontwikkelingsplan.



Moet de VDAB diensten aan werknemers bieden? Toch wel. Dit past in een nieuwe visie van politiek, sociale partners en de VDAB op het arbeidsmarktbeleid. Arbeidsmarktbeleid moet ruimer zijn dan een beleid dat focust op de zoektocht naar werk van werkzoekenden. Arbeidsmarktbeleid moet loopbaanbeleid worden.

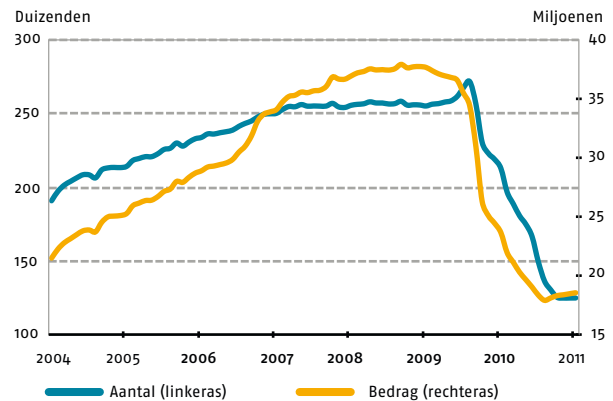
Het activeren van werkzoekenden blijft voor de VDAB een centrale opdracht. Effectief activeren betekent echter ook, binnen het kader van een integraal loopbaanbeleid, dat we werknemers en werkgevers ondersteunen bij het up-to-date houden van de competenties van werknemers. (Zo voorziet de VDAB al jaren in opleidingen voor werknemers en opleidingscheques).

Duurzaam activeren betekent dat we werkzoekenden soms niet onmiddellijk loslaten wanneer ze werk vinden. Sommige werkzoekenden hebben immers nood aan tijdelijke begeleiding op de werkvloer, om van de tewerkstelling een succes te maken.

Wij geloven ook dat de kennis over de vacatures en de knelpuntberoepen in Vlaanderen die de afgelopen decennia werd opgebouwd, ook ten dienste gesteld kan worden aan werknemers. Ook werknemers vragen zich immers regelmatig af wat hun 'marktwaarde' is, welke andere richting ze zoal uit kunnen, ... Omwille van de jarenlange ervaring met het (her)oriënteren van werkzoekenden en het bemiddelen van vacatures, beschikt ook de VDAB over een schat aan informatie die werknemers kunnen helpen bij het beantwoorden van deze vragen.

## Opleidingscheques

Na de beperking van het gebruik van de opleidingscheques in augustus 2010 is het aantal aanvragen sterk teruggelopen. In 2011 zijn er 41% minder aanvragen behandeld dan in 2010, en zelfs 51% minder dan in 2009, het laatste volledige jaar voor de beperking. Ook het uitgekeerde bedrag is sinds 2009 met de helft teruggelopen.





## POP in de maak


*'Vlaanderen In Actie (VIA) voorziet een persoonlijk ontwikkelplan (POP) voor elke burger in 2020'*

Onze arbeidsmarkt staat voor grote uitdagingen: het toenemend aantal knelpuntberoepen, de voortdurende beweging en verandering in de individuele loopbanen, ongekwalificeerde uitstroom uit het onderwijs, enz. We staan dus voor een aantal nieuwe evoluties die de nodige uitdagingen en knelpunten met zich meebrengen. Om hier beter te kunnen op inspelen, wil de Vlaamse overheid een persoonlijk ontwikkelingsplan voor elke burger uitwerken. Dit POP wil mensen proactief ondersteunen en sterker maken zodat de verschillende transitie in hun loopbaan op een vlotte manier overbrugd kunnen worden.

*"In de lijn van de Competentieagenda en onze ambitie om levenslang leren beter te faciliteren, zorgen we ervoor dat elke werknemer zich permanent persoonlijk ontwikkelt en sterker wapent voor deelname aan de arbeidsmarkt. Elke werknemer heeft hiervoor recht op een persoonlijk ontwikkelingsplan ..." (Pact 2020).*

Het departement WSE en de VDAB nemen dit op in de vorm van het POP-project.

Dit POP-project heeft een kerntraject (sociale innovatie) en een complementair traject (technologische innovatie) die weliswaar elk afzonderlijk hun eigen richting volgen, maar die elkaar ook wederzijds beïnvloeden.

Het traject 'sociale innovatie' onderzoekt de gebruikswaarde van het POP en wil een breed draagvlak ontwikkelen voor een veralgemeend gebruik van het POP. Het traject wil het POP algemeen ingang doen vinden bij de burger, werkgevers en de dienstverleners die actief zijn op de arbeidsmarkt. Om deze sociale doelstelling te ondersteunen, is er het traject 'technologische innovatie'. Er is namelijk een instrument (IT-platform) nodig dat flexibel genoeg moet zijn om alle mogelijke loopbaantransities (opleiding, werk...) van ieder individu te kunnen ondersteunen. Dit vertrekt van een generiek persoonlijk ontwikkelingsproces, en kan gebruikt worden door zowel het individu als de professionele begeleiders (intermediairen). Dit traject gebeurt i.s.m. het Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT) die via de methode van het Innovatief aanbesteden ([www.innovatiefaanbesteden.be](http://www.innovatiefaanbesteden.be))  ondersteuning biedt.

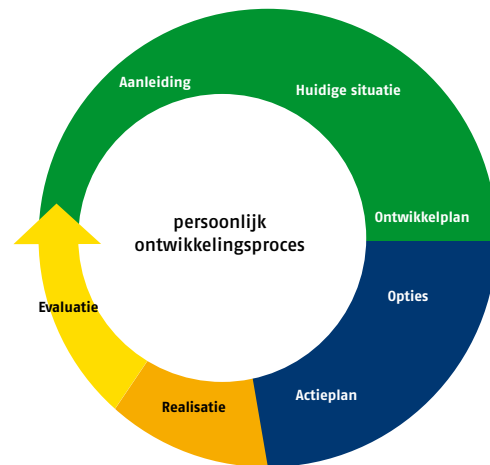
### Traject sociale innovatie

Het POP-model werd opgemaakt zodat over de verschillende contexten heen waarin met POP aan de slag kan gegaan worden, een gelijkaardige (begeleidings-)flow wordt gehanteerd (zie schema onderaan). Er werden twee ESF-oproepen uitgeschreven. De projecten die werden goedgekeurd lopen tot eind 2012.

### Traject technologische innovatie (i.s.m. IWT)

Het Innovatieplatform werd officieel gelanceerd op 26 oktober 2011. Ter voorbereiding vonden 'usecase'-sessies plaats met de mogelijke toekomstige gebruikers om in kaart te brengen welke functionaliteiten een meerwaarde kunnen betekenen indien het POP zou geautomatiseerd worden. In december 2011 vonden twee werksessies plaats met het IT-landschap om zicht te krijgen op de technologische risico's die de usecases kunnen opleveren. In het voorjaar van 2012 bevindt het Innovatieplatform zich in de afrondende fase waarin het eindrapport wordt opgemaakt. Daarna wordt ook bekend gemaakt of er al dan niet een precommerciële aanbesteding wordt voorzien.

### POP-model



## **“Dit zou ik 5 jaar geleden niet gedurfd hebben”**

*Guy De Cock werkt al geruime tijd bij het bedrijf Euroclear en is één van de trainers die het personeel van Euroclear opleidt waar nodig. In 2006 heeft hij intern de overstap gemaakt na een intensieve loopbaanbegeleiding bij de VDAB.*

*“In mijn vorige job draaide het meer om cijfers en had ik het gevoel dat ik mijn talenten niet volledig kon benutten. Hierdoor vond ik het moeilijk om het hoofd te bieden aan de werkdruk en ik was mijn job wat beu. Ik was toe aan iets nieuws. In die tijd sliep ik ook slecht en was ik ook thuis vaak gespannen. Ik zag een advertentie in de krant over VDAB-loopbaanbegeleiding en heb me toen ingeschreven. Het klikte meteen met de loopbaanbegeleidster. Vanaf het begin waren dit open gesprekken en had ik een goed gevoel bij de aanpak.”*

*Guy leerde doorheen de sessies dat hij altijd een succes behaalde als hij de dingen kon uitleggen aan mensen. Hij ging op zoek naar wat hij echt graag doet en welk soort jobs dicht tegen zijn talenten liggen. Kernwoorden voor hem waren communicatie, coaching en training.*

*“Na al deze inzichten, maakten we een stappenplan op. Want na weten wat je wilt, is het ook de bedoeling dat je stappen zet in de richting van succes. Ook in deze fase werd ik goed begeleid. Ik wist dat er een afdeling bestond in ons bedrijf met interne trainers. Dit lag volledig in de lijn van het takenpakket dat op mijn verlanglijstje stond. Ik ben iemand die meer introvert is maar toch heb ik de telefoon genomen en naar die dienst gebeld om spontaan te solliciteren. Soms moet je de dingen gewoon durven en doen... ” Deze dienst maakte kennis met de nieuwe Guy, enthousiast, bewust van zijn kwaliteiten en klaar om aan een nieuwe uitdaging te beginnen. Tot op heden werkt Guy nog steeds als trainer en is heel tevreden dat hij zijn loopbaan een nieuwe wending kon geven.*

*“Ik heb geleerd dat als je iets graag doet, de energie en de motivatie vanzelf komen om ervoor te gaan. Deze job ligt in het verlengde van wie ik ben. Soms werk ik ook in het weekend en ik heb ook meer werk dan vroeger, maar minder stress. Het voelt niet meer als ‘werken’. Ik doe soms presentaties in bijberoep. Het is dus ook een hobby geworden.”*

*Guy merkt dat ook in zijn privéleven zaken een positieve draai hebben genomen. Hij slaapt beter, is terug ontspannen en heeft meer rust in zijn hoofd. Hij denkt dat als je blijft gaan voor leuke dingen, je makkelijker werk kan vinden en behouden. Hij is door de loopbaanbegeleiding gegroeid, heeft meer vertrouwen. Hij is nu ook sterk genoeg om de oefening van het POP en toekomstgericht denken nu op zichzelf te doen zonder hulp. Volgens hem ben je na de loopbaanbegeleiding gesterkt om telkens weer de juiste stappen op het juiste moment te maken. ‘Ik heb geproefd hoe het is om te evolveren en je goed te voelen in je job, dit geef ik nooit meer af’ .*





## Collectieve ontslagen, sociale interventieadviseurs en tewerkstellingscellen

Bij collectieve ontslagen wil de VDAB de getroffen werknemers zo goed mogelijk terug aan het werk helpen via een geïntegreerde aanpak. Concreet betekent dit dat we te werk gaan met opleidingssteun, tewerkstellingscellen, sectorconvenanten, sociaal interventieadviseurs (SIA's) en het Sociaal Interventiefonds.

Ondanks de economische ommekeer bleef 2011 een jaar van vele faillissementen, bedrijfssluitingen en herstructureringen. De sociale interventieadviseurs (SIA's) van de VDAB zijn het contact voor werknemers die ontslagen worden naar aanleiding van een herstructurering, sluiting, gerechtelijke reorganisatie of faillissement van een onderneming. De tewerkstellingscellen bieden de ontslagen werknemers een gecoördineerde opvang om hen zo snel mogelijk aan een nieuwe job te helpen. De SIA's overleggen met de betrokken bedrijven (gevestigd in Vlaanderen) of er een ad hoc tewerkstellingscel opgericht wordt. Als een bedrijf geen eigen tewerkstellingscel kan of wil oprichten, kan het bedrijf een beroep doen op één van de 15 permanente tewerkstellingscellen die VDAB ter beschikking stelt.

### *Uitstroom naar werk van werknemers getroffen door een collectief ontslag*

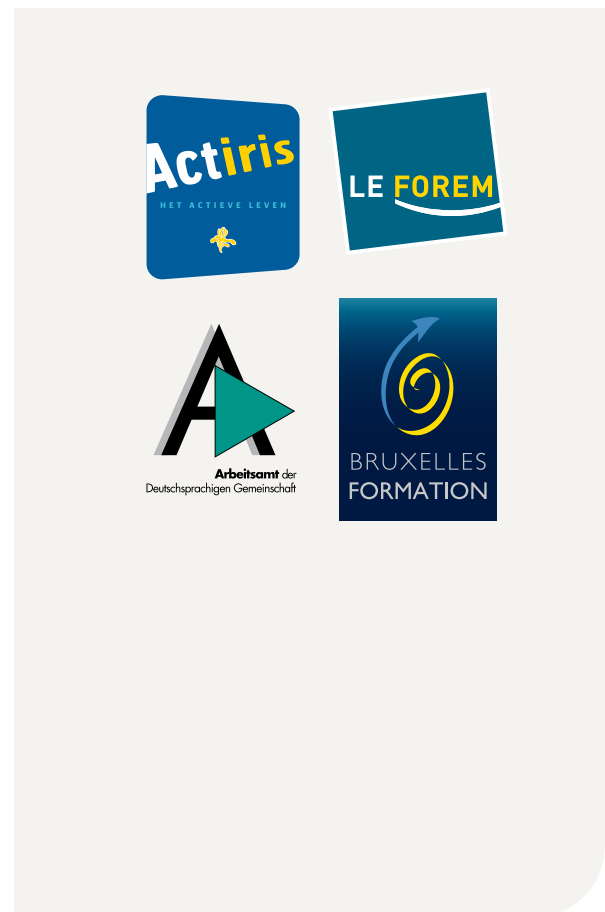
De uitstroom naar werk van werknemers na een collectief ontslag bedraagt 48,4% in december 2011. Daarmee worden de doelstellingen van de BO en het JOP, beide 41%, net als de voorbije kwartalen gehaald.

Deze parameter vertoont volatielere resultaten dan de andere metingen. Oorzaak is de grillige samenstelling van de doelgroep: zo kan de omvang op korte tijd sterk veranderen door enkele grotere collectieve ontslagen. Ook de samenstelling kan sterk veranderen. Enkele collectieve ontslagen met bv. veel 50-plussers hebben een nefaste invloed op het resultaat, ongeacht de conjunctuur. In 2011 werden 463 tewerkstellingscellen opgestart. 81 bedrijven richtten een eigen tewerkstellingscel op. 382 bedrijven sloten aan bij een van de permanente tewerkstellingscellen. 8.845 werknemers maakten deel uit van de doelgroep van de sociale interventiedienst.

Het Sociaal Interventiefonds dat de outplacementbegeleiding financiert als het bedrijf dit zelf niet meer kan, ontving in 2011 378 aanvragen. 98,4% van deze bedrijven waren failliet verklaard. 51,6% van de totale doelgroep van de SIA's betrof werknemers

### *Samenwerking met ACTIRIS, Le FOREM, ADG en Bruxelles Formation*

In 2010 is de interregionale samenwerking met ACTIRIS, Le FOREM, ADG en Bruxelles Formation bij collectieve ontslagen en faillissementen verder uitgebreid. Concreet betekent dit dat voor elke werkzoekende die is ingeschreven bij een tewerkstellingscel, gegevensuitwisseling en samenwerking wordt voorzien. Dit gebeurt ook als de werkzoekende in een ander gewest woont dan het gewest waar de tewerkstellingscel is opgericht (en waar hij tot voor kort dus tewerkgesteld was).



## Meer outplacementkantoren met een kwaliteitscertificaat

Het CERTO-certificaat heeft als bedoeling een kwaliteitslabel te zijn voor outplacementkantoren.

Het certificeringsorgaan CERTO keert sinds half november 2010 certificaten uit aan outplacementbureaus en regelt de coördinatie en gestandaardiseerde informatiedoorstroming tussen de outplacementkantoren en de VDAB. Eind 2011 werd er aan 37 outplacementkantoren een CERTO-certificaat toegekend. Het certificaat wordt toegekend op basis van volgende criteria:

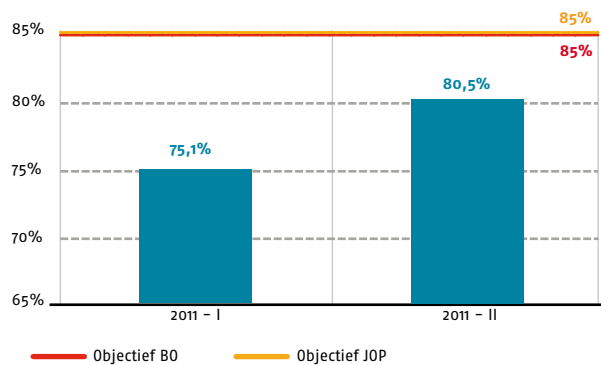
- > het onderschrijven en naleven van een gedragscode;
- > de bereidheid om de begeleiding te registreren in 'Mijn loopbaan voor partners' (het vroegere Cliëntvolgsysteem - CVS) van de VDAB;
- > de evaluatie van de beroepskennis van de outplacementconsulenten;
- > de bereidheid om mee te werken aan een tevredenheidsmeting bij de begeleide kandidaten en bij de werkgevers;
- > de medewerking aan de klachtenprocedure.

Het CERTO-certificaat wordt enkel toegekend voor de 'collectieve outplacementbegeleidingen'. Dit zijn de outplacementbegeleidingen die opgevolgd worden in een tewerkstellingscel. Meer dan 9 op 10 van het totaal aantal begeleidingen opgestart in het kader van een collectief ontslag, werd in 2011 uitgevoerd door een CERTO-gecertificeerd kantoor.

## Tevredenheid van de werkenden

Ondanks een sterke vooruitgang t.o.v. de vorige meting, blijft de tevredenheid van de werkenden onder de doelstellingen van het JOP en de B0 van 85%. Tevredenheid van de werkenden staat dan ook hoog op de prioriteitenlijst van 2012.

### Tevredenheid werkenden



## Werkgevers

### ***"Ik wilde groeien als bedrijf, maar dacht dat ik de mensen niet zou vinden."***

*Ward Dumon is zaakvoerder van het Hasseltse bedrijf Servilux, dat jaarlijks meer dan 100.000 herstellingen van electro- en huishoudtoestellen uitvoert. "We zijn een groeiend bedrijf en toen ik twee jaar geleden het aanbod kreeg om ook herstellingen aan te trekken vanuit Nederland, had ik schrik om die grote opdracht aan te nemen, omdat ik twijfelde of ik de technische mensen wel zou vinden." Nu, twee jaar later, is het personeelsaantal verdubbeld tot 90 personen en beschikt het bedrijf over een eigen HRM-ploeg. "Inderdaad. We hebben toen het roer omgegooid en beslist om te investeren in een eigen HRM-aanpak, waarbij we mensen uit de kansengroepen kansen wilde geven door ze zelf op te leiden en te begeleiden. Die investering in een eigen HRM-aanpak kostte wel wat voor een jonge onderneming, maar ik heb er geen spijt van."*

*De uitstroom uit het onderwijs alleen leverde niet genoeg gepaste technische profielen die inzetbaar zijn voor het uitvoeren van deze technische herstellingen, die competenties vereisen uit de elektronica en elektriciteit en dus trok de jonge ondernemer op zoek naar witte raven vanuit diverse hoeken, die via interne opleidingen gericht bijgeschoold en begeleid werden. "We zijn heel anders te werk gegaan en hebben mensen tijd gegeven om te leren en om in de job in te groeien. We hebben zelf ook even moeten wennen. Maar het is gelukt, ook door de steun van de VDAB in het begeleiden van deze mensen en het zoeken naar de gepaste formules zoals individuele beroepsopleiding, stages,... Onze aanpak loonde en mijn werkvloer is een pak kleurrijker geworden".*

*Ondertussen opende Servilux een tweede vestiging in Vilvoorde en blijft het bedrijf inzetten op een creatief HRM-beleid dat vertrekt van wat mensen willen leren. Zo leerde Marielle met een schoolse opleiding moderne talen/informatica om koffiezetapparaten te herstellen en Anton uit Oesbekisan is bedreven in het segment buislampen vervangen en hij werkt ondertussen aan zijn Nederlands.*


*"Tot op de dag van vandaag ben ik blij dat we deze weg zijn ingeslagen en het roer omgegooid hebben door mensen uit de kansengroepen tijd te geven om in te stromen in mijn bedrijf. Zo is Robby uitgegroeid tot een competente hersteller. Zijn ASS (Autisme Spectrum Stoornis) vraagt systeem en structuur en het is juist die beperking, die mits een aangepaste aanpak juist een positieve competentie is voor het secuur uitvoeren van herstellingen.*



*Alleen moet je wat tijd geven om dit gepast te organiseren, zodat zij goed kunnen functioneren op de werkvloer. Daar heb ik ondersteuning van een gespecialiseerde jobcoach voor gekregen."*

*Maar het is ook niet altijd even gemakkelijk om iedereen te overtuigen dat sommige werknemers even tijd mogen vrij maken voor het middaggebed in een aparte ruimte, of een vrouwelijke werknemer die ineens verschijnt op een overwegend mannelijke werkvloer, maar ook deze reacties maken deel uit van onze aanpak. "De krapte op de arbeidsmarkt, maar ook de wil om toch te groeien, hebben me doen kiezen om het geweer van schouder te veranderen en niet te wachten en te investeren in diversiteit die vertrekt van het geloof dat mensen als ze willen, kunnen leren en er ook de tijd voor krijgen. Uiteindelijk wordt iedereen er beter van, want daardoor kan de firma haar positie handhaven en blijven groeien."*

*Deze ingenieur gelooft in een mensgerichte aanpak in een bij uitstek technologische omgeving. "Ondernemen als KMO-bedrijf vraagt juist die creatieve aanpak en de innovatie zit niet altijd in de technologie, maar zeker ook bij de mensen en daar moet je willen in geloven en in investeren" aldus de Hasseltse ondernemer.*

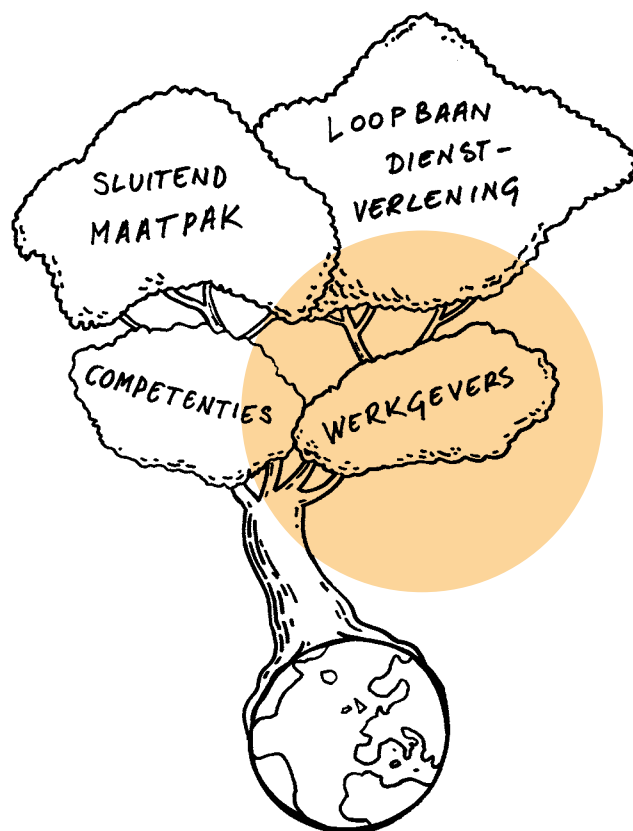
Servilux in HR-tv op Kanaal Z. 

## Mensen en werk samen brengen: vacaturebemiddeling

De 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. Deze (gratis) basisdienstverlening naar werkgevers bestaat uit:

- > registratie en bekendmaking van vacatures onder verschillende vormen
- > matching van vacatures
- > informatie over tewerkstellingsmaatregelen
- > werkgevers coachen van om hun vacatures optimaal in te vullen.

De VDAB geeft ook advies over het voeren van een diversiteitsbeleid inzake vacaturebehandeling. Via Mijn loopbaan biedt de VDAB instrumenten voor het invoeren en beheren van vacatures en het zoeken naar geschikte kandidaten.



## Sluitende aanpak voor werkgevers

In de loop van 2009 formuleerden werkgevers en werkgeversorganisaties een aantal verwachtingen naar de VDAB, zoals duidelijkheid in de dienstverlening, in de vacaturewerking, meer bedrijfs- en sectorspecifieke kennis en zoveel als mogelijk een centraal aanspreekpunt. Naar aanleiding hiervan startte de VDAB met het uitwerken van een sluitende aanpak voor werkgevers waarbij het uitbouwen van een klantgerichte en vraaggedreven dienstverlening centraal staat.

De VDAB ging met verschillende projecten van start.

- > De VDAB investeert in continue afstemming met de werkgevers (regie en stakeholdersengagement) door middel van een reflectiegroep, een Vademecum HR-Vlaanderen dat raadpleegbaar is via de website van de VDAB en de uitbouw van een netwerk van werkgevers en koepelorganisaties. De nieuwe tevredenheidsmetingen in het kader van de beheersovereenkomst VDAB 2011-2015, peilen naar de voornaamste behoeften van de werkgevers.
- > De vacaturewerking van de VDAB werd grondig doorgevoerd. Dit resulteerde enerzijds in een meer professionele en klantvriendelijke communicatie naar de werkgevers en anderzijds in meer aandacht voor informatie-uitwisseling over sollicitanten bij het verwijzen van werkzoekenden. Begin 2010 werd een nieuw en transparanter vacaturebeheersysteem (Master Vacatures) gelanceerd, dat de technische drager moet zijn van al deze vernieuwingen en in 2011 verder vorm kreeg.
- > Verschillende acties worden gelanceerd om in de gehele organisatie een beter zicht te krijgen op de noden van de werkgevers. De actie 'Bedreven naar bedrijven' in Antwerpen moet alle medewerkers in de werkwinkels vertrouwd maken met de behoeften en verwachtingen van werkgevers, en is een inspiratiebron voor de andere regio's.

### VDAB stapt naar bedrijven toe.

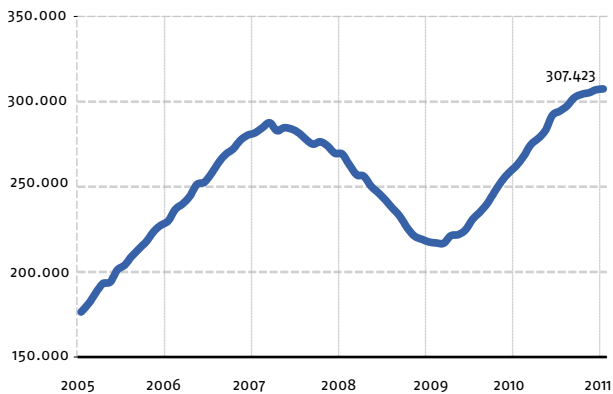
*"Slechts de helft van de KMO's kent de VDAB", rapporteerde een enquête van UNIZO. Reden genoeg dus voor de VDAB om zijn dienstverlening naar werkgevers te verbeteren. In 2011 werden in elke provincie KMO-actieplannen opgesteld. VDAB-medewerkers gingen op bedrijfsstage in KMO's, namen met hun team deel aan bedrijfsbezoeken of liepen een dag mee met een collega van de werkgeversservice.*

*In de provincie Antwerpen werden een aantal van deze acties gebundeld in het project 'Bedreven naar bedrijven'. Met deze provinciale actie wil de VDAB meer bedrijven bereiken en de dienstverlening naar werkgevers verder verbeteren door het contact met bedrijven te stimuleren. Philippe Muylers, minister van Sport, Financiën, Begroting, Werk en Ruimtelijke Ordening: "Bedreven naar Bedrijven is een uitstekend voorbeeld van competentieversterking op maat door en voor de VDAB-medewerkers. Het doel van het project is tweeledig: de vraagzijde van de arbeidsmarkt beter leren kennen en binnen de VDAB de interne samenwerking verbeteren ten behoeve van de dienstverlening aan werkgevers. Het is zeer interessant om de ervaringen op dat gebied uit te wisselen. Zo krijgen de VDAB-medewerkers een beter idee van de expliciete noden en vragen van de zeer diverse kmo's. Want categorisering is moeilijk. En uitwisseling van informatie binnen de VDAB is de juiste manier van werken."*

*Over de meeloopdagen waren de collega's in elk geval enthousiast. Jobcoach Gerry Olbrechts: "Dit is een zeer goed initiatief. Het brengt de VDAB-medewerkers die geen direct contact hebben met werkgevers, dicht bij de realiteit."*

# Vacatures

## Aantal ontvangen vacatures NEC – zonder uitzend



## Vacatureaanbod

De VDAB stelt via zijn website een zo ruim mogelijk aantal werkaanbiedingen ter beschikking van alle werkzoekenden. In 2011 bedraagt het cumulatief totale aantal ontvangen vacatures (Mastervac en alle overgenomen databanken, dus inclusief alle uitzendvacatures) 852.928. Dit is op jaarbasis een toename met 6,2% t.o.v. 2010 en dus een kleinere groei dan de 16% van vorig jaar. Het aantal ontvangen vacatures uit eigen databanken stijgt met 18,4% tot 611.461 werkaanbiedingen. Dit globale percentage verborgt een aparte evolutie. Het aantal jobs binnen het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzu) kent met +17,2% een minder sterke groei dan vorig jaar.

Het aantal uitzendopdrachten noteert een sterkere stijging: +20,5%, het aantal vacatures voor tewerkstellingsmaatregelen daarentegen laat een opvallende daling noteren van -10%.

Het aantal ontvangen vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder uitzendopdrachten ligt met 307.423 jobs 17,2% hoger dan in 2010 (+74,3% t.o.v. 2005). Het aandeel rechtstreeks ontvangen vacatures groeit met 16,6% ten opzichte van vorig jaar. De toename van het aantal vacatures (over twaalf maanden) zwakt wel af naarmate 2011 vordert, wellicht onder invloed van de vertragende economie. De stijging toont zich in elke regio, maar niet altijd even sterk. Terwijl Antwerpen en Mechelen vorig jaar nog de sterkste groeiers waren, scoren ze dit jaar onder het Vlaams gemiddelde. Vooral in Vilvoorde, Brugge, Gent, Sint-Niklaas – Dendermonde en Limburg West worden in 2011 opvallend veel vacatures genoteerd.

Vergeleken met vorig jaar kennen bijna alle sectoren een toename van het aantal jobs. Alleen het aantal ontvangen vacatures binnen de primaire sector, 'textiel, kleding' en 'energie, water' daalt vergeleken met 2010. De grootste sectoren wat betreft aantal ontvangen vacatures zijn nog steeds 'groot- en kleinhandel' (36.348), 'zakelijke dienstverlening' (38.032) en 'maatschappelijke dienstverlening' (23.727). Vooral het aantal jobs ontvangen uit de sector 'zakelijke dienstverlening' is in 2011 nog sterk toegenomen (met 33% t.t.z.+9.430). Ook de 'groot- en kleinhandel' was goed voor 4.012 vacatures meer dan in 2010. Sterkste groeier is de gezondheidszorg met 51% extra vacatures (+4.416). De opvallendste groeiers van vorig jaar, de sectoren 'vervaardiging van transportmiddelen' en 'vervaardiging van machines en toestellen' blijven ook in 2011 veel extra jobs melden.

## Vervulling van vacatures

Het vervullingspercentage van de vacatures geeft het percentage van de afgehandelde vacatures die werden ingevuld. De VDAB beschikt enkel over de gegevens van de vacatures die ze zelf beheert. Het vervullingspercentage is dit jaar slechts licht toegenomen: van 84,3% in 2010 naar 85,1% in 2011 (95.922 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 112.719 vacatures) voor alle jobs uit het Normaal Economisch Circuit genoteerd in Mastervac. Door de vertragende economie nam de vervulling van vacatures nog wel toe in 2011 maar duidelijk minder sterk dan in 2010.

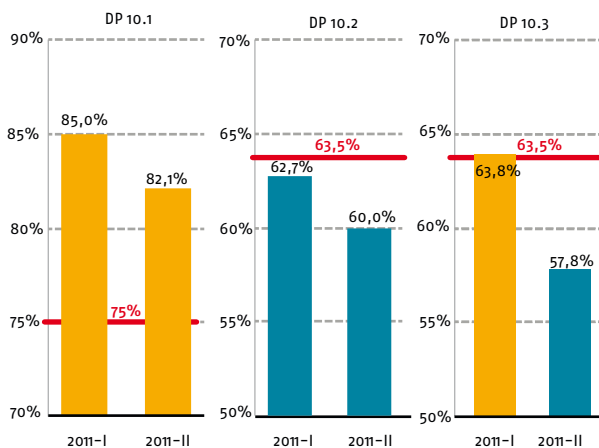
## De tijd voor de invulling van de vacatures

De mediaan van de vervullingstijd in het Normaal Economisch Circuit (op basis van de laatste 12 maanden) is na een sterke toename in 2010 tot 41 dagen nog lichtjes verder gestegen naar 43 dagen in 2011. Dit betekent dat de helft van de vacatures binnen de 43 dagen werden ingevuld. Daardoor werd het objectief van 42 dagen bereikt.

## Persoonlijke service in HR van de VDAB-accountmanagers

Wie op zoek is naar nieuw personeel, medewerkers wil opleiden of met HR-problemen zit, kan ook een beroep doen op de accountmanagers van de VDAB. Zij hebben alles in huis om werkgevers professioneel te begeleiden. De accountmanagers bieden gratis advies en ondersteunende acties bij de aanwerving van personeel en het opstellen van een planmatig en gestructureerd opleidingsbeleid. Ze geven ook informatie over steunmaatregelen bij tewerkstelling en opleiding, het gebruik van de VDAB-website, en andere VDAB-diensten zoals opleiding, jobcoaching of loopbaanadvies. Met hun technisch inzicht en inhoudelijke kennis van de markt gaan de accountmanagers na welke producten of diensten het meest geschikt zijn om je HR-problemen aan te pakken. Hun aanpak is klantgericht en op maat.

### Tevredenheid van werkgevers



DP 10.1 Tevredenheid werkgevers over de verstrekte info

DP 10.2 Tevredenheid werkgevers over de vacaturewerking

DP 10.3 Tevredenheid KMO's over de vacaturewerking

**HR-tv op Kanaal Z:** Boss Paints maakt knelpuntvacatures oplosbaar en legt een reserve aan voor onverwacht talent, de zogenaamde 'wijnkelders'.



## Tevredenheid van werkgevers

### Informatie is goed, vacaturewerking niet goed genoeg.

Veel werkgevers (85%) zijn tevreden over de info die ze ontvangen van VDAB, zodat zowel de doelstelling de BO als het JOP ruim overschreden wordt ondanks een lichte achteruitgang t.o.v. de vorige meting. De tevredenheid over de vacaturewerking ligt een stuk lager. Ze ligt bovendien lager dan bij de vorige meting. De doelstellingen worden niet gehaald. De KMO's zijn het minst tevreden; hun tevredenheid is gedaald. Meer dan 4 op de 10 van hen verwacht duidelijk veel meer van de VDAB.

In verschillende adviezen kwam de kwaliteit van de door de VDAB gepubliceerde vacatures (dubbels, al ingevulde vacatures, lokvacatures, slecht gecodeerde vereisten in de vacature, discriminerende bepalingen in de vacatures) aan bod. Dit is een gekend probleem dat ook regelmatig terugkomt in de klachten die VDAB ontvangt. Zolang de VDAB werkt met een zeer open vacaturetabank, is het probleem waarschijnlijk onuitroeibaar. We blijven wel verder zoeken naar oplossingen.

De afgelopen jaren werd vooral ingezet op het verhogen van de kwaliteit van de vacatures door technische ingrepen. Er is een automatische detectie van dubbels en een intelligent systeem dat waarschuwt wanneer de kwaliteit van de vacature mogelijk niet is wat ze zou moeten zijn (bv. er komen woorden in voor die kunnen wijzen op discriminatie). In 2012 wordt ingezet op meer directe communicatie met de werkgevers. Contact opnemen met een werkgever over een vacature betekent ook het verhogen van de kwaliteit van de vacature.

Wat doet een account manager voor een bedrijf? Het antwoord vindt u hier:





Talent gezocht en gevonden op de jobbeurs

## 'IK WIST NIET WAT IK MOCHT VERWACHTEN.'

Hans Popelier is zaakvoerder Eismann dat diepvriesproducten aan huis verkoopt. Hij is alvast gewonnen om zijn verkopers te vinden via jobbeurzen: "We zoeken permanent gemotiveerde verkopers. Het profiel dat we zoeken is vrij complex. We hebben voorkeur voor sociale, vriendelijke en goedlachse waarbij de verkoop door de aderen stroomt. Ze moeten een klantenportefeuille uitbouwen en onderhouden. Ze moeten stressbestendig zijn en omkunnen met hun vrijheid. Langs de weg van de klassieke vacatures bereiken we niet meer de juiste mensen. Daarom namen we deel aan verschillende jobbeurzen.

Ik wist niet waar ik me aan moest verwachten. Maar het was voor ons bedrijf interessant. We ontmoetten een grote diversiteit aan sollicitanten en legden de eerste contacten. De afspraken naderhand gaven ons dan een tweede indruk in functie van de baan die we vacant hadden. Het lukte ons ondertussen om via deze weg verschillende mensen aan te werven. Voor ons bedrijf zijn die jobbeurzen dus stilaan een succesverhaal geworden."

## We hebben elkaar nodig.

### Ondernemersplatform VKW en de VDAB wisselen ervaring en kennis uit.

Hoe ga je best duurzaam om met talent, in ondernemingen en in de arbeidsmarkt in ruime zin? Hoe kunnen de VDAB en VKW samen bijdragen aan een goede aansluiting tussen het onderwijs en de arbeidsmarkt? Om aan deze en andere thema's te werken, zetten we in 2011 een partnerschap op. Om beter te ondernemen. Om kennis en ervaring uit te wisselen. En om samen sterk voor werk te zijn.

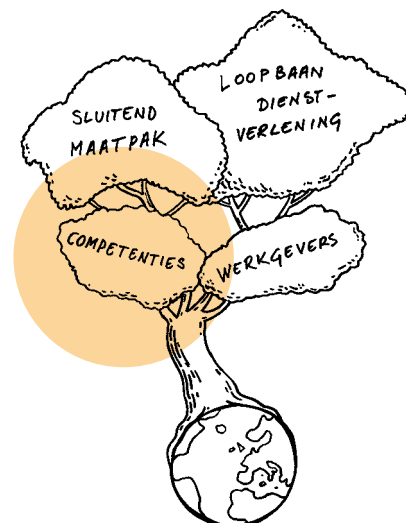
"In de werking van VKW staat ondernemen centraal. Uiteraard is er daarbij aandacht voor de recepten die leiden tot succesvol ondernemen. Maar VKW wil vooral benadrukken dat ondernemen een zaak is van mensen die samen waarde creëren. Vandaar de aandacht voor de plaats van de onderneming binnen de samenleving en dus ook voor het belang om de brug tussen mens en onderneming te slaan en voor de arbeidsmarkt in het bijzonder", aldus Caroline Ven. "We vinden mekaar goed in elkaars waardegedreven aanpak." "Voor de VDAB zijn partners uitermate belangrijk om haar opdracht te realiseren en vacatures in te vullen", vult Fons Leroy aan. "Door samen te werken met het ondernemersplatform, willen we onze diensten nog verbeteren. De War for Talent zal de komende jaren almaar sterker woeden. We hebben mekaar dus nodig."

De samenwerking omvat tal van uiteenlopende acties waarbij uitwisselen van kennis en ervaring telkens centraal staan. Zo gaan onder andere de studiediensten van de beide organisaties meer met mekaar samenwerken.





# Competentieontwikkeling



## Arbeidsmarktgericht opleiden in een knelpunteneconomie

De eerste doelstelling van de VDAB, ook in de competentiecentra, is duurzame tewerkstelling van werkzoekenden, andere niet-actieve burgers en werknemers. Dit vereist een opleidingsaanbod dat maximaal inspeelt op de tekorten op de arbeidsmarkt. Daarom wordt maximaal ingezet op stages, IBO's en andere vormen van werkplekleren. Op een open arbeidsmarkt waar de technologische vernieuwingen elkaar in ijtempo opvolgen, is wendbaarheid noodzakelijk. Ook met de noden van de toekomst moet vandaag al volop rekening gehouden worden. In een opleidingsaanbod dat arbeidsmarktgericht, wendbaar en werkvloergericht wil zijn, staan de knelpuntberoepen logischerwijze centraal. Om succesvol te zijn, moet het opleidingsaanbod ook maximaal aansluiten op de behoeften van de cursisten. Maatwerk, met een gespecialiseerde aanpak voor leden van de kansengroepen en andere kwetsbare groepen, is ook bij het opleiden een centrale doelstelling.

## Competieversterking in eigen centra of bij partners

De VDAB heeft niet de mensen, noch de middelen om alle ambitieuze doelstellingen alleen te realiseren. Om het opleidingsaanbod nauw te laten aansluiten op de noden van de arbeidsmarkt doen we continu een beroep op machines, materiaal, locaties, instructeurs, kennis en kunde van partners. Een wendbaar opleidingsaanbod vereist samenwerking. Dit zowel met sectoren, bedrijven, het onderwijs als andere opleidingsverstrekkers.

De samenwerking kan verschillende vormen aannemen, gaande van een investering in de infrastructuur van de opleidingscentra tot de organisatie van gezamenlijke op-

leidingsprojecten (bijvoorbeeld door een tekort aan inhoudelijke expertise, voldoende opleidingscapaciteit of omwille van het specifieke, tijdelijke of lokale karakter van de opleidingsactie). De verhouding aan opleidingen in eigen beheer en in samenwerking met derden varieert dan ook sterk naargelang het type opleiding en de sector.

De samenwerking met derdenorganisaties vinden we vrijwel uitsluitend terug bij de opleidingen voor werkzoekenden (in tegenstelling tot bij werkenden of bij leerlingen). Iets meer dan de helft van de gerealiseerde opleidingsuren voor werkzoekenden organiseren we in samenwerking met derdenorganisaties. Bij de werknemersopleidingen is de samenwerking beperkt tot 4% van de gerealiseerde opleidingsuren. Voor beide types opleiding merken we een toename ten opzichte van 2010.

### Beëindigde opleidingen in VDAB-beheer en in samenwerking met derden in 2011

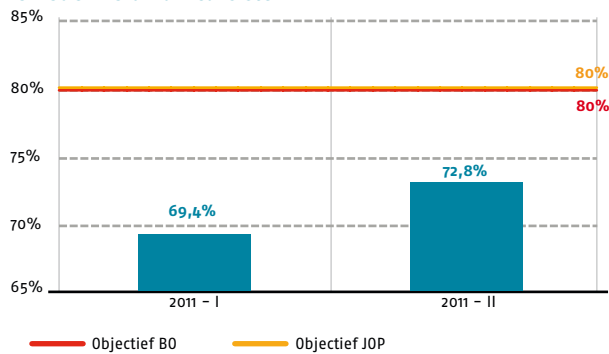
	Unieke cursisten (*)	Opleidingsuren (***)
Totaal (eigen beheer + in samenwerking)	58.496	14.418.065
Eigen beheer	36.492	6.274.317
In samenwerking	25.607	8.143.748
% in samenwerking	1 (**)	56,5%

\* Aantal unieke cursisten (werkzoekenden en leerlingen) die minstens één opleiding beëindigd hebben in 2011, exclusief webleren. Het totaal is niet gelijk aan de som van het aantal cursisten dat een opleiding volgde in eigen beheer en in samenwerking met derden, aangezien dezelfde cursist zowel een opleiding in eigen beheer als in samenwerking met derden kan gevolgd hebben. Deze cursist wordt bij elke samenwerkingsvorm apart vermeld, maar wordt slechts éénmaal bij het totaal geteld.

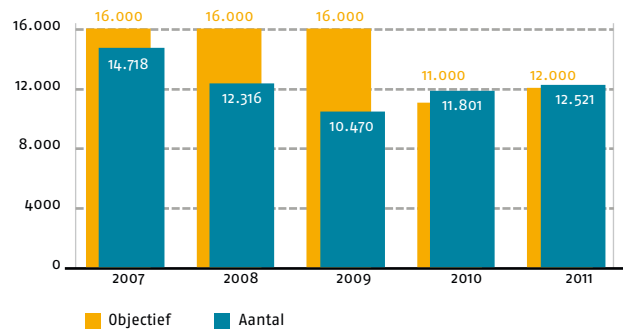
\*\* Omwille van bovenstaande kan ook het aandeel cursisten dat een opleiding gevolgd heeft in samenwerking met derden ten opzichte van het totaal niet bepaald worden.

\*\*\* Aantal opleidingsuren van de opleidingen van werkzoekenden en leerlingen die beëindigd werden in 2011, exclusief webleren.

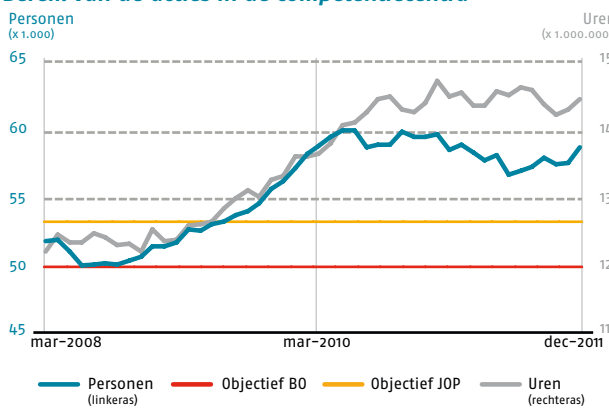
### Tevredenheid van cursisten



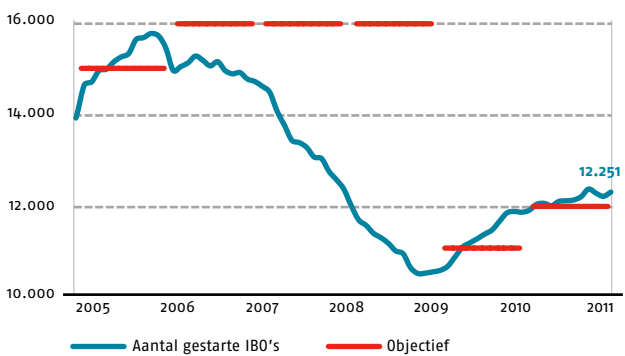
### Individuele beroepsopleiding - IBO



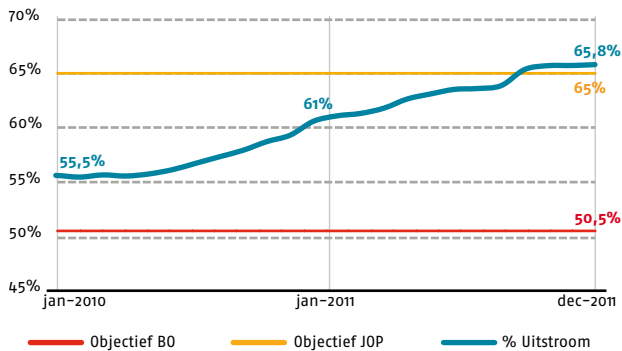
### Bereik van de acties in de competentiecentra



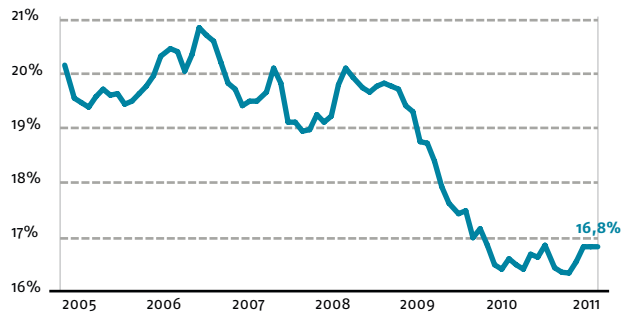
### IBO: gestarte opleidingen



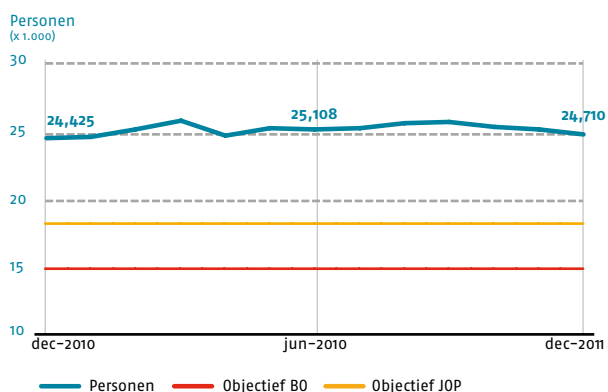
### Uitstroom naar werk na competentieversterkende acties



### IBO: ongunstige stopzettingen



### Bereik van webleren



### Sluitend taalbeleid voor anderstaligen

Periode instroom: juli 2010 - juni 2011  
meting 6 maanden na instroom

Doelgroep Taalbeleid	11.396	100
Sluitend bereikt (Europees)	10.024	88,0%
Uitgestroomd naar werk	3.533	31,0%
Met NT2-actie of traject	6.821	59,9%

## Uitstroom naar werk

65,8% van de oud-cursisten is 6 maanden na een competentieversterkende actie terug aan het werk. De doelstelling de BO van 50,5% wordt zodoende ruim overschreden en ook de doelstelling het JOP van 65% wordt behaald.

De hoogste uitstroom naar werk kan teruggevonden worden in de opleidingssector vervoer (73,5%), gevolgd door de socialprofit (72,4%), bewaking (72,3%) metaal (70,6%), elektriciteit (70,4%) en toerisme (70,0%). De opleidingssectoren voeding (58%), diamant (58,8%), milieu (59,5%), horeca (60,4%), verkoop (60,9%), tertiaire sector (61,7%), confectionerie – vormgeving (62,2%), haven – maritiem – expeditie (62,5%) slagen er daarentegen niet in om het objectief uit het JOP te realiseren.

Wanneer we enkel de de beroepsgerichte opleidingstrajectendie een stage bevatten bekijken, stijgt de uitstroom naar werk, gemeten 6 maanden na afloop van de laatste opleiding, naar een gemiddelde van 70,2% ten opzichte van 61,6% uitstroom naar werk voor opleidingstrajecten zonder stage. Dit resultaat toont het belang van stages aan in het realiseren van een betere aansluiting van opleidingen op de arbeidsmarkt. In 2011 werd tijdens 48,1% van de opleidingstrajecten een stage uitgevoerd. In 2010 bedroeg dit nog maar 46,6%. Gezien de meerwaarde van stages op de uitstroom naar werk, wil VDAB dan ook versterkt blijven inzetten op het aantal opleidingsstages en heeft de dienst er zich in het JOP 2012 toe verbonden het stagebereik voor knelpuntopleidingen te verhogen naar 50%.

## Een efficiënt en wendbaar opleidingsaanbod

De VDAB heeft volop werk gemaakt van de uitbouw van een performant opleidingsaanbod gericht op tewerkstelling in knelpuntberoepen of beroepen van de toekomst. Het opleidingsaanbod van VDAB wordt wendbaar ingevuld vanuit effectieve vacatures. VDAB en de bedrijven werken samen het opleidingstraject uit en beschrijven het gevraagde profiel van de toekomstige cursisten. VDAB voorziet bovendien in een meer intensieve begeleiding van de cursisten tijdens de opleiding. Hierdoor wil VDAB de tewerkstelling van de cursisten verhogen en de stopzetting tijdens de opleiding verminderen.

In samenwerking met bedrijven wordt meer geïnvesteerd in bedrijfsgerichte trajecten, trajecten op maat van de individuele noden van één of meerdere concrete bedrijven.

De VDAB tracht ook in te zetten op mixed opleidingstrajecten. Dit zijn modulair opgebouwde opleidingstrajecten waarbij de verschillende modules niet noodzakelijk door steeds dezelfde opleidingsverstrekker worden uitgevoerd. Ook hebben we de blended opleidingstrajecten waarbij verschillende leervormen worden gecombineerd.

De eerste stappen om te komen tot een systematische screening en bijsturing van het opleidingsaanbod (op projectniveau) zijn gezet. Op basis van de cijfers van 2010 en 2011 is een eerste evolutie zichtbaar van de vooropgestelde aanpassing van het opleidingsaanbod, zoals onder andere voor de opleidingen in handel, administratie en verkoop (-4.4% op jaarbasis), bouw en industrie (+3.2%), Nederlands als tweede taal (+7.3%) en de zorgsector (+5.9%).

## Het Werkgelegenheids- en Investeringsplan van de Vlaamse Overheid

In het Werkgelegenheids- en Investeringsplan (WIP) stelt de Vlaamse Overheid gedurende twee jaar middelen ter beschikking van de VDAB om oplossingen te bieden aan de problematieken:

- > van knelpuntberoepen en knelpuntvacatures;
- > van de vergrijzing en verzilvering waardoor er acute tekorten zullen ontstaan op de arbeidsmarkt voor de beroepen in de socialprofit (polyvalent verzorgenden, zorgkundigen,...);
- > van een uitbreiding van de groene economie (meer windmolens, elektrische wagens, energiezuinige woningen en andere energiebesparende en milieuvriendelijke acties). Daardoor ontstaan groene beroepen of groene competenties binnen de huidige beroepen wat een aanpassing van de huidige opleidingsprogramma's vergt.

In 2011 heeft VDAB de middelen van het WIP aangewend om de uitstroom naar werk na een opleiding te verhogen. Via samenwerking met bedrijven, derden en partners breidden we onze opleidingscapaciteit uit en konden we kwalitatieve en geïntegreerde opleidings- en begeleidingstrajecten uitbouwen. Het WIP zet onder meer extra in op opleidingen naar knelpuntberoepen, sluitend taalbeleid en beroepen van de toekomst. Het WIP-opleidingsaanbod is dan ook in hoofdzaak opgericht in samenwerking met bedrijven of externe partners. Mobiele secties werden opgestart en een aantal pilootprojecten werden opgezet om samen met bedrijven en onderwijs kwalificerende trajecten te realiseren.

Deze acties blijken te leiden tot een betere aansluiting van de opleidingstrajecten op de arbeidsmarkt: de uitstroom naar werk voor opleidingstrajecten waar een WIP-opleiding deel van uitmaakt bedroeg eind december zelfs 71,7%.

### Het WIP in cijfers

Met de competentieversterkende acties in uitvoering van het WIP werden 3.733 cursisten bereikt in 2010 en 8.662 in 2011. Een van de actielijnen hierin was gericht op de knelpuntberoepen, met een bereik van 267, 2.246 en 6.748 cursisten voor respectievelijk 2009, 2010 en 2011. Van de 9.261 cursisten die via de actielijn "knelpuntberoepen" werden bereikt, beëindigden er reeds 7.417 succesvol hun opleiding. 786 cursisten voltooiden hun opleiding in 2012. Eind december 2011 is 70,9% van de oud-cursisten die hun opleidingstraject, waar een WIP-opleiding deel van uitmaakt, succesvol beëindigden (in 2009, 2010 en 2011) aan het werk.

## De opleiding komt naar je toe.

Typisch voor mobiele secties is dat de opleiding niet in een 'vaste' opleidingslocatie van VDAB plaatsvindt, maar in functie van 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 en kostenbesparing. Alle middelen die bij de lokale partners voorhanden zijn, worden ter plekke ingezet voor de opleiding van een groep werkzoekenden. Bedrijven worden 's avonds uitgenodigd om kennis te maken met de cursisten (jobdatings) en de opleiding. Zo maximaliseren we de plaatsingskansen. Bij mobiele opleidingen ligt de nadruk niet alleen op efficiëntie, maar ook op de typische knelpunten van de arbeidsmarkt in een bepaalde regio.

De mobiele opleidingen creëren een win-winsituatie:

- > 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 de VDAB: door een grotere flexibiliteit en nog meer arbeidsmarktgerichtheid van het opleidingsaanbod is er een hogere uitstroom naar werk.

De mobiele opleidingen zijn een succes, zowel naar rekrutering van werkzoekenden als naar resultaten naar werk op het einde van de opleiding. In 2010 en 2011 beëindigden 782 cursisten een opleiding die de VDAB "mobiel" organiseerde. Eind november 2011 is 75,98 % van de cursisten, 6 maanden na het einde van hun opleidingstraject waar de "mobiele" opleiding deel van uitmaakt, aan het werk. Binnen de VDAB werken de competentiecentra samen met de accounts en de werkwinkels, zodat de kansen van de cursisten op een blijvende tewerkstelling zo hoog mogelijk zijn.

### **Mobiel opleidingscentrum Bouw Nieuwpoort**

*De VDAB, het Fonds voor de Vakopleiding in de Bouwnijverheid (fvb-constructiv), Bouwkan en de stad Nieuwpoort bundelden in 2011 hun krachten in een mobiel opleidingscentrum voor de bouw. In dit centrum leidt de VDAB werkzoekenden uit de regio Nieuwpoort op tot metselaar of oriënteert hen naar andere bouwberoepen in de VDAB-opleidingscentra van Oostende, Roeselare en Gits.*

*Om een oplossing te bieden aan het mobiliteitsprobleem bij veel cursisten, werkt de VDAB meer en meer met mobiele opleidingscentra. Joan Duytschaever, VDAB-instructeur bouw in het mobiel opleidingscentrum Nieuwpoort: "Er is nog steeds veel tewerkstelling in de bouw, maar we merken dat het aspect mobiliteit belangrijker wordt bij de rekrutering van cursisten voor onze opleidingscentra. Bij sommige werkzoekenden is die mobiliteit vrij beperkt en de keuze van de opleiding hangt vaak af van het aanbod in de streek. Daarom gaan wij met ons centrum de cursisten opzoeken en niet omgekeerd. Dit is de derde locatie in West-Vlaanderen waar we met zo'n mobiel opleidingscentrum werken. Eerder waren we al te gast in Poperinge (2009) en Waarmaarde (2010). Met mooie resultaten trouwens: in Waarmaarde hadden we 35 cursisten met een tewerkstellingspercentage van 70%."*

*In augustus 2011 zijn 10 cursisten gestart, waaronder Bjorn Maes. "Voor ik deze opleiding volgde, was ik internationaal vrachtwagenchauffeur. Door omstandigheden kon ik die job niet langer uitoefenen. Bij de vakbond vond ik een flyer voor deze opleiding. De stap om de opleiding te volgen was een stuk kleiner omdat ik me niet ver hoefde te verplaatsen om de opleiding te volgen. Na 7 maanden scholing heb ik dankzij de instructeur een nieuwe job gevonden in de bouwsector als metselaar. Ik mag volgende week beginnen."*

*Dit project in Nieuwpoort loopt nog tot eind 2012. Daarna gaat de VDAB op zoek naar een nieuwe locatie.*

## **Innovatieve partnerschappen**

Een deel van de WIP-middelen werd geïnvesteerd in innovatieve opleidingstrajecten in samenwerking met bedrijven. Hierdoor kunnen de cursisten in een reële werkomgeving worden opgeleid en de VDAB kan tegelijk ook een beroep doen op de expertise van ervaren werknemers of instructeurs van de bedrijven. Bovendien krijgt de VDAB een beter zicht op de gevraagde profielen in de bedrijven, in het bijzonder voor de hardnekkige knelpuntvacatures, zodat het aftoetsen van een realistisch jobdoelwit concreter wordt.

Daar staat tegenover dat de bedrijven beroep kunnen doen op de expertise, opleidingsmateriaal en instructeurs van de VDAB voor het opleiden van hun werknemers. Binnen deze samenwerkingsverbanden zijn andere partners, zoals sectorfederaties, SYNTRA of het onderwijs, ook meer dan welkom.

In 2010 organiseerde de VDAB 29 WIP-opleidingsprojecten voor 309 cursisten in samenwerking met bedrijven. In 2011 verdubbelde het aantal opleidingsprojecten tot 62 voor 1.011 cursisten. Voorbeelden van deze samenwerking zijn de Pipetech Academy waar pijpfitters en lassers worden opgeleid; het CNC-competentiecentrum Vlaams-Brabant, waar een modern CNC-gestuurd productieproces gebruikt wordt om werkzoekenden, werknemers en leerlingen op te leiden; het competentiecentrum Comokra waar geïnvesteerd wordt in de opleiding van kraanbestuurders en rigger-monteerders en het Maritiem Opleidingscentrum Zeebrugge.



### **Werkplekieren voor netaansluiters**

*Bedrijven schreeuwen meer dan ooit om technisch geschoolde medewerkers, maar die zijn dun gezaaid. Daarom geven Fabricom en de VDAB een intensieve, korte opleiding tot netaansluiter. Die staat garant voor een heel praktijkgericht en kwalitatief leerprogramma. Kandidaten hebben geen technisch diploma nodig, interesse in techniek is wel een must. Wie de opleiding met succes afrondt, kan bij Fabricom meteen aan de slag met een vast contract in Antwerpen, Limburg of Oost-Vlaanderen.*

*Eerst zoekt de VDAB gemotiveerde kandidaten en zorgt dat zij de nodige basiskennis van elektriciteit en veiligheid onder de knie krijgen. Daarna nemen ervaren netaansluiters van Fabricom de cursisten mee op de werkvloer om hen de knepen van het vak te leren. Ze verzorgen de aansluiting van verschillende nutsvoorzieningen bij particulieren en bedrijven, zoals het vernieuwen van bestaande aansluitingen voor gas, water en elektriciteit. Dit is 'werkplekieren' bij uitstek. Tijdens de opleiding is er ook aandacht voor de Nederlandse taal gericht op het technische vakjargon.*

*Deze opleiding wordt mogelijk gemaakt met de middelen van het Werkgelegenheids- en Investeringsplan van de Vlaamse Regering en het Europees Sociaal Fonds.*

## **Sluitend taalbeleid**

Een nieuwe uitdaging die zich inmiddels aandient is het sluitend taalbeleid dat voortvloeit uit het Vlaams regeerakkoord 2009–2014 en het nieuwe afsprakenkader NT2. De regisseursrol en verantwoordelijkheid van VDAB in arbeidsmarktgerichte taaltrajecten worden hiermee duidelijker vastgelegd. Het waarmaken van dit sluitend taalbeleid impliceert ook een aangepaste redesign van onze taalopleidingen en taalproducten (op maat, taakgericht, intensiever, ...).

Het startschot van het sluitend taalbeleid werd al in 2009 gegeven met de opname van alle (nieuwe) anderstalige werkzoekenden zonder of met beperkte kennis van het Nederlands in een intensief traject binnen de 2 weken. We screenen deze werkzoekenden op taalkennis Nederlands en indien nodig verwijzen we hen door naar het Huis van het Nederlands voor een niveaubepaling of testing. Daarna verwijzen we hen verder door naar de gepaste opleidingsverstrekker voor een basisopleiding Nederlands waarbij we hun regelmatige deelname opvolgen. Na afloop gaan we na of ze nog een aanvullende technische opleiding nodig hebben. We begeleiden deze werkzoekenden tot slot zo snel mogelijk naar de arbeidsmarkt.

### **Bereik**

Vanaf september 2010 worden anderstaligen binnen het Sluitend Maatpak aan de hand van een screening gedetecteerd en verder begeleid.

Vanaf half 2010 tot half 2011 schreven 11.396 personen met een onvoldoende kennis van het Nederlands zich in als werkzoekende. 6 maanden na instroom werd 88% hiervan sluitend bereikt. 60% kreeg binnen de 6 maanden een specifieke actie voor NT2 of werd in traject genomen.

Bij 24% werd de kennis Nederlands aangepast, hetzij na opleiding, hetzij na screening waarbij het dossier gecorrigeerd werd. 1.206 personen werden gescreend en 830 Nederlandsonkundigen werden doorverwezen naar de Huizen van het Nederlands. 27% van de doelgroep startte binnen de 6 maanden een opleiding Nederlands. 41% werd in een bemiddelings- of begeleidingstraject opgenomen.

Deze doelgroep vindt moeilijker een job dan de doelgroep van het Sluitend Maatpak: na 6 maanden is respectievelijk 31% versus 41% uitgestroomd naar werk. Een voldoende kennis van het Nederlands blijft een belangrijke voorwaarde om werk te vinden. De uitstroom uit de werkloosheid is voor beide doelgroepen hetzelfde, nl. 51%.



## 12.000 Individuele beroepsopleidingen (IBO)

De VDAB heeft de doelstelling om 12.000 IBO's op te starten in 2011 gehaald. Het voorbije jaar zijn er 12.251 IBO's opgestart. Het aantal IBO's groeit sinds 2009 weer.

In vergelijking met de resultaten van eind juli valt zeker op dat de meeste regio's een inhaalbeweging hebben ingezet, mede dankzij de investering in kwalitatieve versterking van de begeleiding (competentiefiches, gap-analyse, opleidingsplan, extra opvolgmomenten, extra opvolging op het einde voor de attestering van competenties). De opgestelde verbeteracties, in de tweede helft van 2011 opgestart, moeten nog hun volle effect hebben.

Om de kwaliteit van de IBO's te versterken, breidden we de begeleidingsmomenten uit zodat de opvolging intensiever verloopt. Dit heeft een positieve impact op het verloop van de IBO en maakt dat er minder ongunstige stopzettingen zijn. In 2011 bedroeg de verhouding ongunstige stopzettingen versus gestarte IBO's 16,8%, waarmee de vooropgestelde doelstelling van maximaal 17,2% wordt gehaald. Dit cijfer toont ook aan dat de stijging van het aantal IBO's geen kwaliteitsverlies hoeft te betekenen. Het aantal ongunstige stopzettingen is vrij laag vanuit historisch perspectief gezien (zie figuur hierboven), maar na een lange periode van bestendige daling lijkt dit aandeel zich de laatste maanden te stabiliseren. In december is er een lichte stijging op kwartaalbasis (+0,3 procentpunten). De IBO-werking merkt op dat door de bijkomende tijdelijke tewerkstellingsmaatregelen (WinWin, tot eind 2011) werkgevers sneller opteren voor een directe aanwerving (i.p.v. IBO) omdat dit voor hen financieel interessanter is.

### Het gaat razendsnel vooruit

*In het leslokaal van Els zitten tien anderstalige cursisten van evenveel verschillende nationaliteiten. Ze volgen er een bediende-opleiding die toch al snel een half jaar in beslag neemt. De meesten van hen hebben bij de VDAB bovendien al een intensief traject Nederlands voor de Administratie achter de rug. Het is vrijdagmiddag. Rond een uur of drie is het bobijntje stilaan op. Het zijn immers lange dagen, lange weken van studeren, van gezin en VDAB combineren. Els weet dat maar al te goed. Ze laat de boeken dichtdoen. Even genoeg zakelijk getelefoneerd of offertes geschreven. Babbeluurtje. Praten is zo belangrijk om een taal correct te beheersen. Deze laatste weken van de opleiding moeten die typische structuren van het Nederlands nog eens goed geoefend worden tijdens spontane conversaties. Leren denken in het Nederlands, leren praten met zo weinig mogelijk fouten.*

*Al snel gaat de aandacht naar de stille nieuwkomer in de groep. Het is ook de enige man tussen de negen vrouwen. Hij laat zich glimlachend de belangstelling welgevallen. Tien jaar is hij al in België. En hoe hij Nederlands leerde? Door films te bekijken en ondertitels te lezen. Hij kende al Engels, dus zo moeilijk was dat ook weer niet. En hij had toch niets anders te doen terwijl hij op zijn papieren zat te wachten. Hoe lang dat wachten duurde? Negen jaar. Negen jaar? Hij knikt, en zijn glimlach wordt breder als hij het ongeloof in de ogen van de dames ziet. Of het moeilijk was, vragen ze. Niet echt, zegt hij. Alleen vervelend dat je niets kan doen. Het was zoals in een gevangenis zitten. Gelukkig waren er de films. En de ondertitels. En de hoop. Toen de papieren dan toch eindelijk kwamen, was het alsof er tien ton van mijn schouders viel, vertelt hij in foutloos Nederlands. Daarna is hij er meteen in gevlogen.*

*Nederlands studeren bij de VDAB, dat gaat nu razend snel vooruit. Al die ondertitels hebben resultaat opgeleverd. Maar die negen jaar, die is hij definitief kwijt. Niet getreurd. Straks begint de opleiding boekhouden en daar kijkt hij al naar uit. Van boekhouder naar financieel directeur. En vandaar naar een eigen bedrijf, wie weet. De deur naar de toekomst staat weer wagenwijd open.*

**Nodw (Nederlands op de werkvloer) bij KMO's**



## Leren waar en wanneer je wil.

### Gratis!

Tussen januari en december 2011 bereikte de VDAB 24.710 personen (werkzoekenden en werkenden) met webleren. Het bereik van webleren blijft min of meer stabiel. Hiermee wordt de doelstelling van de BO en het JOP, waarin een bereik van respectievelijk 15.000 en 18.500 personen werd vooropgesteld, ruim overschreden.

Sinds 1 april 2009 wordt het webleeraanbod gratis ter beschikking gesteld aan werknemers op eigen verzoek. Deze maatregel zorgde voor een verdubbeling van het aantal bereikte werknemers. Sinds 2010 is het aantal individuele cursisten gestabiliseerd.

De overgrote meerderheid van de gevolgde webcursussen, meer bepaald 35.853 of 72,5%, behoort tot de tertiaire sector. Dit valt te verklaren door het grote aandeel bureautica- en taalopleidingen die onder deze opleidingssector vallen. Naast de tertiaire sector, zijn ook de opleidingssectoren algemene vorming (5,2%), industriële automatisering (4,2%), grafische technieken (4,0%) en metaal (2,7%) in de top vijf vertegenwoordigd. Sollicitatietraining scoort met een bereik van 1,7% lager dan verwacht. Hier is dan ook nog ruimte voor vooruitgang. Ook op het aanbod en bereik van webleren voor de opleidingssectoren verkoop, elektriciteit, schoonmaak, horeca, vervoer en socialprofit dient nog verder ingezet te worden. (zie ook p. 58)

### Bereik webleren

Werkzoekenden	15.341
Leerlingen	68
Werknemers op eigen verzoek	10.235
<b>Totaal *</b>	<b>24.710</b>

\* Het totaal is niet gelijk aan de som van de verschillende statuten, aangezien een cursist tijdens het betrokken jaar verschillende webcursussen onder een ander statuut kan beëindigd hebben. Deze cursist wordt bij alle statuten die op hem van toepassing zijn vermeld, maar wordt slechts éénmaal bij het totaal geteld.

### Webleren

#### 26 000 cursisten

kregen we dit jaar over onze virtuele opleidingsvloer. Vermits de meesten zich inschreven voor meer dan één cursus was het totaal aantal inschrijvingen 48 000.

#### Hoe is dit succes te verklaren?

Ons cursusaanbod bestaat uit meer dan 250 cursussen en naslagwerken in alle vakdomeinen. Ze zijn gemaakt door vakspecialisten en zo uitgewerkt dat de inhoud, via interactiviteit en de ondersteuning door een professionele webcoach, op een boeiende manier gebracht wordt.

Door hun overzichtelijke structuur zijn de webcursussen uitermate geschikt om er kleinere modules uit te lichten. Dit wordt toegepast in het zogenaamde 'blended leren'; hier worden 'klassiekere leervormen' afgewisseld en aangevuld met deze webmodules. In alle VDAB Competentiecentra wordt 'blended leren' geïmplementeerd. Ook 100 scholen sloten dit jaar een samenwerkingsovereenkomst met de VDAB af, om van de webcursussen gebruik te maken.

#### Innoverende partnerships

Alle opportuniteiten worden door de dienst benut. De samenwerking met het UZ GENT leverde de eerste webcursus in de zorgsector op. De inhoud werd aangeleverd door de hoofdziekenhuisapotheker, 2 cursusontwikkelaars maakten er een pedagogisch verantwoorde én aantrekkelijke cursus van. 'Medisch rekenen' was geboren en het werd een succes, want 600 cursisten schreven zich in.

#### Sociale media en naambekendheid

De dienst heeft Facebook en Twitter gebruikt om een grotere naambekendheid te verwerven. Uit de geposte reacties, en het groeiende aantal fans, blijkt dit een schot in de roos te zijn.

### **De e-coach: hulp bij solliciteren**

*Wie hulp nodig heeft bij solliciteren kan sinds 2011 terecht bij het sollicitatieloket. Dit is een online-formulier op de website van VDAB. Via het sollicitatieloket kan iedereen feedback of hulp vragen over het solliciteren aan de e-coaches.*

*De e-coaches bieden o.a. hulp aan bij :*

- > het bijsturen/nalezen van een CV of sollicitatiebrief*
- > tips en tricks bij het solliciteren*
- > hoe omgaan met negatieve respons van werkgevers*
- > correcte doorverwijzing bij andere vragen zoals lonen, arbeidswetgeving,...*

*De e-coaches gaan niet in de plaats van de klant zijn of haar cv opmaken, maar sturen bij of geven feedback op bestaande documenten. Op die manier willen ze de zelfredzaamheid van klanten aanmoedigen. Het eerste telefonisch contact vindt plaats binnen de 2 werkdagen (48 uur).*

*De feedback via het berichtensysteem gebeurt zo snel mogelijk of in afspraak met de e-coach. Via het berichtensysteem kunnen de e-coaches elkaars cases overnemen en is de klant niet afhankelijk van de aanwezigheid van een bepaalde e-coach.*

*Iedereen mag gebruik maken van het sollicitatieloket. Een inschrijving of dossier bij VDAB is niet nodig. De enige vereiste is toegang tot internet omdat de begeleiding via een berichtensysteem werkt. Het sollicitatieloket is een aanvulling op de jobclub. Niet alle werkzoekenden hebben de intensieve begeleiding van de jobclub nodig en kunnen snel geholpen worden met via enkele gerichte tips of een nazicht van CV en of sollicitatiebrief.*

## **GIBO**

In 2008 is er gestart met de gespecialiseerde IBO (GIBO). Deze opleidingsmaatregel richt zich tot arbeidsgehandicapten in begeleiding/opleiding bij een erkende GOB. Werkgevers moeten voor deze cursisten geen productiviteitspremie betalen. Er werden 328 GIBO's opgestart in 2011, een stijging t.o.v. de 282 in 2010.

## **Opleidingen voor werknemers en leerlingen**

De competentiecentra organiseren ook opleidingen voor werknemers, zowel op eigen vraag als op vraag van de werkgever. De Raad van Bestuur heeft het aandeel werknemersopleidingen binnen de competentiecentra op 10% van het totale aantal opleidingen geplafonneerd.

We stellen de infrastructuur van de competentiecentra van de VDAB gratis ter beschikking aan leerlingen uit het secundair onderwijs. In het schooljaar 2010-2011 konden leerlingen van de finaliteitsjaren TSO, BSO en BUSO voor het vierde schooljaar op rij 72-uren-opleiding volgen bij en met de VDAB-opleidingsinfrastructuur. De tevredenheid van de scholen hierover, is hoog.

Per provincie doet de VDAB hiervoor een modulair aanbod aan de scholen. Dit wordt gepubliceerd op de websites van de Regionale Technologische Centra waarop scholen dan kunnen intekenen. Tijdens het schooljaar 2010-2011 konden 4.809 leerlingen gebruik maken van dit aanbod. Dit is een kwart meer dan vorig schooljaar. De meeste opleidingen vonden plaats in de sectoren metaal, industriële automatisering en bouw. Hierdoor krijgen de leerlingen de kans om te werken met moderne apparatuur wanneer de scholen daar niet over beschikken.

## **Tevreden cursisten?**

Cursisten zijn in de tweede jaarhelft tevredener dan in de eerste jaarhelft. Het verschil met de gestelde norm blijft. Dat ligt vooral aan hun verzuchting om tijdens de opleiding met geschikte en actuele vacatures aan de slag te kunnen. Ook rekenen ze op een sterkere ondersteuning bij het zoeken naar werk.

In 2011 werden voor de achtste keer cursistenraden georganiseerd in de competentiecentra. Cursistenraden zijn een vorm van georganiseerd overleg tussen cursisten en VDAB-vertegenwoordigers. We verzamelen info en voorstellen en vragen aan de cursisten om een top 5 aan te duiden van items die zij het belangrijkste vinden of waaraan de VDAB in hun ogen meer aandacht moet besteden. Zo krijgt de VDAB directe feedback en voorstellen om zijn werking aan te passen of te verbeteren. De cursisten krijgen naderhand informatie over de uitwerking en opvolging van deze verbetervoorstellen. Dit gebeurt via een bericht in "Bijblijven", de loonstrookbijlage van cursisten.

# Personeel: feiten en cijfers

## Personeelsomvang en evolutie

Op 31 december 2011 waren er bij de VDAB 4.986 personeelsleden tewerkgesteld. Er is een duidelijke daling zichtbaar dankzij de aangehouden optimalisatie-inspanningen waarbij elke personeelsbehoefte wordt geanalyseerd en we actief zoeken naar andere oplossingen dan een externe aanwerving.

Jaar	Vrouwen	Mannen	Totaal
2010	3.458	1.555	5.013
2011	3.456	1.530	4.986

Het personeelsbestand bij de VDAB bestaat voor 69,31 % (3.456 personen) uit vrouwen en voor 30,69 % uit mannen (1.530 personen). Van deze personeelsleden zijn er 845 (17%) tewerkgesteld bij de centrale diensten en 4.141 (83%) in de buitendiensten.

## Verhouding aantal medewerkers/VTE's

Ook wat betreft het aantal voltijds equivalenten (VTE's) is er min of meer een status quo in vergelijking met vorig jaar. In 2011 waren er gemiddeld 4231 VTE's, een daling met 6 VTE's ten opzichte van 2010.

	Koppen	VTE's
2009	5.019	4.274
2010	5.013	4.237
2011	4.986	4.231

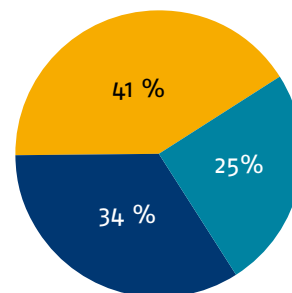
## Personeelssterkte volgens statuut

Statuut	Mannen	Vrouwen	Totaal
Statutair	486	1219	1705
Contractueel	361	1680	2041
Instructiepersoneel	683	557	1240
Totaal	1530	3456	4986

Van de 4.986 personeelsleden zijn er 1.705 (of 34%) statutair. Het instructiepersoneel vertegenwoordigt 25% van het totaal aantal personeelsleden en de contractuelen vertegenwoordigen nu 41%.

## Verdeling volgens statuut

- Statutair
- Contractueel
- Instructiepersoneel



## Leeftijdsstructuur

	2011
- 30 j.	7.82%
30- 39.	27.58%
40-49 j	31.45%
+50 j	33.15%

## De vertegenwoordiging van de kansengroepen

	2009	2010	2011
Aantal vrouwelijke personeelsleden	3434	3458	3456
Totaal aantal personeelsleden	5019	5013	4986
% vrouwelijke personeelsleden	68,4%	69,0%	69,3%
% vrouwen in het middenkader	25%	22%	29%
Streefcijfer % vrouwen in het middenkader			24%

Inzake vrouwen binnen het middenkader is het uiteindelijke streefdoel om tegen 2015 33% vrouwen in het middenkader te hebben. De interne herstructurering in het kader van de provincialisering en de professionalisering zorgden voor aanzienlijke verschuivingen in het middenkader. Hierdoor steeg het aantal vrouwen in het middenkader sterker dan verwacht.

Zowel voor de personen met een arbeidshandicap als voor personen van allochtone origine haalden we het streefcijfer inzake diversiteit van het personeelsbestand voor 2011. Het streefcijfer voor 2015 voor collega's van allochtone origine werd reeds behaald (4%). Het streefcijfer voor personen met een arbeidshandicap voor 2015 (4,5%) blijkt, zoals voor de andere Vlaamse overheidsinstellingen, onhaalbaar.

## Verdeling CD-regio

	2008		2009		2010		2011	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Centrale dienst	857	17,09	829	16,52	845	16,86	845	16,95
Regio	4157	82,91	4191	83,50	4168	83,14	4141	83,05

## Coaching

### Persoonlijke coaching in de VDAB, een verhaal van professionalisering.

2011 was een speciaal jaar voor de persoonlijke coaches binnen VDAB. Na een gedegen training van 14 werkdagen kregen ze de kans om een certificeringstraject te doorlopen. We beschikken nu in de VDAB over 23 gecertificeerde coaches. Zij coachen collega's uit alle afdelingen van de organisatie en op verschillende niveaus.

In 2011 werden in totaal 80 mensen gecoacht.

De thema's die in de coaching aan bod komen zijn zeer gevarieerd. We noemen er enkele op:

- > Ik ben nieuw als leidinggevende, hoe kan ik mijn mensen best coachen?
- > Ik heb een conflict met een collega en geraak er niet uit.
- > Ik wil graag feedback geven aan mijn chef maar durf niet. Hoe kan ik het doen zonder onze samenwerking in gevaar te brengen?
- > Ik heb het steeds moeilijker met veeleisende klanten. Hoe pak ik dat aan?
- > Enz.

### Coaching van teams

Ook in 2011 nam onze interne opleidingsdienst SP00R21 een aantal opdrachten om teams te coachen zelf op. De coachingsvraag was er vaak één van betere samenwerking, gedeelde visie, goede communicatie en het coachen van elkaar. We staan stil bij teamwerking en zoeken samen uit hoe en waar een leidinggevende het verschil kan maken.

## Overleg multiculturele experts

Naast het activeren van de kansengroepen op de arbeidsmarkt, willen we ook binnen VDAB zelf de kansengroepen meer betrekken bij onze werking. Een van de acties uit ons intern diversiteitsbeleid die hier succesvol op inspeelt, zijn de verschillende overlegmomenten voor de verschillende kansengroepen.

De overlegmomenten vinden 4 keer per jaar plaats. De opzet van deze overlegmomenten was en is vrij simpel. Jaarlijks worden deze overlegmomenten 4 keer georganiseerd. Tijdens deze overlegmomenten toetsen we het bestaande en nog uit te werken diversiteitsbeleid aan de werkelijke vragen en noden van de betrokken kansengroepen. Zo hebben we een Overleg Multiculturele Experts waar onze collega's van allochtone origine op worden uitgenodigd, een Expertenuverleg Diversiteit voor onze collega's met een arbeidshandicap en het Gebruikersoverleg 50+ voor onze oudere, meer ervaren collega's. Deze overlegmomenten bleken stuk voor stuk een schot in de roos. De collega's die zich hiervoor aanmeldden lieten telkens weten dat ze dit een duidelijk signaal vonden vanuit de HR-dienst en vanuit het management dat er eindelijk naar hen zou worden geluisterd.

Via deze fora kunnen ze zich duidelijk laten horen, kunnen ze zelf het beleid voor een stuk mee helpen vormgeven:

- > Het Overleg Multiculturele Experts helpt bv Spoor21 (de interne opleidingsdienst van de VDAB) met het herbekijken van de diversiteitsmodules,
- > Op het Expertenuverleg Diversiteit werd onder andere bepaald hoe de rendementsondersteuning efficiënter kon worden ingezet.
- > De collega's uit het Gebruikersoverleg 50+ bereidden verschillende pilootprojecten voor zoals de zilvercoach, perspectiefgesprekken voor 50+'ers, enz.

## Opleiding

Ook in 2011 investeerde de VDAB sterk in de opleiding van het eigen personeel. Precies 3.681 personeelsleden, 73,8% van het totale personeelsbestand, hebben in 2011 een opleiding gevolgd. In totaal werd 8.197.852 euro geïnvesteerd in opleidingen voor het personeel.

	2010	2011
Aantal personeelsleden VDAB dat een opleiding heeft gevolgd	3.900	3.681
Deelnamekans	77,8%	73,8%

Naast de verschillende opleidingsinspanningen die geregistreerd worden bij Spoor 21, de interne trainings- en opleidingsdienst van de VDAB, nemen ook verschillende diensten zelf belangrijke leerinitiatieven. Zo heeft de VDAB een eigen 'mirror board project': voor een aantal strategisch belangrijke projecten wordt aan de 'vonkspiegel'

groep een innoverende, onafhankelijke insteek gevraagd die ze op het directieforum voorstellen. Andere voorbeelden zijn de regionale intervisiemomenten, de opleidingen voor nieuwe medewerkers van de servicelijn of het netwerk (H)ech.ter!.

Naast het klassieke opleidingsaanbod besteedt Spoor 21 elk jaar veel tijd aan maatwerkopdrachten en de ondersteuning van een aantal strategische projecten.

### > Opleiding in kader van de 'sluitende aanpak werkgevers'

Met opleidingen zoals "HR & Bedrijfsculturen", "Prospectie", "Iedereen bemiddelaar? Telefonisch bemiddelen" bieden we opleidingen aan die onze medewerkers versterken om een betere dienstverlening aan werkgevers te bieden.

### > Traject voor (toekomstig) leidinggevenden

We bieden specifieke trajecten voor nieuwe en ervaren leidinggevenden om onze strategische doelen te helpen realiseren. Via deze opleidingen willen we hen versterken zodat ze ook sterker met hun teams aan de slag kunnen.

### Coachen, managen, ondernemen en leiden: C-MOL

In zijn dienstverlening wil de VDAB coach zijn voor werkzoekenden, werknemers, werkgevers en partners. Ook voor het eigen personeel wil de VDAB een coachende organisatie zijn. Wij hebben dit verwerkt in een managementmodel dat de naam 'C-mol' meekreeg. De visie op leiderschap die hierin vervat zit is sterk in zijn eenvoud. De manier waarop het model ontwikkeld is op maat van de VDAB. Het betekent dat onze leiders drie rollen opnemen: de rol van Manager, Ondernemer en Leider. De coachende vaardigheden zijn hierbij de rode draad en verwijzen naar de manier waarop de VDAB wil dat men deze rollen invult.

De essentie van leiderschap en het C-mol model zitten verweven in het managementtraject. Wij wilden een uitdagend programma voorstellen dat voor de nieuwe leidinggevenden niet alleen een inspiratiebron kan zijn maar ook aanzet om zich te ontwikkelen, te groeien op gebied van leiderschap, dit door diverse leervormen te exploreren. Wij willen iedere hefboom via verschillende leervormen aanbieden. Dit programma is niet "all covered, all fit", maar wil aanzetten tot zelfsturing.



## Efficiëntie en effectiviteit

De VDAB heeft een verbetertraject gedefinieerd om meetbare efficiëntiewinsten te realiseren. Tijdens de huidige legislatuur vormen besparingen en de realisatie van efficiëntiewinsten een belangrijke focus in de interne werking. VDAB wil binnen haar interne organisatie en in samenwerking met partners/stakeholders aantoonbare acties opzetten om 'meer te doen met minder'. Op deze wijze wenst zij haar aanpassingsvermogen en slagkracht te vergroten.

Naast een continue monitoring van de werkingsuitgaven, worden op projectmatige basis initiatieven opgestart die leiden tot een effectieve daling van de werkingskosten.

- > Optimalisatie printerpark VDAB: er wordt gestreefd naar één printer per 5 personeelsleden (in plaats van de huidige 1 op 2). Er werd een actieplan opgesteld om dit te realiseren. Aanvragen voor nieuwe printers worden kritischer geëvalueerd dan in het verleden.
- > Kritische doorlichting en waar mogelijk bijsturing van: verzekeringen, telefonie en GSM beheer, IT-projecten, software en hardware, tijdschriften en kranten, ...
- > Focus op energiebeheer binnen de VDAB: 22 daken van VDAB-vestigingen (in eigendom) worden aangeboden aan de private investeringsmarkt voor de plaatsing en exploitatie van zonnepanelen. Het opgewekte elektrisch vermogen is equivalent voor het verbruik van ca 900 gezinnen. De totale return wordt ingeschat op 6.180.000 EUR, wat een aanzienlijke besparing betekent.

### **Nieuwe technologieën in een wendbare organisatie: LEADER**

In de ontwikkelingen die de VDAB te wachten staat, zal technologie een bepalende rol spelen. Naast het dagelijks draaiend houden van onze toepassingen moeten we ook werken aan vernieuwing van systemen en van dienstverlening. Elke vorm van vernieuwing die wij nastreven, wordt voor het grootste deel gedreven door technologische platforms, toepassingen of systemen. Daarvoor moeten we meer dan ooit de juiste weg vinden naar wendbaarheid en succes. De complexiteit van onze systemen en toepassingen verhoogt elk jaar.

Het VDAB management heeft een slagkrachtig programma opgezet om de fundamenten te leggen voor een wendbare organisatie. Het programma kreeg de naam LEADER,

en het heeft als doel om onze organisatie sterker te maken bij het doen slagen van innovatieve projecten.

Het programma dat over 1 jaar loopt (september '11 tot september '12), focust zich met 7 tracks op het realiseren van nieuwe projecten waar een bepalend technologisch luik (IT) aan verbonden is. In elke track wordt een specifiek aspect aangepakt (bv managementcultuur, architectuur, demand management, IT-change, etc.). Het LEADER-programma wil vooral de nodige trendbreuken teweegbrengen. Onze Gedelegeerd bestuurder, Fons Leroy, sponsoort dit programma persoonlijk.

De naam van het programma, LEADER, verwijst naar de waarden hij tijdens ons seminarie aanbracht, en die een leidraad moeten zijn voor de mindset die nodig is om dit programma tot een goed einde te brengen:

- > Loyaliteit (tegenover beheersovereenkomst)
- > Eerlijkheid (weg met verbloemende taal)
- > Authenticiteit (ruimte om zichzelf te zijn)
- > Durf (sprongen durven maken)
- > Eigenaarschap (weg met paraplu-politiek)
- > Respect (professionaliteit verzoenen met empathie).

## VDAB in de wolken

De VDAB is in 2011 van start gegaan met een cloud computing-project. Een externe leverancier hielp met de migratie van zijn mail-, agenda- en samenwerkingstoepassingen naar Google Apps. Zo willen we de eerste stap zetten richting cloud computing. De VDAB gebruikte tot nog toe Novell Groupwise, maar koos voor Google Apps om de flexibiliteit te verhogen en de kosten voor communicatie en samenwerking te reduceren. De return on investment van het hele project werd berekend op amper één jaar en levert nadien een forse jaarlijkse besparing van om en bij de 500.000 euro op.

Het gaat om een grootschalig project, alleen al omwille van de omvang van de organisatie: in 2009 wisselde de VDAB bijvoorbeeld ruim 36 miljoen berichten uit met werkzoekenden, werkgevers en werknemers; daarnaast noteerde het ook meer dan 400.000 inschrijvingen van werkzoekenden via de kantoren, 700.000 beheerde vacatures en 147.000 opleidingen.

De overgang werd ondersteund door onder andere interne Google-ambassadeurs en de website 'Wolkenwinkel' waar iedereen met vragen terecht kon (ook een Google-App).

### Goede opleidingen: goede infrastructuur.

In 2011 werden een aantal infrastructuurprojecten afgerond, die een moderne VDAB dienstverlening ondersteunen. Zo werden drie competentiecentra vernieuwd en of uitgebreid. "Het maritiem opleidingscentrum van de VDAB in Zeebrugge zit sinds kort volledig in het nieuw. De bestaande gebouwen werden grondig gerenoveerd. Er werd een verdieping aan toegevoegd, zodat nieuwe lesruimtes gecreëerd konden worden. Daarnaast is er ook een gloednieuw gebouw waar scheepsmotoren in onder gebracht zijn.




Dit vernieuwde opleidingscentrum is het resultaat van een nauwe samenwerking tussen de VDAB en een aantal partners. In het partnership zitten onder andere de grote baggerbedrijven DEMA en Ondernemingen Jan de Nul. Daarnaast participeert ook de Unie van Reddings- en Sleepdienst (URS), de Afdeling Vloot van het MDK en de Belgische marine. De nieuwe gebouwen, zijn mee gerealiseerd met EFRO-steun (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling)", aldus centrumverantwoordelijke Patrick Naeyaert.

Voor de sectoren logistiek en transport werden dan weer twee nieuwe centra opgericht in Rekkem en Bilzen-Genk.


In Rekkem biedt het nieuwe centrum zowel aan werkzoekenden als aan werknemers de mogelijkheid om opleidingen te volgen binnen de transportsector en de logistiek in een gloednieuw en modern uitgeruste opleidingsomgeving. In Limburg opende op het industrieterrein Genk-Zuid het nieuwe opleidingscentrum voor logistiek, transport en machinale bouwberoepen. " We zijn bijzonder trots op deze nieuwe campus die gehuisvest is op een bedrijfsterrein van 7,5 ha, met een ruim oefenterrein voor rijvaardigheidstraining voor vrachtwagen- en autobusbestuurders en de opleidingen voor bouwplaatsmachinisten, torenkraanbestuurders en wegenbouwarbeiders. Daarnaast beschikt deze gloednieuwe campus over een logistiek hal en diverse instructielokalen voor de opleidingen heftruckbestuurder en logistiek bediende. Op die manier spelen we in op de vraag naar goedopgeleide werknemers voor de sectoren logistiek, transport en bouw. Ook hier werden middelen ingebracht van het EFRO, het Limburgfonds, de sectoren en de VDAB", aldus campusmanager Willy Stuyck.

In de stad Antwerpen werden het competentiecentrum voor de diensten en handel en een aantal ondersteunende begeleidingsinitiatieven van de VDAB gehergroepeerd in het Copernicusgebouw. " Ook de werkwinkel van Borgerhout-Zuid heeft zijn intrek genomen in dit complex. Deze operatie zorgt ervoor dat de VDAB zijn klanten nog een betere service kan bieden op een goed bereikbare locatie", aldus Provinciaal directeurs Luc Hostens en Ann Vroonen. In Brugge ten slotte werd het VDAB-hoofdkantoor en een aantal publieksdiensten ondergebracht in het nieuwe VAC ( Vlaams Administratief Centrum).

### Maatschappelijk verantwoord ondernemen: meer dan een trend

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is voor VDAB meer dan een modewoord of trend. Wij houden bij het uitvoeren van onze opdracht rekening met de zorg voor het milieu , de maatschappij  en de mens .

Hier alvast een voorsmaakje: een VDAB-ploeg fietste 1000 km tegen kanker. VDAB investeert in waarden met Bond Zonder Naam (BZN) om 'het duurzame geluk van mensen verhogen'. Collega Liesbeth Wouters (sector account confectie) ging voor twee weken naar Kenia om er les te geven in een pas opgerichte naaischool. De collega's van VDAB Limburg hebben met de actie 'Soep op de stoep' soep gegeten om Welzijnzorg te steunen. Het 'team transport' van VDAB-opleidingscentrum Wondelgem heeft op 10 september meegedaan aan de 'truckrun' in Stekene om gehandicapte mensen in een vrachtwagen een ritje door hun dorp te laten maken. Enzovoort...

U vindt een overzicht van acties terug op  <http://www.vdab.be/vdab/mvo/>

# Bijlagen

## Bijlage 1: Adreslijst VDAB

800 30 700 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)

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



e-mail: [vdab@vdab.be](mailto:vdab@vdab.be)



### Centrale Diensten

Keizerslaan 11

1000 Brussel.

tel. 02 506 15 11

fax 02 506 15 90

### Arbeidsmarktbeheer

Provincie Antwerpen

provinciaal directeur: Luc Hostens  
Sommerstraat 22, 2018 Antwerpen

tel. 03 202 17 11

fax 03 202 17 00

Provincie Limburg

provinciaal directeur: Luc Laurysens  
Thonissenlaan 47b, 3500 Hasselt

tel. 011 26 06 26

fax 011 26 06 66

Provincie Oost-Vlaanderen

provinciaal directeur: Louis Greif  
Kongostraat 7, 9000 Gent

tel. 09 265 47 11

fax 09 233 21 70

Provincie West-Vlaanderen

provinciaal directeur: Robert De Clercq  
Koning Albert I-laan 1.2, 8200 Brugge St.-Michiels

tel. 050 44 04 11

fax 050 34 42 39

Provincie Vlaams-Brabant

provinciaal directeur: Johan Viane  
Diestse Poort 6, 3000 Leuven

tel. 016 29 86 70

fax 016 22 91 97

### Competentiecentra

Provincie Antwerpen

provinciaal directeur: Ann Vroonen  
Somersstraat 22, 2018 Antwerpen

tel. 03 202 17 11

fax 03 202 17 00

Provincie Limburg

provinciaal directeur: Marc Cloostermans  
Thonissenlaan 47, 3500 Hasselt

tel. 011 26 06 30

fax 011 26 06 18

Provincie Oost-Vlaanderen

provinciaal directeur: Karel Tirez  
Kongostraat 7, 9000 Gent

tel. 09 265 49 30

fax 09 265 48 16

Provincie West-Vlaanderen

provinciaal directeur: Bram Lievrouw  
Koning Albert I-laan 1.2, 8200 Brugge St.-Michiels

tel. 050 28 86 30

fax 050 28 86 90

Provincie Vlaams-Brabant

provinciaal directeur: Luc Borms  
Witherenstraat 19, 1800 Vilvoorde

tel. 02 255 92 85

fax 02 255 92 79

Regionale Dienst Brussel

provinciaal directeur: Marc Deleye  
Wetstraat 95, 1040 Brussel

tel. 02 235 18 62

fax 02 235 18 61

## **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	fax 03 202 18 76
Kongostraat 7	9000 Gent	tel. 09 265 47 31	fax 09 233 21 70
Rijselsestraat 57	8500 Kortrijk	tel. 056 24 74 14	fax 056 24 78 69
Leuvensesteenweg 72	3290 Diest	tel. 013 32 23 36	fax 013 32 16 26
Pastorijstraat 7	3620 Lanaken	tel. 089 73 92 70	fax 089 71 83 24
Koning Albert I-laan 1.2	8200 Brugge St.-Michiels	tel. 050 44 04 97	fax 050 44 04 81

## Bijlage 2: Structuren VDAB

### Samenstelling raad van bestuur 2010

#### Voorzitter

de heer J. Roos

#### Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer P. Leyman (Voka – VEV) tot 2/2011  
de heer G. Duveillier (Voka – VEV) vanaf 1/3/2011  
mevrouw S. Teughels (Voka – VEV)  
mevrouw A. Cattelain (FEDERGON)  
de heer M. Dillen (Confederatie Bouw)  
mevrouw N. De Greve (FEDIS)  
de heer J. Sap (UNIZO)  
de heer B. Cuyt (UNIZO)  
de heer W. Van Goethem (FEDUSTRIA)

#### Leden die de werknemers vertegenwoordigen

de heer Ph. Diepvents (ABVV)  
mevrouw C. Copers (ABVV)  
de heer D. Schoeters (ABVV)  
mevrouw A. Vermorgen (ACV)  
de heer M. Demaeght (ACV)  
de heer P. Van der Hallen (ACV)  
mevrouw P. Stalpaert (ACV) tot 4/2011  
mevrouw K. Verwimp (ACV) vanaf 1/5/2011  
de heer H. Engelen (ACLVB)

#### Regeringsafgevaardigden

voor begroting:

mevrouw H. Coppen

Kabinet van de Vlaamse minister van Innovatie,  
Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding

voor werk:

mevrouw M. Vrijens

Kabinet van de Vlaamse minister van Economie,  
Buitenlands beleid, Landbouw en Plattelandsbeleid

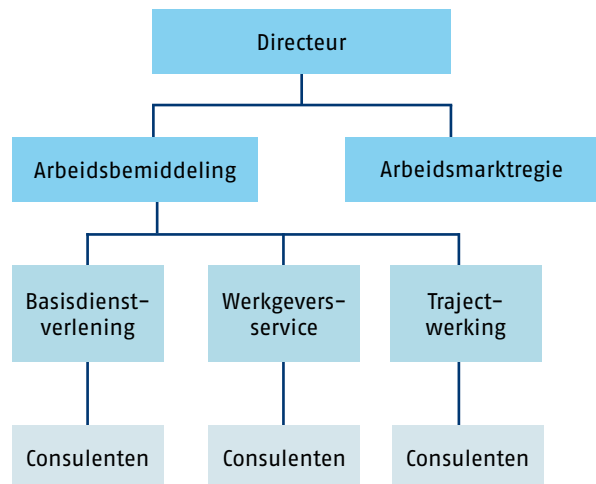
#### Vertegenwoordiger VDAB

de heer F. Leroy

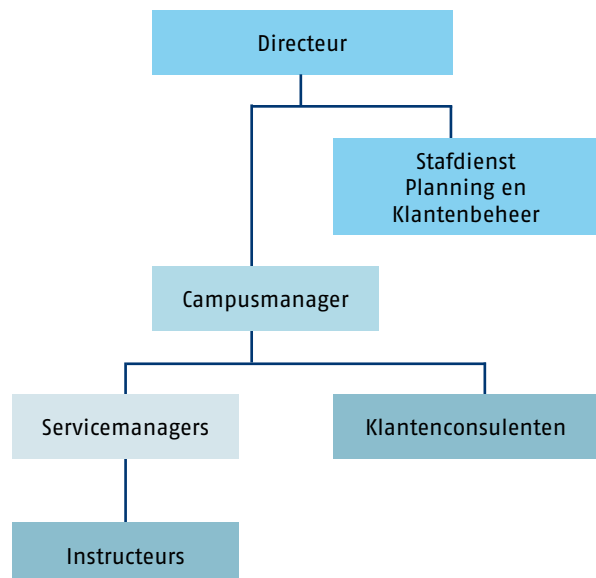
Gedelegeerd bestuurder VDAB

### Organigram regionale diensten

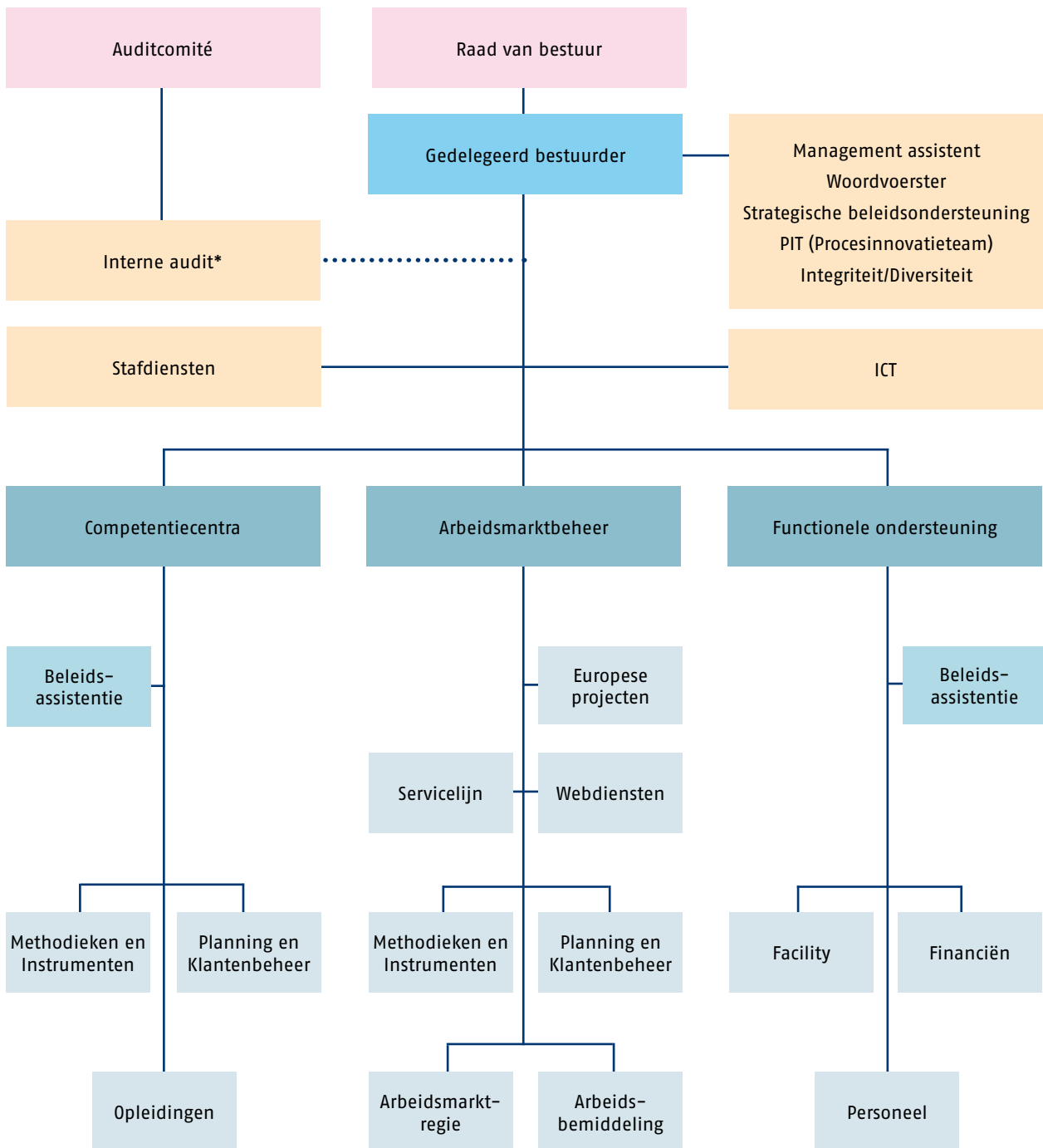
#### Arbeidsmarktbeheer



#### Competentiecentra



**Organigram centrale diensten**



\*functioneel verbonden aan het auditcomité



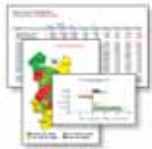
## Bijlage 3: Publicaties VDAB

### Arvastat

Gratis online toepassing

Arvastat is een zeer uitgebreide toepassing waarmee je snel en eenvoudig statistieken over de werkloosheid en het werkaanbod in Vlaanderen kan raadplegen. De toepassing biedt een uitgebreide keuze aan grafisch geïllustreerde basisstatistieken, maar laat eveneens toe om zelf zeer gedetailleerde tabellen en tijdreeksen samen te stellen.

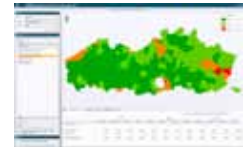
Alle gegevens zijn beschikbaar tot op gemeentelijk niveau en worden maandelijks geactualiseerd. Via pdf- en excelfunctionaliteit kunnen de gegevens ook geprint, bewaard of bewerkt worden.



### Wegwijs op de Vlaamse Arbeidsmarkt

Gratis online toepassing

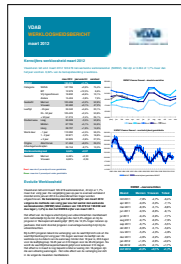
Wegwijs op de Vlaamse arbeidsmarkt bundelt een schat aan bevolkings-, tewerkstellings- en werkloosheidsgegevens die tot op lokaal niveau vlot vergelijkbaar zijn aan de hand van geografische kaarten en rangschikkingstabellen. Alle gegevens zijn tot op gemeenteniveau opvraagbaar, de werkloosheidsgegevens zelfs tot op het niveau van de deelgemeenten of in veel gevallen zelfs tot op wijkniveau.



### Werkloosheids- en werkaanbodberichten

Gratis downloadbaar (pdf)

Met deze beknopte maandelijkse berichten wordt de evolutie van de werkloosheid en het werkaanbod op de Vlaamse arbeidsmarkt op de voet gevolgd.



### Analyse Vacatures – Knelpuntberoepen

Gratis downloadbaar (pdf) / Gedrukt (betalend)

Zelfs in tijden van zeer hoge werkloosheid vinden werkgevers niet voor alle beroepen even gemakkelijk (de juiste) kandidaten. De beroepen waarvoor de vacatures moeilijk ingevuld raken, de zogenaamde knelpuntberoepen, worden door de VDAB jaarlijks geanalyseerd en besproken in het gelijknamige rapport.



### Werkzoekende schoolverlaters

Gratis downloadbaar (pdf) / Gedrukt (betalend)

Gratis online toepassing (detailgegevens)

In dit onderzoek worden pas afgestudeerden een jaar lang gevolgd in hun zoektocht naar een eerste job. De studie beantwoordt de belangrijke vraag naar de tewerkstellingskansen die de verschillende studierichtingen bieden en geldt als een referentiewerk voor iedereen die op het punt staat een studiekeuze te maken.

De basisresultaten worden in rapportvorm gebundeld, detailgegevens zijn terug te vinden in een gratis toepassing.



### **Kansengroepen in kaart** Gratis downloadbaar (pdf)

Met 'Kansengroepen in Kaart' rapporteert de VDAB zesmaandelijks over de verschillende kansengroepen op de Vlaamse arbeidsmarkt. Aan de hand van uiteenlopende indicatoren, geïllustreerd met tabellen, grafieken en geografische kaarten, worden de kansengroepen nauwgezet in kaart gebracht.



### **ArbeidsmarktTopics** Gratis downloadbaar (pdf) Gedrukt (betalend)

Beknpte onderzoeksrapporten waarin een actueel aspect van de arbeidsmarkt gedetailleerd wordt belicht.



### **Impact van de crisis** Gratis downloadbaar (pdf)

Welke werkzoekenden worden het felst geplaagd door de crisis, en in hoeverre zijn hun uitstroomkansen gevrijwaard gebleven. Voor de 13 centrumsteden werd dit gedetailleerd in kaart gebracht.

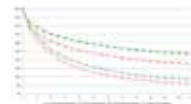
### **VDAB Ontcijfert** Gratis downloadbaar (pdf)

Korte nieuwsberichten over actuele thema's op de arbeidsmarkt.



### **VDAB papers** Gratis downloadbaar (pdf)

In 'VDAB Papers' worden, veelal met behulp van statistische analysetechnieken, minder toegankelijke arbeidsmarktdata uitgebreid onderzocht.



### **VDAB onderzoekt** Gratis downloadbaar (pdf)

Nieuwsbrieven gebaseerd op uitgebreide statistische analyses waarvan de integrale versies terug te vinden zijn in de reeks 'VDAB papers'. De voornaamste conclusies uit die papers worden in de nieuwsbrieven bevattelijk voorgesteld aan een ruimer publiek.



### **Sectorgegevens** Gratis downloadbare excelbestanden

Maandelijks exceltabellen met sectorale gegevens over ontvangen en openstaande vacatures, individuele beroepsopleidingen, karakteristieken van de geplaatste werkzoekenden en arbeidsreserve op basis van het beroep.

### **Socio-economische kerngegevens** Gratis downloadbare excelbestanden

Regionale kerngegevens over demografie, werkgelegenheid, tewerkstelling en werkloosheid, aangevuld met specifieke gegevens over de VDAB-dienstverlening (trajectwerking en opleidingen).

## Bijlage 4: Lijst van afkortingen

ABVV	: Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	: Algemene Centrale van Liberale Vakverbonden in België
ACTIRIS	: Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling
ACV	: Algemeen Christelijk Vakverbond van België
ADG	: Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADIO	: Associate Degree installatie- en onderhoudstechnieken
AMB	: Arbeidsmarktbeheer
AMI	: Arbeidsmarktinformatiesysteem
ANPCB	: Het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden
ASO	: Algemeen Secundair Onderwijs
BO	: Beheersovereenkomst
BSO	: Beroepssecundair Onderwijs
CBO	: Centra Beroepsopleiding
CC	: Competentiecentra
CGVB	: Centra voor Gespecialiseerde Voorlichting bij Beroepskeuze
CIM	: Centrum voor Informatie over de Media
COBRA	: Competentie- en Beroepsrepertorium van de Arbeidsmarkt
CVO	: Centrum voor Volwassenenonderwijs
DBO	: Dienst Beroepsopleiding Onderwijs
EER	: Europese Economische Ruimte
EFQM	: European Foundation for Quality Management
EFRO	: Europees Fonds voor Regionale ontwikkeling
ELIT	: Europees Label voor Innovatief Talenonderwijs
ESF	: Europees Sociaal Fonds
EU	: Europese Unie
EURES	: European Employment Services
EVA	: Extern verzelfstandigd agentschap
EVK	: Elders verworven kwalificaties
FEVIA	: Federatie Voedingsindustrie
FOREM	: Formation et Emploi
FVB	: Fonds voor Vakopleidingen in de Bouwnijverheid
GA	: Gespecialiseerde Arbeidsonderzoeksdiensten
GESCO	: Gesubsidieerde Contractuelen
BIBO	: Gespecialiseerde individuele beroepsopleiding
GOB	: Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en bemiddelingsdiensten
GTB	: Gespecialiseerde Trajectbepaling- en Begeleidingsdienst
HBO	: Hoger beroepsonderwijs
HIVA	: Hoger Instituut voor de Arbeid
HR	: Human Resources
HSO	: Hoger Secundair Onderwijs
IALS	: International Adult Literacy Survey
IBO	: Individuele Beroepsopleiding
ICT	: Informatie- en Communicatietechnologie
IDPB	: Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk
JOP	: Jaarlijks ondernemingsplan
KMO	: Kleine en Middelgrote Ondernemingen
KUL	: Katholieke Universiteit Leuven
MMPP-problematiek	: Medische, mentale, psychische of psychiatrische problematiek
MOVI	: Netwerk voor management in de Vlaamse Overheid
MVO	: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

NEC	: Normaal Economisch Circuit
NGO	: Niet-gouvernementele Organisatie
NodW	: Nederlands op de Werkvloer
NT2	: Nederlands als Tweede Taal
NWWZ	: Niet-werkende Werkzoekenden
OC	: Oriëntatiecentrum
OCMW	: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
PIT	: Procesinnovatieteam
PST	: Professionele Schoonmaaktechnieken
PWA	: Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RDB	: Regionale Dienst Brussel
RESOC	: Regionaal Sociaaleconomisch Overlegcomité
RTC	: Regionale Technologische Centra
RVA	: Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
SenSe	: Opleiding Secundair na Secundair
SERV	: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
SERR	: Sociaal Economische Raad van de Regio
SIA	: Sociale Interventieadviseur
SINE	: Sociale inschakelingseconomie
SOCIUS	: Steunpunt voor Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk
TSO	: Technisch Secundair Onderwijs
UNIZO	: Unie van Zelfstandige Ondernemers
UVW	: Uitkeringsgerechtigde Volledig Werkloze
VCA	: Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VCL	: Vervolmakingscentrum voor Lassers
VCSP0	: Vlaamse Confederatie van Social Profit Ondernemingen
VDAB	: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VERSO	: Vereniging voor Social Profit Ondernemingen
VESOC	: Vlaams Sociaal-Economisch Overlegcomité
VIBAM	: Vormingsinitiatief voor Bedienden van de Antwerpse Metaalnijverheid
VLAO	: Vlaams Agentschap Ondernemen
VOCB	: Vlaams Ondersteuningscentrum voor de Basiseducatie
VOCVO	: Vlaams ondersteuningscentrum voor het Volwassenenonderwijs
VOKA	: Vlaams netwerk van ondernemingen
VORMETAL	: Vormingscentrum voor bedienden van de metaalverwerkende nijverheid
VOP	: Vlaamse ondersteuningspremie voor personen met een handicap
VOSEC	: Vlaams overleg sociale economie
VVSG	: Vereniging van Vlaamse steden en Gemeenten
WEP	: Werkervaringsplan
WIP	: Werkgelegenheids- en Investeringsplan





samen sterk voor werk