

Vlaamse Dienst voor
Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

Jaarverslag 2006



samen sterk voor werk

Jaarverslag 2006
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- ▶ Overal waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- ▶ Wettelijk depot: D2007/5535/106
- ▶ Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
- ▶ Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst

3x3

Wij zijn bijna halfweg de looptijd van onze beheersovereenkomst met de Vlaamse regering. In 2009 worden we beoordeeld op onze resultaten, niet alleen door de voogdijminister maar ook door onze stakeholders. Hebben we de kansen op werk voor kortgeschoolden, ouderen, allochtonen en personen met een handicap doen toenemen? Zijn we er in geslaagd knelpuntvacatures in te vullen? Is onze aanpak (ont)sluitend geweest voor alle werkzoekenden? Kortom, heeft de VDAB het verschil gemaakt?

Uit dit jaarverslag blijkt dat we véél hebben gedaan maar dat er ook nog véél te doen staat. Tijd dus om dieper in te gaan op onze prioriteiten voor de nabije toekomst, vervat in onze actielijn "3X3". Deze lijn staat voor drie beleidsprioriteiten en drie vuistregels.

Eerst en vooral de drie prioriteiten: focus op werk, kansengroepen en kansenberoepen. Met het actieplan "Focus op werk" willen we alles wat we doen, organiseren in functie van jobs. Elke werkzoekende die een werkwinkeel binnenstapt, moet er buitengaan met een passende vacature. Elke cursist die een opleiding volgt, moet op het einde van die opleiding een passende vacature krijgen. De keerzijde van de medaille is dat we niet aanvaarden dat werkzoekenden passend werk of een passende opleiding naar werk weigeren.

De oververtegenwoordiging van kansengroepen staat centraal als doelstelling in onze beheersovereenkomst. Ouderen, kortgeschoolden, personen met een arbeids handicap en allochtone werkzoekenden zijn nog sterk ondervertegenwoordigd in onze opleidingen en plaatsingen. Voor deze groepen volstaat het niet om een tandje bij te steken. We moeten overschakelen naar de grootste versnelling. Anders halen we deze doelstelling niet. De derde prioriteit betreft de kansenberoepen. Wij spreken bewust niet meer over knelpuntberoepen. Dat zou een belediging zijn voor alle mensen die met fierheid hun beroep uitoefenen. Deze beroepen zijn ook echte kansen – soms de enige – voor de werkzoekenden uit de kansengroepen.

Hoe moeten we deze prioriteiten behalen? Ook hier geldt de regel van drie: coaching, samenwerking en werken vanuit waarden. Omwille van de heterogeniteit van de werkzoekendenpopulatie en de klemtoon op kansen-

groepen stappen we over van een registrerende naar een coachende organisatie, waarin iedereen gecoacht wordt én coach is. Wij leggen in deze aanpak ook nadrukkelijk het accent op teamwerking. Door een geïntegreerde werking van de werkzoekenden- en de werkgeverslijn, van begeleiding én opleiding willen we op een vernieuwde manier gestalte geven aan onze prioriteiten. Anderzijds moeten we – om deze prioriteiten waar te maken – nog meer dan ooit samenwerken met partners zoals Jobkanaal, de sectoren, de uitzendkantoren, de lokale overheden, het onderwijs en de "derden".

De VDAB treedt ten slotte ook op vanuit een duidelijk waardenkader: gelijkheid, sociale rechtvaardigheid, respect, warmte, maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Deze waarden moeten werkzoekenden garanderen dat ze recht krijgen op een kwalitatieve begeleiding en opleiding.

Hiermee zijn onze uitdagingen op korte termijn aangegeven. Maar we moeten als maatschappelijk verantwoorde organisatie ook verder durven kijken dan de tijdshorizon van onze beheersovereenkomst. De arbeidsmarkt van morgen, met vele bruggen tussen onderwijs en werk, gezin en werk, werkloosheid en werk, vraagt om een duidelijke publieke ondersteuningsfunctie. Een functie die actieve burgers ondersteunt in het maken van gerichte beroepsloopbaankeuzes. Met ons strategisch project "Mijn loopbaan" willen we in overleg met de diverse actoren op de arbeids- en vormingsmarkt de grondslagen leggen voor een toekomstgericht loopbaanbeleid. Wij verliezen de lange termijn dus niet uit het oog.

Zoals immer "Samen Sterk voor Werk".

Fons Leroy
Gedelegeerd Bestuurder





Voorwoord

Het voorbije jaar was het jaar van de verdieping en verbreding voor de VDAB. Onder impuls van de raad van bestuur en het managementteam van de VDAB werden andere klemtonen gelegd in het beleid. Het actieplan knelpuntberoepen was één van de belangrijkste realisaties in 2006: screening, bemiddeling, begeleiding en opleiding als kortste omleiding naar een knelpuntberoep. Het maatgericht werken, op maat van de werkzoekende en de werkgever, won verder aan belang. Nieuwe beleidsinitiatieven, zoals het Meerbanenplan, werden gekenmerkt door een klant- en maatgerichte invalshoek, zonder het delicate evenwicht van rechten en plichten te verbreken. Naast een verdieping kende de VDAB-werking ook een verbreding door het accent te leggen op partnerschappen. De VDAB-slogan "Samen sterk voor werk" werd meer dan ooit omgezet in de praktijk. Een aantal voorbeelden hiervan zijn de samenwerking rond Jobkanaal, de tender voor IBO-begeleiding, IBO-interim en de tender voor personen met een niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek. De VDAB verwelkomt elke vorm van samenwerking die bijdraagt tot een oplossing voor de knelpunten op de arbeidsmarkt.

De verdieping en verbreding hebben goede resultaten opgeleverd. De VDAB scoort goed voor het merendeel van de doelstellingen vervat in de beheersovereenkomst met de Vlaamse regering. Het activeringsbeleid of de sluitende aanpak was succesvol: 98,7% van de werkzoekenden die minder dan 1 jaar werkzoekend zijn en 99,9% van de langdurig werkzoekenden kregen een begeleidings- of opleidingsaanbod van de VDAB. De uitstroomresultaten voor de kansengroepen allochtonen, laaggeschoolden, personen met een arbeidshandicap en ouderen werd meer dan behaald. De VDAB leidde meer dan 50.000 werkzoekenden op, 10.000 meer dan vooropgesteld. 85,5% van de vacatures raakten ingevuld tegenover een objectief van 82%, zelfs de knelpuntvacatures raakten voor 84% ingevuld. Dit betekent echter niet dat de VDAB op zijn lauweren zal rusten, want op bepaalde vlakken is er nog ruimte voor verbetering. Zo vormt de oververtegenwoordiging van allochtonen in de trajectwerking nog een belangrijke uitdaging voor de toekomst.

De raad van bestuur van de VDAB werd in de loop van het jaar hervormd. In het kader van het Beter Bestuurlijk Beleid werd het beheerscomité omgedoopt tot raad van bestuur. Een interne hervorming, de compartimentering in drie directies, had ook gevolgen op bestuursniveau. Sinds 1 april 2006 wordt de raad van bestuur ondersteund door drie werkgroepen: de werkgroep Beleid, waarin de beleidsaangelegenheden besproken worden, de werkgroep Competentiecentra, waarin de dossiers van de competentiecentra worden voorbereid en de technische werkgroep die zich over de technische kant van de bestuursdossiers uitsprekt. Deze nieuwe bestuursstructuur heeft geleid tot een efficiënt en goed werkende raad van bestuur. Dat kan ik als voorzitter enkel toejuichen.

2006 was het jaar van de verdieping en verbreding, het jaar van mooie resultaten en blijvende uitdagingen, het jaar van verandering als synoniem voor vooruitgang.

Hubert Cossey

Voorzitter van de raad van bestuur VDAB

Inhoud

Woord vooraf	3
Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt	9
1.1 Een nieuwe structuur	10
1.2 De parameters van het beheerscontract	14
Universele dienstverlening	14
Sluitende aanpak	15
Dienstverlening in de competentiecentra	18
Innovatie en productontwikkeling	18
De VDAB als werkgever	19
1.3 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt	19
Dienstverlening voor werkgevers	19
Dienstverlening voor werknemers	20
Dienstverlening voor werkzoekenden	20
1.4 De Vlaamse arbeidsmarkt	22
De economische conjunctuur	22
Vacatures	22
Werkloosheid	24
Hoofdstuk 2: De VDAB-dienstverlening in 2006	27
2.1 Regie van de arbeidsmarkt in Vlaanderen	27
Werkwinkels	27
Tendering	27
Initiatieven die de tewerkstelling van personen met een handicap bevorderen	29
Premies	29
2.2 De gegarandeerde universele dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers	31
Inschrijvingen	31
Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen	33
Het succes van www.vdab.be	36
Accountmanagement voor werkgevers	38
Gratis nummer servicelijn: 0800 30 700	41
Met de VDAB over de grens: EURES maakt het mogelijk	42
2.3 De trajectwerking voor werkzoekenden	44
Diagnose en trajectbepaling	46
Sollicitatietraining en –begeleiding	47
Opleiding in een centrum	47
Persoonsgerichte vorming	50
Opleiding en begeleiding op de werkvloer	52
Trajectbegeleiding en –opvolging	53
2.4 Opleidingen voor werknemers	56
Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen	56
Opleidingen op vraag van de individuele werknemer	56

Hoofdstuk 3: Managementondersteuning	59
3.1 Personeel	59
Feiten en cijfers	59
Intern opleidingsaanbod	60
3.2 Klantentevredenheid: de top van kwaliteitszorg	62
Een kwaliteitsvol antwoord op klachten	62
Tevreden medewerkers	63
3.3 Integriteit	65
3.4 Welzijnsbeleid in beeld	66
3.5 Milieuzorg	67
Hoofdstuk 4: Begroting	69
Bijlagen	71
Bijlage 1: Adressenlijst VDAB	71
Bijlage 2: Tabellen opleiding	73
Bijlage 3: Publicaties VDAB	77
Bijlage 4: Lijst van de afkortingen	79



Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt

De huidige beheersovereenkomst met de Vlaamse regering ging in op 01.01.2005 voor de periode 2005-2009. In deze overeenkomst wordt het Vlaamse beleid inzake werk vertaald naar een aantal te realiseren engagementen, afgestemd op de huidige realiteit van de arbeidsmarkt. De VDAB draagt via zijn werking bij tot het realiseren van de doelstellingen en de kritieke succesfactoren die hierin zijn vastgelegd.

Als publieke dienstverlener wil de VDAB voor werkzoekenden, werknemers en werkgevers sturend en uitvoerend werken aan een transparante en dynamische arbeidsmarkt in Vlaanderen.

Focus op werk

De focus op werk werd in 2006 als prioriteit opgenomen en loopt als een leidraad doorheen de ganse VDAB-werking. Elke werkzoekende is een burger met rechten en plichten.

De VDAB wil elke werkzoekende een passend aanbod geven naar werk. Dit betekent voor de werkzoekende de kortste weg naar een duurzame tewerkstelling. Iedere werkzoekende wordt opgevolgd en op continue basis 'bemiddeld' en geactiveerd. Werkzoekenden krijgen elke week vacatures via de wekelijkse automatische matching. De verdere aanpak verschilt naargelang het gaat om de preventie van langdurige werkloosheid of om de aanpak van langdurige werkloosheid en is op maat van de werkzoekende. Werkzoekenden kunnen ook worden doorverwezen naar de gespecialiseerde hulpverlening indien er belemmerende factoren zouden zijn die een activering in de weg staan. Weigert de werkzoekende werk of werkt hij onvoldoende mee aan zijn reactivering, dan meldt de VDAB dit aan de RVA.

Kansengroepen en kansenberoepen

Er is nog heel wat werk om de kansengroepen toe te leiden naar de werkvloer. In zijn beheersovereenkomst heeft de VDAB duidelijke objectieven opgelegd gekregen van de Vlaamse regering voor deelname van kansengroepen aan trajectbegeleiding en opleiding én voor de uitstroom van kansengroepen uit de werkloosheid. Deze objectieven zijn geen willekeurige objectieven, maar goed doordachte maatstaven die ervoor moeten zorgen dat kansengroepen aan het werk geraken.

Knelpuntberoepen betekenen een extra kans voor kansengroepen om aan het werk te geraken en worden zo kansenberoepen.

Loopbaanontwikkeling

De VDAB wil veel aandacht besteden aan loopbaanbegeleiding en ontplooiing via competentiegerichte opleiding. Elk individu vindt in de competentiecentra de ondersteuning om zijn eigen loopbaan te ontwikkelen en zo zijn inzetbaarheid te verhogen.

Diversiteit en integriteit

De VDAB wil als publieke dienstverlener een voorbeeldrol inzake maatschappelijke betrokkenheid opnemen. In het kader van diversiteit gaat onze aandacht vooral uit naar de kansengroepen: ouderen, kortgeschoolden, allochtonen en arbeidsgehandicapten.

Daarnaast streeft de VDAB ernaar om van zijn personeelsbestand een afspiegeling te maken van de moderne samenleving met al zijn kleurrijke aspecten.

De diversiteitsaanpak kan worden gerealiseerd als alle medewerkers van de VDAB doordrongen zijn van de integriteitswaarden: gelijkheid en sociale rechtvaardigheid, respect en warmte, maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid.

Een professioneel HR-beleid met oog voor competentieontwikkeling en loopbaanbegeleiding zijn hierbij onmisbaar.

Samen sterk voor werk

De slogan van de VDAB is 'samen sterk voor werk'. Zowel op centraal als op lokaal niveau worden overeenkomsten afgesloten met andere bemiddelingsdiensten, met sectoren, met uitzendkantoren, overheden, onderwijs en derden. Deze samenwerkingsovereenkomsten maken het mogelijk dat de VDAB de focus op werk versterkt kan realiseren.

De uitbouw van de regiefunctie

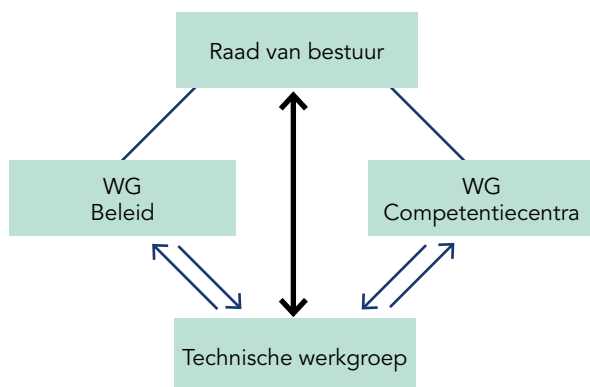
In 2006 werd de integratie van het tewerkstellingsluik van het Vlaams Fonds een feit.

Sinds 1 april 2006 is de overheveling op het terrein gerealiseerd. De dienstverlening aan personen met een handicap geschiedt binnen de VDAB onder dezelfde regelgeving zoals die voorheen gebeurde door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van personen met een handicap. De transitie naar VDAB heeft echter als doelstelling dat deze dienstverlening geïntegreerd wordt in de VDAB-werking. De andere opdrachten van het Vlaams Fonds, zoals onder meer de opvang in voorzieningen en de terugbetaling van hulpmiddelen, worden overgenomen door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

1.1 Een nieuwe structuur

In de beheersovereenkomst gaat de VDAB het engagement aan om het onderscheid duidelijk te maken tussen de regie- en actoractiviteiten, zowel beheersmatig, budgettair als managementmatig. Vanaf april 2006 werd de beheersstructuur van de VDAB aangepast. Vanaf 1 september 2006 werkt de VDAB volledig conform de nieuwe organisatiestructuur.

Een nieuwe beheersstructuur



De raad van bestuur stuurt de VDAB aan. In de schoot van de raad van bestuur zijn twee werkgroepen actief: de werkgroep Beleid en de werkgroep Competentiecentra. De werkgroep Beleid behandelt de algemene beleidszaken en beleidsdossiers op regieniveau. In deze werkgroep zetelen de sociale partners van het uitgebreid dagelijks beheer van de SERV. De werkgroep Competentiecentra is samengesteld uit afgevaardigden van de sectoren en sociale partners. Deze werkgroep bespreekt de dossiers op actorniveau. Beide werkgroepen kunnen voor de uitwerking en voorbereiding van technische kwesties een beroep doen op een technische werkgroep die eveneens technische punten voorbereidt voor de raad van bestuur.

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 P. Hermans (FEVIA)

de heer J. Sap (UNIZO)

de heer R. Bothuyne (UNIZO)

de heer E. Verhelst (FEBELTEX)

Leden die de werknemers vertegenwoordigen

mevrouw K. Van Rie (ABVV)

mevrouw C. Copers (ABVV)

de heer M. Kooyman (ABVV)

mevrouw I. Dielen (ACV)

de heer K. Van Elsen (ACV)

de heer C. Serroyen (ACV)

de heer J. Daerden (ACV)

de heer H. Engelen (ACLVB)

Vertegenwoordiger kabinet

de heer A. Vandenlangenbergh

Kabinet Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming

Vertegenwoordiger VDAB

de heer F. Leroy

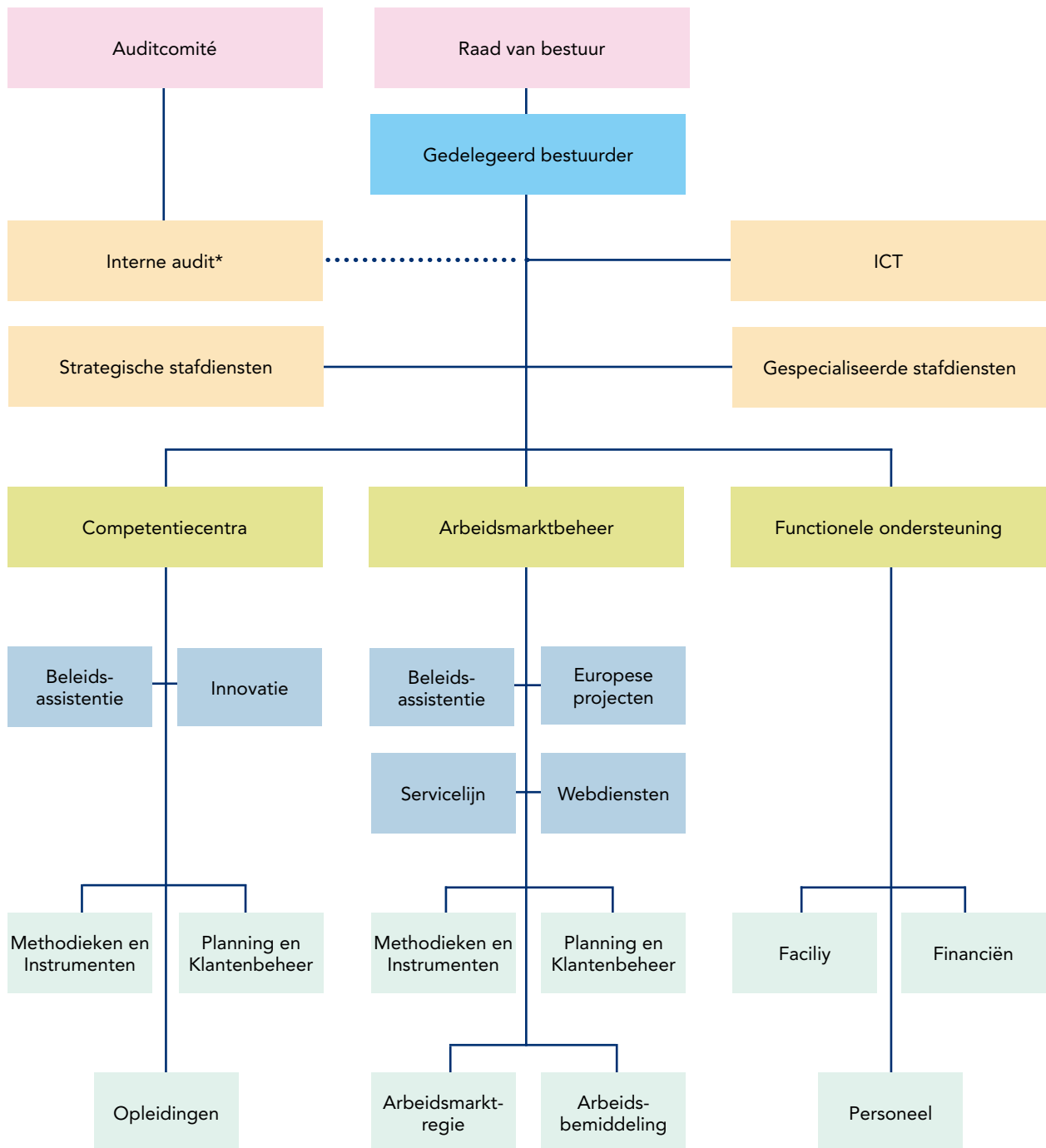
Gedelegeerd bestuurder VDAB

Een nieuwe organisatiestructuur

Op 6 september 2006 werd, mede naar aanleiding van de aanstelling van de algemeen directeur voor de competentiecentra, het nieuwe organigram van de VDAB ter kennisgeving aan de raad van bestuur voorgelegd.

Door dit organisatieschema wordt de transparantie verze-kerd alsook het onderscheid doorgetrokken tussen regie- en actoractiviteiten. De gedelegeerd bestuurder waakt via de bestaande managementorganen en managementin-strumenten over de correcte uitvoering van beide rollen.

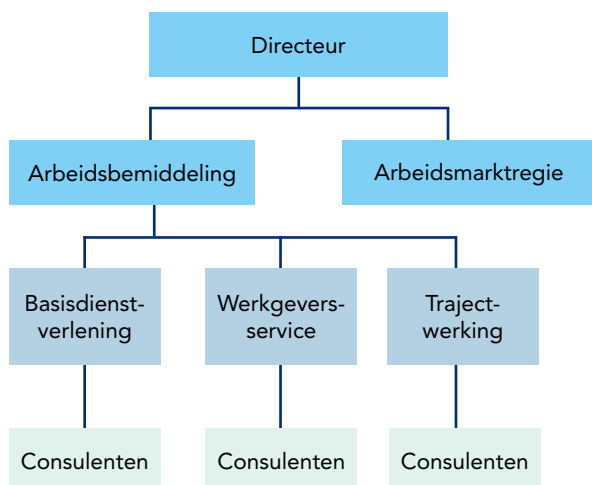
Organigram centrale diensten



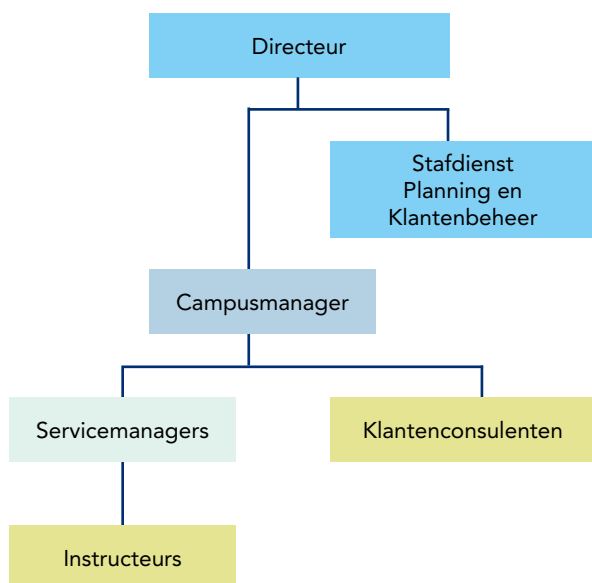
*functioneel verbonden aan het auditcomité

Organigram regionale diensten

Arbeidsmarktbeheer



Competentiecentra



Het auditcomité is een adviserend orgaan opgericht om de raad van bestuur bij te staan in het goed bestuur van de VDAB en te zorgen voor doeltreffende controle en toezicht. De leden worden aangesteld door de raad van bestuur.

De samenstelling en de bevoegdheden van het auditcomité zijn in 2006 in overeenstemming gebracht met de principes van corporate governance met uitzondering dat de code, omwille van de onafhankelijkheid van het auditcomité, afraadt om de voorzitter van de raad van bestuur ook voorzitter van het auditcomité te maken.⁽¹⁾

Samenstelling

Het auditcomité bestaat minimaal uit twee leden van de raad van bestuur, één van werknemerszijde en één van werkgeverszijde, en drie onafhankelijke deskundigen buiten de raad van bestuur. Het comité bestaat maximaal uit zes leden, de voorzitter inbegrepen. Het voorzitterschap van het auditcomité wordt opgenomen door één van de leden van het auditcomité.

Leden van de raad van bestuur:

- ▶ de heer Hubert Cossey, voorzitter auditcomité
- ▶ mevrouw Sonja Teughels, vertegenwoordiger van de werkgevers
- ▶ de heer Peter Van Der Hallen, vertegenwoordiger van de werknemers

Experts:

- ▶ de heer Bart Jacobs, Manager Interne Audit - VRT
- ▶ mevrouw Josiane Van Waesberghe, Adviseur-generaal Interne audit - FOD Mobiliteit en Vervoer
- ▶ de heer Koen Verhoest, Professor KU Leuven

1. Bij de VDAB is de voorzitter van de raad van bestuur een onafhankelijke arbeidsmarktexpert. De voorzitter staat overeenkomstig artikel 7, §1,1° van het VDAB-decreet van 7 mei 2004 los van de organisaties die in de raad van bestuur vertegenwoordigd zijn. Derhalve voldoet hij aan de onafhankelijkheidsvoorwaarde in de geest van de Corporate Governance Code.

De bevoegdheden

Het auditcomité heeft de bevoegdheid om een onderzoek te vragen of te voeren omtrent al haar verantwoordelijkheden.

Dit betekent dat het auditcomité:

- a) advies kan verlenen aan de raad van bestuur omtrent de aanstelling en de evaluatie van de bedrijfsrevisor en andere externe auditors;
- b) onafhankelijk advies kan inwinnen omtrent de zaken die tot de verantwoordelijkheid van het auditcomité behoren;
- c) alle informatie kan opvragen om haar verantwoordelijkheden uit te voeren. Het management is er toe gehouden om in te gaan op de vragen van het auditcomité;
- d) kan vergaderen met het management, externe auditoren en raadgevers, indien noodzakelijk;
- e) indien zij dat noodzakelijk acht, aan de raad van bestuur een voorstel tot externe audit kan voorleggen;
- f) themadagen kan organiseren. Deze themadagen kunnen handelen over: een financiële doorlichting, een ICT-doorlichting van de VDAB,

De verantwoordelijkheden

Risicobeheer en interne controle

Het auditcomité:

- a) evalueert het risicobeheerssysteem van de organisatie;
- b) waakt over de wijze waarop de organisatie interne gedragscodes uitvaardigt, implementeert en toepast;
- c) waakt over de aangepastheid en de doeltreffendheid van de interne controlesystemen binnen de organisatie zoals:
 - ▶ het bereiken van de doelstellingen;
 - ▶ het effectief en efficiënt beheer van de risico's;
 - ▶ de betrouwbaarheid van de financiële en beheersrapportering;
 - ▶ de naleving van de regelgeving en de procedures;
 - ▶ de effectieve en efficiënte werking van de diensten;
 - ▶ de bescherming van de activa.

Interne audit

Samen met de gedelegeerd bestuurder waakt het auditcomité over de naleving van de charters, de personeelsbezetting en de organisatie van de interne audit.

Het auditcomité waakt er over dat de interne audit werkt volgens de standaarden van IIA en de ethische code volgt ⁽²⁾.

Het auditcomité:

- a) kijkt na welke de belangrijke bevindingen en aanbevelingen waren tijdens het voorbije jaar en welk gevolg er aan gegeven werd;
- b) neemt kennis van de problemen die de interne audit heeft gekend bij de uitvoering van zijn taak;
- c) adviseert de raad van bestuur en de gedelegeerd bestuurder inzake de middelen (budget en de staffing) van de interne audit.

Externe audit

Het auditcomité kan steeds advies verlenen aan de raad van bestuur over de resultaten van de onderzoeken van de externe auditoren.

Het auditcomité waakt over de coördinatie van externe audits teneinde een zo volledig mogelijke auditdekking en een zo doeltreffend mogelijke aanwending van de middelen te krijgen.

2. The Institute's Code of Ethics and Standards for the Professional Practice of Internal Auditing van het Institute of Internal Auditors.

1.2 De parameters van het beheerscontract

Hieronder worden de resultaten van de verschillende doelstellingsparameters besproken, zoals vastgelegd in het beheerscontract met de Vlaamse regering in 2005. Deze doelstellingsparameters werden ondergebracht in verschillende categorieën: universele dienstverlening, de sluitende aanpak voor werkzoekenden, dienstverlening in de competentiecentra, innovatie en 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 2006 en een vooropgesteld objectief. Indien de index meer dan 100 bedraagt, is de doelstelling bereikt.

Universele dienstverlening

Tevredenheid bij werkzoekenden

	2006	2005	objectief	index
Contact	75,4%	70,4%	70-75%	>100%
Servicelijn	88,8%	83,7%	85-90%	>100%
Online	76,1%	79,0%	75-80%	>100%

Aan de hand van periodieke enquêtes wordt bij de werkzoekenden gepeild naar hun tevredenheid over de basisdienstverlening van de VDAB. Het gaat om de basisdienstverlening bij de contactdiensten, de servicelijn en via het internet.

Het resultaat van de **contactdiensten** ligt net boven de bovengrens (75%) van de vork. Het objectief wordt ruim gehaald en we zien een positieve evolutie: de tevredenheid steeg tussen december 2005 en december 2006 met vijf procentpunt.

Voor de **servicelijn** ligt het resultaat (88,8%) binnen de vork. De tevredenheid is in vergelijking met 2005 toegenomen met meer dan vijf procentpunt.

De tevredenheid van **online** bedraagt 76,1%. Daarmee ligt de tevredenheid lager dan in 2005, maar het resultaat blijft binnen de grenzen van de vork.

Tevredenheid bij werknemers

	2006	2005	objectief	index
Contact	76,3%	geen meting	70-75%	>100%
Servicelijn	88,6%	81,0%	te bepalen	
Online	77,5%	79,0%	75-80%	>100%

De enquêtes van 2006 peilden voor het eerst naar de tevredenheid bij werknemers over de basisdienstverlening van de **contactdiensten**: 76,3% van de ondervraagden is tevreden over de aangeboden dienstverlening. Dat is boven de bovengrens van de vork. Het objectief wordt dus ruim gehaald.

De tevredenheid van de werknemers over de **servicelijn** bedraagt 88,6%, een jaar-op-jaar verbetering van meer dan zeven procentpunt. Dit cijfer kan nog niet getoetst worden aan een objectief.

Met 77,5% ligt het resultaat van **online** iets lager dan vorig jaar. Het bevindt zich daarmee precies in het midden van het vorkobjectief.

Bereik van de vacaturewerking

	2006	2005	objectief	index
	18,7%	16,9%	17%	110,0

Het bereik van de vacaturewerking wordt gemeten door middel van het **aandeel 'door de VDAB bereikte bedrijven'**, gecumuleerd over de laatste 12 maanden, ten opzichte van het totale aantal bedrijven in Vlaanderen. Het objectief voor 2006 bedraagt een aandeel van 17%, net zoals in 2005.

Eind december 2006 lag het bereik van de vacaturewerking voor de voorbije 12 maanden op 18,7%. Er werd minstens één vacature genoteerd bij 31.467 van de 168.494 bedrijven in Vlaanderen. Deze sterke jaar-op-jaar verbetering tilt het resultaat tot ruim boven het gestelde objectief van 17%.

Jobaanbod en transparantie op de vacaturemarkt

	2006	2005	objectief	index
Aantal ontvangen jobs NEC	229.956	176.331	165.000	139,4
KMO	58,3%	58,1%	60%	97,2

Het **jobaanbod** is het aantal geregistreerde jobs in het VDAB-arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI) en de Jobmanager voor het normale economische circuit (NEC).

Van januari tot december 2006 werden 229.956 vacatures ontvangen in het normale economische circuit, exclusief uitzendopdrachten. Dit zijn er 30,4% meer dan in 2005.

De verdeling en evolutie van de ontvangen vacatures volgens 'registratiekanaal' ziet er als volgt uit:

- ▶ 82.171 in AMI, niet via Jobmanager (+3,1% tegenover 2005)
- ▶ 36.932 in AMI, via Jobmanager en met service (+44,7% tegenover 2005)
- ▶ 110.853 via Jobmanager en zonder service (+55,9% tegenover 2005)

Hieruit blijkt dus – voor het tweede jaar op rij – een zeer sterke groei van Jobmanager als vacaturemedium.

Transparantie op de vacaturemarkt: het marktaandeel van de VDAB op de vacaturemarkt is voorlopig niet beschikbaar in Vlaanderen en België. Deze parameter veronderstelt informatie over het totale aantal vacatures op de Vlaamse arbeidsmarkt en het aandeel daarvan dat via de VDAB wordt verspreid. Hiervoor is een onderzoek nodig bij een representatief staal van bedrijven, zoals dit gebeurt in de meeste andere EU-landen.

Vervulling van de vacatures

	2006	2005	objectief	index
Vervullingspercentage NEC	85,5%	82,5%	82%	104,3
Vervullingstijd NEC	46 dagen	43 dagen	42 dagen	91,3

De vervulling van vacatures wordt gemeten aan de hand van twee parameters:

1. Het **vervullingspercentage**: het aantal vervulde jobs in verhouding tot het aantal afgehandelde jobs in AMI voor het NEC. Het objectief is 82%.
2. De **vervullingstijd**: de mediaan van de looptijd van de ingevulde jobs van de laatste twaalf maanden in het normale economische circuit in AMI. Het objectief is 42 dagen.

In 2006 werden er op basis van de officiële bestanden 100.238 vacatures vervuld van de 117.271 afgehandelde vacatures in AMI voor het NEC. Dit geeft een vervullingspercentage van 85,5% als resultaat. In 2005 werden 83.615 vacatures vervuld, met een vervullingspercentage van 82,5%. Er is dus een sterke vooruitgang op jaarbasis tot ruim boven het objectief.

De mediaan van de looptijden van de ingevulde jobs is verder toegenomen tot 46 dagen voor alle jobs uit het NEC genoteerd in AMI. Daarmee vergroot de afstand tot het objectief van 42 dagen nog iets meer.

Het toegenomen aantal vacatures heeft totnogtoe geen negatieve invloed op het vervullingspercentage van de vacatures, maar het duurt wel iets langer vooraleer ze ingevuld geraken.

Tevredenheid bij bedrijven

	2006	2005	objectief	index
Contact	73,0%	74,5%	70-75%	>100%
Servicelijn	91,3%	77,9%	85-90%	>100%
Online	72,7%	78,0%	75-80%	96,9

Aan de hand van periodieke enquêtes wordt bij de werkgevers gepeild naar hun tevredenheid over de basisdienstverlening. Het gaat om de basisdienstverlening bij de contactdiensten, de servicelijn en via het internet. Het resultaat van de contactdiensten gaat achteruit, maar zit nog altijd in de bovenhelft van het vorkobjectief. Voor het eerst kunnen de resultaten van de servicelijn en online getoetst worden aan een objectief. Door een bijzonder sterke vooruitgang op jaarbasis (+13,4 procentpunt) komt de servicelijn boven de bovengrens (90%) van het gestelde objectief. Online kent echter een lagere tevredenheid tegenover 2005 (-5,3 procentpunt) en blijft onder het vorkobjectief.

Sluitende aanpak

De sluitende aanpak veronderstelt dat elke werkzoekende een passend aanbod krijgt binnen een gestelde termijn. Dit wordt gerealiseerd enerzijds via een getrappt begeleidingsmodel voor nieuw ingeschreven werkzoekenden (preventief luik) en anderzijds via een nieuwe aanpak voor langdurig werkzoekenden (curatief luik).

Vertegenwoordiging van kansengroepen in de trajectwerking

	2006 (*)	2005	groeipad objectief (**)	index
Kortgeschoolden	48,78%	49,05%	49,05%	99,4
Arbeidsgehandicapten	14,02%	11,74%	13,13%	106,8
Allochtonen	19,56%	18,59%	20,88%	93,7
Ouderen	3,30%	3,14%	toenemend	

(*) Vertegenwoordiging in het totale bereik van de trajectwerking.
 (**) objectief op basis van het cumulatief aantal niet-werkende werkzoekenden in 2006.

Voor de vier kansengroepen – ouderen, allochtonen, arbeidsgehandicapten en kortgeschoolden – wordt een positieve oververtegenwoordiging in de trajectwerking vooropgesteld ten opzichte van hun aandeel in de totale groep NWWZ. Er is een objectief op lange termijn gesteld, te behalen tegen 2009. Dit objectief is via een realistisch groeipad vertaald naar een concreet jaarlijks objectief.

De vertegenwoordiging van de **kortgeschoolden** is in de loop van 2006 lichtjes gedaald. Toch zit het slechts een fractie verwijderd van het op lange termijn nagestreefde niveau. 48,78% van de bereikte werkzoekenden is kortgeschoold. De mate van oververtegenwoordiging bedraagt 9,4%.

Wat betreft de **arbeidsgehandicapten** wordt het groeipad-objectief van 2006 ruim overschreden, zodat zelfs het lange termijn objectief al behaald wordt. De mate van oververtegenwoordiging bedraagt 42,3%.

De doelstelling van 34% oververtegenwoordiging van de **allochtonen** wordt niet behaald. In 2006 was 19,56% van de bereikte werkzoekenden allochtoon. Dit is een oververtegenwoordiging van 25,5%.

Enkel de **ouderen** zijn als kansengroep sterk ondervertegenwoordigd in de trajectwerking. Ze vertegenwoordigen 3,3% van de door de trajectwerking bereikte werkzoekenden, terwijl ze 13% van de NWWZ vertegenwoordigen.

Dit kan enerzijds worden verklaard doordat sinds 2004 de oudere werkzoekenden niet langer verplicht werden opgeroepen in het kader van de preventieve werking, maar een vrijwillig aanbod voor een informatiesessie krijgen en anderzijds doordat 50-plussers geen doelgroep zijn van de verplichte curatieve werking.

In het kader van het Vlaamse Meerbanenplan is echter beslist om de oudere werkzoekenden die drie maanden werkloos zijn, verplicht op te roepen voor een informatiesessie en een aanbod met aangepaste begeleiding te doen in de 50-plusclub. De invoering van deze actie 50-plus is van start gegaan in het najaar van 2006 en moet in 2007 leiden naar een groter bereik van oudere werkzoekenden.

Realisatie sluitende aanpak preventieve doelgroep

	2006	2005	objectief	index
Preventief jongeren (-25-jarigen)	98,7%	97,8%	100%	98,7
Preventief volwassenen (+25-jarigen)	98,7%	94,9%	100%	98,7

De meting van de sluitende aanpak voor de preventieve doelgroep betreft de groep van werkzoekenden die is ingestroomd in de periode januari 2005-december 2005 (jongeren) en in de periode oktober 2004-september 2005 (25-plussers). Een jaar na deze periode blijkt dat er bijna 99% van zowel de jongeren als van de volwassenen werd bereikt. Vooral de 25-plussers kennen daarmee een sterke vooruitgang tegenover 2005.

Realisatie sluitende aanpak curatieve doelgroep

	2006	2005	objectief	index
Sluitendheid	97,1%	94,9%	100%	97,1
Trajectaanbod	99,9%	99,5%	100%	99,9

De VDAB heeft zich geëngageerd om alle werkzoekenden die bij de RVA tot de doelgroep behoren voor een controlegesprek en waarvan uit hun dossier blijkt dat zij de afgelopen twee jaar niet in trajectbegeleiding zijn geweest of een begeleidingsaanbod hebben gehad, in de curatieve werking op te nemen. De curatieve werkingende in haar eerste werkjaar een bereik van bijna 95%. In haar tweede werkjaar werd de sluitendheid opgetrokken tot 97%. Onderzoek van de niet-bereikte werkzoek-

kenden toonde aan dat zij wel een trajectaanbod hebben gekregen. We kunnen dus stellen dat 99,9% van de werkzoekenden uit de curatieve doelgroep op zijn minst een trajectaanbod heeft gehad.

Activering langdurig werklozen

	2006	2005	objectief	index
Activeringspercentage	16,42%	15,95%	15,5%	105,9

De parameter is de verhouding tussen het aantal binnen module 3 tot 6 bereikte langdurig werkzoekenden en het totale aantal langdurig werkzoekenden. Het meerjarenobjectief is een verbetering van 10% in 2009 tegenover het bereik in 2004, nl. van 15,1% naar 16,6%. Met een activeringspercentage van 16,42% wordt in 2006 al het groeiobjectief van 2008 behaald. In 2003 bedroeg het activeringspercentage nog 12,5%. Het toegenomen bereik is uiteraard het gevolg van een intensievere curatieve werking waarbij extra aandacht en middelen zijn gegaan naar de opleiding van langdurig werkzoekenden.

Uitstroom uit de werkloosheid na het beëindigen van een traject

	2006	2005	objectief	index
Alle NWWZ	63,0%	61,1%	63%	100
Kortgeschoolden	58,5%	55,3%	56%	104,5
Ouderen	53,7%	48,5%	44%	122,1
Allochtonen	56,3%	50,7%	52%	108,3
Arbeidsgehandicapten	54,2%	52,1%	52%	104,2
Langdurig werklozen	58,4%	56,4%	59%	99,0
Zelfredzamen	54,1%	49,9%	70%	77,3

Het **globale uitstroompercentage** van alle niet-werkende werkzoekenden ligt eind 2006 op 63,0%. Met deze stijging (+1,9 procentpunt op jaarbasis) wordt het gestelde objectief behaald.

Bij alle kansengroepen is er een positieve evolutie in de uitstroom. Bij het merendeel ligt het uitstroompercentage hoger dan het gestelde objectief.

Vooreerst bij de **ouderen**, die met een uitstroom van 53,7% het ruimst boven het objectief (44%) komen.

De **allochtonen** kennen de grootste jaar-op-jaar verbetering: van 50,7% naar 56,3%. Daarmee komen ook de allochtonen boven het objectief van 52%. Met een uitstroompercentage van 54,2% komen de **arbeidsgehandicapten** iets ruimer boven het objectief van 52%. Ook de uitstroom van de **kortgeschoolden** is toegenomen tegenover 2005, en ligt met 58,5% ruim boven het gestelde objectief.

De **langdurig werklozen** kennen weliswaar een vooruitgang tegenover 2005 (+2 procentpunt), maar blijven met 58,4% net onder het objectief van 59%.

De afstand tot het objectief is ondanks de verbetering tegenover 2005 nog erg groot bij de **zelfredzamen**. In 2006 stroomde 54,1% van hen uit de werkloosheid, dat is meer dan 15 procentpunt onder het objectief van 70%. De 'zelfredzame' werkzoekenden blijven met dit resultaat ook ver onder het globale uitstroompercentage.

Uitstroom naar werk na beëindigen van een traject

	2006	2005	objectief	index
Alle NWWZ	52,3%	51,3%	51%	102,6
Kortgeschoolden	47,3%	45,2%	45%	105,0
Ouderen	39,6%	35,4%	36%	110,0
Allochtonen	43,3%	39,6%	41%	105,6
Arbeidsgehandicapten	39,9%	39,4%	38%	104,9
Langdurig werklozen	46,0%	44,8%	45%	102,3
Zelfredzamen	48,0%		te bepalen	

De uitstroom naar werk na een traject kan dit jaar, dankzij de koppeling met de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ), voor de eerste maal gemeten worden. De data uit de KSZ laten toe om, op basis van volledige en actuele administratieve gegevens, uitspraken te doen over de effectieve uitstroom naar werk. Ook de uitstroom van 2005 is berekend, zodat een jaar-op-jaar vergelijking ook mogelijk is.

De uitstroom naar werk kent eveneens een gunstige evolutie tegenover 2005 voor de totale groep NWWZ en voor alle kansengroepen. Elk objectief wordt ruim behaald.

De **ouderen** kennen de grootste vooruitgang op jaarbasis (+4,2 procentpunt), maar hebben met 39,6% nog altijd de laagste uitstroom naar werk. Ook de **allochtonen** kennen een zeer gunstige evolutie (+3,7 procentpunt), zodat ze ruim boven het objectief van 41% uitstromen. Ook de **kortgeschoolden, arbeidsgehandicapten** en **langdurig werklozen** boeken vooruitgang tegenover 2005, en zitten boven de gestelde objectieven.

Het uitstroomresultaat van de **zelfredzamen** kan nog niet getoetst worden aan een objectief. Met 48,0% behalen ze de hoogste uitstroom naar werk van alle werkzoekenden, al blijven ze nog ruim 4 procentpunten onder het globale resultaat. Het verschil tussen uitstroom uit de werkloosheid en de uitstroom naar werk is bij geen enkele groep zo klein als bij de zelfredzamen, nl. 6,1%.

Dienstverlening in de competentiecentra

Bereik van de acties in de competentiecentra

Aantal	2006	2005	objectief	index
Personen	50.412	49.778	40.000	126,0
Uren	13.969.608	13.935.248	12.000.000	116,4

De beide objectieven van de doelstellingsparameter werden in 2006 ruimschoots gehaald, net als in 2005. Het aantal opgeleide werkzoekenden bedroeg 50.412 of 26% hoger dan het objectief. Het gecumuleerde aantal opleidingsuren lag met 13,969 miljoen uren 16,4% hoger dan het objectief.

Aandeel van de kansgroepen in loopbaanbegeleiding

	2006	2005	objectief	index
Deelname kansengroepen	41,2%	44,5%	50%	82,4

Voor de doelstelling inzake loopbaanbegeleiding wordt de lat in 2006 een stuk hoger gelegd. Er wordt een objectief van 50% gesteld voor het gezamenlijke aandeel van vijf kansengroepen in het bereik: de kortgeschoolden, de middengeschoolden, de 45-plussers, de allochtonen en de arbeidsgehandicapten. In 2005 bedroeg het objectief 40%.

Het aandeel van de kansengroepen kent echter een ongunstige evolutie met een daling van 3,3 procentpunt tot 41,2%, zodat het verhoogde objectief in 2006 niet gehaald wordt.

Bereik van de IBO's

	2006	2005	objectief	index
Gestarte IBO's	15.466	13.912	15.000	103,1
Stopgezette IBO's t.o.v. aantal gestarte IBO's	19,9%	20,1%	18,4%	92,5

De **Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming** is het belangrijkste stelsel binnen module 6, de opleiding en begeleiding op de werkvloer. Er zijn doelstellingen bepaald voor het aantal opgestarte IBO's en het aandeel ongunstige stopzettingen in het totale aantal opgestarte IBO's.

In 2006 werden 15.466 IBO's opgestart, ruim 3% boven het verhoogde jaarobjectief (15.000) en ook een sterke toename tegenover 2005 (+11%).

Er was een lichte daling wat betreft het aandeel ongunstige stopzettingen (van 20,1% in 2005 naar 19,9% in 2006), maar dit bleek onvoldoende om onder het jaarobjectief (18,4%) te kunnen duiken. De maatregelen genomen in het kader van het 'Vlaamse Meerbanenplan' hebben voorlopig nog niet het verhoopte effect gehad.

Innovatie en productontwikkeling

Investerings in innovatieactiviteiten

	2006	2005	objectief	index
	3,91%	4,24%	5%	78,2

Hoewel het totale absolute bedrag aan onderzoek en ontwikkeling gestegen is van 13,3 miljoen euro in 2005 naar 14,7 miljoen euro in 2006, is het gerealiseerde cijfer in procenten gedaald van 4,24% in 2005 naar 3,91% in 2006.

De oorzaak hiervan ligt in het feit dat het algemene totaal van de uitvoering van de beleidsbegroting in 2006 gestegen is met meer dan 20% als gevolg van BBB.

De VDAB als werkgever

Vertegenwoordiging van de kansgroepen in de nieuwe aanwervingen

	2006	2005	objectief	index
Allochtonen	9,9%	13,3%	10%	99,0
Arbeidsgehandicapten	1,3%	7,7%	4%	32,5

In het volledige jaar 2006 werden 467 nieuwe aanwervingen gerealiseerd, waarvan 46 allochtonen (9,9%) en 6 arbeidsgehandicapten (1,3%). Voor allochtonen wordt de aanwervingsdoelstelling (10% allochtonen) quasi bereikt, voor arbeidsgehandicapten wordt de doelstelling (4%) niet bereikt. Let wel, het betreft hier enkel de arbeidsgehandicapten die mogen geregistreerd worden, namelijk deze met een arbeidsongeschiktheid van minstens 66% enerzijds en de personen met ten hoogste een BUSO-diploma anderzijds.

Er werken op dit moment meer arbeidsgehandicapten bij de VDAB, maar wellicht zal een volledige registratie pas mogelijk zijn in de loop van 2007 (op basis van de nieuwe privacy wetgeving).

1.3 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt

Dienstverlening voor werkgevers

Bedrijfscontacten

In 2006 realiseerden de bemiddelingsdiensten 572.997 contacten met bedrijven. Dat is een toename van 8% tegenover 2005. We telden 73.142 fysieke bedrijfsbezoeken en 499.855 nieuwe technologiecontacten, waarvan 379.700 via Mijn VDAB en 120.155 via de servicelijn.

Vacatures

In de loop van 2006 werden voor alle arbeidscircuits samen 748.956 vacatures ontvangen waarvan 229.956 vacatures uit het normale economische circuit (NEC zonder uitzendopdrachten). Het aantal uitzendopdrachten bedroeg 513.151.

In 2006 bedraagt het vervullingspercentage voor het NEC (zonder uitzendopdrachten) 85,5%. De vervullingstijd in 2006 is 46 dagen. Een maximale verspreiding van de vacature-informatie gebeurt o.m. via de jobcomputers en het internet.

e-VDAB

In 2006 bedroeg het aantal raadplegingen van vacatures via de jobcomputers en het internet 90.863.516. In 2006 telde de VDAB 8.170.812 vacaturesessies via het internet, die samen goed waren voor 83.735.565 vacatureconsultaties.

50.617 bedrijven hadden eind 2006 een Mijn VDAB-overeenkomst, waarmee ze o.a. de cv-databank kunnen raadplegen en via Jobmanager hun vacatures kunnen invoeren en beheren. Dat is een toename met 25% tegenover eind 2005.

Eind december 2006 bevatte de cv-databank 194.500 cv's van werkzoekenden.

In totaal werd de cv-databank 837.216 keer door de bedrijven geraadpleegd in 2006. Dat zijn 27,7% meer consultaties dan in 2005.

Dienstverlening voor werknemers

In eigen centra en met derden: 48.169 werknemers volgden 1.122.206 uren opleiding.

Afstandsleren: 859 werknemers volgden gezamenlijk 47.690 uren.

Webleren: 1.617 werknemers volgden 58.135 uren.

Dienstverlening voor werkzoekenden

Bemiddeling

Inschrijvingen als werkzoekende: 672.426

Uitschrijvingen als werkzoekende: 702.307

Geregistreerde individuele contacten met werkzoekenden: 10.934.790.

In 2006 werden 327.203 werkzoekenden verwezen naar vacatures door consultants. Hierbij komen nog 2.096.223 mededelingen van vacatures.

De werkzoekenden kunnen via verschillende kanalen toegang krijgen tot vacatures: via de jobcomputers, de servicelijn, de consultants, teletekst en het internet. Het aantal raadplegingen van de jobcomputers daalde van 9,15 miljoen (2005) naar 7,29 miljoen in 2006. Dat is gemiddeld 607.953 per maand.

Mededelingen

In 2006 zijn er 2.076.421 mededelingen van vacatures verstuurd naar in totaal 303.953 werkzoekenden.

De mededelingen kunnen in drie soorten worden onderverdeeld:

- ▶ Mededelingen via de wekelijkse automatische matching³⁾
 - Totaal aantal mededelingen: 1.597.917
 - Totaal aantal werkzoekenden met mededelingen: 242.139
- ▶ Mededelingen via de matching bij inschrijving
 - Totaal aantal mededelingen: 314.050
 - Totaal aantal werkzoekenden met mededelingen: 87.075

3. *Wekelijkse automatische matching: Elise is het informaticasysteem dat wekelijks naar werkzoekenden vacaturemededelingen stuurt. Er wordt echter voor gezorgd dat eenzelfde werkzoekende maximum om de twee weken een nieuwe vacatureselectie krijgt (maximum vijf vacatures die minstens 80% matchen).*

- ▶ Gewone mededelingen

Totaal aantal mededelingen: 174.493

Totaal aantal werkzoekenden met mededelingen: 92.988

Verwijzingen

In 2006 zijn er in totaal 327.010 verwijzingen naar jobs verstuurd naar in totaal 98.108 werkzoekenden.

e-VDAB

Aantal contacten jobdatabank, zowel via het internet als via de jobcomputers : 8.687.589.

680.185 sollicitanten, waarvan 245.355 niet-werkenden, hadden eind 2006 een account in 'Mijn VDAB', een persoonlijke virtuele werk- en sollicitatieruimte op de VDAB-site.

194.500 werkzoekenden publiceerden eind december hun cv in de cv-databank

16.382 werkzoekenden volgden een cursus via webleren.

Trajectwerking

Iedere werkzoekende wordt op maat begeleid via de trajectwerking. Samen met de consultant wordt een weg naar werk uitgestippeld, rekeninghoudend met de mogelijkheden en de behoeften van de klant.

Afhankelijk van de opleiding en ervaring, doorlopen de werkzoekenden een aantal stappen in hun zoektocht naar werk.

Onderstaande stappen vormen de basis van een traject: **Basisdienstverlening**: zoals inschrijving als werkzoekende, informatie over rechten en plichten, opmaken en aanpassen van het persoonlijke dossier.

Diagnose en trajectbepaling: de VDAB-consultant peilt tijdens één of meerdere gesprekken naar de mogelijkheden en verwachtingen van de werkzoekende. Samen stellen ze een actieplan op.

Sollicitatietraining en -begeleiding: samen met andere werkzoekenden leren de deelnemers een sollicitatiebrief schrijven en een sollicitatiegesprek voeren.

Opleiding in een centrum: gericht op echte werksituaties.

Persoonsgerichte vorming: hier leren de werkzoekenden wat van hen wordt verwacht in een concrete werksituatie.

Opleiding en begeleiding op de werkvloer: opleidingen worden zoveel mogelijk gecombineerd met stages.

Trajectbegeleiding en -opvolging: opvolging en verdere begeleiding van de stappen die de werkzoekende neemt.

Aantal modulespecifieke acties opgestart in 2006:

Module 2: diagnose en trajectbepaling

Aantal gestarte module 2-acties binnen een traject

Kwalificerende intake	85.546
Telefonische screening	32.241
Oriëntatiecentrum	12.549
Psychologisch onderzoek	7.900
Medisch onderzoek	9.418
Profielbepaling	33.169
Infosessie	27.777
Vooropleiding	3.731
Screening door derden	2.482
Collectieve info	1.226

Module 3: sollicitatietraining en –begeleiding

Aantal gestarte module 3-acties binnen een traject

Trainingen	11.223
Begeleidingen	2.906

Module 4: opleiding in een centrum

Aantal gestarte module 4-acties binnen een traject

Tertiaire sector	19.518
Social Profit	6.752
Bouw	2.882
Metaal	2.343
Vervoer	1.967
Logistiek	1.649
Professionele schoonmaak technieken	1.341
Industriële automatisering	1.302
Horeca	997
Haven – Maritieme expeditie	874
Verkoop	760
Elektriciteit	559
Grafische technieken	533
Bewaking	393
Confectie	351
Hout	319
Primaire sector	165
Voeding	155
Milieu	93
Diamant	34
Textiel	33
Scheikunde	15

Module 5: persoonsgerichte vorming

Aantal gestarte module 5-acties binnen een traject

Algemene vorming	9.654
Nederlands voor anderstaligen	7.200

Module 6: opleiding en begeleiding op de werkvloer

Aantal gestarte module 6-acties binnen traject

Sociale werkplaatsen	626
Invoegbedrijven	631
WEP (wepplus)	2.108
IBO	15.249
Jobcoaching	1.109
STAGES	
Alternerend	7.449
Gezins- en bejaardenhulp	747
Voltooiing	2.661
Werkvloer	778
Buitenland	62

Uitstroom trajectwerking

	2006	2005
Uitstroom uit de werkloosheid		
Totaal aantal afgesloten trajecten	88.206	85.647
Uitgestroomd	55.544	52.312
% uitstroom uit werkloosheid	63,0%	61,1%
Uitstroom naar werk		
Totaal aantal afgesloten trajecten	88.173	85.613
Uitgestroomd	46.116	43.919
% uitstroom naar werk	52,3%	51,3%

Resultaten per kansengroep in 2006

	Aantal afgesloten trajecten	Uitgestroomd uit de werkloosheid	% uitstroom uit de werkloosheid
Allochtonen	15.322	8.632	56,3%
Arbeidsgehandicapten	8.295	4.493	54,2%
Kortgeschoolden	40.451	23.683	58,5%
Ouderen	2.398	1.288	53,7%
>1 jaar werkloos	17.564	10.259	58,4%

	Aantal afgesloten trajecten	Uitgestroomd naar werk	% uitstroom naar werk
Allochtonen	15.307	6.626	43,3%
Arbeidsgehandicapten	8.290	3.304	39,9%
Kortgeschoolden	40.430	19.111	47,3%
Ouderen	2.398	950	39,6%
>1 jaar werkloos	17.560	8.080	46,0%

1.4 De Vlaamse arbeidsmarkt

De economische conjunctuur

De Vlaamse economie heeft in 2006 zeer goed gepresteerd. De groei van het BBP haalde 3,3%, het hoogste niveau sinds 2000. De Nationale Bank van België wijst op het evenwichtige karakter van de groei, die tegelijkertijd op de consumptie, de investeringen en de uitvoer steunt. Dit sterke resultaat straalt af op de meeste andere economische en arbeidsmarktindicatoren. Er zijn opnieuw heel wat jobs gecreëerd, zodat 2006 aansluit bij de trend van werkgelegenheidsgroei die al sinds 2003 aan de gang is. De bouw en de zakelijke diensten zijn de voortrekkers van de jobcreatie, maar in de andere sectoren is de groei even goed substantieel. De industriële sectoren hebben er zelfs een jaar zonder netto arbeidsuitstoot opzitten.

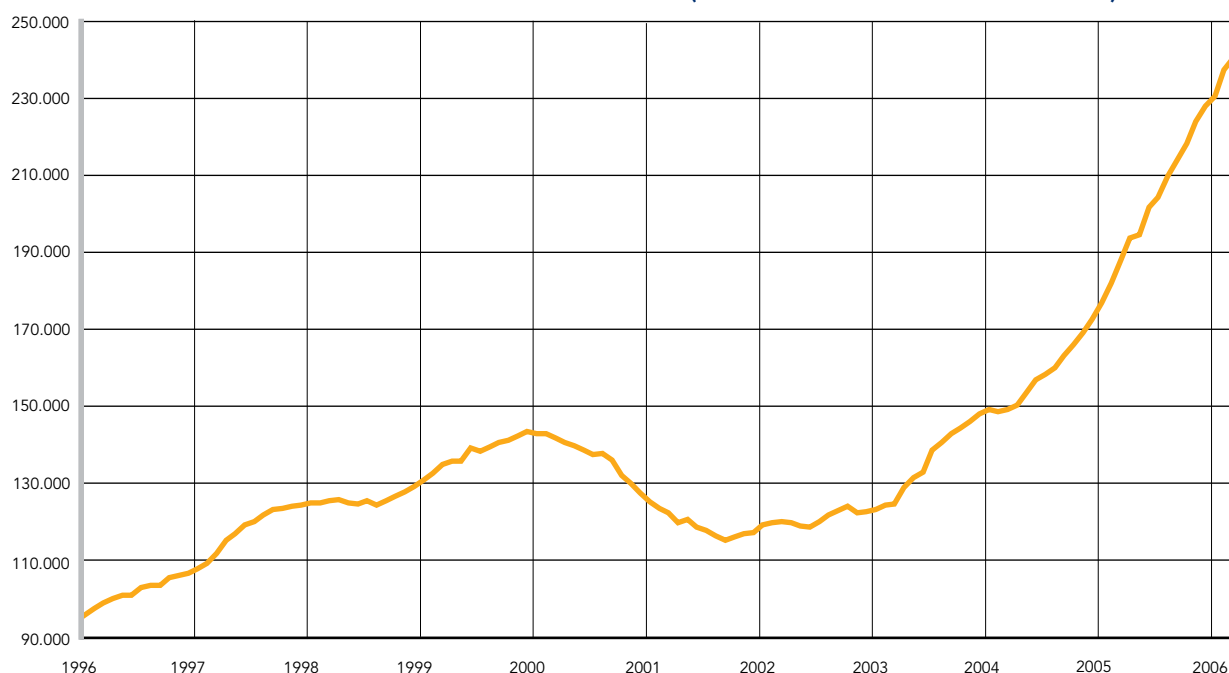
De resultaten van de Enquête naar de Arbeidskrachten tonen aan dat het aandeel werkenden in de bevolking tussen 15 en 64 jaar in 2005 is gestegen tot bijna 65%, maar de eerste ramingen voor 2006 laten een stabilisatie of zelfs lichte daling vermoeden.

Het aantal werkenden groeit wel aan, maar niet sneller dan de groei van de bevolking op arbeidsleeftijd, waardoor de verhouding tussen beide niet toeneemt. Om de Vlaamse werkzaamheidsgraad verder op te krikken, zal de aandacht nog nadrukkelijker naar de groepen met een lage werkzaamheidsgraad moeten gaan: de laaggeschoolden in het algemeen en de kansengroepen (ouderen, arbeidsgehandicapten en allochtonen) in het bijzonder.

Vacatures

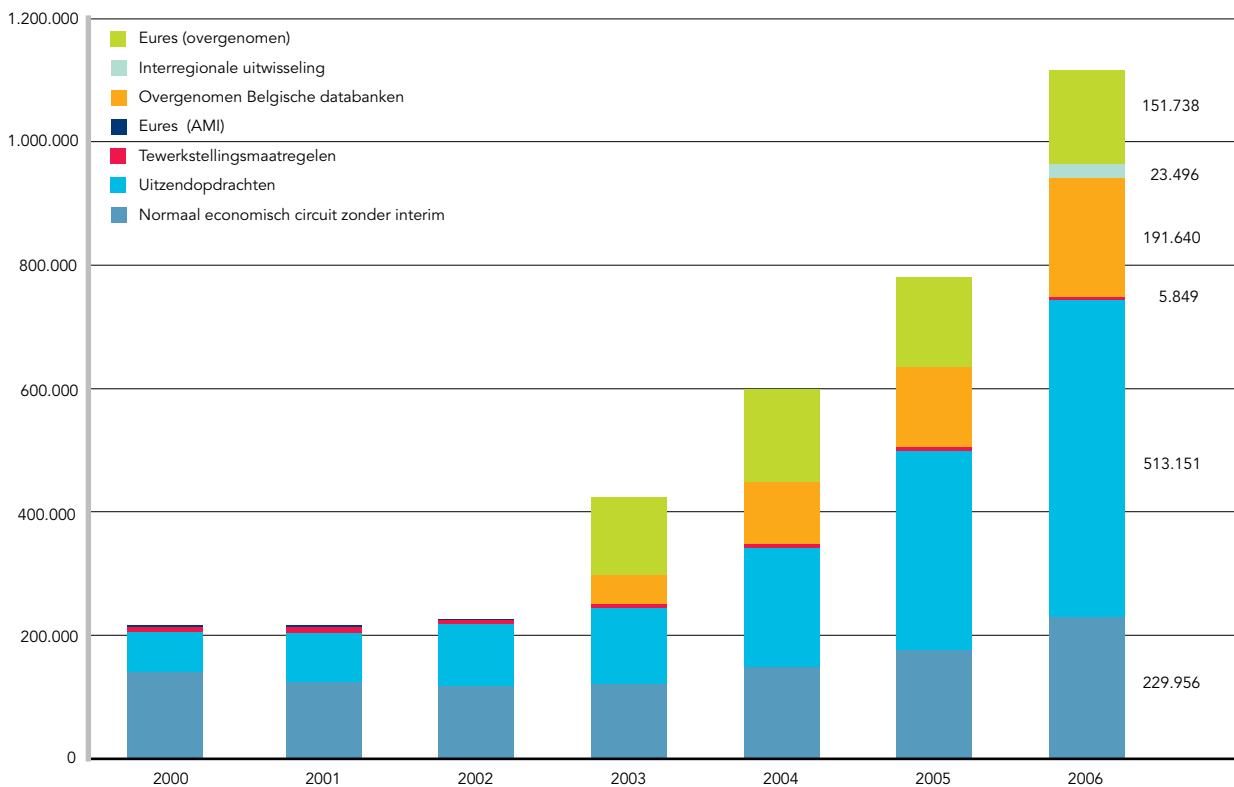
Het aantal ontvangen vacatures bij de VDAB stijgt jaar na jaar. De inspanningen van de VDAB om de vacatures toegankelijker te maken voor de werkzoekenden en het uitbouwen van partnerships met de uitzendsector en de media zorgden voor extra groei. Via jobmanager kunnen werkgevers autonoom vacatures inbrengen en beheren. Vooral uitzendbedrijven maken gebruik van deze mogelijkheid. Het succes van deze online tools en het aantrekken van de conjunctuur dragen verder bij tot de expansieve groei.

Vacatures Normaal Economisch Circuit zonder uitzendvacatures (cumulatief over de laatste 12 maanden)



In 2006 stond de VDAB in voor de verspreiding van 1.115.830 vacatures. Ongeveer twee derden hiervan komt uit de VDAB-databank. Het normale economische circuit staat in 2006 voor 229.956 vacatures. De uitzendopdrachten (513.151) worden niet meegeteld in dit circuit, omdat één uitzendbaan vaak leidt tot een reeks opeenvolgende uitzendopdrachten of wordt doorgegeven via meerdere uitzendkantoren. Ten slotte telt de VDAB in 2006 ook 5.849 vacatures in het kader van tewerkstellingsmaatregelen. Via de overgenomen databanken van Easyjobs, Jobat, Stepstone, Monster, Eures, ... komen er in 2006 nog eens 366.874 vacatures bij.

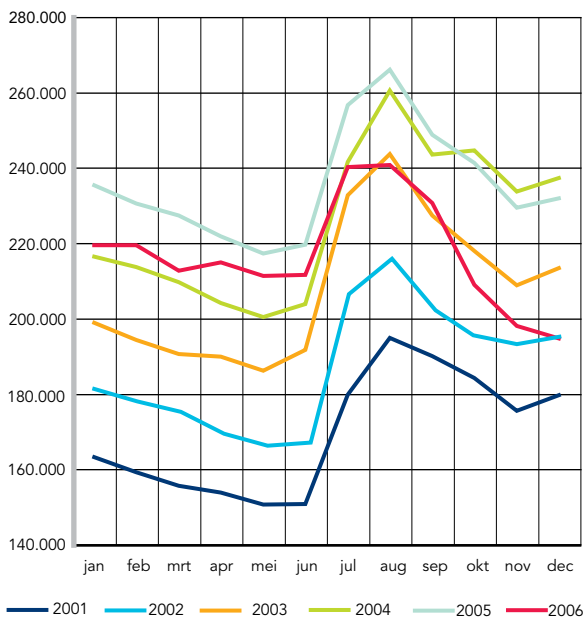
Door de VDAB verspreide vacatures



Werkloosheid

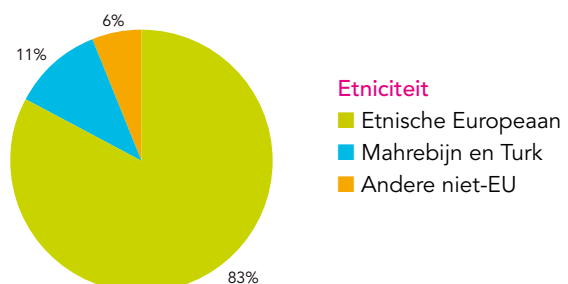
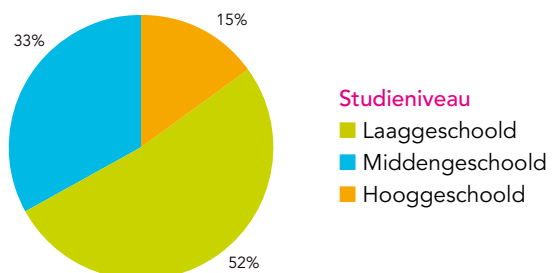
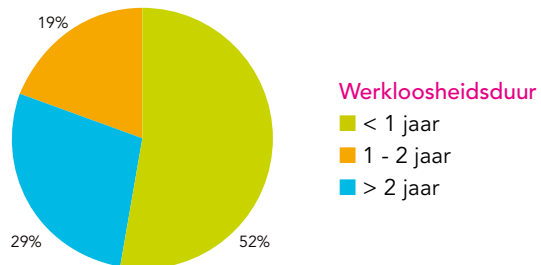
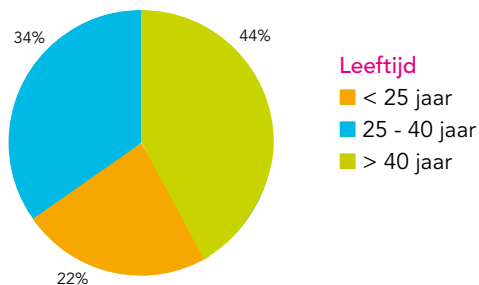
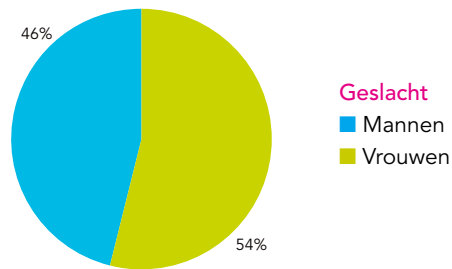
Vlaanderen telt in 2006 gemiddeld 216.762 niet-werkende werkzoekenden (NWWZ). Na de aanhoudende continue stijging (op jaarbasis) van het aantal NWWZ sinds september 2001, werd in oktober 2005 het tijt gekeerd en noteren we opnieuw een daling van het aantal NWWZ. Ook in 2006 lag het aantal NWWZ elke maand lager dan een jaar voordien. De vergelijking op jaarbasis wordt evenwel bemoeilijkt door de afschaffing van de stempelcontrole. Sinds januari 2006 wordt de VDAB-databank geactualiseerd op basis van onder meer de DIMONA-gegevens, waardoor zich een nieuw patroon aftekent in de maand-op-maand evolutie van de werkzoekendcijfers.

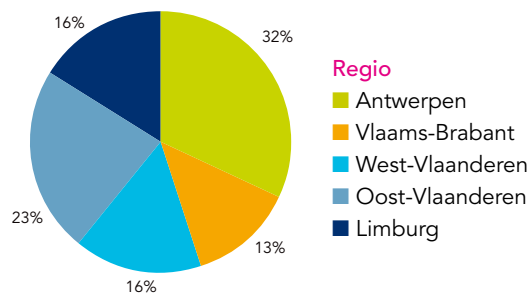
NWWZ Vlaams Gewest absolute aantallen



Ook in 2006 blijven de vrouwen licht oververtegenwoordigd bij de NWWZ (54%). Door activeringsmaatregelen zoals de herziening van de vrijstelling voor oudere werkzoekenden, is het aandeel oudere werkzoekenden toegenomen tot 44%. Dit heeft ook gevolgen voor de verdeling naar werkloosheidsduur. Het aandeel werkzoekenden dat langer dan 2 jaar werkzoekend is, is in 2006 gestegen tot 29%.

Niet-werkende werkzoekenden in 2006





Net als de vorige jaren maken de laaggeschoolden (maximaal een getuigschrift tweede graad secundair onderwijs) in 2006 net iets meer dan de helft van alle NWWZ uit. De middengeschoolden (diploma secundair onderwijs) staan voor een derde van de NWWZ, de hooggeschoolden (diploma hoger onderwijs) vormen met 15% de kleinste groep bij de NWWZ.

Het criterium nationaliteit is een (te) smalle basis om de werkloosheidssituatie van migranten op te volgen, zeker nu de regularisatieprocedure is afgerond en de 'snel Belg wet' een vlottere verwerving van de Belgische nationaliteit garandeert. Daarom hanteert de VDAB naast de nationaliteit ook een pragmatische methode om de genaturaliseerde allochtonen te "herkennen". Op basis van nationaliteit telde Vlaanderen 17.969 werkzoekenden van buiten de EU, volgens het criterium etniciteit meer dan dubbel zo veel of 36.004 of 17% van de totale groep NWWZ.



Hoofdstuk 2:**De dienstverlening van de VDAB in 2006****2.1 Regie van de arbeidsmarkt in Vlaanderen****Werkwinkels**

In een werkwinkel kunnen de burgers terecht voor een brede waaier aan werkgerelateerde onderwerpen. Van daar dat de dienstverlening van de VDAB er wordt aangevuld met die van partners zoals de stad of gemeente, het OCMW, het PWA, de ATB en met die van lokale derden.

De werkwinkels worden ook pijlers voor de lokale diensteneconomie. In samenwerking met de Administratie Werkgelegenheid zal de lokale overheid nieuwe, duurzame werkgelegenheid helpen creëren. Dat komt vooral de kansengroepen, de personen die in het normale economische circuit moeilijker aan bod komen, ten goede.

Eind 2006 waren in totaal 136 werkwinkels operationeel. Vlaams minister van Werk Frank Vandenbroucke en Vlaams minister van Sociale Economie Kathleen Van Brempt namen tal van initiatieven die het opstarten en beheren van de werkwinkels vergemakkelijken.

Er werd ruim aandacht besteed aan de **interne communicatie**: de nadruk lag op het stimuleren van de samenwerking tussen de werkwinkelpartners. De werkwinkels vormen een netwerk van organisaties en medewerkers die zich allemaal kunnen vinden in het werkwinkelconcept. De 1.300 werkwinkelconsulenten kregen op maat gemaakte instrumenten aangereikt om de samenwerking te stroomlijnen. Zo werd per kwartaal een e-zine uitgebracht en kunnen de werkwinkelmedewerkers in het elektronische communicatiehandboek snel een concreet antwoord vinden op hun vragen rond communicatie.

Bij de uitwerking van de beleidspunten ging bijzondere aandacht uit naar de vestigingsverantwoordelijken. Hun jobinhoud was het thema van een dag die speciaal voor hen werd georganiseerd.

Er werd in 2006 ook een **externe communicatiecampagne** gelanceerd waarmee werkzoekenden geïnformeerd werden over waar de werkwinkels zich bevinden en waarvoor ze er terecht kunnen. De campagne bestond uit een aantal tv-spots die te zien waren op de openbare omroep en de regionale televisiestations, een advertentie in streekkranten en de verspreiding van folders. Uit onderzoek

blijkt dat de naambekendheid van de werkwinkels na de campagne al gevoelig is gestegen.

De **werkwinkelwebsite** werd verder uitgewerkt, voornamelijk via lokale deelsites waarmee de werkwinkels zich verder kunnen profileren bij hun potentiële bezoekers.

In de loop van het jaar werd aan de hand van een VIONA¹-onderzoek nagegaan of de werkwinkels optimaal zijn ingebed in Vlaanderen, qua schaalgrootte en qua dienstverlening. De resultaten van dat onderzoek worden begin 2007 voorgesteld.

Tendering

De VDAB heeft als belangrijkste doel: werkzoekenden aan een passende job 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 langdurig 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 de IBO-begeleiding. De uitbesteding van activeringsbegeleidingen en van inschakelingscoaching werden voorbereid en zullen begin 2007 een definitieve start nemen.

Trajecttendering

De tendering trajectbegeleiding curatieve doelgroep in het kader van de sluitende aanpak is een proeftuin die gestart is op 1 januari 2006 en loopt tot 31 december 2009.

Vanaf 1 januari 2006 doet de VDAB een beroep op tien externe niet-commerciële en commerciële begeleidingsorganisaties om de begeleiding, opleiding en/of werkervaring van 6.000 langdurig werkzoekenden te realiseren. De uitbesteding van de trajectbegeleiding houdt in dat de volledige trajectbegeleiding van langdurig werkzoekenden toevertrouwd wordt aan externe organisaties. De VDAB zorgt enkel voor de trajectbepaling en bepaalt of

1 VIONA = Vlaams interuniversitair onderzoeksnetwerk arbeidsmarkt-rapportering

de werkzoekende in kwestie een beperkt (enkel intensieve begeleiding) dan wel een uitgebreid traject (intensieve begeleiding + competentieversterking) nodig heeft op zijn of haar zoektocht naar een job.

De volledige opdracht werd verdeeld in zeven percelen, per perceel zijn er twee aanbieders actief. Eén van de aanbieders is werkzaam in drie percelen, twee in twee percelen, de overigen zijn slechts in één perceel actief. De toeleiding van de werkzoekenden naar de aanbieders loopt af op 30 juni 2007. Op 31 december van 2006 was dus al twee derde van de toeleidingsperiode achter de rug. De aanbieders hebben nog tot 2009 de tijd om de trajecten succesvol af te werken.

Perceel en aanbieder	Aantal gegunde trajecten	Aantal toegeleid	Nog toe te leiden in 2007
Antwerpen: t-groep	605	414	191
Antwerpen: Agens	605	472	133
Mechelen/Turnhout: t-groep	360	231	129
Mechelen/Turnhout: Web	360	281	79
Vlaams-Brabant: t-groep	345	233	112
Vlaams-Brabant: Vedior	345	214	131
West-Vl.: Groep Intro	340	252	88
West-Vl.: Jobcentrum	340	272	68
Gent: Calder	440	287	153
Gent: Vedior	440	300	140
Aalst-St.-Niklaas: Groep Intro	325	229	96
Aalst-St.-Niklaas: SBS	325	226	99
Limburg: LCT	585	416	169
Limburg: Calder	585	463	122

Idea Consult is aangesteld als externe evaluator om zowel het project trajecttendering, het proces van de trajecttendering als de financiering van het project te evalueren. De tevredenheid van de werkzoekenden wordt niet alleen gemeten aan de hand van studies verricht door deze externe evaluator. Ook het aantal klachten, die binnenkomen bij de VDAB en de aanbieders zelf, kunnen een signaalfunctie hebben. In totaal dienden 32 werkzoekenden, in begeleiding bij een aanbieder, een formele klacht in bij de VDAB en één werkgever. Dat komt neer op 0,80% van de volledige groep toegeleide werkzoekenden.

Tendering Franstaligen

Binnen de trajecttendering werd een extra proefproject in het leven geroepen in de regio Vlaams-Brabant. Met de gegunde aanbieders werd afgesproken om een gedeelte van het hen toegekende contingent langdurig werkzoekenden te vervangen door Franstalige werkzoekenden.

In 2006 werden in totaal 30 Franstalige werkzoekenden toegeleid naar Vedior en 31 naar de t-groep.

De samenwerkingsovereenkomst wordt voortgezet in 2007. Vedior aanvaardt de toeleiding van nog zes extra Franstalige werkzoekenden tussen 1 en 30 januari 2007; de t-groep zal in dezelfde periode de begeleiding van veertien Franstalige werkzoekenden op zich nemen.

Tendering begeleiding IBO

Van 1 november 2006 tot 31 oktober 2009 zullen jaarlijks 1.000 IBO-begeleidingen door de gegunde partners worden opgestart.

Er wordt gewerkt met jaarcontracten, die tweemaal voor de periode van één jaar verlengbaar zijn.

VDAB-regio	Uitvoerders
Hasselt 2 maal 130 begeleidingen	BLM VZW en t-groep
Antwerpen 2 maal 200 begeleidingen	TIVO vzw en t-groep
Leuven 1 maal 130 begeleidingen	Cebob-De Link
Turnhout 1 maal 130 begeleidingen	HIVSET
Kortrijk 1 maal 130 begeleidingen	Jobcentrum West-Vlaanderen

Voor deze uitbesteding werd een budget van 404.019 euro ter beschikking gesteld (inclusief BTW).

De VDAB staat zelf in voor de toeleiding van de werkzoekenden.

Initiatieven die de tewerkstelling van personen met een handicap bevorderen

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid zijn sinds 1 april 2006 een aantal bevoegdheden van het voormalige Vlaams Fonds overgeheveld naar de VDAB. In de huidige overgangsfase, die ten laatste op 31 december 2008 afloopt, neemt de VDAB de bestaande regelgeving en procedures integraal over. De erkenning als persoon met een handicap blijft de bevoegdheid van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

De VDAB erkent en subsidieert de gespecialiseerde dienstverlening van de vijf provinciale Arbeidstrajectbegeleidingsdiensten (ATB), de twaalf Centra Beroepsopleiding (CBO) en van de zeventien Centra voor Gespecialiseerde Voorlichting bij Beroepskeuze (CGVB).

De VDAB staat ook in voor de toekenning en uitbetaling van diverse loonkostsubsidies voor personen met een handicap. Bij CAO 26 wordt 5 tot 50% van de totale loonkost terugbetaald aan de werkgever. Het percentage rendementsverlies wordt bepaald door de arbeidsinspectie en is jaarlijks herzienbaar. De Vlaamse Inschakelingspremie (VIP) is een tegemoetkoming waarbij 30 procent van het minimumloon volgens de sector terugbetaald wordt.

Daarenboven komt de VDAB bij de werkgevers tussen in de noodzakelijke aanpassing van de arbeidspost. De VDAB betaalt aan werknemers met een handicap de aankoop van aangepast arbeidsgereedschap terug. Werknemers die zich met een rolstoel moeten verplaatsen of geen 300 meter te voet kunnen gaan, krijgen een tussenkomst in de kosten van hun woon-werk-verkeer.

Diverse werkgroepen zijn opgericht om de bestaande regelgeving te actualiseren en om aangepaste procedures uit te schrijven. Deze werkgroepen, onder leiding van een extern consultant, zijn samengesteld uit leden van de diverse gespecialiseerde organisaties (ATB, CBO en CGVB), vertegenwoordigers van de belangengroepen voor personen met een handicap en de VDAB.

Een uitvoerige conceptnota, opgemaakt in overleg met de gespecialiseerde sector en eind oktober toegelicht in een conferentie met de minister van Werk, Onderwijs en Vorming, beschrijft hoe de kansengroep "personen met

een arbeidshandicap" binnen de totale trajectwerking zal benaderd worden. De overheveling van taken naar de VDAB zal er dus niet alleen voor zorgen dat generiek en gespecialiseerd aanbod beter op elkaar afgestemd worden, ook de toegankelijkheid van de VDAB voor personen met handicap zal erdoor worden verhoogd.

Premies

Opleidingscheques voor werknemers

Wie in onze maatschappij mee wil, schoolt zich bij met een opleiding. Maar de kostprijs van een opleiding kan hoog oplopen. De Vlaamse overheid heeft daar een mouw aan gepast. Met de opleidingscheques kunnen werknemers een opleiding, een loopbaanadvies of een competentiemeting betalen.

De cheques hebben een waarde van 5, 10 en 25 euro, maar de werknemers betalen slechts de helft. De Vlaamse overheid past per cheque de helft bij. De werknemers kunnen de cheques alleen gebruiken voor het betalen van rechtstreekse of directe kosten zoals het inschrijvingsgeld, cursusmateriaal, examens of tests.

Per kalenderjaar kunnen ze maximaal voor 250 euro aan opleidingscheques aankopen. De cheques kunnen worden aangevraagd tot twee maanden na de start van een opleiding en kunnen gedurende 14 maanden worden gebruikt. De begin- en einddatum staat op de cheque.

De Vlaamse regering vertrouwde de coördinatie en de uitvoering van het systeem van opleidingscheques toe aan de VDAB. Voor de uitgifte van de cheques heeft de VDAB een overeenkomst met de firma Accor.

De Vlaamse regering voorzag in 2006 voor de opleidingscheques voor werknemers een budget van € 10.164.750.

Van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2006 werden 233.835 aanvragen geregistreerd. De aanvragen werden verricht door 164.876 werknemers, 78.504 ervan waren nieuwe gebruikers (47,61%). 5.932 aanvragen werden geannuleerd wegens geen, laattijdige of verkeerde betaling. 6.457 aanvragen werden onontvankelijk verklaard omdat de betrokkene niet kon aantonen dat hij of zij werknemer was op het ogenblik van de aanvraag. De cheques van 192.437 aanvragers werden door de opleidingsverstrekkers ter betaling aangeboden bij de firma Accor.

124.241 aanvragen (53,13%) werden via de website van de VDAB verricht. 90.339 aanvragen (38,63%) werden geregistreerd via de servicelijn, 19.255 (8,3%) in de winkel.

Van de aanvragers is 15,41% laag- of kortgeschoold, 36,55% midden geschoold en 48,04% hogerschoold.

In 2006 werd door de firma Accor aan de VDAB een totaal bedrag van € 496.850 terugbetaald voor opleidingscheques die niet ter betaling werden overgemaakt binnen de voorziene termijn van 16 maanden.

De tewerkstellingspremie 50+

De tewerkstellingspremie 50+ is een maatregel van de Vlaamse regering die een significante vermindering van de loonkost (van 400 tot 1000 euro per maand) met zich meebrengt voor werkgevers uit de privésector of vzw's die een niet-werkende werkzoekende 50-plusser aanwerven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur. De loonkostvermindering geldt voor vier kwartalen. De premie 50+ is met andere woorden een lastenvermindering voor de ondernemingen, gekoppeld aan effectieve aanwervings- en tewerkstellingsvoorwaarden.

De tewerkstellingspremie is afhankelijk van het werkelijk betaalde brutoloon per kwartaal en bedraagt:

- ▶ 1.200 euro per kwartaal voor een brutoloon van 2.400 tot 6.000 euro per kwartaal;
- ▶ 2.100 euro per kwartaal voor een brutoloon van 6.000 tot 10.500 euro per kwartaal;
- ▶ 3.000 euro per kwartaal voor een brutoloon hoger dan 10.500 euro per kwartaal.

De premie wordt toegekend voor een maximale periode van vier opeenvolgende kwartalen, te rekenen vanaf het kwartaal volgend op het kwartaal van indiensttreding van de werknemer.

De werknemer moet minimum vijf kwartalen in dienst blijven tenzij:

- ▶ hij of zij zelf ontslag neemt;
- ▶ hij of zij wordt ontslagen om dwingende redenen.

De voordelen van deze maatregel zijn combineerbaar met de RSZ-doelgroepverminderingen zoals eerste aanwervingen, startbanen of ACTIVA, alsook met de voordelen van de structurele vermindering.

In 2006 werden er 1.657 aanvragen tot het verkrijgen van een tewerkstellingspremie 50+ ingediend, waarvan er 1.039 werden goedgekeurd. In totaal werd er voor een bedrag van 2.162.700 euro aan tewerkstellingspremies uitgekeerd.

2.2 De gegarandeerde universele dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers

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 en werkgever.

De universele dienstverlening van de VDAB aan de werkzoekenden omvat onder meer het klantenonthaal, de inschrijving van de werkzoekenden, het geven van informatie, het automatisch aanreiken van vacatures, het afhandelen van administratieve formaliteiten zoals attestering en het dossierbeheer.

Vanaf de inschrijving stimuleert de VDAB de zelfredzaamheid van de werkzoekenden door hen een aantal zelfbeheerinstrumenten aan te bieden zoals de opleidingsgids, Mijn VDAB en beroepsoriëntatie-instrumenten. 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 verwezen 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, verspreiden en beheren van vacatures via de VDAB-website, de jobcomputers en eventueel VRT-teletekst, selecteren en aanbrennen van kandidaten en het verstrekken van informatie over tewerkstellingsmaatregelen.

Inschrijvingen

Iedereen die werk zoekt of een opleiding wil volgen, kan zich bij de VDAB inschrijven als werkzoekende (werkend of niet). Niet-werkende werkzoekenden die een uitkering willen ontvangen, moeten zich inschrijven bij de VDAB.

Bij hun inschrijving krijgen werkzoekenden, op basis van hun ingevulde gegevens, maximaal 20 vacatures aangeboden. Zij duiden dan aan op welke vacatures ze willen solliciteren. De gekozen vacatures worden weggeschre-

ven in het dossier van de klant, zodat de consulent tijdens opvolgingsgesprekken kan peilen naar het verloop van de sollicitaties.

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 werkwinkels.

De VDAB stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat alle werkzoekenden die een werkwinkel binnenstappen, ook daadwerkelijk met vacatures buitengaan. Werkzoekenden die bij de inschrijving geen vacatureaanbod hebben gekregen of geen vacatures hebben geselecteerd, zullen na één maand worden uitgenodigd. Samen met de werkzoekende wordt nagegaan wat zijn of haar mogelijkheden zijn op de arbeidsmarkt.

De werkzoekenden kiezen zelf via welk kanaal ze zich inschrijven:

- ▶ via www.vdab.be
- ▶ op het gratis nummer 0800 30 700 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)
- ▶ in de werkwinkel

Het totale aantal inschrijvingen in 2006 bedroeg 672.426.

Transitie onderwijs – arbeidsmarkt

In de loop van 2006 zijn de onderhandelingen gestart tussen het departement Onderwijs en de VDAB voor de begeleiding van jongeren van het deeltijds onderwijs. De doelstelling is jongeren te activeren en ervoor te zorgen dat ze naast hun studies allemaal een deeltijdse job vinden. Er is in de loop van 2006 in elk regionaal VDAB-kantoor een contactpersoon aangeduid die instaat voor de begeleiding van de scholen en de deeltijds lerenden.

Campusactie 2006

Via de campusactie zijn er 8.545 jongeren voor het einde van het schooljaar 2005-2006 ingeschreven bij de VDAB.

Met het lessenpakket '**De start van een loopbaan**' leren jongeren solliciteren en krijgen ze informatie over welke stappen zij moeten ondernemen als zij na hun studies niet onmiddellijk een job vinden. Dit pakket wordt gegeven door de leerkrachten van de eindejaarsstudenten in de middelbare scholen.

Het lessenpakket wordt door de scholen positief onthaald. Net als in 2005 werden er begin 2006 verscheidene informatiesessies georganiseerd om de leerkrachten te motiveren het pakket te gebruiken.

Ondernemerstalent

De VDAB promoot het zelfstandig ondernemerschap bij de werkzoekenden als een volwaardig arbeidsmarktalternatief.

Werkzoekenden kunnen tijdens hun inschrijving of herinschrijving bij de VDAB aangeven of ze als zelfstandig ondernemer willen werken. Deze werkzoekenden worden uitgenodigd voor een **e-scanondernemerstest** om na te gaan of ze over de nodige capaciteiten beschikken om als ondernemer aan de slag te gaan. Kandidaten die slagen voor deze uitgebreide test, kunnen gratis de cursus bedrijfsbeheer bij SYNTRA of een starterscursus bij UNIZO volgen.

In 2006 heeft de VDAB zijn dienstverlening nog uitgebreid. De e-scanconsulenten verwijzen de werkzoekenden door naar organisaties die hen verder kunnen helpen bij de opstart van een zelfstandige activiteit. Hebben de werkzoekenden nood aan een extra begeleiding, dan verwijst de e-scanconsulent hen door naar de Activiteitencoöperaties en/of het VLAO. Hebben ze financiële steun nodig voor de opstart van hun onderneming, dan krijgen zij informatie over de Steunpunten en het Participatiefonds. Voor een vestigingsuitkering worden de werkzoekenden doorverwezen naar de RVA.

Tot en met 2005 waren het alleen hooggeschoolden die de e-scanondernemerstest konden afleggen en de opleiding bedrijfsbeheer bij SYNTRA of de starterscursus van UNIZO konden volgen. Vanaf 2006 komen ook laaggeschoolde werkzoekenden in aanmerking.

In de VDAB-kantoren van Antwerpen en Gent liep er, in samenwerking met SYNTRA, een project waarbij laaggeschoolden eerst een vooropleiding volgden in functie van de cursus bedrijfsbeheer. Bedoeling was om hen vertrouwd te maken met het specifieke jargon dat er in de opleiding wordt gebruikt.

Ook via de VDAB-site wordt het zelfstandig ondernemen gepromoot. Werkzoekenden kunnen gratis de webleercursus 'Starten met je eigen zaak' volgen onder de begeleiding van een onlinecoach. Deze cursus is ontwikkeld in samenwerking met UNIZO.

In 2006 hebben 1.297 werkzoekenden de e-scanondernemerstest afgelegd. 906 van hen hebben gratis de opleiding bedrijfsbeheer bij SYNTRA gevolgd en 92 de starterscursus van UNIZO.

612 laaggeschoolde werkzoekenden hebben de e-scanondernemerstest afgelegd en 413 hebben nadien de opleiding bedrijfsbeheer gevolgd.

52 laaggeschoolden uit de VDAB-kantoren van Antwerpen en Gent hebben de vooropleiding en daarna de opleiding bedrijfsbeheer gevolgd.

Sectorale screenings

In het kader van het knelpuntenbeleid heeft de VDAB in 2006 sectorale screenings georganiseerd van werkzoekenden met een bouw- of schoonmaakberoep. Door sectorale screenings streeft de VDAB ernaar de arbeidsmarktreserve correcter in te schatten en de matchings en selecties van de werkzoekenden correcter te laten verlopen.

Alle werkzoekenden met een typisch bouwberoep (16.655 werkzoekenden) of een gewenste baan als particulier of professioneel schoonma(a)k(st)er (23.942 werkzoekenden) werden gescreend. Eind 2006 is de screening bouw afgerond. Het einde van de screening schoonmaak is voorzien in februari 2007.

Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen

Als werkgevers een vacature doorgeven aan de VDAB, dan hebben zij de volgende mogelijkheden:

- ▶ de vacature zelf publiceren op de VDAB-website;
- ▶ de vacature doorgeven aan de servicelijn op het nummer 0800 30 700, via fax 02 508 38 12 of via vacatures@vdab.be;
- ▶ de vacature bespreken met hun regionale, gespecialiseerde bedrijfsconsulent.

Het aantal ontvangen en vervulde vacatures is een belangrijke parameter in het beheerscontract dat werd afgesloten tussen de Vlaamse regering en de VDAB.

De VDAB ontving 748.956 vacatures via zijn arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI) en jobmanager. In AMI worden de vacatures ingevoerd door de VDAB-consulenten, bij jobmanager voeren de werkgevers de vacatures zelf in via het internet. Het totale aantal werkaanbiedingen is in 2006 gestegen met 48,2% in vergelijking met 2005. De grootste stijging is merkbaar bij de uitzendvacatures die toegenomen zijn met 58,6%.

De volgende tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen werkaanbiedingen, uitgesplitst naar de verschillende economische circuits en in vergelijking met 2005. De invullingsgraad is alleen gekend voor de vacatures beheerd door de consulenten in het arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI). Uit het normale economische circuit (NEC) werd 85,5% van de vacatures ingevuld. Dat is een stijging van 3,4% ten opzichte van 2005.

Ontvangen werkaanbiedingen in 2006 (AMI + Jobmanager)

	2006	2005	t.o.v. 2005
NEC* zonder uitzendvacatures	229.956	176.331	+ 30,4%
Uitzendvacatures	513.151	323.638	+ 58,6%
Tewerkstellingsmaatregelen**	5.849	5.246	+ 11,5%
Totaal	748.956	505.215	+ 48,2%

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

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

Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per sector

SECTOR	Aantal ontvangen in 2006	Aantal ontvangen in 2005	% t.o.v. 2005	% vervuld (alleen AMI)
Land-, tuin- en bosbouw	7.943	9.707	-18,2%	86,7%
Visserij	56	188	-70,2%	98,0%
Dranken, voeding en tabak	3.230	2.528	27,8%	84,1%
Textiel, kleding en schoeisel	1.573	1.244	26,4%	81,5%
Hout- en meubelindustrie	1.367	1.153	18,6%	83,4%
Energie en water	1.106	803	37,7%	90,0%
Grafische nijverheid, papier, karton	1.493	1.275	17,1%	84,4%
Chemie, rubber en kunststof	1.667	1.576	5,8%	83,3%
Productie van bouwmaterialen	1.033	684	51,0%	83,2%
Metaal	9.982	7.859	27,0%	84,4%
Bouw	14.862	12.792	16,2%	83,0%
Overige industrie	849	924	-8,1%	84,4%
Horeca	9.521	7.450	27,8%	85,3%
Transport en logistiek	8.472	6.387	32,6%	83,7%
Banken, verzek., post en telecom	4.753	4.641	2,4%	86,1%
Garages	2.179	1.982	9,9%	88,6%
Handel en verhuur	27.387	23.388	17,1%	86,7%
Informatica, diensten aan bedr.	28.951	23.233	24,6%	85,6%
Uitzend- en selectiekantoren	54.655	27.204	100,9%	69,7%
Diensten aan personen	5.666	5.042	12,4%	84,5%
Ontspanning, cultuur en sport	2.357	2.412	-2,3%	87,9%
Openbare besturen	7.755	6.540	18,6%	89,7%
Onderwijs	11.213	8.890	26,1%	89,5%
Gezondheidszorg	6.169	5.815	6,1%	86,4%
Maatschappelijke dienstverlening	12.634	9.860	28,1%	89,3%
Andere dienstverlening	3.083	2.754	11,9%	85,4%
Totaal	229.956	176.331	30,4%	85,5%

Binnen het NEC noteren we in 2006 een uitgesproken stijging van het aantal werkaanbiedingen in de sector 'Uitzend- en selectiekantoren' en 'productie van bouwmaterialen'. In de sector 'Visserij' was er een opvallende daling van de vraag. Ook in de sectoren 'Land-, tuin- en bosbouw', 'Overige industrie' en 'Ontspanning cultuur en sport' verminderde het aantal werkaanbiedingen.

Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per studieniveau

STUDIES	Aantal ontvangen in 2006	Aantal ontvangen in 2005	% t.o.v. 2005	% vervuld (alleen AMI)
Geen diploma vereist	100.587	78.414	28,3%	85,8%
Secundair algemeen 2de graad	2.009	665	202,1%	88,5%
Secundair beroeps 2de graad	2.795	2.360	18,4%	81,5%
Secundair technisch 2de graad	2.892	2.758	4,9%	81,8%
Secundair kunst 2de graad	15	10	50,0%	
Secundair algemeen 3de graad	18.731	16.301	14,9%	84,9%
Secundair beroeps 3de graad	16.585	15.213	9,0%	84,9%
Secundair technisch 3de graad	15.455	12.805	20,7%	83,1%
Secundair kunst 3de graad	67	74	-9,5%	88,5%
Hoger onderwijs 1 cyclus	53.082	36.203	46,6%	86,4%
Hoger onderwijs 2 cycli	9.278	3.483	166,4%	85,5%
Universitair	8.460	8.045	5,2%	90,4%
Totaal	229.956	176.331	30,4%	85,5%

Het aantal vacatures met vraag naar een opleiding algemeen secundair onderwijs en hoger onderwijs 2 cycli is sterk toegenomen in 2006.

Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per regio

REGIO	Aantal ontvangen in 2006	Aantal ontvangen in 2005	% t.o.v. 2005	% vervuld (alleen AMI)
Antwerpen-Boom	34.520	27.274	26,6%	83,2%
Mechelen	10.508	7.715	36,2%	88,0%
Turnhout	10.006	8.829	13,3%	87,5%
Vilvoorde	17.479	14.280	22,4%	85,8%
Leuven	12.359	10.309	19,9%	88,0%
Brugge	11.017	9.028	22,0%	87,8%
Kortrijk-Roeselare	35.768	19.526	83,2%	84,4%
Oostende-Westhoek	11.883	9.577	24,1%	86,0%
Aalst-Oudenaarde	9.149	8.032	13,9%	88,8%
Gent	21.999	16.359	34,5%	84,4%
St.Niklaas-Dendermonde	10.462	8.699	20,3%	79,5%
Hasselt	15.601	12.920	20,8%	85,4%
Tongeren	5.796	6.255	-7,3%	88,7%
buiten Vlaanderen	23.409	17.528	33,6%	85,3%
Totaal	229.956	176.331	30,4%	85,5%

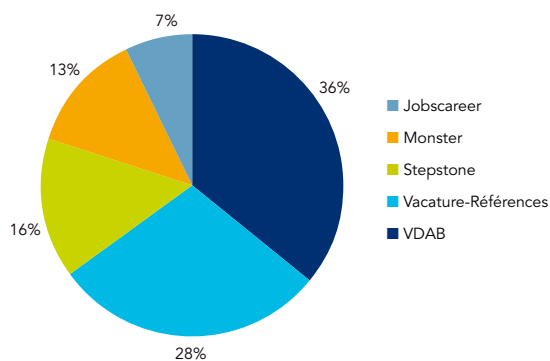
In de meeste regio's werd een toename van het aantal ontvangen vacatures genoteerd, met uitzondering van de regio Tongeren waar er een daling is van het aantal vacatures met 7,3%. De regio Kortrijk-Roeselare kreeg een sterke stijging van het aantal ontvangen vacatures (83,2%).

Het succes van www.vdab.be

Ook in 2006 vonden steeds meer surfers de weg naar VDAB's webstek. Het onafhankelijke onderzoeksbureau CIM (www.cim.be) registreerde alles bij elkaar 18.077.904 bezoeken, 10% meer dan in 2005. Het aantal paginaopvragingen bedroeg 512.067.496, wat eveneens een stijging van 10% betekent ten opzichte van het voorgaande jaar. Met 10.163.138 bezoeken is de vacaturebank ('Vind een job') nog altijd veruit het meest gebruikte onderdeel van de site, gevolgd door dossiermanager en de opleidingengids ('Vind een opleiding').

Met een marktaandeel van 36% was de VDAB-website in 2006 opnieuw de meest bezochte jobsite van België. Dat is des te opmerkelijker gezien het feit dat de VDAB-site zijn bezoekers, in tegenstelling tot de andere Belgische jobsites, hoofdzakelijk op de Vlaamse markt rekruteert. 95% van de bezoekers is Nederlandstalig.

Marktaandeel Jobsites (bron CIM)*



* De bezoekers van Jobat worden niet door CIM geregistreerd.

Als dusdanig oefent de VDAB-site ook een bijzondere aantrekkingskracht uit op vele andere actoren op de arbeidsmarkt, zowel publieke als commerciële. Voor de VDAB en zijn klanten levert de samenwerking met derden een meer uitgebreid aanbod op (van vacatures, opleidingen of cv's) en een verhoogde transparantie op de arbeidsmarkt. In 2006 liepen er partnerschappen met Easyjobs (Roularta), Federgon, Jobat (VUM), Carejobs (zorgsector), Kind & Gezin, Datanews en Monster.

De **WIS-kiosken of Jobcomputers** registreerden 7.297.439 consultaties, weliswaar een daling met 6%, maar dat hoeft niet te verbazen gezien het groeiende internetgebruik in Vlaanderen. Er staan meer dan 300 jobcomputers opgesteld in werkwinkels en VDAB-kantoren en op druk bezochte locaties, zoals gemeentehuizen, bibliotheken, stations en winkelcentra. Nieuw was de introductie van de toepassing 'elektronische identiteitskaart'. Na het inbrengen van zijn elektronische identiteitskaart in de kaartlezer van een jobcomputer, kan de burger documenten of attesten aanvragen bij zijn of haar gemeente.

66 gemeenten boden op hun eigen website de door VDAB ontwikkelde miniwebsite **Werk & Gemeente** aan. Daarop vinden hun inwoners vacatures, opleidingen en andere werkgerelateerde informatie uit hun eigen gemeente of regio. Werkgevers uit de regio kunnen er hun bedrijf en hun vacatures in de bedrijvengalerij in de kijker zetten.

Op het discussieforum werden opnieuw een aantal **expertdiscussies** gehouden. Daarbij kunnen bezoekers van de site over een bepaald onderwerp vragen stellen aan experts.

De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- ▶ Diversiteit en discriminatie
- ▶ Werken als jobstudent
- ▶ Werk zoeken als 45-plusser

Vooraf deze laatste discussie mocht op heel wat belangstelling rekenen.

Online adverteren

Werkgevers kunnen hun vacatures gratis op de VDAB-site publiceren.

Wie meer wil, kan tegen betaling zijn of haar vacature extra onder de aandacht brengen. Er is keuze uit verschillende mogelijkheden: Jobspot, Job van de week, In de kijker...

De omzet bedroeg 1.460.117 euro, een stijging met 26% tegenover vorig jaar.



Kwaliteit

Net als de vorige jaren werd aandacht besteed aan de kwaliteit van de aangeboden informatie en applicaties, en gepolst naar de tevredenheid van de sitebezoeker. Dit gebeurde aan de hand van steekproeven en bevestigingen.

Cv-databank: de kwaliteit van de gepubliceerde cv's werd in 2006 tweemaal gescreend op een aantal relevante, gewogen criteria. De gemiddelde kwaliteitsscore bedroeg 71%.

Mijn VDAB: de werkzoekenden/werknemers en werkgevers werden online bevestigd over hun tevredenheid over Mijn VDAB. De werkgevers blijven tevreden over de jobmanager, waarmee ze zelf hun vacatures op de website en de jobcomputers kunnen publiceren en ze beheren. De zoekcriteria in de cv-databank kunnen op minder bijval rekenen en ook de juistheid van de op de cv's vermelde competenties en vaardigheden kan beter. De werkzoekenden/werknemers zijn nogal tevreden over het vacatureaanbod op de VDAB-site. De dossiermanager, waarmee ze hun werkzoekendossier kunnen beheren, en de publicatieprocedure van cv's is voor verbetering vatbaar.

Klantenmanagement: klachten, opmerkingen en suggesties worden ter harte genomen en op een constructieve manier behandeld en opgevolgd.

Jobcomputers: een kioskequipe is dagelijks op pad om over de goede werking en de netheid van de jobcomputers te waken. Technische problemen worden daarnaast ook gemeld via een automatisch monitoringsysteem, dat een sms-bericht naar de kioskmedewerkers verstuurt.

De klant

(bron: bevestiging door InSites Consulting, december 2006)

Profiel:

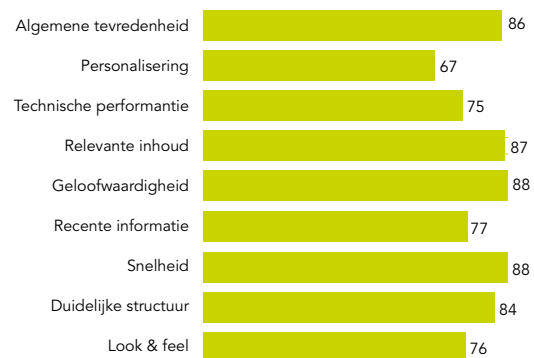
- ▶ 72% van de respondenten is vrouw, 28% man.
 - ▶ 23% van de respondenten is jonger dan 25 jaar, 34% behoort tot de leeftijdscategorie van 25 tot 34 jaar, 26% is tussen 35 en 44 jaar oud, 17% is 45 jaar of ouder.
- We stellen vast dat in vergelijking met vorig jaar meer bezoekers ouder dan 35 de site bezochten.

- ▶ 41% beschikt over een diploma van hoger secundair onderwijs, 13% over een getuigschrift van lager secundair onderwijs.
- ▶ 42% van de respondenten heeft een diploma hoger onderwijs, 27% een diploma hoger onderwijs van het korte type en 14% een (post)universitair of een diploma hoger onderwijs van het lange type.
- ▶ 51% is aan het werk.

Bezoekersfrequentie:

- ▶ 85% van de respondenten heeft in de twee weken voorafgaand aan de bevestiging de website bezocht.
- ▶ 78% heeft de site meer dan één keer bezocht in de twee weken voorafgaand aan de bevestiging, 34% zelfs meer dan 6 keer.

Tevredenheid:



Bron: InSites Consulting, december 2006

Nieuw op de site in 2006

Meest opvallend is de nieuwe en meer hedendaagse **look** van de website.

Bij deze restyling-operatie had de VDAB ook aandacht voor de specifieke noden van mensen met een visuele of motorische handicap. Daarbij werd rekening gehouden met de Europese richtlijnen terzake. Zodoende kan deze klantengroep nu gemakkelijker en efficiënter doorheen de website navigeren.

De site werd ook functioneel en inhoudelijk aangepast. Zo is er bijvoorbeeld een volledig **nieuw luik carrièrelektuur:** een massa interessante loopbaanartikels en een boek van de maand.

De zoekstructuur voor vacatures is gebruiksvriendelijker geworden. Bij het ingeven van een nieuw zoekcriterium krijg je nu onmiddellijk een live update van het aantal gevonden vacatures.

Bovendien kun je met **RSS** de nieuwste vacatures vanzelf op je computerscherm krijgen zonder er actief naar op zoek te moeten gaan.

De VDAB introduceerde ook de **podcast** op zijn site. Podcasts zijn audiobestanden die de burger kan downloaden en beluisteren wanneer het hem uitkomt. Voor blinden of slechtzienden zijn podcasts een ideaal bijkomend communicatiemiddel. Voor laaggeschoolden kan een gesproken boodschap duidelijker overkomen dan een geschreven boodschap op de website. Een greep uit de behandelde onderwerpen: sollicitatietips, lichaamstaal, voorstelling opleidingen, schijnzelfstandigheid, managementfouten...

Een andere nieuwigheid is de **Joblog**, een weblog, waarin elke maand iemand aan het woord komt over zijn beroep, zijn werkervaringen of zijn zoektocht naar werk.

De **contactinfo** van de diverse VDAB-vestigingen werd behoorlijk uitgebreid met o.a. informatie over de bereikbaarheid en een locatieplannetje.

Accountmanagement voor werkgevers

Regionale accountmanagers en bedrijfsconsulenten begeleiden de werkgevers professioneel 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 (functie-analyses, competentieprofielen, diversiteitsbeleid, etc.). In 2006 waren er zo'n 50 regionale accountmanagers actief.

Deze accountmanagers kregen in 2006 de **opdracht** om op te treden als regionale coördinatieverantwoordelijke bij grote aanwervingsinitiatieven. Zowel bedrijven die een grootschalige uitbreiding van hun personeelsbestand plannen als bedrijven die permanent op zoek zijn naar nieuwe werknemers kunnen een beroep doen op de regionale accountmanagers van de VDAB. Zij fungeren daarbij als vast aanspreekpunt voor de bedrijven en de verschillende betrokken actoren. Daarnaast staan zij, in samenspraak met het bedrijf, garant voor de uitwerking van een operationele strategie en de uitvoering en opvolging van een gericht actieplan. Gezien de omvang en de

complexiteit van een grote aanwerving is het van belang dat de regionale accountmanagers zich proactief opstellen ten aanzien van de betrokken werkgevers. Dit moet leiden tot een meer slagvaardige aanpak en een meer geïndividualiseerde dienstverlening door de VDAB.

Regionale accountmanagers zijn in wezen **klantenbehartigers**. Regelmatige contacten met werkgevers, zowel individueel als collectief, staan garant voor een efficiënt inspelen op hun vragen, problemen en behoeften. In 2006 hebben de regionale accountmanagers meer dan 11.108 bedrijfsbezoeken gerealiseerd. Daarvan werden er 4.049 bezoeken afgelegd bij bedrijven uit de klantenportefeuille van de regionale accountmanagers. Dat zijn bedrijven waar de regionale accountmanagers de voorbije jaren een duurzame en constructieve samenwerkingsrelatie mee konden opbouwen. In totaal werden in 2006 zo'n 7.008 verschillende bedrijven bezocht, waarvan 2.001 portefeuillebedrijven.

Naast de individuele bedrijfsbezoeken die door de regionale accountmanagers worden afgelegd, waren er in 2006 ook heel wat **collectieve contactmomenten** tussen de VDAB, de bedrijven en de andere spelers op de arbeidsmarkt. Via de regionale accountwerking was de VDAB sterk vertegenwoordigd op diverse ontmoetingsfora zoals beurzen, evenementen en andere collectieve acties. In 2006 namen meer dan 3.771 bedrijven deel aan één of meerdere collectieve acties, georganiseerd door de VDAB. De bedoeling van deze acties is zeer uiteenlopend, gaande van informatieverstrekking en adviesverlening over HR-gerelateerde thema's tot het detecteren van behoeften en het capteren van signalen op de arbeidsmarkt.

De regionale accountwerking van de VDAB is onder meer gericht op het aanbrengen van de verschillende producten en diensten uit het aanbod van VDAB. In 2006 werden bij zo'n 15% van de portefeuillebedrijven één of meerdere IBO-contracten afgesloten. Meer dan 68% van de portefeuillebedrijven plaatste één of meer vacatures. Ongeveer 12% van de portefeuillebedrijven tekende in 2006 in voor één of meerdere betalende VDAB-opleidingen. Met het Mijn VDAB-contract werd ongeveer 81% van de portefeuillebedrijven bereikt.

Aantal bedrijfsbezoeken door de regionale accountmanagers in 2006

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen	1.367	530
Mechelen	657	220
Turnhout	487	237
Leuven	864	273
Vilvoorde	1.134	498
Brugge	895	329
Kortrijk - Roeselare	1.352	257
Oostende - Westhoek	957	324
Aalst - Oudenaarde	625	307
Gent	472	148
Sint-Niklaas - Dendermonde	957	453
Hasselt	932	318
Tongeren	409	155
Vlaanderen	11.108	4.049

Aantal verschillende bedrijven bezocht door de regionale accountmanagers in 2006

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen	889	282
Mechelen	403	118
Turnhout	301	131
Leuven	603	172
Vilvoorde	712	220
Brugge	339	116
Kortrijk - Roeselare	881	116
Oostende - Westhoek	660	179
Aalst - Oudenaarde	427	175
Gent	378	96
Sint-Niklaas - Dendermonde	528	168
Hasselt	613	152
Tongeren	274	76
Vlaanderen	7.008	2.001

Aantal bedrijven die deelnamen aan collectieve acties in 2006

Regio	Totaal
Antwerpen	516
Mechelen	240
Turnhout	236
Leuven	122
Vilvoorde	308
Brugge	87
Kortrijk - Roeselare	227
Oostende - Westhoek	158
Aalst - Oudenaarde	236
Gent	220
Sint-Niklaas - Dendermonde	827
Hasselt	500
Tongeren	94
Vlaanderen	3.771

Herstructureringsbeleid

De VDAB beschikt over een **social 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.

Op 19 mei 2006 werd door de Vlaamse regering het startschot gegeven voor de uitvoering van het Vlaamse herstructureringsbeleid in het kader van het Generatiepact. Dit beleid zorgt ervoor dat er vanaf nu in Vlaanderen een structurele opvang wordt voorzien voor de ontslagen en door ontslag bedreigde werknemers.

De **tewerkstellingscellen** spelen in het herstructureringsbeleid een cruciale rol en zijn het instrument bij uitstek om de ontslagen werknemers een opvang te bieden en om hen zo snel mogelijk te helpen nieuw werk te vinden. Een tewerkstellingscel is een samenwerkingsverband van de betrokken organisaties zoals de VDAB, de vakbonden, de directie van het bedrijf, het sectorale opleidingsfonds en het outplacementbureau.

Een sociaal interventieadviseur staat in voor de organisatie, coördinatie, monitoring en evaluatie van de tewerkstellingscellen voor bedrijven gevestigd in Vlaanderen. De VDAB neemt de leiding van die tewerkstellingscellen op zich. In de tewerkstellingscellen verzorgen de sociale interventieadviseurs de basisdienstverlening. Indien nodig kunnen zij ook een aantal specifieke acties naar de werknemers ondernemen:

- ▶ de inschrijving van de ontslagen werknemer als werkzoekende bij de VDAB;
- ▶ een individueel gesprek met de ontslagen werknemer om het werkzoekendossier up-to-date te brengen;
- ▶ ondersteuning bij het gebruik van de onlinetoepassingen van de VDAB;
- ▶ een individueel gesprek met de ex-werknemer wanneer die na outplacementbegeleiding nog geen nieuw werk heeft om na te gaan welke VDAB-dienstverlening het meest aangewezen is.

Het systeem van tewerkstellingscellen is niet nieuw. Nieuw is dat het gebruik van de tewerkstellingscellen voor middelgrote en kleine collectieve ontslagen wordt aangemoedigd en mogelijk gemaakt. Daarom richt de VDAB 15 **permanente tewerkstellingscellen** op. De tewerkstellingscellen zijn verspreid over gans Vlaanderen. Bedrijven die geen eigen tewerkstellingscel kunnen of willen oprichten, kunnen een beroep doen op die permanente tewerkstellingscellen.

In het najaar van 2006 werden informatiesessies georganiseerd voor de vakbonden, sectororganisaties, werkgevers, sociale secretariaten en outplacementbureaus om het nieuwe beleid en de werking van de tewerkstellingscellen en sociale interventieadviseurs toe te lichten.

Jobcoaching

Jobcoaching is een gratis **begeleiding op de werkvloer** door een bedrijfsexterne coach van de VDAB, toegespitst op de begeleiding van werknemers die behoren tot de kansengroepen:

- ▶ allochtonen;
- ▶ 50-plussers;
- ▶ personen met een handicap die arbeidsmarktrijp zijn.

De jobcoach richt zich niet op de technische vaardigheden van de werknemer, maar op diens werkattitudes en omgangsvormen.

Jobcoaching begint bij de aanwerving van de nieuwe werknemer en kan maximaal 6 maanden duren. De jobcoach voert regelmatig begeleidingsgesprekken met de werkgever en de werknemer.

In overleg met de werkgever en de nieuwe werknemer stelt de jobcoach een jobcoachingscontract op en een actieplan waarin de inhoud en de frequentie van de opvolgingsgesprekken worden opgenomen.

Jobcoaching biedt zowel voor de werkgevers als voor de werknemers belangrijke voordelen.

Voordelen voor **de werknemer**:

- ▶ inzicht krijgen in zijn competenties, interesses en vaardigheden;
- ▶ ontwikkelen van grotere werktevredenheid en zelfvertrouwen;
- ▶ integratie in het bedrijf;
- ▶ externe coach waar werknemer met vragen en problemen terecht kan.

Voordelen voor **de werkgever**:

- ▶ begeleiding tijdens het onthaal en opvang van de nieuwe werknemer;
- ▶ ondersteuning bij het inwerken van de werknemer;
- ▶ ondersteuning bij het verwerven en het uitbouwen van vaardigheden, kennis en attitudes.

In 2006 zette de VDAB 36 jobcoaches in die samen 2.802 jobcoachings opstartten over heel Vlaanderen.

Jobkanaal

Tegen 2010 moeten alle bevolkingsgroepen evenredig vertegenwoordigd zijn op de arbeidsmarkt. Om een evenredige participatie van oudere werknemers, allochtonen en arbeidsgehandicapten te stimuleren, werd in samenwerking met VOKA het project 'Jobkanaal' gelanceerd.

In 2006 werd het samenwerkingsinitiatief uitgebreid met UNIZO, de Vlaamse Confederatie van Social Profit Organisaties (VCSPPO) en Gent Stad in Werking.

Jobkanaal is een extra wervingskanaal waarvan de werkgever gebruik kan maken om vacatures maximaal in te vullen met werkzoekenden uit de beoogde doelgroepen. Jobkanaal verzamelt vacatures voor zowel hooggeschoolde als laaggeschoolde functies en in de verschillende economische sectoren.

Binnen het samenwerkingsverband zijn de Jobkanaalconsulenten en de jobcoaches van de VDAB complementair aan elkaar. De 28 jobkanaalconsulenten die vanuit VOKA, UNIZO of VCSPPO opereren, staan in voor het aanspreken en sensibiliseren van de werkgevers. Daarnaast zorgen zij voor het verzamelen van de vacatures en het verspreiden ervan op de website www.jobkanaal.be.

De selectie en de verwijzing van kandidaten uit de kansengroepen gebeurt door de consulenten van de VDAB en door de andere partners die het samenwerkingsverband hebben onderschreven. Wanneer de werkgever of

werknemer dat nodig acht, kan voor jobkanaalvacatures een beroep gedaan worden op een jobcoach.

In 2006 ontving de VDAB 6.228 vacatures via jobkanaal.

Gratis nummer servicelijn: 0800 30 700

De servicelijn biedt het dienstenpakket van de VDAB aan via één centraal, gratis nummer: 0800 30 700 én via een centraal e-mailadres: info@vdab.be. De servicelijn is elke werkdag beschikbaar van 8 tot 20 uur.

De klanten kunnen er onder meer terecht voor een inschrijving als werkzoekende, een aanpassing van hun dossier, het melden en beheren van vacatures, aanpassing en annulering van vacatures, informatie over de opleidingscheques en ondersteuning bij het gebruik van de website van de VDAB. Het nummer doet ook dienst als klachtenlijn voor wie minder tevreden is over de dienstverlening van de VDAB.

De VDAB gebruikt het 0800-nummer als centraal meldpunt in campagnes, brochures, publicaties en mailings. Daarnaast wordt de servicelijn ook ingeschakeld in de basisdienstverlening van de VDAB voor de opvolging van de preventieve doelgroep in het kader van de sluitende aanpak.

Telefonische screening

Iedere nieuwe niet-werkende werkzoekende wordt telefonisch gecontacteerd door de servicelijn voor een eerste begeleidingsgesprek. In 2006 kwamen voor die actie 90.000 werkzoekenden in aanmerking. Van deze 90.000 waren er 14.280 waarbij de servicelijn geen gesprek had, maar wel een ingreep deed in het dossier. Voor 3.609 dossiers was het gesprek louter informatief. Globaal gezien komt het resultaat neer op 53.723 dossiers waarbij een ingreep gebeurde, zij het een zuiver administratieve, zij het een kwalitatieve.

Vacaturewerking

De servicelijn speelt een nadrukkelijke rol in de vacaturewerking van de VDAB. Zij werkt vooral als centraal contactpunt, via telefoon, e-mail en fax, voor alle werkgevers in Vlaanderen. De servicelijn beheert ook een deel van de gemelde vacatures.

In 2006 heeft de servicelijn 28.966 vacatures ingevoerd in AMI. Dat is 47,6% van het totale aantal vacatures dat in

AMI werd ingevoerd. Tegenover 2005 is dat een daling van 6,6%.

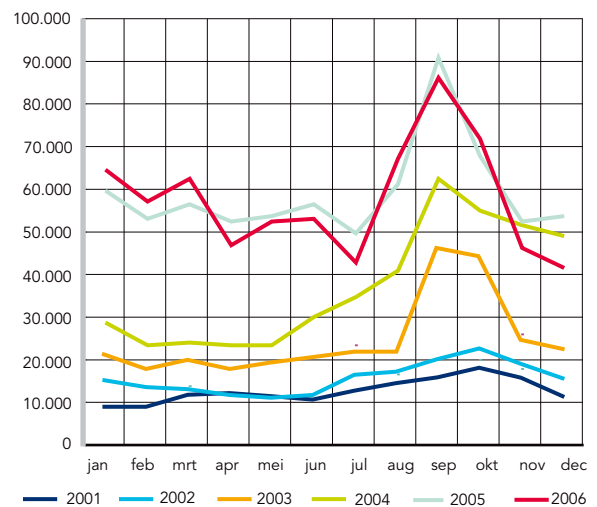
Aantal contacten

De servicelijn handelde in 2006 in totaal 713.211 kwalitatieve contacten af, via telefoon, mail, fax en brief. Dat is een daling van 2,8% ten opzichte van 2005.

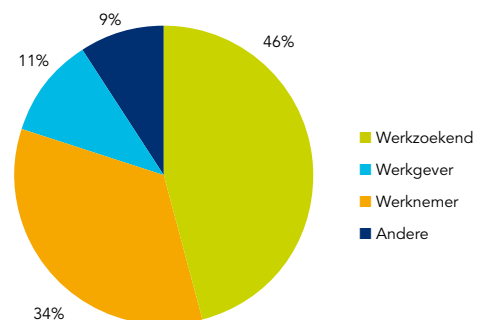
Het zijn voornamelijk werkzoekenden die de servicelijn raadplegen (46%). Opvallend is het steeds hogere aandeel van de werknemers, bijna volledig toe te schrijven aan de bestellingen van opleidingscheques: 34% ten opzichte van 22,9% in 2005.

Werkzoekenden bellen de servicelijn voornamelijk met vragen over hun dossier (35%). Bij werkgevers gaat het vooral om vacatures (42%) en informatie over tewerkstellingsmaatregelen (19%). Bijna 70% van de werknemers belt voor de opleidingscheques.

Aantal contacten per maand



Soorten contacten met de servicelijn in 2006





Met de VDAB over de grens: EURES maakt het mogelijk

De VDAB is partner in het netwerk van de European Employment Services (EURES). Met ondersteuning van de Europese Commissie werken de publieke tewerkstellingsdiensten van alle lidstaten samen aan de uitwisseling van vacatures en van informatie over wonen, werken en leefomstandigheden in de Europese arbeidsmarkt. Via de Mobility-website van **EURES** worden meer dan een miljoen vacatures aangeboden bij ondernemingen in heel Europa.

Vanaf 2006 kunnen Vlaamse werkzoekenden in hun dossier aangeven dat zij in andere Europese landen willen werken. Voor het zoeken naar een geschikte job in het buitenland kunnen ze een beroep doen op de website van de VDAB of contact opnemen met hun lokale consultant. Ook werkgevers kunnen EURES inschakelen als ze geen geschikte arbeidskrachten vinden op de Vlaamse of Belgische arbeidsmarkt.

In het kader van de samenwerking tussen Eures en de universiteiten werden in 2006 informatiesessies en jobbeurzen georganiseerd in de universiteiten. De informatie-uitwisseling van vacatures tussen Eures en de universiteit van Leuven en TURKU (Finland) werd verder verbreed.

EURES in cijfers

- ▶ 8.396 individuele (tweedelijs)contacten van EURES-consulenten, waarvan 87% met werkzoekenden en 13% met werkgevers.
- ▶ 33% van de vragen had betrekking op buitenlandse jobs, 16% op buitenlands aanwerven. De overige op sociale zekerheid, levens- en arbeidsvoorwaarden en algemene informatie over EURES.
- ▶ 660 rechtstreeks ontvangen buitenlandse vacatures (plaats vestiging of plaats tewerkstelling in het buitenland) met 1.832 ontvangen jobs; de vervullingsgraad bedroeg 78%.
- ▶ 55.097 consultaties van buitenlandse vacatures, 3.019 via de jobcomputers en 52.078 via het internet.
- ▶ 334.819 consultaties van EURES-vacatures via de jobcomputers.
- ▶ 75.649 consultaties van de rubriek 'internationaal' op de VDAB-site.

Grensarbeid

België heeft verhoudingsgewijs het grootste aantal grensarbeiders van de hele Europese Economische Ruimte. Grensarbeiders werken in een ander land, blijven in hun thuisland wonen en komen minstens één keer per week naar huis.

Informatie over het werken en werven in de grensstreken met Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Nederland en Duitsland is te vinden op de verschillende sites van de grensoverschrijdende partnerschappen EURES Channel, EURES Scheldemond en EURES Maas-Rijn, die ook via www.vdab.be zijn te vinden onder 'Werk zoeken, kies je bestemming': www.eureschannel.org, www.eures-emr.org, www.eurescheldemond.info.

De partnerschappen organiseerden in 2006 verschillende activiteiten zoals spreekdagen door de sociale partners voor zowel werkgevers als werknemers, Ronde Tafels voor kennisuitwisseling tussen een netwerk van experts, gezamenlijke vormingssessies voor consultanten van de grenskantoren van de VDAB en het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) van de Euregio Scheldemond. Er werd ook een nieuwe brochure 'De Frans-Belgische grensarbeider' uitgegeven in samenwerking met het grensoverschrijdende partnerschap PED (Pôle Européen de Développement).

In mei 2006 heeft de VDAB in Turnhout en Essen workshops opgezet over werken in de EER en over werken in Nederland. Er waren gemiddeld 20 deelnemers per sessie.

2006 – Europese Jaar van de mobiliteit van werknemers

De Europese Commissie riep 2006 uit tot het Europese Jaar van de mobiliteit van werknemers. Het was het jaar waarin de mogelijkheden en voordelen van arbeidsmobiliteit en internationaal werken extra in de verf werden gezet.

Eén van de meest in het oog springende evenementen in de loop van het mobiliteitsjaar was de Europese Banenbeurs van 29 en 30 september. De Belgische tewerkstellingsdiensten waren daar ook prominent aanwezig om hun dienstverlening te presenteren en konden rekenen op grote belangstelling. De "Jobdays" in het Brusselse parlement kregen het bezoek van Europees Commissaris Vladimir Spidla.

Gelijktijdig werden op bijna 800 locaties in heel Europa banenmarkten georganiseerd.

Op 11 en 12 december werden tijdens de slotconferentie in Rijsel de "Mobility Awards" uitgereikt aan individuen, bedrijven en overheden die opmerkelijke initiatieven ontwikkelden om de mobiliteit te bevorderen.

De VDAB lanceerde op 30 september 2006 in Brussel samen met de vzw "Jongeren Internationaal" (JINT) een nieuwe "paperassen" databank "Camiel". Er waren sprekers van de Europese Commissie, van JINT en van de VDAB. De deelnemers konden de databank "Camiel" raadplegen en de site van de VDAB en EURES.

Het hele jaar door ontwikkelden landen en instellingen initiatieven om de arbeidsmobiliteit in de kijker te plaatsen. Doorheen de Euregio's van Vlaanderen, Nederland en Duitsland toerde een mobiliteitsbus die de mogelijkheden van grensarbeid voorstelde en bezoekers informatie en advies bood over werken en sociale zekerheid in de buurlanden. De bus hield halt in Neerpelt (Eures Maas-Rijn) en Gent (Eures Scheldemond) en kreeg tientallen bezoekers over de vloer.



2.3 De trajectwerking voor werkzoekenden

Trajectwerking is een methode waarbij één vaste consultant, de trajectbegeleider, de werkzoekende zo snel en efficiënt mogelijk naar duurzame tewerkstelling begeleidt. De trajectbegeleider bepaalt vóór de start samen met de werkzoekende de stappen van een realistisch arbeidsmarktgericht traject op basis van de sterke en zwakke punten van de werkzoekende. Hij volgt ook de werkzoekende verder op tijdens de verschillende stappen in het traject. In overleg met de werkzoekende kan hij, indien nodig, de stappen van het traject bijsturen na de start.

In de trajectwerking is er een onderscheid tussen de preventieve en de curatieve werking. De preventieve werking is de begeleiding die start onmiddellijk na de inschrijving. De curatieve werking is de begeleiding die wordt opgestart voor langdurige, niet-werkende werkzoekenden met een aantal specifieke acties.

Preventieve werking

Bij de inschrijving ontvangen de werkzoekenden informatie over de dienstverlening van de VDAB. De werkzoekenden krijgen ook een aantal vacatures die het best aan hun profiel beantwoorden. Deze matching wordt wekelijks herhaald en de geselecteerde vacatures worden per brief of e-mail bezorgd aan de werkzoekenden.

Als de werkzoekenden werkloos blijven, belt de servicelijn hen op. Jongeren en laaggeschoolden worden drie maanden na hun inschrijving als werkzoekende opgebeld. Werkzoekenden die ouder zijn dan 25 jaar en hooggeschoold worden na zes maanden gecontacteerd. Tijdens dat telefonische contact actualiseert de consultant het dossier van de klant, wordt het sollicitatiegedrag van de werkzoekende opgevolgd en peilt de consultant naar de behoefte voor extra ondersteuning of hulp. De werkzoekende wordt opnieuw geïnformeerd over de beschikbare instrumenten van de VDAB. Werkzoekenden kunnen zich inschrijven voor beperkte acties zoals een opleiding solliciteren via webleren of een cursus 'Aangename kennismaking met de computer'. Ze kunnen verder werk zoeken op eigen initiatief of ze kunnen worden doorverwezen naar een trajectbegeleider.

Drie maanden na het telefonische contact wordt elke werkzoekende uitgenodigd voor een gesprek bij een

trajectbegeleider. Op basis van dit gesprek wordt een trajectplan opgemaakt en een traject naar werk opgestart.

Curatieve werking

In de curatieve werking worden langdurig werkzoekenden 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-consultant en de trajectbegeleider die hen later zal begeleiden. De ultieme doelstelling is te komen tot een trajectbepaling waarin een realistisch jobdoelwit met duidelijke competenties naar voren wordt geschoven, samen met een actieplan of een traject op maat. Afhankelijk van het profiel van de werkzoekende kan dat traject bestaan uit diverse begeleidingsacties of opleidingsinitiatieven, zoals sollicitatietraining en -begeleiding, een opleiding in een centrum, persoonsgerichte vorming en opleiding of begeleiding op de werkvloer.

In 2006 deed de VDAB voor het eerst een beroep op niet-commerciële en commerciële begeleidingsorganisaties voor de begeleiding van langdurig werkzoekenden binnen de curatieve werking.

Ondanks het feit dat de doelgroepen verschillend zijn en ook de instroom verschillend verloopt, blijft de algemene methode van de trajectwerking in zowel de preventieve als de curatieve werking dezelfde. De minimumstappen van het traject zijn de diagnose, de trajectbepaling en de trajectbegeleiding en -opvolging gericht op werk.

Werkzoekenden in armoede en sociale uitsluiting.

Streven naar het verminderen en uiteindelijk uitbannen van armoede is in onze maatschappij een verantwoordelijkheid van alle maatschappelijke actoren, dus ook van de VDAB. De samenwerking met ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, die vanaf 2003 loopt, werd daarom verder uitgebouwd in 2006.

De ervaringsdeskundigen hebben een adviesfunctie en vervullen zo een ondersteunende, bemiddelende en drempelverlagende rol voor kansarme werkzoekenden. Bij de VDAB zijn er drie ervaringsdeskundigen in dienst. Ze zijn actief in de werkwinkels in Gent en in de werkwinkels en competentiecentra in Antwerpen.

De methodologische principes en uitgangspunten die centraal staan in de werking van de ervaringsdeskundigen werden in de loop van 2006 verfijnd en uitgediept.

Tevens werkten de ervaringsdeskundigen mee aan het opstellen van het beroepscompetentieprofiel 'ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' van de SERV. Zij ondersteunen ook de interne opleiding "armoede" van de VDAB.

Ouderen

Heel wat 50-plussers komen terecht in de werkloosheid. De VDAB tracht samen met verscheidene partners hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. De activering van 50-plussers gebeurt via gerichte acties onder de noemer 'ACTIEF 50 +'.

ACTIEF 50+ bestaat uit informerende, motiverende en activerende acties specifiek gericht op werkzoekende 50-plussers.

De aanpak binnen ACTIEF 50+ wordt gekenmerkt door de onderstaande krachtlijnen.

- ▶ **Vrijwillig maar niet vrijblijvend:** werkzoekende 50-plussers worden na drie maanden werkloosheid uitgenodigd voor een verplichte informatiesessie over hun mogelijkheden en kansen. Daarna worden ze op vrijwillige basis verder begeleid. De informatiesessie 50+ heeft als doel de werkzoekende 50-plusser maximaal te motiveren om acties te ondernemen kort na de start van de werkloosheid en hem of haar te informeren over de voordelen die samenhangen met tewerkstelling.
- ▶ **Samenwerking als troef:** maximale samenwerking met andere actoren op de arbeidsmarkt (vakbonden, werkgevers, uitzendkantoren, ...) op het gebied van toeleiding, begeleiding en plaatsing. Zo kan de verplichte informatiesessie ook gevolgd worden bij de bijblijfconsulenten van de vakbonden.
- ▶ **Kansen als uitgangspunt:** oudere werkzoekenden die actief wensen te blijven, worden in de eerste plaats nieuwe kansen geboden, er is enkel een informatieverplichting, de deelname aan de acties is vrij.
- ▶ **50+-consulenten als ankerpunt:** specifieke 50+-consulenten bij de VDAB fungeren als aanspreekpunt voor de werkzoekenden, zij onthalen de 50-plussers en begeleiden hen gedurende de volledige duur van hun traject.

- ▶ **De 50+club als centraal element:** op 25 locaties in Vlaanderen werden specifieke ruimtes ingericht voor de collectieve en de individuele begeleiding van oudere werkzoekenden. Hier krijgt de ervaren werkzoekende een intensieve opleiding en begeleiding in drie delen. Deel 1 informeert over en oriënteert naar de arbeidsmarkt. In deel 2 krijgt de werkzoekende een persoonsgerichte vorming en een doorgedreven sollicitatietraining. In deel 3 wordt de werkzoekende collectief en individueel begeleid in de sollicitatieruimte.

Arbeidsgehandicapten

Ook in 2006 heeft de VDAB zich ingezet voor een inclusieve benadering van personen met een arbeidshandicap. Ook werkzoekenden met een arbeidshandicap volgen met andere woorden zoveel mogelijk het gewone getrapte trajectmodel. Daarbij krijgen ze afhankelijk van de duur van de werkloosheid of hun specifieke noden een bepaald aanbod van de VDAB. De trajectbegeleider van de VDAB verwijst werkzoekenden met een arbeidshandicap enkel door naar gespecialiseerde partners als de specifieke problematiek en/of situatie van een klant dat vereist. In dat geval komt de werkzoekende terecht bij de ATB-diensten, de gespecialiseerde werkwinkelpartner inzake arbeidsgehandicapten.

ATB streeft de tewerkstelling na van personen met een arbeidshandicap in het normale economische circuit. Daarnaast verzorgt de vzw de toeleiding naar beschutte tewerkstelling en naar arbeidszorg binnen de sociale werkplaatsen. Elke ATB-dienst vormt binnen zijn provincie een ATB-samenwerkingsverband of -netwerk van gespecialiseerde partners voor oriëntering, opleiding, vorming, werkervaring, bemiddeling of begeleiding op de werkvloer van arbeidsgehandicapten. De rol van de trajectbegeleiders van ATB is vooral gericht op de algemene screening, en op coördinatie en organisatie van de verschillende stappen in een traject van een klant met een arbeidshandicap. De eigenlijke screening, oriëntering en bemiddeling naar werk gebeuren in hoofdzaak door de verschillende netwerkpartners van ATB.

Gecombineerd met het getrapte model, moet de inclusieve aanpak leiden tot een oververtegenwoordiging van personen met een arbeidshandicap in de trajectwerking en tot een evenredige vertegenwoordiging op de arbeidsmarkt.

Diagnose en trajectbepaling (module 2)

In een individuele kwalificerende intake tracht de trajectbegeleider samen met de werkzoekende tot een zo volledig mogelijk beeld van de sterke en de zwakke punten van de werkzoekende te komen. Indien nodig kan hij hiervoor een beroep doen op gespecialiseerde screening zoals oriëntatie, medisch of psychologisch onderzoek en profielbepaling. Op basis van deze sterkte-zwakte analyse wordt er in onderling overleg met de werkzoekende een stappenplan op maat opgesteld. Dit plan wordt vastgelegd in een trajectovereenkomst die de beide partijen ondertekenen en die geldt als basis voor de verdere samenwerking en begeleiding.

Beroepsoriëntatie op basis van vaardigheden

Naast de bestaande test die peilt naar de professionele interesses van werkzoekenden, ontwikkelde de VDAB in het kader van het ESF-project 'e-jobbegeleiding' een online tool waarmee werkzoekenden aan de hand van een zelfevaluatie van de eigen competenties de voor hen meest haalbare beroepen in kaart kunnen brengen. Die 'Beroepsoriëntatie op basis van vaardigheden' is zo opgebouwd dat de werkzoekenden eerst het scholingsniveau aanduiden van de baan die ze ambiëren. Daarna trachten ze in te schatten in welke mate ze 73 vanuit CO.BR.A gegenereerde sleutelvaardigheden beheersen. Ten slotte wordt hen gevraagd om binnen een reeks professionele gebieden aan te geven over welke professionele competenties ze beschikken. Dat alles levert een waaier van beroepsprofielen op die overeenstemmen met het vooropgestelde niveau en met de eigen al verworven competenties. Voor elk van die beroepen kunnen de werkzoekenden nagaan wat de tewerkstellingskansen zijn en welke vacatures er openstaan. Ze kunnen ook bijkomende arbeidsmarktinformatie opvragen en voorgestelde beroepen laten wegschrijven in hun dossier. Wie bijkomende ondersteuning wenst, kan terecht bij de servicelijn.

De 'Beroepsoriëntatie op basis van vaardigheden' staat uiteraard ook ter beschikking van de consulenten. Zij kunnen het instrument gebruiken om werkzoekenden beter te oriënteren naar een gepast beroep en van daaruit naar een duurzame betrekking. De test

wordt bewaard en kan te allen tijde opnieuw opgevraagd worden; de geëvalueerde sleutelvaardigheden zijn zichtbaar in het dossier van de werkzoekende.

Om de 'Beroepsoriëntatie op basis van vaardigheden' te bekijken, surf naar www.vdab.be/beroepsorientatie - registratie in Mijn VDAB is vereist. Vervolgens in 'Je sollicitatieruimte' kiezen voor 'Beroepsoriëntatie'.

Gespecialiseerde screening

Naast profielbepalingen en medische onderzoeken, organiseert de VDAB psychologische onderzoeken in functie van een aantal opleidingen zoals veiligheidsfuncties, social profit, informatica, vervoer en operators. Het doel van die onderzoeken is het in kaart brengen van de competenties van de kandidaat-cursist met het oog op het inschatten van de slaagkansen voor de beoogde opleiding.

De onderzoeken met het oog op het herstel van het recht tot sturen van vervallen verklaarde chauffeurs werden in 2006 helemaal afgerond en worden in de toekomst niet meer door de VDAB georganiseerd.

Ook in het kader van trajectbegeleiding kan de dienst gespecialiseerde screening, op vraag van de trajectbegeleider, aan de hand van individuele onderzoeken nagaan in welke mate niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen het traject naar werk belemmeren. Op basis van de gestelde diagnose wordt dan samen met de trajectbegeleider een begeleidingsadvies geformuleerd. Als de problematiek waarmee de werkzoekende kampt, te complex blijkt, verwijst de VDAB vanaf 2007 door naar de Centra voor Gespecialiseerde Voorlichting bij Beroepskeuze of CGVB. Die kunnen via een gerichte gespecialiseerde screening het juiste zorgtraject uittekenen, dat ertoe moet leiden dat de werkzoekende in kwestie opnieuw kan instromen in de arbeidszorg. Die zorgtrajecten zullen worden uitbesteed aan consortia met de nodige expertise. De dienst gespecialiseerde screening van de VDAB zal erop toezien dat de toeleiding naar de CGVB's correct verloopt.

Sinds september 2006 wordt de dienst provinciaal aangestuurd. Deze provinciale diensten beschikken verder over één psycholoog en 21,5 psychologisch assistenten voor onderzoeken in het kader van de opleidingen. In de loop van 2006 werden er bijkomend 14 psychologen aangeworven die prioritair de onderzoeken in het kader van het herstel in het recht tot sturen hebben afge-

werkt. Zij hebben tevens gradueel de toenemende vraag naar individuele onderzoeken opgenomen.

Sinds oktober 2005 is de dienst overgeschakeld op computergestuurd psychologisch onderzoek. Ondertussen draait die computergestuurde afname van tests op kruissnelheid. In functie van de klantgerichtheid en de klemtoon op kansengroepen werden al een aantal tests aangepast.

Soort onderzoek 2006	
Onderzoeken in het kader van opleidingen	8.469
Individuele onderzoeken	447
Vervallen verklaarde chauffeurs	3.432
Aanwervingsonderzoeken (in het kader van interne rekrutering)	1.295
Totaal	13.643

Sollicitatietraining en -begeleiding (module 3)

De sollicitatietraining en -begeleiding heeft tot doel werkzoekenden aan een duurzame baan te helpen.

Tijdens de sollicitatietraining leren de werkzoekenden hun sterke en zwakke punten kennen. Hun competenties worden in kaart gebracht en ze krijgen informatie over de verschillende tewerkstellingsmaatregelen. Daarnaast leren ze spontaan en gericht reageren op een vacature door het schrijven van een cv, een sollicitatiebrief, het invullen van een sollicitatieformulier, het brengen van een spontaan bezoek en het voeren van een telefoongesprek. Tot slot wordt de training afgerond met een simulatie-interview. De werkzoekenden worden ook verder begeleid bij het solliciteren door hun sollicitatietrainer.

De VDAB heeft 30 jobclubs. In de competentiecentra is de sollicitatietraining een vast onderdeel van het opleidingsprogramma. In de sollicitatieruimte kunnen de cursisten na het beëindigen van de sollicitatietraining gratis gebruikmaken van materiaal om te solliciteren zoals pc's, telefoon, kopieerapparaat, faxtoestel, briefpapier en documentatiemateriaal.

Daarnaast geeft de VDAB specifieke sollicitatietrainingen aan anderstaligen, wep+-werknemers en gedetineerden. De sollicitatietraining wordt ook aangeboden via webleren. Ook hier begeleidt een coach het leerproces van de cursist.

Aantal gestarte cursisten in 2006	
Jobclub	2.416
Sollicitatietraining tijdens opleiding	4.317
Webleercursus solliciteren	673

Opleidingen in een centrum (module 4)

Een aangepaste opleiding is voor vele werkzoekenden een essentiële stap in het traject naar werk. Het is de bedoeling de opleiding zelf zo kort mogelijk te houden en deze aan te vullen met stages en opleiding op de werkvloer. Meer dan vroeger wordt er een mix aangewend tussen de verschillende opleidingsmethodieken. Dit zogenaamde blended leren was in 2006 goed voor 270.862 opleidingsuren, tegenover 133.787 uren in 2005.

De tabel hieronder vermeldt het aantal gepresteerde opleidingsuren voor werkzoekenden in 2006, opgesplitst in een aantal grote rubrieken.

Aantal opleidingsuren	
Algemene vorming	295.467
Andere	401.351
Bewaking	27.171
Bouw	1.164.210
Diamant	15.615
Elektriciteit	153.177
Grafische technieken	161.325
Haven - Maritieme - Expeditie	154.624
Horeca	354.229
Hout	129.948
Industriële automatisering	380.589
Logistiek	289.474
Metaal	689.743
Migranten	746.599
Milieu	33.524
Primaire sector	52.884
Schoonmaak	272.259
Social profit	3.773.416
Sollicitatietraining	331.550
Tertiaire sector	3.641.229
Textiel	2.181
Trajectwerking	243.088
Verkoop	126.001
Vervoer	343.520
Voeding	35.308
Confectie - Vormgeving	146.714
Scheikunde	4.412
Totaal Vlaanderen	13.969.608

Rijsimulator bus perfectioneert opleiding van bus- en touringcarchauffeur

Formation Car & Bus Opleiding (FCBO), Sociaal Fonds Car & Bus en de VDAB hebben in het competentiecentrum van de VDAB in Temse een hoogtechnologische bus- en car simulator in gebruik genomen. Deze Europese primeur is een Fins-Belgische samenwerking. De Simbus is de eerste rijnsimulator die volledig is afgestemd op de opleiding voor bus- en touringcarchauffeurs.

De rijnsimulator wordt geïntegreerd in de reguliere basisopleiding en gebruikt voor de permanente vorming van bus- en touringcarchauffeurs. Door de integratie van de Simbus en de interactieve opleiding introduceert de VDAB moderne opleidingsmethodes om efficiënt, doelgericht en proactief in te spelen op de toepassing van de nieuwe Europese richtlijn 2003/59. Deze nieuwe richtlijn regelt de scholing en de voortgezette opleiding van de chauffeurs waardoor beroepschauffeurs binnenkort een getuigschrift van vakbekwaamheid moeten voorleggen en om de vijf jaar 35 uur voortgezette opleiding moeten volgen. Door de integratie van de rijnsimulator in de basisopleiding bus & car kunnen we de werkzoekenden een betere opleiding geven. Hierdoor krijgen de kansengroepen meer kansen op duurzaam werk in de kansengroepen, zoals buschauffeur.

In de praktijk geeft de rijnsimulator de VDAB de mogelijkheid om:

- ▶ chauffeurs veilig te trainen in moeilijk na te bootsen situaties in de praktijk, zoals klimatologische omstandigheden, bergritten en onverwachte situaties;
- ▶ automatiseren aan te leren;
- ▶ economisch te leren rijden met hulpmiddelen en uitgebreide rapportering.

Wanneer de rijnsimulator geïntegreerd wordt in de opleiding kunnen bij het oefenen van bepaalde competenties dezelfde situaties herhaaldelijk worden aangeboden. Deze oefeningen kunnen objectief worden geëvalueerd. Na de oefening wordt een automatische rapportering gegenereerd en kunnen de oefeningen herhaaldelijk worden herbekeken.

Het is een perfect voorbeeld van een geslaagde publiek - private samenwerking. De simulator in Temse wordt overigens een dag per week gehuurd door De Lijn.

Winteropleidingen horeca

Van oktober tot maart organiseert de VDAB winteropleidingen voor seizoenswerknemers uit de horeca. De VDAB biedt deze opleidingen aan in nauwe samenwerking met de horecasector en de Vlaamse overheid. Deze sector wordt, in het bijzonder aan de Belgische kust, gekenmerkt door seizoensgebonden tewerkstelling. De winterperiode is traditioneel heel wat kalmer dan het drukke zomerseizoen. Het is dus een ideale periode om wat te schaven aan de vak kennis. De kortlopende opleidingen worden gegeven door vakspecialisten en vinden plaats op verschillende locaties. Er is keuze uit een dertigtal modules zoals Oosterse keuken en wokken, wijnleer, omgaan met lastige klanten en computervaardigheden. In de winter van 2006 volgden 288 personen één of meerdere cursussen.

Sta sterk in je werk met het ervaringsbewijs

Het ervaringsbewijs is een officieel en algemeen erkend document van de Vlaamse overheid. Het maakt ervaring tastbaar en is een formeel bewijs van vakbekwaamheid. Met het ervaringsbewijs komt er een kentering in het vanouds sterk diplomagericht denken.

Personen kunnen vanaf nu bewijzen dat ze competent zijn om een bepaald beroep uit te oefenen door hun competenties te laten afwegen tegenover een beroepsstandaard. Deze beroepsstandaarden worden samengesteld door de SERV, in samenwerking met sectoren en deskundigen uit het beroep. Organisaties die rechtspersoon zijn kunnen zich via het ESF-agentschap laten erkennen als testcentrum. Het Europees Sociaal Fonds financiert het hele proces (ESF zwaartepunt 4, maatregel 3). Een testcentrum helpt de kandidaat reflecteren over zijn of haar competenties en beoordeelt deze d.m.v. portfoliobeoordeling en een praktijkproef. Het meten van kennis is ondergeschikt aan de praktijkcomponent. Het beoordelingsproces verloopt strikt volgens de beroepsstandaard.

In 2006 werden de eerste beroepsstandaarden gepubliceerd en dienden de eerste organisaties hun kandidatuur als testcentrum in. De VDAB stapte in dit proces voor de beroepen waarvoor de organisatie over een infrastructuur beschikt die toelaat een praktijkproef in een gesimuleerde praktijkcontext te orga-

niseren. Dit is het geval voor de beroepen torenkraanbestuurder, industrieel schilder, autobusbestuurder en autocarbestuurder. Voor de eerste twee beroepen ging de VDAB een partnerschap aan met het Fonds voor Vakopleiding in de Bouwnijverheid, dat het ESF-dossier indiende. Voor de laatste twee beroepen werd een partnerschap afgesloten met het Sociaal Fonds voor Bus & Car; in dit geval werd het ESF-dossier ingediend door de VDAB. Daarnaast stelde de VDAB de recent opgebouwde expertise nog ten dienste van de Unie van Belgische Kappers door deze organisatie te assisteren in de samenstelling van een assessment-instrument voor de beroepen kapper en kapper-salonbeheerder.

Vorig jaar boden drie kandidaten zich aan voor het ervaringsbewijs torenkraanbestuurder, twee van hen slaagden. Voor industrieel schilder boden zich twaalf kandidaten aan, waarvan er elf slaagden. Voor autobusbestuurder namen twee kandidaten deel aan het assessment, beiden slaagden. Begin 2007 zijn er assessments gepland voor autocarchauffeur.

Evacuatieplatform Zeebrugge uniek aan de Kust

Op 30 oktober 2006 werd een modern platform voor reddingsoefeningen in het Maritiem Opleidingscentrum van de VDAB in Zeebrugge in gebruik genomen.

Dit nieuwe platform voor reddingsboten is een belangrijke aanvulling voor de veiligheidsopleidingen voor de scheepvaart aan onze kust. Elke opvarende moet voorbereid zijn op noodsituaties aan boord en kan nu de verplichte praktijkcursus volgen in Zeebrugge. Aan de kaai achter het opleidingscentrum hangen een gesloten overlevingsboot voor 22 personen en een snellere reddingsboot. Hiermee worden man-overboord-situaties en evacuatiealarm aan boord ingeoefend.

Social profitopleidingen voor werkzoekenden

In 2006 realiseerde de VDAB 3.773.416 opleidingsuren binnen de social profit. Dit is een stijging van ongeveer 1% t.o.v. 2005 en goed voor 6.752 trajecten. Het subdomein social profit vertegenwoordigt 27% van het totale aantal opleidingsuren.

De aandacht voor kansengroepen vertaalt zich in de cijfers: 32% van de cursisten zijn laaggeschoolden, 12% is van allochtone afkomst. In 2005 vertegenwoordigden de allochtonen 10% van het totale aantal cursisten. De groei in 2006 kwam tot stand door de toename van het aantal vooropleidingen social profit voor allochtonen en door de deelname van de VDAB aan het Europese Equal-project 'United Colours of Nursing'. De vooropleiding social profit bevat een cursus beroepsgericht Nederlands, een oriëntatiemodule en een ingroeimodule die allochtonen voorbereiden op een vervolgopleiding en/of werk in de zorgsector.

Nieuw in 2006

Eind 2005 startte de concrete uitvoering van het **Equal-project United Colours of Nursing**. Het project werd ontwikkeld binnen een Vlaams partnerschap van vijftien organisaties waaronder de Katholieke Hogescholen verpleegkunde van Leuven en Roeselare, Vivo, de Integratiedienst Leuven, werkgevers en de VDAB.

Het **UNC-project** biedt hoger opgeleide allochtone werkzoekenden met een diploma in de zorgsector, dat niet erkend wordt in België, kansen op een verkorte opleiding en een tewerkstelling als bachelor in de verpleegkunde. De VDAB stond onder meer in voor de toeleiding en verzorgde de vooropleiding Nederlands die de cursisten voorbereidt op hun verpleegkundeopleiding. De dienst social profit participeert tevens actief aan de stuurgroep van het project en aan de verschillende werkgroepen rond onderwijs, stage, werk en beleidsbeïnvloeding.

Het eerste semester van de verpleegkundeopleiding liep af in januari 2007. 22 van de 24 deelnemers behaalden bemoedigende tot zeer goede examen- en stageresultaten. 18 cursisten zijn tevens deeltijds aan de slag als verzorgende.

In nauw overleg met het ministerie van Werk, onderwijs en het Verbond der Vlaamse Tandartsen (VVT) startte de VDAB in het najaar 2006 het proefproject **Tandartsassistent**.

Dit project biedt een antwoord op het Strategisch Plan van het VVT waarin sprake is van 1.500 tewerkstellingsplaatsen voor tandartsassistenten in Vlaanderen. Het richt zich tot midden geschoolden (ASO) die bij gebrek aan specifieke technische kennis moeilijker werk vinden op de arbeidsmarkt.

Het VVT en de VDAB ontwikkelden een opleidingsprogramma dat bestaat uit een basisopleiding van vier maanden in een school uit het secundair of hoger onderwijs, gevolgd door een individuele beroepsopleiding binnen een tandartspraktijk van vier maanden voltijds of zes maanden deeltijds. De informatiecampagne, rekrutering, selectie en begeleiding tijdens de basisopleiding en de IBO werden uitgewerkt in nauw overleg tussen de betrokken scholen, het VVT en de VDAB.

In oktober 2006 startten 85 cursisten binnen vijf opleidingssessies in de provincies Limburg, Antwerpen, Oost- en West-Vlaanderen. De behoefte aan tandartsassistenten en het duaal traject leren/werken verschaffen de werkzoekende deelnemers concrete tewerkstellingskansen binnen een tandartspraktijk. De vooruitzichten op een ruime doorstroom vanuit de basisopleiding naar de individuele beroepsopleiding zijn zeer gunstig.

Binnen het klassieke opleidingsaanbod groeide het aantal cursisten verpleegkundende en polyvalent verzorgende. De opleiding Kinderzorg in samenwerking met het volwassenonderwijs startte eind 2005 als proefproject. De evaluatie en eventuele uitbreiding van dit project is gepland in 2007.

De VDAB brengt leerlingen en werkgevers samen door " Doedag in de logistiek "

Op vrijdag 27 oktober 2006 organiseerden het Regionaal Technologisch Centrum Vlaams-Brabant, Voka en de VDAB de " Doedag in de logistiek " in het competentiecentrum van de VDAB in Vilvoorde. Tijdens deze dag werden leerlingen een dag ondergedompeld in de logistieke wereld.

Het RTC Vlaams-Brabant, Voka en de VDAB wilden met deze doedag bedrijven uit de logistieke sector en scholen met logistiek gerichte opleidingen op elkaar afstemmen door werknemers van morgen hierbij op een actieve manier te betrekken.

Tijdens deze dag konden leerlingen ervaren hoe het voelt om met een heftruck te rijden en wat er allemaal komt kijken bij het runnen van een logistiek magazijn. Daarnaast kregen ze sollicitatietraining door een sollicitatietrainer van de VDAB. Onmiddellijk konden ze de opgedane kennis testen door live te solliciteren bij de aanwezige toekomstige werkgevers. Een bedrijfsbezoek bij enkele logistieke spelers uit de regio maakte deze logistieke ervaring compleet.

Persoonsgerichte vorming (module 5)

De persoonsgerichte vorming is een vorm van opleiding die zich toespitst op de noodzakelijke randvoorwaarden voor een effectieve inschakeling op de arbeidsmarkt. Een dergelijke vorming kan complementair zijn met een opleiding in een competentiecentrum, maar kan daar ook volledig van losstaan. Na deze module kunnen de werkzoekenden doorstromen naar werk, een verdere technische opleiding of een sollicitatietraining.

De module persoonsgerichte vorming omvat drie verschillende soorten opleidingen:

- ▶ **Persoonsgerichte opleidingen** die zich richten op de sociale en persoonlijke vaardigheden die werkzoekenden nodig hebben om te kunnen functioneren op de arbeidsmarkt.
- ▶ **Nederlands als tweede taal (NT2)**: kan worden gevolgd door anderstalige werkzoekenden die het Nederlands onvoldoende onder de knie hebben. Hieronder valt onder andere het pakket Vacant (gericht op de secundaire sector), Duizendpoot (gericht op de social profit), De Lift (gericht op de tertiaire sector), Nederlands op de opleidingsvloer en Werkstages met taalondersteuning. De NT2-opleidingen van de VDAB zijn ingebed in het NT2-aanbod van de opleidingsverstrekkers in Vlaanderen, als (mogelijk) vervolg op het basisniveau NT2 dat door de centra basiseducatie, de centra voor volwassenenonderwijs en de universitaire talentcentra wordt aangeboden.
- ▶ **ICT**: tijdens de opleiding 'Aangename kennismaking met de computer' leren de werkzoekenden de basisvaardigheden die nodig zijn om de pc te kunnen gebruiken.

De VDAB werkt samen met de sector bus en autocar

Eind september 2006 nam het Sociaal Fonds Car & Bus contact met de VDAB om een opleiding 'Aangename kennismaking met de computer' voor de werknemers te organiseren. De VDAB heeft snel op de vraag kunnen inspelen en van 11 december tot en met 15 december werden meer dan 100 werknemers opgeleid in vijf verschillende regio's: Hamme, Roeselare, Antwerpen, Hasselt en Vilvoorde.

Inburgering

In 2000 stelde de Vlaamse regering vast dat er nood was aan een specifiek beleid voor nieuwkomers in onze samenleving. Dat resulteerde in een Vlaams inburgeringsbeleid. Nieuwkomers konden aanvankelijk op vrijwillige basis deelnemen aan een inburgeringstraject, maar vanaf 1 april 2004 werd dat voor bepaalde doelgroepen verplicht.

In de loop van 2006 werd het **inburgeringsdecreet vernieuwd**. Vrijwel alle nieuwkomers die zich permanent in Vlaanderen willen vestigen, worden vanaf 1 januari 2007 verplicht om zich in te burgeren. Dat bijvoorbeeld ook gezinsherenigers en gezinsvormers onder de verplichting vallen, zal voor de VDAB 3.180 bijkomende begeleidingen op jaarbasis met zich meebrengen. Daarnaast gaan ook bepaalde categorieën oudkomers tot de doelgroep inburgering behoren.

Nog in 2006 werd de **Kruispuntbank Inburgering** opgestart met het oog op een vlotte elektronische gegevensuitwisseling tussen de partners uit het werkveld inburgering: de Onthaalbureaus, de Huizen van het Nederlands en de VDAB. Die gegevensuitwisseling garandeert een naadloze en efficiënte doorverwijzing van inburgeraars met professioneel perspectief.

Er werden 2.289 nieuwe trajectovereenkomsten afgesloten met nieuwkomers die via de onthaalbureaus naar de VDAB doorstroomden. Er werden ook 2.341 nieuwe trajectovereenkomsten afgesloten met nieuwkomers die rechtstreeks bij de VDAB zijn terechtgekomen. In totaal werden in 2006 op die manier 4.630 nieuwe inburgeringstrajecten opgestart waarvan 1.666 een pakket loopbaanoriëntatie (de cursus Kiezen) omvatten.

Het secundair inburgeringstraject bevat minimaal de trajectbegeleiding naar de arbeidsmarkt en kan aangevuld worden met competentieversterkende modules.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de deelname aan modules en de trajectwerking. Naast de nieuw opgestarte trajecten worden hier uiteraard ook de gegevens van de lopende trajecten (opgestart voor 2006) meegenomen.

Deelname van nieuwkomers aan de verschillende modules in 2006	Aantal
module 2 screening en oriënterende opleidingen	4.179
module 3 sollicitatietraining	534
module 4 technische opleidingen	2.202
module 5 persoonsgerichte vorming met NT2	2.940
module 5 persoonsgerichte vorming totaal	4.008
module 6 opleiding en begeleiding op de werkvloer	1.882
module 7 trajectbegeleiding	10.796
module 7 trajectbegeleiding: trajecten met minstens één module NT2	5.183

'Inburgering' zal vanaf januari 2007 'Inwerking' heten. Voor de VDAB ligt de klemtoon op tewerkstelling en niet op inburgering op zich. De VDAB heeft immers als kernopdracht om werkzoekende nieuw- en oudkomers een traject naar werk aan te bieden.

SAIDA

Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid is als ESF-project tot stand gekomen vanuit de noodzaak om anderstaligen die een inburgeringstraject volgen, een bewuste keuze te laten maken over hun toekomst op de arbeidsmarkt. Het project loopt al een aantal jaren.

Een belangrijke verwezenlijking binnen dit project is de ontwikkeling van het pakket 'Loopbaanoriëntatie voor anderstaligen' of 'Kiezen'.

In 2006 werden aanpassingen aangebracht onder meer met het oog op differentiatie van de doelgroep de komende jaren. Niet enkel nieuwkomers, ook oudkomers zullen in de toekomst systematischer worden doorverwezen naar de cursus loopbaanoriëntatie. Andere realisaties binnen de deelprojecten van SAIDA: de ontwikkeling van de instroomtoets 'Domino 4' voor het schakelpakket NT2 Social Profit, het testen en bijsturen van het aanvullend lesmateriaal 'Sollicitatietraining voor anderstaligen'.

Ingeburgerd aan het Werk

Dit project - gepromoot door de Karel de Grote-Hogeschool met de VDAB als partner - zet een traject op poten voor analfabete nieuwkomers met een intensieve component basistaalvaardigheid. In 2006 werd lesmateriaal ontwikkeld en uitgetest bij een groep van analfabete allochtonen voor de trajectmodules alfabetisering, maatschappelijke oriëntatie en loopbaanoriëntatie. Eind 2006 werd door Levanto en de VDAB een technische beroepsopleiding Professionele Schoonmaaktechnieken opgestart.

Opleiding en begeleiding op de werkvloer (module 6)

Zodra de werkzoekenden beschikken over voldoende beroepstechnische vakkennis, vaardigheden en attitudes, kunnen zij de opleiding voortzetten op de werkvloer. Hier leren zij het aangeleerde in de realiteit toepassen en kunnen zij verder werken aan hun vaardigheden en attitudes. Ook zonder een voorafgaande technische opleiding in een centrum kunnen de werkzoekenden met opleiding en begeleiding op de werkvloer de nodige werkervaring en technische vaardigheid verwerven.

Binnen deze module zijn er verschillende formules in gebruik zoals alternerende stages, individuele beroepsopleiding in de onderneming, invoegbedrijven, sociale werkplaatsen en voltooiingsstages.

Stages

De twee soorten stages die het meeste succes hebben, zijn de alternerende stage en de voltooiingsstage.

Bij de **alternerende stage**, die in principe kan worden ingericht voor alle opleidingen, worden opleidingsperiodes afgewisseld met stages in een bedrijf. Er is hierbij een aanwervingsplicht voor het bedrijf en het bedrijf moet geen financiële vergoeding betalen. Alternerende stages vinden we vooral in de sector van de social profit: 41,45% van de opgestarte alternerende stages. Ook in de tertiaire sector en de bouwsector worden regelmatig alternerende opleidingstrajecten opgezet.

De **voltooiingsstage** sluit een opleiding in een centrum af, duurt maximaal 6 weken en beoogt een vlotte overgang naar tewerkstelling voor de cursist. Voor een aantal sectoren en beroepen is hierbij een financiële vergoeding verschuldigd. Deze vorm van stage is sterk ingeburgerd in de opleidingen van de tertiaire sector (51,24 % van het aantal gestarte stages), maar ook in de sectoren vervoer (11,5%) en bouw (9,8%) worden heel wat opleidingen afgerond met een voltooiingsstage.

Individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO)

De **individuele beroepsopleiding in de onderneming** wordt stilaan populairder dan alle vormen van stage samen. Deze maatregel biedt zowel voor de werkgever als voor de werkzoekende een aantal unieke troeven in vergelijking met andere vormen van opleiding.

De werkgever kan, door de cursist op de werkvloer op te leiden, de bedrijfsspecifieke competenties bijbrengen en is er zeker van dat de cursist op het einde van de opleiding alle knepen van het vak volledig beheerst en binnen het bedrijf als volwaardige werknemer kan functioneren. Inwerking in de onderneming is door de onderdompeling in de bedrijfscultuur tijdens de IBO immers al gerealiseerd.

De werkzoekende krijgt niet alleen de mogelijkheid om op de werkvloer een nieuw beroep aan te leren in een reële context, na de opleidingsperiode wacht hem of haar een vaste job.

In 2006 startten 15.466 werkzoekenden een IBO. Dat betekent een sterke stijging van 11,89% tegenover het resultaat van 2005.

Evolutie van het aantal gestarte IBO's de voorbije 5 jaar

2002	7.755
2003	9.978
2004	12.273
2005	13.912
2006	15.466

Met uitzondering van de regio's Gent en Brussel, was de stijging van het aantal IBO's overal in Vlaanderen voelbaar, ondanks de sterke resultaten in 2005. De regio Hasselt kende de meest spectaculaire stijging (+41%) en is ook in absolute cijfers de koploper geworden.

De meeste IBO's worden afgesloten in de sectoren bouw (24,1%), handel en verhuur (18,85%), metaal (14,41%) en diensten aan bedrijven (9,96%).

Iets meer dan 40% van de vacatures die ingevuld worden door middel van IBO zijn knelpuntvacatures. Vooral de bouwsector slaagt erin om hun knelpuntvacatures via IBO in te vullen (68,4%).

IBO blijft vooral een mannenzaak (71,16%). Het studieniveau van de cursisten is eerder laag. 40,6% van de cursisten heeft maximaal een getuigschrift van de tweede graad secundair onderwijs.

Vertegenwoordiging van de kansengroepen in IBO

Allochtonen	15,1%
Kortgeschoolden	40,6%
Arbeidsgehandicapten	5,3%
50 +	2,3%

Uit de meest recente uitstroombcijfers blijkt dat de IBO goed blijft scoren. Van de werkzoekenden die een IBO succesvol beëindigen is na 6 maanden 92,1% niet meer werkzoekend.

Nieuw: IBO-Interim

Met de uitvoering van het Meerbanenplan, zijn de VDAB en de uitzendsector op 1 september 2006 gestart met 'IBO-Interim': een combinatie van uitzendarbeid bij een werkgever en onmiddellijk daarop aansluitend een individuele beroepsopleiding in dezelfde onderneming.

Het uitzendkantoor brengt de werkzoekende en het bedrijf waar de IBO zal plaatsvinden aan, stelt samen met de werkgever het opleidingsplan op en zorgt voor de begeleiding.

De maatregel is zeer specifiek gericht op een verhoogde tewerkstelling van allochtonen, arbeidsgehandicapten en 50-plussers.

In 2006 werd IBO-Interim samen met Federgon uitgewerkt en werden de consulenten van de geïnteresseerde uitzendkantoren opgeleid. Eind 2006 toonden 32 uitzendbedrijven interesse om samen met de VDAB van de maatregel een succes te maken.

Instapopleiding

De instapopleiding is een vrij nieuwe maatregel, die nog te weinig bekend is bij de werkgevers en toch een aantal belangrijke aanvullende kansen biedt.

De werkzoekende kan, na een opleiding van minstens 400 uren, zijn of haar vaardigheden verder ontwikkelen in een bedrijf via deze vorm van werkplekleren. Kortgeschoolde schoolverlaters kunnen eveneens van deze mogelijkheid gebruikmaken.

De **instapopleiding** is heel eenvoudig en snel in te vullen, duurt 2 maanden en mondt uit in een vaste job voor de werkzoekende.

Er zijn dus wel wat gelijkenissen met een IBO, maar ook een aantal markante verschillen. Zo moet er geen opleidingsplan worden opgemaakt en blijft het financiële voordeel voor de werkgever maximaal tijdens de instapopleiding.

De werkzoekende krijgt, als aan de voorwaarden voldaan is, een instapkaart met vermelding van geldigheidsduur.

In 2006 zijn er 438 instapopleidingen gestart.

Trajectbegeleiding en -opvolging (module 7)

De rode draad in de trajectwerking is de trajectbegeleiding en -opvolging. De trajectbegeleider volgt de werkzoekenden tijdens de verschillende stappen van het traject en ondersteunt hen bij het zoeken naar werk. De frequentie en intensiteit van de begeleiding worden bepaald volgens de behoeften van de werkzoekende.

De trajectbegeleider fungeert als ankerfiguur en vertrouwenspersoon van de werkzoekende. Bij ernstige problemen tijdens het traject, is hij het best geplaatst om tussen te komen en om het traject, in overleg met alle betrokkenen, eventueel bij te sturen of te heroriënteren.

Aan de bak (van)uit de bak. Een brug tussen gevangenis en arbeidsmarkt.

Met het "Aan de bak-programma" wil de VDAB gedetineerden al tijdens hun detentie op weg helpen naar een gepaste job na hun vrijlating. Na een grondig onderzoek van hun mogelijkheden en behoeften wordt een stappenplan naar werk uitgestippeld, de kortste weg naar een job.

"Aan de bak" wil in feite het recht op basisdienstverlening en op trajectbegeleiding van de VDAB ook voor gedetineerden realiseren, uiteraard met aandacht voor hun specifieke problematiek en rekening houdend met de beperkingen en mogelijkheden van de penitentiaire context. Er wordt als het ware een soort intramurale werkwinkel voor hen gecreëerd waarin alle hulp- en dienstverlening wordt samengebracht. De afstemming met de "externe dienstverlening" van de VDAB is hierbij erg belangrijk.

Het programma loopt in negen van de zeventien Vlaamse gevangenissen: Merksplas, Wortel, Hoogstraten, Brugge, Gent, Dendermonde, Leuven-Centraal, Leuven-Hulp en Hasselt. Het is de bedoeling om op termijn in alle Vlaamse gevangenissen een aanbod van de VDAB te hebben.

De doelgroep bestaat voornamelijk uit laaggeschoolde en relatief jonge mannen, vaak recidivisten. De gedetineerden stappen meestal in het programma om een beroep aan te leren en zo hun jobkansen te verhogen. De beroepsopleidingen zijn dan ook populair. Vooral bouw-, metaal-, en logistieke opleidingen scoren goed, maar ook voor de bediendeopleidingen is er een ruime interesse. De beroepsopleidingen vinden plaats buiten de gevangenis, in de competentiecentra van de VDAB (tenzij de gevangenis zelf beroepsopleidingen geeft zoals in Hoogstraten). Om zo'n opleiding te kunnen volgen moet de gedetineerde dus de gevangenis kunnen verlaten of verlaten hebben. Intramuraal ligt de nadruk op het opstellen van een traject naar werk op maat waarbij veel aandacht gaat naar de screening en de oriëntering van de gedetineerden, de voorbereiding op de externe beroepsopleiding en/of op de zoektocht naar werk eenmaal buiten de gevangenis. Zo kan binnen de muren al een attitudetraining of een sollicitatietraining plaatsvinden.

Het traject naar werk wordt altijd in samenspraak met de gedetineerde bepaald.

Voor 2006 werd een objectief van 638 nieuwe trajecten voor (ex)gedetineerden vooropgesteld. Naast de lopende trajecten werden uiteindelijk 702 nieuwe trajecten voor gedetineerden opgestart binnen het programma "Aan de Bak". Voor 224 van de 545 trajecten die in december 2006 werden afgesloten, is de uitstroom positief: 41,1% is na zes maanden niet meer werkzoekend.

Mobiliteit in 2006

De VDAB wil werkzoekenden met mobiliteitsproblemen ondersteunen.

Werkzoekenden moeten zonder (financiële) problemen kunnen solliciteren, een opleiding volgen of begeleid worden.

Netabonnementen van De Lijn

Het samenwerkingsakkoord dat de VDAB heeft afgesloten met De Lijn werd ook in 2006 voortgezet. De werkzoekenden die in trajectbegeleiding zijn en mobiliteitsproblemen hebben, kunnen een netabonnement krijgen voor 1 jaar tegen 12,50 euro. Voor de werkzoekenden die een opleiding volgen, is het netabonnement gratis. In totaal maakten 20.433 werkzoekenden gebruik van deze maatregel.

Goedkope treintickets

Niet-werkende werkzoekenden die zich voor een sollicitatie moeten aanbieden bij een werkgever en voor de verplaatsing gebruik willen maken van de trein, kunnen (op voorhand) een attest krijgen van de VDAB. Zij betalen dan voor het treinticket 1 euro voor een enkele reis en 2 euro voor een heen- en terugreis.

Het attest wordt afgeleverd na een verwijzing op een vacature door de VDAB of als de werkzoekende een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek kan voorleggen van een werkgever.

Ook voor de verplaatsing naar een examen dat georganiseerd wordt door Selor of een andere openbare dienst, kan een niet-werkende werkzoekende een attest voor vermindering op de prijs van het treinticket krijgen.

In 2006 werden er 13.517 attesten afgeleverd voor goedkope treintickets.

Grensoverschrijdende mobiliteit

In 2006 hebben de FOREM, de BGDA en de VDAB een samenwerkingsakkoord afgesloten over de interregionale arbeidsmobiliteit. Sinds 1 juni 2006 wisselen ze jobaanbiedingen uit.

De regio's Kortrijk/Roeselare en Moeskroen/Doornik vervullen een trekkersrol in de uitbouw van een mobiele arbeidsmarkt.

In het kader van de vacaturewerking worden er onder meer continu 15 vacatures actief opgevolgd. Uit een steekproef blijkt dat dit in de periode van 1 juni 2006 tot 31 december 2006 resulteerde in de aanwerving van vijftig Waalse werkzoekenden in een Vlaams bedrijf terwijl slechts vier Vlamingen aan de slag gingen in Wallonië.

De beweging van Waalse werkzoekenden naar het zuiden en het midden van West-Vlaanderen is te verklaren doordat de werkloosheid in Wallonië hoger is en er voor deze vacatures geen of onvoldoende geschikte Vlaamse werkzoekenden voor handen zijn.

De FOREM heeft bovendien beslist om een aantal consulenten vrij te stellen die de geïnteresseerde werkzoekenden extra begeleiden. Deze werkzoekenden krijgen onder andere een sollicitatietraining aangeboden. Bovendien kunnen ze in de jobclub van de VDAB een korte module volgen, waarbij ze kennismaken met de arbeidsmarktcultuur in Vlaanderen en ook een aantal technische termen leren kennen.

Naast deze vacaturewerking is er ook een uitwisseling van Vlaamse en Waalse cursisten in de transportsector. Zij krijgen de gelegenheid om in het andere landsdeel de opleiding deels mee te volgen.

In de tertiaire sector kunnen de Vlaamse cursisten van het competentiecentrum in Roeselare een Frans taalbad krijgen in het callcenter van de FOREM in Moeskroen.

Ook de Waalse cursisten kunnen in het competentiecentrum van Roeselare terecht voor een korte module sollicitatietraining in het Nederlands.

Dit uniek samenwerkingsproject werd extra in de kijker gesteld door het bezoek van Prins Filip op 25 oktober 2006. Die dag bezocht de prins eerst het callcenter van de FOREM in Moeskroen en daarna de jobbeurs voor de transport- en logistieke sector die plaatsvond in het competentiecentrum van de VDAB in Wevelgem. Op deze beurs waren zowel Vlaamse als Waalse bedrijven aanwezig en werden de werkzoekenden van beide regio's uitgenodigd om de beurs te bezoeken. Ook dit resulteerde in interregionale aanwervingen.

2.4 Opleidingen voor werknemers

De decretale opdracht en de beheersovereenkomst van de VDAB voorzien in taken op het vlak van competentieontwikkeling, waaronder beroepsgerichte opleidingen voor werknemers, die worden georganiseerd op vraag van de bedrijven zelf en op initiatief van de individuele werknemer.

Werknemersopleidingen vormen voor de VDAB niet alleen een afgeleide van de opleidingen voor werkzoekenden, ze genereren zelf ook vaak een spin-off voor werkzoekenden. Ze vormen ook een belangrijke toegevoegde waarde voor de kwaliteit van het opleidingsaanbod en de knowhow en motivatie van het instructiepersoneel. Ze zijn ten slotte een onmisbare schakel in de netwerking en de sectorale samenwerking binnen VDAB.

Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen

De VDAB organiseerde 45.509 opleidingen op vraag van de bedrijven, voor een totaal van 1.011.609 opleidingsuren. De gemiddelde opleidingsduur van dit type opleidingen steeg van 25 naar 30 uren in vergelijking met 2005.

Top 5 opleidingen/sector op basis van het aantal

Bouw en hout	10.471
Tertiaire sector	7.307
Logistiek	4.117
Metaal	3.366
Vervoer	2.148

Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

Bouw en hout	322.111
Tertiaire sector	176.929
Metaal	155.684
Logistiek	124.184
Industriële automatisering	52.431

De stijging van zowel het aantal opleidingen als het aantal opleidingsuren was het grootst in de sectoren bouw en hout (respectievelijk 11% en 13%) en metaal (respectievelijk 16% en 49%). De stijging van het aantal opleidingsuren in de sector metaal is hoofdzakelijk te wijten aan de intensievere samenwerking met onderwijs.

De sector logistiek kende een opmerkelijke groei qua opleidingsuren (63%) en een eerder beperkte groei van het aantal opleidingen (7,5%).

Het aantal opleidingsuren in een aantal andere sectoren, zoals grafische technieken, industriële automatisering, elektriciteit, zwaar vervoer en confectie/vormgeving kende een achteruitgang.

De terugval van het aantal opleidingen en het aantal opleidingsuren is het grootst in de tertiaire sector (taalopleidingen en pc-training). Het aandeel webleren is beperkt tot 8% van het aantal opleidingsuren voor werknemers op vraag van de werkgever.

Opleidingen op vraag van de individuele werknemer

In 2006 realiseerde de VDAB 2.660 opleidingen op vraag van de individuele werknemer, goed voor 110.598 opleidingsuren. T.o.v. 2005 houdt dit een daling in van 12%.

Top 5 opleidingen sector op basis van het aantal

Tertiaire sector	1.663
Grafische technieken	270
Sollicitatietraining	185
Industriële automatisering	133
Bouw en hout	114

Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

Tertiaire sector (o.a. webleren)	65.484
Social profit	11.414
Grafische technieken	6.762
Industriële automatisering	6.746
Bouw en hout	5.156

De daling van zowel het aantal opleidingen als het aantal opleidingsuren in dit opleidingssegment is hoofdzakelijk te wijten aan de verminderde activiteit binnen de tertiaire sector (taal- en communicatieopleidingen – pc-training). Andere, meer industriële sectoren zoals hout/bouw, logistiek en metaal kenden een onveranderde (beperkte) activiteit. Het aantal opleidingsuren in de social profit en de industriële automatisering steeg zelfs.

Opmerkelijk is dat bij de werknemersopleidingen op eigen verzoek in de tertiaire sector het aandeel webleren om en bij de 50% bedraagt van het totale aantal opleidingen en opleidingsuren.

De VDAB zal vanaf 2007 zijn opleidingsaanbod voor werknemers op eigen initiatief prioritair inzetten naar werknemers uit risicogroepen die ondervertegenwoordigd zijn qua kansen op competentieontwikkeling en die qua opleidingsaanbod benadeeld worden, zoals laaggeschoolde arbeiders, laaggeschoolde werknemers van bedrijven in aanloop naar herstructurering en kansengroepen (allochtonen, 50-plussers, arbeidsgehandicapten). De betreffende opleidingen worden gekenmerkt door wachtlijsten voor werkzoekenden en moeten leiden naar kansenberoepen. De VDAB zet hiermee de stap naar een nog verdere optimalisering van zijn soms schaarse en unieke opleidingsinfrastructuur.

Op deze manier wil de VDAB aan de werknemers die op eigen initiatief een opleiding volgen, meer opleidingen gericht op technische beroepen aanbieden en het aantal tertiaire opleidingen beperken of inkrimpen.



Hoofdstuk 3: Management- ondersteuning

3.1 Personeel

Feiten en cijfers

Op het einde van 2006 telde de VDAB 4.895 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 4.231. In vergelijking met 2005 is dit een stijging van 158 voltijdse equivalenten of 3,7%.

Personeelsbezetting eind 2006

	Eenheden	Voltijdse equivalenten
Statutairen	1.507	1.337
Contractuelen	3.388	2.894
Totaal	4.895	4.231

Deze stijging vloeit voornamelijk voort uit de opdracht die aan de VDAB werd toevertrouwd: de activering van het zoekgedrag van werkzoekenden. Voor deze opdracht werden, naast consultants en trajectbegeleiders, ook instructeurs aangeworven die in de sluitende aanpak van de begeleiding van werkzoekenden zijn voorzien.

Leeftijdsstructuur

	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 30 jaar	110	545	655
30 - 39 jaar	296	917	1.213
40 - 49 jaar	507	1.164	1.671
> 50 jaar	701	655	1.356
Totaal	1.614	3.281	4.895

67% van de personeelsleden van de VDAB is vrouw. De vrouwen zijn in verhouding tot de mannen het sterkst vertegenwoordigd in de jongere leeftijdscategorieën. Van het aantal personeelsleden jonger dan 40 jaar is maar liefst 78% vrouw.

Het aandeel van de oudere leeftijdscategorieën (vanaf 50 jaar) bedraagt 27,7%, een stijging van 1,4% t.o.v. 2005. In tegenstelling tot de andere leeftijdscategorieën zijn hier de mannen in de meerderheid met 51,6% (54% in 2005).

Opleidingsniveau

Niveau	Mannen	Vrouwen	Totaal
A	199	206	405
B	433	1.275	1.708
C	163	671	834
D	113	655	768
T&O-leiding	91	33	124
T&O-instructie	576	433	1.009
T&O-technisch	39	8	47
Totaal	1.614	3.281	4.895

A = universitair onderwijs of hoger onderwijs lange type

B = hoger onderwijs korte type

C = hoger secundair onderwijs

D = lager secundair onderwijs of lager 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 31.12.2006

EEG	Turks/ Magrebijs	Andere	Totaal
19	117	71	207

Aantal medewerkers met een arbeidshandicap

53

Intern opleidingsaanbod

Het concept van de lerende organisatie blijft voor Spoor 21, de interne opleidingsdienst van de VDAB, het voornaamste streefdoel.

Om dit te bereiken:

- ▶ ent de opleidingsdienst zich specifiek op de waarden, missie en strategie van de VDAB;
- ▶ zorgen wij voor een ruime mix van aanbodgestuurde en vraaggestuurde opleidingen;
- ▶ coachen wij teams en individuen bij specifieke vragen;
- ▶ werd er in 2006 een coachingproject voor de hele VDAB opgestart. Dit project kent in 2007 zijn uitwerking en heeft tot doel de professionaliteit, het engagement en de betrokkenheid van alle medewerkers nog te verhogen.

Spoor 21 structureert het interne opleidingsaanbod als volgt:

Aanbodgestuurde opleidingen

Dit aanbod, om het leren te stimuleren en te prikkelen, komt tot stand via permanent overleg met diensten, verantwoordelijken, bevraging van lesgevers en medewerkers en analyse van evaluaties na een opleiding.

Startcompetenties: dit zijn opleidingen voor alle nieuwe medewerkers of voor wie intern van job verandert. Deze modulair opgebouwde opleidingen evolueren continu en spelen in op de altijd wijzigende context van de VDAB en de maatschappij.

Aanbod competentieontwikkeling: hierin reiken we denk-kaders en technieken aan die inspelen op functionele behoeften. Dit aanbod richt zich tot alle VDAB-medewerkers die hun kennis, vaardigheden of attitudes willen bijschaven. Een ruim deel van deze opleidingen wordt uitbesteed, maar daarbij wordt er altijd met de verstreker gewerkt aan een op de VDAB geënte aanpak.

Vraaggestuurde opleidingen

Maatwerkopleidingen: de medewerkers worden tijdens deze opleidingen zeer gericht opgeleid en gecoacht op vraag van de centrale of regionale diensten. De meerderheid van deze opdrachten worden door Spoor 21 zelf opgenomen en uitgevoerd.

Vrij leren: hieronder verstaan we de deelname van de VDAB-medewerkers aan webleren, vaktypische studiedagen, seminaries, externe opleidingen en alle opleidingen die aanleiding kunnen geven tot vormingsverlof.

Spoor 21 faciliteert dit alles via eenvoudige aanvraagprocedures waarin de lijnverantwoordelijken een cruciale rol toebedeeld krijgen.

Spoor 21 maakt een volwaardig onderdeel uit van de personeelsdienst. Er wordt actief en op een geïntegreerde manier samengewerkt rond HR-topics: competentiebeheer, personeelsevaluatie en coachingproject voor leidinggevenden. In 2007 wordt deze samenwerking nog verder uitgediept onder andere bij het uitwerken van ontwikkelpaden kaderend in een loopbaanbeleid.

De VDAB heeft een goed uitgebouwde interne opleidingsdienst. Dit is zonder meer noodzakelijk gelet op de veelheid van taken en het belang van opleiding in een dienstenorganisatie met altijd wisselende opdrachten en innovaties.

Het belang dat aan opleiding wordt gehecht, vertaalt zich ook in de participatie van medewerkers aan diverse opleidingsinitiatieven. Merk daarbij op dat in deze cijfers nog geen rekening wordt gehouden met de inspanningen van lokale peters/meters. Een aantal regionale en kleinere initiatieven komen hier eveneens niet in voor.

Overzicht van de opleidingsinspanningen in 2006

	Aantal deelnemers	Aantal persoonsdagen
SPOOR 21		
Startcompetenties	3.321	4.916
Competentieontwikkeling	2.485	4.482
Maatwerk	2.065	2.595
Vrij leren - extern	1.072	1.767,5
Vrij leren - vormingsverlof	94	746,5
Vrij leren - virtuele klas en open leren	77	20
Totaal SPOOR 21	9.114	14.527
Centrale diensten		1.802
Regionale diensten		7.176
Opleidingen binnen de competentiecentra		2.263
Opleidingen in het kader van Productontwikkeling Train the Trainer		635,5
Algemeen totaal opleidingen enkel voor interne medewerkers		26.403,5
Opleidingen voor externen in de context van certificering (tendering, werkwinkel, ESF,..)	776	833

In dit overzicht willen we in het bijzonder de aandacht vestigen op de grote opleidingsinspanning die de VDAB levert met interne opleiders in de context van de tendering, de werkwinkels en de ESF-actoren. Er werden 101 sessies georganiseerd voor 776 deelnemers.

Wat het louter interne opleidingsgebeuren betreft, komen we aan een totaal van 26.403 persoonsdagen investering in opleiding. Dit komt overeen met 3,2% tijdsinvestering. Dit is een lichte stijging in vergelijking met vorig jaar.

Dat deze opleidingen in de smaak vallen, blijkt uit de evaluatiecijfers. In het geïntegreerde systeem van de Balanced Scorecards zijn er voor het luik opleiding twee parameters die nauw verband houden met de klantentevredenheid.

De kritieke succesfactoren 'het beschikken over voldoende en kwalitatief goede opleiders' en 'cursistentevredenheid' (over het interne opleidingsaanbod) krijgen ook dit jaar een gemiddelde score van meer dan 8 op 10 over alle opleidingen heen.

Samenwerking met sectoren voor opleiding medewerkers in de context van "ervaringsbewijzen"

In 2006 werd voor de eerste keer een concreet samenwerkingsverband tussen de competentiecentra van de VDAB en de sectoren door Spoor 21 ondersteund.

Er werd een opleidingsconcept uitgewerkt voor instructeurs "assessoren" en medewerkers uit de sectoren als "sectorbegeleiders".

Vanaf nu kunnen mensen uit de beroepen chauffeurs bus & car, torenkraanbestuurders en industriële schilders in een competentiecentrum komen bewijzen dat ze het beroep onder de knie hebben, zonder dat ze daarvoor over het noodzakelijke diploma beschikken.

In totaal volgden negentien instructeurs van de VDAB en zeven sectorverantwoordelijken samen een vierdaagse opleiding die werd gegeven door de vzw WEB.

Samenwerking met stakeholders voor een opleiding armoede

In 2006 werd verder gewerkt aan de ontwikkeling van het armoedebeleid binnen de VDAB. Naast de uitbouw van de functie en de begeleiding van onze ervaringsconsulenten stond de vorming Armoede in het teken van de samenwerking met het stakeholdersforum en het Vlaams netwerk van Verenigingen waar Armen het woord nemen.

Zo ontwikkelde Spoor 21, samen met de vzw Recht-Op, een vereniging waar armen het woord nemen uit Antwerpen en de Universiteit Antwerpen verschillende tweedaagse vormingssessies. Deze sessies richtten zich in principe tot alle VDAB-medewerkers. Het centrale thema waarrond de vzw Recht-op op dit moment werkt is 'activering'.

Het unieke in deze vorming is de communicatie rond 'activering' tussen de VDAB-medewerkers en de armen zelf. Het doel is dubbel: enerzijds ontwikkelen de deelnemers een bredere kijk op het begrip armoede en sociale uitsluiting, worden ze geconfronteerd met een aantal verklaringmodellen en maken ze kennis met de 'binnenkant', de beleevingskant van armoede. Anderzijds kan, via dialoog ten aanzien van de armen zelf, de activeringspolitiek en de specifieke taak die de VDAB-medewerker hierin heeft, beter en duidelijker gesitueerd worden.

Uiteindelijk is het doel: meer wederzijds begrip en hierdoor meer professionele dienstverlening gebaseerd op een methodische aanpak.

3.2 Klantentevredenheid: de top van kwaliteitszorg

Een belangrijke pijler binnen de kwaliteitszorg is de tevredenheid van onze klanten.

Op geregelde tijdstippen peilt de VDAB naar de tevredenheid van zijn klanten via schriftelijke, telefonische of elektronische enquêtes.

Hieronder een overzicht van de resultaten van najaar 2006 t.o.v. najaar 2005:

% Tevreden klanten (scores 7-10)	Najaar 2006	t.o.v. najaar 2005
Werkgevers		
Contactdiensten	71,9%	74,3%
Servicelijn	93,4%	71,4%
Online	69,6%	78,0%
Werkzoekenden		
Contactdiensten basisdienstverlening	77,5%	71,6%
Trajectbegeleiding	78,0%	73,3%
Sollicitatietraining	86,3%	84,9%
Sollicitatieruimte	88,0%	88,8%
Opleiding in een centrum	84,9%	83,9%
Persoonsgerichte vorming	85,5%	89,0%
Individuele beroepsopleiding in de onderneming	76,5%	73,0%
WEP+	73,4%	65,7%
Webleren	85,8%	89,4%
Afstandsleren	89,5%	88,1%
Servicelijn	88,3%	79,6%
Online	75,1%	79,0%
Werknemers		
Contactdiensten	76,7%	Geen meting
Servicelijn	86,7%	74,0%
Online	76,0%	79,0%

De resultaten tonen aan dat de uitgevoerde verbeterprojecten een grotere tevredenheid met zich brengen. In 2006 heeft het project "optimalisatie onthaal" in de werkwinkels zich verder gezet en 5% verhoging van de tevredenheid opgeleverd ten opzichte van 2005.

Ook het tweede verbeteringsproject "informatieverstrekking over wachttijden" in de competentiecentra heeft de tevredenheid positief beïnvloed.

De tevredenheid over het gebruik van de servicelijn kent een grote vooruitgang.

De tevredenheid over het gebruik van de online dienstverlening is licht achteruit gegaan, mede door enkele technische tekortkomingen.

Een kwaliteitsvol antwoord op klachten

Al vijf jaar gebruikt de VDAB een zelfontwikkeld klachtenmanagementsysteem. Dit systeem wordt steeds verder verfijnd. Zo is deze toepassing in 2006 aangepast aan de nieuwe structuur van de VDAB die ontstond door de compartimentering.

Door het systematisch registreren en analyseren van de klachten kan de organisatie disfuncties opsporen en de dienstverlening continu verbeteren.

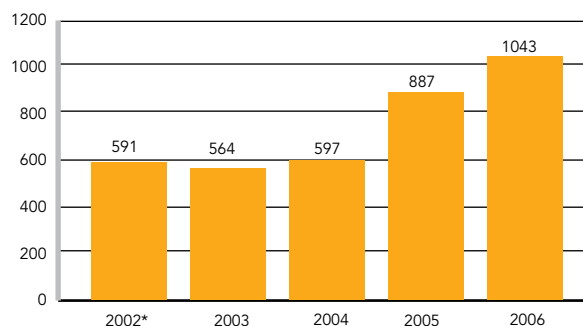
Deze werkwijze past perfect in de klantgerichte cultuur van de VDAB die zich spiegelt aan de EFQM-filosofie. Het aanbieden van een oplossing aan en/of de kwalitatieve behandeling van het ongenoegen van de ontevreden klanten versterkt bovendien hun vertrouwen in onze organisatie.

Resultaten

In 2006 zijn in totaal 1.043 klachten behandeld bij de VDAB. Dat is 18% meer dan vorig jaar.

De onderstaande grafiek geeft de evolutie van het aantal klachten weer.

Evolutie aantal klachten op jaarbasis



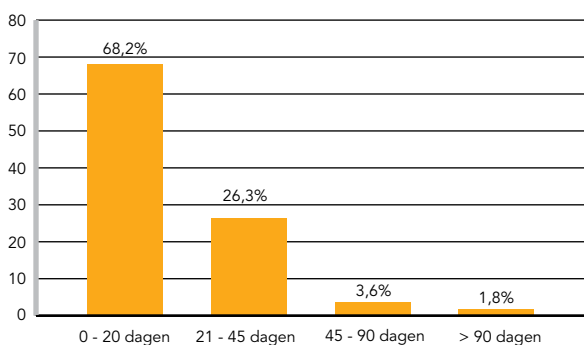
* voor 2002 wordt gewerkt met een extrapolatie, aangezien de geregistreerde klachtenbehandeling (345 klachten) slechts betrekking had op 7 maanden (start op 01.06.2002)

Die stijging is te verklaren door het effect van een ruimere externe communicatie. Daardoor zijn klanten nu beter op de hoogte van de mogelijkheid om klachten in te dienen. Ook de ruime bekendheid van het gratis 0800-nummer speelt daarbij ongetwijfeld een belangrijke rol. 47% van de klachten wordt via deze weg geregistreerd. Anderzijds speelde ook het effect van de 'sluitende aanpak', die tot een striktere opvolging van de werkzoekenden leidde.

Snelheid van behandeling

De VDAB heeft zichzelf een strenge norm opgelegd. Het Klachtendecreet schrijft een termijn van 45 dagen voor. De VDAB wil de klachtenbehandeling binnen de 20 dagen afronden. De oplossingsbrief viel bij 68% van onze klanten binnen die termijn in de bus. De decretaal opgelegde termijn van 45 dagen is in 95% van de behandelde klachten gehaald. Dit is een lichte terugval t.o.v. 2005.

Duurtijd oplossingsmelding

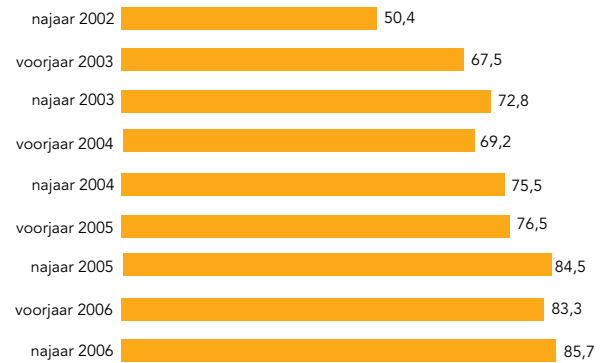


De klanten zijn tevreden over deze behandelingstermijn. Uit een systematische bevraging blijkt dat 78% van de klanten een score "goed" tot "zeer goed" geven bij het aspect "snelheid van behandeling".

Kwaliteit van de antwoordbrieven

Sinds 2002 is een kwaliteitsmeting opgezet om de antwoordbrieven te beoordelen. Twee keer per jaar screent een objectief beoordelingspanel de kwaliteit van de antwoordbrieven op basis van een aantal standaardcriteria. Dit levert een procentuele kwaliteitsscore op. De evolutie is opmerkelijk en is het resultaat van volgehouden sensibiliserings- en opleidingsacties.

Evolutie score kwaliteit van de antwoordbrieven



Tevreden medewerkers

Sinds 2002 is de jaarlijkse personeelsenquête "interne communicatie" uitgebreid met vragen die te maken hebben met personeelstevredenheid. De scores zijn globaal lichtjes gedaald t.o.v. vorig jaar, maar blijven op een hoog peil.

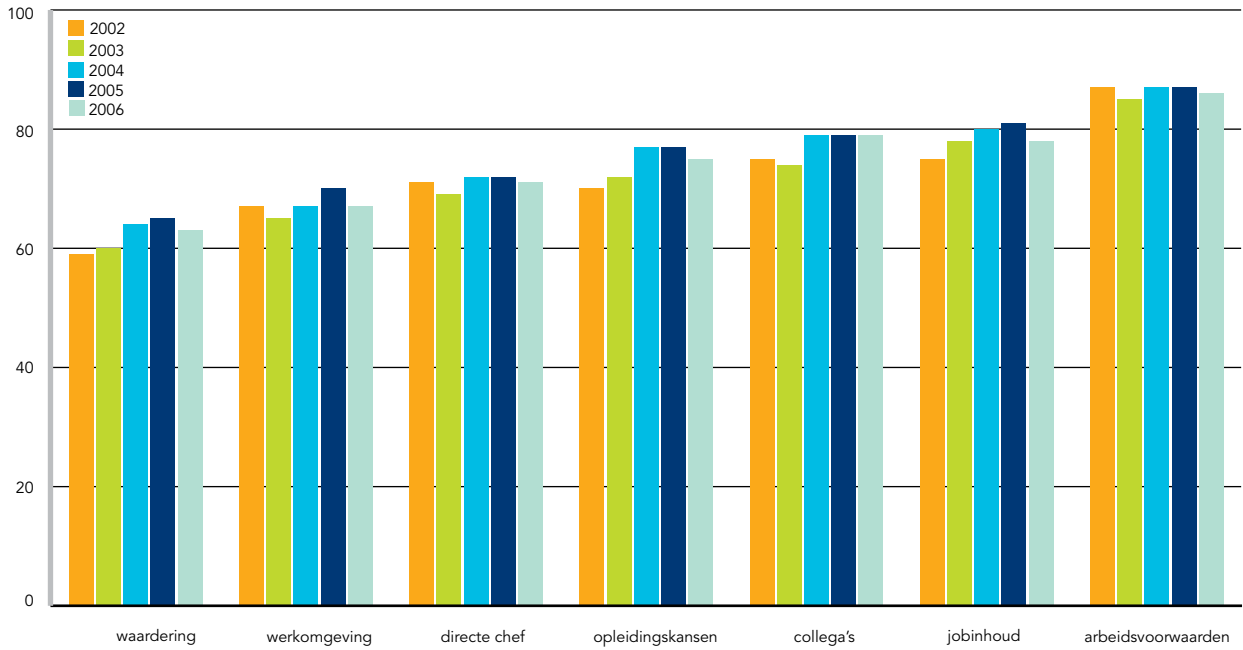
In vergelijking met het nationale tevredenheidsonderzoek in Nederland, stellen we vast dat de VDAB systematisch hoger scoort, na omrekening van de scores op een schaal van 10.

Algemeen steeg de respons nog verder. In 2006 werd de lat op 65% gelegd, uiteindelijk bereikten we een responsgraad van 68,7%.

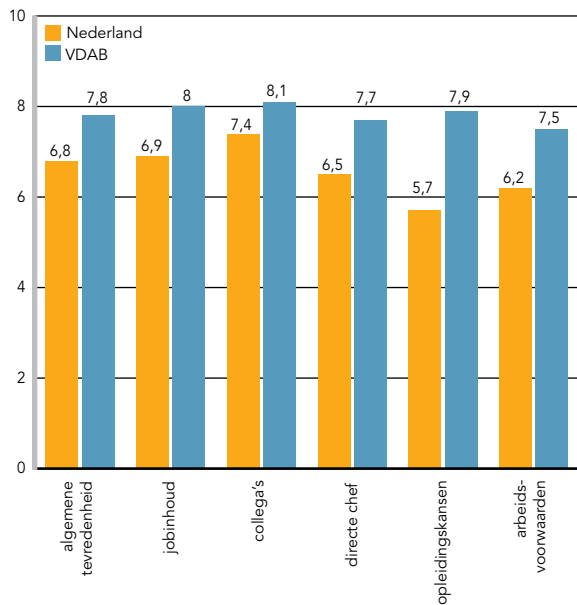
Voor het eerst peilden we naar het belang dat de medewerkers zelf hechten aan de tevredenheidsaspecten. De top drie van de medewerkers ziet er als volgt uit:

1. De inhoud van de job
2. Een goede chef
3. Vlotte contacten met collega's

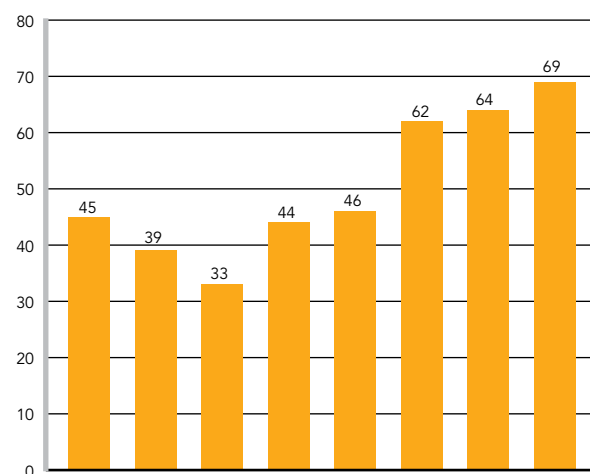
Resultaten medewerkerenquête - evolutie teveredenheidsaspecten scores 7-9 op een 9-puntenschaal



Benchmarking nationale tevredenheidsindex Nederland en VDAB op 10



Respons medewerkers in %



3.3 Integriteit

De VDAB wil een werkklimaat creëren dat integriteit stimuleert en ondersteunt. Alle medewerkers en klanten van de VDAB kunnen rekenen op een integere behandeling. In de loop van 2005 startte de VDAB een integriteitsproject op. Uit dit project groeide binnen de stafdiensten een **cel integriteit** waarin een integriteitsbeleid uitgewerkt werd. Het strategisch project diversiteit werd ondergebracht in deze cel.

Hoe de VDAB het integriteitsbeleid toepast, ligt vanaf 2006 vast in het integriteitscharter. Dit charter maakt duidelijk waar de VDAB voor staat en dient als toetssteen voor het dagelijkse handelen.

De VDAB zoekt voortdurend naar de juiste balans tussen een goede dienstverlening en maatschappelijke verantwoordelijkheid. In het **integriteitscharter** nemen we onze kernwaarden als uitgangspunt:

- ▶ gelijkheid en sociale rechtvaardigheid;
- ▶ respect en warmte;
- ▶ maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid.

Deze waarden fungeren als ethisch kompas en zijn de kern van de bedrijfscultuur binnen de VDAB. We willen dat onze kernwaarden gedragen worden door alle medewerkers. Van top tot basis, van basis tot top.

Daarnaast startte de cel integriteit in 2006 ook een project op rond **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen** (MVO). Hiervoor werden negen objectieven uitgewerkt:

1. We waken erover dat we onze opdracht integer uitvoeren volgens onze basiswaarden.
2. We voeren een actief personeelsbeleid dat elke vorm van uitsluiting en discriminatie bant en de diversiteit van de Vlaamse bevolking weerspiegelt.
3. We dragen bij tot de kwaliteit van het milieu en de werk en leefomgeving.
4. We waarborgen het welzijn van onze klanten en medewerkers.
5. We ondersteunen acties die burgers op elke leeftijd helpen om de beste beroeps- en opleidingskeuzes te maken.
6. We besteden zorg aan de begeleiding van klanten die met sociale uitsluiting te maken hebben.
7. De kennis, die we binnen onze opdracht kunnen ter beschikking stellen, delen we met geïnteresseerde organisaties en burgers.

8. We engageren ons tot een eerlijke en constructieve sociale dialoog met alle belanghebbenden.
9. We communiceren transparant over onze MVO-acties.

Wat de VDAB in 2006 rond deze thema's realiseerde, lees je in het eerste sociaal jaarverslag van de VDAB.

3.4 Welzijnsbeleid in beeld

Beveiliging machinepark

Er werd een planning opgesteld voor de realisatie van de nodige aanpassingen van alle machines. Voor alle nieuwe arbeidsmiddelen en aanpassingen van bestaande arbeidsmiddelen werd een planning opgemaakt om indienststellingsverslagen op te stellen.

De volgende aanpassingen werden gerealiseerd:

Sectie	aanpassingen
Bouw	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aanpassingen oefencabines schildersopleiding (elektrische risico's) rekening houdend met beschikbare budgetten en in uitvoering van mogelijkheid van praktische werken. ▶ Onderzoek uitgevoerd voor aanpassingen voedingskasten werkplaats installateur elektriciteit + begonnen met realisatie.
Verspanend metaal	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Plaatsen van veiligheidsskap aan freesmachine in het competentiecentrum van Hasselt.
Robotica	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proefopstelling Epson-robot ▶ Aanpassingswerken FMS-cel
Koeltechnieken	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Afzuiging geplaatst in de competentiecentra van Brugge en Heist o/d Berg (cfr. Advies EDPB).

Procedure ernstige arbeidsongevallen

Onderzoeken wijzen uit dat er op Europees vlak alsmear minder arbeidsongevallen gebeuren, maar dat gemiddeld de gevolgen in ernst toenemen. Daarom draagt recente wetgeving bedrijven en instellingen op om een aantal maatregelen te nemen bij ernstige ongevallen. Bij elk ernstig arbeidsongeval moet **binnen een termijn van 10 werkdagen** een omstandig verslag worden overgemaakt aan het Toezicht Welzijn op het Werk (TWW = vroegere Technische Inspectie).

Dit verslag bevat een grondig onderzoek door de interne dienst voor preventie en bescherming (IDPB) naar alle oorzaken die tot dit ongeval hebben geleid. Tevens moet het worden aangevuld door de werkgever (i.c. de directie) met een concreet actieplan met preventiemaatregelen om een herhaling van het ongeval te vermijden. Ook moet het Basisoverlegcomité zijn advies aan dit verslag toevoegen.

Verschillende arbeidsongevallen die onder de noemer "ernstig" vallen hebben zich voorgedaan. De voorziene procedure werd strikt gevolgd. De lijnverantwoordelijken onderzochten de arbeidsongevallen en namen de nodige maatregelen. Deze procedure draagt bij tot de verbetering van de arbeidsveiligheid.

Griepvaccinatie

In 2006 hebben 1.022 personeelsleden zich ingeschreven voor een vaccinatie.

Redelijke aanpassingen

In het kader van het gelijkheids- en diversiteitsbeleid neemt de VDAB diverse initiatieven betreffende personen met een arbeidshandicap.

Eenzijds werft de VDAB nieuwe personeelsleden aan waarbij wordt nagegaan welke redelijke aanpassingen nodig zijn opdat het toekomstige personeelslid normaal zijn of haar taak kan vervullen.

Anderzijds kunnen personeelsleden die al in dienst zijn rekenen op redelijke aanpassingen nadat ze omwille van een ongeval of medische redenen hun normale taak niet meer zouden kunnen uitoefenen.

In 2006 werden ook initiatieven genomen opdat werkoekenden met een arbeidshandicap mits een redelijke aanpassing ook een opleiding bij de VDAB kunnen volgen. Zo werden er in het competentiecentrum van Wondelgem in de opleidingssectie hout enkele machines aangepast opdat een dove cursist de opleiding zou kunnen volgen.

3.5 Milieuzorg

De VDAB behaalde het ISO 14001 certificaat

ISO 14001 is een managementsysteem dat de milieuprestaties van de bedrijfsvoering systematisch wil verbeteren, volgens een internationale norm. De VDAB implementeerde ISO 14001 in alle 66 competentiecentra én in de 20 regionale locaties van arbeidsmarktbeheer en de 2 centrale administratieve gebouwen.

Een centrale ecocel treedt op als directievertegenwoordiger en de milieucel als uitvoerende dienst. 15 ecoteams zorgen per regio voor overleg en een jaarlijks milieuprogramma. In 2006 werden hierbij 4.900 personeelsleden en 90.000 cursisten betrokken.

324 VDAB'ers fietsten naar Kyoto.

De VDAB fietste van 11 mei tot 22 september mee naar Kyoto. Met de campagne "fiets naar Kyoto" van de Bond Beter Leefmilieu (BBL) wil de Vlaamse overheid alle werknemers motiveren om met de fiets naar het werk te komen. Door te fietsen, lever je ook meteen een bijdrage aan het halen van het Kyoto-plan. Iedere kilometer minder met de auto vermindert de CO2-uitstoot.

Maar liefst 324 VDAB'ers schreven zich in voor het project. Zij fietsten van thuis naar het werk, het station, de bus of metrohalte. Onze sportieve collega's fietsten viermaal de wereld rond: goed voor bijna 199.994 km, een stijging met meer dan 88.000 km tegenover vorig jaar. Ze verminderden daarmee de CO2 uitstoot met maar liefst 39 ton!

Om een dergelijke uitstoot te compenseren, heb je anders een bos van 2.431 bomen nodig, wat toch al gauw een oppervlakte van 3,6 ha inneemt.



Hoofdstuk 4: Begroting

Hieronder vindt u twee tabellen. De eerste tabel geeft een overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en de investeringen voor VDAB Algemeen. In 2006 zijn de Tewerkstellingsprogramma's overgeheveld naar het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie. De hieraan verbonden kosten zijn in deze tabel dus niet meer opgenomen.

Overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en investeringen - in euro

	2005	2006
VDAB algemeen (x1000)		
Kosten		
Personeel	183.026	190.271
Andere werkingskosten	70.642	74.343
Sociale prestaties	80.190	130.988
Derden	23.871	46.214
Stimuleringsbeleid	849	1.000
Totaal	358.578	442.816
Opbrengsten		
Europese opbrengsten	23.641	25.367
Inschakelingsplan federaal	10.501	10.501
Andere opbrengsten	63.232	85.059
Dotaties	281.382	386.684
Totaal	378.756	507.611
Investerings		
Met dotatie	13.350	24.368
Met andere middelen	3.650	0
Totaal	17.000	24.368

In 2006 bedragen de totale kosten zonder afschrijvingen voor VDAB Algemeen 442,816 miljoen euro. Met inbegrip van de uitgaven voor investeringen wordt dit bedrag 467,184 miljoen euro of 91,606 miljoen euro meer dan vorig jaar. De stijging is grotendeels te verklaren door de overname van de activiteiten voor personen met een arbeidshandicap in het kader van de hervormingen Beter Bestuurlijk Beleid en door de toename van de budgetten toegekend voor het Meerbanenplan en het Jeugdwerkloosheidsplan. De uitgaven nemen ook opnieuw toe door de groei van het aantal individuele beroepsopleidingen in de onderneming.

De **tweede tabel** (op volgende bladzijde) bevat **alle kosten en eigen opbrengsten** en dit verdeeld over de verschillende activiteiten zoals ze voorkomen in de beheersovereenkomst, nl. de gegarandeerde basisdienstverlening, de trajectwerking en de niet-trajectgerelateerde activiteiten.

De eigen opbrengsten situeren zich in hoofdzaak bij de basisdienstverlening (bijdragen partners lokale werkinkomen en inkomsten van de webdiensten), module 4 (betalende opleidingen) en de individuele beroepsopleiding in de onderneming. De laatste kolom bevat het saldo van 377,281 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 25,367 miljoen euro Europese subsidies en 10,501 miljoen euro federale middelen voor het Inschakelingsplan.

Kosten van de VDAB-activiteiten 2006

	kosten (1)	eigen opbrengsten (2)	te financieren door de overheid (1) - (2)
Minimaal gegarandeerde dienstverlening	55.885.371	-4.522.432	51.362.939
Module 2 diagnose en trajectbepaling	38.090.114	-1.055.632	37.034.482
Module 3 sollicitatietraining en -begeleiding	6.033.163	-118.765	5.914.398
Module 4 opleidingen in een centrum	129.139.851	-13.814.691	115.325.160
Module 5 persoonsgerichte vorming	16.904.418	-708.924	16.195.494
Module 6 opleiding en begeleiding op de werkvloer	19.501.886	-227.294	19.274.592
Module 7 trajectbegeleiding en -opvolging	30.582.692	-899.706	29.682.986
trajectwerking 2 tot 7	240.252.123	-16.825.011	223.427.112
Productontwikkeling	8.346.842	-976.640	7.370.202
Tewerkstellingsprogramma's	2.333.128	-132.269	2.200.859
Arbeidsmarktstudies	2.108.320	-13.591	2.094.729
Wettelijke, administratieve en bijkomende opdrachten	24.616.826	-197.609	24.419.217
Ondersteuning regionale overlegorganen	1.380.389	-13.143	1.367.246
Individuele beroepsopleiding in de onderneming	56.182.372	-56.616.480	-434.109
Niet-trajectgerelateerde opleidingskosten	6.857.955	-487.674	6.370.281
Loopbaanbegeleiding en infotheek	3.087.855	-127.205	2.960.649
Stimuleringsbeleid	1.000.074	490.154	1.490.229
Personen met een handicap	50.570.183	-458.239	50.111.944
Regie-activiteiten	5.448.815	-908.918	4.539.897
Totaal niet-traject gerelateerd	153.585.916	-58.464.974	95.120.942
Algemeen totaal	458.070.252	-80.789.057	377.281.195

Bijlagen

71

Bijlage 1: Adreslijst VDAB

0800 30 700 (van 8 tot 20 uur)

Internet: www.vdab.bee-mail: vdab@vdab.be

Centrale Diensten

Keizerslaan 11 1000 Brussel tel. 02 506 15 11 fax 02 506 15 90

Arbeidsmarktbeheer

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

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

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

VDAB-Gent - directeur: Johan Van Oost (tot 31-5-07)
Kongostaat 7 9000 Gent tel. 09 265 47 11 fax 09 233 21 70

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

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

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

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

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

VDAB-Sint-Niklaas - directeur: Louis Greif
Stationsstraat 17 9100 Sint-Niklaas tel. 03 760 16 50 fax 03 765 94 21

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

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

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

Competentiecentra

Competentiecentra-Antwerpen - directeur: Ann Vroonen

Somersstraat 22 2018 Antwerpen tel. 03 202 18 51 fax 03 202 17 00

Competentiecentra-Limburg - directeur: Marc Cloostermans

Thonissenlaan 47 3500 Hasselt tel. 011 26 06 30 fax 011 26 06 18

Competentiecentra-Oost-Vlaanderen - directeur: Karel Tirez

Kongostaat 7 9000 Gent tel. 09 265 49 30 fax 09 265 48 16

Competentiecentra-West-Vlaanderen - directeur: Luc Huysentruyt

Rijselsestraat 57 8500 Kortrijk tel. 056 24 74 01 fax 056 24 74 44

Competentiecentra-Vlaams-Brabant - directeur: Luc Borms

Witherenstraat 19 1800 Vilvoorde tel. 02 255 92 85 fax 02 255 92 79

Competentiecentra-RDB - directeur: Marc Deleye

Wetstraat 95 1040 Brussel tel. 02 235 18 11 fax 02 340 07 89

Andere diensten

Emancipatiezaken

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

Pastorijstraat 7 3620 Lanaken tel. 089 73 92 70 fax 089 71 83 24

Leuvensesteenweg 72 3290 Diest tel. 013 32 23 36 fax 013 32 16 26

Bijlage 2: Tabellen opleiding

Aantal beëindigde opleidingen in 2006

Module	Werknemers	Werkzoekenden	Totaal
module 2: oriënterende opleiding	85	16.429	16.514
module 3: sollicitatietraining en -begeleiding	514	9.972	10.486
module 4: opleiding in een centrum	34.610	56.333	90.943
module 5: persoonsgerichte vorming	12.960	10.573	23.533
module 6: opleiding en beg. op de werkvloer		327	327
Totaal	48.169	93.634	141.803

Aantal beëindigde opleidingen per module in 2006

Samenwerkingsvorm	Wz/Wn	module 2	module 3	module 4	module 5	module 6	Totaal
Eigen beheer							
Zaterdag	Wn			1.696	176		1.872
Weekdag	Wn	85	514	32.633	12.720		45.952
	Wz	14.249	7.964	43.085	7.536	1	72.835
Totaal weekdag		14.334	8.478	75.718	20.256	1	118.787
Totaal eigen beheer		14.334	8.478	77.414	20.432	1	120.659
i.s.m. derden							
Zaterdag	Wn			57			57
Weekdag	Wn			224	64		288
	Wz	2.180	2.008	13.248	3.037	326	20.799
Totaal weekdag		2.180	2.008	13.472	3.101	326	21.087
Totaal ism derden		2.180	2.008	13.529	3.101	326	21.144
Totaal		16.514	10.486	90.943	23.533	327	141.803

Aantal opleidingsuren per module in 2006

Samenwerkingsvorm	Wz/Wn	module 2	module 3	module 4	module 5	module 6	Totaal
Eigen beheer							
Zaterdag	Wn			65.983	3.952		69.935
Weekdag	Wn	811	8.261	973.091	51.818	1.114	1.035.093
	Wz	267.511	286.465	5.940.715	604.615	692.465	7.791.770
Totaal weekdag		268.321	294.726	6.913.806	656.433	693.578	8.826.863
Totaal eigen beheer		268.321	294.726	6.979.789	660.385	693.578	8.896.798
i.s.m. derden							
Zaterdag	Wn			1.304			1.304
Weekdag	Wn			11.312	688	3.874	15.874
	Wz	126.733	51.993	4.339.781	293.128	1.366.203	6.177.838
Totaal weekdag		126.733	51.993	4.351.093	293.816	1.370.077	6.193.712
Totaal i.s.m. derden		126.733	51.993	4.352.397	293.816	1.370.077	6.195.016
Eindtotaal		395.054	346.719	11.332.186	954.201	2.063.655	15.091.814

Beëindigde opleidingen per sector in 2006

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	19	251	4.493	4.763
Andere sectoren	9	90	1.394	1.493
Bewaking	1		401	402
Bouw	110	9.726	3.010	12.846
Confectie - Vormgeving	2	87	595	684
Diamant			33	33
Elektriciteit	36	512	862	1.410
Grafische technieken	270	507	1.164	1.941
Haven - Maritieme - Expeditie			1.940	1.940
Horeca		164	1.110	1.274
Hout	4	745	329	1.078
Industriële automatisering	133	1.420	1.838	3.391
Logistiek	76	4.117	1.731	5.924
Metaal	36	3.366	2.461	5.863
Migranten	1	(*) 12.606	7.088	19.695
Milieu	1	91	96	188
Primaire sector		55	169	224
Scheikunde			1	1
Schoonmaak		1.663	1.414	3.077
Sectie voor niet-CVS-gebruikers			92	92
Social Profit	13	51	6.718	6.782
Sollicitatietraining	185	329	9.604	10.118
Tertiaire sector	1.663	7.307	29.669	38.639
Textiel		199	38	237
Trajectwerking		1	14.128	14.129
Verkoop	54	20	997	1.071
Vervoer	46	2.148	2.094	4.288
Voeding	1	54	165	220
Eindtotaal	2.660	45.509	93.634	141.803

(*) Dit betreft cursussen Nederlands voor allochtonen. Voor de bedrijfsopleidingen worden hier meestal het aantal leersessies genoteerd en niet het aantal unieke cursisten.

Aantal opleidingsuren per sector in 2006

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	270	10.525	295.467	306.262
Andere sectoren	175	2.502	381.925	385
Bewaking	64		27.171	27.235
Bouw	4.916	303.318	1.164.210	1.472.443
Confectie - Vormgeving	56	2.203	146.714	148.972
Diamant			15.615	15.615
Elektriciteit	1.200	9.360	153.177	163.737
Grafische technieken	6.762	17.731	161.325	185.817
Haven - Maritieme - Expeditie			154.624	154.624
Horeca		1.888	354.229	356.117
Hout	240	18.793	129.948	148.981
Industriële automatisering	6.746	52.431	380.589	439.765
Logistiek	2.564	124.184	289.474	416.222
Metaal	2.301	155.684	689.743	847.728
Migranten	72	43.222	746.599	789.892
Milieu	32	2.972	33.524	36.528
Primaire sector		968	52.884	53.852
Scheikunde			4.412	4.412
Schoonmaak		26.534	272.259	298.793
Sectie voor niet-CVS-gebruikers			19.426	19.426
Social Profit	11.414	485	3.773.416	3.785.315
Sollicitatietraining	4.075	4.186	331.550	339.810
Tertiaire sector	65.484	176.929	3.641.229	3.883.642
Textiel		6.840	2.181	9.021
Trajectwerking		17	243.088	243.105
Verkoop	2.461	733	126.001	129.195
Vervoer	1.740	49.424	343.520	394.684
Voeding	26	680	35.308	36.013
Eindtotaal	110.598	1.011.609	13.969.608	15.091.814

Bijlage 3: 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.

Je kunt de basisstatistieken uit arvastat ook maandelijks verkrijgen, gebundeld in gedrukte rapporten: de **maandverslagen arbeidsmarkt**.

Maandverslagen arbeidsmarkt

Gedrukt (betalend)



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.

Gemeentelijke cahiers

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
www.vdab.be/trends

Bijlage 4: Lijst van afkortingen

ABVV	: Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	: Algemene centrale van Liberale Vakverbonden in België
ACV	: Algemeen Christelijk Vakverbond van België
AMI	: Arbeidsmarktinformatiesysteem
ANPCB	: Het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden
ASO	: Algemeen Secundair Onderwijs
ATB	: Arbeidstrajectbegeleiding
BGDA	: Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling
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
DIVA	: Dienst voor Informatie Vorming en Afstemming
EER	: Europese Economische Ruimte
EFQM	: European Foundation for Quality Management
ESF	: Europees Sociaal Fonds
EU	: Europese Unie
EURES	: European Employment Services
EVC	: Erkenning van Verworven Competenties
FCBO	: Formation Car & Bus Opleiding
FEBELTEX	: Federatie van de Belgische Textielnijverheid
FEDERGON	: Federatie van partners voor werk
FEVIA	: Federatie voedingsindustrie
FOREM	: Formation et Emploi
GESCO	: Gesubsidieerde Contractuelen
HIVA	: Hoger Instituut voor de Arbeid
HOBU	: Hoger Onderwijs buiten de Universiteit
HR	: Human Resources
IALS	: International Adult Literacy Survey
IAO	: Internationale Arbeidsorganisatie
IBO	: Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming
ICT	: Informatie- en Communicatietechnologie
IPV	: Instituut voor Professionele Vorming
K2b	: kwaliteitscertificaat
KISS	: Kandidaten Informatie- en Selectiesysteem
KMO	: Kleine en Middelgrote Ondernemingen
KUL	: Katholieke Universiteit Leuven
MVO	: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
NEC	: Normaal Economisch Circuit
NT2	: Nederlands als Tweede Taal
NWWZ	: Niet-werkende Werkzoekenden
OC	: Oriëntatiecentrum
OCMW	: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

ODL	: Open and Distance Learning
PGV	: Persoonsgerichte Vorming
PST	: Professionele Schoonmaaktechnieken
PWA	: Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RDB	: Regionale Dienst Brussel
RTC	: Regionaal Technologisch Centrum
SAIDA	: Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid
SERV	: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
SOCIUS	: Steunpunt voor Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk
UNIZO	: Unie van Zelfstandige Ondernemers
UWW	: Uitkeringsgerechtigde Volledig Werkloze
VCA	: Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VCSP	: Vlaamse Confederatie van Social Profit Ondernemingen
VDAB	: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VIP	: Vlaamse Inschakelingspremie
VIZO	: Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen
VLAO	: Vlaams Agentschap Ondernemen
VOCB	: Vlaams Ondersteuningscentrum voor de Basiseducatie
VOKA	: Vlaams netwerk van ondernemingen
VRT	: Vlaamse Radio en Televisie
VUM	: Vlaamse Uitgeversmaatschappij
VVT	: Verbond der Vlaamse Tandartsen
WEP	: Werkervaringsplan
WG	: Werkgever
WIS	: Werkinformatiesysteem
WN	: Werknemer
WZ	: Werkzoekende