

Vlaamse Dienst voor
Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

Jaarverslag 2005



VDAB

samen sterk voor werk

Jaarverslag 2005

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- ▶ Overal waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- ▶ Wettelijk depot: D2006/5535/147
- ▶ Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
- ▶ Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst

Een nieuwe VDAB

Met de nieuwe beheersovereenkomst onder de arm stapte ik begin juni de VDAB-deur binnen. Vanuit mijn vorige functie als kabinetschef van de Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming kende ik de VDAB als een organisatie met veel troeven, een organisatie met een uiterst gedegen paritair beheer, een organisatie die dankzij mijn voorgangers voluit koos voor de nieuwe arbeidsmarkttechnologieën om te kunnen inspelen op de gewijzigde behoeften en verwachtingen van werkzoekende burgers en ondernemingen maar ook en vooral een organisatie met bekwame én gedreven consultants, instructeurs, omkaderingspersoneelsleden en directieleden. Een sterke fundering dus om op verder te bouwen maar wel onder de vorm van een vernieuwbouw!

Het nieuwe beheerscontract vraagt immers dat we onze inspanningen opdrijven t.a.v. de kansengroepen op de arbeidsmarkt: ouderen, personen met een arbeidshandicap, allochtone werkzoekenden en kortgeschoolden. Tegelijkertijd vraagt het Vlaamse bedrijfsleven – terecht – prioriteit voor een betere matching naar knelpuntvacatures. Om deze doelstellingen met mekaar te verbinden, is een ommekeer nodig. Er moet opnieuw meer nadruk komen te liggen op de plaatsing van werkzoekenden. 'Kansengroepen' en 'kanseneroepen' moeten maximaal met mekaar gelinkt worden. De nieuwe VDAB-structuur met de voorziene compartimentering moet deze verbinding mogelijk maken. Doch ook de kaart van publiek-private samenwerking zal meer dan ooit nadrukkelijk getrokken worden.

Het tenderproject om de begeleiding van langdurig werkzoekenden aan de vrije markt uit te besteden, was een primeur voor Vlaanderen.

Maar hier blijft het niet bij. De nieuwe VDAB steekt zijn hand uit naar alle organisaties die mee kunnen en willen zorgen voor een beter werkende arbeidsmarkt: het onderwijs, de sectoren, de uitzendbedrijven, het NGO-veld,... Maar we reiken ook de hand naar onze stakeholders die de allochtone gemeenschappen, de personen met een arbeidshandicap en de armen vertegenwoordigen opdat onze dienstverlening zou aansluiten bij de verwachtingen van alle burgers.

Als VDAB zullen we tenslotte ook onze autonomie aanwenden om bij te dragen tot (con)federale constraints zoals een versterkte samenwerking met onze regionale zusterorganisaties FOREM en BGDA om gemeenschappelijke arbeidsmarktproblemen aan te pakken.

Deze ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en in de beleidsvoering van de Vlaamse regering verplichten ons om een andere rol te spelen. Een uitdaging die we graag aangaan. We vertalen ze in ons nieuw motto: 'Samen sterk voor werk'. We uiten onze nieuwe aanpak straks ook in een nieuwe huisstijl waarin frisse, warme kleuren en echte mensen in hun werkomgeving de boventoon voeren.

De resultaten van het afgelopen jaar benadrukken het belang van een openbare speler op de arbeidsmarkt. Aansluitend op onze economische verplichtingen wil ik voor de toekomst een VDAB die opkomt voor zijn waarden: warmte en menselijkheid. Het zijn de waarden die burgers, partners, stakeholders en medewerkers in de toekomst van ons mogen verwachten. De nieuwe VDAB zal dan ook een voorbeeldrol vervullen op het gebied van maatschappelijke betrokkenheid. We doen inspanningen om de veelkleurigheid van onze samenleving te weerspiegelen in onze diensten. We moedigen al onze medewerkers aan om respectvol, betrokken en integer om te gaan met hun klanten en collega's. Van de VDAB krijgen ze alle kansen om hun competenties verder te ontwikkelen en hun loopbaan bij een dienstverlener met aandacht voor de menselijke waarden, verder uit te bouwen.

En nu...aan het werk SAMEN !

Fons Leroy
Administrateur-generaal



Inhoud

Woord vooraf	3
Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt	7
1.1 De nieuwe VDAB	7
Nieuwe uitdagingen	7
1.2 Klantgerichte structuren	8
1.3 De parameters van het beheerscontract	10
Universele dienstverlening	10
Sluitende aanpak	12
Dienstverlening in de competentiecentra	14
Innovatie en productontwikkeling	15
De VDAB als werkgever	15
1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt	16
Dienstverlening voor werkgevers	16
Dienstverlening voor werknemers	16
Dienstverlening voor werkzoekenden	16
1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt	18
De economische conjunctuur	18
Vacatures	19
Werkloosheid	20
Hoofdstuk 2: De VDAB-dienstverlening in 2005	23
1.1 De gegarandeerde universele dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers	23
Inschrijvingen	24
Bemiddeling tussen vraag en aanbod	25
Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen	26
Het succes van www.vdab.be	29
Accountmanagement voor werkgevers	32
Gratis nummer servicelijn: 0800 30 700	34
Eures bevordert mobiliteit in Europa	35
1.2 De trajectwerking voor werkzoekenden	38
Diagnose en trajectbepaling	39
Sollicitatietraining en –begeleiding	40
Opleiding in een centrum	40
Persoonsgerichte vorming	44
Opleiding en begeleiding op de werkvloer	47
Trajectbegeleiding en –opvolging	49
1.3 De opleidingen voor werknemers	51
Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen	51
Opleidingen op vraag van de individuele werknemer	51

Hoofdstuk 3: Managementondersteuning **55**

3.1 Personeel	55
Feiten en cijfers	55
Intern opleidingsaanbod	56
3.2 Klantentevredenheid: de top van kwaliteitszorg	58
Een kwaliteitsvoller antwoord op klachten	59
Stijgende tevredenheid bij de personeelsmedewerkers	59
3.3 Diversiteit	61
Diversiteit in HR	61
Diversiteit in de dienstverlening	61
3.4 Welzijnsbeleid in beeld	63
3.5 Milieuzorg	64

Hoofdstuk 4: Begroting **67**

Bijlagen **69**

Bijlage 1: Adressenlijst VDAB	69
Bijlage 2: Tabellen Training & Opleiding	70
Bijlage 3: Publicaties VDAB	74
Bijlage 4: Lijst van de afkortingen	75

A woman with shoulder-length blonde hair and blue eyes is smiling warmly at the camera. She is wearing a dark brown turtleneck sweater and holding a bright blue folder under her left arm. She is also wearing a silver watch and a ring. The background is a blurred office environment with other people working at desks.

welkom bij
de nieuwe
VDAB

Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt

1.1 De nieuwe VDAB

In juni 2005 werd Fons Leroy aangesteld als administrateur-generaal van de VDAB. Kort daarna werd de nieuwe beheersovereenkomst tussen de VDAB en de Vlaamse regering ondertekend voor de periode 2005-2009. In de nieuwe beheersovereenkomst wordt het Vlaamse beleid inzake werk vertaald naar een aantal te realiseren engagementen, afgestemd op de huidige realiteit van de arbeidsmarkt.

De Ronde van Vlaanderen

Tijdens de maanden november en december 2005 werd in alle regionale VDAB-kantoren en voor de centrale diensten een ontmoeting georganiseerd van alle personeelsleden met de nieuwe administrateur-generaal. Deze gaf hierbij een uiteenzetting over de visie, de uitdagingen en de opdrachten van de VDAB. De VDAB moet streven naar een verbeterde dienstverlening en naar maatwerk. De klant moet centraal staan. De VDAB zal dit realiseren samen met (nieuwe) partners: samen sterk voor (meer) werk.

De kernthema's werden overlopen aan de hand van een presentatie en getuigenissen van werkzoekenden, werkgevers, VDAB-medewerkers, stakeholders en private intermediairen.

De dialoog werd opgenomen in een vragenuurtje en een gesprek tussen de centrale diensten en de lokale beleidsteams over de doelstellingen, actievoorstellen en knelpunten.

Nieuwe uitdagingen

De kracht van een partnerschap

Samen sterk voor werk geldt zeker voor onze samenwerking met partners. Om op termijn de vooropgestelde doelen te bereiken zijn partnerschappen met publieke en private partners op de arbeidsmarkt en in de maatschappij cruciaal.

Er werd een Stakeholdersforum opgericht in de schoot van de VDAB dat adviezen verstrekt betreffende het VDAB-beleid en via overleg, dialoog en ervaringsuitwisseling mee streeft naar een betere dienstverlening en betere kansen op de arbeidsmarkt voor de diverse kansengroepen.

Maatgerichte aanpak

Elke werkzoekende heeft het recht op begeleiding en ondersteuning door of middels de VDAB (sluitende aanpak) en de plicht om de geboden kansen te grijpen. De sterk verschillende behoeften van onze klanten vereisen maatwerk. Dit veronderstelt dat we kunnen omgaan met diversiteit en oog hebben voor de talenten en mogelijkheden van elke werkzoekende.

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.

Interne herstructurering

In de beheersovereenkomst gaat de VDAB het engagement aan om het onderscheid tussen de regie en actoractiviteiten duidelijk te maken, zowel beheersmatig, budgetair als managementmatig.

Het beheerscomité heeft in 2005 de basis gelegd voor de nieuwe structuur, management en organisatie van de VDAB. Het VDAB-management heeft de nodige processen uitgetekend om de invoering van de interne herstructurering tegen medio 2006 uit te voeren zonder te raken aan de dienstverlening voor de diverse klantengroepen.

1.2 Klantgerichte structuren

Beheerscomité VDAB

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)

Gemeenschapscommissarissen

voor werkgelegenheid:

mevrouw M. Vangramberen
Kabinet Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming

voor financiën en begroting:

de heer D. Vanderpoorten
Kind en Gezin

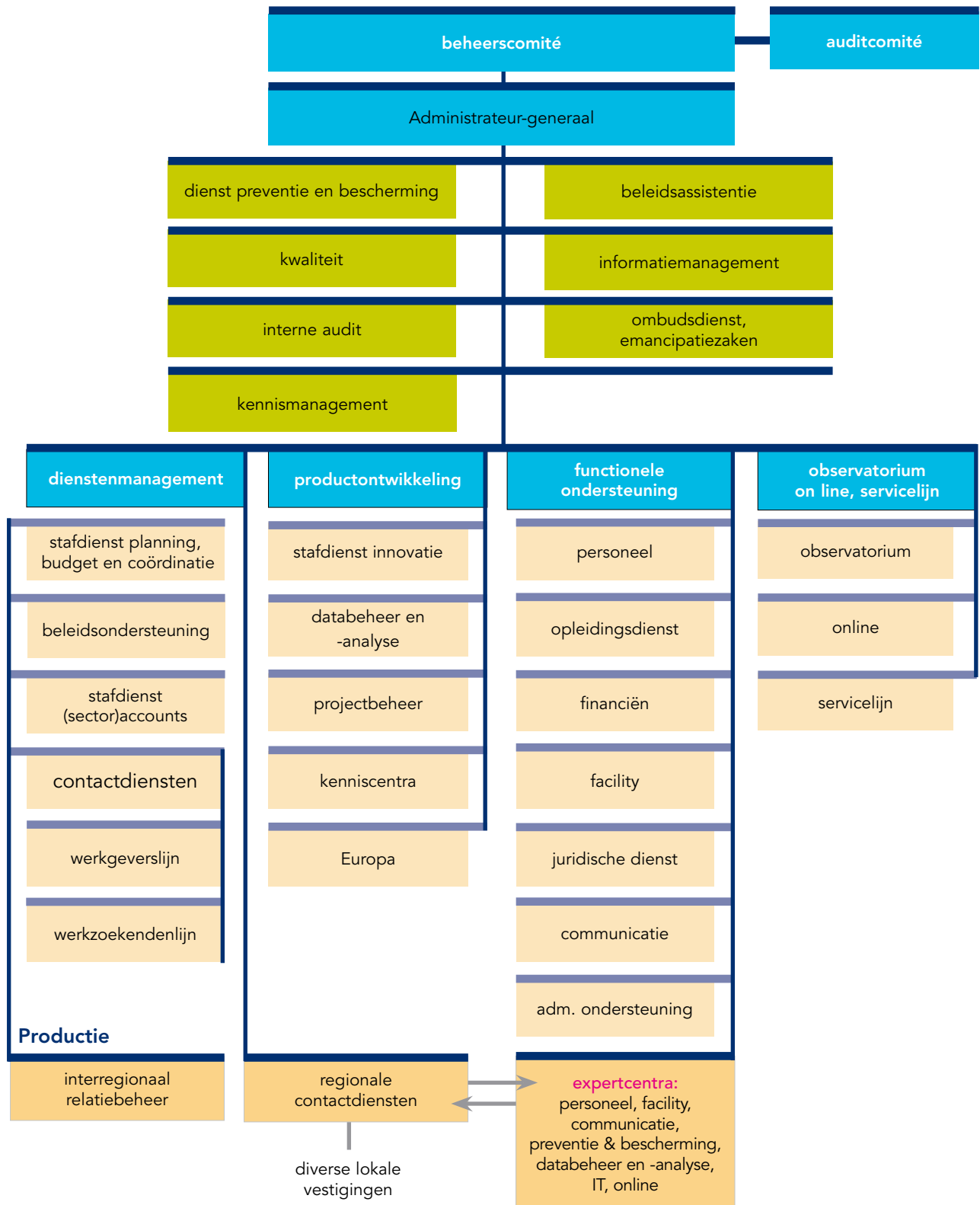
Leden directiecomité

- ▶ Administrateur-generaal
de heer F. Leroy (vanaf 06.06.2005)
- ▶ Waarnemend Administrateur-generaal
de heer E. Verschuere (tot 05.06.2005)
- ▶ Adjunct-administrateur-generaal
Productontwikkeling a.i.
de heer G. De Man
- ▶ Informatiemanager
de heer R. Leys
- ▶ Adjunct-administrateur-generaal
Dienstenmanagement
de heer J. Van Depoele
- ▶ Adjunct-administrateur-generaal
Observatorium – On Line – Servicelijn
de heer E. Vercammen
- ▶ Adjunct-administrateur-generaal
Functionele ondersteuning
de heer E. Verschuere
- ▶ Beleidsassistentie Administrateur-generaal
mevrouw K. Vereecken
- ▶ Verslaggeving:
beleidsmedewerker strategische planning
de heer L. Peeters

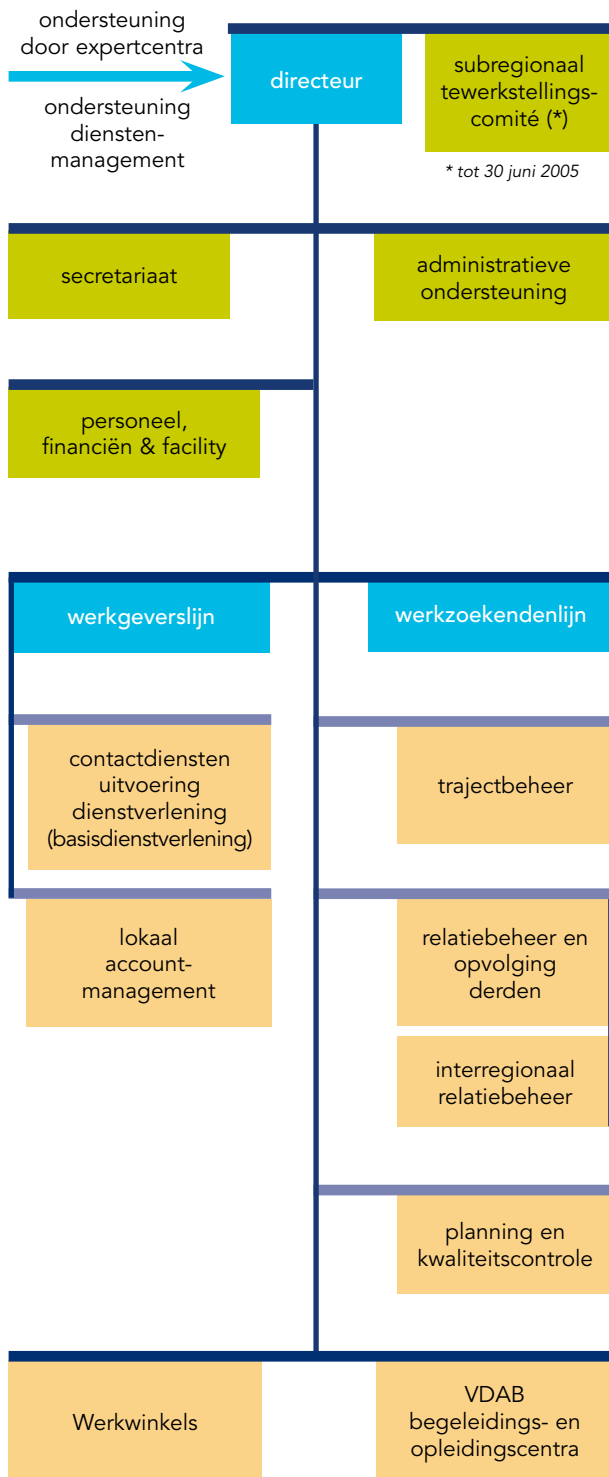
Regionale diensten

Aalst	de heer G. Dermout
Antwerpen	de heer L. Hostens
Brugge	de heer R. Bracke
Gent	de heer J. Van Oost
Hasselt	de heer L. Lauryssens
Kortrijk	de heer L. Huysentruyt
Leuven	de heer J. Geuens
Mechelen	de heer R. Verbeek
Oostende	de heer R. Neiryck
Sint-Niklaas	de heer L. Greif
Tongeren	de heer J. Nelissen
Turnhout	de heer L. Goosens
Vilvoorde	de heer H. Van Vaerenbergh
Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel	de heer M. Deleye

Organigram centrale diensten



Organigram regionaal VDAB-kantoor



STC 's worden Erkende Regionale Samenwerkingsverbanden

In de Subregionale Tewerkstellingscomités of STC's adviseerden vakbonden en werkgeversorganisaties per streek de VDAB. Ze gaven impulsen aan het tewerkstellingsbeleid in de regio en adviseerden projecten om de tewerkstelling in een bepaalde streek te bevorderen.

Vanaf 1 juli 2005 zijn de STC's vervangen door Erkende Regionale Samenwerkingsverbanden (ERSV's), de nieuwe naam voor streken in Vlaanderen. Er zijn er twaalf erkend. In zo'n nieuwe streek functioneert voortaan een SERR en een RESOC.

Een SERR is een Sociaal-Economische Raad van de Regio. Een SERR bestaat uit acht vertegenwoordigers van de vakbonden en acht vertegenwoordigers van werkgeversorganisaties. Als deze raden samen vergaderen met woordvoerders van de gemeenten en de provincies, dan dragen ze de naam RESOC of Regionaal Sociaal-Economisch Overlegcomité.

Deze Regionaal Sociaal-Economische Overlegcomités adviseren overheden, ook de Vlaamse, over het regionaal sociaal-economische beleid en kunnen als spil optreden bij het tot stand komen van regionale samenwerkingsverbanden tussen bijvoorbeeld scholen, overheden en bedrijven.

Aan een RESOC kunnen een aantal leden worden toegevoegd. Het is dan ook in dit comité dat de VDAB een plaats krijgt. In de nieuwe structuur is de VDAB dus geen structurele partner meer. De VDAB kan alleen op basis van vertrouwen worden uitgenodigd als 'toegevoegd lid'.

1.3 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 2005 en een vooropgesteld objectief. Indien de index meer dan 100% bedraagt, is de doelstelling bereikt.

Universele dienstverlening

Tevredenheidsmeting bij werkzoekenden

	2005	2004	objectief	index
Contact	70,4%	68,0%	70-75%	>100%
Service-lijn	83,7%	87,0%	85-90%	97,4%
On line (najaar)	79,0%	64,4%	te bepalen	

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 binnen de vork en het objectief wordt gehaald. Dat is onder meer het gevolg van het verbeterproject 'optimalisatie onthaal' in de werkwinkels. Daardoor steeg de tevredenheid tussen december 2004 en december 2005 met bijna drie procentpunt.

Voor de **servicelijn** ligt het resultaat (83,7%) net onder de benedengrens (85%) van de vork. De tevredenheid is in vergelijking met 2004 gedaald. Vooral ten gevolge van het invoeren van het gratis 0800-nummer is er een grote stijging van het aantal inkomende gesprekken zonder dat dit met een evenredige stijging van het aantal medewerkers gepaard ging. Dit heeft verhoogde wachttijden en een daling van het serviceniveau tot gevolg. De servicelijn onderzoekt verbeteringsmogelijkheden om binnen het huidige personeelsbestand activiteiten en processen te herverdelen en bij te sturen.

De tevredenheid van **on line** bedraagt 79,0%, het objectief staat nog niet vast.

Tevredenheid bij werknemers

	2005	2004	objectief
Contact	niet bepaald	niet bepaald	te bepalen
Servicelijn	81,0%	86,0%	te bepalen
On line (najaar)	79,0%	niet bepaald	te bepalen

De enquêtes van het najaar 2005 peilden voor het eerst naar de tevredenheid bij werknemers over de basisdienstverlening **on line**: 79% van de ondervraagden is tevreden over de aangeboden dienstverlening. Dit cijfer kan nog niet worden getoetst aan een objectief omdat dat pas in de loop van 2006 wordt bepaald.

De tevredenheidsmeting bij werknemers over de **contactdiensten** zal ontwikkeld worden begin 2006.

De tevredenheid over de **servicelijn** bedraagt 81%.

Bereik van de vacaturewerking

2005	2004	objectief	index
16,9%	16,7%	17,0%	99,4%

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 2005 bedraagt een aandeel van 17%.

Eind december 2005 lag het bereik van de vacaturewerking voor de voorbije 12 maanden op 16,9%. Er werd minstens één vacature genoteerd bij 28.447 van de 168.133 bedrijven in Vlaanderen. Dit is bijna gelijk aan het gestelde objectief van 17% en iets hoger dan het resultaat voor de periode januari 2004-december 2004 (16,7%).

Jobaanbod en transparantie op de vacaturemarkt

	2005	2004	objectief	index
Aantal ontvangen jobs NEC	176.331	148.492	142.500	123,7%
KMO	58,1%	57,6%	60%	96,8%

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

Van januari tot december 2005 werden 176.331 vacatures ontvangen in het normale economische circuit, exclusief de uitzendopdrachten. Dit zijn er **18,7 % meer** dan in 2004.

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

- ▶ 79.703 in AMI, niet via Jobmanager (-9.4% tegenover 2004)
- ▶ 25.519 in AMI, via Jobmanager en met service (+67.6% tegenover 2004)
- ▶ 71.109 via Jobmanager en zonder service (+ 46.6% tegenover 2004)

Hieruit blijkt dus een zeer sterke toename van Jobmanager voor het doorgeven van vacatures.

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

	2005	2004	objectief	index
Vervullingspercentage NEC	82,5%	82,6%	82,0%	100,6%
Vervullings-tijd NEC	43 dagen	42 dagen	42 dagen	97,7%

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 normaal economisch circuit in AMI. Het objectief is 42 dagen.

In 2005 werden er op basis van de officiële bestanden **83.615 vacatures vervuld** van de 101.332 afgehandelde vacatures. Dit resulteert in een **vervullingspercentage van 82,5%**. In 2004 werden 81.717 vacatures vervuld, met een vervullingspercentage van 82,6%.

Het cijfer voor 2005 ligt dus op hetzelfde niveau als in 2004 en ook iets boven het objectief van 2005, dat 82% bedraagt. De mediaan van de looptijden van de ingevulde jobs was **43 dagen** voor alle jobs uit het NEC genoteerd in AMI . Dit is iets boven het objectief van 42 dagen, dat in 2003 en 2004 wel werd behaald.

De vervullingen duren opvallend langer in het tijdelijke circuit: begin 2003 nog 35 dagen, gemiddeld 56 dagen in 2004 en al 64 dagen in 2005.

De vervullingstijd in het vaste circuit (38 dagen) nam lichtjes af ten opzichte van 2004 (39 dagen). De vervullingstijd verschilt ook sterk volgens de dimensie van de ondernemingen en de sector.

Tevredenheid bij bedrijven

	2005	2004	objectief	index
Contact-diensten	74,5%	73,8%	70-75%	>100%
Servicelijn	77,9%	71,1%	te bepalen	
On line (najaar)	78,0%	54,7%	te bepalen	

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 ligt tegen de bovengrens van het vorkobjectief en blijft nagenoeg stabiel t.o.v. 2004.

Het objectief voor de basisdienstverlening via het internet en de servicelijn wordt in 2006 bepaald. Afweging is daardoor nog niet mogelijk.

Sluitende aanpak

De sluitende aanpak veronderstelt dat elke werkzoekende een passend aanbod krijgt binnen een gestelde termijn. Dit wordt gerealiseerd enerzijds via een getrapt begeleidingsmodel voor nieuw ingeschreven werkzoekenden (preventief luik) dat stelselmatig werd ingevoerd vanaf 2004 en anderzijds via een nieuwe aanpak voor langdurig werkzoekenden (curatief luik).

Vertegenwoordiging van kansengroepen in de trajectwerking.

	2005	2004	objectief	index
Kortgeschoolden	49,05%	47,8%	49,15%(*)	99,8%
Arbeidsgehandicapten	11,74%	10,3%	11,76%(*)	99,8%
Allochtonen	18,59%	18,1%	19,61%(*)	94,8%
Ouderen	3,14%	4,5%	toenemend	

(*)Objectief 2006 - geen objectief 2005 wegens overgangsjaar

Voor 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.

Wat betreft de vertegenwoordiging van de kansengroepen in de trajectwerking is er een objectief op lange termijn (2009) gesteld. Dit objectief is via een realistisch groeipad vertaald naar een concreet jaarlijks objectief. 2005 was een overgangsjaar. Er werden geen concrete objectieven gesteld wegens de beperkte stuurmogelijkheden. Het afgesproken groeipad start pas in 2006.

De vertegenwoordiging van de **kortgeschoolden** zit anno 2005 slechts een fractie verwijderd van het op lange termijn nagestreefde niveau: 49,05% van de bereikte werkzoekenden is kortgeschoold, een oververtegenwoordiging van 9,8%.

Wat betreft de **arbeidsgehandicapten** wordt het groeipadobjectief van 2006 bijna gehaald. De mate van oververtegenwoordiging bedraagt 33,1%.

De doelstelling van 34% oververtegenwoordiging van de **allochtonen** – te behalen in 2006 - wordt nog niet behaald. In 2005 waren 18,59% van de bereikte werkzoekenden allochtoon, een oververtegenwoordiging van 31,6%.

Enkel de **ouderen** zijn als kansengroep sterk ondervertegenwoordigd in de trajectwerking: ze vertegenwoordigen iets meer dan 3% van de door de trajectwerking bereikte werkzoekenden, terwijl ze 11% van de NWWZ vertegenwoordigen. Dit kan enerzijds worden verklaard doordat sinds 2004 de oudere werkzoekenden niet langer verplicht worden 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. De werkzoekenden die werden bereikt, zijn grotendeels werkzoekenden die op vrijwillige basis worden begeleid door de VDAB, al dan niet na het volgen van een informatiesessie 50-plus.

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

Realisatie van de sluitende aanpak preventieve doelgroep

	2005	objectief	index
Preventief jongeren (-25-jarigen)	98%	100%	98%
Preventief volwassenen (+25-jarigen)	95%	100%	95%

De meting van de sluitende aanpak voor de preventieve doelgroep betreft de cohorte die ingestroomd is in de periode januari 2004-december 2004 (jongeren) en de periode oktober 2003-september 2004 (25-plussers). Een jaar na deze periode blijkt dat 98% van de jongeren en 95% van de 25-plussers werd bereikt.

Realisatie sluitende aanpak curatieve doelgroep.

	2005	objectief	index
Sluitendheid	94,9%	100%	95%
Trajectaanbod	99,5%	100%	100%

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 werking kende in haar eerste werkjaar een bereik van bijna 95%. Onderzoek van de niet-bereikte werkzoekenden toonde aan dat zij wel een trajectaanbod hebben gekregen. We kunnen dus stellen dat 99,5% van de werkzoekenden uit de curatieve doelgroep op zijn minst een trajectaanbod heeft gehad.

Activering langdurig werklozen

	2005	objectief	index
Activeringspercentage	15,95%	15,30%	104,2%

De parameter is de verhouding tussen het aantal (binnen module 3-6) bereikte langdurig werkzoekenden en het totale aantal langdurig werkzoekenden.

Met een activeringspercentage van 15,95% wordt in 2005 al het groeipadobjectief van 2007 behaald. In 2003 bedroeg het activeringspercentage nog 12,5%. Dit is uiteraard het gevolg van een intensievere curatieve werking waarbij extra aandacht en middelen zijn gegaan naar de opleiding van langdurig werklozen.

Uitstroom uit de werkloosheid na het beëindigen van een traject.

	2005	2004	objectief	index
Alle NWWZ	61,1%	59,9%	63%	97,0%
Kortgeschoolden	55,3%	53,9%	56%	98,8%
Ouderen	48,5%	44,5%	44%	110,2%
Allochtonen	50,7%	50,3%	52%	97,5%
Arbeidsgehandicapten	52,1%	50,9%	52%	100,2%
Langdurig werklozen	56,4%	56,4%	59%	95,6%
Zelfredzamen	49,9%	nvt	nvt	nvt

Het **globale uitstroompercentage** van alle niet-werkende werkzoekenden ligt eind 2005 op **61,1%**. Het gestelde objectief van 63% wordt niet gehaald, maar de globale uitstroom ligt in 2005 toch nog hoger dan vorig jaar (59,9% in december 2004).

Bij twee kansengroepen liggen de uitstroompercentages hoger dan het gestelde objectief. Vooreerst bij de **ouderen** die met een uitstroom van 48,5% beter scoren dan het objectief (44%). Sinds februari 2005 (43,6%) is hun uitstroompercentage onafgebroken blijven toenemen. Wellicht speelt het toenemende belang van uitzendarbeid hier een belangrijke rol.

Met een uitstroompercentage van 52,1% behalen de **arbeidsgehandicapten** net het objectief van 52%.

Bij de **kortgeschoolden** wijkt het uitstroompercentage (55,3%) slechts in beperkte mate af van het objectief van 56%.

Bij de **langdurig werklozen** wijkt het uitstroompercentage van 56,4% het sterkst af (-2,6 procentpunten) van het objectief voor 2005, maar het negatieve verschil neemt niet verder toe.

Dit is ook het geval bij de **allochtonen** die met een uitstroompercentage van 50,7% lager scoren dan het objectief van 52%, maar waar de onafgebroken dalende tendens sinds mei 2005 (51,4%) stopgezet is.

Een positieve vaststelling is alleszins dat de uitstroompercentages bij alle kansengroepen in december 2005 hoger liggen dan in december 2004 of gestabiliseerd zijn (langdurig werklozen).

Tussen eind mei en december 2005 werden 3.519 afgesloten bemiddelingstrajecten geregistreerd met een globaal uitstroompercentage van slechts 49,9%, nog steeds hetzelfde niveau als in september 2005. Dit is uiteraard een lage score voor '**zelfredzame**' werkzoekenden wanneer deze worden vergeleken met het algemene uitstroompercentage van 61,1% voor alle niet-werkende werkzoekenden.

Uitstroom naar werk na beëindigen van een traject.

Voor deze parameter zijn nog geen gegevens voor 2005 beschikbaar. Er is immers een koppeling nodig met de data van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ), die op basis van volledige en actuele administratieve gegevens uitspraken toelaten over de effectieve uitstroom naar werk.

Deze worden in de loop van 2006 ontwikkeld.

Dienstverlening in de competentiecentra

Bereik van de acties in de competentiecentra

	2005	2004	objectief	index
Aantal personen	49.778	46.941	40.000	124,4%
Aantal uren	13.935.248	13.376.382	12.000.000	116,1%

De beide objectieven van de doelstellingsparameter werden in 2005 ruimschoots gehaald. Het aantal opgeleide werkzoekenden bedroeg 49.778 of 24,4% hoger dan het objectief van 40.000. Het gecumuleerde aantal opleidingsuren lag met 13,935 miljoen uren 16,1% hoger dan het objectief van 12 miljoen.

Aandeel van de kansgroepen in loopbaanbegeleiding

	2005	objectief	index
Deelname kansgroepen	44,5%	40%	111,3%

In de doelstellingsparameter wordt voor de loopbaanbegeleiding in 2005 een objectief van 40% gesteld voor het gezamenlijke bereik van vijf doelgroepen: de kortgeschoolden, de middengeschoolden, de 45-plussers, de allochtonen en de arbeidsgehandicapten. In 2005 werd dit objectief gehaald door een bereik van 44,5% van deze vijf doelgroepen.

Bereik van de IBO's

	2005	2004	objectief	index
Gestarte IBO's	13.912	12.273	12.000	115,9%
Stopgezette IBO's t.o.v. aantal gestarte IBO's	20,1%	19,1%	18,6%	108,1%

De Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming is het belangrijkste stelsel binnen module 6, de opleiding en begeleiding op de werkvloer. In de doelstellingsparameter zijn er objectieven voor het aantal opgestarte IBO's en het aandeel ongunstige stopzettingen in het totale aantal opgestarte IBO's.

In 2005 werden 13.912 IBO's opgestart, bijna 16% boven het jaarobjectief (12.000) en ook een sterke toename tegenover 2004.

Er was echter een verdere toename van het aandeel ongunstige stopzettingen (20,1%) zodat het jaarobjectief (18,6%) overschreden werd. In het kader van het 'Vlaamse Meerbanenplan' worden maatregelen genomen om deze trend te keren.

Innovatie en productontwikkeling

Investeringen in innovatieactiviteiten

2005	2004	objectief	index
4,24%	3,13%	5%	84,8%

De VDAB als werkgever

Vertegenwoordiging van de kansgroepen in de nieuwe aanwervingen

	2005	objectief	index
Allochtonen	16,0%	10%	160,0%
Arbeidsgehandicapten	1,3%	4%	32,5%

In het volledige jaar 2005 werden 300 nieuwe aanwervingen gerealiseerd, waarvan 48 allochtonen (16,0%) en vier arbeidsgehandicapten (1,3%). Voor allochtonen wordt de aanwervingsdoelstelling (10% allochtonen) 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 2006 (op basis van de nieuwe privacy wetgeving).

1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt

Dienstverlening voor werkgevers

Bedrijfscontacten

In 2005 realiseerden de bemiddelingsdiensten 530.264 contacten met bedrijven, respectievelijk 68.510 fysieke bedrijfsbezoeken en 461.754 nieuwe technologiecontacten (332.867 via KISS en 128.887 via de servicelijn).

Vacatures

Vanaf september 2000 wordt aan de werkgevers de mogelijkheid geboden hun vacatures zelf bij de VDAB te registreren via de Jobmanager op het internet. In de loop van 2005 werden voor alle arbeidscircuits samen 505.215 vacatures ontvangen waarvan 176.331 vacatures uit het normale economische circuit (NEC zonder uitzendopdrachten). Het aantal uitzendopdrachten bedroeg 323.638.

In 2005 bedraagt het vervullingspercentage voor het NEC (zonder uitzendopdrachten) 82,1%. De vervullingstijd in 2005 is 43 dagen. Een maximale verspreiding van de vacature-informatie gebeurt o.m. via de WIS-kiosken en het internet.

e-VDAB

In 2005 bedroeg het aantal raadplegingen van vacatures via de WIS-kiosken en het internet 97.553.002.

In 2005 telde de VDAB 8.322.760 vacaturesessies via het internet, die samen goed waren voor 89.960.928 vacatureconsultaties.

40.626 bedrijven hadden eind 2005 een Mijn VDAB-overeenkomst, waarmee ze o.a. de KISS-sollicitantenbank kunnen raadplegen en via de Jobmanager hun vacatures kunnen invoeren en beheren.

Eind december 2005 bevatte de KISS-sollicitantenbank 234.646 cv's van werkzoekenden.

In totaal werd de KISS-sollicitantenbank 657.595 keer door de bedrijven zelf geraadpleegd.

Dienstverlening voor werknemers

In eigen centra en met derden: 57.930 werknemers volgden 1.076.609 uren.

Afstandsleren: 885 werknemers volgden gezamenlijk 51.703 uren.

Webleren: 1.830 werknemers volgden 83.921 uren.

De VDAB ontving € 9.474.000 voor de werknemersopleidingen.

Dienstverlening voor werkzoekenden

Bemiddeling

- ▶ Inschrijvingen als werkzoekende: 508.118.
- ▶ Uitschrijvingen als werkzoekende: 572.114.
- ▶ Geregistreerde individuele contacten met werkzoekenden: 11.396.846.
- ▶ In 2005 werden 278.599 werkzoekenden verwezen naar vacatures door de consultants. Hierbij komen nog 1.545.062 mededelingen van vacatures.
- ▶ De werkzoekenden kunnen via verschillende kanalen toegang krijgen tot vacatures: via WIS, de servicelijn, de consultants, teletekst en het internet. Het aantal raadplegingen van WIS steeg en bedroeg 9.147.935 of gemiddeld 762.328 per maand.
- ▶ In 2005 zijn er in totaal 1.827.155 mededelingen en verwijzingen verstuurd naar in totaal 292.114 werkzoekenden. Elke werkzoekende komt bij deze telling slechts 1x voor.

Mededelingen

In 2005 zijn 1.549.678 mededelingen van vacatures verstuurd naar in totaal 261.450 werkzoekenden.

De mededelingen kunnen in drie soorten worden onderverdeeld:

- ▶ Mededelingen via de wekelijks automatische matching⁽¹⁾
 - Totaal aantal mededelingen: 1.139.560
 - Totaal aantal werkzoekenden met mededelingen: 195.496
- ▶ Mededelingen via de matching bij inschrijving
 - Totaal aantal mededelingen: 222.330
 - Totaal aantal werkzoekenden met mededelingen: 70.852
- ▶ Gewone mededelingen
 - Totaal aantal mededelingen: 187.788
 - Totaal aantal werkzoekenden met mededelingen: 88.753

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

Verwijzingen

In 2005 zijn er in totaal 277.477 verwijzingen naar jobs verstuurd naar in totaal 91.944 werkzoekenden.

e-VDAB

Aantal WIS-contacten (zowel via het internet als via de WIS-kiosken): 9.148.000.

Internetsessies: 8.990.048.

473.281 sollicitanten hadden eind 2005 een account in 'Mijn VDAB', een persoonlijke virtuele werk- en sollicitatieruimte op de VDAB-site.

234.646 werkzoekenden publiceerden eind december hun cv in de KISS-sollicitantenbank.

21.854 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 nog altijd de basis van een traject:

Basisdienstverlening: zoals inschrijving als werkzoekende, informatie over rechten en plichten, opmaken en aanpassen van het persoonlijk dossier.

Diagnose en trajectbepaling: de VDAB-consultant peilt tijdens één of meerdere gesprekken naar de mogelijkheden en verwachtingen van de werkzoekenden. 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 doorneemt.

Aantal modulespecifieke acties opgestart in 2005 ⁽²⁾:

Module 2: diagnose en trajectbepaling**Aantal gestarte acties binnen module 2 in 2005**

Kwalificerende Intake	90.914
Telefonische screening	31.145
Oriëntatiecentrum	8.892
Psychologisch Onderzoek	8.989
Medisch Onderzoek	10.169
Profielbepaling	36.485
Infosessies	30.603
Vooropleiding	3.524
Screening Door Derden	2.097
Collectieve Info	829

Module 3: sollicitatietraining en -begeleiding**Aantal gestarte acties binnen module 3 in 2005**

Trainingen	10.052
Begeleiding	3.103

Module 4: opleiding in een centrum**Aantal gestarte acties binnen module 4 in 2005**

Bewaking	394
Bouw	2.865
Confectie	402
Diamant	46
Horeca	959
Hout	295
Metaal	2.525
Social Profit	6.740
Textiel	86
Zwaar Vervoer	1.549
Tertiaire Sector	22.056
Andere Secundaire Sector	1.361
Haven - Maritieme - Expeditie	1.091
Logistiek	1.652
Industriële Automatisering	1.613
Elektriciteit	312
Professionele Schoonmaak Technieken	1.252
Grafische Technieken	565

Module 5: persoonsgerichte vorming**Aantal gestarte acties binnen module 5 in 2005**

Algemene vorming	9.653
Nederlands voor anderstaligen	7.513

2. Exclusief de overdracht.

Module 6: opleiding en begeleiding op de werkvloer**Aantal gestarte acties binnen module 6 in 2005**

Sociale werkplaatsen	409
Invoegbedrijven	300
WEP (wepplus)	1.933
Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming (IBO)	14.520
Jobcoaching	916
STAGES	
Alternerend	11.440
Gezins- en bejaardenhulp	836
Voltooiing	2.691
Werkvloer	287
Buitenland	62
Onderwijs	946

Uitstroom trajectwerking

Totaal aantal afgesloten trajecten	85.647
Uitstroom uit werkloosheid	52.312
Uitstroompercentage	61,1%

Resultaten per uitstroombdoelgroep (kansengroep)

Uitstroombdoelgroep	Aantal afgesloten trajecten	Aantal uitgestroomd naar werk	% uitstroom naar werk
Allochtonen	14.519	7.358	50,9 %
Arbeidsgehandicapten	7.446	3.878	52,1 %
Kortgeschoolden	40.005	22.110	55,3 %
Ouderen	2.693	1.307	48,5 %
> 1 jaar werkloos	15.302	8.636	56,4 %

1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt

De economische conjunctuur

De groei van de Belgische economie daalde van 2,6% in 2004 tot 1,5% in 2005. Eind 2004 en begin 2005 tekende zich een vertraging van het groeitempo af: de verzwakking van de buitenlandse vraag als gevolg van stijgende grondstoffen- en olieprijsen en een sterke euro werd slechts deels gecompenseerd door de relatief sterke binnenlandse vraag. De depreciatietendens van de euro in combinatie met een stevige binnenlandse vraag gaf de Belgische economie opnieuw vaart in de tweede helft van 2005³. De Nationale Bank van België signaleert verder een stijging van de gesalarieerde werkgelegenheid. Deze is uitsluitend gedragen door de werkgelegenheidsgroei in de particuliere sector. Het aantal personen in overheidssdienst vertoonde in 2005 immers een nulgroei. Binnen de particuliere sector is er een teruggang van de tewerkstelling in de industrie, maar een groei bij de diensten. Deze stijging weerspiegelt deels het succes van het stelsel van de dienstencheques.

Volgens de snelle ramingen van de RSZ is er in Vlaanderen in het tweede kwartaal van 2005 een toename met 28.400 werknemers op jaarbasis. Uit de verdeling naar leeftijd blijkt dat deze stijging zich voordoet in alle leeftijdscategorieën, met o.m. een aanzienlijke toename van het aantal werkende 50-plussers met 17.700 op jaarbasis⁴. De sterke stijging van de werkgelegenheid bij de 50-plussers moeten we nuanceren: een deel van de activiteiten in het kader van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen zijn omgezet naar dienstenchequebanen. De in het PWA-stelsel actieve werklozen – vaak oudere werklozen – zijn meestal mee overgestapt.

3. Verslag Nationale Bank van België 2005.

4. Kwartaalbericht conjunctuur en arbeidsmarkt, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Administratie Werkgelegenheid, editie 27 februari 2006.

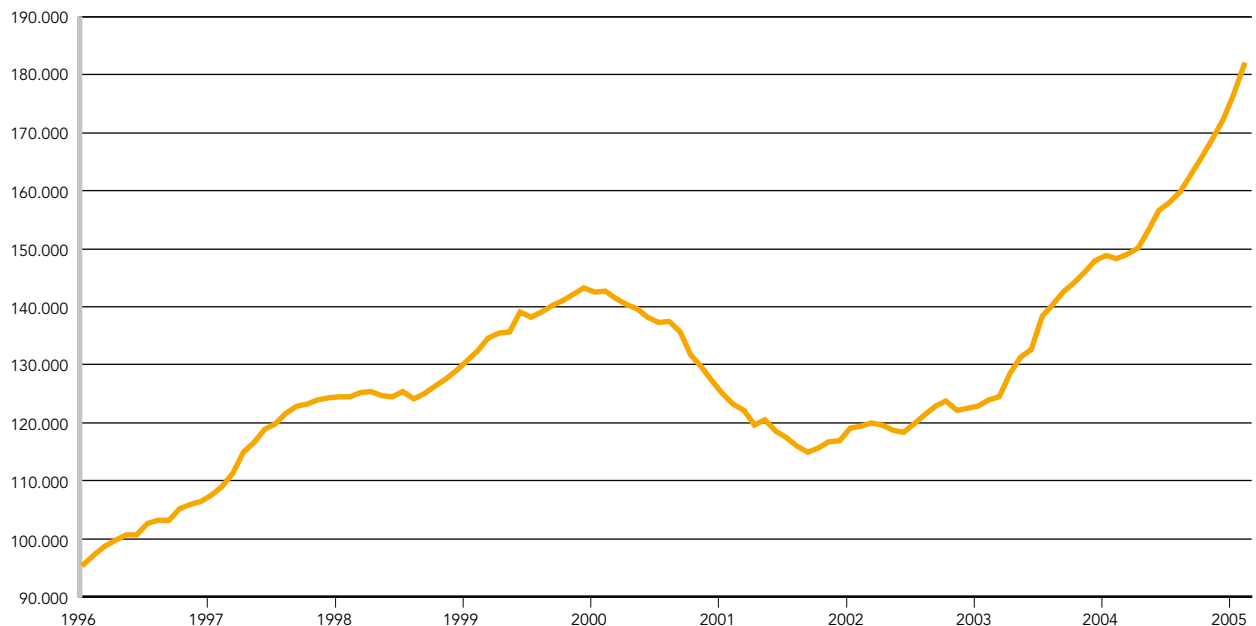
Vacatures

Het aantal ontvangen vacatures uit het normale economische circuit⁵⁾ stijgt sinds begin 1996. 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.

Daarnaast werden de vacatures overgenomen uit de EURES-databank (jobs van andere overheidsdiensten voor arbeidsbemiddeling uit de Europese Economische Ruimte) en van andere partners waarmee een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten (o.a. Easyjobs, Jobat en Stepstone). Dit expansieve scenario zorgt voor meer transparantie op de arbeidsmarkt.

Het totale aantal verspreide vacatures in 2005 bedroeg 781.368. In 2005 telden we in het NEC 176.331 vacatures.

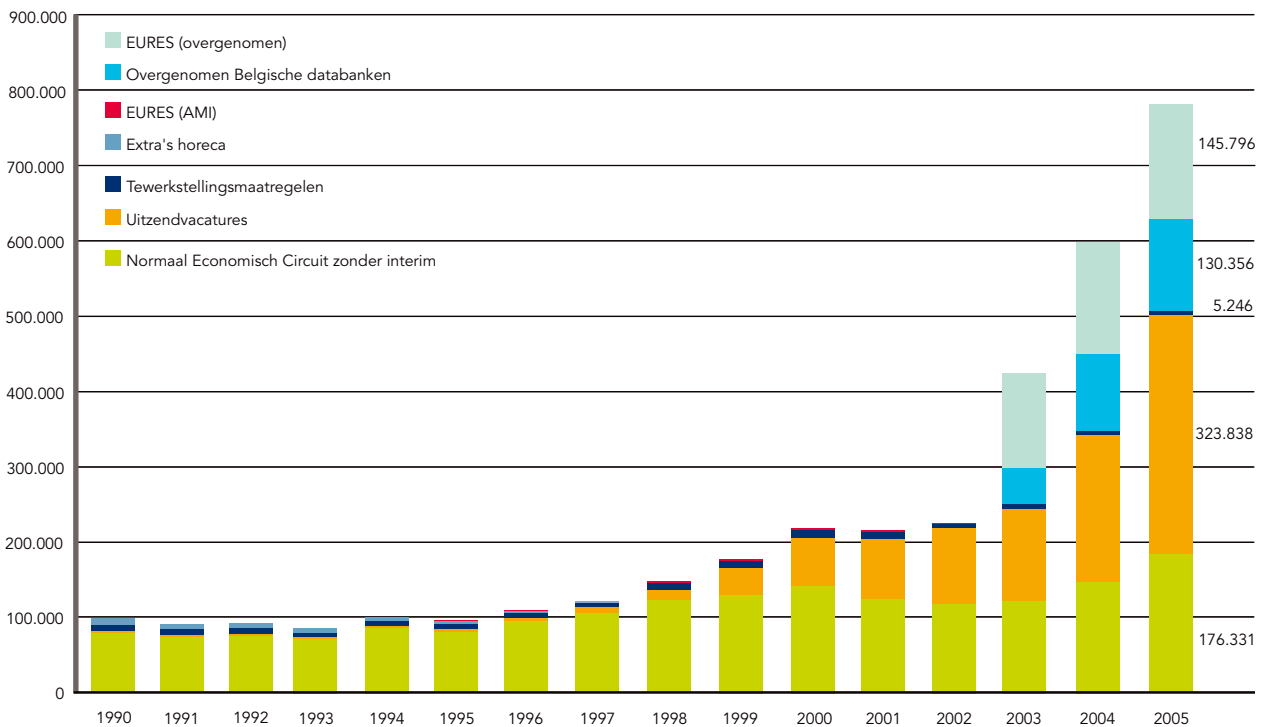
Vacatures Normaal Economisch Circuit zonder uitzendvacatures (cumulatief over de laatste 12 maanden)



5. De vacatures worden ingedeeld in volgende circuits:
 - Normaal Economisch Circuit (NEC): omvat het gewoon en tijdelijk circuit, uitzendvacatures, startbanen, studentenjobs, vervangingen bij brugpensioenen, vacatures bij invoegbedrijven, vacatures in het kader van middenstands- en ondernemingsopleidingen en extra's in de horeca (vanaf 2000). On linegegevens waarbij de werkgever uitsluitend via KISS selecteert worden niet opgenomen.

- Tewerkstellingsmaatregelen: gesubsidieerde jobs bij openbare besturen en non-profitorganisaties: bvb gesco, DAC, WEP+.
 - Extra's: korte tewerkstellingen in de horecasector; worden vanaf 2000 bij het NEC gevoegd.
 - Eures: vacatures in het kader van de internationale uitwisseling van vacatures binnen de EER.

Door de VDAB verspreide vacatures

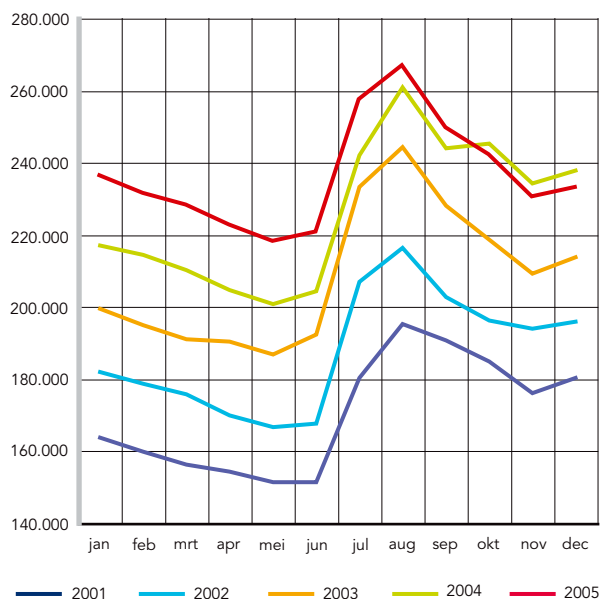


Werkloosheid

Vlaanderen telt in 2005 gemiddeld 235.344 niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) en 174.906 uitkeringsgerechtigde volledig werklozen (UVW). De NWWZ stegen op jaarbasis met 4,3%, de UVW namen toe met 5,8%.

De voorbije jaren was er een continue stijging van het aantal werkzoekenden. Pas vanaf oktober 2005 is er opnieuw een daling jaar-op-jaar. De opname in de werkzoekendencijfers van de oudere werkzoekenden met minivrijstelling en de PWA-werknemers in respectievelijk augustus en oktober 2004 hebben de evolutie vertekend. Zonder deze statistische aanpassingen zou de afname van het aantal werkzoekenden in vergelijking met het jaar voordien zich al vroeger gemanifesteerd hebben. De grafiek illustreert dat de kloof, die in de eerste jaarhelft van 2004 aan het vernauwen was, nadien door de opname van de oudere werkzoekenden met minivrijstelling en de PWA-werknemers, opnieuw breder is geworden. De effecten van de opname van de oudere werkzoekenden en de PWA-werknemers waren pas uitgewerkt in oktober 2005.

NWWZ Vlaams Gewest absolute aantallen



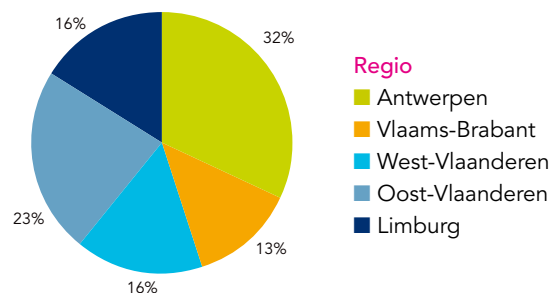
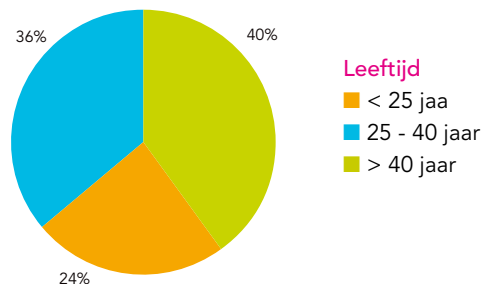
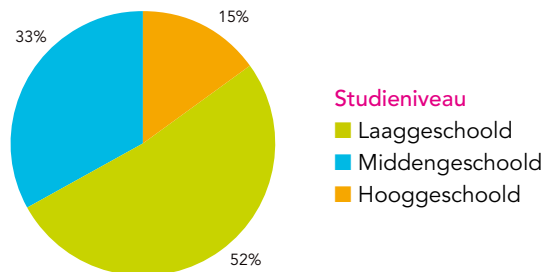
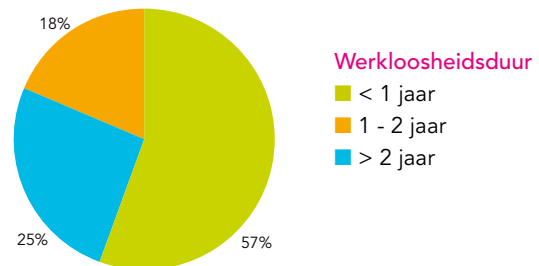
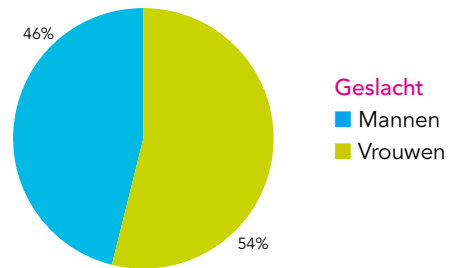
In 2004 en 2005 is er telkens een minieme daling van het aandeel van de mannelijke werkloosheid. De voorgaande jaren was er nog een gestadige toename van. De opname van de PWA-werknemers – vooral vrouwen – heeft daar debet aan.

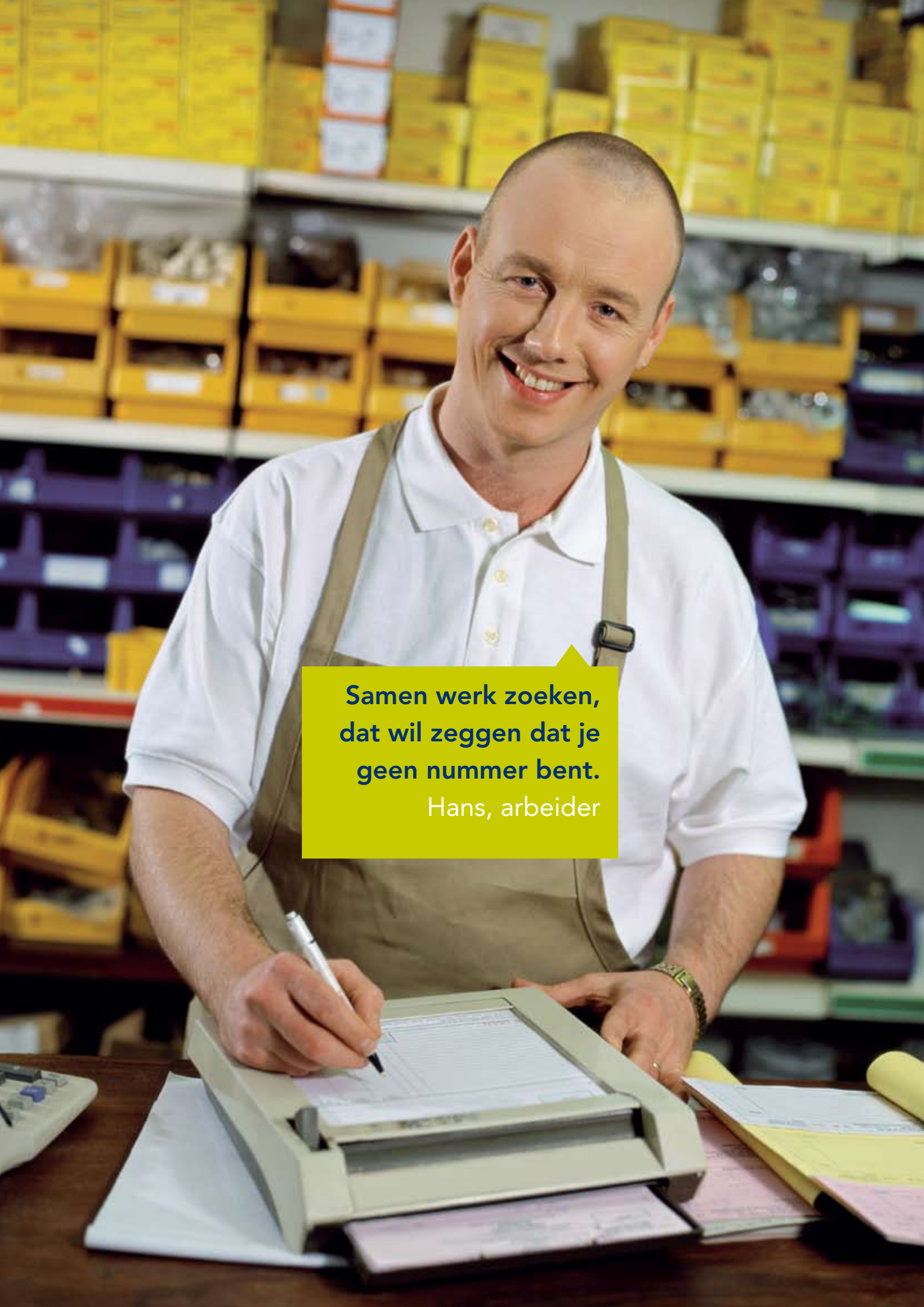
De activeringsmaatregelen - werkzoekenden moeten langer beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt – vertalen zich in meer oudere werkzoekenden. Dat ressorteert ook effecten op de verdeling naar werkloosheidsduur: de langdurige werkloosheid stijgt, o.a. doordat de oudere werkzoekenden langer beschikbaar moeten blijven voor de arbeidsmarkt.

De regio Antwerpen-Boom (11,32%) heeft de hoogste subregionale werkloosheidsgraad. Het is de stad Antwerpen zelf die het cijfer omhoog duwt. De werkloosheidsgraad van de regio Hasselt (11,20%) is vergelijkbaar met de Antwerpse. Vilvoorde (6,33%), Kortrijk-Roeselare (6,58%), Leuven (6,86%) en Brugge (6,98%) laten dan weer meer gematigde cijfers optekenen.

Op basis van nationaliteit telde Vlaanderen 19.586 werkzoekenden van buiten de EU, volgens het criterium etniciteit, 38.310. De cijfers naar etniciteit geven aan dat de groep van de etnisch niet-Europese NWWZ het voorbije jaar verder is toegenomen (+ 5,3%). Binnen deze subgroep groeide het aantal werkzoekende Maghrebijnen en Turken met 2,3% en de subgroep 'Andere', die veel (ex-)asielzoekers telt, met 11,6%.

Niet-werkende werkzoekenden in 2005





**Samen werk zoeken,
dat wil zeggen dat je
geen nummer bent.**

Hans, arbeider

Hoofdstuk 2: De dienstverlening van de VDAB in 2005

2.1 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 omvat het klantenonthaal, de inschrijving van de werkzoekenden, het geven van informatie aan de werkzoekenden en werkgevers, de vacaturewerking en het afhandelen van administratieve formaliteiten zoals attestering en dossierbeheer.

Vanaf de inschrijving stimuleert de VDAB de zelfredzaamheid van de werkzoekenden door hen een aantal zelfbeheerinstrumenten aan te bieden: dossiermanager, opleidingengids, Mijn VDAB, ... Deze online-instrumenten stellen hen in staat een beter beeld van hun eigen interesses en kennis van bepaalde beroepen te verwerven. 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.

Deze service omvat onder meer het:

- ▶ correct invoeren van de vacatures;
- ▶ verspreiden van de vacatures via de WIS-kiosken, het internet en eventueel VRT-teletekst;
- ▶ aanbrenge van kandidaten;
- ▶ zoeken naar efficiënte oplossingen;
- ▶ informeren van de werkgevers over tewerkstellingsmaatregelen;
- ▶ opvolgen van vacatures.

Ook de werkgevers kunnen hierbij gebruikmaken van een aantal zelfbeheerinstrumenten.

Deze gegarandeerde universele dienstverlening wordt in alle regionale kantoren van de VDAB en in alle werkwinkels aangeboden.

Verdere uitbreiding van de werkwinkels

Eind 1999 lanceerde de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme, het concept van de werkwinkels, met de bedoeling het werkgelegenheidsbeleid sterkere lokale klemtonen te geven. In de werkwinkels worden de activiteiten van de vroegere plaatsingskantoren van de VDAB geïntegreerd.

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

De werkwinkels zijn tevens de pijlers voor de lokale diensteneconomie. In samenwerking met de Administratie Werkgelegenheid helpt de lokale overheid nieuwe, duurzame werkgelegenheid creëren. Dit komt vooral de kansengroepen ten goede.

Eind 2005 waren in totaal 134 werkwinkels operationeel. Gedurende dit werkjaar namen Vlaams minister van Werk Frank Vandenbroucke en Vlaams minister van Sociale Economie Kathleen van Brempt tal van initiatieven, die de werking van de werkwinkels vergemakkelijken:

Er werd ruim aandacht besteed aan de **interne communicatie**: de werkwinkelconsulenten kregen op maat gemaakte instrumenten aangereikt die de samenwerking tussen de partners vergemakkelijken en de elektronische nieuwsbrief verscheen vier keer.

Op 27 april 2005 werd in Antwerpen een **werkwinkelcongres** georganiseerd voor alle werkwinkelconsulenten. Tijdens dat congres lichtten ministers Frank Vandenbroucke en Kathleen Van Brempt hun werkwinkelbeleid toe. De consulenten konden met hen rechtstreeks in gesprek gaan over hun beleidspunten. Beide ministers presenteerden ook het nieuwe partnerschapsverdrag dat de samenwerking tussen de partners in de werkwinkels regelt.

In 2005 ging ook veel aandacht naar de **infrastructuur** van de werkwinkels. De Vlaamse regering gaf middelen om de werkwinkels – waar nodig – om te bouwen tot efficiënte en moderne gebouwen. Op die

manier kunnen de werkzoekenden en de consulenten elkaar ontmoeten in een professionele maar aangename omgeving, waarin de persoonlijke levenssfeer beschermd blijft.

Eind 2005 werd een **externe communicatiecampagne** opgestart. Doelstelling was het duidelijk informeren van de klanten over waar de werkwinkels zich bevinden en waarvoor zij daar terecht kunnen. De campagne bestond uit een aantal tv-spots die te zien waren op de regionale televisie, affiches op bus en trams en folders. Uit onderzoek blijkt dat de naambekendheid van de werkwinkels na de campagne al gevoelig steeg.

Inschrijvingen

Iedereen die werk zoekt, begeleid wil worden 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.

Een volledig en correct werkzoekendendossier is essentieel voor een correcte begeleiding en een juiste selectie van vacatures.

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 weggeschreven in het dossier van de klant, zodat de consulent tijdens het opvolgingsgesprek 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 deze vacatures ook zelf opvragen via hun dossier op de website van de VDAB of op de pc's in de werkwinkel.

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 2005 bedroeg 508.118.

Campusactie 2005

Via de campusactie zijn er 8.650 jongeren vóór het einde van het schooljaar 2004-2005 ingeschreven, tegenover 6.879 in het vorige jaar.

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 ervaren. Toch gebruikte slechts 33% van de scholen het lessenpakket volgens een enquête van de VDAB, uitgevoerd in 2003-2004. Daarom organiseerde de VDAB begin 2005 tien informatiesessies om de leerkrachten te motiveren het pakket te gebruiken.

Afschaffing stempelcontrole

Op 15 december 2005 is de gemeentelijke stempelcontrole afgeschaft. Werkzoekenden moeten vanaf dan niet meer in de rij gaan staan om hun stempel te halen. De controlekaart blijft wel behouden. Op het einde van de maand moeten alle uitkeringsgerechtigde werkzoekenden nog altijd hun ingevulde kaart indienen bij hun uitbetalingsinstelling.

Om het werkzoekendenbestand te updaten, wordt vanaf 15 december gebruikgemaakt van de tewerkstellingsgegevens uit de DIMONA-gegevensbank van de werknemers. (Déclaration IMMédiate-ONmidde-lijke Aangifte).

Verder worden via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid een aantal gegevensstromen aangewend om de dossiers automatisch te actualiseren.

Ondernemerstalent

De VDAB draagt bij aan het verhogen van het aantal ondernemers in Vlaanderen en promoot het zelfstandig ondernemen als tewerkstellingsmogelijkheid voor werkzoekenden. De VDAB ondersteunt en oriënteert starters bij de stap naar het zelfstandig ondernemen.

Het project '**Ondernemerstalent**', opgestart in 2004, werd in 2005 voortgezet. 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-scanondernehmerstest 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.

Daarnaast kunnen werkzoekenden op de VDAB-site gratis de webleercursus 'Starten met je eigen zaak' volgen onder begeleiding van een onlinecoach. Deze cursus is ontwikkeld in samenwerking met UNIZO.

In 2005 hebben meer dan 1.000 werkzoekenden de e-scanondernehmerstest afgelegd. Van deze werkzoekenden hebben 695 de opleiding "Bedrijfsbeheer" bij Syntra gevolgd en 259 volgden de opleiding "Starterscursus bij UNIZO."

Kinderen van Dewindt

Op vraag van de VRT nam de VDAB als partner deel aan het webplatform van 'Kinderen van Dewindt' samen met het VIZO, UNIZO en VOKA. Dit webplatform bestaat uit twee luiken: 'Startersinfo' en de 'Ondernemerstest'.

Op het onderdeel 'Startersinfo' krijgen werkzoekenden informatie over het starten van een eigen zaak zoals informatie over vergunningen, bedrijfsadvies, kredietonderhandelingen en gespecialiseerde opleidingen.

Werkzoekenden kunnen ook hun ondernemerstalent en hun kennis van ondernemen testen via een ondernemerstest. Deze test werd door het VIZO ontwikkeld, in samenwerking met de VDAB en UNIZO. Na het invullen van de test, krijgen werkzoekenden een rapport over hun ondernemersprofiel en hun ondernemerskennis. De resultaten worden dan vergeleken met het profiel van succesvolle ondernemers.

In 2005 hebben meer dan 30.000 personen de ondernemerstest afgelegd.

Bemiddeling tussen vraag en aanbod

De werkwinkel of het plaatselijke VDAB-kantoor is de plaats bij uitstek waar de vraag en het aanbod van werk elkaar concreet ontmoeten. Hier vinden werkzoekenden, ofwel in een persoonlijk contact met de consultant, ofwel door gebruik te maken van de ter beschikking gestelde onlinetoepassingen de voor hen best geschikte job.

Specifieke arbeidsbemiddeling voor havenarbeiders

Havenarbeiders moeten zich niet inschrijven als werkzoekende bij de VDAB. Zij hebben een speciaal werkloosheidsstatuut. Werkloze havenarbeiders moeten zich wel dagelijks, op vastgelegde uren, aanbieden in de daarvoor voorziene havenkantoren. De aanwerving gebeurt door de werkgever.

Is er een gebrek aan spontane kandidaten, dan bemiddelt de VDAB. Op het einde van de aanwervingssessie registreert de VDAB de werkloze havenarbeiders en bezorgt hen een werkloosheidsstempel. Is er een gebrek aan werkwilligen, dan kan de VDAB deze stempel collectief of individueel weigeren.

De VDAB is actief in de havenkantoren van Antwerpen, Gent, Oostende en Zeebrugge.

De statistieken van Zeebrugge en Antwerpen in 2005

Aantal erkende havenarbeiders		
	2004	2005
	8.570	11.173
Aantal vacatures		
	2004	2005
	120.756	93.679
Aantal aanwervingen		
	2004	2005
	66.731	54.856
Aantal arbeidstaken uitgevoerd in de haven		
	2004	2005
	1.827.546	1.923.674
Aantal werkloosheidsstempels		
	2005	2005
	137.415	130.840

De VDAB-fruitcel

In 2005 ontving de VDAB 9.707 vacatures van de land- en tuinbouwsector. Dat is 33% meer dan vorig jaar. Aangezien het aantal geïnteresseerde en geschikte kandidaten nog altijd een knelpunt is, werd ook dit jaar een actieplan opgesteld in samenwerking met de sector.

Dit plan richt zich zowel naar werkgevers als naar werknemers en heeft als doel zoveel mogelijk werkzoekenden vanuit de regionale binnenlandse markt te mobiliseren voor de seizoensarbeid.

Helaas maken het seizoensgebonden karakter van deze fysiek vrij zware arbeid, de vereiste flexibiliteit en het gebrek aan mobiliteit, de tewerkstelling in de sector niet erg aantrekkelijk.

Om toch zoveel mogelijk werkzoekenden te stimuleren, werd ook in 2005 veel aandacht besteed aan de communicatie naar de kandidaat-werknemers. Zo werden specifieke initiatieven opgezet zoals het verspreiden van vacatures via affiches in gemeentebesturen, OCMW's, universiteiten en hogescholen. Daarnaast werden de vacatures in de grensregio's bekendgemaakt via EURES.

Binnen de fruitsector werden enkele regels versoepeld vanaf 1 januari 2005. Voor de werkgever geldt een onbeperkt aantal dagen seizoensarbeid en voor de werknemer wordt de plukkaart beperkt tot 65 dagen. Daarnaast is seizoensarbeid nu ook mogelijk via uitzendarbeid en wordt het toegelaten aantal arbeidsdagen voor studenten verdubbeld.

Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen

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

- ▶ de vacature zelf publiceren op de VDAB-website, www.vdab.be;
- ▶ 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 505.215 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.

Daarnaast werden 145.796 vacatures overgenomen uit de EURES-databank (jobs van andere overheidsdiensten voor arbeidsbemiddeling uit de Europese Economische Ruimte) en 130.357 vacatures van andere partners waarmee een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten: Easyjobs, Jobat, Stepstone, Monster, Jobzone, Carejobs en Datanews. In het totaal verspreidde de VDAB in 2005 informatie over 781.368 vacatures.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen werkaanbiedingen, uitgesplitst naar de verschillende economische circuits. De invullingsgraad is alleen gekend voor de vacatures beheerd door de consulenten in het arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI). Uit het normale economische circuit (NEC) werd 82,0% van de vacatures ingevuld. Dit is een lichte daling van 0,8% ten opzichte van 2004. Meer dan de helft van de vacatures uit het NEC wordt binnen de 43 dagen ingevuld.

Ontvangen werkaanbiedingen in 2005

	2005	2004	Tov 2004
AMI + Jobmanager			
NEC zonder uitzendvacatures	176.331	148.492	+18,7%
Uitzendvacatures	323.638	194.014	+66,8%
Tewerkstellingsmaatregelen	5.246	5.273	-0,5%
Totaal	505.215	347.779	+45,3%
Overgenomen databanken			
EURES	145.796	148.455	-1,8%
Partners	130.357	101.782	+28,1%
Totaal	276.153	250.237	+10,4%
Totaal verspreid	781.368	598.016	+30,7%

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

De rubriek tewerkstellingsmaatregelen omvat de vacatures voor gesubsidieerde jobs in overheidsdiensten en non-profit organisaties, vnl. DAC, WEP+ en gesco's.

De EURES-vacatures omvatten de vacatures ontvangen in het kader van de internationale uitwisseling binnen de Europese Economische Ruimte.

Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per sector

Sector	Aantal ontvangen in 2005	Aantal ontvangen in 2004	% tov 2004	% vervuld (alleen AMI)
Land- en tuinbouw	9.707	7.274	+33,4%	78,1%
Metaal	3.035	3.078	-1,4%	73,2%
Voeding	2.507	2.735	-8,3%	84,5%
Textiel	942	835	+12,8%	79,5%
Kleding	275	221	+24,4%	76,9%
Chemie	859	958	-10,3%	75,0%
Drukkerijen	1.073	1.146	-6,3%	76,5%
Hout	565	547	+3,2%	82,5%
Papier en karton	202	193	+4,6%	72,9%
Productie van transportmiddelen	1.816	2.281	-20,3%	92,3%
Overige industrie	5.942	5.735	+3,6%	80,0%
Bouw	12.792	11.156	+14,6%	80,9%
Elektriciteit, gas en water	803	591	+35,8%	71,8%
Hotels en restaurants	7.450	8.149	-8,5%	81,7%
Handel en reparatie	23.892	21.861	+9,2%	85,7%
Communicatie	2.039	1.170	+74,2%	85,5%
Vervoer	6.387	6.433	-0,7%	76,8%
Financiële instellingen	2.602	1.928	+34,9%	73,7%
Diensten aan bedrijven	51.421	32.739	+57,0%	78,6%
Onderwijs	8.890	8.916	-0,2%	87,8%
Openbare diensten	6.517	6.433	+1,3%	81,6%
Gezondheidszorg	5.793	5.251	+10,3%	86,9%
Maatschappelijke dienstverlening	10.103	10.051	+0,5%	84,6%
Gemeenschapsvoorzieningen	1.867	1.623	+15,0%	80,5%
Diversen	8.638	7.128	+21,1%	84,0%
Nace-code niet ingevoerd	214	60	+256,6%	77,1%
Totaal	176.331	148.492	+18,7%	82,0%

Binnen het NEC noteren we in 2005 een uitgesproken stijging van het aantal werkaanbiedingen in de sectoren 'Communicatie' en 'Diensten aan bedrijven'. In de sectoren 'Chemie' en 'Productie van transportmiddelen' was er een opvallende daling van de vraag. Ook in de sectoren 'Voeding', 'Drukkerijen' en 'Hotels en restaurants' verminderte het aantal werkaanbiedingen.

Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per studieniveau

Studieniveau	Aantal ontvangen in 2005	Aantal ontvangen in 2004	% tov 2004	% vervuld (alleen AMI)
Geen diploma vereist	78.414	65.914	+18,9%	82,1%
Secundair algemeen vormend 2de graad	665	906	-26,6%	86,8%
Secundair beroeps 2de graad	2.360	2.085	+13,2%	80,2%
Secundair technisch 2de graad	2.758	2.645	+4,3%	72,0%
Secundair 2de graad kunst	10	5	+100,0%	100,0%
Secundair algemeen vormend 3de graad	16.301	14.930	+9,1%	81,3%
Secundair beroeps 3de graad	15.213	13.985	+8,7%	82,3%
Secundair technisch 3de graad	12.805	11.547	+10,8%	80,8%
Secundair 3de graad kunst	74	53	+39,6%	91,8%
Hoger onderwijs 1 cyclus	36.203	27.301	+32,6%	83,5%
Hoger onderwijs 2 cycli	3.483	2.961	+17,6%	81,1%
Universitair	8.045	6.160	+30,6%	84,2%
Totaal	176.331	148.492	+18,7%	82,0%

Het aantal vacatures met vraag naar een opleiding hoger onderwijs van één cyclus en universitair is sterk toegenomen in 2005. Maar ook vacatures zonder diplomaveris-ten zijn vrij sterk toegenomen.

Werkaanbiedingen uit het NEC zonder uitzendvacatures, ingedeeld per regio

Regio	Aantal ontvangen in 2005	Aantal ontvangen in 2004	% tov 2004	% vervuld (alleen AMI)
Antwerpen-Boom	27.274	22.484	+21,3%	80,7%
Mechelen	7.715	6.621	+16,5%	83,6%
Turnhout	8.829	7.782	+13,4%	87,5%
Leuven	10.309	8.497	+21,3%	83,0%
Vilvoorde	14.280	13.332	+7,1%	86,3%
Brugge	9.028	7.720	+16,9%	85,6%
Kortrijk-Roeselare	19.526	11.119	+75,6%	82,0%
Oostende-leper	9.577	10.172	-5,8%	85,4%
Aalst-Oudenaarde	8.032	5.970	+34,5%	86,6%
Gent	16.359	15.919	+2,7%	81,2%
Sint-Niklaas-Dendermonde	8.699	7.618	+14,1%	77,2%
Hasselt	12.920	10.750	+20,1%	86,0%
Tongeren	6.255	5.627	+11,1%	71,2%
Buiten Vlaanderen	17.528	14.881	+17,7%	71,3%
Totaal	176.331	148.492	+18,7%	82,0%

In 2005 is er een sterke stijging van het aantal ontvangen vacatures in de regio Kortrijk-Roeselare.

Ook in de andere regio's wordt een toename van het aantal ontvangen vacatures genoteerd, met uitzondering van de regio Oostende-leper waar er een lichte daling is.

Het succes van www.vdab.be

2005 was opnieuw een uitstekend jaar voor het gebruik van de VDAB-webstek. In 2005 telde het onafhankelijke onderzoeksbureau CIM (www.cim.be) 16.406.749 bezoeken, dit is 17,8% meer dan in 2004. Het aantal paginaopvragingen bedroeg 463.643.555, een stijging met 5,9%.

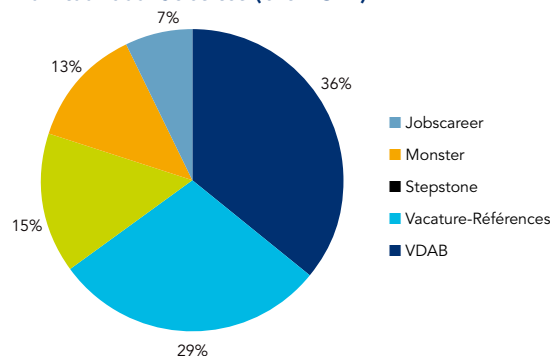
De vacaturebank (8.912.672 bezoeken, +10,7% tov 2004) is met voorsprong het meest geraadpleegde onderdeel van de website. Sterkste stijger was de Dossiermanager, waarmee werkzoekenden of werknemers hun dossier zelf kunnen beheren (+47,3%).

Meest bezochte toepassingen op de site:

1. Vind een job
2. Dossiermanager
3. Werklinks
4. Vind een opleiding
5. Top 5 bedrijven (in Mijn VDAB)

De VDAB-website bleef in 2005 de meest bezochte jobsite met een marktaandeel van 36%. Hierbij valt op te merken dat de VDAB zich, in tegenstelling tot de andere Belgische jobsites, in principe enkel op de Vlaamse markt richt.

Marktaandeel Jobsites (bron CIM)*



* De bezoekers van Jobat worden niet door het CIM geregistreerd.

Van de populariteit van de VDAB-site pikken ook andere virtuele spelers op de arbeidsmarkt een graantje mee. De VDAB streeft er immers naar de transparantie op de arbeidsmarkt te vergroten door op zijn site een quasi volledig vacatureoverzicht aan te bieden. Daartoe werden nieuwe partnerschappen afgesloten met Carejobs (zorgsector), Jobzone (Het Laatste Nieuws), Kind & Gezin, Monster en Toptalent (Roularta). De overeenkomsten met Easyjobs (Roularta), Federgon en Jobat (VUM-groep) werden voortgezet.

In **Mijn VDAB** vinden werkzoekenden of werknemers de Dossiermanager, waarmee ze hun officieel dossier kunnen beheren en de Sollicitatieruimte, waarmee ze hun selecties en sollicitaties kunnen beheren en van persoonlijke diensten, zoals Mail-op-Maat, gebruik kunnen maken. Van hieruit kunnen zij ook hun cv publiceren en hun profiel automatisch laten matchen met de beschikbare vacatures. De werkgevers beheren in Mijn VDAB hun vacatures en selecties. 84% van de aan de VDAB gemelde vacatures werden door de bedrijven zelf via de Jobmanager ingevoerd. De werkgevers maakten 655.354 selecties in de cv-databank.

In 2005 vernieuwde de VDAB zijn **WIS-kiosken**. Net als de vorige toestellen hebben ook de nieuwe een aanraak-scherm met knoppenmenu, waardoor ook minder computervaardige klanten het aanbod van de VDAB kunnen raadplegen.

De werkzoekende kan terecht op 316 kiosken, die opgesteld staan in VDAB-vestigingen en op andere druk bezochte locaties, zoals werkwinkels, gemeentehuizen, bibliotheek, stations en winkelcentra. In 2005 bedroeg het aantal consultaties 7.795.858 (+0,75%).

Met **Webleren** studeren de cursisten online, op het moment dat het hen best past. Zij kunnen bij een webcoach terecht voor onlinebegeleiding bij het studeren.

In 2005 werden negen nieuwe webcursussen aangeboden:

- ▶ Anorganische scheikunde
- ▶ Basisprincipes elektriciteit
- ▶ Computerbeveiliging
- ▶ Dreamweaver MX 2004
- ▶ Leren leren
- ▶ PHP
- ▶ Starten met je eigen zaak
- ▶ Timemanagement
- ▶ Verkooptechnieken

Eind december 2005 kon de klant kiezen uit 26 leerpakketten. 26.279 cursisten volgden een webopleiding (+48%). Het webleerteam mocht in oktober 2005 de 'Belgische' World Summit Award in de categorie e-learning in ontvangst nemen.



In 2005 maakten 65 gemeenten gebruik van de extra service **Werk & Gemeente**, een miniwebsite waarop ze werk- en opleidingsgerelateerde informatie op maat van hun gemeente en hun bewoners kunnen aanbieden. Bedrijven uit de gemeente of omgeving kunnen er zichzelf er hun vacatures voorstellen in de bedrijvengalerij.

De bezoekers van de VDAB-website konden in 2005 tijdens zeven **expertdiscussies** op het discussieforum hun vragen voorleggen aan deskundigen over de volgende onderwerpen:

- ▶ Een eigen zaak starten
- ▶ Werken bij de overheid
- ▶ Discriminatie en diversiteit
- ▶ Knelpuntberoepen en -vacatures
- ▶ Werken in de distributiesector
- ▶ Werken als uitzendkracht
- ▶ Pas afgestudeerd, wat nu?

Online adverteren

De VDAB publiceert de vacatures gratis op zijn website en kiosken. Werkgevers die hun vacatures bijzonder in de verf willen zetten, kunnen tegen betaling opteren voor diverse formules: Jobspot, Job van de week, In de kijker... .

Deze dienstverlening was in 2005 goed voor een omzet van 995.395 euro, een stijging van 25% tegenover vorig jaar.



Kwaliteit

Ook in 2005 werd zorg besteed aan de kwaliteit van de aangeboden informatie en applicaties en de tevredenheid van de klant. Dit gebeurde aan de hand van steekproeven en enquêtes.

Cv-databank: de kwaliteit van de gepubliceerde KISS-cv's werd in 2005 tweemaal onderzocht aan de hand van een checklist met een aantal relevante, gewogen criteria. De gemiddelde kwaliteitsscore bedroeg 71%.

Mijn VDAB: de werkzoekenden/werknemers en werkgevers werden online bevraagd over hun tevredenheid over Mijn VDAB.

De werkgevers blijven bijzonder tevreden over de manier waarop ze via de Jobmanager zelf hun vacatures kunnen invoeren, beheren en ze op de VDAB-website en kiosken publiceren.

Minder tevreden zijn ze over de correctheid van de op de cv's vermelde competenties en vaardigheden en de zoekcriteria voor het selecteren van cv's.

De werkzoekenden/werknemers zijn vrij tevreden over de vacatures die zij op de VDAB-site vinden. Ook de zoekcriteria voor het vinden van een job kunnen zij appreciëren. De toepassing Dossiermanager, waarmee zij hun dossier beheren, kan dan weer gebruiksvriendelijker.

Klantenmanagement: klachten, opmerkingen en suggesties van klanten worden aandachtig en constructief behandeld.

WIS-kiosken: een kioskequipe is dagelijks in de weer om de goede werking en de netheid van de kiosken te garanderen.

WerkLinks: eind 2005 bood dit onderdeel van de site de bezoekers 2.342 links naar werk- en opleidingsgerelateerde sites. Bezoekers kunnen zelf de kwaliteit helpen bewaken door 'dode links' te melden. Verder wordt de juistheid van het bestand via regelmatige steekproeven gecontroleerd.

De klant

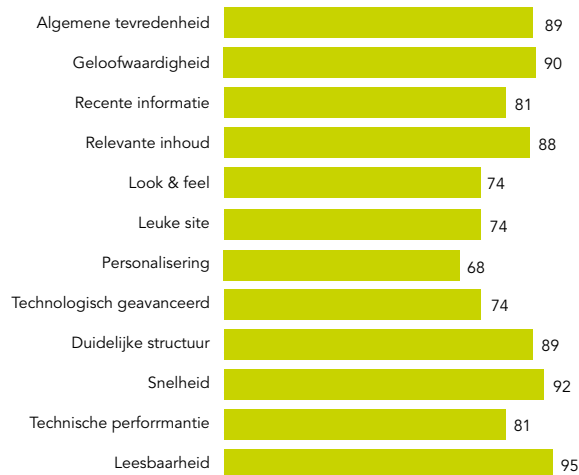
(bron: bevraging door InSites Consulting, december 2005)

Profiel:

- ▶ 72% van de respondenten is vrouw, 28% man.
- ▶ 28% van de respondenten is jonger dan 25 jaar, 35% behoort tot de leeftijdscategorie van 25 tot 34 jaar, 23% is tussen 35 en 44 jaar oud. 14% is 45 jaar of ouder.
- ▶ 39% beschikt over een diploma van hoger secundair onderwijs, 13% over een getuigschrift van lager secundair onderwijs.
- ▶ 44% van de respondenten heeft een diploma hoger onderwijs: waarvan 27% een diploma hoger onderwijs van het korte type en 17% een (post)universitair of een diploma hoger onderwijs van het lange type.
- ▶ 55% is voltijds of deeltijds aan het werk.

Bezoekersfrequentie:

- ▶ 85% van de respondenten heeft in de twee weken voorafgaand aan de bevraging de website bezocht.
- ▶ 79% heeft de site meer dan één keer bezocht in de twee weken voorafgaand aan de bevraging, 33% zelfs meer dan 6 keer.

Tevredenheid:**Tevredenheid bezoekers VDAB-website in %**

Bron: InSites Consulting, december 2005

Nieuw op de site in 2005**Mail op maat via MMS**

De VDAB verstuurt als eerste jobsite nieuwe vacatures en opleidingen via mms (Multimedia Messaging Service). De mms-dienst is een uitbreiding van de al bestaande Mail op Maat-service. Het voordeel is dat via een tekst-mms tot 18.000 karakters in één bericht kunnen worden verstuurd, daar waar een sms'je gelimiteerd is tot 160 karakters. Hierdoor krijgt de werkzoekende een veel vollediger overzicht van de nieuwste vacatures en opleidingen.

Slim tewerkstellen

De VDAB verzorgt voortaan de inhoudelijke kant van www.slimtewerkstellen.be. De toepassing maakt werkzoekenden, werknemers en werkgevers wegwijs in de wirwar van tewerkstellingsmaatregelen. Via een simulatiemodule komen ze aan de weet voor welke maatregel ze theoretisch in aanmerking komen.

Spontaan solliciteren

Veel vacatures worden niet bekendgemaakt, maar ingenomen door interne verschuivingen of spontane sollicitaties. Om de kansen van de werkzoekende bij dergelijke vacatures te verhogen, heeft de VDAB een tool ontwikkeld.

- ▶ Werkgevers die graag spontane sollicitaties ontvangen, kiezen aan de hand van een aantal criteria (beroep, studies, sector, trefwoorden) voor welke profielen ze deze spontane sollicitaties willen ontvangen.
- ▶ De werkzoekende kan, aan de hand van enkele criteria (beroep, diploma, sector, datum, trefwoorden, regio) een lijst oproepen van bedrijven, die openstaan voor spontane sollicitaties. Via deze lijst kan de werkzoekende informatie opvragen over het bedrijf en zijn of haar spontane sollicitatie versturen.

Test jezelf

Op de VDAB-site kunnen werkzoekenden of werknemers zich nu ook zelf testen. Eind 2005 waren er 101 testen beschikbaar, gerangschikt onder de volgende categorieën:

- ▶ Sollicitatietesten
- ▶ Beroepstesten
- ▶ Taaltesten
- ▶ Informaticatesten
- ▶ Carrièretesten
- ▶ HR-testen

Beroepenfilms

Het project Beroepen Audiovisueel (BAV) heeft het vijfde werkjaar achter de rug. Er werden 20 nieuwe beroepenfilms gerealiseerd over o.a. Kapper, Containerparkwachter, Lifttechnicus en Maatschappelijk werker. Hierdoor komt het totale aantal beroepenfilms op 127.

Elk filmpje toont een beroep in al zijn facetten: een werknemer vertelt wat de job in de praktijk inhoudt en wat de verwachtingen van de werkgever zijn.

De beroepenfilms kunnen online worden bekeken op de website van de VDAB. Zij zijn ook beschikbaar op CD-ROM, in een uitgebreide versie van 10 tot 15 minuten.

Het grote succes van deze beroepenfilms vertaalt zich in het aantal bezoekers en bekeken films op jaarbasis. Voor 2005 bedragen deze cijfers respectievelijk 300.000 bezoekers en 320.000 bekeken films.

Accountmanagement voor werkgevers

De accountmanager, als HR-coach voor de bedrijven, fungeert als spreekbuis van en voor de VDAB bij de werkgevers. Het opbouwen en onderhouden van een langdurige en constructieve samenwerking tussen de VDAB en de werkgevers, is zijn of haar voornaamste opdracht. De accountmanager is het aanspreekpunt voor werkgevers wanneer zij oplossingen nodig hebben voor hun HR-problemen.

In 2005 werden er 52 accountmanagers, verspreid over de 13 regionale VDAB-kantoren, ingeschakeld ten dienste van de werkgevers.

De **opdracht van de accountmanager** is zeer gevarieerd, maar doelgericht. Vertrekkend vanuit een degelijke behoefteanalyse en met hun technisch inzicht en inhoudelijke kennis gaan de accountmanagers na welke producten of diensten van de VDAB het meest geschikt zijn om de HR-problemen bij de werkgever aan te pakken. Een klant- en marktgerichte dienstverlening staat daarbij voorop. De accountmanager reikt de werkgever oplossingen aan voor HR-problemen van diverse aard. Deze oplossingen, onder de vorm van HR-informatie over de steunmaatregelen bij tewerkstelling en opleiding en HR-gerelateerde dienstverlening zoals opleidingen, jobcoaching of loopbaanbegeleiding, betekenen een belangrijke en gewaardeerde meerwaarde voor de bedrijven.

Sterk punt van de accountmanagers daarbij is hun neutraliteit. Zonder enige vooringenomenheid denken zij mee met de klant. Andere VDAB-diensten, partners van de VDAB of externe actoren worden door de accountmanagers ingeschakeld in de zoektocht naar de passende oplossingen voor diverse HR-problemen van het bedrijf. Zij staan dan ook garant voor een degelijke opvolging van de gemaakte afspraken en de overeengekomen acties.

In 2005 realiseerden de accountmanagers meer dan 11.829 bedrijfsbezoeken. 5.048 bezoeken werden gerealiseerd bij bedrijven waar de accountmanagers een duurzame en constructieve samenwerkingsrelatie mee opbouwden; de zogenaamde portefeuillebedrijven. Deze relatie wordt in stand gehouden door regelmatige en gestructureerde contacten tussen beide partijen. In 2005 werden in totaal 7.627 verschillende bedrijven bezocht, waarvan 2.464 portefeuillebedrijven.

Naast de bedrijfsbezoeken waren er ook tal van andere contactmomenten met werkgevers en andere actoren op de arbeidsmarkt. Beurzen, evenementen en andere activiteiten al dan niet in samenwerking met andere actoren op de arbeidsmarkt, waren belangrijke ontmoetingsfora. In 2005 namen meer dan 3.602 bedrijven deel aan één of meerdere acties, georganiseerd door de VDAB. De bedoeling van deze acties was zeer uiteenlopend, gaande van informatieverstrekking en adviesverlening over diverse HR-thema's tot het detecteren van behoeften en het capteren van signalen op de arbeidsmarkt.

Bedrijfsbezoeken en collectieve contactmomenten zijn onder meer gericht op het promoten van de verschillende producten en diensten van de VDAB. In 2005 werd bij 17% van de portefeuillebedrijven één of meerdere IBO-contracten afgesloten. Meer dan 70% van de portefeuillebedrijven plaatste één of meerdere vacatures. Ongeveer 15% van de portefeuillebedrijven tekende in voor één of meerdere opleidingen. 81% van de portefeuilleklanten heeft een MijnVDAB-contract.

Aantal bedrijfsbezoeken door de regionale accountmanagers in 2005

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen-Boom	1.423	657
Mechelen	459	111
Turnhout	566	288
Leuven	1.071	360
Vilvoorde	1.121	545
Brugge	785	367
Kortrijk-Roeselare	1.205	252
Oostende-leper	842	366
Aalst-Oudenaarde	782	342
Gent	806	323
St.Niklaas-Dendermonde	1.302	682
Hasselt	1.174	597
Tongeren	293	158
Vlaanderen	11.829	5.048

Aantal verschillende bedrijven bezocht door de regionale accountmanagers in 2005

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen-Boom	896	337
Mechelen	341	59
Turnhout	401	158
Leuven	719	213
Vilvoorde	681	232
Brugge	493	191
Kortrijk-Roeselare	890	118
Oostende-Ieper	586	200
Aalst-Oudenaarde	497	179
Gent	586	183
St.Niklaas-Dendermonde	614	224
Hasselt	732	291
Tongeren	191	79
Vlaanderen	7.627	2.464

Aantal bedrijven die deelnamen aan collectieve acties in 2005

Regio	Totaal
Antwerpen-Boom	477
Mechelen	176
Turnhout	303
Leuven	69
Vilvoorde	275
Brugge	51
Kortrijk-Roeselare	495
Oostende-Ieper	241
Aalst-Oudenaarde	356
Gent	452
St.Niklaas-Dendermonde	229
Hasselt	461
Tongeren	17
Vlaanderen	3.602

Project 'Van aanwerven tot zakendoen' voor KMO's

Informatieverstrekking aan bedrijven blijft één van de kernactiviteiten van de regionale accountmanagers. Vanuit de regionale accountwerking Antwerpen werd in 2005 het project 'Van aanwerven tot zakendoen' uitgewerkt. Hierbij werd bijzondere aandacht besteed aan de informatieverstrekking aan bedrijven met minder dan 20 werknemers. Tijdens verschillende collectieve informatiesessies werd toelichting gegeven over de universele dienstverlening van de VDAB voor werkgevers. Dit gebeurde aan de hand van cases en getuigenissen. Vier grote pijlers kwamen telkens aan bod: de dienstverlening van de VDAB bij het bekendmaken, beheren en opvolgen van vacatures, de tewerkstellingsmaatregelen, de IBO-maatregel en de verschillende opleidingen voor werknemers. Het project startte in het najaar 2005 en loopt nog door in 2006. Tijdens elke informatiesessie zijn er gemiddeld 30 bedrijven met minder dan 20 werknemers aanwezig. De meeste interesse ging in 2005 uit naar de tewerkstellingsmaatregelen en de IBO-maatregel.

De sociale interventieadviseurs van de VDAB

In de huidige economische situatie krijgen steeds meer bedrijven te maken met een herstructurering, bedrijfssluiting of faling. Meestal heeft dat heel wat ontslagen tot gevolg.

De Vlaamse overheid zet al heel wat middelen in om deze problemen aan te pakken. De VDAB heeft sinds april 2003 zijn dienstverlening uitgebreid met een sociale interventiecel. Deze cel moet ervoor zorgen dat werknemers die ontslagen worden door een bedrijf in moeilijkheden, snel opnieuw aan de slag kunnen gaan.

De sociale interventiecel bestaat uit negen interventieadviseurs die kunnen worden ingezet over heel Vlaanderen. Zij informeren de getroffen werknemers over de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en de dienstverlening van de VDAB. Zij schrijven hen in en leren hen hoe ze werk moeten zoeken.

Alvorens de interventiecel bij een bedrijf aan de slag gaat, wordt altijd eerst overlegd met alle sociale partners, zowel van werkgevers- als werknemerszijde. Zo waken de interventieadviseurs erover dat hun acties het sociale overleg niet doorkruisen.

In 2005 hebben de interventieadviseurs 266 bedrijven in moeilijkheden gecontacteerd. In 200 bedrijven kon er na een akkoord van de werkgever en de betrokken werknemersorganisaties een interventiecel worden opgestart. 145 interventies zijn beëindigd. Met deze 145 afgesloten interventiecellen werden er 7.072 werknemers bereikt. 2.753 ervan woonden een collectieve informatiesessie bij en 2.585 werknemers schreven zich in bij de VDAB als werkzoekende. 55 interventies waren eind 2005 nog lopende.

In 2005 kregen de interventieadviseurs de bijkomende opdracht om het gebruik van de Weerwerkpremie bij oudere ontslagen werknemers te promoten en te ondersteunen, en dit in samenwerking met de Vlaamse Administratie Werkgelegenheid.

Jobkanaal

Tegen 2010 moeten alle bevolkingsgroepen evenredig vertegenwoordigd zijn op de arbeidsmarkt. Bijgevolg zijn extra inspanningen nodig om ook de oudere werknemers, allochtonen en arbeidsmarktgehandicapten in het arbeidsproces in te schakelen. Om een evenredige participatie van de kansengroepen aan de arbeidsmarkt te stimuleren, werd in samenwerking met VOKA het project 'Jobkanaal' opgericht.

Jobkanaal is een extra wervingskanaal, complementair aan de al bestaande wervingskanalen, waarvan de werkgever gebruik kan maken om vacatures maximaal in te vullen met werkzoekenden uit de beoogde doelgroepen: ouderen, arbeidsmarktgehandicapten en allochtonen. Jobkanaal verzamelt vacatures zowel voor hooggeschoolde als voor laaggeschoolde functies én in de verschillende sectoren van de economie.

Binnen dit samenwerkingsverband zijn de Jobkanaalconsulenten en de VDAB-medewerkers, complementair aan elkaar. De jobkanaalconsulenten die vanuit VOKA opereren, staan in voor het aanspreken en sensibiliseren van de werkgevers. Daarnaast zorgen zij voor het verzamelen van de vacatures en het ver-

spreiden van deze vacatures op de website www.jobkanaal.be. De selectie en verwijzing van kandidaten uit de kansengroepen gebeurt door de consulenten van de VDAB en door de andere partners die het samenwerkingsverband hebben onderschreven.

In 2005 ontving de VDAB 5.752 vacatures via Jobkanaal waarvan er in totaal 4.756 werden ingevuld.

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 biedt ook een 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 en de vacaturewerking.

Preventieve werking

Iedere nieuwe niet-werkende werkzoekende wordt telefonisch gecontacteerd door de servicelijn voor een eerste begeleidingsgesprek. De medewerker van de servicelijn hanteert een script dat zorgt voor een uniforme aanpak: het dossier overlopen, wegwijs maken in de website, sollicitatietips geven, bijkomende vragen beantwoorden en wijzen op de zoekmogelijkheden naar vacatures.

In 2005 kwamen voor deze actie 92.000 werkzoekenden in aanmerking. Van deze 92.000 waren er 18.409 waarbij de servicelijn geen gesprek had, maar wel een ingreep deed in het dossier. Voor 8.086 dossiers was het gesprek louter informatief. Globaal gezien komt het resultaat neer op 54.818 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 2005 heeft de servicelijn 33.191 vacatures ingevoerd in AMI. Dat is 61,1% van het totale aantal vacatures dat in AMI werd ingevoerd. Dat is een stijging van meer dan 200% ten opzichte van 2004.

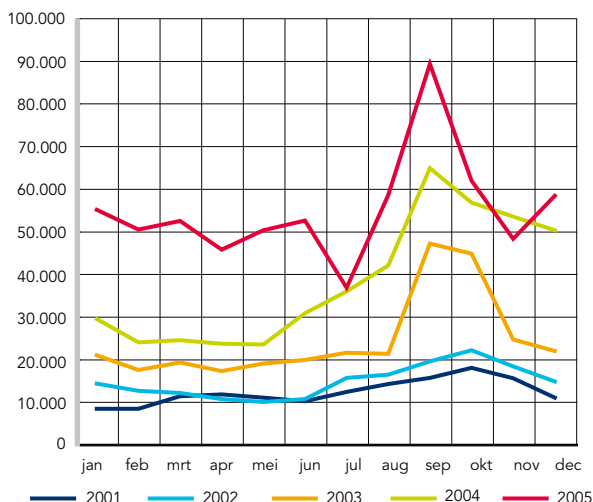
Aantal contacten

De VDAB-servicelijn handelde in 2005 in totaal 635.278 contacten af, via telefoon en e-mail. Dat is een stijging van 39,2% tegenover 2004.

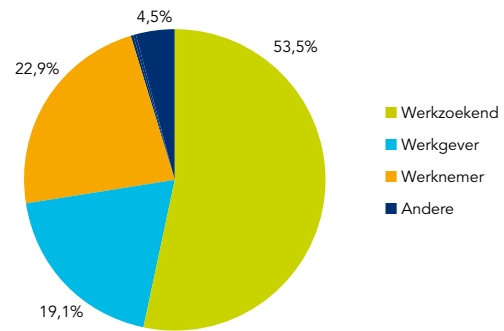
Het zijn voornamelijk werkzoekenden die de servicelijn raadplegen. (53,5%) Door de nieuwe vacaturewerking is het aantal werkgevers opmerkelijk gestegen: van 19,1% ten opzichte van 10,8% in 2004.

De servicelijn kreeg voornamelijk vragen over de opleidingscheques voor werknemers (29%), het dossier van de werkzoekende (24%), algemene informatie (18%) en vacatures (14%).

Aantal contacten per maand



Soorten contacten met de servicelijn in 2005



Eures bevordert mobiliteit in Europa

Het vrije verkeer van personen, en meer bepaald het bevorderen van de mobiliteit van werkzoekenden en werknemers, is één van de hoofddoelstellingen van de Europese Unie. Daarom heeft de Europese Commissie het EURES-netwerk opgericht. **EURES** staat voor European Employment Services. Het is een netwerk van 600 consultants verspreid over de hele Europese Economische Ruimte (EER). Deze Europese Economische Ruimte omvat de Europese Unie plus Zwitserland, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland. Sinds 1 mei 2004 zijn ook Estland, Letland, Litouwen, Polen, Hongarije, Slovenië, Tsjechië, Slowakije, (Grieks) Cyprus en Malta lid van het EURES-netwerk.

De VDAB is als publieke tewerkstellingsdienst, samen met de buitenlandse zusterorganisaties, aangesloten bij EURES.

De EURES-consulenten geven de meest actuele, praktische en correcte informatie over werken in het buitenland. Het EURES-netwerk informeert over de jobs, de leef- en werkomstandigheden en de arbeidsmarkt in het buitenland.

Daarnaast is EURES de specialist in:

- ▶ internationale werving van o.a. managers en hoger opgeleide technici;
- ▶ werving in sectoren met een sterke internationale dimensie of met een hoge mate van mobiliteit of flexibiliteit zoals transport, hotel en catering, toerisme en IT;
- ▶ seizoenswerk;
- ▶ werving voor vacatures waarbij kennis van meerdere talen belangrijk is;
- ▶ rekrutering waarbij internationale (werk)ervaring of buitenlandse interesse is vereist;
- ▶ internationale rekrutering als de binnenlandse arbeidsmarkt onvoldoende geschikte kandidaten biedt en/of een vreemde arbeidskracht wordt aangevraagd;
- ▶ werving voor buitenlandse filialen.

Integratie van de EURES-dienstverlening in de VDAB.

Op vraag van Europa heeft het directiecomité van de VDAB in 2005 beslist dat alle VDAB-consulenten moeten weten hoe ze met Europees mobiele klanten moeten omgaan. Immers, elke Europese burger heeft recht op correcte informatie over het werken in de EER. Daarom kunnen werkzoekenden en werkgevers voor de EURES-eerstelijnsdienstverlening voortaan terecht in de werkwinkels, op het nummer 0800 30 700 en op www.vdab.be.

Door de EURES-consulenten werd voor alle VDAB-consulenten een informatiepakket samengesteld dat twee thema's bevat:

- ▶ dienstverlening aan klanten die in het buitenland willen werken of werven;
- ▶ dienstverlening aan een EER-klant die naar Vlaanderen komt.

In het najaar van 2005 hebben alle consulenten van de VDAB de mogelijkheid gekregen om de basisopleiding te volgen. Uiteraard blijven de EURES-consulenten ter beschikking voor gespecialiseerde dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers, maar ze combineren deze taak met nieuwe taken en fungeren als helpdesk voor de andere consulenten.

Samenwerking met universiteiten en hogescholen

De EURES-consulenten werkten ook in 2005 samen met universiteiten en hogescholen om geïnteresseerde hoger afgestudeerden te plaatsen op de buitenlandse arbeidsmarkten.

2005 was het jaar waarin EURES een actieve samenwerking heeft opgestart met de Katholieke Universiteit van Leuven. Door deze samenwerking kan het 'Career Development Center' van de Leuvense universiteit een beroep doen op de knowhow van EURES om hun dienstverlening voor studenten uit te breiden. Anderzijds bereikte de VDAB de laatstejaars vroegtijdig, zodat ze goed konden worden voorbereid op hun zoektocht naar werk in het buitenland. De VDAB informeerde de studenten via verschillende kanalen: informatieavonden, deelname aan jobbeurzen, inrichten van landspecifieke sollicitatiesessies, individuele spreekdagen en bijdragen in publicaties voor laatstejaars.

In 2005 werd er ook samengewerkt met het Europese jongerenplatform JINT om allerlei aspecten over werken, reizen en verblijven in en buiten Europa verstaanbaar te maken voor de jongeren.

Versterking van de grensoverschrijdende EURES-partnerschappen

EURES speelt een belangrijke rol in de grensregio's. Samen met de publieke tewerkstellingsdiensten, de sociale partners en de lokale instanties van deze regio's vormen ze een partnerschap dat optreedt als adviesforum voor een actieve ondersteuning van gemeenschappelijke en open regionale arbeidsmarkten.

In **EURES Channel** werd samen met de sociale partners bijzondere aandacht besteed aan de inventarisatie van de obstakels op het gebied van grensarbeid. Tijdens de Ronde Tafels in de regio's Maas-Rijn en Scheldemond overlegden experts van de verschillende organisaties over allerlei aspecten bij grensarbeid.

De VDAB participeert in de drie 'crossborder' partnerschappen met:

- ▶ Nord Pas-de-Calais & Kent;
- ▶ Nederlands-Limburg en Zeeuws-Vlaanderen;
- ▶ Aken, waarbij ook Waalse regio's zoals Mons en Luik betrokken zijn.

De EURES-site: www.europa.int/eures

Deze portaalsite informeert de bezoeker over de leef- en werkomstandigheden in het buitenland en over de regionale en nationale arbeidsmarkten. Op de site staan ook heel wat nuttige links en contactadressen. Zo krijgen werkzoekenden in Europa al een duidelijk beeld van het wonen en werken in België. De informatie is bovendien

beschikbaar in het Duits, Engels, Frans en Nederlands. De VDAB leverde hiervoor een belangrijke bijdrage. Daarnaast biedt de EURES-website een vacaturebank, een cv-databank en informatie over het EURES-netwerk. De site is een nuttig instrument voor de Europese werknemers en een hulpmiddel voor werkgevers die voor hun knelpuntvacatures ook buiten de grenzen op zoek willen gaan naar kandidaten.

Alle EURES-vacatures worden automatisch gepubliceerd op de VDAB-site, onder 'werk zoeken', rubriek 'internationaal'. Ze zijn ook terug te vinden op alle WIS-kiosken onder 'grensregio's' en 'Europese landen'.

Eures in cijfers

Aantal WIS-consultaties van de buitenlandse vacatures: 20.041.

Aantal consultaties van de rubriek 'internationaal' op de VDAB-site: 231.318.

RAVTI, Interregproject voor samenwerking tussen Vlaanderen en Nord-Pas-de-Calais

De grensarbeid aan de Frans-Belgische grens wordt gekenmerkt door een aantal problemen:

- ▶ De werkzoekenden hebben een gebrekkige kennis van de landstaal van het buurland.
- ▶ De opleidingen die ze volgen zijn vaak niet afgestemd op de arbeidsmarkt over de grens heen.

Om de tewerkstelling in de regio te bevorderen, hebben de VDAB en AFPA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes) de handen in elkaar geslagen.

Met deze samenwerking willen ze de beroepsopleiding en de arbeidsbemiddeling van beide landen meer op elkaar afstemmen.

Het RAVTI-project organiseert opleidingen voor callcentermedewerker en machineoperator. Voor de opleiding in de tertiaire sector stuurt de VDAB Vlaamse cursisten naar Frankrijk. Franse cursisten krijgen tijdens hun opleiding voor machineoperator een opleiding Nederlands.

In 2006 zullen acht Vlamingen in Frankrijk de opleiding callcentermedewerker volgen met een stage. Twaalf Franse cursisten zullen na hun opleiding machineoperator in Frankrijk stage lopen in Vlaanderen.

Ervaringsconsulenten in de armoede en sociale uitsluiting

Sinds het verschijnen van '10 jaar Algemeen Verslag over Armoede' in april 2005 is voor de Vlaamse overheid de tewerkstelling meer dan ooit een politieke prioriteit geworden in het armoedebeleid. De VDAB heeft in dit kader een centrale rol toegewezen gekregen. De tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting past binnen de richtlijnen van de Europese Commissie. Het project past in het diversiteitsbeleid dat de VDAB voert. De VDAB profileert zich in dit kader als een organisatie die oog heeft voor de (kans)armoedeproblematiek.

Ervaringsdeskundigen – de VDAB spreekt van ervaringsconsulenten – engageren in een organisatie is niet zomaar bijkomende personeelsleden aanwerven. Alleen al hun aanwezigheid brengt een verandering in een organisatie teweeg, want ervaringsconsulenten tonen op tastbare wijze het gelaat van de armoede. Het gelaat van de armoede dwingt een organisatie en haar medewerkers om zich te engageren. Dat houdt een aantal consequenties in naar tijdsbesteding en financiële inzet, maar ook naar veranderingen in de structuur en de werkwijze van de organisatie.

In 2005 is er een grondige evaluatie gebeurd van het project 'ervaringsconsulenten in de armoede en sociale uitsluiting'. Op vraag van de ervaringsconsulenten is er regelmatig vergaderd om alle betrokkenen te ondersteunen. Bedoeling was om de vertaling te maken van de beleidskeuzes in verband met armoedebestrijding naar de concrete dagelijkse werking. Tevens werd er ruimte voorzien om ervaringen uit te wisselen.

Binnen de VDAB is er in 2005 ook een stakeholdersforum opgestart waarin vertegenwoordigers zijn opgenomen van het Vlaamse netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen.

Sinds januari 2003 heeft de VDAB drie opgeleide ervaringsconsulenten in dienst: één in Gent en twee in Antwerpen.

De consulente in Gent werkt in de werkwinkels. De consulenten in Antwerpen werken in een competentiecentrum. De taak van de ervaringsconsulente in

Gent bestaat er in de kloof tussen personen met een armoedeprobleem en de trajectbegeleider te verkleinen. De ervaringsconsulenten in Antwerpen informeren alle nieuwe cursisten over wat ze voor hen kunnen doen. Inhoudelijk komen dezelfde thema's aan bod als in Gent. Hoofdzakelijk gaat het om financiële moeilijkheden en relatieproblemen.

2.2 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 zwakte 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 werking en de curatieve werking. De preventieve werking is de begeleiding die start onmiddellijk na de inschrijving als werkzoekende. 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.

Indien de werkzoekenden werkloos blijven, belt de servicelijn de werkzoekenden 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 dit telefonische contact actualiseert de consulent het dossier van de klant, wordt het sollicitatiegedrag van de werkzoekende opgevolgd en peilt de consulent 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 webbleren 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 werklozen uitgenodigd om deel te nemen aan een begeleidingssessie in een oriëntatiecentrum (OC). Gedurende een week worden in kleine groepen gesprekken gevoerd met de werkzoekenden onder leiding van een OC-consulent en de trajectbegeleider die de werkzoekenden later zal begeleiden. De VDAB informeert de werkzoekenden over het dienstenaanbod en de tewerkstellingsperspectieven, motiveert hen om een actieplan op te maken en oriënteert hen op de arbeidsmarkt. Tot slot wordt tijdens een individueel gesprek tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider een trajectplan op maat opgesteld. Daarna start een intensieve begeleiding naar werk.

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. Afhankelijk van het profiel van de werkzoekende kan dit worden aangevuld met sollicitatietraining en -begeleiding, een opleiding in een centrum, persoonsgerichte vorming en opleiding of begeleiding op de werkvloer.

Steden- en gemeenteplan voor jeugdwerkloosheid

Bijna vier op tien van de jongeren of ongeveer 27.000 jonge werkzoekenden hebben geen diploma van het secundaire onderwijs. Zij verzeilen meer dan andere werkzoekenden in de langdurige werkloosheid. Maar liefst 65% van alle langdurig werkloze jongeren is laaggeschoold. Het aantal allochtone werkloze jongeren, zes op tien, is daarenboven nog beduidend hoger dan het gemiddelde.

Om voor de jongeren een 'brug te slaan naar werk' gaven de leden van de Vlaamse regering in oktober 2005 de goedkeuring voor de uitvoering van het steden- en gemeenteplan voor jeugdwerkloosheid.

Voor de uitvoering van dit plan maakte de Vlaamse overheid middelen vrij. Het plan omvat twee luiken: 'begeleiding en opleiding' en 'buurt- en nabijheidsdiensten'.

De plannen worden uitgevoerd in de steden en gemeenten met de grootste problemen inzake jeugdwerkloosheid: Aalst, Ronse, Houthalen-Helchteren, Genk, Gent, Hasselt, Maasmechelen, Heusden-Zolder, Beringen, Mechelen, Leuven, Oostende en Antwerpen. Hiervoor werken de VDAB, de stad, het OCMW, de werkgevers, de uitzendsector, de lokale sociale partners, de sociale economie-ondernemingen, de zelforganisaties van jongeren en allochtonen en lokale derden samen.

In de betrokken steden en gemeenten werd tussen november en december 2005 een actieplan opgesteld. Eind december 2005 werden deze acties goedgekeurd door de betrokken ministers van Werk en van Sociale Economie. In 2006-2007 worden de acties uitgevoerd.

Voor het luik 'begeleiding en opleiding' is de VDAB de regisseur voor de trajectwerking.

Enkele acties zijn:

- ▶ oriënterende en motiverende modules;
- ▶ begeleiding op de werkvloer;
- ▶ sollicitatietraining;
- ▶ ondersteuning bij einde werkervaring;
- ▶ maatschappelijke en technische voorbereiding van jongeren via arbeidsmarktgerichte opleidingen.

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-zwakke 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.

Gespecialiseerde screening

De dienst gespecialiseerde screening staat in voor de psychologische onderzoeken van werkzoekenden, zowel voor een aantal opleidingen (veiligheidsfuncties, social profit, informatica, vervoer, grafische sector en operators) als voor de trajectbegeleiding. Met deze onderzoeken wil de dienst nagaan in welke mate niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen het traject naar werk belemmeren.

Een bijkomende taak van de dienst gespecialiseerde screening is het psychologisch onderzoek met het oog op het herstel van het recht tot sturen van vervallen verklaarde chauffeurs. Deze taak wordt tegen einde 2006 volledig overgenomen door een andere instantie, omdat dergelijk onderzoek niet behoort tot de kerntaken van de VDAB.

Er werken 20,7 voltijdse equivalenten psychologisch geschoolden voor deze dienst, aangevuld met 7,8 voltijdse equivalenten psychologisch geschoolden voor de onderzoeken van vervallen verklaarde chauffeurs.

Sinds oktober 2005 is de dienst overgeschakeld op computergestuurd psychologisch onderzoek. De tijd die door deze automatisering vrijkomt, gaat enerzijds naar de optimalisatie van het psychologisch onderzoek. Anderzijds zal de extra tijd worden geïnvesteerd in de individuele psychologische onderzoeken.

Soort onderzoek	2005
Onderzoeken in het kader van opleidingen	9.840
Individuele onderzoeken	130
Vervallen verklaarde chauffeurs	2.600
Totaal	12.570

PROFIL-tests voor snelle screening

PROFIL is een verzameling van tests waarmee de theoretische beroepskennis van een werkzoekende wordt getest. Met een PROFIL-test krijgen de consultants op relatief korte termijn zicht op een deelaspect van de totale kennis van de kandidaat zonder dat zij zelf over de technische bagage moeten beschikken. Een goed resultaat kan aanleiding geven tot een rechtstreekse tewerkstelling. Een onvoldoende kan resulteren in het volgen van een opleiding.

Eind 2005 waren 50 PROFIL-tests operationeel.

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 sollicitatiebrief, het opstellen van een cv, het invullen van een sollicitatieformulier, het brengen van een spontaan bezoek aan een bedrijf 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 opleidingscentra 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.

Sinds 2004 wordt sollicitatietraining ook aangeboden via webleren. Ook hier begeleidt een coach het leerproces van de cursist.

Aantal gestarte cursisten in 2005	
Jobclub	2.678
Sollicitatietraining tijdens opleiding:	4.074
Webleercursus solliciteren	826

Opleiding 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.

Variatie in methodieken

De klassieke leervorm – groepsleren via contactonderwijs – is nog altijd de dominante methodiek: 81% van alle

opleidingsuren verloopt op deze wijze. Een variatie van methodieken – het zogenaamde blended leren – is wel in opgang, maar is slechts goed voor 133.787 uren of ongeveer 1% van het totaal.

We moeten hier echter wel aan toevoegen dat het klassieke contactleren bij de VDAB vaak een mix van methodieken bevat, maar niet altijd op die wijze wordt geregistreerd. De openleercentra op de verschillende plaatsen in Vlaanderen zijn al goed voor 10% van de gerealiseerde opleidingsuren. Ten opzichte van vorig jaar is dat een groei van 20%. Webleren kent sinds de introductie bij de VDAB een voortdurende stijging. In 2005 volgden 18.000 cursisten 1.309.714 uren webcursussen. Dat is een toename van 13%. De uitbreiding van het cursusaanbod en de online coaching dragen zeker bij tot het succes.

De tabel hieronder vermeldt het aantal opleidingsuren voor werkzoekenden in 2005, opgesplitst in een aantal grote rubrieken.

Aantal opleidingsuren	
Algemene vorming	209.747
Andere	237.558
Bewaking	28.789
Bouw	1.215.795
Confectie-Vormgeving	158.285
Diamant	17.824
Elektriciteit	119.971
Grafische technieken	172.292
Havan-Maritieme-Expeditie	153.410
Horeca	366.096
Hout	115.436
Industriële automatisering	412.946
Logistiek	306.023
Metaal	733.423
Migranten	806.722
Milieu	35.392
Primaire sector	67.819
Schoonmaak	218.362
Social Profit	3.736.461
Sollicitatietraining	386.176
Tertiaire sector	3.777.649
Textiel	13.457
Trajectwerking	200.629
Verkoop	115.468
Vervoer	280.947
Voeding	48.151
Scheikunde	420
Totaal Vlaanderen	13.935.248

COMOKRA: competentiecentrum voor montage en kraanbediening

De bedrijven uit de sector van de montage- en kraanbedrijven zoeken al jaren werknemers die beschikken over sector- en beroepsspecifieke competenties en over de nodige certificaten en attesten. Daarnaast is permanente bijscholing van het personeel onontbeerlijk in deze sector. Om hieraan tegemoet te komen, werd op 17 februari 2005, in het bijzijn van Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming Frank Vandenbroucke, het competentiecentrum voor montage en kraanbediening of kortweg COMOKRA opgericht. COMOKRA is een sectorale verankering tussen overheid en privé, met name tussen het vormingsfonds vzw Montage, de firma Sarens NV en de VDAB.

COMOKRA richt zich naar de specifieke behoeften binnen de sector. Het centrum wil geen opleidingen voorzien die al ruimschoots aan bod komen via andere kanalen. De doelstellingen van COMOKRA kunnen als volgt gesteld worden:

- ▶ *de informatieverstrekking en promotie rond de diverse opleidingen en beroepen rigger-monteerder en kraanmachinist;*
- ▶ *de voorziening van de noodzakelijke competentieontwikkeling voor de verschillende doelgroepen, werkzoekenden en werknemers;*
- ▶ *de certificering en erkenning van de verworven competenties.*

In 2005 heeft COMOKRA 53 werkzoekenden opgeleid tot het beroep van rigger-monteerder en/of kraanmachinist. 184 werknemers uit de montagesector en aanverwante sectoren genoten van een gespecialiseerde bijscholing. Sinds oktober 2005 kunnen eveneens leerlingen uit het deeltijds onderwijs terecht bij COMOKRA om meer praktijkervaring op te doen.

www.comokra.be

ACTA vzw en de VDAB samen in nieuw opleidingscentrum

Het Antwerps Centrum voor Toegepaste Automatiseringstechniek (ACTA) is een erkend sectoraal opleidingscentrum van de scheikundige industrie. Op 24 maart 2005 hebben ACTA vzw en de VDAB een samenwerkingsakkoord ondertekend voor de oprichting van een opleidingscentrum. Dit nieuwe centrum wordt ondergebracht in het nieuwe competentiecentrum in Merksem.

De VDAB en ACTA zullen hun opleidingsaanbod afstemmen en optimaliseren zodat het als één geheel kan worden aangeboden aan de klantengroepen van beide organisaties. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van elkaars infrastructuur en opleidingspersoneel.

In het nieuwe centrum worden de opleidingen in procestechnieken, automatiseringstechnieken, koeltechnieken, veiligheid gericht op de procesindustrie en elektromechanica van beide organisaties ondergebracht.

Social profitopleidingen voor werkzoekenden

In 1995 is de VDAB begonnen met het uitwerken van een opleidingsaanbod social profit voor werkzoekenden. In dat jaar realiseerde de VDAB 884.207 opleidingsuren. In 2005 waren dit 3.736.461 uren, goed voor 6.941 trajecten, een stijging van 6% ten opzichte van 2004.

De social profit is binnen de VDAB duidelijk een **groeiector** en neemt een belangrijke positie in bij de opleidingsactiviteiten. In 1997 bedroeg het aandeel van de social profitopleidingen amper 14%; in 2004 was dit gemiddeld 26% en in 2005 bedraagt dit 27%. In een aantal regio's zoals Brugge, Hasselt en Kortrijk bedraagt het aandeel van de social profit zelfs 40% van de totale opleidingsactiviteiten.

De social profitopleidingen komen tegemoet aan het doelgroepenbeleid van de VDAB. Van de 6.941 cursisten die in 2005 gestart zijn met een opleiding is 82% vrouw en 35% laaggeschoold. Het aantal allochtone cursisten in de social profitopleidingen bedraagt 10%. De dienst wil het aantal allochtone cursisten verhogen, gelet op het

totale aantal allochtone werkzoekenden en de bereidheid van de sector om allochtonen in dienst te nemen.

De VDAB organiseerde 17 vooropleidingen social profit voor allochtonen. Deze vooropleiding van 10 maanden bestaat uit een cursus beroepsgericht Nederlands en een oriëntatiemodule. Tijdens een stage van twee weken in een ziekenhuis of een rusthuis wordt de allochtone cursist gescreend in functie van zijn of haar beroeps- en opleidingskeuze. Deze screening is uitgewerkt als alternatief voor de psychologische proeven die niet afgestemd zijn op allochtonen. In 2005 volgden 289 allochtone cursisten deze vooropleiding. Opmerkelijk is dat de meeste cursisten na deze vooropleiding kiezen voor een knelpuntopleiding met een lange duurtijd, zoals de opleiding tot verpleegkundige of verzorgende.

Opleidingsaanbod

Het huidige opleidingsaanbod social profit voor werkzoekenden is grotendeels afgestemd op een tewerkstelling in de volgende deelsectoren:

- ▶ de gezondheidszorg;
- ▶ de bejaardenzorg;
- ▶ de gehandicaptenzorg en de bijzondere jeugdzorg;
- ▶ de sector kinderopvang.

Het opleidingsaanbod social profit bestaat uit de volgende opleidingen:

- ▶ oriënterende modules;
- ▶ voorbereidende modules;
- ▶ finaliteitsopleidingen: polyvalent verzorgende, gediplomeerde/gegradueerde verpleegkundige, begeleider buitenschoolse kinderopvang, opvoeder B1/B2, logistiek assistent, apotheekassistent;
- ▶ terugkeercursussen voor verzorgenden en verpleegkundigen (werkzoekenden en herintreders).

Volgende finaliteitsopleidingen zijn wat gerealiseerde uren en gestarte cursisten betreft de belangrijkste:

- ▶ verpleegkundige;
- ▶ opvoeder;
- ▶ polyvalent verzorgende.

Opmerkelijk is dat het aantal VDAB-cursisten verpleegkunde sinds 2000 jaarlijks stijgt. In 2005 volgden 2.119 werkzoekenden een opleiding verpleegkunde. In 2004 waren dit er 1.821. Deze stijging is onder meer te danken aan de samenwerking tussen de VDAB en de scholen en aan de informatiecampagnes van de VDAB.

De sector staat positief tegenover de tendens dat werkzoekenden op volwassen leeftijd in hun loopbaanoriëntatie bewust kiezen voor een verplegend en verzorgend beroep.

De opleiding 'Begeleider buitenschoolse kinderopvang' bereidt cursisten voor om te werken in een Initiatief Buitenschoolse Opvang. De beslissing van Kind en Gezin dat 50% van de begeleiders tegen 2010 minstens een kwalificatie van het 7de jaar BSO Kinderzorg moet hebben, beperkt de huidige rekruteringsacties voor de opleiding. In 2005 volgden 378 cursisten de opleiding. In 2004 waren dit er nog 419.

De tewerkstellingsresultaten van de opleiding social profit blijven ook in 2005 zeer hoog: de resultaten variëren van 60 tot 93%.

Blended leren neemt uitbreiding in de technische opleidingen

Vanaf 2005 kunnen de cursisten van de opleidingen pc-technieken en ICT-technicus een gedeelte van hun opleiding thuis volgen. Indien nodig kunnen ze hierbij worden gecoacht door hun instructeur via e-mail of telefoon. Voor het praktijkgedeelte moet zij wel naar het centrum komen. Ook de proeven die verbonden zijn aan deze door Cisco Systems gecertificeerde opleidingen leggen de cursisten af in het centrum.

In 2006 zullen ook de opleidingen technicus gestructureerde bekabeling, beveiligen van netwerken en draadloze netwerken volgens deze methode worden georganiseerd.

VDAB-competentiecentrum erkend als Eplan Certified Training Center

In oktober 2005 werd het competentiecentrum voor industriële automatisering in Vilvoorde door Eplan erkend als Eplan Certified Training Center (ECTC). Hierdoor is de VDAB erkend in het partnernetwerk van Eplan voor de Nederlandstalige opleidingen. Het softwarepakket Eplan is wijd verspreid in Europa en wordt gebruikt voor het tekenen en ontwerpen van industriële elektrische installaties en machines.

SIMTRANS: de VDAB vernieuwt opleiding vrachtwagenchauffeur met simulators

Dit samenwerkingsproject tussen de VDAB en het Sociaal Fonds Goederenvervoer kreeg de steun van het Europees Sociaal Fonds (ESF 3 zwaartepunt 6). SIMTRANS ligt aan de basis van de ontwikkeling van nieuw test- en cursusmateriaal en efficiënte leertrajecten met behulp van de vrachtwagensimulator. Deze resultaten dragen ertoe bij de vakbekwaamheid van werkzoekende vrachtwagenchauffeurs op peil te brengen of te houden met het oog op hun tewerkstelling. Ondertussen worden de verwezenlijkingen van het project ook gebruikt voor de opleiding en screening van werknemers uit de sector.

Dankzij de simulators kunnen de opleiders op een veilige manier niet-controleerbare en externe factoren, zoals klimatologische omstandigheden, nabootsen en op die manier het leerresultaat sterk verhogen.

Door een juiste mix van deze hoogtechnologische toestellen, groepsleren, computerondersteuning en ervaring op de rijweg biedt de VDAB zijn klanten een kwalitatief opleidingspakket aan. De vier simulators, twee vaste en twee mobiele, staan opgesteld in de competentiecentra van Wevelgem, Herentals en Temse.

Om deze belangrijke investering zo goed mogelijk te laten renderen, voerde de VDAB een nieuw opleidingsmodel in dat rekening houdt met de volgende principes:

- ▶ Alle cursisten vrachtwagenbestuurder moeten kunnen gebruikmaken van de simulator.
- ▶ Aangezien er vier simulators zijn voor zeven competentiecentra, gebeurt de opleiding centrumoverstijgend met een cursistenopvolging over de centra heen.
- ▶ Een deel van de opleidingscapaciteit van de vrachtwagensimulators wordt vrijgemaakt voor het departement Onderwijs, waarmee de VDAB overigens informatie deelt over zijn ontwikkelde werkwijze en instrumenten

De projectpartners anticipeerden ook op de Europese regelgeving en integreerden de vereisten van de Europese Richtlijnen over de vakbekwaamheid van beroepschauffeurs in de opleiding.

Bij de uitwerking van het vernieuwde materiaal werd rekening gehouden met anderstalige klanten.

De Cofep-oefenfirma en het Cofep-netwerk

Een oefenfirma is een innovatief multifunctioneel concept voor begeleide bedrijfssimulatie. Oefenfirma's voeren virtueel handel met elkaar volgens commerciële regels. Het concept is afkomstig van de Duitse "Übungsfirmenring" en groeit aan belang binnen de Vlaamse opleidings- en onderwijswereld.

De Centrale voor oefenfirma's / Centrale pour entreprises d'entraînement pédagogiques is het Belgische netwerk van oefenfirma's dat sinds 1997 door de VDAB wordt uitgebaut vanuit het opleidingscentrum in Peer. Aangezien er per land maar 1 centrale voor oefenfirma's lid kan worden van het internationale netwerk, beheert Cofep het netwerk van oefenfirma's in Vlaanderen, Wallonië en Brussel. Cofep is op zijn beurt lid van het internationale netwerk van oefenfirma's 'PEN International', dat op dit moment over 40 landen is verspreid en ongeveer 4.600 geregistreerde actieve oefenfirma's groepeert. Eind 2005 waren er in België 143 oefenfirma's aangesloten: 131 Vlaamse en 12 Franstalige.

De mensen en middelen om Cofep te laten functioneren, komen uit verschillende hoeken, ook van het departement Onderwijs. Om zijn werking te bekostigen, vraagt Cofep aan de aangesloten oefenfirma's in principe een jaarlijkse bijdrage van 1.000 euro voor oefenfirma's die 16 uur per week of minder functioneren. Oefenfirma's die meer dan 16 uur per week werken, betalen 2.000 euro. Om de kost voor de individuele scholen te reduceren, werd voor de Vlaamse oefenfirma's uit het onderwijs de volgende afspraak gemaakt: de scholen betalen een bijdrage van 300 euro voor het eerste jaar en 100 euro voor elk volgend jaar dat ze aangesloten zijn bij Cofep. Het departement Onderwijs betaalt voor de scholen de rest van de bijdrage.

Dankzij dit begeleid virtueel werkplekleren krijgen leerlingen en studenten de kans om werkervaring op te doen. Daarom zullen de VDAB en het departement Onderwijs in 2006 een actieplan uitwerken om de pedagogische kwaliteit van deze oefenfirma's verder te optimaliseren.

Persoonsgerichte vorming (module 5)

De persoonsgerichte vorming is een vorm van begeleiding en 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 centrum, maar kan daar ook volledig los van staan. 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 nog onvoldoende onder de knie hebben. Hieronder vallen onder andere de pakketten Vacant (secundaire sector), Duizendpoot (social profit) en De Lift (tertiaire sector), Nederlands op de Opleidingsvloer en Werkstages met taalondersteuning.
- ▶ **Basisvaardigheden ICT**: heeft tot doel werkzoekenden de nodige basisvaardigheden bij te brengen die nodig zijn om een pc te gebruiken. De opleiding 'Aangename kennismaking met de computer' kan binnen dit ICT-gedeelte van module 5 worden gesitueerd.

Project 'Anderstaligenbeleid' in de regio Sint-Niklaas-Dendermonde

In 2005 is de VDAB gestart met het project 'Anderstaligenbeleid' in de regio Sint-Niklaas-Dendermonde. Met dit project wil de VDAB nagaan welke good practices en welke belemmeringen er binnen de eigen organisatie bestaan voor anderstalige werkzoekenden met een taalachterstand, zowel op het vlak van opleidingen als bij de begeleiding naar de arbeidsmarkt.

Daarnaast wil de VDAB via verschillende acties een aantal belemmeringen wegwerken en zo de kansen voor anderstaligen met een taalachterstand optimaliseren. Het project 'Anderstaligenbeleid' heeft betrekking op alle fases van het traject van een klant: inschrijven, begeleiden en opleiden.

De acties situeren zich dan ook zowel in de basisdienstverlening en trajectwerking, de opleidingscentra als in de vacaturewerking. Mogelijke acties zijn: een diepgaandere bevraging van buitenlandse scholing en werkervaring bij de inschrijving of het uitbreiden van kennis over arbeidskaarten of verblijfsdocumenten.

In 2005 werd er ook een opleiding 'Coachen van anderstaligen' georganiseerd voor instructeurs vrachtwagenbestuurder en was er een workshop rond de aanpak van de vacaturebehandeling bij anderstaligen met taalachterstand.

Werkzoekenden gescreend op geletterdheid

Uit een studie van IALS (International Adult Literacy Survey) blijkt dat 17% van de Vlaamse bevolking laaggeletterd is en dus niet voldoende kan lezen, schrijven of rekenen om te functioneren in onze maatschappij.

In 2004 startte het Vlaams Ondersteuningcentrum voor de Basiseducatie (VCOB) samen met de VDAB het ESF-project 'werkzoekenden gescreend op geletterdheid'. Het doel van dit project is de geletterdheid van werkzoekenden verhogen zodat ze meer kansen krijgen op de arbeidsmarkt.

In 2005 werd dit project voortgezet. Het Centrum Sociale en Beroepsagogiek van de KU Leuven ontwikkelde een aantal instrumenten om laaggeletterdheid bij werkzoekenden sneller te detecteren:

- ▶ Een knipperlichten-tool voor de consultants van de VDAB. Dit instrument moet het voor de VDAB mogelijk maken om tijdens een eerste gesprek problemen snel en efficiënt op te sporen. Zo kan de consultant de laaggeletterde werkzoekende tijdig doorverwijzen naar een Centrum voor Basiseducatie.
- ▶ Een diepgaander screeningsinstrument voor de Centra voor Basiseducatie dat moet toelaten om de werkzoekende een gepaste opleiding aan te bieden.

Deze instrumenten werden in 2005 getest in de VDAB-kantoren van Mechelen en Turnhout.

De VDAB heeft ook afspraken gemaakt over een 'warme overdracht' van laaggeletterde klanten naar de lokale centra voor Basiseducatie.

De resultaten van het proefproject waren hoopgevend op het gebied van de samenwerking tussen de verschillende

actoren. Op het gebied van detectie blijven een aantal problemen bestaan. Op basis van de ervaringen in dit proefproject wordt het project bijgestuurd en wordt met de betrokken actoren onderzocht op welke manier dit project in de toekomst binnen de ganse VDAB-werking kan worden verspreid.

Inburgering

In 2000 heeft de Vlaamse regering het vroegere onthaalbeleid omgevormd tot een inburgeringsbeleid. Deelname aan een inburgeringstraject gebeurde op vrijwillige basis, maar vanaf 1 april 2004 werd het inburgeringstraject voor bepaalde doelgroepen verplicht. Hiervoor werden een aantal werkingsprincipes aangepast.

De VDAB, het onthaalbureau en het Huis van het Nederlands werken volgens het één-loket-principe om een inburgeringsprogramma op maat aan te bieden aan de nieuwkomer. Hierdoor is een betere afstemming van de acties uit het secundaire arbeidsmarkttraject mogelijk.

In de loop van 2005 werden concrete afspraken gemaakt over de elektronische gegevensuitwisseling tussen de onthaalbureaus, de Huizen van het Nederlands en de VDAB. Op die manier kan een vlottere doorverwijzing worden gerealiseerd van de nieuwkomers met een professioneel perspectief. Deze gegevensuitwisseling tussen de drie partners wordt vanaf 1 april 2006 operationeel.

De VDAB vervult een rol voor nieuwkomers met een professioneel perspectief, zowel tijdens de primaire als tijdens de secundaire fase van het inburgeringstraject. Voor elke nieuwkomer wordt een vormingsprogramma op maat samengesteld. Dit primaire inburgeringstraject kan bestaan uit drie modules: maatschappelijke vorming, loopbaanoriëntatie en een basiscursus Nederlands. De trajectbegeleider van het onthaalbureau verwijst een nieuwkomer met een professioneel perspectief door naar een inburgeringsconsulent van de VDAB. De inburgeringsconsulent schrijft de nieuwkomer in als werkzoekende en geeft op basis van het screeningsgesprek advies over de afstand tot de arbeidsmarkt en het te volgen programma loopbaanoriëntatie. Via een gestandaardiseerde beslissingsleidraad wordt gekozen voor uitgebreide loopbaanoriëntatie (groepsactiviteiten) of beperkte loopbaanoriëntatie (individuele gesprekken). De VDAB organiseert de loopbaanoriëntatie na de basiscursus Nederlands en gebruikt hiervoor onder meer de portfolio die werd ontwikkeld in het project SAIDA of Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid.

De doelgroep inburgering die wordt begeleid door de onthaalbureaus bestaat uit:

- ▶ volgmigranten ;
- ▶ geregulariseerden;
- ▶ vluchtelingen van wie de asielaanvraag werd erkend;
- ▶ asielzoekers van wie de aanvraag ontvankelijk werd verklaard en die recent in Vlaanderen of het Brussels Gewest kwamen wonen.

De VDAB verzorgt ook het traject met een professioneel perspectief voor werkzoekenden uit de hoger beschreven doelgroep die hier al langer wonen, maar pas recent de arbeidsmarkt hebben betreden. Deze groep komt dus rechtstreeks bij de VDAB terecht en wordt niet door het onthaalbureau begeleid.

Nieuwkomers met een professioneel perspectief die een primair traject hebben afgerond, komen via een 'warme overdracht' onder de verantwoordelijkheid van de VDAB terecht.

In 2005 werden 1.997 nieuwe trajectovereenkomsten afgesloten met nieuwkomers die via de onthaalbureaus naar de VDAB doorstroomden. Er werden ook 2.278 nieuwe trajectovereenkomsten afgesloten met nieuwkomers die rechtstreeks bij de VDAB zijn terechtgekomen. In totaal werden in 2005 op die manier 4.275 nieuwe inburgeringstrajecten opgestart.

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

De tabel hiernaast geeft een overzicht 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 2005) meegenomen.

Deelname van nieuwkomers aan de verschillende modules in 2005	Aantal
module 2: screening en oriënterende opleidingen	3.894
module 3: sollicitatietraining	453
module 4: technische opleidingen	1.945
module 5: persoonsgerichte vorming met NT2	3.116
module 5: persoonsgerichte vorming totaal	3.940
module 6: opleiding en begeleiding op de werkvloer	1.430
module 7: trajectbegeleiding	9.881
module7: trajectbegeleiding: trajecten met minstens één module NT2	5.384

Inburgering en Europese projecten

Inburgering is een belangrijk thema in de Europese projecten van de VDAB. Het belangrijkste project in dit verband is SAIDA. SAIDA staat voor 'Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid'. Dit ESF-project is ontstaan vanuit de nood om anderstaligen die een inburgeringstraject volgen, de zogenaamde nieuwkomers, meer bewuste keuzes te laten maken over hun toekomst. Op basis van een onderzoek naar de knelpunten en successen in het inburgeringstraject in Vlaanderen werd een vernieuwd traject voor loopbaanoriëntatie uitgetekend, met als rode draad de portfoliomethodiek. Dit vernieuwde traject is ondertussen succesvol ingevoerd. Een vervolg op het SAIDA-project is eveneens goedgekeurd. Binnen dit project wordt er op dit moment onder meer gewerkt aan:

- ▶ een beslissingsleidraad voor de inburgeringsconsulenten. Aan de hand van deze leidraad kunnen zij tijdens een gesprek nagaan of iemand uitgebreide of beperkte loopbaanoriëntatie nodig heeft.
- ▶ een model om de inburgeringstrajecten meer te diversifiëren;
- ▶ een standaardmethodiek voor sollicitatietraining en genderspecifieke aanpak.

SAIDA is niet het enige Europees ondersteund project in het kader van de inburgering. De VDAB werkt ook mee aan drie andere projecten binnen dit thema:

- ▶ **Arbeidsbemiddeling Taal:** hoofddoelstelling van dit project is de contacten verbeteren tussen de anderstaligen en de instanties die instaan voor de begeleiding op de arbeidsmarkt.
- ▶ **United Colours of Nursing:** dit project richt zich op hoger geschoolde allochtone verpleegkundigen voor wie een modulair leertraject wordt klaargemaakt met een belangrijke component Nederlands op de werkvloer.
- ▶ **Ingeburgerd aan het werk:** dit project ontwikkelt een traject met een intensieve component basistaalvaardigheid voor analfabete nieuwkomers.

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.

Learning from your neighbours.... of kwaliteitsvolle cursistenstages in het buitenland

Al bijna tien jaar organiseert de VDAB stages in het buitenland voor zijn cursisten die een opleiding in de horeca en de bediendesector volgen. Hierdoor kunnen elk jaar zowat 50 Vlaamse werkzoekenden gedurende 13 weken een werkplekstage lopen in onze buurlanden: Frankrijk, Groot-Brittannië of Duitsland. Zowel voor, tijdens als na die stage staat daarbij kwaliteit centraal.

Voor dit mobiliteitsproject krijgt de VDAB jaarlijks financiële steun van het Europese Leonardo da Vinci-programma. Daarbij moet het project aan een aantal kwaliteitsei-

sen voldoen, wil het geselecteerd worden. Voor het eerst zijn in januari 2005 Europese kwaliteitsprijzen of Quality in Mobility awards voor dergelijke projecten uitgereikt in Oslo, Noorwegen.

Uit meer dan 120 projecten selecteerde en nomineerde een internationale jury ook het VDAB-mobiliteitsproject 'Learning from your neighbours'. Zij oordeelde dat het project blijk gaf van superieur projectmanagement, uitstekende resultaten kon voorleggen en een belangrijke impact binnen de institutionele context vormde.

De jury was ook onder de indruk van het feit dat dankzij deze stage de werkzoekende cursisten hun kans op werk serieus verhogen. Zowat 90% bleek na 6 maanden aan de slag te zijn.

Omdat zij ervoor willen zorgen dat de VDAB kwaliteitsvolle stages kan blijven organiseren, hield de afdeling Europa op 16 december 2005 een informatiedag over cursistenstages in het buitenland. Een dertigtal VDAB-medewerkers van zowat alle regio's in Vlaanderen en meestal uit de competentiecentra waren hierop aanwezig, kregen informatie over de stages en hoorden getuigenissen van ex-stagiairs van de VDAB.

Stages

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

Bij de **alternerende stage**, die in principe kan worden ingericht voor alle opleidingen, worden de opleidingsperiodes afgewisseld met stages in een bedrijf. Er is hierbij geen aanwervingsplicht voor het bedrijf en het bedrijf moet geen financiële vergoeding betalen.

Van de 11.496 opgestarte alternerende stages waren er 3.149 (27,4%) in de sector van de social profit. Andere sectoren waarin deze formule veel succes kent, zijn de tertiaire sector (1.010 stages) en de bouwsector (996 stages).

De **voltooiingstage** wordt ingepast aan het einde van een opleiding in een centrum en duurt maximaal 6 weken. Voor een aantal sectoren en beroepen is hierbij een financiële vergoeding verschuldigd. Van de 2.723 gestarte stages zijn er 1.393 of 51,2% in de tertiaire sector. Ook in de sectoren bouw (250) en vervoer (272) worden aanzienlijk wat voltooiingstages opgestart.



Met Europass toon je wat je kan!

Einde 2004 heeft het Europese Parlement de nieuwe Europass goedgekeurd. Die nieuwe Europass is totaal anders van opzet dan de oude. Sinds 2000 maakte de Europass Beroepsopleiding alle vormen van werkplekklaren zichtbaar die je in een ander land van de Europese Unie verworven had. In elk land zorgde een Nationaal Contactpunt voor de verspreiding van dit uniform document. Voor Vlaanderen fungeerde de VDAB als Europass Contactpunt.

De nieuwe Europass is een individueel portfolio waarvan elke Europese burger gebruik kan maken om zijn of haar kwalificaties en competenties in heel Europa beter kenbaar en transparanter te maken. Het is dus een kader dat in de eerste plaats de mobiliteit binnen Europa wil bevorderen.

In deze Europass-portfolio zitten op dit moment de volgende documenten:

1. Europees cv of Europass-cv: dit document vormt de basis van de nieuwe Europass.
2. Europass-taalportfolio: hiermee kan de houder zijn of haar taalvaardigheden presenteren.

Deze beide documenten vult de Europese burger zelf in en zijn dus een zelfinschatting.

3. Europass-diplomasupplement: geeft informatie over het door de houder gevolgde hoger onderwijs.
4. Europass-certificaatsupplement beschrijft de competenties en kwalificaties die overeenstemmen met een beroepsopleidingscertificaat.
5. Europass-Mobility: registreert de leerperioden van de Europese burger in het buitenland (EU-landen, de landen van de Europese Economische Ruimte en de kandidaat-lidstaten).

Enkel bevoegde instellingen vullen deze drie documenten in en valideren ze.

Het is mogelijk dat op termijn aan de Europass nog andere documenten worden toegevoegd.

Vanaf 1 mei 2005 is per land een Nationaal Europass Centrum (NEC) verantwoordelijk voor de uitvoering van deze beschikking. Voor Vlaanderen is DIVA vzw hiervoor aangesteld, waarbij de VDAB de coördinatie voor zijn rekening neemt. Het NEC is ook gehuisvest in de gebouwen van de VDAB in Brussel.

Een van de eerste taken die het NEC op zich nam, was de ontwikkeling van een nieuwe Europass-website. Sinds midden november 2005 staat deze online op volgend adres: www.europass-vlaanderen.be. Elke Vlaamse burger kan op deze site terecht voor meer informatie.

Individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO)

De individuele beroepsopleiding in de onderneming is een maatregel met belangrijke troeven voor zowel werkgevers als werkzoekenden.

Door de werkzoekende zelf op te leiden, heeft de werkgever de zekerheid dat de cursist de gewenste kwalificaties verwerft en op het einde van de opleiding volledig vertrouwd is met de job, de onderneming en de bedrijfs-cultuur.

De werkzoekende cursisten krijgen de kans om op de werkvloer een voor hen nieuw beroep aan te leren en een vaste job te verwerven.

In 2005 startten 13.912 werkzoekenden een IBO. Dat betekent een stijging van 13,35 % ten opzichte van 2004.

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

2001	7.193
2002	7.755
2003	9.978
2004	12.273
2005	13.912

Hoewel in de regio Gent het aantal IBO's in 2005 licht gedaald is t.o.v. 2004, blijft het de regio met de meeste gestarte IBO's. In de regio's Tongeren en Hasselt is het aantal IBO's het sterkst gestegen (+33 %). Ook in Kortrijk, Turnhout en Mechelen steeg het aantal gestarte IBO's met meer dan een kwart.

Resultaten IBO's in 2005 in vergelijking met 2004

Regio	2004	2005	% verschil
Antwerpen-Boom	1.505	1.710	+ 13,62
Mechelen	465	583	+ 25,38
Turnhout	609	777	+ 27,59
RDBB	147	157	+ 6,80
Leuven	603	703	+ 16,58
Vilvoorde	938	1.032	+ 10,02
Brugge	685	741	+ 8,18
Kortrijk-Roeselare	932	1.194	+ 28,11
Oostende-Ieper	934	948	+1,50
Aalst-Oudenaarde	667	769	+ 15,29
Gent	2.044	1.921	- 6,02
Sint-Niklaas-Dendermonde	854	876	+ 2,58
Hasselt	1.582	2092	+ 32,24
Tongeren	308	409	+ 32,79
Totaal	12.273	13.912	+ 13,35

De meeste IBO's worden afgesloten in de sectoren Bouw (23,3%), Handel en garages (20,8%) en Diensten aan bedrijven (11,7%).

Bijna de helft van de vacatures (47,9%) die worden ingevuld door een IBO zijn knelpuntvacatures. De sectoren bij uitstek die erin slagen om via een IBO knelpuntvacatures in te vullen zijn: Metaal (76,4%), Bouw (70,4%), Land- en tuinbouw (68,2%) en Vervoer (60,5%).

Een individuele beroepsopleiding in de onderneming is grotendeels een mannenzaak (70,1%). Het studieniveau van de cursisten is eerder laag. 38,8 % van de cursisten heeft maximaal een getuigschrift van de tweede graad secundair onderwijs.

De effectiviteit van een IBO wordt gemeten aan de hand van het uitstroompercentage zes maanden na het beëindigen van de opleiding. Uit de meest recente cijfers blijkt dat 91% van de cursisten zes maanden na het beëindigen van de IBO aan het werk is: 86,5% voltijds en 4,5% deeltijds.

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 het recht op de universele dienstverlening en op de trajectbegeleiding van de VDAB ook voor gedetineerden realiseren, uiteraard met aandacht voor hun specifieke problemen. 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 de nieuwe gevangenis van Hasselt. Deze nieuwe gevangenis in Hasselt opende in april 2005 haar deuren en van bij de start werd het 'Aan de Bak-programma' geïntegreerd. 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 opleidingen vinden plaats 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 opleiding en/of op de zoektocht naar werk eenmaal buiten de gevangenis. Dit traject naar werk wordt altijd bepaald in samenspraak met de gedetineerde.

Voor 2005 werd een objectief van 638 nieuwe trajecten voor (ex)gedetineerden vooropgesteld. Naast de lopende trajecten werden uiteindelijk 746 nieuwe trajecten voor gedetineerden opgestart binnen het programma 'Aan de Bak'. Voor 178 van de 503 trajecten die in december 2004 werden afgesloten, is de uitstroom positief: 35,4 % is na zes maanden aan het werk.

Mobiliteit in 2005

Werkzoekenden moeten zonder problemen kunnen solliciteren, een opleiding volgen of begeleid worden. Een 'mobiele' werkzoekende heeft meer kansen op de arbeidsmarkt. De VDAB wil werkzoekenden met mobiliteitsproblemen ondersteunen.

Gratis snorfietsen

De snorfietsen werden ook in 2005 gratis ter beschikking gesteld van vervoersarme werkzoekenden in trajectbegeleiding, voor een maximale duur van drie maanden en mits de betaling van een waarborg.

In 2005 werden in totaal 230 uitleenbeurten voor snorfietsen genoteerd. Het snorfietsenproject werd op 30 juni 2005 stopgezet omdat het aantal uitleenbeurten te laag was ten opzichte van de kostprijs.

Netabonnements van De Lijn

Het samenwerkingsakkoord dat de VDAB heeft afgesloten met De Lijn werd ook in 2005 voortgezet. De werkzoekenden in trajectbegeleiding kunnen een netabonnement krijgen voor 1 jaar tegen 12,50 euro. Voor werkzoekenden in opleiding is het netabonnement gratis.

In totaal maakten 20.202 werkzoekenden gebruik van deze maatregel.

Opleiding rijbewijs B

Niet-werkende werkzoekenden in trajectbegeleiding, die niet over een rijbewijs B beschikken, kunnen bij de VDAB een opleiding voor een rijbewijs B volgen. Voorwaarde is

wel dat de werkzoekenden zijn ingeschreven in een knelpuntberoep, waarvoor in 1 op 2 vacatures een rijbewijs wordt gevraagd. Ook werkzoekenden die worden aangevraagd, op voorwaarde dat ze eerst hun rijbewijs halen, komen voor deze opleiding in aanmerking.

In 2005 startten 52 cursisten deze opleiding.

Goedkope treintickets.

Niet-werkende werkzoekenden kunnen een treinticket kopen aan 1 euro enkele reis en 2 euro voor een heen- en terugreis aan de hand van een door de VDAB afgeleverd attest.

Het treinbiljet wordt afgeleverd aan niet-werkende werkzoekenden die solliciteren voor een vacature die via de VDAB werd verspreid. Werkzoekenden die een examen afleggen bij Selor of een sollicitatiegesprek hebben bij een werkgever en hiervoor een uitnodiging kunnen voorleggen, komen ook in aanmerking voor een goedkoop treinbiljet.

In 2005 werden er 10.754 attesten afgeleverd aan 3.892 niet-werkende werkzoekenden.

2.3 Opleidingen voor werknemers

De VDAB speelt een cruciale rol bij de competentieontwikkeling van de werkzoekenden. Dit is een van de kernopdrachten van de VDAB. Maar ook binnen de universele dienstverlening voor werknemers is voorzien dat de VDAB een rol speelt op vlak van competentieontwikkeling binnen een loopbaanperspectief.

Het verzorgen van opleidingen voor werknemers door de VDAB genereert een inhoudelijke meerwaarde voor de werkzoekenden en optimaliseert het rendement van de investeringen in de opleidingsinfrastructuur van de VDAB. Opleidingen voor werknemers dragen bij tot de kwaliteit van de trainingen voor werkzoekenden. Contacten met de bedrijfsweld zorgen er immers voor dat de instructeurs van de VDAB voeling houden met de praktijk en de evoluties in het bedrijfsleven. Werknemersopleidingen verhogen ook de geloofwaardigheid van de VDAB als professionele partner op de arbeidsmarkt. Ook netwerking met bedrijven en sectoren kan op die wijze worden ondersteund.

De aanwezigheid van werknemers in de competentiecentra ondersteunt en stimuleert de competentieontwikkeling van de instructeurs. De evoluties in de vraag naar werknemersopleidingen zijn vaak een signaal voor trends inzake opleidingsbehoeften. Zo kan het opleidingsaanbod voor werkzoekenden vlotter worden bijgestuurd worden.

Om deze inhoudelijke meerwaarde voor de competentiecentra te realiseren, is niet zozeer de kwantiteit belangrijk maar wel een aanwezigheid van werknemersopleidingen in alle domeinen waar de VDAB actief is. Het is net als met vitamines: een minimale hoeveelheid van de verschillende soorten is essentieel, tekorten veroorzaken ziektesymptomen en een overdosis kan schadelijk zijn. De Vlaamse regering en een aantal opleidingspartners hebben heel wat geïnvesteerd in de opleidingsinfrastructuur van de VDAB. De VDAB-competentiecentra beschikken voor een reeks marktsegmenten over een unieke infrastructuur en knowhow: grafische sector, bouw, simulators voor vrachtwagenbestuurders, navigatietechnieken, koeltechnieken, horeca en bouwplaatsmachinisten. We willen deze investeringen optimaal inzetten voor werkzoekenden, werknemers en bedrijven. Zo kunnen we

onder meer bijdragen tot meer opleidingen die tot goede loopbaanbewegingen leiden voor werknemers en meer overstappen van werk tot werk bij herstructurering.

Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen

De VDAB organiseerde 54.799 opleidingen op vraag van bedrijven, goed voor 950.539 opleidingsuren.

Top 5 opleidingen/sector op basis van het aantal

Tertiaire sector	10.689
Bouw	8.798
Logistiek	3.834
Metaal	2.902
Vervoer	2.296

Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

Bouw	270.082
Tertiaire sector	217.874
Metaal	104.172
Logistiek	76.282
Industriële automatisering	65.062

Het aantal uren Nederlands voor anderstaligen bedoeg 54.028. Gezien deze opleidingen gemiddeld ongeveer 50 uren in beslag nemen, schatten we het aantal deelnemers op 1.080.

Opleidingen op vraag van de individuele werknemer

In 2005 realiseerde de VDAB 3.131 opleidingen voor deze doelgroep, goed voor 126.070 opleidingsuren.

Top 5 opleidingen/sector op basis van het aantal

Tertiaire sector	1.854
Grafische technieken	337
Sollicitatietraining	293
Social profit	209
Bouw	123

Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

Tertiaire sector (o.a. webleren)	82.152
Sollicitatietraining	8.931
Grafische Technieken	8.911
Social profit	7.216
Industriële automatisering	5.619

Opleidingsproject voor kortgeschoolde vrouwen in de drukafwerking

De grootste groep van werknemers in de drukafwerking zijn vrouwen. Zij staan in voor het in- en uitleggen van de gedrukte vellen en katernen in de afwerkingsmachines en het uitleggen en klaarmaken voor verzending van het afgewerkte product. Velen onder hen zijn de bedrijven binnen gekomen zonder enige grafische opleiding.

Op vraag van enkele Turnhoutse bedrijven werd, in samenspraak met RESOC-Kempen in het kader van een diversiteitsplan en GRAFOC (sectorfonds grafische industrie PC130), voor deze doelgroep een passend opleidingsproject opgezet. Doelstelling van het project: kortgeschoolde werknemers de kans bieden hun feitelijk verworven competenties te erkennen en te versterken. Enerzijds met het oog op het versterken van hun positie op de werkvloer door het aanscherpen van hun al verworven competenties en anderzijds als mogelijke basis om door te groeien binnen het bedrijf.

In het voorjaar 2005 werd een pilootgroep opgestart. Deze pilootgroep bestond uit tien cursisten uit vier Turnhoutse grafische bedrijven: Brepols, Joos, Proost en Spichal.

De aangeboden opleiding, met een duurtijd van 15 halve dagen, bestond uit drie modules van telkens vijf halve dagen:

- ▶ een technische en grafische module: papier en materialenkennis, grafisch productieproces, kwaliteitsbeleid en veiligheid;
- ▶ een module 'persoonlijke vaardigheden': communicatie & assertiviteit, werken in team, conflictantering, coachen, probleemoplossend denken;
- ▶ een module 'computervaardigheden, calculatie & administratie'.

Evaluatie

Dit project is goed verlopen en positief geëvalueerd, zowel door de bedrijven als de deelnemers. De reactie van de deelnemers was positief en ze waren in de wolven over het initiatief. Zij zien daarin alvast mogelijkheden om verder door te stromen in het bedrijf en andere taken op zich te nemen.

Ook voor de instructeurs was deze opleiding een boeiende ervaring. Het project was een samenwerking tussen de secundaire en tertiaire sector, waarbij allerlei deskundigheid in één gerichte opleiding werd samengebracht.

In het voorjaar 2006 zal dit project herhaald worden voor dezelfde bedrijven. Nadien is het de bedoeling deze opleiding uit te breiden en open te stellen voor andere grafische bedrijven.

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 in 2003 een mouw aan gepast. Naast bedrijven kunnen nu ook werknemers opleidingscheques aanvragen. Met deze cheques kunnen ze 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 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.

Alle werknemers en ambtenaren met een arbeidsovereenkomst die hun woonplaats hebben in Vlaanderen of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kunnen van de cheques gebruikmaken. De voorwaarde is wel dat de opleiding of begeleiding wordt verstrekt door een instelling die in Vlaanderen wordt erkend.

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 2005 voor de opleidingscheques voor werknemers een budget van 10.164.750 euro.

Het systeem van de opleidingscheques werd met ingang van 1 september 2004 verstevigd door de invoer van twee maatregelen:

- ▶ De werknemer die over een diploma van hoger secundair onderwijs beschikt en langdurige hogere studies aanvangt, kan een bijkomende tegemoetkoming krijgen in de vorm van 250 euro extra opleidingscheques per kalenderjaar.
- ▶ De werknemer die kort- of laaggeschoold is en die tweedekansonderwijs volgt, kan zijn of haar persoonlijke bijdrage in de gebruikte opleidingscheques terugbetaald krijgen.

Met ingang van 1 januari 2005 trad een derde uitbreiding in werking:

- ▶ Voor de werknemer die, op het ogenblik van zijn of haar aanvraag om loopbaanbegeleiding behoort tot de kansgroepen, zoals bepaald in het Besluit van de Vlaamse regering van 27 augustus 2004, kan het plafond van 250 euro worden verhoogd met de kosten voor de loopbaanbegeleiding. De loopbaanbegeleiding moet worden aangeboden door een erkende begeleidingsverstrekker.

Voor deze drie maatregelen is een budget van 2 miljoen euro voorzien.

Resultaten

Het succes van de eerste dagen blijft duren.

Van 1 januari 2005 tot en met 31 december 2005 werden 214.149 aanvragen geregistreerd. Hiervan werden 15.409 aanvragen geannuleerd wegens niet, laattijdige of verkeerde betaling. 6.742 aanvragen werden geannuleerd omdat de betrokkene niet kon aantonen dat hij of zij werknemer was op het ogenblik van de aanvraag.

De cheques van 182.998 aanvragers werden door de opleidingsverstrekkers ter betaling aangeboden bij de firma Accor.

135.966 aanvragen (63,48%) werden via de website van de VDAB verricht, hiervan werden er 21.032 geregistreerd via de pc 's in de werkwinkels. 78.210 aanvragen (36,52%) werd geregistreerd via de servicelijn.

Van de aanvragers is 15,41% laag- of kortgeschoold, 36,55% middengeschoold en 48,04% heeft hoger onderwijs genoten.

Wat de uitbreidingsmaatregelen betreft: de persoonlijke bijdrage in de kost van de opleidingscheques werd aan 1.511 werknemers uitbetaald. Een bijkomende tegemoetkoming werd aan 854 personen uitbetaald. De maatregel in het kader van de loopbaanbegeleiding heeft nog geen verhoging van het plafond tot gevolg gehad.

De opleidings- en begeleidingscheques kunnen door de werknemers gebruikt worden tot 14 maanden na de datum van aanvraag. De opleidingsverstrekkers hebben nog twee maanden meer om de cheques ter betaling in te dienen bij de firma Accor.

Uit de afrekening voor 2003 blijkt dat van de cheques die werden geproduceerd in de periode van 01/09/2003 tot en met 31/12/2003 voor een totaal bedrag van 8.848.705 euro, 237.275 euro niet werd geïnd door de opleidingsverstrekkers.



De VDAB is een volwaardige speler naast de privé-sector en beschikt over voldoende troeven om in de markt te blijven.

Raymond, HR-manager

Hoofdstuk 3: Management- ondersteuning

3.1 Personeel

Feiten en cijfers

Op het einde van 2005 telde de VDAB 4.741 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 4.073. In vergelijking met 2004 is dit een stijging van 72 voltijdse equivalenten of 1,8%.

Personeelsbezetting eind 2005

	Eenheden	Voltijdse equivalenten
Statutairen	1.320	1.134
Contractuelen	3.421	2.939
Totaal	4.741	4.073

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	119	524	643
30 - 39 jaar	296	897	1.193
40 - 49 jaar	518	1.141	1.659
> 50 jaar	680	566	1.246
Totaal	1.613	3.128	4.741

Ruim 65% van de personeelsleden van de VDAB is vrouw. De vrouwen zijn in verhouding tot de mannen het sterkst vertegenwoordigd in de jongere leeftijdscategorie. Van het aantal personeelsleden jonger dan 40 jaar is maar liefst 77% vrouw.

Het aandeel van de oudere leeftijdscategorieën (vanaf 50 jaar) bedraagt 26,3%, een stijging van 4,6% t.o.v. 2004. In tegenstelling tot de andere leeftijdscategorieën zijn hier de mannen in de meerderheid met 54%. (57% in 2004)

Opleidingsniveau

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

Opleidingsniveau

Niveau	Mannen	Vrouwen	Totaal
A	203	191	394
B	424	1.135	1.559
C	160	657	817
D	113	686	799
T&O-leiding	92	30	122
T&O-instructie	580	420	1.000
T&O-technisch	41	9	50
Totaal	1.613	3.128	4.741

Aantal medewerkers van allochtone origine op 31.12.2005

EEG	Turks/ Magrebijs	Andere	Totaal
47	99	66	212

Schoolstages

Door de jaren heen heeft de VDAB zich geprofileerd als koploper in het aanbieden van stageplaatsen. In het kader van de uitvoering van het beleid van evenredige arbeidsdeelname en diversiteit heeft de centrale personeelsdienst het initiatief genomen om het stagesysteem te promoten. Bedoeling was leerlingen uit de kansengroepen te laten kennismaken met de VDAB en hen tevens de boodschap mee te geven dat werken in overheidsdienst ook voor hen tot de mogelijkheden behoort. Indien de VDAB zijn voorbeeldfunctie wil waarmaken en de evenredige participatie van personen uit de kansengroepen wil realiseren tegen 2010, dan zullen dergelijke projecten op de werkvloer waaraan groeiscenario's werden gekoppeld, wel degelijk het verschil maken.

In 2004 werd slechts 15% van de stageplaatsen voorbehouden aan allochtone leerlingen. In 2005 heeft de VDAB hieromtrent een grote inhaalbeweging gemaakt. Van de 71 onbezoldigde stagiairs waren 26 leerlingen van allochtone origine, wat overeenkomt met 36%.

De VDAB heeft in 2005 eveneens grote inspanningen geleverd om een aantal leerlingen uit het deeltijds beroepssecundair onderwijs een stageplaats aan te bieden. Hiervoor werd het systeem van de beroepsinlevingsovereenkomst naar voor geschoven. Dit systeem houdt in dat de stagiairs twee dagen per week school lopen en drie dagen per week op een stageplaats werken waarvoor de leerling een stagepremie ontvangt afhankelijk van zijn of haar leeftijd. Om dit systeem niet al te veel te laten doorwegen op het budget van de Vlaamse openbare instellingen en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, heeft de Vlaamse overheid een budget voorzien voor de invulling van 20 werkervaringsplaatsen in het ministerie en alle Vlaamse openbare instellingen. De VDAB heeft in 2005 niet minder dan negen projecten ingediend en uitgevoerd en wenst dit aantal in 2006 te behouden.

Intern opleidingsaanbod

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

Eén van de manieren om dit te kunnen realiseren, is het specifiek geënt zijn op de missie en strategie van de VDAB. Een externe dienst, buiten de VDAB, zou nooit hetzelfde niveau van gerichte dienstverlening kunnen garanderen noch qua inhoud en aanpassing aan de behoeften van de organisatie en de medewerkers, noch qua snelheid van reageren op opleidingsvragen. Een andere manier om op een pragmatische manier het 'leerengagement' van zowel lijnmanagers en medewerkers zelf te stimuleren is een gerichte mix aanbieden van aanbodgedreven en vraaggestuurde opleidingen.

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 en analyse van evaluaties na 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 steeds wijzigende VDAB-context.

Aanbod competentieontwikkeling: hierin reiken we denkaders en technieken aan die inspelen op functionele behoeften. Dit aanbod richt zich tot alle VDAB-medewerkers die hun kennis, vaardigheden of attitudes willen bijhouden. Dit wordt mee aangestuurd vanuit de jaarlijkse personeelsevaluatie. Het gaat om een waaier aan opleidingen, eveneens specifiek geënt op de VDAB-praktijk, die de medewerkers toelaten om een aantal startcompetenties verder te ontwikkelen. Deze opleidingen worden uitbesteed of door Spoor 21 zelf ontwikkeld en/of gegeven.

Vraaggestuurde opleidingen

Maatwerkopleidingen: de medewerkers worden tijdens deze opleidingen zeer gericht opgeleid en gecoacht op vraag van de centrale of regionale diensten. Deze opleidingen worden voornamelijk door Spoor 21 zelf ontwikkeld en gegeven.

Vrij leren: hieronder verstaan we de deelname van de VDAB-medewerkers aan vaktypische studiedagen, semina-

ries, 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 stimuleert om opleiding en leren een plaats te geven in een geïntegreerde HR-benadering. In deze context is de opleidingsdienst een partner van de HR-diensten. Zo werd samen met de dienst personeel een beheerstool ontwikkeld voor competentie management en werd de personeelsevaluatie geautomatiseerd. Op langere termijn is het de bedoeling om vanuit een op individueel niveau toegankelijk competentiebeheer meer gerichte opleidingsuggesties aan medewerkers te kunnen doen.

Overzicht van de opleidingsinspanningen in 2005

	Aantal Deelnemers	Aantal persoonsdagen
SPOOR 21		
Startcompetenties	2.091	2.870
Competentieontwikkeling	2.352	4.336
Maatwerk	1.858	2.421
Vrij leren - extern	992	1.694,5
Vrij leren - vormingsverlof	124	1.000,5
Vrij leren - virtuele klas en open leren		362
Totaal SPOOR 21	7.417	12.684
Centrale diensten		2.603
Regionale diensten		5.364
Opleidingen binnen Training & Opleiding		3.305
Opleidingen in het kader van Productontwikkeling Train the Trainer		644
Algemeen totaal		24.600

Dit overzicht bevat zowel de opleidingsresultaten van Spoor 21 als de opleidingsinitiatieven die uitgaan van de regionale en centrale diensten en van de directie Productontwikkeling. In deze opleidingsdagen zijn de inspanningen van de lokale peters/meters voor de startcompetenties en een aantal regionale en kleinere initiatieven niet meegerekend.

In 2005 investeerde de VDAB in totaal 24.600 persoonsdagen in de opleiding van zijn medewerkers. Dit is in vergelij-

king met vorig jaar een kleine daling, maar ongeveer een status quo tegenover de jaren daarvoor. De belangrijkste reden hiervoor is dat in 2004 een grote actie gebeurde om COBRA te introduceren in de VDAB-werking en dat er vorig jaar in de context van de sluitende aanpak 108 nieuwe medewerkers in dienst werden genomen én opgeleid. Ondanks deze daling blijft een investering van meer dan 4% van de loonmassa in opleiding zeer aanzienlijk.

Uit de evaluatiecijfers blijkt dat de aangeboden opleidingen in de smaak vallen. In het geïntegreerde systeem van de Balanced Scorecards zijn er voor het luik opleiding twee parameters die nauw verband houden met de klanttevredenheid. De kritieke succesfactoren 'het beschikken over voldoende en kwalitatief goede opleiders' en 'cursistentevredenheid' (over het interne opleidingsaanbod) krijgen beide een gemiddelde score van meer dan 8 op 10 over alle opleidingen heen.

Vorming 'Armoede'

Om in te kunnen gaan op de specifieke behoeften inzake arbeid en tewerkstelling bij personen die met armoede worden geconfronteerd, zet de VDAB ervaringsconsulenten in de armoede en sociale uitsluiting in (2 in Antwerpen, 1 in Gent). Hun taak is vooral de drempel naar de VDAB te verlagen voor kansarmen. Deze ervaringsconsulenten hebben de armoede aan den lijve ondervonden. Ze werden opgeleid om hun ervaringen te gebruiken om kansarmen te begeleiden en te ondersteunen.

In 2005 werden een aantal vormingssessies 'Armoede' georganiseerd (5 in Gent, 5 in Antwerpen) waaraan in totaal 131 consulenten deelnamen.

De vorming werd georganiseerd in samenwerking met lokale organisaties om een optimale netwerkvorming te garanderen (Regionaal Instituut Samenlevingsopbouw voor Gent – Armoedecel stad Antwerpen en Universiteit Antwerpen).

Zeer belangrijk hierbij is dat consulenten over voldoende informatie beschikken om kansarmoede te herkennen en te begrijpen, dat inzichten verworven worden omtrent de mechanismen van sociale uitsluiting, dat nagedacht wordt over een professionele benadering van deze problematiek en dat de samenwerking met de ervaringsconsulenten wordt besproken.

3.2 Klantentevredenheid: de top van kwaliteitszorg

Een belangrijk sluitstuk van kwaliteitszorg is de tevredenheid van de klant. De resultaten in 2005 laten zien dat de gevoerde verbeteringsinspanningen geloond hebben.

Op geregelde tijdstippen peilt de VDAB naar de tevredenheid van zijn klanten: via schriftelijke, telefonische of elektronische enquêtes. We vergelijken hieronder de resultaten van eind 2005 met die van een jaar daarvoor.

% Tevreden klanten (scores 7-10)	Najaar 2005	t.o.v. 2004
WERKGEVERS		
Contactdiensten	74,3%	- 0,7%
Servicelijn	72,1%	+ 2,4%
Online	78%	geen meting
WERKZOEKENDEN		
Contactdiensten basisdienstverlening	71,6%	+ 3,1%
Trajectbegeleiding	73,3%	+ 3,5%
Sollicitatietraining	84,9%	+ 3,5%
Sollicitatieruimte	88,8%	+ 2,8%
Opleiding in een centrum	83,9%	+ 2,0%
Persoonsgerichte vorming	89%	+ 4,1%
Individuele beroepsopleiding in de onderneming	73%	+ 1,5%
WEP+	65,7%	- 2,4%
Webleren	86,1 %	- 1,7%
Afstandsleren	85,2%	- 4,6%
Servicelijn	79,6%	- 5,3%
Online	79%	geen meting
WERKNEMERS		
Servicelijn	74%	-12%
Online	79%	geen meting

Voor bijna alle contactdiensten valt een vooruitgang te noteren. Sinds 2002 kiest de VDAB telkens enkele jaardoelen die in verbeteringsprojecten worden omgezet.

In 2005 heeft het project 'optimalisatie onthaal in de werkwinkel' er mee voor gezorgd dat de tevredenheid over de basisdienstverlening werkzoekenden t.o.v. vorig jaar met 3,1% is gestegen. Het project wordt in 2006 voortgezet.

Het tweede verbeteringsproject 'informatieverstrekking over wachttijden' heeft zowel de tevredenheid over de trajectwerking als over de opleiding in een centrum positief beïnvloed.

De tevredenheid over het gebruik van de servicelijn ging achteruit. In de ogen van de burger/werkgever bepaalt de bereikbaarheid van het groene nummer in belangrijke mate de kwaliteit. In dat opzicht heeft de servicelijn in 2005 duidelijk geleden onder het toenemende aantal oproepen. Daardoor zijn sommige wachttijden gestegen.

Voor het eerst is ook naar de tevredenheid over de onlinedienstverlening gepeild. Een vergelijking met vroegere resultaten is daardoor niet mogelijk.

De kwaliteitszorg van de VDAB extern erkend

Eind november 2005 organiseerde het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg zijn jaarfeest in Antwerpen. De VDAB haalde twee keer het podium.

Eerst mochten Fons Leroy en Jan Van Depoele het K2b-certificaat voor de afdeling Arbeidsmarktregie van de VDAB in ontvangst nemen. Het K2-label is een stapsgewijze erkenning van het niveau dat een organisatie op weg naar uitmuntendheid behaalt. De erkenning bestaat uit drie trappen. De VDAB heeft daarin nu het tweede niveau bereikt. In 2004 hebben de Competentiecentra hetzelfde certificaat ontvangen.

Een tweede onderscheiding was voor Piet Cosemans, kwaliteitsmanager van de VDAB. Hij werd uitgeroepen tot 'Kwaliteitsmanager van het Jaar'. Dat is een bekroning die het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg en De Kwaliteitskrant jaarlijks geven aan een kwaliteitsmanager die zich onderscheidt door zijn persoonlijk engagement en stijl. Voor 2005 riep de jury Piet Cosemans tot laureaat in de overheidssector uit.

Door deze twee onderscheidingen komt de VDAB opnieuw voor het voetlicht als een organisatie die zich bewust op kwaliteit toelegt en daarin opmerkelijke resultaten kan voorleggen.

Een kwaliteitsvoller antwoord op klachten

Al vier jaar hanteert de VDAB een verfijnd klachtenmanagement. Door het systematisch registreren en analyseren van de klachten kan de organisatie disfuncties opsporen en de dienstverlening verbeteren. Deze werkwijze past perfect in de klantgerichte cultuur van de VDAB die zich spiegelt aan de EFQM-filosofie. Een klantvriendelijke oplossing voor ontevreden klanten versterkt bovendien de klantenbinding.

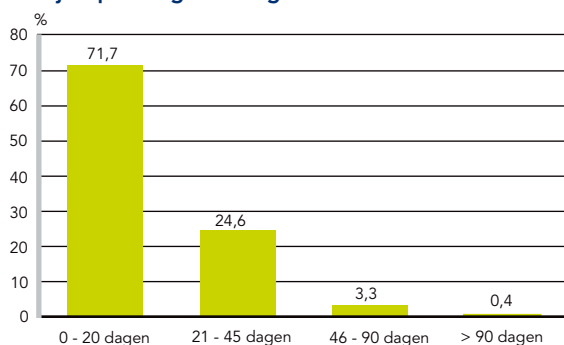
Resultaten

In 2005 zijn in totaal 887 klachten behandeld bij de VDAB. Dit zijn er 290 meer dan in 2004. Deze opvallende stijging is vooral te verklaren door het effect van een ruimere externe communicatie, waardoor de klanten beter op de hoogte zijn van de mogelijkheid om klachten in te dienen. Ook de ruime bekendmaking van het gratis 0800-nummer van de servicelijn, speelt daarbij ongetwijfeld een belangrijke rol. Dit blijkt ook uit het toenemende aantal klachten dat via deze weg is 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 strengere norm opgelegd dan het Klachtendecreet voorschrijft. Dit laatste schrijft een termijn van 45 dagen voor, de VDAB wil binnen de 20 dagen de klachtenbehandeling afronden. De oplossingsbrief viel bij 71,7% klanten binnen de 20 dagen in de bus. De decretaal opgelegde termijn van 45 dagen is in 96,3% van de behandelde klachten gehaald, dit is een verbetering met 4,3 % t.a.v. 2004.

Duurtijd oplossingsmelding

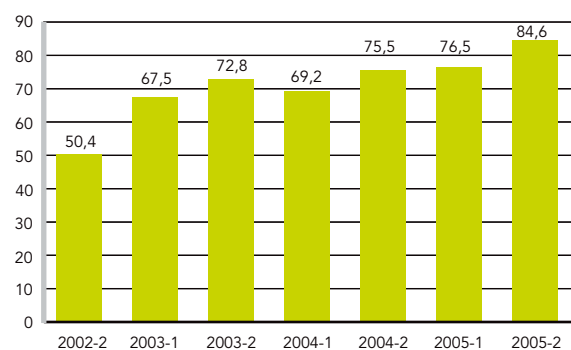


De klanten zijn tevreden over deze behandelingstermijn. Uit een systematische bevraging blijkt dat 78% van de klanten vindt dat hun klacht snel tot zeer snel wordt opgelost, dit is een verbetering van 7% t.a.v. 2004.

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 kwaliteitscore op. De evolutie is opmerkelijk (zie onderstaande grafiek) en is het resultaat van volgehouden sensibiliserings- en opleidingsacties.

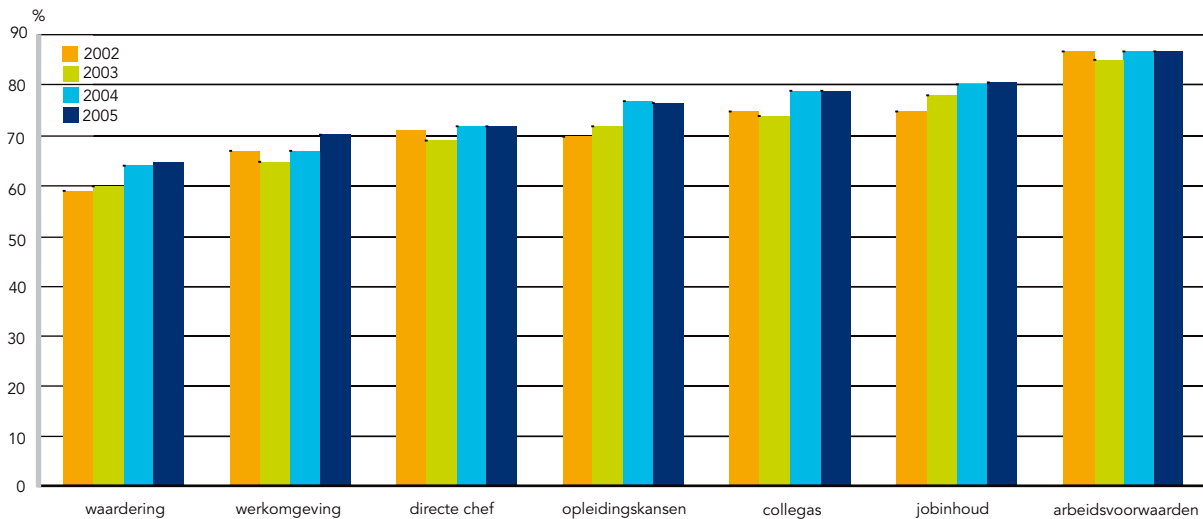
Evolutie score kwaliteit van de antwoorden



Stijgende tevredenheid bij de personeelsmedewerkers

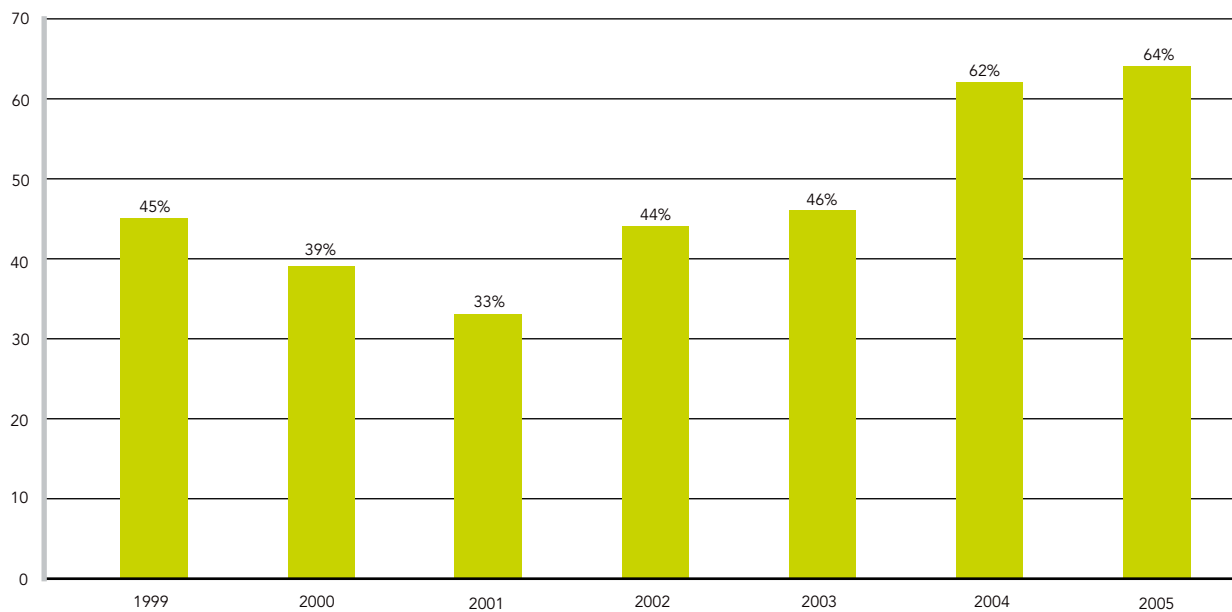
Sinds 2002 is de jaarlijkse personeelsenquête 'interne communicatie', op initiatief van de dienst kwaliteit, uitgebreid met vragen die te maken hebben met personeelstevredenheid. Onderstaande grafiek toont de gunstige evolutie van de scores 'goed tot uitstekend' (scores 7 tot en met 9 op een 9-puntenschaal) in de afgelopen vier jaar. Een opvallende en gestage stijging vinden we bij het aspect 'waardering van medewerkers'. Dit is geen toeval, want sinds 2004 is dit een concreet verbeterdoel met daaraan gekoppelde verbeteringsacties. De norm die vooropgesteld was voor 2005, namelijk 65% goede tot uitstekende scores halen, is bereikt. Ook voor het aspect 'jobinhoud' stellen we een gelijkaardige evolutie vast, als resultaat van dezelfde aanpak.

Resultaten medewerkerenquëte - evolutie tevredenheidsaspecten scores 7-9



Algemeen steeg ook de respons, na een dieptepunt in 2001. In 2005 werd de lat op 60% gelegd, uiteindelijk bereikten we een responsgraad van 64% (zie ook de evolutie in onderstaande grafiek).

Respons medewerkers in %



3.3 Diversiteit

In 2005 gaf de VDAB zijn diversiteitsbeleid meer dan ooit een centrale plaats, zowel in zijn HR-management als in zijn dienstverlening. Op beide terreinen wil de VDAB toonaangevend zijn, een voorbeeldorganisatie, die zich systematisch inzet voor de evenredige participatie van kansengroepen op de arbeidsmarkt, kwantitatief en kwalitatief.

In de beheersovereenkomst zijn verschillende diversiteitsdoelstellingen expliciet geformuleerd.

Structureel en organisatorisch zette de VDAB twee betekenisvolle nieuwe stappen voor het diversiteitsbeleid.

Ten eerste zetelen in de **Stuurgroep Diversiteit** voortaan afgevaardigden van alle diensten. Een representatieve samenstelling was immers een kritieke succesfactor gebleken om het diversiteitsbeleid in alle geledingen van de organisatie te laten doordringen. De Stuurgroep Diversiteit, die maandelijks samenkomt, volgt de diversiteitsacties op en stimuleert het beleid.

Ten tweede werd in september 2005 het **Stakeholdersforum** opgericht. Via dit forum betreft het beheerscomité van de VDAB vertegenwoordigers van drie belangrijke kansengroepen bij het beleid: personen met een handicap, personen van allochtone afkomst en personen die in kansarmoede leven. Het Stakeholdersforum gaf advies met betrekking tot het meerjarenondernemingsplan en het jaaractieplan van de VDAB en zal dat voortaan ook doen voor het jaarlijkse gender- en diversiteitsplan voor het personeel. Per kansengroep zijn ook aparte werkgroepen actief, in het kielzog van de algemene forumvergaderingen.

Diversiteit in HR

Voor wat diversiteit in HR betreft maakte de VDAB werk van specifieke en algemene hefboomen. De weg naar de kwantitatieve evenredige participatie van kansengroepen in het VDAB-personeelsbestand gaat via de instroom. In het aanwervingsbeleid wordt dan ook werk gemaakt van gelijke kansen voor personen uit de kansengroepen wat vaak specifieke positieve actiemaatregelen vereist, zoals het systematisch opnemen in alle vacatures van een formule die personen uit de kansengroepen aanmoedigt om

zich kandidaat te stellen, een cultuur- en handicapbewuste hantering van selectieproeven en een peter-meter-systeem. Ten behoeve van kandidaten en personeelsleden met een handicap werd een centrale expert voor redelijke aanpassingen aangesteld en in een specifiek budget voorzien. Voor de invulling van managementfuncties worden in het bijzonder vrouwen aangemoedigd om zich kandidaat te stellen, omdat ze er ondervertegenwoordigd zijn. Inzake levensbeschouwing opteerde de VDAB voor een inclusieve neutraliteit, die personeelsleden toestaat religieuze symbolen te dragen zoals de Islamitische hoofddoek.

In 2005 werd een grote inspanning geleverd om alle VDAB-medewerkers te sensibiliseren. De VDAB-agenda kreeg als jaarthema 'diversiteit' en in samenwerking met de audiovisuele dienst werd een cd-rom 'diversiteit' gemaakt.

Als bedrijf heeft de VDAB een traditie van stages voor studenten. Voortaan wordt erover gewaakt dat een percentage van de school- en beroepsinlevingsstages ingevuld wordt door studenten van allochtone afkomst.

Voor personen met een handicap werd een systeem van werkstages opgezet. Hiermee worden verschillende doelstellingen beoogd:

- ▶ duidelijk maken dat de VDAB open staat voor personen uit de kansengroepen en een maatschappelijke bijdrage leveren tot hun integratie;
- ▶ individuele stagiairs kennis laten maken met een werkomgeving en met de VDAB in het bijzonder;
- ▶ het eigen personeel winnen voor diversiteit als een positieve waarde.

Diversiteit gaat uiteraard niet alleen de kansengroepen aan. Het succes van een diversiteitsbeleid staat of valt met de betrokkenheid van het personeel en de 'meerderheidsgroep' daarbinnen. Beseffen dat diversiteit meer is dan een éénrichtingsverkeer naar de 'kansengroepen', beseffen dat eenieder in de ogen van 'de andere' zelf 'de andere' is en daarnaar leren handelen op voet van gelijkwaardigheid en wederkerigheid is de kern van de competentie 'omgaan met diversiteit' en de sleutel tot professioneel handelen. Hiervoor voorziet Spoor 21 in een uitgebreid opleidingsaanbod, dat gaat van kennis (van andere culturen) tot methodieken (omgaan met diversiteit).

Diversiteit in de dienstverlening

Ook voor diversiteit in de dienstverlening heeft de VDAB kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen. De beheersovereenkomst voorziet in een oververtegenwoordiging van de kansengroepen in het begeleidingsaanbod. Vervolgens moet dat aanbod ook kwalitatief afgestemd zijn op de noden van de kansengroepen. Daarbij streeft de VDAB ernaar voort te bouwen op wat al bestaat, maar ook om nieuwe acties en projecten te ontwikkelen. In 2005 ontwikkelde elke dienst van de VDAB een actieplan, dat besproken werd in de Stuurgroep Diversiteit. Al die actieplannen werden geïntegreerd tot één actieplan eind 2005. Het is de bedoeling dit jaarlijks te herhalen.

In 2005 werden belangrijke initiatieven voortgezet zoals het gediversifieerde aanbod Nederlands als Tweede Taal (NT2), het inwerkingsbeleid, de inschakeling van ervaringsdeskundigen in de armoede, de ontwikkeling van gespecialiseerde begeleidingsmethodieken, de ontwikkeling van een opleidingsaanbod en een antidiscriminatiebeleid voor vacatures.

Nieuw was onder meer de optimalisering van het gebruik van Jobkanaal om de instroom van kansengroepen op de arbeidsmarkt te verhogen, de ontwikkeling van verschillende 'probleemdetectietools' (knipperlichten laaggeletterdheid en armoede) en het optimaliseren van het onthaalbeleid in de werkwinkels met integratie van diversiteit.

Ten slotte werd in 2005 de basis gelegd voor een onderlinge afstemming van diversiteit en integriteit. Ongetwijfeld wordt dit bepalend voor het beleid in 2006.

3.4 Welzijnsbeleid in beeld

Sobane

In het kader van het **Globaal Preventieplan 2005-2009** werd de Sobane-strategie onderzocht naar toepasbaarheid in de secundaire opleidingen. De Sobane-strategie is een strategie voor de preventie van risico's, ontwikkeld door de université catholique de Louvain.

Verschuillende preventieadviseurs volgden seminars en studiedagen. Er werd een grondige toelichting gegeven door een externe deskundige aan het lijnmanagement van de secundaire opleiding en er werd een directienota opgesteld voor de invoering van de strategie.

Globaal preventieplan 'Welzijn op het Werk'

In 2005 werden verschuillende communicatieacties ondernomen rond het globaal preventieplan 'Welzijn op het Werk'.

- ▶ Naar de verantwoordelijken van de infotheken werden de relevante brochures verstuurd in verband met welzijn, uitgegeven door de Federale Overheidsdienst.
- ▶ Alle affiches over welzijn zijn raadpleegbaar op het intranet, een bestelformulier werd toegevoegd.
- ▶ De community 'Welzijn op het Werk' werd opgestart. Deze bestaat uit een open en een gesloten gedeelte. De open community bevat allerhande interessante informatie over welzijn. De gesloten community bevat informatie over bepaalde deelaspecten van de preventiedienst zoals facility en gezondheidstoezicht.

Implementatiecel

Om de communicatie meer gestructureerd en doeltreffend te laten verlopen tussen de competentiecentra en de interne dienst voor preventie en bescherming (IDPB) werd er een **'Implementatiecel Welzijnswetgeving in de Competentiecentra'** opgericht. Deze cel bestaat uit de verantwoordelijke competentiecentra secundaire sector, de opleidingsverantwoordelijke die belast is met de coördinatie van de veiligheidsaanpassingen in de opleidingscentra secundaire sector, de preventieadviseur-coördinator en de preventieadviseur die vanuit de dienst belast is met het opvolgen van de richtlijnen over arbeidsmiddelen.

De cel stelt prioriteiten aan het verloop van de aanpassingen en neemt eveneens beslissingen over de al dan niet uit te voeren aanpassingen. Tevens bereidt deze cel beleidsvisies voor in het kader van de Welzijnswet.

EasyPay-module medisch dossier

Een geautomatiseerd opvolgingssysteem dat deel uitmaakt van het programma EasyPay voor de gezondheidsbeoordelingen (het vroegere medische onderzoek) van personeelsleden werd opgestart. Dit opvolgingssysteem laat de regionale personeelsverantwoordelijken toe de datum laatste gezondheidsbeoordeling in te brengen. Eveneens is de mogelijkheid voorzien bijkomende acties (griepvaccinatie, beeldschermbril, ...) en vrije commentaar in te vullen. Op basis van de datum laatste gezondheidsbeoordeling kunnen actielijsten worden getrokken van de te onderzoeken personeelsleden. De mensen worden uitgenodigd op basis van de actielijsten. Een proefproject in de VDAB-kantoren van Brugge en Gent werd opgestart, geëvalueerd en bijgestuurd begin 2005. Op 13 mei 2005 werd een toelichting van het systeem gegeven aan de regionale HR-experten. Begin juni 2005 is het systeem in de regio ingevoerd. De betrokken regionale personeelsverantwoordelijken en hun medewerkers hebben hiervoor een opleiding gekregen.

Werkgroep redelijke aanpassingen

In 2005 werd de projectgroep 'Redelijke Aanpassingen' opgestart. Binnen het domein van de redelijke aanpassingen vallen onder andere de aanpassingen aan een werkpost, de aanpassingen van de werktinstrumenten en de werkorganisatie voor de gelijkwaardige integratie en gelijke behandeling van mensen met een handicap.

In 2005 werd een centrale expert redelijke aanpassingen aangesteld voor mensen met een handicap.

Griepvaccinatie

In 2005 hebben 914 personeelsleden zich ingeschreven voor een vaccinatie.

Risicoanalyses

In 2005 werd speciale aandacht besteed aan het uitvoeren van diverse risicoanalyses. Volgende risicoanalyses werden uitgevoerd door de interne dienst voor bescherming en preventie, al dan niet in samenwerking met een externe firma:

- ▶ elektrische beveiliging portaalrobot sectie robotica in het competentiecentrum van Vilvoorde;
- ▶ risicoanalyse en aanpassing teach-infreesmachine in het competentiecentrum van Hasselt;
- ▶ cadmiumbesmetting bij het braseren met Cd-houdende bagetten;

- ▶ voorafgaandelijk risico-onderzoek bij het opstellen van raamcontracten voor elektrisch handgereedschap;
- ▶ onderzoek naar noodzakelijkheid van een gezondheidsbeoordeling van de cursisten diamantslijpen.

Beveiliging machinepark

Er werd een planning opgesteld voor de realisatie van de nodige aanpassingen aan alle machines. Voor alle nieuwe arbeidsmiddelen en aanpassingen aan bestaande arbeidsmiddelen werd een planning opgemaakt om de indienstnemingsverslagen op te stellen. De volgende aanpassingen werden gerealiseerd:

Sectie	Aanpassingen
Bouw	<ul style="list-style-type: none"> ▶ systematische vervanging van de oude pletmolens ▶ vervanging watergekoelde steenzagen ▶ risicoanalyse opleiding torenkraanbestuurder en grondige wijzigingen procedures en opstelling torenkranen ▶ onderzoek elektrische risico's in de oefencabines schildersopleidingen en aanpassingen van de verschillende opleidingsateliers
Hout	<ul style="list-style-type: none"> ▶ aanpassing CNC-bewerkingsmachine ten gevolge van een arbeidsongeval
Verspanend metaal	<ul style="list-style-type: none"> ▶ freesmachines: aanpassingen freeskappen ▶ aanpassing omgebouwde teach-infreesmachine
Niet-verspanend metaal	<ul style="list-style-type: none"> ▶ aanpassingen elektriciteit lascabines ▶ aanpassing pneumatisch heftoestel naar aanleiding van een incident
Automatisering en brandertechnieken	<ul style="list-style-type: none"> ▶ aanpassen didactische panelen
Robotica	<ul style="list-style-type: none"> ▶ risicoanalyse portaalrobot + studie en invoering van de elektrische beveiligingen
Sectie-overschrijdend	<ul style="list-style-type: none"> ▶ modelaanpassingen kolomboormachines en slijpmolens
Confectie	<ul style="list-style-type: none"> ▶ onderzoek naar risico's van apparatuur met verwarmings-elementen ten gevolge van een kleine brand in een opleidingscentrum

Hoofddoeken

In 2005 werd bij wijze van experiment de hoofddoek als onderdeel van de werkkledij ingevoerd in het competentiecentrum van Antwerpen (secties horeca en PST) en het competentiecentrum van Anderlecht (secties PST en confection). De VDAB stelde hiervoor een speciaal ontworpen hoofddoek ter beschikking. Bij opleidingen waarin persoonlijke beschermingsmiddelen zoals een veiligheidsbril en veiligheidshelm verplicht zijn, kan de hoofddoek worden gedragen zolang deze de goede werking van de persoonlijke beschermingsmiddelen niet in het gedrang brengt.

Werkpostenrooster

In 2005 werd in het kader van de gezondheidsbeoordeling voor cursisten en personeelsleden het werkpostenrooster op het intranet geplaatst. Dit is een tabel waarin vermeld staat:

- ▶ voor welke functie een gezondheidsbeoordeling moet worden uitgevoerd;
- ▶ wat de gezondheidsbeoordeling omvat (codes) en de uitleg van deze codes;
- ▶ de periodiciteit van de gezondheidsbeoordeling.

Het rooster wordt beheerd door de arbeidsgeneeskundige dienst (EDPB) in samenspraak met de dienst IDPB, de directie personeel en de werknemerslijnen.

3.5 Milieuzorg

Ecoteams

De invoering van milieuzorg heeft een impact op alle medewerkers van de VDAB. Om deze betrokkenheid te bewerkstelligen en de regionale verankering te realiseren, werd in 2005 in elk regionaal VDAB-kantoor een Ecoteam opgericht. Deze Ecoteams moeten het centrale milieuprogramma concretiseren naar een regionaal milieuprogramma met regionale acties.

Besparing energieverbruik

In 2005 werden in totaal 18 diepgaande energie-audits uitgevoerd in VDAB-gebouwen door gespecialiseerde energiestudiebureaus.

Op de centrale diensten werd een energiecel opgericht met als doelstelling: voorbereiding van het energiebeleid, ontwikkelen van energiezorg, onderzoeken van technische verbeteracties, beheer van energiegegevens, beoordeling en coördinatie van de energieacties, ...


Binnen de VDAB werd in 2005 ook een **energiecoördinator** aangesteld. Deze energiecoördinator staat in voor het beheer van de energieboekhouding, het beheer van de normen en wetgeving inzake energie, de energierapportering, de bewaking van energieaspecten van aangekochte goederen, het uitvoeren van interne energie-audits en de opvolging van de goedgekeurde energemaatregelen.

Fietsen naar Kyoto: VDAB'ers fietsten bijna tweemaal de wereld rond!

De VDAB fietste van 19 september tot 18 november 2005 mee naar Kyoto. Met de campagne "fiets naar Kyoto" van de Bond Beter Leefmilieu (BBL) wilde de Vlaamse overheid in 2005 alle werknemers motiveren om met de fiets naar het werk te komen.

Maar liefst 325 VDAB'ers schreven zich in voor het project. Zij fietsten van thuis naar het werk, het station, de bus of metrohalte: goed voor bijna 111.891 km. Ze verminderden daarmee de CO2 uitstoot met maar liefst 22 ton!

Bovendien stelde de VDAB in verschillende regionale kantoren dienstfietsen ter beschikking van zijn medewerkers.

A photograph of several rugby players in blue and maroon uniforms, wearing protective headgear, huddled together on a grassy field. One player in the background is holding a rugby ball. The scene is set outdoors under a clear blue sky.

Voor de klant is er
maar één VDAB
waarnaar hij kijkt.

Ludo,
VDAB-consulent

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 en VDAB Tewerkstellingsprogramma's.

Overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en investeringen

	2004	2005
VDAB algemeen (x1000)		
Kosten		
Personeel	170.590	183.026
Andere werkingskosten	74.987	70.642
Sociale prestaties	71.789	80.190
Derden	21.743	23.871
Stimuleringsbeleid	1.069	849
Totaal	340.178	358.578
Opbrengsten		
Europese opbrengsten	21.733	23.641
Inschakelingsplan federaal	10.501	10.501
Andere opbrengsten	63.508	63.232
Dotaties	263.390	281.382
Totaal	359.132	378.756
Investeringen		
Met dotatie	12.623	13.350
Met andere middelen	4.586	3.650
Totaal	17.209	17.000
Tewerkstellingsprogramma's (x1000)		
Kosten		
DAC	22.602	20.403
Gesco veralgemeend stelsel	69.123	68.580
Sociale werkplaatsen	28.035	28.684
Invoegbedrijven	8.138	11.448
Arbeidsmarktorg	705	734
Wep+	27.162	27.823
ESF-premies werkervaring	6.758	7.406
Betalingen m.b.t. vorig budgetjaar	1.179	789
Andere	89	16
Totaal	163.791	165.883
Opbrengsten		
Facturatie werkgevers	692	574
Andere	13.562	10.623
Dotaties	149.805	164.494
Totaal	164.059	175.691

In 2005 bedragen de totale kosten zonder afschrijvingen voor VDAB Algemeen 358,578 miljoen euro. Met inbegrip van de uitgaven voor investeringen wordt dit bedrag 375,578 miljoen of 18,191 miljoen euro meer dan vorig jaar. De stijging is grotendeels te verklaren door de toenemende uitgaven tengevolge van het Vlaamse werkgelegenheidsakkoord en voor de sluitende begeleidingsaanpak van de werkzoekenden. De uitgaven namen ook toe door de toename van het aantal individuele beroepsopleidingen in de onderneming en de stijgende personeelskosten.

De totale kosten van de tewerkstellingsprogramma's bedragen 165,883 miljoen euro. Dit is een stijging met 2,092 miljoen euro in vergelijking met 2004. Dit is voornamelijk te verklaren door de sociale economieprojecten en door bijkomende middelen tengevolge van het Vlaamse werkgelegenheidsakkoord, slechts deels gecompenseerd door regularisaties DAC.

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

De eigen opbrengsten situeren zich in hoofdzaak bij de basisdienstverlening (bijdragen partners werkinkens en online-toepassingen), module 4 (betalende opleidingen) en de individuele beroepsopleiding in de onderneming. De laatste kolom bedraagt het saldo van 314,274 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 23,641 miljoen euro Europese subsidies en 10,501 miljoen euro federale middelen voor het Inschakelingsplan

Kosten van de VDAB-activiteiten in 2005

	Kosten (1)	Eigen opbrengsten (2)	Te financieren door de overheid (1)-(2)
Basisdienstverlening	24.543.187	-615.664	23.927.523
Gratis vacaturebemiddeling	12.663.327	-1.472.927	11.190.400
Werkwinkels	16.081.727	-1.831.877	14.249.850
Totaal minimaal gegarandeerde dienstverlening	53.288.241	-3.920.468	49.367.773
Module 2	36.731.698	-1.077.865	35.653.833
Module 3	5.238.217	-32.258	5.205.959
Module 4	128.476.859	-10.978.961	117.497.898
Module 5	18.779.884	-696.068	18.083.816
Module 6	19.654.522	-254.845	19.399.677
Module 7	17.500.356	-104.364	17.395.992
Trajectwerking 2 tot 7	226.381.536	-13.144.361	213.237.175
Productontwikkeling	7.772.871	-507.541	7.265.330
Tewerkstellingsprogramma's	3.444.840	-11.454	3.433.386
Arbeidsmarktstudies	2.044.856	-3.888	2.040.968
Wettelijke, administratieve en bijkomende opdrachten	21.495.194	-195.313	21.299.881
Ondersteuning regionale overlegorganen	1.408.527	-64.816	1.343.711
Individuele beroepsopleiding in de onderneming	44.530.952	-39.720.765	4.810.187
Niet-trajectgerelateerde opleidingskosten	4.524.362	-48.016	4.476.346
Loopbaanbegeleiding en infotheek	2.618.726	-102.287	2.516.439
Stimuleringsbeleid	849.215	0	849.215
Regie-activiteiten	4.329.806	-696.172	3.633.634
Totaal niet-traject gerelateerd	85.246.478	-40.842.711	44.403.767
Algemeen totaal	372.689.126	-58.415.081	314.274.045

Bijlagen

Bijlage 1: Adreslijst VDAB

0800 30 700 (van 8 tot 20 uur)

Internet: www.vdab.be

e-mail: vdab@vdab.be

Centrale Diensten

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

Regionale Diensten

Hopmarkt 11	9300 Aalst	tel. 053 76 71 71	fax 053 76 71 99
Somerstraat 22	2018 Antwerpen	tel. 03 202 17 11	fax 03 202 17 00
Spanjaardstraat 17	8000 Brugge	tel. 050 44 04 11	fax 050 34 42 39
Kongstraat 7	9000 Gent	tel. 09 265 47 11	fax 09 233 21 70
Thonissenlaan 47	3500 Hasselt	tel. 011 26 06 00	fax 011 26 06 66
Rijselsestraat 57	8500 Kortrijk	tel. 056 24 74 00	fax 056 24 74 44
Sint-Maartenstraat 5	3000 Leuven	tel. 016 29 86 00	fax 016 22 91 97
Fr. De Merodestraat 99	2800 Mechelen	tel. 015 28 15 20	fax 015 28 15 99
Perronstraat 10	8400 Oostende	tel. 059 55 65 11	fax 059 70 18 59
Stationsstraat 17	9100 Sint-Niklaas	tel. 03 760 16 50	fax 03 765 94 21
Stationslaan 12	3700 Tongeren	tel. 012 39 09 00	fax 012 23 40 62
Spoorwegstraat 7	2300 Turnhout	tel. 014 44 51 10	fax 014 44 51 00
Witherenstraat 19	1800 Vilvoorde	tel. 02 255 92 00	fax 02 255 92 99

Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel

Wetstraat 95	1040 Brussel	tel. 02 235 18 11	fax 02 235 18 00
--------------	--------------	-------------------	------------------

Andere diensten

Ombudsdienst

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
Kongstraat 7	9000 Gent	tel. 09 265 47 31	fax 09 233 21 70
Rijselsestraat 57	8500 Kortrijk	tel. 056 24 74 00	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
Sint-Maartenstraat 5	3000 Leuven	tel. 016 29 68 26	fax 016 22 91 97

Bijlage 2: Tabellen training & Opleiding

Aantal beëindigde opleidingen in 2005

Module	Werknemers	Werkzoekenden	Totaal
module 2: oriënterende opleiding	30	12.722	12.752
module 3: sollicitatietraining en -begeleiding	676	9.982	10.658
module 4: opleiding in een centrum	37.580	56.490	94.070
module 5: persoonsgerichte vorming	19.644	10.647	30.291
module 6: opleiding en beg. op de werkvloer		199	199
Totaal	57.930	90.040	147.970

Aantal beëindigde opleidingen per module in 2005

Samenwerkingsvorm	Wz/Wn	module 2	module 3	module 4	module 5	module 6	Totaal
Eigen beheer							
Zaterdag	Wn	-	-	1.261	355	-	1.616
Weekdag	Wn	30	670	32.556	19.225	-	52.481
	Wz	10.804	8.160	42.129	7.424	-	68.517
Totaal weekdag		10.834	8.830	74.685	26.649	-	120.998
Totaal eigen beheer		10.834	8.830	75.946	27.004	-	122.614
i.s.m. derden							
Zaterdag	Wn	-	-	447	17	-	464
Weekdag	Wn	-	6	3.316	47	-	3.369
	Wz	1.918	1.822	14.361	3.223	199	21.523
Totaal weekdag		1.918	1.828	17.677	3.270	199	24.892
Totaal i.s.m. derden		1.918	1.828	18.124	3.287	199	25.356
Totaal		12.752	10.658	94.070	30.291	199	147.970

Aantal opleidingsuren per module in 2005

Samenwerkingsvorm	Wz/Wn	module 2	module 3	module 4	module 5	module 6	Totaal
Eigen beheer							
Zaterdag	Wn			43.964	4.492		48.456
Weekdag	Wn	109	12.415	855.359	58.408	500	926.790
	Wz	207.114	331.964	5.989.461	610.113	624.459	7.763.111
Totaal weekdag		207.223	344.379	6.844.820	668.521	624.959	8.689.901
Totaal eigen beheer		207.223	344.379	6.888.784	673.013	624.959	8.738.357
i.s.m. derden							
Zaterdag	Wn			16.432	360		16.792
Weekdag	Wn		129	82.272	1.421	750	84.571
	Wz	137.579	65.605	4.391.150	356.769	1.221.033	6.172.136
Totaal weekdag		137.579	65.734	4.473.422	358.190	1.221.783	6.256.707
Totaal i.s.m. derden		137.579	65.734	4.489.854	358.550	1.221.783	6.273.499
Totaal		344.802	410.113	11.378.637	1.031.563	1.846.742	15.011.856

Beëindigde opleidingen per sector in 2005

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	12	475	4.588	5.075
Andere sectoren	13	214	930	1.157
Bewaking	4	-	403	407
Bouw	123	8.798	3.094	12.015
Confectie - Vormgeving	2	121	578	701
Diamant	-	-	51	51
Elektriciteit	24	594	354	972
Grafische technieken	337	745	1.344	2.426
Haven - Maritieme - Expeditie	-	3	1.660	1.663
Horeca	-	180	1.000	1.180
Hout	4	633	299	936
Industriële automatisering	115	1.853	1.923	3.891
Logistiek	81	3.834	1.742	5.657
Metaal	13	2.902	2.775	5.690
Migranten	1	(*) 19.030	6.811	25.842
Milieu	1	99	106	206
Primaire sector	-	68	215	283
Schoonmaak	-	1.562	1.346	2.908
Social profit	209	16	6.713	6.938
Sollicitatietraining	293	383	9.618	10.294
Tertiaire sector	1.854	10.689	31.269	43.812
Textiel	1	249	100	350
Trajectwerking	-	1	10.755	10.756
Verkoop	1	15	581	597
Vervoer	43	2.286	1.589	3.918
Voeding	-	49	184	233
Scheikunde	-	-	7	7
Sectie voor niet-CVS-gebruiker	-	-	5	5
Totaal	3.131	54.799	90.040	147.970

(*) 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 2005

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	240	8.723	209.747	218.710
Andere sectoren	188	3.979	235.069	239.235
Bewaking	256		28.789	29.045
Bouw	5.076	270.082	1.215.795	1.490.953
Confectie - Vormgeving	256	4.216	158.285	162.757
Diamant	-	-	17.824	17.824
Elektriciteit	744	10.528	119.971	131.243
Grafische technieken	8.911	23.178	172.292	204.381
Haven - Maritieme - Expeditie	-	280	153.410	153.690
Horeca	-	2.608	366.096	368.704
Hout	461	15.316	115.436	131.213
Industriële automatisering	5.619	65.062	412.946	483.627
Logistiek	2.234	76.282	306.023	384.539
Metaal	2.232	104.172	733.423	839.827
Migranten	171	54.028	806.722	860.921
Milieu	32	4.016	35.392	39.440
Primaire sector	-	600	67.819	68.419
Schoonmaak	-	20.255	218.362	238.617
Social profit	7.216	-	3.736.461	3.743.677
Sollicitatietraining	8.931	3.613	386.176	398.720
Tertiaire sector	82.152	217.874	3.777.649	4.077.675
Textiel	34	8.605	13.457	22.096
Trajectwerking	-	26	200.629	200.655
Verkoop	16	120	115.468	115.604
Vervoer	1.302	55.969	280.947	338.218
Voeding	-	1.008	48.151	49.159
Scheikunde	-	-	420	420
Sectie voor niet-CVS-gebruiker	-	-	2.489	2.489
Totaal	126.070	950.539	13.935.248	15.011.858

Bijlage 3: Publicaties VDAB

Maandverslag Arbeidsmarkt

Gedrukte rapporten met basisstatistieken over werkzoekenden en werkaanbiedingen. Beschikbaar voor Vlaanderen, 5 provincies, 13 regio's, 22 arrondissementen en 308 gemeenten.

De maandverslagen zijn gedrukte versies van de basisstatistieken uit Arvastat (arvastat.vdab.be), een gratis online toepassing waarin zeer uitgebreide gegevens over werkloosheid en werkaanbod kunnen geraadpleegd worden.

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1992

Prijs: los € 5 / jaarabonnement € 40

Werkzoekende Schoolverlaters in Vlaanderen

Jaarlijkse studie waarin de instroom op de arbeidsmarkt van pas afgestudeerden gedurende een jaar wordt opgevolgd om zo o.a. zicht te krijgen op de tewerkstellingskansen die de verschillende studierichtingen bieden. Wordt zowel als interactieve cd-rom als in boekvorm gepubliceerd.

Beschikbaar: vanaf schooljaar juni 1994 – mei 1995

Prijs: € 15 (studie + cd-rom)

Analyse Vacatures

Jaarlijkse analyse van de vacatures geregistreerd door de VDAB.

Knelpuntberoepen: overzicht en analyse van de moeilijk invulbare vacatures.

Cd-rom: alle gegevens handig met elkaar geïntegreerd en bevroegbaar gemaakt op een interactieve cd-rom.

Beschikbaar: vanaf 1993

Prijs: € 20 (rapport + cd-rom)

Wegwijs op de Vlaamse Arbeidsmarkt

Een schat aan interessante arbeidsmarktgegevens tot op gemeentelijk niveau, samengebracht op één handige cd-rom.

Beschikbaar: vanaf 2000

Prijs: € 25

Gemeentelijke Cahier

De gemeentelijke cahiers zijn gedrukte rapporten afgeleid van de cd-rom en focussen volledig op één gemeente. De gegevens uit de cahiers zijn ook gratis raadpleegbaar op de vdab-site via een interactieve online toepassing (vdab.be/trends).

Prijs: € 25 voor het 1ste exemplaar, € 7,5 voor de volgende van dezelfde gemeente

ArbeidsmarktTopics

Deze belichten enkele malen per jaar een interessant en actueel aspect van de arbeidsmarkt.

Beschikbaar: vanaf 1992

Prijs: € 3 voor gedrukte versie of gratis downloaden (pdf) van vdab.be/trends

VDAB-Jaarverslag

Beschikbaar: 1990 tot 2005 – gratis

MagEzine

Maandelijks elektronische nieuwsbrief met arbeidsmarktnieuws, tips en advies.

Abonneren kan gratis via de VDAB-website.

Meer informatie over de arbeidsmarkt is te vinden op de VDAB-website onder: "Trends en cijfers" – vdab.be/trends

Al deze publicaties kunnen als volgt worden besteld:

- ▶ telefonisch op het nummer 02 506 13 36
- ▶ per fax op het nummer 02 506 15 28
- ▶ schriftelijk bij: VDAB, Databeheer en -analyse, Keizerslaan 11, 1000 Brussel
- ▶ via e-mail op volgend adres: dbda@vdab.be
- ▶ via website: 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
ATB	: Arbeidstrajectbegeleiding
BBV	: Betrokkenheid bij de beleidsvorming
BOA	: Beheer OpleidingsAanbod
BSO	: Beroepssecundair Onderwijs
CERTO	: Certificering Training en Opleiding
CIM	: Centrum voor Informatie over de Media
COBRA	: Competentie- en Beroepsrepertorium van de Arbeidsmarkt
COMMA	: Competentiemeting automobielsector
DAC	: Derde Arbeidscircuit
DESTIF	: Development of Safety Taining Modules and Innovation in the Fisheries Sector
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	: Evaluatie van Verworven Competenties
FEBELTEX	: Federatie van de Belgische Textielnijverheid
FEDERGON	: Federatie van partners voor werk
FEVIA	: Federatie voedingsindustrie
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
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
RDBB	: Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel
SAIDA	: Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid
SOCIUS	: Steunpunt voor Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk
T&O	: Training & Opleiding
UNIZO	: Unie van Zelfstandige Ondernemers
UWW	: Uitkeringsgerechtigde Volledig Werkloze
VCA	: Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VDAB	: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VEV	: Vlaams Economisch Verbond
VIZO	: Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen
VOCB	: Vlaams Ondersteuningscentrum voor de Basiseducatie
VRT	: Vlaamse Radio en Televisie
VUM	: Vlaamse Uitgeversmaatschappij
WEP	: Werkervaringsplan
WG	: Werkgever
WIS	: Werkinformatiesysteem
WN	: Werknemer
WZ	: Werkzoekende

