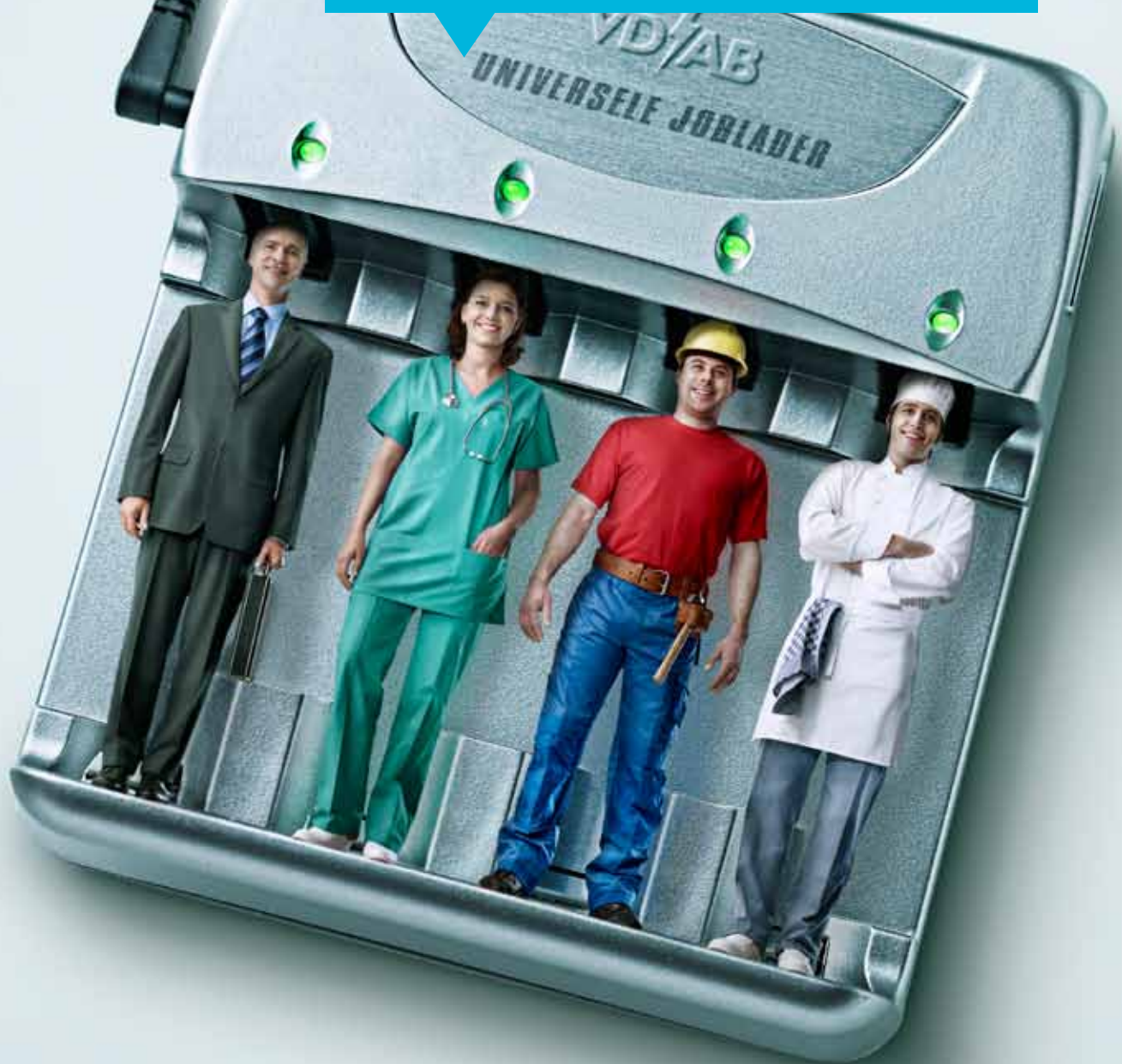


Vlaamse Dienst voor  
Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

# Jaarverslag 2008



**VDAB**

samen sterk voor werk

Jaarverslag 2008

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- ▶ Overal waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- ▶ Wettelijk depot: D2009/5535/056
- ▶ Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
- ▶ Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst

## Voorwoord

Het voorbije jaar had twee gezichten. Tot vóór de zomer daalde de werkloosheid tot een historisch laag niveau en was het alle hens aan dek om de schaarste op de Vlaamse arbeidsmarkt aan te pakken. In dat kader werd de interregionale samenwerking met onze zusterinstellingen Le FOREM en Actiris tot een speerpuntactie uitgeroepen; door de uitbouw van gemengde interregionale teams werden Waalse en Brusselse werkzoekenden toegeleid naar Vlaamse vacatures. Door het hanteren van nieuwe wervingsstrategieën zoals 'De VDAB komt naar je toe' en nieuwe partnerschapsformules met inzonderheid het onderwijs en private arbeidsmarktspelers probeerden we de arbeidsreserve te verruimen. Met het experiment inzake loopbaandienstverlening in de provincie Antwerpen begaven we ons op het pad van de 'transitionele arbeidsmarkt', waarbij werknemers gefaciliteerd worden in hun loopbaankeuzes zodat ze hun competenties beter kunnen inzetten. Tot slot schreef de VDAB zich in het VESOC-akkoord 'Samen op de bres voor 50+' in om een systematische begeleiding van 50-plussers te organiseren, steunend op de ervaringen van de actie 'Actief 50+'.

Maar na de zomer kwamen er donkere wolken op ons af. De economische conjunctuur kantelde en het aantal krantenberichten over herstructureringen en afslankingen nam met de week toe. Inmiddels staan we voor een periode van negatieve groei en van een beduidend werkgelegenheidsverlies. Deze nieuwe situatie vereist een aangepast optreden van de VDAB. Met de uitbreiding van de sociale interventieteams, de actie DirecT, die tijdelijke werknemers zonder werk onmiddellijk opvangt en verwijst naar nog openstaande jobs, en de actie DirecT interim waarbij we samen met de uitzendsector de kansen van ex-uitzendkrachten willen optimaliseren, spelen we kordaat en snel in op de gewijzigde arbeidsmarktsituatie.

De grote uitdaging bestaat er evenwel in om ondanks de sterke kwantitatieve en bijkomende werkloosheidsdruk op korte termijn de langetermijnaanpak niet uit het oog te verliezen. De vergrijzing en ontgroening van de beroepsbevolking zetten zich immers onverdroten voort, de structurele schaarste op de arbeidsmarkt zal zich bij de economische heropleving onmiddellijk weer laten voelen en het beeld van de 'knelpunteeconomie' zal opnieuw opduiken. Daarom zullen de ingezette acties zoals de interregionale samenwerking, de begeleiding van 50-plussers, de uitbouw van een loopbaandienstverlening en de versterking van het competentiebeleid worden voortgezet ... ook in moeilijke economische tijden.

Om dit tweesporenbeleid gestalte te geven, in een wisselwerking met de behoeften van (werkzoekende) werknemers en bedrijven, is een draagvlak van de sociale partners onontbeerlijk. De betrokkenheid van deze partners in onze actieve raad van bestuur garandeert dat we de juiste weg bewandelen en de polsslag van de arbeidsmarkt voelen. Deze polsslag voelen onze medewerkers dagdagelijks in hun concrete contacten met werkzoekenden, werknemers, bedrijven en intermediairen. Zij zijn het kloppende hart van de VDAB en zullen de komende maanden méér dan ooit instaan voor een warm begeleidings- en opleidingsklimaat binnen een soms koude en grillige arbeidsmarkt.



Hubert Cossey  
Voorzitter Raad van Bestuur



Fons Leroy  
Gedelegeerd bestuurder





## Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Voorwoord</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt</b>                     | <b>7</b>  |
| Meer mensen aan het werk   | 7         |
| Ruimte voor elk talent   | 9         |
| Een waardegedreven en innovatief overheidsbedrijf                  | 9         |
| <b>1.1 Klantgerichte structuren</b>                                | <b>11</b> |
| Samenstelling raad van bestuur                                     | 11        |
| Organigram regionale diensten                                      | 11        |
| Organigram centrale diensten                                       | 12        |
| <b>1.2 De parameters van de beheersovereenkomst</b>                | <b>13</b> |
| Basisdienstverlening   | 13        |
| Sluitende aanpak   | 14        |
| Competentiecentra  | 15        |
| Innovatie en productontwikkeling                                   | 16        |
| De VDAB als werkgever  | 16        |
| <b>Hoofdstuk 2: De VDAB-dienstverlening in 2007</b>                | <b>19</b> |
| <b>2.1 Regie van de arbeidsmarkt in Vlaanderen</b>                 | <b>19</b> |
| Marktwerking   | 19        |
| Netwerkvorming   | 19        |
| Premies  | 21        |
| <b>2.2 De basisdienstverlening</b>                                 | <b>21</b> |
| Dienstverlening voor werkzoekenden                                 | 22        |
| Dienstverlening voor werkgevers                                    | 23        |
| <b>2.3 De sluitende aanpak voor werkzoekenden</b>                  | <b>27</b> |
| Preventieve werking  | 27        |
| Curatieve werking  | 27        |
| <b>2.4 Competentieversterking voor werkzoekenden en werknemers</b> | <b>30</b> |
| <b>Hoofdstuk 3: Personeel en financiën</b>                         | <b>37</b> |
| <b>3.1 Personeel</b>   | <b>37</b> |
| Feiten en cijfers  | 37        |
| Intern opleidingsaanbod  | 38        |
| <b>3.2 Financiën</b>   | <b>39</b> |
| <b>Bijlagen</b>  | <b>41</b> |
| Bijlage 1: Adreslijst VDAB   | 41        |
| Bijlage 2: Publicaties VDAB  | 43        |
| Bijlage 3: Lijst van de afkortingen                                | 45        |



## Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt

De beheersovereenkomst tussen de Vlaamse regering en de VDAB voor de periode 2005-2009 legt de brug tussen de politieke beleidsprioriteiten en de kernopdrachten van het agentschap. Als dusdanig fungeert de beheersovereenkomst als het raamwerk waarbinnen het Vlaamse arbeidsmarktbeleid door de VDAB wordt geoperationaliseerd en uitgevoerd.

Binnen de krijtlijnen van de beheersovereenkomst wordt de dienstverlening jaarlijks afgestemd op de arbeidsmarktsituatie en de beleidsbrief van de voogdijminister. Daarnaast ontwikkelt de VDAB zelf een strategisch plan om de eigen missie waar te maken.

In 2008 bestond de missie van de VDAB erin om: als publieke dienstverlener voor werkzoekenden, werknemers en werkgevers sturend en uitvoerend te werken aan een transparante en dynamische arbeidsmarkt in Vlaanderen.

### Meer mensen aan het werk

De activiteiten van de VDAB stonden in 2008 meer dan ooit in het teken van werk. Door de inkrimping van de arbeidsreserve moesten alle zeilen bijgezet worden om de vele openstaande vacatures in te vullen. Zowel in de werkwinkels als in de competentiecentra werd er alles aan gedaan om vacatures zo efficiënt mogelijk tot bij de werkzoekenden te brengen en de werkzoekenden zo snel mogelijk tot bij de vacatures. Daarbij was de intensieve interactie met de uitzendsector cruciaal. Aansluitend kwam het met de oprichting van gemengde bemiddelingsteams tot een versterking van de acties ter bevordering van de interregionale mobiliteit van werkzoekenden.

Het was de ambitie van de VDAB om meer mensen aan het werk te krijgen, vooral dan mensen die minder hoog genoteerd staan op de hitparade van de arbeidsmarkt. De werking van Jobkanaal werd geoptimaliseerd met het oog op een maximale inschakeling van werkzoekenden uit de kansengroepen. De preventieve en curatieve sluitende aanpak stonden garant voor een totaalbereik van alle werkzoekenden. In de trajectwerking moest een oververtegenwoordiging van werkzoekenden uit de kansengroepen ervoor zorgen dat ouderen, kortgeschoolden, allochtonen en personen met een arbeidshandicap meer perspectieven kregen op opleiding en tewerkstelling.

Een meer coherente aanpak moest het kansengroepenbeleid versterken en verdiepen. Zo tilde het Jeugdwerkplan de verworvenheden van de 13 steden- en gemeentepannen tot op Vlaams niveau. Ook bracht het plan de introductie met zich mee van een nieuw, flexibel trajectmodel. Door de integratie van de tewerkstellingsactiviteiten van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap kwam er een inclusieve samenwerking tot stand tussen de gespecialiseerde werkvormen voor personen met een arbeidshandicap en het reguliere dienstverleningsaanbod voor werkzoekenden. Tegelijk konden daarvoor de beschikbare maatregelen voor de professionele integratie van personen met een arbeidshandicap beter op elkaar afgestemd en uitgebreid worden. Met het oog op een vlottere (her)inschakeling van oudere werkzoekenden bleef de actie 'Actief 50+' doorlopen. In het najaar kwam het tot een akkoord tussen de sociale partners met het project 'Samen op de bres voor 50+'. Dit project zal zich in 2009 vertalen in onder meer een begeleiding op maat voor oudere werkzoekenden en nauwere samenwerkingsverbanden met de vakbonden en de werkgeversorganisaties. Verder introduceerde de VDAB met het strategische actieplan allochtonenbeleid een coherent meer-sporenbeleid om allochtonen beter te bereiken en te bedienen. Ten slotte kwamen er nieuwe afspraken tussen de Centra voor Deeltijd Onderwijs (CDO) en de VDAB en kwam er een wetgevend kader om de overgang te realiseren van een deeltijdse leerplicht naar voltijdse combinaties van leren en werken.

Voor de uitvoering van het Vlaamse arbeidsmarktbeleid deed de VDAB als arbeidsmarktregisseur in toenemende mate een beroep op commerciële en niet-commerciële markspelers voor de uitvoering van opleidingsprojecten of trajecten. Zo werden gespecialiseerde partners ingeschakeld voor de screening en begeleiding van werkzoekenden met mentale, medische, psychische of psychiatrische problemen.

### Werk zoekt mensen

De VDAB organiseerde op 4 oktober 2008 een banenmarkt op negentien locaties verspreid in Vlaanderen. Bedoeling was om op hetzelfde tijdstip en over gans Vlaanderen zoveel mogelijk vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar te brengen. De banenmarkt was opgebouwd rond het concept 'werk zoekt mensen'. Daarmee werd een duidelijk verband gelegd met kansenberoepen en kansengroepen. Voor de realisatie van de banenmarkt werd gekozen voor een verregaande vorm van samenwerking tussen de VDAB en verschillende private en publieke partners.

Dit jaar stonden personen met een arbeidshandicap en de nieuwe tewerkstellingsondersteunende maatregelen centraal. In dat licht werd er samengewerkt met GTB en GOB. Daarnaast stond de banenmarkt ook in het teken van interregionale mobiliteit, vandaar de verregaande samenwerking met Le FOREM (Wallonië), Actiris en Bruxelles Formation (Brussel), ADG (Duitstalige gemeenschap) en het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) (Nederland). De interregionale invalshoek kwam mee tot stand dankzij de participatie van het Prins Filipfonds.

Bij de standhouders werd gestreefd naar een mix van kleine, middelgrote en grote ondernemingen en ook de uitzendsector werd aangezocht. Aan de andere kant werden werkzoekenden via een mix van kanalen (website, affiches, flyers, pers, advertenties, persoonlijke contacten met de consulent, persoonlijke brieven, sms en e-mail) zoveel mogelijk aangespoord om een bezoek te brengen aan de banenmarkt.

In totaal brachten 26.710 werkzoekenden een bezoek aan de banenmarkt en namen er 900 bedrijven deel (één op vijf daarvan waren uitzendkantoren). Uit de evaluaties van de bedrijven blijkt dat 93% het concept goed tot excellent vond. 84% was tevreden over het bezoekersaantal, 79% beoordeelde de competenties van de bezoekers als voldoende kwaliteitsvol en heel wat bezoekers werden aangeworven of opgenomen in een werfreserve. De banenmarkt voldeed bij het merendeel van de werkzoekenden aan de verwachtingen en de meesten onder hen troffen er verscheidene relevante vacatures aan.





## Ruimte voor elk talent

Tegelijk hadden de beleidsmakers in 2008 de ambitie om meer ruimte te scheppen voor de ontplooiing van talent. Aansluitend op de Competentieagenda investeerde de VDAB voluit in de vormgeving van een volwaardig competentiebeleid, gericht op een verruiming van de inzetbaarheid en een duurzame tewerkstelling voor alle werkzoekenden en werknemers. De inspanningen om competenties, die verworven werden op de werkvloer, door middel van een ervaringsbewijs te valideren, werden voortgezet. Dankzij een steeds nauwere samenwerking met het onderwijsveld werd vooruitgang geboekt op het vlak van vraaggerichte studie- en beroepskeuze, werd efficiënter gebruikgemaakt van de leerinfrastructuur en is er een betere aansluiting ontstaan tussen onderwijs en arbeidsmarkt.

De competentiecentra van de VDAB oriënteerden hun opleidingen nadrukkelijk richting kansenberoepen en reële behoeftes van de sectoren. Dat impliceerde de introductie van een veranderingsruimte binnen de continue programmatie, aangevuld met opleidingen op projectbasis en een uitbreiding van de strategische en sectorale partnerschappen. Ondertussen ijverden de competentiecentra ook voor een maximale instroom en prioritaire opname van werkzoekenden uit de kansengroepen. Bovendien werd een coherent taalopleidingsbeleid uitgetekend in functie van de gerichte ondersteuning en vlotte activering van anderstaligen (tot over de taalgrenzen heen).

Om werknemers te ondersteunen in het beheren van hun loopbaan, werd geëxperimenteerd met een aanbod van basisdienstverlening voor werknemers in de werkwinkels. Daarnaast bleef er voorzien worden in een aanbod van werknemersopleidingen en arbeidsmarktgerichte loopbaanbegeleiding voor werknemers.

## Een waardegedreven en innovatief overheidsbedrijf

Als publieke dienstverlener wou de VDAB zich ook in 2008 laagdrempelig en klantgericht opstellen. Kernwaarden als respect, warmte en betrokkenheid vertaalden zich in de publicatie van een gedragscode voor het personeel en een garantiekaart voor burgers en bedrijven. De waai-er aan initiatieven op het vlak van duurzaam ondernemen toonde opnieuw aan dat de VDAB maatschappelijk daadwerkelijk het verschil wil maken.

De participatie van klanten en stakeholders aan de besluitvormingsprocessen kon gekanaliseerd worden via diverse overlegorganen, zoals de Regionale Sociaal-Economische Comité's (RESOC), het Stakeholdersforum, het lokaal partneroverleg, de bedrijvenpanels en de cursistenraden. Door middel van tevredenheidsmetingen, een kwaliteitsvol klachtenbeheer en een imago-onderzoek verwierf de VDAB meer inzicht in de behoeftes en bezorgdheden van zijn klanten.

Als werkgever zette de VDAB stappen richting een modern hr-beleid, gericht op rechtvaardige verloning, competentie management, talentontwikkeling, welzijn en werkbaarheid, evenredige participatie en gelijke kansen voor iedereen. Dat ging ook gepaard met een duidelijke keuze voor efficiëntie en effectiviteit in de arbeidsorganisatie. Van strategisch belang was de voortzetting van de acties om coaching en teamwerking te verankeren op alle niveaus.

De VDAB zette eveneens fors in op innovatie. Voor terreinen als regie, Mijn Loopbaan, kennismanagement en leerinfrastructuur zetten business en ICT samen innovatiesporen uit, die ervoor moeten zorgen dat de dienstverlening van de VDAB blijft beantwoorden aan de evoluties op de arbeidsmarkt en de verwachtingen van burgers en ondernemingen.

### De garantietaart van de VDAB

De Vlaamse overheid wil de burger een kwaliteitsvolle dienstverlening garanderen en daarover duidelijk communiceren via een algemeen dienstverleningscharter. De VDAB startte in 2008 met een pilootproject om een dienstverleningscharter of garantietaart voor werkzoekenden, werknemers en werkgevers te ontwikkelen.

De garantietaart werd vervolgens tijdens een lanceeringsdag aan de klanten voorgesteld.

#### Garantietaart werkzoekenden en werknemers:

Samen sterk voor werk

Een goede samenwerking vinden we erg belangrijk. Daarom bieden we je in je zoektocht naar werk:

- ▶ Een luisterend oor
- ▶ Aangepaste begeleiding
- ▶ Gelijke behandeling
- ▶ Een passende vacature uit ons aanbod
- ▶ Correcte informatie over opleidingen

We verwachten van jou dat je meewerkt.

#### Garantietaart werkgevers:

Samen sterk voor werk

Een goede samenwerking vinden we erg belangrijk. Daarom bieden we u in uw zoektocht naar kandidaten:

- ▶ Een luisterend oor
- ▶ Een persoonlijke en professionele ondersteuning
- ▶ Hulpmiddelen om uw vacature zo snel mogelijk in te vullen
- ▶ Een aanbod van geactualiseerde cv's
- ▶ Opvolging bij elke vacature
- ▶ Correcte informatie en advies

We verwachten dat u de kandidaten gelijk behandelt, wij doen dit ook.

### Programma E=TI<sup>2</sup> VDAB en VOKA

Wil Vlaanderen in de toekomst een Europese topregio op sociaal en economisch vlak blijven, dan moeten bedrijven 'excellente' bedrijven worden. Excellente bedrijven zijn bedrijven die voluit investeren in talentontwikkeling, innovatie en internationalisering (E=TI<sup>2</sup>). Ook werkzoekenden, werknemers en werkgevers hebben er alle baat bij om hun talenten aan de arbeidsmarkt ter beschikking te stellen. Deze 'inclusieve' benadering, in combinatie met een personeelsbeleid, dat investeert in talentontwikkeling, stelt bedrijven beter in staat om voortdurend te innoveren en in te spelen op de toekomstige sociale en economische veranderingen.

Voka en de VDAB hebben eind 2007 een aantal provinciale proefprojecten opgestart om inclusie en talentontwikkeling op de arbeidsmarkt te bevorderen en de eigen dienstverlening af te stemmen op innovatie in het bedrijfsleven.

Voorbeelden van projecten:

- ▶ de organisatie van aangepaste begeleidings- en opleidingsparcours voor nieuwe functies of beroepen,
- ▶ het opzetten van uitgebreide rekruteringscampagnes (inclusief competentieversterking) voor de invulling van kansenvacatures,
- ▶ het creëren van extra kansen voor werkzoekenden uit de kansengroepen om hun competenties te tonen aan de werkgevers,
- ▶ het rechtstreeks met elkaar in contact brengen van werkzoekenden en werkgevers,
- ▶ en het uitbouwen van nauwere contacten met het bedrijfsleven.

## 1.1 Klantgerichte structuren

### Samenstelling raad van bestuur

#### Voorzitter

de heer H. Cossey (HIVA)

#### Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer Ph. Muyters (Voka – VEV)  
 mevrouw S. Teughels (Voka – VEV)  
 mevrouw A. Cattelain (FEDERGON)  
 de heer M. Dillen (Confederatie Bouw)  
 mevrouw C. Bosch (FEVIA)  
 de heer J. Sap (UNIZO)  
 de heer B. Cuyt (UNIZO)  
 de heer W. Van Goethem (FEDUSTRIA)

#### Leden die de werknemers vertegenwoordigen

mevrouw K. Van Rie (ABVV)  
 mevrouw C. Copers (ABVV)  
 de heer D. Schoeters (ABVV)  
 mevrouw A. Vermorgen (ACV)  
 de heer K. Van Elsen (ACV)  
 de heer P. Van der Hallen (ACV)  
 de heer J. Daerden (ACV)  
 de heer H. Engelen (ACLVB)

#### Regeringscommissarissen

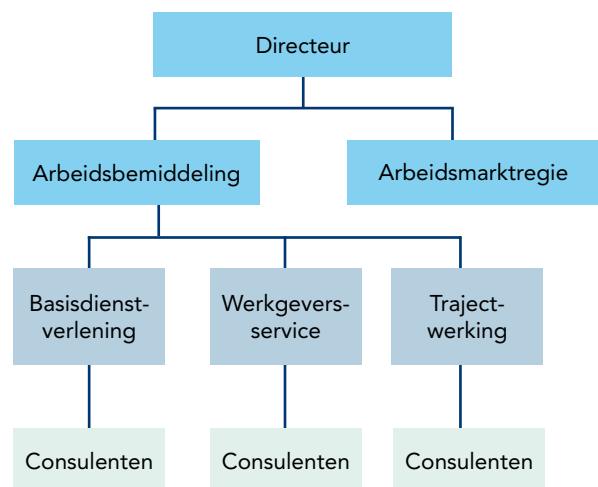
mevrouw M. Van Gramberen  
 Kabinet van de Vlaamse minister van Werk, Onderwijs  
 en Vorming  
 de heer T. Hermans  
 Kabinet van de Vlaamse minister van Financiën,  
 Begroting en Ruimtelijke Ordening

#### Vertegenwoordiger VDAB

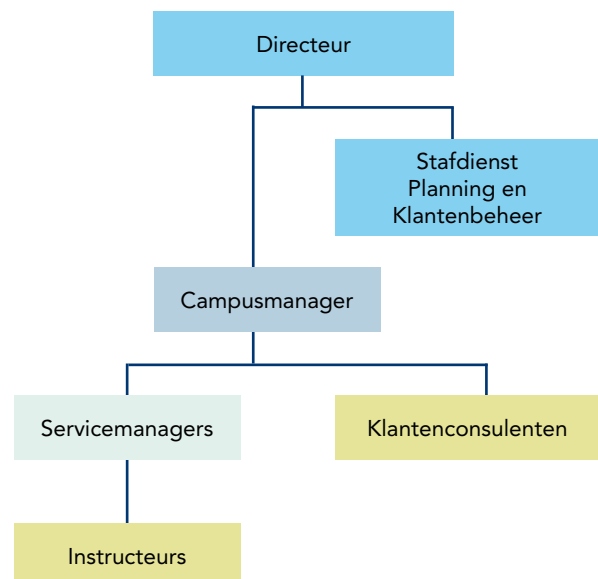
de heer F. Leroy  
 Gedelegeerd bestuurder VDAB

### Organigram regionale diensten

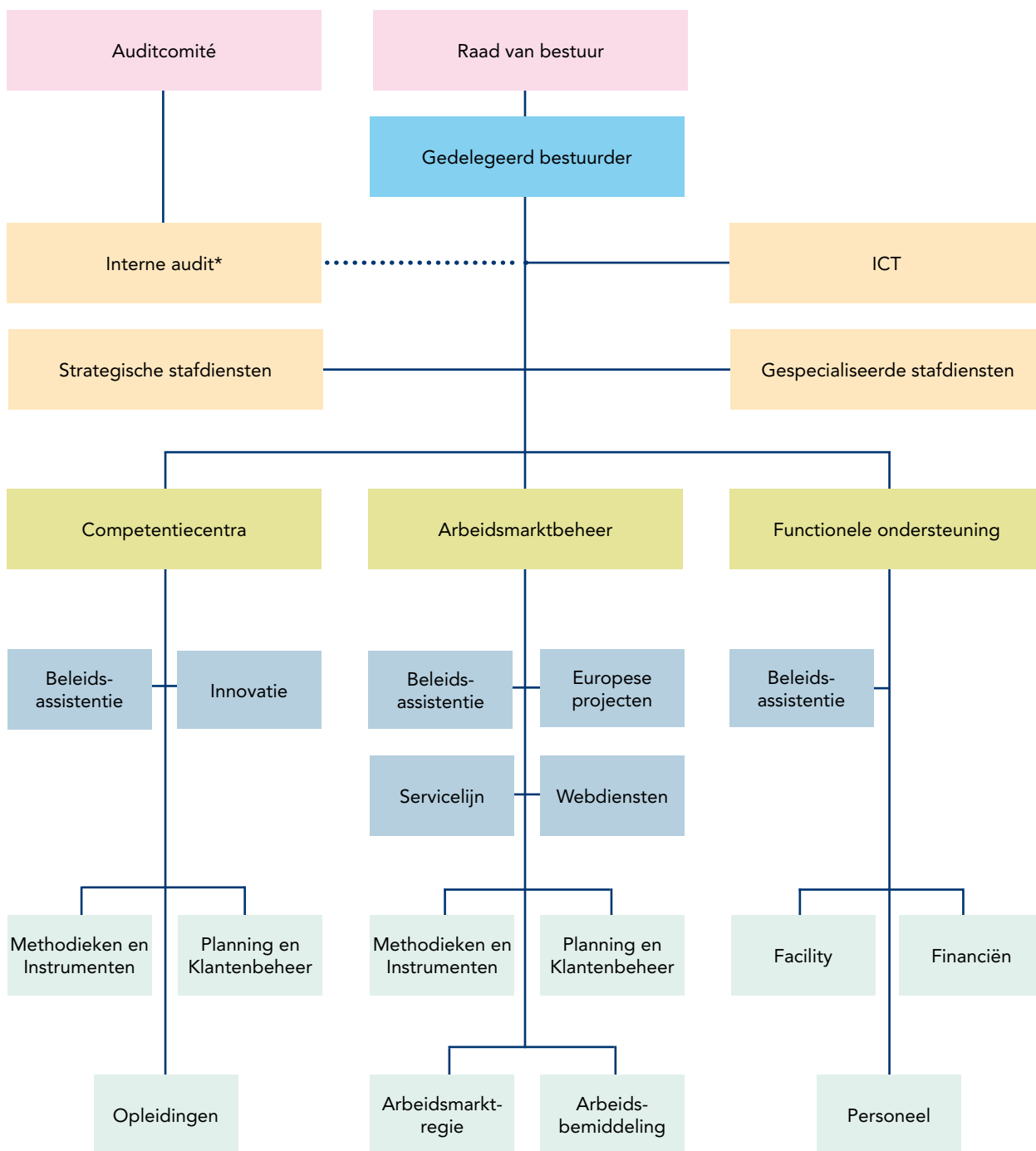
#### Arbeidsmarktbeheer



#### Competentiecentra



## Organigram centrale diensten



\*functioneel verbonden aan het auditcomité

## 1.2 De parameters van de beheersovereenkomst

Hieronder vindt u de resultaten van de verschillende doelstellingsparameters zoals vastgelegd in de beheersovereenkomst met de Vlaamse regering voor de periode 2005-2010.

Deze parameters werden ondergebracht in verschillende categorieën: basisdienstverlening, sluitende aanpak, competentiecentra, innovatie & productontwikkeling en de VDAB als werkgever.

Indien mogelijk wordt voor elk van deze parameters een index berekend. Deze index is de verhouding tussen de realisaties van 2008 en een vooropgesteld objectief. Indien de index meer dan 100 bedraagt, is de doelstelling bereikt. De doelstellingen moeten bereikt zijn bij het aflopen van de beheersovereenkomst.

### Basisdienstverlening

#### Tevredenheid bij werkzoekenden

|                 | 2008  | 2007  | objectief | index |
|-----------------|-------|-------|-----------|-------|
| Contactdiensten | 77,8% | 76,9% | 70-75%    | >100  |
| Servicelijn     | 93,9% | 93,8% | 85-90%    | >100  |
| Website         | 76,2% | 76,4% | 75-80%    | >100  |

#### Tevredenheid bij klanten en medewerkers van de werkwinkel

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| Samenwerking in de werkwinkels | 52,1% |
|--------------------------------|-------|

#### Tevredenheid bij werknemers

|                 | 2008  | 2007  | objectief | index |
|-----------------|-------|-------|-----------|-------|
| Contactdiensten | 73,3% | 74,3% | 70-75%    | >100  |
| Servicelijn     | 94,3% | 93,9% | -         |       |
| Website         | 77,8% | 78,1% | 75-80%    | >100  |

#### Tevredenheid bij werkgevers

|                 | 2008  | 2007  | objectief | index |
|-----------------|-------|-------|-----------|-------|
| Contactdiensten | 73,8% | 72,6% | 70-75%    | >100  |
| Servicelijn     | 91,9% | 93,5% | 85-90%    | >100  |
| Website         | 71,2% | 74,2% | 75-80%    | 94,3  |

14

**Bereik van de vacaturewerking**

| 2008  | 2007  | objectief | index |
|-------|-------|-----------|-------|
| 17,8% | 19,4% | 17%       | 104,7 |

**Jobaanbod en transparantie op de arbeidsmarkt**

|  | 2008    | 2007    | objectief | index |
|--|---------|---------|-----------|-------|
| Aantal ontvangen jobs NEC zonder uitzendopdrachten | 269.122 | 281.661 | 165.000   | 163,1 |
| Aandeel KMO  | 55,2%   | 57,3%   | 60%       | 92    |

**Vervulling van de vacatures**

|                           | 2008     | 2007     | objectief | Index |
|---------------------------|----------|----------|-----------|-------|
| Vervullingspercentage NEC | 79,3%    | 81,5%    | 82%       | 96,7  |
| Vervullingstijd NEC       | 42 dagen | 42 dagen | 42 dagen  | 100   |

**Sluitende aanpak**

**Oververtegenwoordiging van kansengroepen in de trajectwerking**

|                      | 2008<br>(methode 2008)* | 2008<br>(methode 2007)* | 2007<br>(methode 2007) | objectief |
|----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-----------|
| Kortgeschoolden      | +10,8%                  | +11,5%                  | +10,8%                 | +10%      |
| Arbeidsgehandicapten | +28,3%                  | +37,3%                  | +38,7%                 | +37,7%    |
| Allochtonen          | +24,3%                  | +29,3%                  | +25,4%                 | +38%      |
| Ouderen              | 114,2                   | /                       | -64,7%                 | stijgend  |

\* Voor de berekening van de vertegenwoordiging van kortgeschoolden, arbeidsgehandicapten en allochtonen in de trajectwerking werd tot eind 2007 maandelijks nagegaan of de werkzoekenden tot een kansengroep behoorden zolang het traject duurde ('methode 2007'). Sinds begin 2008 wordt de vertegenwoordiging van kansengroepen anders gemeten. Er wordt nu ten laatste bij de start van het traject nog nagegaan of werkzoekenden voldoen aan de voorwaarden om tot de kansengroepen te behoren ('methode 2008'). De reden was dat de tenderaanbieders zekerheid moesten hebben over het al dan niet

behoren tot de kansengroep vooraleer een actie op te starten met een klant. Aangezien bij de start van een traject soms nog niet alle voorwaarden om tot een kansengroep te behoren formeel vervuld zijn of aangepast zijn in het werkzoekendendossier, kan dat betekenen dat er louter door de nieuwe meetmethode minder kansengroepen vertegenwoordigd lijken te zijn in de trajectwerking. Daarom worden in de tabel de resultaten zowel weergegeven volgens de 'methode 2008' als volgens de 'methode 2007'.

**Realisatie van een sluitende aanpak voor de preventieve doelgroep**

|                              | 2008  | 2007  | objectief | index |
|------------------------------|-------|-------|-----------|-------|
| <25 jaar – Vlaamse definitie | 99,5% | 99,5% | 100%      | 99,5  |
| >25 jaar – Vlaamse definitie | 99,3% | 99,5% | 100%      | 99,3  |

**Realisatie van een sluitende aanpak voor de curatieve doelgroep**

|                   | 2008  | objectief |
|-------------------|-------|-----------|
| Vlaamse definitie | 92,3% | 100%      |

**Activering langdurig werklozen**

|                       | 2008 | 2007   | objectief | index |
|-----------------------|------|--------|-----------|-------|
| Activeringspercentage | 18%  | 17,39% | 16,5%     | 109   |

**Uitstroom uit de werkloosheid na het beëindigen van een traject**

|                      | 2008  | 2007  | objectief | index |
|----------------------|-------|-------|-----------|-------|
| Alle NWWZ            | 73%   | 71,1% | 63%       | 115,9 |
| Kortgeschoolden      | 71%   | 67,8% | 56%       | 126,8 |
| Ouderen              | 58%   | 63%   | 44%       | 131,8 |
| Allochtonen          | 70,1% | 66,6% | 52%       | 134,8 |
| Arbeidsgehandicapten | 69,6% | 62,9% | 52%       | 133,8 |
| Langdurig werklozen  | 64,4% | 64,5% | 59%       | 109,1 |
| Zelfredzamen         | 70,3% | 68,1% | 70%       | 100,4 |

**Uitstroom naar werk na het beëindigen van een traject**

|                      | 2008  | 2007  | objectief  | index |
|----------------------|-------|-------|------------|-------|
| Alle NWWZ            | 57,9% | 56,9% | 51%        | 113,5 |
| Kortgeschoolden      | 53,4% | 51,7% | 45%        | 118,6 |
| Ouderen              | 42,4% | 46,9% | 36%        | 117,7 |
| Allochtonen          | 52,2% | 49,5% | 41%        | 127,3 |
| Arbeidsgehandicapten | 49%   | 45%   | 38%        | 128,9 |
| Langdurig werklozen  | 48,6% | 49%   | 45%        | 108   |
| Zelfredzamen         | 59,1% | 57,3% | te bepalen | -     |

**Competentiecentra****Bereik van de acties in de competentiecentra**

| Aantal        | 2008       | 2007       | objectief  | index |
|---------------|------------|------------|------------|-------|
| Werkzoekenden | 48.924     | 47.749     | 40.000     | 122,3 |
| Uren          | 12.502.819 | 13.235.945 | 12.000.000 | 104,1 |

**Aandeel van de kansgroepen in loopbaanbegeleiding**

|                      | 2008  | 2007  | objectief | Index |
|----------------------|-------|-------|-----------|-------|
| Deelname kansgroepen | 58,5% | 43,8% | 50%       | 117   |

**Bereik van de IBO's**

|                                  | 2008   | 2007   | objectief | index |
|----------------------------------|--------|--------|-----------|-------|
| Aantal gestarte IBO's            | 12.316 | 14.718 | 16.000    | 77    |
| Aandeel ongunstige stopzettingen | 19,2%  | 19,4%  | 17,5%     | 109,7 |

## Innovatie en productontwikkeling

### Investerings in innovatieactiviteiten

| 2008  | 2007  | objectief | index |
|-------|-------|-----------|-------|
| 5,04% | 4,15% | 5         | 83    |

## De VDAB als werkgever

### Vertegenwoordiging van de kansengroepen in de nieuwe aanwervingen

|                      | 2008  | 2007  | objectief | Index |
|----------------------|-------|-------|-----------|-------|
| Allochtonen          | 14,7% | 13,3% | 10%       | 147   |
| Arbeidsgehandicapten | 6,3%  | 4%    | 4%        | 157,5 |



### Een kwaliteitsvol antwoord op klachten

Het klachtendecreet van 1 juni 2001 maakt een klachtenbehandelingsstelsel verplicht sinds 1 januari 2002 voor elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid. Naast het wettelijk opgelegde kader wenst de VDAB dat de opgezette klachtenprocedure volgende doelstellingen waarmaakt:

- ▶ In de eerste plaats willen we een oplossing bieden aan de ontevreden klant.
- ▶ De procedure moet laagdrempelig zijn. De klant moet zich op een eenvoudige en kosteloze manier met een klacht tot de VDAB kunnen wenden en alles wordt in het werk gesteld opdat klachten kunnen binnenkomen langs alle mogelijke kanalen,
- ▶ Elke klacht wordt objectief behandeld.
- ▶ De procedure moet toelaten om systematisch gegevens te verzamelen die aangewend kunnen worden om de organisatie continu te verbeteren.

In 2008 behandelde de dienst 1.125 klachten. Sinds 1 januari 2008 zijn de klachten over gegevenstransmissie naar de RVA, de zgn. A8-klachten, geïntegreerd in het eerstelijnsklachtenmanagement van de VDAB. De klachten hebben voornamelijk betrekking op 'trajectwerking', 'module 4: competentiecentra', 'basisdienstverlening' en 'vacaturewerking'.

63% van de klachten is ongegrond, 35% is gegrond of deels gegrond. Bij 42% van de gegronde en deels gegronde klachten ging de klant niet akkoord met de prestatie of beslissing van de dienst; in 30% van de gevallen was er sprake van onheuse bejegening. Voor 61% van de klachten (gegrond en ongegrond) kon de dienst de klant een oplossing (al dan niet gedeeltelijk) bieden.

De klachtenbehandeling gaf aanleiding tot een reeks van verbeteracties, waarvan 22 acties met belang voor de ganse organisatie.

78% van de klanten kreeg een antwoord binnen de 20 kalenderdagen. De antwoordbrieven zijn van goede kwaliteit. Zowel wat betreft de snelheid van afhandeling, de wijze van behandeling als de aangeboden oplossing groeit de tevredenheid van de klanten. Negatieve commentaren slaan nog altijd op het gebrek

aan een gesprek met de klachtenbehandelaar en aan objectiviteit bij de klachtenbehandeling.

Het aantal A8-klachten is met 70% afgenomen ten opzichte van 2007. Een daling van het aantal transmissies en vooral van het aantal 'onterechte' transmissies ligt aan de basis van deze evolutie. De A8-klachten werden voor advies aan de SERR's voorgelegd. In 77% van de gevallen volgde de VDAB het SERR-advies.

De Vlaamse ombudsman stuurde de VDAB acht dossiergebonden en een algemene aanbeveling ter verbetering van de dienstverlening. Hieraan werd of wordt door de VDAB gevolg gegeven.

In 2009 zal de aandacht gaan naar het persoonlijke contact met de klant en de verdere uitbouw van de verbeteracties.



## Hoofdstuk 2: De dienstverlening van de VDAB in 2008

### 2.1 Regie van de arbeidsmarkt in Vlaanderen

Regisseren is voor de VDAB een dynamisch proces waarbij samen met andere arbeidsmarktactoren wordt toegevoerd naar de doelstellingen van de beheersovereenkomst. Deze samenwerking moet een 'win-winsituatie' creëren voor werkgevers, werknemers, werkzoekenden, partners en de Vlaamse overheid.

#### Marktwerking

De VDAB heeft als doel werkzoekenden aan een passende job te helpen. Om deze opdracht zo snel en efficiënt mogelijk uit te voeren, werkt de VDAB samen met andere organisaties. Dit zijn specialisten die, in opdracht van de VDAB, werkzoekenden begeleiden in hun zoektocht naar werk.

Naast de zogeheten trajecttendering, een proefproject rond het uitbesteden van de trajectbegeleiding van langdurige werkzoekenden uit de curatieve werking, lanceerde de VDAB in 2006, in het kader van het Meerbanenplan van de Vlaamse regering, ook nog de tendering van IBO-begeleiding (1.050 IBO-begeleidingen).

Vanaf 2007 werden ook de activeringstrajecten (3.000 gespecialiseerde screenings, 632 activeringsbegeleidingen) en de trajectbegeleiding en competentieversterking van werkzoekenden behorende tot de vier prioritaire kansengroepen (de zogeheten ESF-tender) uitbesteed (5.790 trajectbegeleidingsacties en 3.870 competentieversterkingsacties). Daarnaast lanceerde de VDAB in 2008 een tender in het kader van het Jeugdwerkplan (4.050 intensieve bemiddelingstrajecten).

Globaal genomen injecteerde de VDAB 49 miljoen euro in de markt in 2008, een verdubbeling ten opzichte van 2005.

#### Netwerkvorming

De strategische samenwerkingsverbanden zoals de samenwerking in het kader van de werkwinkels, de samenwerking met jobkanaal, de sectoren, onderwijs en de sociale partners werden in 2008 voortgezet en uitgediept.

#### Samenwerking VDAB-uitzendsector

In het verlengde van de samenwerkingsovereenkomst van 2007, werken zowel de centrale als de regionale diensten van de VDAB samen met Federgon, het Vormingsfonds voor Uitzendkrachten, Vooruitzenden en met individuele uitzendbedrijven.

De tewerkstelling van de kansengroepen in kanseneroepen is hierin prioriteit en vertaalde zich in 2008 in de volgende resultaten:

- ▶ 222 alloctonen, 160 kortgeschoolden, 21 ouderen en 19 arbeidsgehandicapten werden tewerkgesteld via een **IBO-interim** (268 op jaarbasis);
  - ▶ 658 werkzoekenden (ouderen, arbeidsgehandicapten, alloctonen) werden verwezen naar uitzendvacatures via **Jobkanaal**;
  - ▶ 311 50+'ers gingen aan het werk in een uitzendjob na de **50+-club** en de infosessies van Vooruitzenden,
  - ▶ 115 begeleidingen van nieuwe werknemers in de sector van de uitzend –en selectiekantoren gebeurden door een **Jobcoach**;
  - ▶ 511 uitzendkantoren engageerden zich voor het **Jeugdwerkplan**;
- 30% van alle verzonden communicatie had betrekking op uitzendvacatures en bereikte 62% van alle betrokken jongeren, 27% van de vacatures in functie van het jeugdwerkplan waren uitzendvacatures.

In december 2008 werd met de uitzendsector het engagement aangegaan om voor een vangnet te zorgen voor uitzendkrachten die hun job verliezen ten gevolge van collectieve ontslagen in het bedrijf van tewerkstelling.

#### Interregionale mobiliteit

In april 2007 engageerde de VDAB zich om interregionale mobiliteitsacties op te starten met Le FOREM en ACTIRIS. In het kader van de interregionale mobiliteit werd concreet afgesproken dat de VDAB op jaarbasis:

- ▶ vacatures voor 5.000 Vlaamse jobs zou doorsturen naar Le FOREM voor actieve bemiddeling. Le FOREM zou 50.000 Waalse werkzoekenden mobiliseren om deze vacatures in te vullen;
- ▶ vacatures voor 1.000 Vlaamse jobs zou doorsturen naar ACTIRIS voor actieve bemiddeling. ACTIRIS zou 6.000 Brusselse werkzoekenden mobiliseren om deze vacatures in te vullen.

De samenwerking met ACTIRIS werd in 2008 niet bijgestuurd. De samenwerking met Le FOREM leverde echter

onvoldoende resultaten op. Daarom werd eind februari 2008 beslist om de interregionale mobiliteitsacties in samenwerking met Le FOREM te versterken. De VDAB en Le FOREM zouden bijkomende middelen ter beschikking stellen en de aanpak grondig wijzigen. In maart 2008 werd beslist de bestaande 'antennes' te verwijderen en te vervangen door gemengde teams van consultants van de VDAB en Le FOREM. Deze teams opereren vanuit éénzelfde werklocatie langs de taalgrens voor actieve bemiddeling, jobdatings en jobhunting.

De VDAB en Le FOREM zetten elk 25 consultants plus technische medewerkers in om de gemengde teams te vormen. De teams werken zelfstandig en krijgen de bevoegdheid om andere diensten en medewerkers aan te zetten tot actie i.h.k.v. de interregionale mobiliteit (opleiding, ondersteunende acties, ...). Hun werking startte midden mei 2008 op.

De samenwerking van de teams concretiseert zich rond drie grote zones:

- ▶ Zone West: West- en Oost-Vlaanderen met Moeskroen en Doornik
- ▶ Zone Centrum: Vlaams-Brabant en Waals-Brabant
- ▶ Zone Oost: Limburg met Luik en Eupen

De gemengde teams moeten geschikte vacatures zoeken en deze vacatures (voor een totaal van 5.000 jobs op jaarbasis) valideren door een grondige bevraging van de werkgever. Validatie veronderstelt o.a. dat de werkgever expliciet te kennen geeft dat ook Waalse werkzoekenden zich mogen aanbieden op die vacature, en dat hij bereid is om de aangeworven werkkraft (indien nodig) taalkundig te laten ondersteunen op de werkvloer. Voor werkgevers die meerdere vacatures hebben of een groot aantal jobs, worden jobdatings georganiseerd indien de werkgever hiervoor interesse heeft.

De opleidingscentra van de VDAB en van Le FOREM werkten samen een taalactieplan uit. Dit plan voorziet in ondersteunende opleidingen als voorbereiding op de actieve bemiddeling, de jobdatings en de jobhunting.

Kwantitatief worden de meeste vooropgestelde objectieven gehaald of zitten ze op schema.

## Geïntegreerde dienstverlening voor personen met een arbeidshandicap

Op 15 februari 2008 werd de start gegeven voor het nieuwe besluit van de Vlaamse regering betreffende de gespecialiseerde diensten voor personen met een arbeidshandicap. De VDAB wil bij de uitwerking daarvan een dynamische en transparante samenwerking aangaan met de Gespecialiseerde Trajectbepaling en -Begeleiding (GTB), de Gespecialiseerde Opleidings- en Begeleidingsdiensten (GOB) en het Gespecialiseerd Arbeidsonderzoek (GA). Volgende doelstellingen worden beoogd:

- ▶ meer mensen aan het werk;
- ▶ een sluitende aanpak van werkzoekenden;
- ▶ de focus op de kansengroepen, meer bepaald de personen met een arbeidshandicap;
- ▶ de integratie van het luik tewerkstelling van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie.

De gespecialiseerde diensten voor personen met een arbeidshandicap verrichten trajectbepalingen, trajectbegeleidingen, screenings, opleidingen (al dan niet op de werkvloer) en begeleidingen aangepast aan de doelgroep. Zowel GTB, de GOB als het GA hebben de doelstellingen voor 2008 op Vlaams niveau bereikt, zelfs al was het door de opstart van de nieuwe regelgeving een overgangsjaar.

De overheveling van de tewerkstellingsactiviteiten en -bevoegdheden van het VAPH naar de VDAB werd op 1 oktober 2008 voltooid, na een intensieve afstemming met de partners, gespecialiseerde diensten en vertegenwoordigers van de personen met een arbeidshandicap. Sindsdien is de dienst Arbeidshandicapspecialisatie binnen de VDAB operationeel, met de bijhorende automatische aanvraag en betalingssysteem.

Tevens werd in de tweede helft van 2008 de opdracht om een expertisedatabank 'arbeidshandicap' op te zetten, uitbesteed aan vzw CST uit Antwerpen. Het resultaat van deze uitbesteding is beschikbaar op het internet:

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

## Premies

### Opleidingscheques voor werknemers

Met de opleidingscheques kunnen werknemers en ambtenaren uit Vlaanderen of Brussel een opleiding, een loopbaanadvies of een competentiemeting betalen. Per kalenderjaar kunnen ze maximaal 250 euro aan opleidingscheques aankopen. De Vlaamse overheid past per cheque de helft bij. Door het aanhoudende succes werd het budget van de opleidings- en begeleidingscheques in 2008 met 1 miljoen euro verhoogd tot 11.660.000 euro.

Van 1 januari 2008 tot en met 31 december 2008 werden 255.631 aanvragen geregistreerd voor een bedrag van 36.941.980 euro. Van de aanvragers is 14,93% laag- of kortgeschoold, 35,57% middengeschoold, 49,50% heeft hoger of universitair onderwijs genoten.

### De Vlaamse tewerkstellingspremie 50+

De Vlaamse tewerkstellingspremie 50+ geeft recht op een vermindering van de loonkost voor werkgevers die een niet-werkende werkzoekende vijftigplusser aanwerven met een contract van onbepaalde duur. Deze loonkostvermindering geldt voor vier kwartalen. De werkzoekende moet de dag voor zijn indienstreding ingeschreven zijn bij de VDAB en vijf kwartalen ononderbroken in dienst blijven.

In 2008 werden er 4.013 aanvragen ingediend tot het verkrijgen van een tewerkstellingspremie 50+, waarvan er 3.113 werden goedgekeurd en 900 geweigerd. De voornaamste reden om ingediende aanvragen te weigeren was de vaststelling dat de vijftigplusser net voor de indienstreding niet werkzoekend was (76,7%).

## 2.2 De basisdienstverlening

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

Vanaf het eerste contactmoment houdt de VDAB rekening met de zelfredzaamheid van de werkzoekenden. 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 aantal zelfbeheerinstrumenten ter beschikking zoals de opleidingengids, Mijn VDAB en beroepsoriëntatie-instrumenten.

Na hun inschrijving krijgen werkzoekenden wekelijks passende vacatures toegestuurd via e-mail 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 werkinkwinkels. 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 persoonlijkere begeleiding nodig hebben, worden dan doorverwezen naar de trajectwerking.

Naast de dienstverlening aan werkzoekenden garandeert de VDAB ook aan elke **werkgever** een universele, gratis service. Die omvat onder meer het correct invoeren van vacatures en/of ondersteuning daarbij, het verspreiden en beheren van vacatures via de VDAB-website, de jobcomputers en eventueel VRT-teletekst, het selecteren en aanbrengen van kandidaten en het verstrekken van informatie over tewerkstellingsmaatregelen. Vanaf 2007 worden de vacatures ook verspreid via digitale televisie en door middel van affichering in de werkinkwinkels.

Regionale accountmanagers en bedrijfsconsulenten begeleiden de werkgevers bij het verspreiden van de vacatures, het rekruteren en opleiden van het personeel. Zij zijn goed op de hoogte van de regionale arbeidsmarkt en kunnen

daarom zeer klantgericht en op maat werken. De VDAB zoekt samen met de werkgever hoe de instrumenten en diensten van de VDAB kunnen ingezet worden voor het oplossen van zijn HR-zorgen.

### **Experiment basisdienstverlening voor werknemers**

*In uitvoering van de competentieagenda werkt de VDAB aan een algemene basisdienstverlening voor een breed publiek en dit via het werkwinkelconcept. Met de creatie van een gestructureerde basisdienstverlening komt de VDAB tegemoet aan een geconstateerde nood aan informatie en ondersteuning bij loopbaanvragen van werkende burgers die veeleer gebaat zijn met een kort contactmoment en omwille van de aard van hun vraagstelling geen onmiddellijke behoefte hebben aan een traject van loopbaanbegeleiding. Temeer is de basisdienstverlening belangrijk om binnen de transitionele arbeidsmarkt burgers te ondersteunen in het bewust omgaan met transitiekansen en hen te stimuleren in het managen van hun loopbaan.*

*Via een experiment in zes werkwinkels in de provincie Antwerpen werd de uitbouw van de basisdienstverlening voor werknemers in 2008 geanalyseerd. Deze werkwinkels zijn geografisch gespreid over de ganse provincie: Antwerpen Centrum, Antwerpen Zuid, Mechelen, Turnhout, Herentals en Hoogstraten.*

*Uit het experiment blijkt onder meer dat de werkwinkel tegemoet komt aan de behoefte aan laagdrempeligheid: 44% van de bereikte werknemers behoorde volgens de klassieke kansengroepbenadering tot één of meerdere kansengroepen. Ze stelden vooral vragen over opleidingen en opleidingscheques. De rekruteringsbasis voor de loopbaandienstverlening is verruimd. De werkwinkel bereikt deels andere/ nieuwe klanten dan de loopbaancentra. De VDAB-consulent beschikt over voldoende vaardigheden en kennis om correct door te verwijzen naar een andere dienstverlening. Werknemers komen voornamelijk spontaan naar de werkwinkels. Ze maken maar zelden een afspraak.*

*Ter ondersteuning van het experiment werd in 2008 een methodiek basisdienstverlening voor werkende burgers ontwikkeld met bijhorende opleiding van consulenten. Verder werd een communicatieplan opgesteld en uitgevoerd voor het bereik van het werkende publiek en de communicatie tussen de centrale diensten en de regio's.*

### **Dienstverlening voor werkzoekenden**

In 2008 schreven de consulenten 217.387 werkzoekenden in. Dat zijn er 21.229 meer dan in 2007. Het totale aantal inschrijvingen bedroeg 408.269.

119.311 werkzoekenden werden door consulenten verwezen naar vacatures.

De werkzoekenden kunnen via verschillende kanalen toegang krijgen tot vacatures: via de jobcomputers, de servicelijn, de consulenten, teletekst en het internet. Het aantal raadplegingen via de jobcomputers daalde van 5,34 miljoen (2007) naar 4,49 miljoen in 2008.

In 2008 registreerde het onafhankelijke onderzoeksbureau CIM ([www.cim.be](http://www.cim.be)) 22.129.204 bezoeken op de **VDAB-website**. Dat is 14% meer dan in 2007. Het aantal paginaopvragingen kende in 2008 een explosieve groei: +124% t.o.v. 2007.

Na de vacaturebank blijven Mijn VDAB en de opleidingsgids de meest geraadpleegde toepassingen.

In 2008 realiseerde de **servicelijn** 271.950 contacten met werkzoekenden. Dat is 10% minder dan vorig jaar. Op kwartaalbasis is er een lichte stijging van 1,3%.

### Sectorale screenings

In het kader van het knelpuntenbeleid heeft de VDAB in 2008 sectorale screenings transport, voeding en verkoop georganiseerd. Die screenings hadden als doel ontrecte of onnauwkeurige beroepsaspiraties op te sporen en de toeleiding naar werk binnen de gescreende sectoren te verhogen. De sectorale screening ICT, die liep van september tot en met december 2007, werd eveneens in 2008 geëvalueerd.

Alle niet-werkende werkzoekenden met een beroepsaspiratie als vrachtwagenbestuurder (3.021 werkzoekenden), een beroep in de voedingssector (1.697 werkzoekenden) of in de verkoop (23.356 werkzoekenden) werden op die manier gescreend.

Deze werkzoekenden worden uitgenodigd voor een gesprek. Nadat het volledige werkzoekendendossier geactualiseerd is, krijgen de werkzoekenden één of meer passende acties aangeboden zoals vacatures, competentieversterkende of remediërende acties of een (her)oriëntering.

### Dienstverlening voor werkgevers

In 2008 realiseerden de bemiddelingsdiensten 660.838 contacten met bedrijven. We telden 68.555 fysieke bedrijfsbezoeken en 592.283 ICT-contacten, waarvan 427.742 via Mijn VDAB en 164.541 via de servicelijn.

De VDAB ontving 760.766 vacatures via zijn arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI) en jobmanager. Dat is een daling van 19,5% in vergelijking met 2007.

In 2008 bedroeg het vervullingspercentage voor het NEC 79,3% en voor het NEC zonder uitzendopdrachten 80,5%. De vervullingstijd van vacatures in 2008 lag op 42 dagen.

De volgende tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen werkaanbiedingen, uitgesplitst naar de verschillende economische circuits en in vergelijking met 2007.

#### Ontvangen werkaanbiedingen in 2007 (AMI + jobmanager)

|                              | 2008           | 2007           | t.o.v. 2007   |
|------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| NEC* zonder uitzendvacatures | 269.122        | 281.661        | -4,6%         |
| Uitzendvacatures             | 486.285        | 622.028        | -27,9%        |
| Tewerkstellingsmaatregelen** | 5.359          | 5.652          | -5,4%         |
| <b>TOTAAL</b>                | <b>760.766</b> | <b>909.341</b> | <b>-19,5%</b> |

\* Het normale economische circuit (NEC) omvat jobs uit het gewone circuit, startbanen, vervanging bij brugpensioenen en bij loopbaanonderbreking in de privésector, jobs uit het voordeelbanenplan, dienstenbanen, jobs in de uitzendsector, tijdelijke jobs, studentenjobs en de extra's (horecasector).

\*\* De tewerkstellingsmaatregelen omvatten de vacatures voor gesubsidieerde jobs in overheidsdiensten en non-profitorganisaties, voornamelijk DAC, WEP+ en gesco's.

## Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per sector

| SECTOR                           | Aantal ontvangen in 2008 | Aantal ontvangen in 2007 | % t.o.v. 2007 | %vervuld (alleen AMI) |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------|
| Land-, tuin- en bosbouw          | 2.428                    | 3.545                    | -31,5%        | 86,9%                 |
| Visserij                         | 20                       | 66                       | -69,7%        | 77,4%                 |
| Dranken, voeding en tabak        | 3.555                    | 4.235                    | -16,1%        | 80,1%                 |
| Textiel, kleding en schoeisel    | 832                      | 1.357                    | -38,7%        | 77,7%                 |
| Hout- en meubelindustrie         | 1.303                    | 1.617                    | -19,4%        | 79,2%                 |
| Energie en water                 | 997                      | 1.182                    | -15,7%        | 88,6%                 |
| Grafische nijv., papier, karton  | 1.729                    | 2.521                    | -31,4%        | 83,1%                 |
| Chemie, rubber en kunststof      | 1.921                    | 2.009                    | -4,4%         | 78,7%                 |
| Productie van bouwmaterialen     | 935                      | 911                      | +2,6%         | 73,0%                 |
| Metaal                           | 8.752                    | 11.828                   | -26,0%        | 74,9%                 |
| Bouw                             | 14.735                   | 15.945                   | -7,6%         | 78,4%                 |
| Overige industrie                | 1.025                    | 1.072                    | -4,4%         | 84,2%                 |
| Horeca                           | 9.615                    | 10.162                   | -5,4%         | 81,2%                 |
| Transport en logistiek           | 9.248                    | 11.857                   | -22,0%        | 82,2%                 |
| Banken, verzek., post en telecom | 5.390                    | 5.650                    | -4,6%         | 83,4%                 |
| Garages                          | 2.267                    | 2.765                    | -18,0%        | 83,0%                 |
| Handel en verhuur                | 29.030                   | 33.702                   | -13,9%        | 84,7%                 |
| Informatica, diensten aan bedr.  | 39.948                   | 37.220                   | +7,3%         | 74,2%                 |
| Interim- en selectiekantoren     | 66.488                   | 71.178                   | -6,6%         | 68,4%                 |
| Diensten aan personen            | 6.983                    | 6.499                    | +7,4%         | 78,5%                 |
| Ontspanning, cultuur en sport    | 3.078                    | 3.835                    | -19,7%        | 87,0%                 |
| Openbare besturen                | 11.785                   | 11.004                   | +7,1%         | 84,2%                 |
| Onderwijs                        | 19.037                   | 13.343                   | 42,7%         | 84,2%                 |
| Gezondheidszorg                  | 8.081                    | 8.160                    | -1,0%         | 83,4%                 |
| Maatschappelijke dienstverlening | 16.589                   | 15.758                   | +5,3%         | 81,8%                 |
| Andere dienstverlening           | 3.351                    | 4.240                    | -21,0%        | 87,3%                 |
| <b>Totaal</b>                    | <b>269.122</b>           | <b>281.661</b>           | <b>-4,5%</b>  | <b>80,5%</b>          |

In 2008 was er voor het eerst sinds jaren een daling van het totale aantal ontvangen vacatures. Vooral de sectoren 'Visserij', 'Textiel, kleding en schoeisel' en de 'Land-, tuin-, en bosbouw' kenden een forse daling van het aantal werkaanbiedingen.

Hoewel het vacaturevolume in de sector 'Grafische nijverheid, papier, karton' in 2007 nog fors toenam (met 68,9% ten opzichte van 2006), vond er in 2008 een terugval plaats met 31,4%.

Opvallend is wel dat het aantal werkaanbiedingen in de sector 'Onderwijs' vorig jaar toenam met 42,7%.



## Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per regio

| REGIO                      | Aantal ontvangen in 2008 | Aantal ontvangen in 2007 | % t.o.v. 2007 | %vervuld (alleen AMI) |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------|
| Antwerpen - Boom           | 44.170                   | 40.293                   | +9,6%         | 76,9%                 |
| Mechelen                   | 13.687                   | 13.796                   | -0,8%         | 81,6%                 |
| Turnhout                   | 12.618                   | 11.658                   | +8,2%         | 86,0%                 |
| Leuven                     | 16.884                   | 15.240                   | +10,8%        | 81,8%                 |
| Vilvoorde                  | 19.653                   | 20.534                   | -4,3%         | 83,3%                 |
| Brugge                     | 12.719                   | 12.931                   | -1,6%         | 85,5%                 |
| Kortrijk - Roeselare       | 29.455                   | 47.048                   | -37,4%        | 81,3%                 |
| Oostende - Ieper           | 11.342                   | 12.698                   | -10,7%        | 83,4%                 |
| Aalst - Oudenaarde         | 9.961                    | 9.726                    | +2,4%         | 83,9%                 |
| Gent                       | 33.052                   | 29.343                   | 12,6%         | 75,8%                 |
| Sint-Niklaas - Dendermonde | 11.663                   | 13.348                   | -12,6%        | 76,6%                 |
| Hasselt                    | 21.279                   | 20.107                   | +5,8%         | 75,3%                 |
| Tongeren                   | 4.868                    | 5.355                    | -9,1%         | 81,2%                 |
| Buiten Vlaanderen          | 27.771                   | 29.584                   | -6,1%         | 84,7%                 |
| <b>Totaal</b>              | <b>269.122</b>           | <b>281.661</b>           | <b>-4,5%</b>  | <b>80,5%</b>          |

In de meeste regio's werd er vorig jaar een afname genoteerd, gaande van -0,8% in de regio Mechelen tot -37,4% in de regio Kortrijk-Roeselare. De regio's Antwerpen-Boom, Turnhout, Leuven, Aalst-Oudenaarde en Hasselt kenden een stijging van het aantal ontvangen werkaanbiedingen.

### Met het BedrijvenActiePlan naar een sluitende aanpak van de werkgeversservices

Naar aanleiding van een VOKA-enquête over de dienstverlening van de VDAB werd in 2008 een bedrijvenactieplan opgezet. Dit plan is een eerste aanzet tot de realisatie van een vraaggedreven sluitende aanpak met nazorg voor werkgevers. Het bedrijvenactieplan richt zich zowel tot grote als tot kleine en middelgrote ondernemingen.

In samenwerking met Voka, UNIZO en Agoria organiseerde de VDAB zeven **bedrijvenpanels** met werkgevers waar een aantal actuele onderwerpen aan bod kwamen.

Deze gesprekken hadden als doel de voeling met de bedrijfswereld te vergroten en te peilen naar de specifieke behoeften van de bedrijven. Daarnaast kwam de VDAB te weten in welke mate de bedrijven tevreden zijn over de dienstverlening en waar er verbeteracties kunnen worden doorgevoerd.

2008 was voor het **accountmanagement** van de VDAB een echt overgangsjaar. Zowel qua structuur als qua cultuur, werd definitief afgestapt van de regionale

*indeling en overgegaan naar een provinciale en sectorale setting. Het nieuwe accountmanagement moet proactief en vraaggericht zijn, waarbij de accountant naast hr-advies ook oplossingen op maat biedt aan de werkgevers, een intern en extern netwerk onderhoudt en kennisoverdracht waarborgt. Daarnaast moeten front office medewerkers van de VDAB, zoals instructeurs, consultants, trajectbegeleiders en onthaalbedienden, voldoende voeling houden met het actuele bedrijfsleven en de hr-processen. Hiertoe is de aanzet gegeven voor de uitwerking van een aantal basale richtlijnen en aandachtspunten die alle VDAB-medewerkers moeten hanteren in hun contacten met bedrijven. Het gaat zowel over de voorbereiding, tips rond opstelling en stijl, en nazorg en opvolging van een bedrijfscontact.*

*Werkgevers wensen meer tussentijdse informatie over de acties die de VDAB onderneemt voor de invulling van hun **vacatures**. Deze tussentijdse informatieverstrekking moet er toe leiden dat er in een vroeger stadium kan worden gedetecteerd wanneer een vacature moeilijk zal ingevuld geraken en actief in behandeling dient genomen te worden. Tevens wordt er, binnen een ESF-project, een scenario uitgewerkt voor de nazorg aan werkgevers nadat een vacature is ingevuld. Dit project is opgezet in samenwerking met UNIZO en Willemen General Constructor uit Mechelen.*

*Om een optimale 24 uur op 24 uur bereikbaarheid voor de werkgevers te realiseren, lanceerde de VDAB op zijn website het **E-loket**. De werkgevers kunnen hier terecht met feedback over sollicitanten, vragen en opmerkingen. In de avonduren wordt gewerkt met een antwoorddienst.*

## Herstructureringsbeleid

De VDAB beschikt over een **sociaal interventieteam** dat instaat voor de opvang van werknemers die getroffen zijn door een collectief ontslag naar aanleiding van een herstructurering, sluiting, gerechtelijk akkoord of faillissement van een onderneming.

In tewerkstellingscellen worden ontslagen werknemers begeleidt door de VDAB, de sociale partners, de sectorale opleidingsfondsen en de outplacementbureaus. Ze krijgen informatie over de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en de trajecten naar werk.

Eind december 2008 hebben de sociale interventieadviseurs van de VDAB 676 bedrijven bereikt. De KMO's maken maar liefst 94% uit van het totale aantal bedrijfsdossiers in de permanente tewerkstellingscellen. In totaal waren 8.398 werknemers betrokken bij de activiteiten van die tewerkstellingscellen.

In 2008 is een samenwerkingsprotocol met Actiris / Le FOREM / ADG en Bruxelles Formation afgesloten om ook een interregionale samenwerking te voorzien bij collectieve ontslagen of faillissementen van minder dan 250 werknemers. Via dit protocol is de interregionale samenwerking geïntensifieerd.

Verder is er voor de outplacementbureaus op de VDAB-website een specifieke 'stek' voorzien waar zij informatie kunnen terugvinden over documenten die de VDAB ter beschikking stelt om de afstemming tussen outplacement en de VDAB zo goed mogelijk te realiseren.

## Jobkanaal

Door het opzetten van een samenwerkingsverband met Voka, UNIZO, de Verso, de Vlaamse overheid en Gent, stad in werking, is het de bedoeling werkgevers te sensibiliseren om werkzoekenden uit de kansengroepen reële en gelijkwaardige kansen te geven bij sollicitaties. Dit teneinde een evenredige arbeidsdeelname en diversiteit te bevorderen. Werkzoekenden uit de kansengroepen worden geselecteerd, gemotiveerd en gericht doorverwezen naar werkgevers die expliciet verklaard hebben open te staan voor aanwervingen van werkzoekenden uit de kansengroepen. De actieve aanpak van de consultant vormt de basis van dit proces.

De impact van dit project voor de VDAB wordt gemeten aan de hand van de invullingen van (bepaalde) vacatures met werkzoekenden uit de kansengroepen. Vooropgesteld werd om op jaarbasis 5.000 vacatures te laten invullen door werkzoekenden uit de kansengroepen.

In 2008 werden 7.791 vacatures voor een totaal van 13.080 jobs als jobkanaalvacatures geregistreerd en behandeld. Op deze vacatures werden, bij meting op 7 april 2009, 34.415 werkzoekenden uit de doelgroep verwezen en 4.216 werkzoekenden uit de doelgroep aangeworven. Deze laatste groep bevat 62% allochtonen, 21% 50-plussers en 17% arbeidsgehandicapten.

Aangezien noch de VDAB noch de andere partners een rechtstreekse impact hebben op de eigenlijke aanwervingen, hebben ze in gezamenlijk overleg besloten zich vooral te focussen op het randgebeuren om zodoende én de sensibilisering van de werkgevers én de toeleiding van de kandidaten te optimaliseren. Daarom werden in 2008 regionale samenwerkingsakkoorden afgesloten .

## 2.3 De sluitende aanpak voor werkzoekenden

De sluitende aanpak voor werkzoekenden omvat een traject op maat voor zowel kortdurige als langdurige werkzoekenden en wordt gerealiseerd via een getrapte begeleidingsmodel. Dit model gaat uit van de optimale kanalenmix naargelang de zelfredzaamheid en de behoefte van de individuele werkzoekende.

In de sluitende aanpak wordt een onderscheid gemaakt tussen het preventieve luik gericht op de nieuw ingeschreven kortdurig werkzoekenden en het curatieve luik dat gericht is op langdurige werkzoekenden.

### Preventieve werking

Als de bemiddelingsacties die bij de inschrijving worden opgestart niet meteen effect blijken te hebben, belt de servicelijn de werkzoekenden op. Werkzoekenden die ouder zijn dan 25 jaar en laaggeschoold worden opgebeld drie maanden na hun inschrijving als werkzoekende. Hooggeschoolde werkzoekenden, ouder dan 25 jaar, worden na zes maanden gecontacteerd. Tijdens dat telefonische contact actualiseert de consulent het dossier van de klant, wordt het sollicitatiegedrag van de werkzoekende afgetoetst en peilt de consulent naar de behoefte aan extra ondersteuning. Werkzoekenden kunnen zich inschrijven voor beperkte acties zoals een webcursus 'solliciteren' of een snelcursus 'Aangename kennismaking met de computer'. Ze kunnen verder werk zoeken op eigen initiatief of doorverwezen worden naar een trajectbegeleider.

Drie maanden na het telefonische contact wordt elke werkzoekende uitgenodigd voor een verplicht gesprek bij een trajectbegeleider. Op basis van dat gesprek wordt een trajectplan opgemaakt en een verplicht traject naar werk opgestart.

Afhankelijk van het profiel van de werkzoekende kan dat traject bestaan uit verschillende begeleidingsacties of opleidingsinitiatieven, zoals sollicitatietraining en -begeleiding, een opleiding in een centrum, persoonsgerichte vorming, opleiding of begeleiding op de werkvloer, of specifieke acties voor werkzoekenden die behoren tot een specifieke groep.

## Jeugdwerkplan

In 2008 werd het Steden- en gemeentepan veralgemeend naar heel Vlaanderen. Dit veralgemeende jeugdwerkplan 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. Specifieke aandacht gaat naar de laaggeschoolde jongeren.

Het jeugdwerkplan vertrekt vanuit volgende principes:

- ▶ differentiatie op basis van het persoonlijke profiel;
- ▶ duidelijke en snelle omschrijving van de wederzijdse verwachtingen;
- ▶ intensieve collectieve en individuele bemiddeling vanaf de inschrijving, gebruikmakend van de nieuwe media, zoals SMS en e-mail, en jobhunting 1 maand na inschrijving;
- ▶ snelle inschatting van de plaatsbaarheid van de jongeren;
- ▶ efficiënt, effectief en structureel wegwerken van mogelijke drempels o.a. door:
  - ontwikkeling van een specifiek aanbod van observatie, oriëntatie en remediering voor jongeren die niet aan het werk geraken via de intensieve bemiddeling (OOC),
  - individuele opleidingstrajecten op maat van de doelgroep,
- ▶ partnerschappen: expertise halen daar waar die aanwezig is.

Van januari tot oktober 2008 werden 54.112 jongeren opgenomen binnen het jeugdwerkplan. Na twee maanden werd 76,1% hiervan bereikt via trap 1 (minstens 1 vacaturemededeling of -verwijzing) en 36,6% via trap 2 en 3 (infosessie, matchbaar dossier, collectieve en individuele bemiddeling opgestart, intensieve begeleiding opgestart of gestart met opleiding/begeleiding op de werkvloer).

Na twee maanden is de sluitendheid 94,7%. Dit wil zeggen dat 94,7% van de jongeren werd bereikt in trap 2 en 3, uitgestroomd is uit de werkloosheid, een transmissie heeft gekregen of uitgenodigd werd, maar niet kwam opdagen. Wanneer we kijken naar de sluitendheid na zes maanden, zien we dat dit percentage aanleunt tegen het maximum van 100%.

Via trap 1 (minstens 1 vacaturemededeling of -verwijzing) wordt de totale groep meer bereikt dan de kansengroepen, terwijl het bereik van de kansengroepen hoger ligt in trap 2 en 3.

Dit suggereert dat de jongeren die niet tot de kansengroepen behoren minder vaak nood hebben aan intensieve begeleiding en opleiding en sneller inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt.

In 2009 zal een eerste kwalitatieve evaluatie van het jeugdwerkplan worden voorgelegd aan de raad van bestuur van de VDAB en zal vanuit de bevindingen hierbij tot de nodige bijsturing worden overgegaan.

### **Proefproject Sectorale Arbeidsbemiddeling Bouw:**

*Vanaf 1 mei worden jongeren uit het jeugdwerkplan, met een aspiratie in de bouwsector en met behoefte aan een intensieve bemiddeling en begeleiding naar duurzame tewerkstelling met inbegrip van jobcoaching en jobhunting, door de VDAB doorverwezen naar het FVB. De consultants van het FVB beschikken over veel kennis van de sector en hebben rechtstreekse contacten met werkgevers waardoor ze sectorgerichte begeleiding kunnen aanbieden. Eind 2008 werden 231 jongeren doorverwezen, waarvan 199 al effectief bij het FVB in begeleiding zijn opgenomen.*

## Curatieve werking

Naast de werking gericht op werkzoekenden met een beperkte werkloosheidsduur, heeft de VDAB sinds 2004 ook een specifieke aanpak ontwikkeld ten aanzien van langdurig werkzoekenden. Die worden verplicht uitgenodigd om deel te nemen aan een begeleidingssessie in een oriëntatiecentrum (OC). Gedurende een week worden in kleine groepen gesprekken gevoerd met de werkzoekenden onder leiding van een OC-consulent en de trajectbegeleider die hen later zal begeleiden. Het is de bedoeling om uiteindelijk te komen tot een realistisch jobdoelwit, waaraan een traject op maat gekoppeld wordt.

**Aantal nieuw bereikte werkzoekenden in het getrapte begeleidingsmodel**

|                               | 2007    | 2008    |
|-------------------------------|---------|---------|
| <b>Trap 1</b>                 |         |         |
| WZ bereikt door mededelingen  | 306.122 | 304.887 |
| WZ bereikt door verwijzingen  | 124.939 | 119.311 |
| WZ bereikt door med. of verw. | 335.131 | 331.107 |
| <b>Trap 2</b>                 |         |         |
| Telefonische screening        | 25.059  | 18.377  |
| <b>Trap 3</b>                 |         |         |
| Intake                        | 79.493  | 74.481  |
| Competentieverstrekking       | 46.460  | 44.816  |
| Trajectbegeleiding            | 75.178  | 75.514  |

**Traject naar ondernemerschap**

Ondanks de nood was er in Vlaanderen tot op heden geen organisatie die instond voor de sluitende en integrale trajectbegeleiding van werkzoekende kandidaat-ondernemers, waardoor potentiële ondernemers verloren gingen. Om die reden heeft de VDAB beslist om vanaf november 2008 de integrale begeleiding van werkzoekenden die in aanmerking komen voor een ondernemerstraject, uit te besteden aan Unizo, in consortium met Syntra-Vlaanderen, dat dit traject op zich zal nemen onder de titel 'Ondernemen werkt'.

De integrale begeleiding (na doorverwijzing door de VDAB-consulent zelfstandig ondernemen) verloopt in 2 verschillende fasen:

**Fase 1:** Diepgaande intake, oriëntering, eerstelijnsbegeleiding, doorverwijzing naar (voor)opleiding bedrijfsbeheer en eventuele terugzetting naar de VDAB met als output een gemotiveerd verslag aan de VDAB-consulent zelfstandig ondernemen. Het is gedurende deze fase dat ook de nodige stappen ondernomen worden voor het behalen van een attest bedrijfsbeheer.

**Fase 2:** De intensieve begeleiding naar de eigenlijke opstart van de zelfstandige activiteit. Indien de werkzoekende na 6 maanden nog niet gestart is als zelfstandige, dient er overleg te zijn tussen de promotor en de VDAB consulent in verband met een eventuele voortzetting of stopzetting.

Unizo engageert zich tevens om de geslaagde kandidaten verder te helpen tot en met 1 jaar na de opstart van de zelfstandige onderneming.

Het project 'ondernemen werkt' is opgestart op 1 november 2008 en loopt tot 31 oktober 2010.

**Aantal bereikte werkzoekenden in de verschillende modules (\*)**

|  | 2007           | 2008           |
|--|----------------|----------------|
| <b>Trap 2</b>                            |                |                |
| Telefonische screening                   | 25.059         | 18.377         |
| <b>Trap 3</b>                            |                |                |
| Intake                                   | 79.493         | 74.481         |
| Sollicitatietraining en -begeleiding     | 11.923         | 10.623         |
| Opleiding in een centrum                 | 36.306         | 36.164         |
| Persoonsgerichte vorming                 | 15.243         | 15.086         |
| Opleiding en begeleiding op de werkvloer | 44.009         | 43.424         |
| Trajectbegeleiding en -opvolging         | 162.465        | 160.679        |
| <b>Totaal</b>                            | <b>191.846</b> | <b>188.860</b> |

(\*) totaal bereik per module op regioniveau

**Aantal bereikte werkzoekenden per kansengroep (\*)**

|                                      | 2007           | 2008           |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| Kortgeschoold                        | 96.346         | 95.089         |
| Arbeidsgehandicapt                   | 29.264         | 28.094         |
| Alochtoon                            | 39.707         | 45.347         |
| Ouder (>50 jaar)                     | 10.309         | 13.139         |
| Preventief                           | 132.270        | 138.000        |
| Curatief                             | 59.576         | 50.860         |
| Vrouw                                | 94.680         | 91.716         |
| Jonger (<25 jaar)                    | 66.105         | 68.436         |
| Zeer langdurig werkzoekend (>5 jaar) | 9.380          | 8.466          |
| Nieuwkomer-Inwerking                 | 12.811         | 10.136         |
| Leefloongerechtigd                   | 8.296          | 7.439          |
| Deeltijds leerplichtig               | 6.435          | 7.875          |
| <b>Totaal bereik</b>                 | <b>191.846</b> | <b>188.860</b> |

(\*) totaal bereik (alle modules) op regioniveau per kansengroep

#### Actie uitvoering van (uitzend)vacatures

Sinds maart 2008 worden in gans Vlaanderen systematisch uitzendvacatures aangeboden aan jongeren in het kader van het jeugdwerkplan via de automatische matching. Stemt het profiel van een vacature voldoende overeen met het profiel van de werkzoekende, dan wordt deze op de hoogte gebracht via e-mail, sms of brief.

In 2008 kwamen er 511 uitzendkantoren in aanmerking en zijn er 475.570 communicaties over uitzendjobs vertrokken. Dit is 30% van het totale aantal verstuurd communicaties.

Om de kwaliteit van de vacatures te verbeteren, werd een actieplan uitgetekend op basis van interne kwaliteitscontroles met de focus op het detecteren van dubbele vacatures gepubliceerd door eenzelfde bedrijf en via verschillende intermediairen:

- ▶ Er werden kwaliteitsrichtlijnen voor vacatures opgesteld (raadpleegbaar op <http://vdab.be/werkenaanbieden/rechten.shtml>).
- ▶ Uitzendconsulenten werden opgeleid.
- ▶ Er is een e-cursus ontwikkeld: "Hoe maak ik, o.m. met het oog op een goede matching met werkzoekenden, een kwalitatieve vacature op?"
- ▶ Vacatures werden permanent gescreend.

Algemeen wordt al een significant verhoogde kwaliteit van de vacatures vastgesteld ten gevolge van de geleverde inspanningen. De meest voorkomende fouten kunnen worden geredigeerd via de klassieke opleidingen en de e-cursus. In 2008 hebben in totaal 220 uitzendconsulenten zich ingeschreven sinds de lancering op 15 september.

Wat het detecteren van dubbele vacatures betreft, kunnen voorlopig enkel cijfers gegeven worden voor dubbele vacatures ingevoerd door dezelfde werkgever. Daaruit blijkt dat de meeste dubbels zich nog altijd bevinden bij de uitzendopdrachten. Voor 2008 werden 135.692 vacatures als dubbel geregistreerd (30%). De ondernomen acties hebben hun effect duidelijk niet gemist, al blijft er nog altijd een ruime marge tot verbetering. De huidige uitvoering en controles gebeuren onder meer op basis van steekproeven, maandelijks controles op de vacaturedatabank en acties naar de bedrijven toe die veel dubbels publiceren.

## 2.4 Competieversterking voor werkzoekenden en werknemers

De VDAB levert de nodige inspanningen om de aanpasbaarheid van de Vlaamse werkzoekenden, werknemers en werkgevers te bevorderen en hen zo de nodige ondersteuning en begeleiding te geven op een veranderende arbeidsmarkt. De competentiecentra vormen een belangrijke pijler bij de uitbouw van deze dienstverlening voor werkzoekenden, werknemers en werkgevers.

In de competentiecentra wordt de dienstverlening inzake begeleiding en opleiding verbreed en verdiept, met aandacht voor een kwalitatieve en kostenefficiënte aanpak. Iedere persoon krijgt hier de mogelijkheid om zich gedurende zijn of haar professionele loopbaan te informeren, (her)oriënteren, om- en bij te scholen en vaardigheden of talenten te laten valoriseren en te certificeren. Bij dit alles is een evenredige participatie van de kansengroepen voor de VDAB een prioritaire zorg.

## Bereik van de acties in de competentiecentra

In 2008 hebben 48.924 werkzoekenden een opleiding gevolgd die werd georganiseerd door de VDAB in eigen beheer of in samenwerking met partners. Dat betekent een stijging van 1.383 personen of 2,9% ten opzichte van 2007. De stijging komt vooral tot uiting in de opleidingen in eigen beheer. Dat er na een daling in 2007 opnieuw een stijging werd gerealiseerd is mede te danken aan de focus op werk in de competentiecentra. De nood aan arbeidskrachten vraagt om vraaggerichte en kortere opleidingen met een snellere instroom naar de arbeidsmarkt. Daardoor kon de VDAB in 2008 meer personen bereiken in opleidingen. De stijging was vooral te merken in de opleidingssectoren haven, elektriciteit, logistiek, metaal, verkoop, bouw, horeca en industriële automatisering.

|                       | Eigen beheer | Met partners | Totaal     | Objectief  |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Aantal personen       | 34.376       | 16.297       | 48.924     | 40.000     |
| Aantal opleidingsuren | 6.400.456    | 6.102.363    | 12.502.819 | 12.000.000 |

## Bereik van de IBO's en opleidingen in kanseneroepen

In 2008 werden in Vlaanderen 12.316 IBO's opgestart. Ten opzichte van 2007 is dat een daling van 16,3%. Daarmee werd 77% van het objectief bereikt. Wat het aantal IBO's in kanseneroepen betreft, zien we dat er in 2008 even veel werden opgestart als in 2007. Daarmee is het aandeel IBO's in kanseneroepen in het totale aantal IBO's gestegen naar 57,3% (ten opzichte van 47,6% in 2007). Het aandeel kortgeschoolden blijft met 41,9% van het totale aantal deelnemers in IBO's in kanseneroepen op het hoge peil van 2007.

|  | 2007         | 2008         | Evolutie op jaarbasis |
|--|--------------|--------------|-----------------------|
| Gestarte IBO's in kanseneroepen                  | 7.012        | 7.055        | 100,6%                |
| Aandeel IBO's in kanseneroepen                   | 47,6%        | 57,3%        | 120,2%                |
| % ongunstige stopzettingen in kanseneroepen      | 19,5%        | 19,7%        | 106,8%                |
| <b>Profiel deelnemers IBO's in kanseneroepen</b> |              |              |                       |
| ▶ kortgeschoolden                                | 42,4%        | 41,9%        | 98,6%                 |
| ▶ 50-plussers                                    | 2,7%         | 2,3%         | 87,7%                 |
| ▶ allochtoon                                     | 16,7%        | 16,4%        | 98,2%                 |
| ▶ arbeidsgehandicapten                           | 6,4%         | 7,1%         | 110,9%                |
| ▶ langdurig werkzoekenden                        | 17,5%        | 14,6%        | 83,5%                 |
| Aantal werkzoekenden in opleiding                | 28.826       | 30.068       |                       |
| Aantal werkzoekenden in kanseneropleiding        | 24.769       | 25.385       |                       |
| Aandeel kanseneropleidigen (t.o.v. totaal)       | 85,9%        | 84,4%        | 98,3%                 |
| <b>Uitstroom naar werk na kanseneropleiding</b>  | <b>60,5%</b> | <b>60,0%</b> | <b>99,2%</b>          |

### 9+3 sleutelcompetenties

Vanuit de werkgevers wordt altijd meer de nadruk gelegd op een correcte houding bij de toekomstige werknemer. Daarom werd binnen de competentiecentra voor de motivatie- en attitudeproblemen van sommige werkzoekenden een systeem van opvolging en remediëring van deze persoonsgebonden competenties uitgewerkt en geïmplementeerd: de **9+3 sleutelcompetenties**. Deze niet-technische competenties winnen meer en meer aan belang bij het vinden en behouden van werk.

Waar tot nu toe de nadruk in de opleidingen van de VDAB lag op het bijbrengen van technische competenties, wordt nu ook gefocust op de in de persoonlijke en sociale levenssfeer verworven sleutelcompetenties. Efficiënt werken, doorzetten, omgaan met regels, omgaan met stress en kunnen plannen en organiseren zijn voorbeelden van deze sleutelcompetenties. Bij alle cursisten in de technische opleidingen en de jobclub komt het werken met deze 9+3 sleutelcompetenties aan bod. De cursisten worden geobserveerd door het team van de VDAB. Zij die niet zo goed scoren krijgen vanuit het team extra ondersteuning en begeleiding.



**HET 9+3 TEAM**



## Focus op kansengroepen

In het kader van de realisatie van de oververtegenwoordiging van de kansengroepen met uitstroomresultaat in het dienstenaanbod van de VDAB werd al in 2007 het 'Strategisch Project Allochtonen' opgestart. Op basis van een overleg met de werkgroep etnisch-culturele minderheden werd in 2008 gekozen voor enkele acties met impact en haalbaarheid op korte termijn en met een duidelijke focus op onze basisprocessen.

Het **ESF-project Hooggeschoolde allochtonen met buitenlands diploma** ging van start eind 2008 en heeft als centrale doelstelling hooggeschoolde allochtonen zo snel mogelijk toe te leiden naar een duurzame tewerkstelling op het niveau van hun competenties en diploma. In de realiteit worden hooggeschoolde allochtonen immers vaak tewerkgesteld in te laag gekwalificeerde jobs. Hierdoor verdringen deze hooggeschoolden de laaggeschoolde allochtonen in laag gekwalificeerde jobs.

Dit globale ESF-project telt verschillende deelprojecten:

- ▶ In 'Onderzoek' wordt nagegaan welke specifieke buitenlandse diploma's door de doelgroep werden behaald, of de betrokkene nog aan het werk is en of het werk aansluit bij de inhoud en het niveau van het behaalde diploma.
- ▶ Met 'Taalcomponent NT2' wordt het bestaande VDAB-pakket 'Hogerop' voor hooggeschoolde anderstaligen geoptimaliseerd, onder andere door integratie van e-learning en praktijkgerichte oefeningen met focus op mondelinge vaardigheden.
- ▶ Via 'Inburgering & Oriëntatie' wordt een aangepast aanbod maatschappelijke oriëntatie en loopbaanoriëntatie ontwikkeld, afgestemd op de noden van de doelgroep.
- ▶ De 'Methodiek Arbeidsbemiddeling' heeft als doelstelling om de doelgroep op maat te begeleiden naar de arbeidsmarkt onder andere via de methodiek van jobhunting.
- ▶ Door 'Actieve toeleiding naar werkgevers' worden een aantal hooggeschoolde allochtone werkzoekenden met het oog op duurzame tewerkstelling actief toegeleid naar een werkgever.

In 2008 heeft de VDAB werk gemaakt van belangrijke **transities op het vlak van het opleidingsaanbod**. Aan de basis hiervan ligt de evolutie van de vraag op de arbeidsmarkt.

Steeds vaker zijn bedrijven op zoek naar beginnende beroepsbeoefenaars of werknemers in deelberoepen. Dit resulteert in vacatures met een beperkter competentieprofiel. Verdere professionalisering gebeurt dan op de werkvloer. Bovendien bleek het opleidingsaanbod van de VDAB onvoldoende gericht naar belangrijke tewerkstellingssegmenten zoals verkoop.

Daarnaast werden de competentiecentra steeds meer geconfronteerd met potentiële cursisten uit kansengroepen voor wie de vooropgestelde eindcompetenties moeilijk haalbaar waren.

Om op dit alles efficiënt in te spelen, paste de VDAB zijn opleidingsaanbod en -methodiek aan. Hierbij werd ook aandacht besteed aan het profiel van de startende cursisten, zoals hun kennis van het Nederlands.

Enkele concrete voorbeelden:

Voor **winkelbediende in warenhuizen** (aanvuller, medewerker en kassier) is er de nieuwe arbeidsmarktgerichte opleiding Maximarkt waarbij tegelijkertijd aandacht wordt besteed aan taaltraining als aan beroepsvaardigheden. De praktijkgerichte opleiding (15 weken) gebeurt afwisselend in het opleidingscentrum en op de werkvloer, dit laatste via werkpleklers in een naburige supermarkt. In 2008 werden de eerste pilootprojecten georganiseerd in Antwerpen, Heverlee en Brussel.

Een nieuwe laagdrempelige en ééntalige opleiding **kantoormedewerker** is uitgewerkt in een synergie tussen de vraagzijde op de arbeidsmarkt en de kansenmaximalisatie. De aangepaste en gereduceerde opleidingsinhoud gaat hand in hand met een sterk coachende en doelgerichte methodiek. Voor anderstalige cursisten wordt tegelijkertijd sterke aandacht besteed aan hun taalontwikkeling van het Nederlands. Na de proeftuin in het opleidingscentrum van Roeselare werden begin 2008 pilootprojecten opgestart in de andere provincies.

In het kader van het verbeteren van de **doorstroom van de opleiding Nederlands als tweede taal (NT2) naar de meer technische vakopleidingen** is het product 'Sector 2' ontwikkeld. Het pakket speelt veel beter in op de individuele leerbehoeftes van de cursisten, stimuleert hen om zelfstandig te werken en zichzelf te evalueren. Daarboven zijn naast snuffelmomenten in de toekomstige vakopleiding, heel wat vakspecifieke pakketten geïntegreerd, waardoor het traject van de anderstalige cursist korter wordt.

### Het Luchthavenactieplan

De activiteiten op de luchthaven van Zaventem zorgen voor een grote directe en indirecte tewerkstelling van circa 72.000 werknemers. In 2008 stonden er permanent 500 vacatures open en de bedrijven op en rond de luchthaven van Zaventem ondervonden vervolgens veel moeilijkheden om de vacatures in te vullen: de grote knelpunten zijn mobiliteit, flexibiliteit en talenkennis. Het luchtvaartactieplan van de VDAB gaat enkele van deze uitdagingen aan.

Hoewel de luchthaven en de luchtvaart veel gecertificeerde beroepen tellen, zijn er toch ook mogelijkheden voor kortgeschoolde werkzoekenden: voor 36% van de jobs of 6.800 jobs zijn de opleidingsvereisten 'geen' of lager secundair onderwijs. Daarnaast volstaat eentaligheid voor ca. 8.370 jobs. Meertaligheid is een vereiste voor ca. 5.400 jobs.

Daarom verleent de VDAB advies aan de bedrijven om de taaleisen in hun vacatures zo realistisch mogelijk te formuleren. Dit veronderstelt dat de vereiste taalkennis verfijnd wordt gemeten. De taalvereisten worden ook altijd contextgebonden geïnterpreteerd, want deze kunnen voor eenzelfde functie over verschillende bedrijven heen anders liggen.

De VDAB hanteert de vacature- en taalscan om de bedrijven te ondersteunen via de methodiek van het Huis van het Nederlands. Door de taaleisen te verfijnen – van idealistisch naar realistisch- en vervolgens in de vacature op te nemen, verhoogt de VDAB de kansen van kansengroepen op de arbeidsmarkt.

De VDAB organiseert i.s.m. Actiris, en mogelijk andere partners zoals Le FOREM en inhouse uitzendkantoren, jobdatings op de luchthaven voor de werkgevers die zich engageren in dit project. De competenties van de werkzoekenden die naar de jobdatings worden doorverwezen, worden gescreend, in het bijzonder op het vlak van taal. De werkzoekenden ontvangen ook ondersteuning op het vlak van sollicitatietraining, de opmaak van een cv en informatie over het bereiken van de luchthaven.

Kandidaten die bereid zijn op de luchthaven te werken, maar op die jobdatings niet worden geselecteerd wegens een gebrek aan taalkennis of technische competenties, worden doorverwezen naar competentieversterkende acties en/of naar vacatures die meer mogelijkheden bieden. Deze zeer gerichte acties zorgen ervoor dat een tewerkstellingsperspectief op de luchthaven voor deze kandidaten intact blijft. Op die manier wordt als het ware een arbeidsreserve gecreëerd.

Naast de focus op de taalopleidingen- en ondersteuning wordt de oriëntatie van het opleidingsaanbod van de VDAB in Vilvoorde in voldoende mate gericht op de tewerkstelling in de luchthaven.

### Loopbaanbegeleiding

In 2008 hebben 2.352 klanten een gesprek aangevraagd bij de dienst loopbaanbegeleiding van de VDAB. 58,5% hiervan behoorde tot de kansengroepen.

In functie van een betere afstemming op de noden en verwachtingen van de klanten werd door de VDAB in de loop van 2008 een gedifferentieerd aanbod uitgewerkt. Buiten het aanbod van een loopbaanbegeleidingstraject werden korte- en nazorgtrajecten uitgewerkt. Binnen dit gedifferentieerde aanbod namen 911 klanten hun recht op loopbaanbegeleiding op, 45 werden gecoacht in een verkort traject van meer dan 1 gesprek en max. 5 uur. 16 klanten gingen in op het aanbod van een nazorgtraject. Daarnaast waren er 897 klanten die gebruik maakten van een adviesgesprek waar gecoacht werd in het vinden van antwoorden op vragen naar concrete informatie in functie van het verder te zetten stappen in de loopbaan.

|      | Aantal klanten | % kansengroepen |
|------|----------------|-----------------|
| 2006 | 2784           | 49,6%           |
| 2007 | 2885           | 55,4%           |
| 2008 | 2352           | 58,5%           |

Binnen de kansengroep zijn de kort- en middengeschoolden en de ouderen het sterkst vertegenwoordigd.

| Kansengroep          | Aantal* | % van de volledige kansengroep* |
|----------------------|---------|---------------------------------|
| Kortgeschoolden      | 322     | 23%                             |
| Middengeschoolden    | 809     | 59%                             |
| Allochtonen          | 68      | 5%                              |
| Ouderen              | 442     | 32%                             |
| Arbeidsgehandicapten | 38      | 3%                              |

\*Klanten kunnen tot meerdere kansengroepen behoren

*Binnen het aanbod 'loopbaanbegeleiding' worden klanten twee maal bevraagd inzake hun tevredenheid over de loopbaanbegeleiding: op het moment van de synthese (afronding loopbaanbegeleiding) en zes maanden na het synthesegesprek.*

*Er werden dit jaar 712 tevredenheidsmetingen teruggestuurd, waarvan 260 zes maanden na het synthesegesprek.*

*In 2008 lag de klantentevredenheid (tevreden tot zeer tevreden) zes maanden na het synthesegesprek op 82,7% (objectief = 70%).*



## Hoofdstuk 3: Personeel en financiën

### 3.1 Personeel

#### Feiten en cijfers

Op het einde van 2008 telde de VDAB 5.014 personeelsleden.

Dit cijfer betreft het totale aantal personeelsleden dat met de VDAB door een arbeidsovereenkomst of statuut is verbonden.

Ieder personeelslid telt voor een eenheid, ongeacht of deze aan- of afwezig is, voltijds of deeltijds werkt, bezoldigd of onbezoldigd (bijvoorbeeld personeelsleden die met voltijdse loopbaanonderbreking zijn of genieten van verlof zonder wedde).

Het cijfer van de budgettaire eenheden is een nauwkeurigere indicator van het beschikbare personeelsbestand, aangezien de afwezige personeelsleden, die niet worden bezoldigd, niet worden meegeteld. Het aantal budgettaire eenheden uitgedrukt in voltijdse equivalenten bedraagt 4.263. In vergelijking met 2007 is dit een daling van 57 voltijdse equivalenten of 1,3%. Deze daling is een eerste gevolg van het optimalisatiebeleid van de VDAB.

#### Personeelsbezetting eind 2008

|               | Eenheden     | Voltijdse equivalenten |
|---------------|--------------|------------------------|
| Statutairen   | 1.653        | 1.465                  |
| Contractuelen | 3.361        | 2.798                  |
| <b>Totaal</b> | <b>5.014</b> | <b>4.263</b>           |

#### Leeftijdsstructuur

|               | Mannen       | Vrouwen      | Totaal       |
|---------------|--------------|--------------|--------------|
| < 30 jaar     | 124          | 493          | 617          |
| 30-39 jaar    | 282          | 937          | 1.219        |
| 40-49 jaar    | 468          | 1.155        | 1.623        |
| > 50 jaar     | 729          | 826          | 1.555        |
| <b>Totaal</b> | <b>1.603</b> | <b>3.411</b> | <b>5.014</b> |

Ruim 68% van de personeelsleden van de VDAB is vrouw. Het aandeel van vrouwelijke personeelsleden is op alle niveaus toegenomen. Enkel bij het instructiepersoneel bedraagt het aandeel van vrouwen minder dan 50%.

Van alle personeelsleden werken er 857 op de centrale diensten en 4.157 in de buitendiensten.

#### Opleidingsniveau

| Niveau         | Mannen       | Vrouwen      | Totaal       |
|----------------|--------------|--------------|--------------|
| A              | 199          | 243          | 442          |
| B              | 442          | 1.353        | 1.795        |
| C              | 164          | 687          | 851          |
| D              | 109          | 636          | 745          |
| T&O-leiding    | 90           | 39           | 129          |
| T&O-instructie | 562          | 446          | 1.008        |
| T&O-technici   | 37           | 7            | 44           |
| <b>Totaal</b>  | <b>1.603</b> | <b>3.411</b> | <b>5.014</b> |

A = universitair onderwijs of hoger onderwijs lange type

B = hoger onderwijs korte type

C = hoger secundair onderwijs

D = lager secundair onderwijs

T&O-leiding = universitair onderwijs of hoger onderwijs lange type

T&O-instructie = kan alle niveaus zijn, maar qua betaling gelijkgesteld met universitair onderwijs

T&O-technisch = in principe lager secundair of lager onderwijs

#### Aantal medewerkers van allochtone origine op 31.12.2008

| EU | Turks/Mahreb | Andere | Totaal |
|----|--------------|--------|--------|
| 48 | 147          | 95     | 290    |

In 2008 is het aantal personeelsleden van allochtone afkomst toegenomen met 12% of 31 personeelsleden. Op 31 december vertegenwoordigden deze personeelsleden 5,8% van het totale personeelsbestand van de VDAB.

#### Aantal medewerkers met een arbeidshandicap 80

Op 31 december 2008 telde de VDAB 80 personeelsleden die geregistreerd zijn als persoon met een arbeidshandicap: 27 mannen en 53 vrouwen. Van deze 80 personeelsleden zijn er 14 kortgeschoold.

#### Intern opleidingsaanbod

In 2008 werd een totaal aan 20.696 persoonsdagen opleiding geregistreerd tegenover 24.078 in 2007. Dat staat gelijk met 2,4% van de tijdsinvestering die naar opleiding gaat. De opleidingen worden goed geëvalueerd met een gemiddelde score van 8,2/10. Daarnaast hebben ook 629 VDAB'ers minstens 1 webcursus gevolgd.

Bovenop deze interne inspanningen komen in de eerste helft van 2008 nog 592 persoonsdagen opleiding die we voor derden georganiseerd hebben in het kader van de certificatie werkwinkel, ESF en diverse tenderingprojecten.

#### Overzicht van de opleidingsinspanningen in 2008

|  | aantal deelnemers | aantal persoonsdagen |
|--|-------------------|----------------------|
| <b>SPOOR 21</b>  |                   |                      |
| Startcompetenties  | 1.596             | 2.213                |
| Competentieontwikkeling  | 2.371             | 4.207                |
| Maatwerk   | 2.608             | 3.629                |
| Vrij leren - extern  | 1.492             | 1.713                |
| Vrij leren - vormingsverlof  | 114               | 838                  |
| <b>TOTAAL Spoor 21</b>   | <b>8.181</b>      | <b>12.600</b>        |
| Centrale diensten  | 1.941             | 1.528                |
| Regio AMB  | 5.803             | 3.357                |
| Regio CC   | 757               | 470                  |
| <b>TOTAAL</b>  | <b>8.501</b>      | <b>5.355</b>         |
| Opleidingen binnen CC  | 441               | 1.107                |
| Webcursussen (excl. permanente toegangen)  | 629               |                      |
| Opleidingen ikv productontwikkeling Train de Trainer   |                   | 1.634                |
| <b>ALGEMEEN TOTAAL opleidingen interne medewerkers</b>   |                   | <b>2.0696</b>        |
| Opleidingen voor externen in de context van certificering (tendering, Werkwinkel, ESF,..) – jan-aug 2008 | 638               | 592                  |

De strategische projecten coachend leidinggeven en ontwikkelpaden werden in 2008 voortgezet. Het project coachend leidinggeven werd uitgebreid met de mogelijkheid om alle beleidsteams te laten coachen door een externe organisatie, een actie die nog verder doorloopt naar 2009. De betrokken directies hebben deze opportuniteit ten volle benut.

Het project ontwikkelpaden werd het afgelopen jaar verder geconcretiseerd. De ca. 350 takenpakketten zijn herschreven naar 150 vereenvoudigde, meer generieke takenpakketten. Voor elk nieuw takenpakket zijn de resultaatgebieden, de hoofdtaken en het competentieprofiel geactualiseerd. Van de takenpakketten waaraan 10 of meer personeelsleden gekoppeld zijn, is ook een ontwikkelpad uitgeschreven. Op die manier zijn ongeveer 50 ontwikkelpaden uitgeschreven. De interne opleidingsdienst Spoor 21 heeft actief meegewerkt aan de uitwerking ervan en zal de invoering in 2009 ondersteunen. Dit betekent het sensibiliseren van zowel medewerker als leidinggevende en het ondersteunen van beiden bij de vertaling van het uitgeschreven ontwikkelpad naar een dynamisch ontwikkelplan met aangepaste leervormen en concrete timing en acties.

In het voorjaar van 2008 startte tussen de afdeling Arbeidsmarktbeheer en Spoor 21 het overleg rond het uitwerken van een reeks opleidingen over het steeds belangrijker wordend en snel groeiend domein van de sociale economie.

Er werd geopteerd voor een combinatie van een meer 'theoretische' uitleg die op interactieve manier gegeven wordt in de lokalen van een sociale economieorganisatie en geleide bezoeken aan diverse initiatieven binnen de sociale economie. De opleidingen worden georganiseerd in de vijf provincies zodat de voorbeelden en bezoeken maximaal kunnen afgestemd worden op het werkveld van de deelnemers.

In de competentiecentra werd vorm gegeven aan een opleiding werken aan attitudes en individueel coachen. De consultants persoonsgerichte vorming, geïntegreerde en niet-geïntegreerde sollicitatietraining en jobclubbegeleiding kregen in 2008 immers een geactualiseerde taakomschrijving onder de gemeenschappelijke noemer 'coach algemene arbeidsmarktcompetenties'. Naar aanleiding hiervan onderzocht Spoor 21 samen met de domeinmanager en experts de nodige ondersteunende initiatieven voor de kersverse coaches.

De volgende twee topics werden weerhouden: het individueel coachend begeleiden van mensen en in groep een

krachtige leeromgeving scheppen om via activerende werkvormen aan attitudes te werken. De opleidingstweedaagse biedt de consulenten inzicht in het proces van attitudevorming. 120 consulenten namen in 2008 deel aan de opleiding.

## 3.2 Financiën

De **onderstaande tabel** geeft een overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en de investeringen zoals opgenomen in de uitvoeringsrekening van de begroting.

|                              | 2007           | 2008           |
|------------------------------|----------------|----------------|
| <b>VDAB algemeen (x1000)</b> |                |                |
| <b>Kosten</b>                |                |                |
| Personeel                    | 200.519        | 209.118        |
| Andere werkingskosten        | 86.639         | 98.847         |
| Sociale prestaties           | 154.178        | 133.233        |
| Derden                       | 44.475         | 49.042         |
| Stimuleringsbeleid           | 851            | 714            |
| <b>Totaal</b>                | <b>486.662</b> | <b>490.954</b> |
| <b>Opbrengsten</b>           |                |                |
| Europese opbrengsten         | 20.012         | 25.392         |
| Inschakelingsplan federaal   | 10.501         | 10.501         |
| Andere opbrengsten           | 91.201         | 80.919         |
| Dotaties                     | 407.405        | 436.400        |
| <b>Totaal</b>                | <b>529.119</b> | <b>553.212</b> |
| <b>Investerings</b>          |                |                |
| Met dotatie                  | 12.348         | 17.715         |
| Met andere middelen          | 0              | 0              |
| <b>Totaal</b>                | <b>12.348</b>  | <b>17.715</b>  |

In 2008 bedragen de totale kosten zonder afschrijvingen 490,954 miljoen euro. Met inbegrip van de uitgaven voor investeringen wordt dit bedrag 508,669 miljoen euro of 9,659 miljoen euro meer dan vorig jaar. De stijging is grotendeels te verklaren door de toename van de loonkosten door prijsindexering, de toenemende inspanningen op het vlak van de werkingskosten en investeringen voor informatica en het op kruissnelheid komen van de uitbestedingen in het kader van de ESF-tender, de tender Jeugdwerkplan en andere. De uitgaven voor sociale prestaties dalen door de heroriëntering van de cursistenpremies en door de afname van de premies voor cursisten in individuele beroepsopleiding.

De **volgende tabel** bevat **alle kosten en eigen opbrengsten** en dit verdeeld over de verschillende activiteiten van de VDAB, nl. de gegarandeerde basisdienstverlening, de trajectwerking en de niet-trajectgerelateerde activiteiten.

De eigen opbrengsten situeren zich in hoofdzaak bij de basisdienstverlening (bijdragen partners lokale werkwinkels en inkomsten van de webdiensten), de betalende opleidingen en de tussenkomst van werkgevers in de individuele beroepsopleiding in de onderneming. De laatste kolom bevat het saldo ten bedrage van 428,321 miljoen euro en is een weergave van de noodzakelijke financiering door de verschillende overheden. De middelen zijn hoofdzakelijk afkomstig van de Vlaamse overheid, maar worden aangevuld met 25,392 miljoen euro Europese subsidies en 10,501 miljoen euro federale middelen voor het inschakelingsplan.

#### Kosten van de VDAB-activiteiten 2008

|  | kosten (1)         | eigen opbrengsten (2) | te financieren door de overheid (1) -(2) |
|--|--------------------|-----------------------|--|
| <b>Minimaal gegarandeerde dienstverlening</b>        | <b>76.155.659</b>  | <b>6.424.296</b>      | <b>69.731.363</b>                        |
| Module 2 diagnose en trajectbepaling                 | 50.039.602         | 1.396.514             | 48.643.088                               |
| Module 3 sollicitatietraining en -begeleiding        | 10.115.969         | 295.900               | 9.820.069                                |
| Module 4 beroepsspecifieke opleidingen               | 147.198.222        | 15.079.244            | 132.118.979                              |
| Module 5 persoonsgerichte vorming                    | 18.115.267         | 938.736               | 17.176.531                               |
| Module 6 opleiding en begeleiding op de werkvloer    | 19.670.368         | 480.882               | 19.189.485                               |
| Module 7 trajectbegeleiding en -opvolging            | 26.790.664         | 546.861               | 26.243.803                               |
| <b>Trajectwerking 2 tot 7</b>                        | <b>271.930.093</b> | <b>18.738.137</b>     | <b>253.191.955</b>                       |
| <b>Productontwikkeling</b>                           | <b>7.189.744</b>   | <b>2.855.568</b>      | <b>4.334.176</b>                         |
| Arbeidsmarktstudies                                  | 2.858.260          | 66.922                | 2.791.339                                |
| Wettelijke, administratieve en bijkomende opdrachten | 41.375.730         | 2.978.063             | 38.397.666                               |
| Ondersteuning regionale overlegorganen               | 6.054              | 1.109                 | 4.946                                    |
| Individuele beroepsopleiding in de onderneming       | 44.503.026         | 46.100.975            | -1.597.949                               |
| Niet-trajectgerelateerde opleidingskosten            | 1.578.960          | 1.838                 | 1.577.123                                |
| Loopbaanbegeleiding en infotheek                     | 3.677.971          | 148.795               | 3.529.177                                |
| Stimuleringsbeleid                                   | 714.189            | -279.692              | 993.881                                  |
| Personen met een handicap                            | 50.032.290         | 428.990               | 49.603.300                               |
| Regie-activiteiten                                   | 6.282.139          | 517.873               | 5.764.265                                |
| <b>Totaal niet-traject gerelateerd</b>               | <b>151.028.620</b> | <b>49.964.873</b>     | <b>101.063.747</b>                       |
| <b>Algemeen totaal</b>                               | <b>506.304.116</b> | <b>77.982.874</b>     | <b>428.321.242</b>                       |



# Bijlagen

## Bijlage 1: Adreslijst VDAB

0800 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

**Aalst** - directeur: Gino Dermaut  
Hopmarkt 11                      9300 Aalst                      tel. 053 76 71 71                      fax 053 76 71 99

**Antwerpen** - directeur: Luc Hostens  
Somersstraat 22                      2018 Antwerpen                      tel. 03 202 17 11                      fax 03 202 17 00

**Brugge** - directeur: Roland Bracke  
Spanjaardstraat 17                      8000 Brugge                      tel. 050 44 04 11                      fax 050 34 42 39

**Gent** - directeur: Louis Greif  
Kongostraat 7                      9000 Gent                      tel. 09 265 47 11                      fax 09 233 21 70

**Hasselt** - directeur: Luc Lauryssens  
Thonissenlaan 47                      3500 Hasselt                      tel. 011 26 06 00                      fax 011 26 06 66

**Kortrijk** - directeur: Erik Bouckaert  
Rijselsestraat 57                      8500 Kortrijk                      tel. 056 24 74 00                      fax 056 24 74 44

**Leuven** - directeur: Jos Geuens  
Sint-Maartenstraat 5                      3000 Leuven                      tel. 016 29 86 00                      fax 016 22 91 97

**Mechelen** - directeur: Roland Verbeek  
H. Consciencestraat 5                      2800 Mechelen                      tel. 015 28 15 20                      fax 015 28 15 99

**Oostende** - directeur: Roland Neiryck  
Perronstraat 10                      8400 Oostende                      tel. 059 55 65 11                      fax 059 70 18 59

**Sint-Niklaas** - directeur: Freddy Van Malderen  
Noordlaan 4                      9100 Sint-Niklaas                      tel. 03 760 16 50                      fax 03 765 94 21

**Tongeren** - directeur: Johnny Nelissen  
Stationslaan 12                      3700 Tongeren                      tel. 012 39 09 00                      fax 012 23 40 62

**Turnhout** - directeur: Leo Goosens  
Spoorwegstraat 7                      2300 Turnhout                      tel. 014 44 51 10                      fax 014 44 51 00

**Vilvoorde** - directeur: Harry Van Vaerenbergh  
Witherenstraat 19                      1800 Vilvoorde                      tel. 02 255 92 00                      fax 02 255 92 99

## Competentiecentra

|   |                   |                  |
|---|-------------------|------------------|
| <b>Antwerpen</b> - directeur: Ann Vroonen<br>Somersstraat 22                      2018 Antwerpen            | tel. 03 202 17 11 | fax 03 202 17 00 |
| <b>Limburg</b> - directeur: Marc Cloostermans<br>Thonissenlaan 47                      3500 Hasselt         | tel. 011 26 06 30 | fax 011 26 06 18 |
| <b>Oost-Vlaanderen</b> - directeur: Karel Tirez<br>Kongostaat 7                      9000 Gent              | tel. 09 265 49 30 | fax 09 265 48 16 |
| <b>West-Vlaanderen</b> - directeur: Luc Huysentruyt<br>Rijselsestraat 57                      8500 Kortrijk | tel. 056 24 74 01 | fax 056 24 74 44 |
| <b>Vlaams-Brabant</b> - directeur: Luc Borms<br>Witherenstraat 19                      1800 Vilvoorde       | tel. 02 255 92 85 | fax 02 255 92 79 |
| <b>RDB</b> - directeur: Marc Deleye<br>Wetstraat 95                      1040 Brussel                       | tel. 02 235 18 62 | fax 02 235 18 61 |

## Andere diensten

### Klachtenmanagement

Brusselsesteenweg 288    2800 Mechelen    tel. 015 44 06 98    fax 015 41 49 03

### EURES-kantoren

|                      |                |                   |                  |
|----------------------|----------------|-------------------|------------------|
| Somersstraat 22      | 2018 Antwerpen | tel. 03 202 18 27 | fax 03 202 18 76 |
| Kongostaat 7         | 9000 Gent      | tel. 09 265 47 31 | fax 09 233 21 70 |
| Rijselsestraat 57    | 8500 Kortrijk  | tel. 056 24 74 15 | fax 056 24 74 16 |
| Leuvensesteenweg 72  | 3290 Diest     | tel. 013 31 23 36 | fax 013 32 16 26 |
| Sint-Maartenstraat 5 | 3000 Leuven    | tel. 016 29 86 26 | fax 016 22 91 97 |
| Spanjaardstraat 17   | 8000 Brugge    | tel. 050 44 04 97 | fax 050 34 42 39 |

## Bijlage 2: Publicaties VDAB

In het kader van zijn sociale en economische opdracht registreert de VDAB heel wat gegevens over werkzoekenden en vacatures. Die gegevens worden door de studiedienst verwerkt tot bruikbaar cijfermateriaal over de werkloosheid en het werkaanbod in Vlaanderen. Zo heeft de VDAB altijd een uitgelezen zicht op het reilen en zeilen op de Vlaamse arbeidsmarkt.

Aan de hand van verschillende publicaties en toepassingen (meestal gratis) wordt hierover naar een breed publiek gerapporteerd.

Alle publicaties en toepassingen zijn terug te vinden op de vdab-site (vdab.be). Klik hiervoor bovenaan de startpagina op 'cijfers'.

### Arvastat

#### Gratis online toepassing



Arvastat is een zeer uitgebreide toepassing waarmee je snel en eenvoudig statistieken over de werkloosheid en het werkaanbod in Vlaanderen kunt 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 excel-functionaliteit kunnen de gegevens ook worden geprint, bewaard of bewerkt.

### Maandverslagen arbeidsmarkt

#### Gedrukt (betalend)



De maandverslagen volgen de evolutie van de werkloosheid en het werkaanbod al jaren op de voet. Het zijn gedrukte versies van de basisstatistieken uit Arvastat.

Deze maandverslagen worden op het einde van de jaargang aangevuld met een jaarverslag arbeidsmarkt.

### Wegwijs op de Vlaamse Arbeidsmarkt

#### Gratis downloadbare toepassing

De **wegwijs-toepassing** bevat een schat aan lokale



arbeidsmarktgegevens en is een uniek instrument om de arbeidsmarkt te screenen doorheen duizenden onderling verbonden pagina's met bevolkings-, tewerkstellings- en werkloosheidsgegevens.

Aan de hand van 15 indicatoren is het heel eenvoudig om gegevens van het Vlaamse tot het gemeentelijke niveau met elkaar

te vergelijken of de situatie in een bepaalde regio, stad of gemeente te onderzoeken. Met één muisklik wordt de positie van de gekozen indicator binnen de verschillende niveaus visueel overzichtelijk in kaart gebracht.

### Wegwijs Lokaal

#### Gratis online toepassing

#### Gedrukt (betalend)

De gemeentelijke cahiers zijn een aanvulling op de uitgebreide wegwijs-gegevens en bieden een **overzicht van de verschillende indicatoren in een bepaalde gemeente of zorggebied**, gepositioneerd binnen het arrondissement, provincie of Vlaanderen.

Op die manier kun je nog gemakkelijker en accurater lokale pijnpunten detecteren en de juiste prioriteiten stellen.

De gegevens uit de cahiers zijn gratis raadpleegbaar op de vdab-site. Maar ze kunnen ook altijd als gedrukte en becommentarieerde rapporten worden besteld.

### Werkzoekende schoolverlaters in Vlaanderen

Gratis downloadbaar (pdf)

Gedrukt (betalend)

Gratis online toepassing (detailgegevens)



Jaarlijks onderzoek waarin pas afgestudeerden een jaar lang gevolgd worden 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 gebundeld in een gedrukt rapport (gratis downloadbaar). Detailgegevens per studierichting en praktische info zijn terug te vinden in een gratis toepassing op de vdab-site.

### 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.

In deel 1 worden de knelpuntberoepen uitgebreid geanalyseerd met aandacht voor de oorzaken van hun knelpuntkarakter. Ook worden de karakteristieken van de knelpuntberoepen vergeleken met die van de overige beroepen en wordt de eventuele remediëring via opleiding of IBO in kaart gebracht.

In de cijferbijlage (deel 2) staat aanvullend per knelpuntberoep een tabeloverzicht van de evolutie over de laatste tien jaar en van het regionale knelpuntkarakter.

Beide delen kun je gratis downloaden of in gedrukte vorm bestellen.

### ArbeidsmarktTopics

Gratis downloadbaar (pdf)

Gedrukt (betalend)



Beknopte **onderzoeksrapporten** waarin enkele malen per jaar een actueel aspect van de arbeidsmarkt gedetailleerd wordt belicht.

### VDAB Ontcijfert

Gratis downloadbaar (pdf)



Korte **nieuwsberichten** over actuele thema's op de arbeidsmarkt.

### Sectorgegevens

Gratis downloadbare excelbestanden

Een aantal sectorale gegevens wordt in exceltabellen gegoten en online ter beschikking gesteld. Het gaat om gegevens over ontvangen en openstaande vacatures, individuele beroepsopleidingen in de onderneming, karakteristieken van de geplaatste werkzoekenden en arbeidsreserve op basis van het beroep.

De gegevens worden **maandelijks geactualiseerd** en hebben enkel betrekking op de sectoren waarmee de Vlaamse regering een **sectorconvenant** heeft afgesloten.

#### Meer informatie:

VDAB, Studiedienst,  
Keizerslaan 11, 1000 Brussel  
Tel. 02 506 15 88  
E-mail: [studiedienst@vdab.be](mailto:studiedienst@vdab.be)  
[www.vdab.be/trends](http://www.vdab.be/trends)

## Bijlage 3: 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                       |
| AMI     | : Arbeidsmarktinformatiesysteem                                       |
| ANPCB   | : Het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden             |
| ASO     | : Algemeen Secundair Onderwijs  |
| ATB     | : Arbeidstrajectbegeleiding   |
| BSO     | : Beroepssecundair Onderwijs  |
| CBO     | : Centra Beroepsopleiding   |
| CGVB    | : Centra voor Gespecialiseerde Voorlichting bij Beroepskeuze          |
| CIM     | : Centrum voor Informatie over de Media                               |
| COBRA   | : Competentie- en Beroepsrepertorium van de Arbeidsmarkt              |
| CWI     | : Centrum voor Werk en Inkomen  |
| DAC     | : Derde Arbeidscircuit  |
| DBO     | : Dienst Beroepsopleiding Onderwijs                                   |
| DIVA    | : Dienst voor Informatie Vorming en Afstemming                        |
| EER     | : Europese Economische Ruimte   |
| EFQM    | : European Foundation for Quality Management                          |
| EFRO    | : Europees Fonds voor Regionale ontwikkeling                          |
| EMS     | : Energie Monitoring System   |
| ESF     | : Europees Sociaal Fonds  |
| EU      | : Europese Unie   |
| EURES   | : European Employment Services  |
| FOREM   | : Formation et Emploi   |
| FOSOVET | : Federaal Overleg voor het Sociaal Vertalen en Tolken                |
| GA      | : Gespecialiseerde Arbeidsonderzoeksdiensten                          |
| GESCO   | : Gesubsidieerde Contractuelen  |
| GOB     | : Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en bemiddelingsdiensten |
| GTB     | : Gespecialiseerde Trajectbepaling- en Begeleidingsdienst             |
| HIVA    | : Hoger Instituut voor de Arbeid                                      |
| HOBV    | : Hoger Onderwijs buiten de Universiteit                              |
| HR      | : Human Resources   |
| HSO     | : Hoger Secundair Onderwijs   |
| IALS    | : International Adult Literacy Survey                                 |
| IBO     | : Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming                      |
| ICT     | : Informatie- en Communicatietechnologie                              |
| IDPB    | : Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk            |
| JOS     | : Jobstudentensysteem   |
| KMO     | : Kleine en Middelgrote Ondernemingen                                 |
| KUL     | : Katholieke Universiteit Leuven                                      |
| MVO     | : Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen                              |
| NEC     | : Normaal Economisch Circuit  |
| NGO     | : Niet-gouvernementele Organisatie                                    |
| NT2     | : Nederlands als Tweede Taal  |

|          |  |
|----------|--|
| NWWZ     | : Niet-werkende Werkzoekenden  |
| OBMB     | : Opleidingsfonds voor actieve en potentiële bedienden van de metaalverwerkende nijverheid van Brabant |
| OC       | : Oriëntatiecentrum  |
| OCMW     | : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn  |
| PGV      | : Persoonsgerichte Vorming   |
| PST      | : Professionele Schoonmaaktechnieken   |
| PWA      | : Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap   |
| RDB      | : Regionale Dienst Brussel   |
| RESOC    | : Regionaal Sociaaleconomisch Overlegcomité  |
| RVA      | : Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening  |
| SERV     | : Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen  |
| SERR     | : Sociaal Economische Raad van de Regio  |
| SINE     | : Sociale inschakelingseconomie  |
| SOCIUS   | : Steunpunt voor Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk   |
| TSO      | : Technisch Secundair Onderwijs  |
| UNIZO    | : Unie van Zelfstandige Ondernemers  |
| UWW      | : Uitkeringsgerechtigde Volledig Werkloze  |
| VCA      | : Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers   |
| VCL      | : Vervolmakingscentrum voor Lassers  |
| VCSPPO   | : Vlaamse Confederatie van Social Profit Ondernemingen   |
| VDAB     | : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding   |
| VERSO    | : Vereniging voor Social Profit Ondernemingen  |
| VEV      | : Vlaams Economisch Verbond  |
| VIBAM    | : Vormingsinitiatief voor Bedienden van de Antwerpse Metaalnijverheid                                  |
| VIP      | : Vlaamse Inschakelingspremie  |
| VIVES    | : Vlaamse Innovatoren Versterken door Efficiënte Samenwerking  |
| 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                                   |
| VOSEC    | : Vlaams overleg sociale economie  |
| VRT      | : Vlaamse Radio en Televisie   |
| VUM      | : Vlaamse Uitgeversmaatschappij  |
| VWT      | : Verbond der Vlaamse Tandartsen   |
| WEP      | : Werkervaringsplan  |



