



SAMEN STERK IN WERK

# Jaarverslag 2003

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding



Jaarverslag 2003

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- Overal waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- Wettelijk depot: D2004/5535/060
- Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
  
- Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst

## Woord vooraf

*De VDAB bereidde in 2003 zijn positie voor als extern verzelfstandigd agentschap in de hernieuwde organisatie van de Vlaamse overheid. Gesteund door de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme krijgt de VDAB de kans om de uitdagingen van een snel wijzigende arbeidsmarkt als één entiteit aan te gaan. Dat sterkte ons om onze dienstverlening te optimaliseren. De voorbereiding om onze opleidingscentra om te vormen tot competentiecentra bereikte zijn eindpunt. In een open geest van samenwerking, worden de sectoren aangezocht deze omschakeling mee vorm te geven. De centra bieden een verruimde dienstverlening die afgestemd is op de vraag van de huidige arbeidsmarkt.*

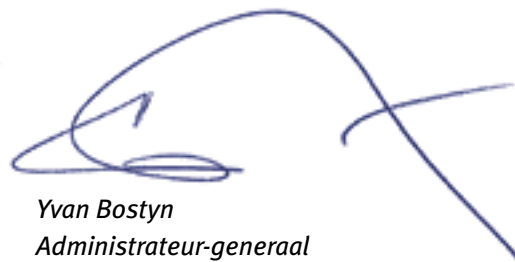
*Zoals steeds stelt de VDAB zijn klant centraal voor de ontwikkeling van gebruiksvriendelijke diensten. De appreciatie die we ervoor terugkrijgen, weerspiegelt zich in de kaap van één miljoen maandelijkse bezoekers op onze website en gunstige waarderingscijfers voor onze diensten in verschillende enquêtes onder de Vlamingen. Dat gerenommeerde spelers als Job@ en Easyjobs aansluiting zoeken met onze site voor hun vacatureaanbod, bewijst onze meerwaarde in de markt.*

*Veranderingen ten gunste van de externe klanten maken het noodzakelijk dat ook onze medewerkers vlot kunnen werken. Om hen maximaal te steunen in de uitvoering van hun job, introduceerden we het kennismanagement in de VDAB. De eerste resultaten daarvan worden in het voorjaar van 2004 zichtbaar als we een nieuw intranet lanceren. Hiermee laten we de medewerkers toe snel en via verschillende wegen hun informatie te ontsluiten.*



*Dat we in een periode waarin de financiële gezondheid van de dienstverlening onder druk kwam te staan, gehonoreerd werden met een award voor onze financiële afdeling, betekent een hart onder de riem om de kwaliteit en transparantie van onze dienstverlening verder te ontwikkelen.*

*Zowel onze externe als onze interne bedrijfsprocessen worden flexibel gemanaged en verankerd in een brede dienstverlening voor alle doelgroepen in de arbeidsmarkt. Onze vijftiende verjaardag in 2004 wordt niet alleen een blijte terugblik op de afgelopen jaren. Het is de start van een verdere, gestage kwalitatieve groei. Ik heb beslist om deze evolutie van een afstand te volgen. Een DIMARSO-onderzoek geeft aan dat de gebruikers de VDAB zien als een openbare instelling die klaar is voor de toekomst. Het is motiverend als men de resultaten van volgehouden inspanningen plots scherp ziet in de blik van de andere !*



Yvan Bostyn  
Administrateur-generaal

# Inhoud

Woord vooraf	3
--------------	---

## Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt 7

<b>1.1 Klanttevredenheid bij de VDAB</b>	<b>10</b>
Een kwaliteitsvoller antwoord op klachten	11
<b>1.2 Klantgerichte structuren</b>	<b>13</b>
<b>1.3 De kwantitatieve parameters van het beheerscontract</b>	<b>15</b>
Universele dienstverlening	15
Trajectwerking	16
<b>1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt in 2003</b>	<b>17</b>
Dienstverlening voor werkgevers	17
Dienstverlening op maat	18
Dienstverlening voor werkzoekenden	18
<b>1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt</b>	<b>20</b>
De economische conjunctuur	20
Vacatures	20
Werkloosheid	22

## Hoofdstuk 2: De dienstverlening van de VDAB in 2003 25

<b>1.1 De gegarandeerde universele dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers</b>	<b>25</b>
Inschrijvingen	27
Bemiddeling tussen vraag en antwoord	28
Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen	29
Het succes van <a href="http://www.vdab.be">www.vdab.be</a>	32
Accountmanagement voor werkgevers	34
Servicelijn in de lift	37
Eures bevordert mobiliteit in Europa	38
<b>2.2 De trajectwerking voor werkzoekenden</b>	<b>40</b>
Diagnose en trajectbepaling	40
Sollicitatietraining en –begeleiding	41
Opleiding in een centrum	42
Persoonsgerichte vorming	45
Opleiding en begeleiding op de werkvloer	46
Trajectbegeleiding en –opvolging	48
<b>2.3 De opleidingen voor werknemers</b>	<b>51</b>
Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen	51
Erkende opleidingscentra	51
Opleidingen op vraag van de individuele werknemer	51

## Hoofdstuk 3: Innovaties in 2003

53

<b>3.1 Sturing via acht strategische innovatiedomeinen</b>	<b>53</b>
Een leven lang leren	53
ODL-blended leren	56
Inburgering en Nederlands voor anderstaligen	57
Contacten met werkgevers	58
Persoonsgerichte vorming	58
Cursusontwikkeling en opleidingsmethodieken	58
Europese netwerking	59
Diversiteit	60
<b>3.2 Andere initiatieven</b>	<b>61</b>
Het beheer van de onderwijspool	61
Uitwisseling met Wallonië en Brussel	62

## Hoofdstuk 4: De middelen van de VDAB

63

<b>4.1 Personeel</b>	<b>63</b>
Feiten en cijfers	63
Intern opleidingsaanbod	64
Welzijnsbeleid in beeld	66
<b>4.2 Financiën</b>	<b>68</b>

## Bijlagen

71

Bijlage 1: Adreslijst VDAB	72
Bijlage 2: Tabellen Training & Opleiding	73
Bijlage 3: Publicaties VDAB	77
Bijlage 4: Lijst van de afkortingen	78



# De VDAB en de arbeidsmarkt

De missie van de VDAB is impact uitoefenen op de arbeidsmarkt in harmonie met economie en maatschappij. De VDAB heeft de moeilijke opdracht om zijn economische en sociale doelstelling met elkaar te verzoenen. Op economisch vlak is het belangrijk dat de vacatures vlug en accuraat worden vervuld. Op sociaal vlak wil de VDAB de werkzoekenden optimaal integreren in de arbeidsmarkt en waken over de tewerkstelling van moeilijker te plaatsen werkzoekenden.

## Beheersovereenkomst met de Vlaamse regering

De huidige beheersovereenkomst met de Vlaamse regering ging in op 01.01.2001 voor een periode van vier jaar. Deze beheersovereenkomst geeft vorm aan de eigen missie van de VDAB en eveneens aan de principes van het Vlaamse regeerakkoord en de Beleidsnota Werkgelegenheid 2000 – 2004. De VDAB draagt via zijn werking bij tot het realiseren van de doelstellingen en de kritieke succesfactoren die hierin zijn vastgelegd.

Zo vervult de VDAB een rol in het verhogen van de Vlaamse werkzaamheidsgraad tot 65% in 2004 en tot 70% in 2010, het verhogen van de participatie van de bevolkingsgroepen die ondervertegenwoordigd zijn op de arbeidsmarkt en het streven naar meer individuele en maatschappelijke ontplooiing voor iedereen.

Om dit te verwezenlijken zal de VDAB:

- bijdragen tot een verbetering van de afstemming van de vraag en het aanbod op de arbeidsmarkt;
- in zijn dienstverlening aandacht schenken aan de evenredige participatie van alle bevolkingsgroepen;
- de nodige maatregelen treffen om elke vorm van rechtstreekse of onrechtstreekse discriminatie op de arbeidsmarkt tegen te gaan;
- permanente vorming voor werkzoekenden en werknemers organiseren en stimuleren;
- zijn instrumentarium transparanter, efficiënter en effectiever maken.

Deze verbintenissen vertalen zich in concrete engagementen en zijn vastgelegd in een meerjaren-ondernemingsplan. Dit ondernemingsplan is gebaseerd op de realiteit van de arbeidsmarkt en wordt jaarlijks, in overleg met de regionale VDAB-kantoren geactualiseerd.

## Innovaties 2003

De VDAB profileert zich ook in 2003 verder als productontwikkelaar voor de Vlaamse (en de Europese) arbeidsmarkt. De onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten zijn gebundeld in een innovatieplan. In 2003 werden binnen het innovatiedomein “een leven lang leren” de nodige stappen ondernomen om de opleidingscentra van de VDAB om

te vormen tot competentiecentra. Hierbij werd aandacht besteed aan een verder doorgedreven modularisering van het opleidingsaanbod, verdere professionalisering van de loopbaanbegeleiding, meer transparantie in de arbeidsmarktinformatie en een verbeterd instrumentarium voor competentiemeting. Eveneens werd een on line instrument ontwikkeld dat de werkzoekende of werknemer in staat stelt om zich te (her)oriënteren op de arbeidsmarkt: de beroepsoriëntatie.

Opvallend is ook dat het innovatiedomein “gender” is geëvolueerd naar het innovatiedomein “diversiteit”, dat de problematiek viseert van de diverse kansengroepen op de arbeidsmarkt. Door de inschakeling van jobcoaches tracht de VDAB de integratie van de verschillende kansengroepen op de arbeidsmarkt te bevorderen.

Jaarlijks raken honderden ondernemingen in moeilijkheden, met duizenden ontslagen werknemers tot gevolg. De VDAB heeft het project interventieadviseurs uitgewerkt om te verhinderen dat betrokken werknemers werkloos worden of te lang werkloos blijven.

## VDAB-herstructurering

Voor de herstructurerings binnen de VDAB werd in 2002 een apart team gecreëerd, het zgn. reactorteam. Dit team, bestaande uit interne medewerkers, volgde alle veranderingen binnen de VDAB nauwgezet op en werkte, samen met de lijnverantwoordelijken, verschillende actieplannen uit om de herstructurering in de organisatie in te voeren. In 2002 werd door het reactorteam van de VDAB een aantal voorbereidende activiteiten verricht omtrent de opsplitsing regie/actor.

In de loop van 2003 werd een nieuwe herstructurering van de VDAB voorgesteld, waarbij een grotere transparantie van de VDAB-rollen gepaard gaat met het behoud van de doeltreffendheid van de VDAB-dienstverlening zonder over te gaan tot een opsplitsing in aparte agentschappen.

Volgens dit voorstel wordt de VDAB ingedeeld in drie directies: arbeidsmarktwerking, competentiecentra en functionele ondersteuning.

- De directie 'Arbeidsmarktwerking' omvat de geïntegreerde dienstverlening en de coördinatie van arbeidsmarktacties.
- De directie 'Competentiecentra' omvat alle aspecten van opleiding en begeleiding met het oog op een levenslange en duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt.
- De directie 'Functionele ondersteuning' omvat personeel, facility, communicatie en financiën.

Twee werkgroepen werden opgericht om de directies arbeidsmarktwerking en competentiecentra verder uit te werken. De voorstellen van beide werkgroepen worden zowel intern als extern getoetst.

De projectleiders van de twee werkgroepen en enkele leden van het reactorteam vormen samen het 'programma management'. Zij staan in voor het dagelijkse management en de coördinatie van de herstructurering.

## Reguleringsmanagement

De Vlaamse overheid wil haar wetgeving helder en eenvoudig maken. Vlaanderen heeft nood aan minder, maar betere wetten en regels. Dit proces van vereenvoudiging van de regelgeving heet reguleringsmanagement. De opvolging van de vereenvoudigingsprojecten van de Vlaamse overheid en de rapportering aan de Vlaamse regering is een taak van de kenniscel Wetsmatiging.

In het actieplan 2002-2003, opgemaakt door de kenniscel Wetsmatiging, werden drie vereenvoudigingsprojecten van de VDAB opgenomen:

- de oprichting van de werkwinkels;
- de uitbreiding van het cliëntvolgsysteem (CVS) voor ESF-partners;
- de toevoeging van een screeningsinstrument voor studenten deeltijds onderwijs aan dossiermanager.



## Managementondersteunende tools

De VDAB werkte ook in 2003 verder aan de uitbouw van managementondersteunende tools. Met deze tools beoogt de VDAB een verhoging van de efficiëntie bij de uitvoering van zijn opdrachten.

### Balanced Score Card

De Balanced Score Card (BSC) is een pro-actieve tool voor de strategische ondersteuning van het management. Het helpt de organisatie de uitgestippelde strategie op te volgen, te evalueren en bij te sturen. Het sturingsmodel bevat een aantal meetpunten en sturingsgegevens. Niet alleen de score is belangrijk, maar ook de actie die volgt op het signaal dat door de verschillende meetpunten wordt gegeven.

De mogelijkheid om completer en verfijnder te sturen, waarbij ook kwaliteit en innovatie de nodige aandacht krijgen, is essentieel voor een organisatie in de huidige kennismaatschappij. Snelle en grote veranderingen zoals ICT, CRM en e-commerce zijn immers een constante.

De veel complexere processen vereisen dan ook een verhoogde responsabilisering en empowerment van het management. Hiertoe is de verdere ontwikkeling van de BSC een belangrijk middel.

In de loop van 2003 is de implementatie van de Balanced Score Cards verder verfijnd:

- de bepaling van nieuwe kritieke succesindicatoren op het lokale niveau en de opvolging van de strategische projecten op het niveau van het directiecomité;
- de continue evaluatie en bijsturing van de bestaande BSC's.

## Kennismanagement

### Kennisbeheer

Met de introductie van een vernieuwd content management systeem is de beschikbare kennis bin-

nen de VDAB beter toegankelijk, beheersbaar en deelbaar gemaakt. Via aangepaste procedures en technische hulpmiddelen worden bestaande documenten up-to-date gebracht en wordt de inhoud op een gestandaardiseerde manier aangeleverd. 'Information mapping' wordt hierbij als ondersteunende schrijftechniek gebruikt. Alle documenten worden op basis van een nieuwe taxonomie opgeslagen in het content management systeem.

### Activering van communities

In 2003 zijn in de kerndomeinen van de VDAB-werking communities geactiveerd zoals COBRA, didactiek, arbeidsmarktgerichte begeleiding en Exemplo.

Een community is een groep, een virtueel netwerk van medewerkers die kennis delen rond een bepaald onderwerp waar ze een gemeenschappelijke interesse voor hebben. Afstand en timing staan die 'kennisdeling' vaak in de weg. Daarom biedt de VDAB vanaf 2003 een nieuw samenwerkingsplatform aan via het intranet: Quickplace. Deze software biedt de mogelijkheid om zowel documenten te lezen als te bewerken. Ook kunnen de medewerkers on line een discussie voeren rond een bepaald onderwerp.

### Nieuw intranet

In 2003 werden de nodige stappen ondernomen om een nieuw intranet te ontwikkelen dat in 2004 operationeel zal zijn.

Een intranet dat:

- de nodige faciliteiten biedt om op een snelle en toegankelijke manier kennis te delen;
- de uitbreiding van de communicatieve functies mogelijk maakt.

## 1.1 Klantentevredenheid bij de VDAB

Klanten ervaren persoonlijk hoe goed een organisatie werkt. Ze vormen een aangewezen groep om sterktes en zwaktes mee te beoordelen. Klantentevredenheid is een belangrijke doelstelling van elke organisatie die kwaliteit in het vaandel draagt. Ook van de VDAB. Het meten van klantentevredenheid maakt de kwaliteit van de dienstverlening zichtbaar. Aan de hand van de resultaten zet de VDAB daarna gerichte verbeteracties op.

### Metingen binnen de kwaliteitsparameter

De metingen gebeuren twee keer per jaar bij een representatieve steekproef van klanten. Ze slaan op de belangrijkste aspecten van de VDAB-dienstverlening:

- de basisdienstverlening voor werkgevers en werkzoekenden;
- de trajectwerking voor werkzoekenden;
- de belangrijkste modules binnen de trajectwerking.

De resultaten maken sinds 2000 deel uit van de kwaliteitsparameter in het beheerscontract. Want ook over zijn omgang met klanten wil de VDAB verantwoording afleggen aan de Vlaamse overheid en andere belanghebbenden.

### Resultaten

De tabel onderaan geeft de globale resultaten weer van de tevredenheidsmeting in het najaar van 2003.

#### De resultaten bevestigen enkele trends:

- De algemene tevredenheid stijgt. De meeste vormen van dienstverlening houden stand op een goed niveau of gaan licht vooruit in de ogen van de klanten.
- Vooral de tevredenheid over de basisdienstverlening voor werkzoekenden is in 2003 sterk gestegen.
- Tegelijk daalt de tevredenheid over de trajectwerking beduidend. Een nieuw trajectmodel moet in 2004 een gericht antwoord geven.
- Sinds 1999 (jaar 1 in de systematische meting) is de globale tevredenheid met bijna 2% gestegen. Tegen de achtergrond van de neergaande conjunctuur en de daarbij horende gestegen werkdruk binnen de VDAB is dat een goed resultaat.

Over de verschillende dienstverleningen heen en doorheen de tijd keren twee opvallende vaststellingen terug:

- Medewerkers zijn duidelijk een sterke troef. De VDAB-klanten zijn over hen beduidend meer tevreden dan over de betrokken dienstverlening in het algemeen.
- Het informeren van klanten is een verbeterpunt: vooral vragen die over het tijdig verstrekken van de juiste informatie gaan, laten een duidelijke verbeterruimte zien.

% tevreden klanten (scores 7-10)	december 2003	t.o.v. december 2002
Basisdienstverlening werkgevers	72,4%	- 0,3%
Basisdienstverlening werkzoekenden	77,6%	+ 5,9%
Algemene trajectwerking	63,8%	- 5,6%
Sollicitatietraining en -begeleiding	80,9%	- 1,5%
Opleiding voor werkzoekenden	81,4%	- 0,4%
Persoonsgerichte vorming	85,2%	+ 1,0%
Opleiding & begeleiding op de werkvloer	72,1%	- 0,4%
<b>Totaal</b>	<b>74,81%</b>	<b>+ 0,45%</b>

## Andere metingen

In 2003 kwamen de eerste metingen tot stand over de tevredenheid van werkzoekenden en werkgevers over de servicelijn.

Bijna alle bevroegde onderwerpen over de servicelijn leveren tevredenheidsscores boven de 90% op.

Daarnaast zijn er metingen in de maak m.b.t. de opleidingen tegen betaling, web- en afstandsleren, en loopbaanbegeleiding.

## Een kwaliteitsvoller antwoord op klachten

Bernard Hubeau, de Vlaamse ombudsman, waardeerde in 2003 in het bijzonder de manier waarop de VDAB zijn klachten behandelt. Dat liet hij in een brief weten. De ombudsman prees het rapport van de VDAB vanwege zijn kwaliteit en diepgang.

## Situering

In 2002 startte de VDAB met een klachtenbehandelingssysteem in de eerste lijn. Dit kaderde onder meer in de EFQM-filosofie, waarbij de aandacht voor klanten een belangrijke plaats inneemt. Klachten vormen een informatiebron over de kwaliteit van de dienstverlening. Door de systematische registratie en analyse ervan kan de organisatie disfuncties opsporen en de dienstverlening verbeteren.

Daarnaast past deze werkwijze perfect in de klantgerichte cultuur van de VDAB. Een klantvriendelijke oplossing bieden aan ontevreden klanten versterkt immers onze klantenbinding.

Dit initiatief kadert ook binnen het Klachtendecreet van 01.06.2001. Het decreet maakte zo'n klachtenbehandelingssysteem verplicht vanaf 01.01.2002 voor elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid.

## Doelstelling

De opgezette procedure moest volgende doelstellingen waarmaken:

- in de eerste plaats een oplossing bieden aan de ontevreden klant;
- laagdrempelig zijn;
- een objectieve behandeling garanderen van de klacht;
- toelaten om systematisch gegevens te verzamelen die kunnen worden aangewend om onze organisatie continu te verbeteren.

## Werkwijze

De klanten krijgen de mogelijkheid om hun klacht via de verschillende kanalen te formuleren: via de servicelijn op het nummer 070 345 000, via de website, via rechtstreeks of telefonisch contact met een VDAB-medewerker of schriftelijk. De VDAB promoot vooral het nummer van de servicelijn als meldingskanaal. 43% van de klanten gebruikt dit kanaal.

Nadat de klant de klacht heeft gemeld, komt deze automatisch terecht bij de klantendienst van het regionale VDAB-kantoor of de centrale diensten. Hiervoor werd specifieke software aangemaakt. De klacht wordt dan verder behandeld door de lijnverantwoordelijke van de betrokken dienst. De klant krijgt binnen de 7 dagen een ontvangstmelding met de naam van de klachtenbehandelaar.

De VDAB legt zichzelf een behandelingstermijn op van maximaal 20 dagen. Het Klachtendecreet voorziet hiervoor 45 dagen.

Twee keer per jaar brengen de kwaliteitscoaches hierover verslag uit bij de lokale directies. De dienst Kwaliteit maakt samen met de dienst Ombudszaken twee keer per jaar een globaal rapport voor het beheerscomité. Ten slotte rapporteert de VDAB jaarlijks aan de Vlaamse ombudsman.

## Kwalitatieve resultaten

In totaal behandelde de VDAB 521 klachten. Bij 497 (95,5%) daarvan kreeg de klant een ontvangstmelding binnen de 7 dagen, dit is een verbetering met 3% t.o.v. vorig jaar.

In 2003 kregen ook 368 (70,6%) klanten een oplossing binnen de 20 dagen. Dit is een verbetering met 7,8% t.o.v. 2002.

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.

In het voorjaar van 2003 bedroeg deze score 67,2% en in het najaar steeg deze naar 72,8%.

Zowel de resultaten van de behandelingstermijnen als de kwaliteit van de antwoordbrieven, maken deel uit van de Balanced Score Card.

### DE BEKLIMMING VORDERT

*De VDAB behoudt zijn kwaliteitscertificaat K2c. Een externe audit bevestigde dat eind 2003. Ondertussen ging een project uit de startblokken om de hogere K2b-erkenning voor de competentiecentra binnen te halen.*

*Een kwaliteitslabel behalen, is een uitdaging. Het behouden, is een kunst. Het K2c-certificaat is de eerste stap van drie op weg naar uitmuntendheid. K2 is de moeilijkst te beklimmen berg in de wereld. Kwaliteitszorg valt daarmee te vergelijken. Op weg naar de top kreeg de VDAB in 2002 een eerste stevige erkenning. In 2003 kwam de bevestiging daarvan. De jaaraudit leverde het bewijs dat de kwaliteitszorg van de VDAB op het juiste spoor zit en vooruitgang boekt.*

*De K2-erkenning hangt samen met het EFQM-model (European Foundation for Quality Management). Dat is een internationale standaard in kwaliteitszorg. Voor de bevestiging van het K2c-kwaliteitslabel bezorgde de VDAB een bewijsdossier aan het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg. Dat dossier*

*illustreert de verbeterde resultaten die de VDAB in de afgelopen periode behaalde. Tal van lokale en centrale verbeteringsprojecten zorgden ervoor dat de klanten- en medewerkersresultaten in de hoogte gingen. Tegelijk werkte de VDAB aan een visie die straks ook tot verbeterde maatschappelijke resultaten moet leiden. Die visie concentreert zich op twee oogmerken: milieu en gender.*

### Klanten- en medewerkersresultaten

*Voor de klantgerichte jaardoelen hebben bijgedragen tot een kwaliteitsverhoging. Sedert 2002 formuleert elk regionaal VDAB-kantoor in principe vier verbeterdoelen die rechtstreeks of onrechtstreeks met klantentevredenheid samenhangen. Voor het eerst formuleerde de VDAB ook expliciete doelen met betrekking tot medewerkerstevredenheid. De verbeteringsprojecten lagen vooral in de sfeer van waardering en het tijdig verstrekken van de juiste jobinformatie aan de medewerkers.*

*In zijn rapport looft de externe assessor de manier waarop de VDAB zijn kwaliteitsprojecten opvolgt en coacht. De verbeteraanpak is gestructureerd en systematisch. Verder stelt hij een duidelijke betrokkenheid van de directie en het management voor het uitvoeren van het verbeterplan vast. Ook is de discipline in de opvolging van de projecten duidelijk verbeterd waardoor het slaagpercentage toenam. Ten slotte waardeert de externe assessor de investering van de VDAB in kwaliteitscoaching en begeleiding van projectleiders.*

### Een hoger label

*Ondertussen is de VDAB gestart met een project voor het behalen van het hogere K2b-label voor de competentiecentra. In 2003 had een ruime zelfbeoordeling plaats door het personeel en het management van de opleidingscentra.*

*Ongeveer 200 medewerkers gaven hun mening over de sterktes en verbeterpunten van de VDAB-opleidingscentra. Dat leidde eind 2003 tot het formuleren en het daadwerkelijk starten van relevante verbeteringsprojecten zoals de modularisering van het VDAB-opleidingsaanbod en een Balanced Score Card voor de competentiecentra. De beklimming vordert.*

## 1.2 Klantgerichte structuren

### Beheerscomité VDAB

#### Voorzitter

de heer H. Cossey (HIVA)

#### Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer Ph. Muylers (VEV)  
 de heer M. Andries (VEV)  
 mevrouw A. Cattelain (FEDERGON)  
 de heer M. Dillen (Confederatie Bouw)  
 mevrouw P. Hermans (FEVIA)  
 de heer J. Sap (UNIZO)  
 mevrouw H. Masschelein (UNIZO)  
 de heer M. Blomme (FEBELTEX) (tot 16-7-2003)  
 de heer E. Verhelst (FEBELTEX) (vanaf 17-7-2003)

#### Leden die de werknemers vertegenwoordigen

mevrouw K. Van Rie (ABVV)  
 de heer X. Verboven (ABVV)  
 de heer J.C. Van Rode (ABVV)  
 de heer P. Scheins (ACV) (tot 31-12-2003)  
 mevrouw I. Dielen (ACV) (vanaf 1-1-2004)  
 mevrouw S. Van Sevenant (ACV)  
 de heer C. Serroyen (ACV)  
 de heer J. Daerden (ACV)  
 de heer H. Engelen (ACLVB)

#### Gemeenschapscommissarissen

voor werkgelegenheid:

mevrouw K. Van Mossevelde (tot 31-12-2003)  
 mevrouw T. Mattheus (vanaf 1-1-2004)  
 Kabinet Vlaams minister van Werkgelegenheid  
 en Toerisme

voor financiën en begroting:

de heer D. Vanderpoorten  
 Kabinet minister van Binnenlandse Zaken

### Leden directiecomité

#### Administrateur-generaal

de heer Y. Bostyn

#### Adjunct-administrateur-generaal

##### Productontwikkeling a.i.

mevrouw M. Gillebeert (tot 30-11-2003)  
 de heer G. De Man (vanaf 1-12-2003)

#### 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. Verschueren

#### Beleidsassistentie Administrateur-generaal

mevrouw K. Vereecken

#### Verslaggeving

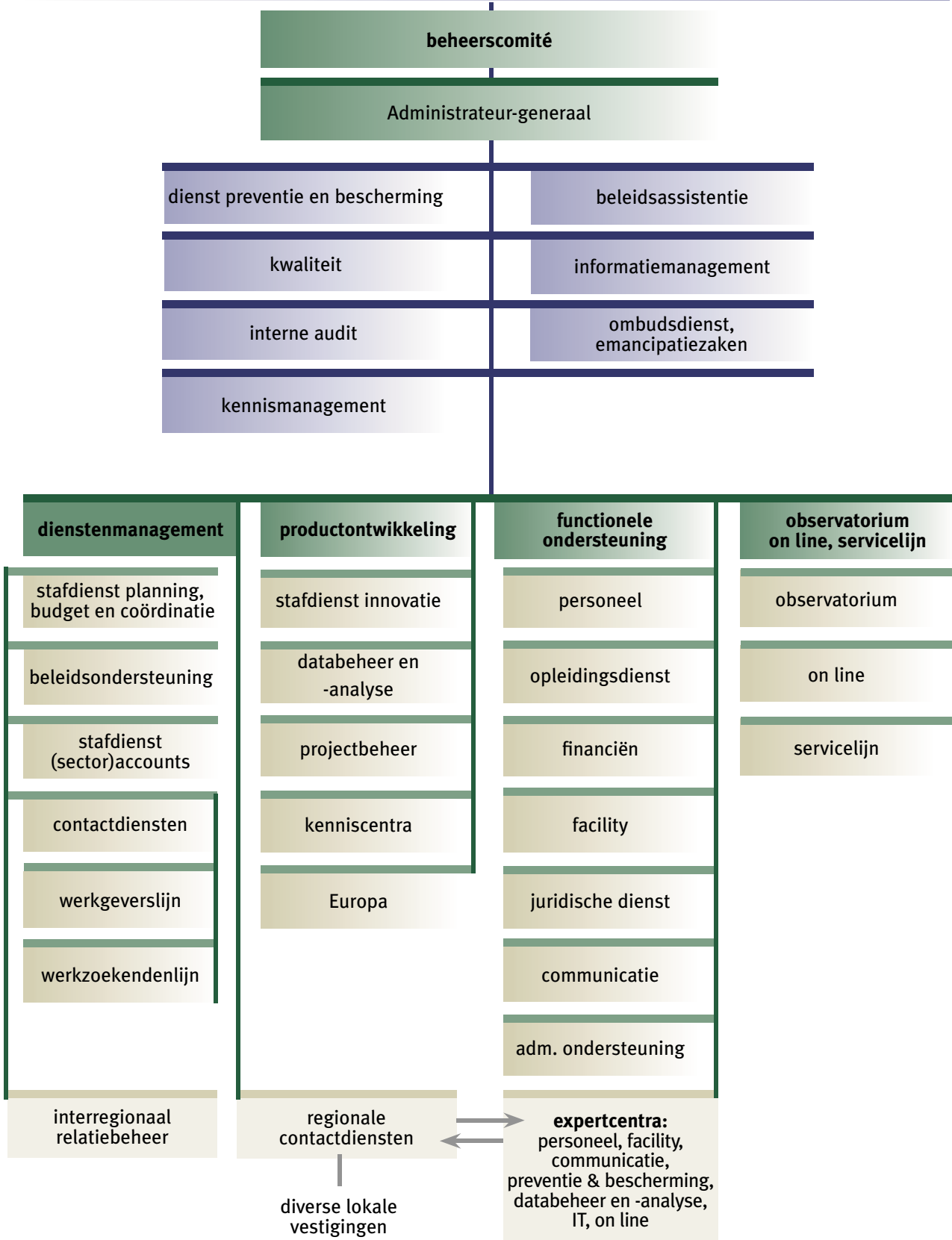
beleidsmedewerker strategische planning  
 de heer P. Venier (tot 31-12-2003)  
 de heer L. Peeters (vanaf 1-1-2004)

### 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. Lauryskens
Kortrijk	de heer L. Huysentruyt
Leuven	de heer J. Geuens
Mechelen	de heer R. Verbeek
Oostende	de heer R. Neiryndck
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 A. Blondeel

## Organigram centrale diensten



## Organigram regionaal VDAB-kantoor



## 1.3 De kwantitatieve parameters van het beheerscontract

Hieronder vindt u de resultaten voor de verschillende kwantitatieve parameters, zoals vastgelegd in het beheerscontract met de Vlaamse regering in 2001.

### Universele dienstverlening

Binnen de universele dienstverlening zijn er zes parameters. Voor elk van deze parameters wordt een index berekend. Deze index is de verhouding tussen de realisaties van 2003 en een vooropgesteld objectief.

**Contacten met bedrijven**= het aantal fysieke contacten + de nieuwe technologiecontacten (KISS-sollicitantenbank + servicelijn).

**Jobaanbod**= het aantal geregistreerde jobs in het VDAB-arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI) en in de jobmanager voor het normale economische circuit (NEC).

**Vervullingspercentage**= het aantal vervulde jobs in verhouding tot het aantal afgehandelde jobs in AMI voor het NEC.

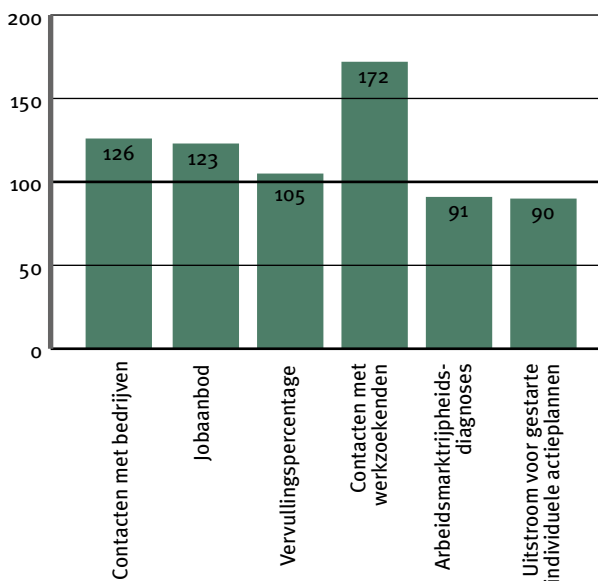
**Contacten met werkzoekenden**= het aantal fysieke contacten + nieuwe technologiecontacten (WIS-va-caturebank/internet + servicelijn).

**Arbeidsmarktrijpheidsdiagnoses**= het aantal uit-gevoerde intakes in verhouding tot het totaal van de uitgevoerde en de potentieel nog af te nemen intakegesprekken.

**Uitstroom voor gestarte individuele actieplan-nen**= het aantal werkzoekenden dat 6 maanden na de start van een individueel actieplan niet meer als werkzoekende is geregistreerd.

**Overzicht van de indexen:**

• Contacten met bedrijven	126
• Jobaanbod	123
• Vervullingspercentage	105
• Contacten met werkzoekenden	172
• Arbeidsmarktrijheidsdiagnoses	91
• Uitstroom voor gestarte individuele actieplannen	90

**Hierna worden de resultaten grafisch weergegeven:****Contacten met bedrijven:**

objectief= 280.000  
 2003= 352.229  
 Index:  $(352.229/280.000)*100= 126$

**Jobaanbod:**

objectief= 200.000  
 2003= 244.933  
 Index:  $(244.933/200.000)*100= 123$

**Vervullingspercentage:**

objectief= 80%  
 2003= 84,1%  
 Index:  $(84,1\%/80\%)*100= 105$

**Contacten met werkzoekenden:**

objectief= 5.000.000  
 2003= 8.595.543  
 Index:  $(8.595.543/5.000.000)*100= 172$

**Arbeidsmarktrijheidsdiagnoses:**

objectief= 80%  
 2003= 72,4%  
 Index:  $(72,4\%/80\%)*100= 91$

**Uitstroom voor gestarte individuele actieplannen:**

objectief= 50%  
 2003= 45,2%  
 Index:  $(45,2\%/50\%)*100= 90$

**Trajectwerking**

In het beheerscontract zijn er voor de trajectwerking drie parameters vastgelegd.

**Parameter 1: 'Het aantal werkzoekenden dat bij de VDAB in een traject wordt opgenomen'**

Dit is het aantal trajecten dat in 2003 is opgestart. De overdracht, de trajecten die vóór 2003 opstarten en nog actief zijn in 2003, worden hier niet meegeteld.

Resultaten 2003	89.011
Objectief 2003	66.940
% van het objectief	133%

**Parameter 2: 'Het aantal bereikte werkzoekenden per module'**

Dit aantal geeft per module weer hoeveel werkzoekenden er een of meerdere acties hebben gevolgd binnen deze module. Niet het aantal acties wordt geteld<sup>1</sup>, wel het aantal bereikte werkzoekenden. Binnen deze parameter wordt zowel het bereik bij de jaaroverdracht van 2002 geteld als de nieuw bereikte werkzoekenden in 2003.

<sup>1</sup> Voor een overzicht van het aantal acties per module zie verder punt 1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt, dienstverlening voor werkzoekenden.



- Module 2= diagnose en trajectbepaling
- Module 3= sollicitatietraining en -begeleiding
- Module 4= opleiding in een centrum
- Module 5= persoonsgerichte vorming
- Module 6= opleiding en begeleiding op de werkvloer
- Module 7= trajectbegeleiding en -opvolging

	Aantal bereikte WZ	Objectief	% van het objectief
Module 2	101.639	85.000	119,6%
Module 3	13.001	9.550	136,1%
Module 4	30.781	26.500	116,2%
Module 5	14.167	11.400	124,3%
Module 6	26.905	17.091	157,4%
Module 7	155.255	133.091	116,7%

### Parameter 3: 'Uitstroom'

Van alle trajecten die in de loop van 2003 werden beëindigd, wordt er hier berekend hoeveel werkzoekenden op het einde van hun traject niet meer waren ingeschreven als NWWZ<sup>2</sup>. Er zijn vier doelgroepen bepaald met elk een verschillende uitstroomobjectief:

Uitstroom doelgroep	% uitgestroomd naar werk	Uitstroom-objectief
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	66,7%	60%
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	54,0%	50%
Tussen 1 en 2 jaar werkloos	55,6%	50 %
> 2 jaar werkloos	56,5%	45%

<sup>2</sup> NWWZ= niet-werkende werkzoekenden

## 1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt

### Dienstverlening voor werkgevers

#### Bedrijfscontacten

In 2003 realiseerden de bemiddelingsdiensten 352.229 contacten met bedrijven, respectievelijk 53.506 fysieke bedrijfsbezoeken en 298.723 nieuwe technologiecontacten (250.699 via KISS en 48.024 via de servicelijn)

#### Vacatures

Vanaf september 2000 wordt aan werkgevers de mogelijkheid geboden hun vacatures zelf bij de VDAB te registreren via het internet.

In de loop van 2003 werden voor alle arbeidscircuits samen 251.243 vacatures ontvangen (84.858 via AMI en 166.385 via jobmanager); 244.933 vacatures behoorden tot het normale economische circuit (NEC).

Alleen voor AMI<sup>3</sup> is de invullingsgraad en de looptijd gekend. In 2003 bedroeg het vervullingspercentage 84,1%. De helft van de vacatures (NEC) werd ingevuld binnen de 41 dagen. Een maximale verspreiding van de vacature-informatie gebeurt o.m. via de WIS-kiosken en het internet.

#### e-VDAB

Het aantal raadplegingen van vacatures via de WIS-kiosken en het internet liep in 2003 op tot 86.717.744.

In 2003 telde de VDAB 5.810.764 vacaturesessies via het internet die samen goed waren voor 82.754.024 vacatureconsultaties.

<sup>3</sup> Enkel voor de vacatures, ontvangen via AMI, wordt het beheer aan de VDAB toevertrouwd.

28.725 bedrijven hadden eind 2003 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 2003 bevatte de KISS-sollicitantenbank 84.287 cv's van werkzoekenden.

In totaal werd de Kiss-sollicitantenbank 279.255 keer geraadpleegd.

- De werkzoekenden kunnen via verschillende kanalen toegang krijgen tot vacatures: via WIS, de consulenten, de servicelijn, teletekst en het internet.

Het aantal raadplegingen van WIS steeg en bedroeg gemiddeld 507.281 per maand.

## Dienstverlening op maat

### Training & Opleiding

In eigen centra en met derden: 51.493 werknemers volgden 1.153.727 uren.

Er liepen opleidingen in samenwerking met 18 sectoren.

In 2003 was er nog één erkend centrum (art. 110): het Vervolmakingscentrum voor Lassers (VCL) met 383 cursisten goed voor 21.172 uren.

Afstandsleren: 1.083 werknemers volgden gezamenlijk 60.466 uren.

Webleren: 911 werknemers volgden 44.905 uren.

De VDAB ontving € 10.220.000 voor de werknemersopleidingen

## Dienstverlening voor werkzoekenden

### Bemiddeling

- Inschrijvingen als werkzoekende: 486.390
- Uitschrijvingen als werkzoekende: 467.331
- Geregistreerde individuele contacten met werkzoekenden: 8.595.543.
- In 2003 werden 209.716 werkzoekenden verwezen naar vacatures door de consulenten. Hierbij komen nog 176.103 mededelingen van vacatures.

### e-VDAB

Aantal WIS-contacten (zowel via het internet als via de WIS-kiosken): 6.087.369

Internetsessies: 5.738.914

95.373 sollicitanten hadden eind 2003 een account in 'Mijn VDAB', een persoonlijke virtuele werk- en sollicitatieruimte op de VDAB-site.

84.287 werkzoekenden publiceerden eind december 2003 hun cv in de KISS-sollicitantenbank.

Webleren: 11.687 werkzoekenden volgden 483.307 uren.

### Trajectwerking

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

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

Deze stappen, modules, vormen het traject:

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

**Diagnose en trajectbepaling:** de VDAB-consulent 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 doorloopt.

Aantal module-specifieke acties opgestart in 2003<sup>3</sup>:

#### Module 2: diagnose en trajectbepaling

##### Aantal gestarte acties binnen module 2 in 2003

Kwalificerende intake	109.238
Oriëntatiecentrum	2.380
Psychologisch onderzoek	9.078
Medisch onderzoek	6.845
Profielbepaling	28.123
Infosessies	38.437
Vooropleiding	2.674
Screening door derden	1.274
Collectieve info	3.939

#### Module 3: sollicitatietraining en –begeleiding

##### Aantal gestarte acties binnen module 3 in 2003

Trainingen	12.272
Begeleiding	3.564

<sup>3</sup> exclusief de overdracht

#### Module 4: opleiding in een centrum

##### Aantal gestarte acties binnen module 4 in 2003

Bewaking	328
Bouw	3.059
Confectie	431
Diamant	64
Horeca	556
Hout	263
Metaal	2.342
Social profit	6.015
Textiel	131
Zwaar vervoer	1.554
Tertiaire sector	19.644
Andere secundaire sector	1.016
Haven - Maritieme - Expeditie	760
Logistiek	1.066
Industriële automatisering	1.195
Elektriciteit	184
Professionele schoonmaaktechnieken	745
Grafische technieken	514

#### Module 5: persoonsgerichte vorming

##### Aantal gestarte acties binnen module 5 in 2003

Algemene vorming	10.251
Nederlands voor anderstaligen	6.495

#### Module 6: opleiding en begeleiding op de werkvloer

##### Aantal gestarte acties binnen module 6 in 2003

Sociale werkplaatsen	646
Invoegbedrijven	186
WEP (wepplus)	2.450
Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming (IBO)	9.740
<b>STAGES</b>	
Alternerend	10.678
Gezins- en bejaardenhulp	929
Voltooing	2.617
Werkvloer	334
Buitenland	74
Onderwijs	1.043

## Uitstroom trajectwerking

Totaal aantal afgesloten trajecten	81.377
Aantal uitgestroomd naar werk	47.222
Uitstroompercentage	58,2%

## Resultaten per uitstroomdoelgroep

	aantal afgesloten trajecten	aantal uitgestroomd naar werk	% uitstroom naar werk
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	20.684	13.800	66,7%
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	25.872	13.974	54%
Tussen 1 en 2 jaar werkloos	25.010	13.909	55,6%
> 2 jaar werkloos	9.811	5.539	56,5%

<sup>4</sup> Verslag Nationale Bank van België 2003

<sup>5</sup> 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-profit-organisaties: 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.

## 1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt

### De economische conjunctuur <sup>4</sup>

De Belgische economie groeide in 2003 met 1,1%. De opleving in de Verenigde Staten en Azië bereikte in de tweede jaarhelft Europa. Omdat de arbeidsmarkt altijd met vertraging reageert op een conjunctuuromslag, was er nog geen toename van de tewerkstelling. De bedrijven herstellen eerst hun rentabiliteit en balansen, pas nadien werven ze extra mensen aan. De vuistregel is dat de groei minimaal 2% moet bedragen om bijkomende banen te genereren.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de sinds einde 2001 opgetekende daling van de nationale werkgelegenheid zich in 2003 voortzette en de werkloosheid verder opliep.

### Vacatures

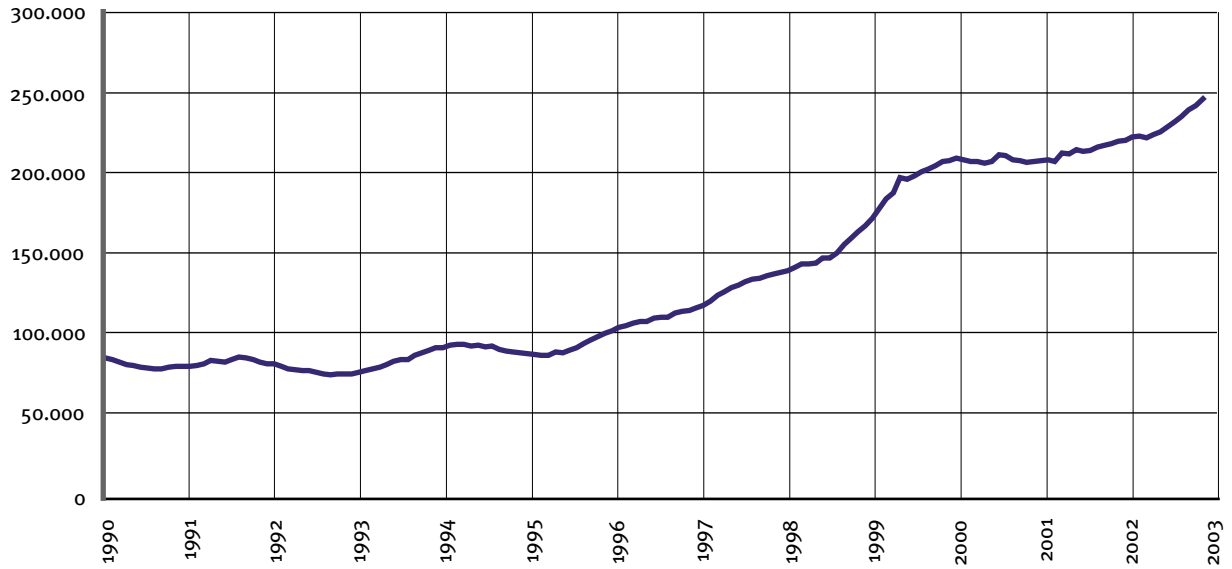
Vroeger evolueerde het aantal door de VDAB ontvangen vacatures in nauwe samenhang met de conjunctuur. Sinds 1996 is dat parallellisme doorbroken.

Het aantal ontvangen vacatures uit het Normale Economische Circuit <sup>5</sup>, 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. Dit expansieve scenario zorgt voor meer transparantie op de arbeidsmarkt.

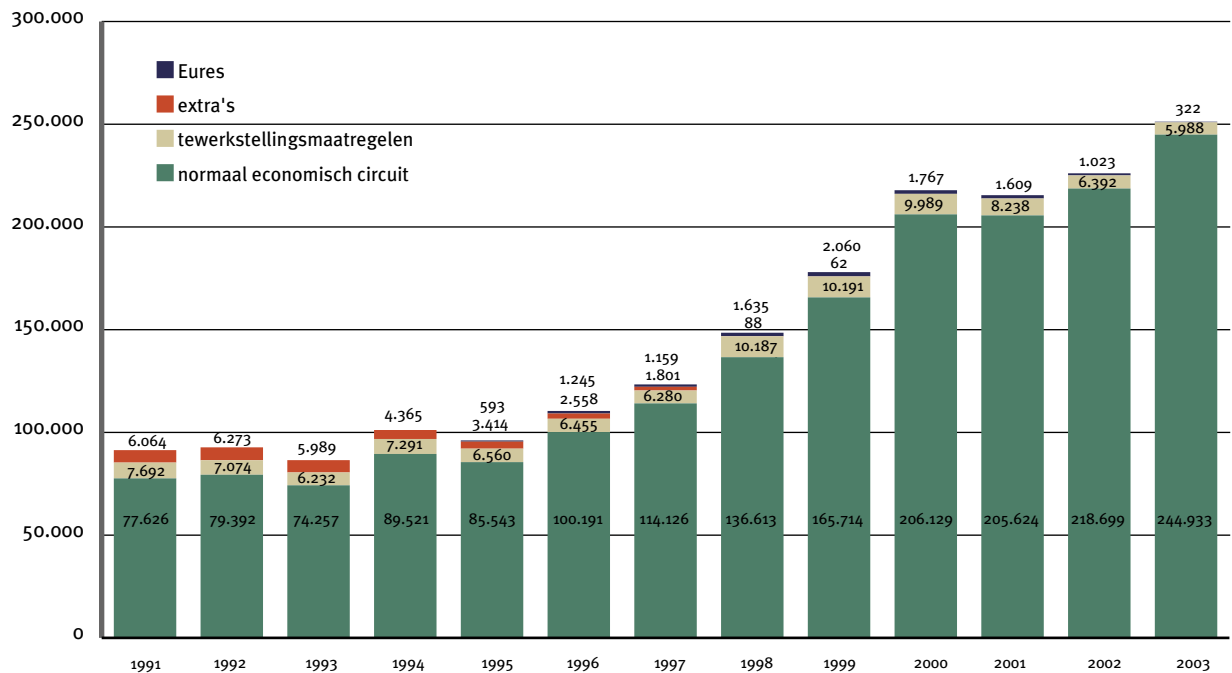
Het totale aantal ontvangen vacatures in 2003 bedroeg 251.243 (226.114 in 2002), waarvan 244.933 uit het NEC (218.699 in 2002).



**Vacatures Normaal Economisch Circuit (cumulatief over de laatste twaalf maanden)**



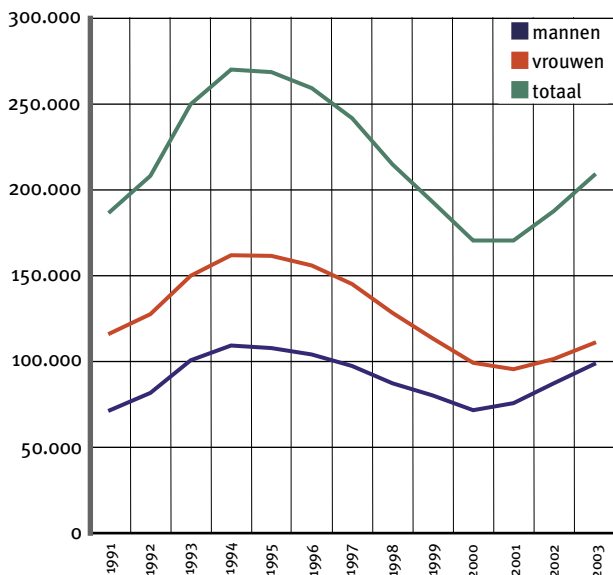
**Door de VDAB ontvangen vacatures**



## Werkloosheid

In 2003 telde Vlaanderen gemiddeld 207.806 niet-werkende werkzoekenden (NWWZ). Jaar na jaar is er een toename met 20.783 of 11,1%.

### Niet-werkende werkzoekenden – Vlaams Gewest



De mannelijke werkloosheid steeg op jaarbasis met 12,9%, de vrouwelijke met 9,6%. De grotere toename van de mannelijke werkloosheid is de voorbije jaren een constante. Het aandeel van de mannen in de totale werkloosheid klonk van 41,8% in 2000, over 44,1% in 2001 en 46,2% in 2002 tot 47% in 2003.

De jeugdwerkloosheid steeg de vorige jaren sneller dan de algemene werkloosheid. In 2003 is deze trend gekeerd. Een andere opmerkelijke evolutie is de flukse groei van de oudere werkzoekenden. Die heeft alles te maken met de beslissing van de federale regering om de vrijstellingen voor oudere werklozen te herzien. Sindsdien moeten werklozen die nog geen 58 jaar zijn in principe ingeschreven blijven als werkzoekende. Voorheen verdwenen ze meestal uit de statistieken.

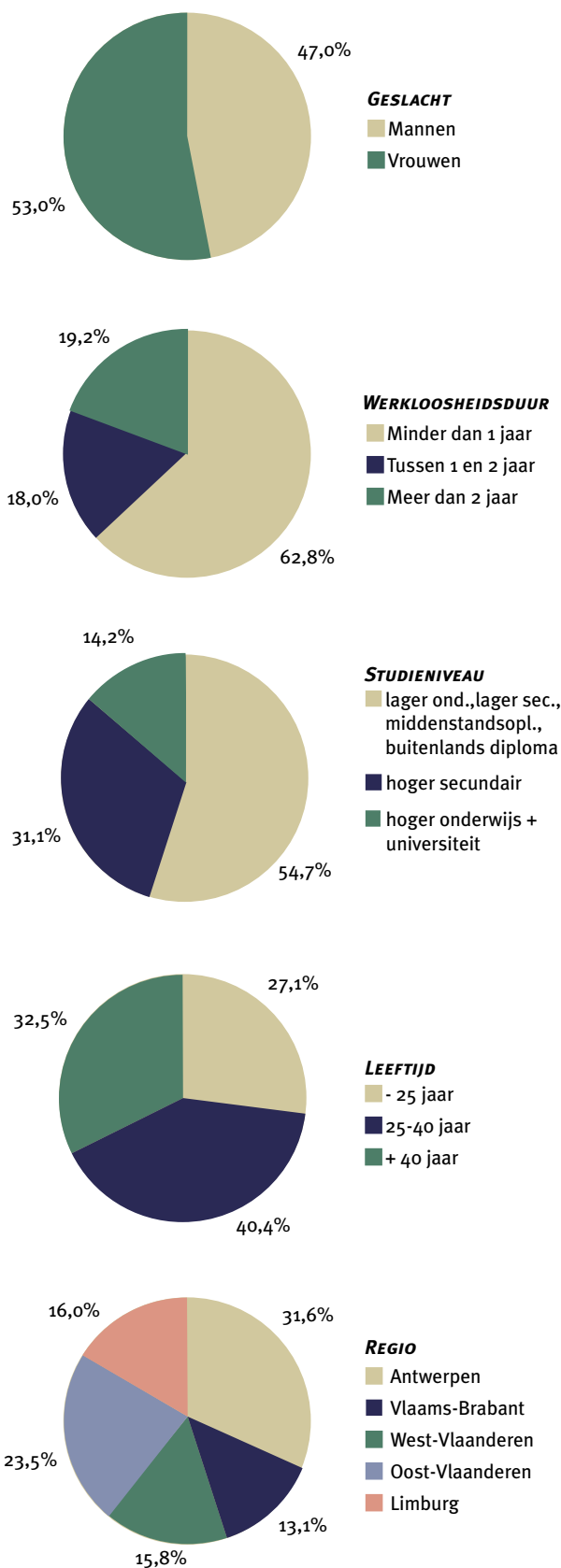
Het aandeel van laaggeschoolde werkzoekenden loopt terug en dat van de hooggeschoolden stijgt. Dat mag vreemd lijken in een steeds kennisintensievere economie. De demografie en de conjunctuur leveren evenwel de verklaring:

- De oudere werkzoekenden die op pensioenleeftijd komen, behoorden tot die generaties die beperkte studiekansen hadden. Aan de onderkant van de leeftijds piramide stromen jongeren in die wel veel onderwijskansen hadden.
- Toen de economie piekte in de zomer van 2000 werden hooggeschoolden vaak van de schoolbanken weggeplukt. De generatie studenten die in 2001, 2002 en 2003 afstudeerden, werden geconfronteerd met minder gunstige vooruitzichten op tewerkstelling.

Alle provincies en alle subregio's lieten het voorbije jaar een stijging van het aantal NWWZ zien. Hasselt (+17%), Sint-Niklaas-Dendermonde (+16,4%), Kortrijk-Roeselare (+14,6%) en Leuven (+14,3%) zijn de voorbije jaren geconfronteerd met belangrijke bedrijfsherstructureringen.

De economische terugval zorgde in 2001 en 2002 voor een toename van de kortdurende werkloosheid. Ondertussen is er ook een belangrijke toename bij de groep die één tot twee jaar en twee tot vijf jaar werkzoekend is. De inschakeling van deze leeftijdsgroep verliep blijkbaar moeilijker. Positief is dan weer dat de nieuwe instroom in de werkloosheid afneemt.

## Niet-werkende werkzoekenden in 2003



## MIDDELEN VOOR ALLOCHTONE WERKZOEKENDEN

De dienst Interne audit onderzocht in 2003 of de VDAB-middelen voor allochtone werkzoekenden doelmatig worden ingezet. Onder allochtone werkzoekenden verstaan we enerzijds de inburgeringsdoelgroep of de nieuwkomers. Anderzijds werden ook de oudkomers of allochtonen die al langer in België verblijven opgenomen in het onderzoek. Deze groep wordt door de VDAB opgenomen in de gewone trajectwerking. Voor de inburgeringsdoelgroep werd een aparte werking opgezet binnen de VDAB: het inburgeringsproject.

Enkele conclusies:

- De VDAB investeert jaarlijks ruim 30 miljoen euro in allochtone werkzoekenden.
- Het inburgeringsproject boekt goede resultaten. In 2003 werden 4.806 nieuwe trajecten opgestart en werden in totaal 9.450 werkzoekenden begeleid. Voor de oudkomers werden 7.479 nieuwe trajecten opgestart. In totaal werden 13.096 oudkomers begeleid.
- In 2003 vonden 2.132 inburgeraars en 3.362 oudkomers een job. Dit stemt overeen met een percentage van respectievelijk 61,8% en 52,7%, wat boven de geldende uitstroomnorm van 50% ligt.
- Alle objectieven van het beheerscontract met betrekking tot allochtone werkzoekenden werden ruimschoots gehaald.

Ondanks het groeiende aantal inspanningen, blijft het aantal niet-EU werkzoekenden toenemen. Deze trend doet zich echter ook voor bij de Vlaamse en EU-werkzoekenden.

## VLAMINGEN WAARDEREN DE VDAB

De VDAB peilde in het najaar van 2003 naar de naambekendheid, het gebruik en het imago van de organisatie bij het grote publiek. Onze strategische partner VVL/BBDO liet door TNS DIMARSO een telefonische bevraging uitvoeren onder een representatieve steekproef van 1.015 Vlamingen ouder dan 18 jaar. Hiermee kregen we een inzicht in:

- de bekendheid van de VDAB;
- het contact met de VDAB;
- de algemene evaluatie van de VDAB;
- en het imago van de VDAB.

### Bekendheid

Nagenoeg iedereen (91%) kent de VDAB. Mannen kennen ons iets beter dan vrouwen. De bekendheid neemt toe met een stijgend opleidingsniveau, maar ligt significant lager bij de 55-plus-sers. Globaal steeg de bekendheid vergeleken met de onderzoeken in 2002.

### Contact met de VDAB

Bijna één op de twee Vlamingen had al contact met onze diensten. Jongeren en mensen die meer dan een getuigschrift lager onderwijs bezitten, stappen vlot binnen bij de VDAB. Vooral arbeiders, bedienden, middenkaders en werklozen hebben ervaring met onze dienstverlening.

### Evaluatie

Drie op de vier Vlamingen geeft onze dienstverlening een score van minstens 7/10. Dat is een sterke vooruitgang in vergelijking met de vorige metingen. Lager geschoolden zijn meer tevreden. Zowel klanten als niet-klanten geven deze gunstige beoordeling.

### Imago

Het imago werd in kaart gebracht aan de hand van tien concrete items. Meer dan 80% van de ondervraagden vindt het makkelijk om van onze

dienstverlening gebruik te maken en waardeert het uitgebreide aanbod aan vacatures en opleidingen. Ook de betrouwbaarheid wordt erg hoog aangeschreven.

Volgens ruim zeven op tien Vlamingen is de VDAB een klantgerichte, professionele en dynamische overheidsorganisatie. Hoger opgeleiden zijn strenger in de beoordeling van deze items.

Volgens meer dan drie op vijf van de ondervraagden biedt de VDAB een goede persoonlijke begeleiding waardoor ze snel de juiste job of opleiding vinden. Ook hier stellen we vast dat hoger opgeleiden en middenkaders kritischer zijn over de aangeboden dienstverlening. Vrouwen verwachten meer van de persoonlijke begeleiding dan mannen.

Over het algemeen zien we dat het verwachtingspatroon van onze klanten en regelmatige gebruikers over al deze aspecten van onze dienstverlening erg hoog ligt.

Meer dan de helft van de Vlamingen beoordeelt de VDAB als een vernieuwende instelling en waardeert de regelmaat waarmee nieuwe producten en diensten worden aangeboden. Voor mannen, hoger opgeleiden en middenkaders mag de vernieuwing nog iets sneller dan tot nu toe het geval is.

### Eindconclusie

De VDAB heeft een erg hoge naambekendheid. Naarmate de algemene beoordeling beter is, scoren ook de afzonderlijke imago-items hoger. Het imago is sterker bij respondenten die minder vaak een beroep moeten doen op onze diensten. Arbeiders en laag- tot middengeschoolden hebben het meest positieve oordeel over de VDAB.



# De dienstverlening van de VDAB in 2003

## 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 onthaal, de inschrijving van de werkzoekenden, het geven van informatie aan de werkzoekenden en werkgevers, de vacaturewerking (uitgezonderd het beheer van de vacatures) en het afhandelen van administratieve formaliteiten (attestering, stemellijsten verwerken, 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. Zo leren zij meer over zichzelf en staan ze sterker op de arbeidsmarkt. Slagen de werkzoekenden er niet in om binnen de drie maanden een job te vinden, dan worden zij door de VDAB uitgenodigd voor een analyse van hun sterke

en zwakke punten op de arbeidsmarkt. Werkzoekenden die een intensievere en persoonlijkere begeleiding nodig hebben, worden dan verwezen naar de trajectwerking.

Het uitgangspunt van deze werkwijze is dat de VDAB zijn acties zoveel mogelijk focust op werkzoekenden die niet uit eigen beweging opnieuw aan de slag kunnen, binnen een aanvaardbare termijn. Op deze manier zet de VDAB zijn middelen zo efficiënt mogelijk in.

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 werkgever over tewerkstellingsmaatregelen;
- opvolgen van vacatures.

Ook de werkgevers kunnen hierbij gebruikmaken van een aantal zelfbeheerinstrumenten.

In de beheersovereenkomst met de Vlaamse regering verbindt de VDAB er zich toe om vanuit de bestaande VDAB-locaties personeel over te plaatsen naar de werkwinkels voor de uitbouw van de geïntegreerde dienstverlening.

Deze dienstverlening is de verzameling van het dienstenaanbod van de VDAB voor werkzoekenden en werkgevers en bestaat uit de universele dienstverlening van de VDAB en de trajectbegeleiding.

De geïntegreerde dienstverlening wordt in alle regionale kantoren van de VDAB en in de werkwinkels aangeboden. In de werkwinkels kan deze dienstverlening worden uitgeoefend door de VDAB of door gecertificeerde partnerorganisaties die de trajectbegeleiding van specifieke doelgroepen voor hun rekening nemen.

### **VERDERE UITBREIDING VAN DE WERKWINKELS**

*Eind 1999 lanceerde de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme, Renaat Landuyt, 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 worden tevens de pijlers voor de lokale diensteneconomie. In samenwerking met de Administratie Werkgelegenheid zal de lokale overheid nieuwe, duurzame werkgelegenheid helpen creëren. Dit komt vooral de kansgroepen (de personen die in het normale economische circuit moeilijker aan bod komen) ten goede.*

*Eind 2003 waren in totaal 118 werkwinkels operationeel. Gedurende dit werkjaar werden tal van initiatieven genomen, die het opstarten en beheren van de werkwinkels vergemakkelijken:*

- *In 2003 werden in de werkwinkels 105 web-leerpc's geplaatst. Met deze toestellen kunnen de bezoekers van de werkwinkels via elektronische weg een sollicitatiecursus volgen of de meest courante Office-pakketten instuderen. Indien zij dat wensen, kunnen zij de hulp inroepen van een coach die hen, alweer op elektronische wijze, verder op weg helpt.*
- *Door een uniforme signalisatie zijn de werkwinkels in alle gemeentes onmiddellijk herkenbaar.*
- *Voor de VDAB-onderhandelaars, dit zijn lokale VDAB-medewerkers die het opstartproces van werkwinkels op gang trekken en verder begeleiden, werd een 'digitale' handleiding samengesteld die zij via het intranet van de VDAB kunnen raadplegen.*
- *werkwinkel.be: deze webstek werd ontwikkeld naar analogie van de fysieke werkwinkels, m.a.w. als virtuele locatie waarop alle nuttige informatie over werk binnen handbereik ligt. Op de website vinden de bezoekers de gezochte informatie via de informatiebanken van de werkwinkelpartners. In 2003 werd de webstek uitgebreid met een gedeelte dat zich specifiek richt tot de lokale diensteneconomie: de Dienstwijzer. De webstek werd ook voortdurend geactualiseerd waardoor de bezoekers beschikken over de recentste informatie over de verschillende partners in de werkwinkels. Zij kunnen er ook terecht voor informatie over de werkwinkel in hun gemeente.*
- *In 2003 werd onderzocht hoe de dienstverlening in de werkwinkels kan worden verbeterd. Dit zal in 2004 onder andere uitmonden in een opleidingsdag waarop de werkwinkelconsulenten zullen leren hoe ze het onthaal nog beter kunnen verzorgen. Daarnaast wordt in 2004 ook een opleiding georganiseerd voor de coördinatoren van de werkwinkels, zodat zij nog beter voorbereid zijn op hun taken.*

## 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 (wensen te) ontvangen, moeten zich inschrijven bij de VDAB.

Een volledig en correct werkzoekendendossier is essentieel voor een correcte begeleiding en een juiste selectie in functie van vacatures. Ook de werkloosheidsstatistieken worden samengesteld op basis van de dossiergegevens.

De werkzoekenden kunnen zelf kiezen via welk kanaal zij zich inschrijven:

- internet: [www.vdab.be](http://www.vdab.be)
- servicelijn: 070 345 000
- zelfinschrijvingspc's in de werkwinkel
- consulent

In 2003 schreven 100.647 nieuwe werkzoekenden zich in.

Het aantal herinschrijvingen bedroeg 385.743.

Het totale aantal inschrijvingen in 2003 bedroeg dus 486.390.

Via de campusactie zijn er 7.262 jongeren vóór het einde van het schooljaar 2002-2003 ingeschreven, tegenover 5.692 in het vorige jaar. Deze evolutie is allicht toe te schrijven aan de wijziging van de kinderbijslagreglementering in 2001, waardoor een inschrijving als werkzoekende geen negatieve invloed meer heeft op het recht op kinderbijslag.

Het lessenpakket: "De start van een loopbaan", ontwikkeld in opdracht van de Vlaamse ministers van Werkgelegenheid en Toerisme, Renaat Landuyt, en van Onderwijs, Marleen Vanderpoorten, wordt positief ervaren.

Met dit lessenpakket leren de jongeren solliciteren en krijgen ze informatie over welke stappen zij moeten ondernemen als zij na hun studies niet onmiddellijk een job vinden.

Dit lessenpakket wordt gegeven door de leerkrachten van de eindejaarsstudenten in de middelbare scholen.

### JONG SCHRIJFTALENT GEVONDEN

*In 2003 organiseerde de VDAB, onder het paterschap van de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme Renaat Landuyt, een schrijfwedstrijd voor jongeren tussen 16 en 30 jaar met als thema 'De eerste keer'. Bedoeling van deze wedstrijd: creatief jong Vlaanderen helpen bij een succesvolle start van hun loopbaan. Een jury van deskundigen waaronder Fernand Auwera, Luk Wijns, Paul Mennes en Erwin Mortier maakte een selectie uit meer dan 550 inzendingen. De tien laureaten zijn: John Apers, Dominique Biebau, Miguel Casier, Dirk Nelissen, Claudia Nieuwenhuizen, Dieter Rogiers, Chika Unigwe, Kristof Valkenborgh, Kobe Van Steenberghe en Angelo Verlinde.*

*De kortverhalen worden gebundeld in een boek dat in april 2004 door uitgeverij Manteau wordt uitgebracht op 10.000 exemplaren.*



### **NIEUW STATUUT GEEFT ARTIESTEN MEER ZEKERHEID**

*Sinds 1 juli 2003 is het nieuwe statuut voor kunstenaars van kracht. Van dan af genieten alle kunstenaars van een volledige sociale bescherming. Ze kunnen rekenen op ziekteverzekering, jaarlijkse vakantie, kinderbijslag, pensioen en op uitkeringen in geval van werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. In principe behandelt de sociale zekerheid de artiest als werknemer, maar wie wil, kan vragen om als zelfstandige te worden beschouwd.*

*De VDAB wil kunstenaars een duwtje in de rug geven bij de start van hun carrière en stelt informatie over het nieuwe statuut van de kunstenaar ter beschikking via zijn website. Werkzoekende artiesten of startende kunstenaars kunnen ook bij de VDAB-kantoren of de werkwinkels terecht met vragen over het sociale statuut en artistieke prestaties tijdens de periode van werkloosheid. Ook de nieuwe uitzendkantoren of erkende sociale bureaus voor de kunstenaars zorgen voor de nodige begeleiding. Daarnaast zal de VDAB de informatie in verband met het statuut van de kunstenaar opnemen in het lessenpakket 'De start van een loopbaan' dat ter beschikking wordt gesteld van onderwijsinstellingen met een kunstrichting.*

### **Bemiddeling tussen vraag en aanbod**

De werkwinkel of het plaatselijke VDAB-kantoor is de plaats bij uitstek waar de vraag naar en het aanbod van werk elkaar concreet ontmoeten. Hier vindt de werkzoekende ofwel in een persoonlijk contact met de consulent ofwel door gebruik te maken van de ter beschikking gestelde on-linetoepassingen de voor haar of hem best geschikte job.

In het kader van de universele dienstverlening en de trajectbegeleiding worden werkzoekenden gestimuleerd en ondersteund bij het gebruik van de zelf-

redzaamheidstools om vacatures te vinden. Maar daarnaast staat de consulent ook steeds klaar om, op vraag van de werkzoekende of als afgesproken actie binnen de trajectbegeleiding, uit de vacature-databank die werkaanbieding te selecteren waar van de functievereisten het beste overeenstemmen met het profiel van de kandidaat. Tijdens dit verwijzingsgesprek houdt de consulent niet alleen rekening met de harde matchingsfactoren, maar ook met factoren als motivatie, interesses, gezinsituatie en sociaal-economische status.

Vanaf september 2003 kan de consulent vanuit het werkzoekendendossier een selectie maken op de vacatures die matchen op de gegevens van de klant. Door één druk op een knop worden de honderd 'best matchende vacatures' getoond. Vanuit dezelfde toepassing wordt een verwijzing goetvaard in het werkzoekendendossier. Deze toepassing wordt in 2004 verder verfijnd, zodat elke werkzoekende na zijn of haar inschrijving een aantal vacatures zal worden aangeboden.

### **SPECIFIEKE ARBEIDSBEMIDDELING VOOR HAVENARBEIDERS**

*Havenarbeiders moeten zich niet inschrijven als werkzoekende bij de VDAB. Zij hebben een speciaal werkloosheidsstatuut en zijn vrijgesteld van de gemeentelijke stempelcontrole. Wel moeten werkloze havenarbeiders zich dagelijks, op vastgestelde 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 noteert 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 Brugge.*

### De haven van Zeebrugge in 2003

#### Aantal erkende havenarbeiders

2002	2003
1.156	1.149

#### Aantal vacatures

2002	2003
10.652	10.767

#### Aantal aanwervingen

2002	2003
9.828	10.065

#### Aantal arbeidstaken uitgevoerd in de haven

2002	2003
195.174	189.508

#### Aantal werkloosheidsstempels

2002	2003
63.439	55.193

## Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen

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 251.243 vacatures in 2003 (alle circuits). Hiervan werden 84.858 vacatures geregistreerd via het arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI). De overige 166.385 vacatures werden on line ingebracht via jobmanager en beheerd door de werkgevers.

244.933 vacatures behoorden tot het normaal economisch circuit.

Daarnaast verspreidde de VDAB 47.618 vacatures van Job@ en Easyjobs via zijn WIS-kiosken en het internet.

De tabel hieronder geeft ons een overzicht van het aantal ontvangen werkaanbiedingen uitgesplitst naar de diverse economische circuits. De invullingsgraad is alleen gekend voor de vacatures beheerd door de consulenten in het arbeidsmarkt-informatiesysteem. In totaal werd 84,1% van de vacatures ingevuld uit alle circuits. Dat is een stijging van 5,2% ten opzichte van 2002. Uit het normaal economisch circuit werd 84% van de vacatures ingevuld, tegenover 78,7% in 2002.

De VDAB kan de helft van de vacatures in het NEC invullen binnen de 41 dagen.

### Ontvangen werkaanbiedingen in 2003

	2003	2002	toV 2002
NEC	244.933	218.699	+12%
- zonder uitzendvacatures	122.447	118.651	+3%
- uitzendvacatures	122.486	100.048	+22%
Tewerkstellingsmaatregelen	5.988	6.392	-6%
Eures	322	1.023	-69%
<b>Totaal</b>	<b>251.243</b>	<b>226.114</b>	<b>+11%</b>

*De VDAB heeft in 2003 met printmedia zoals Job@ en Roularta (Easyjobs) een samenwerking afgesloten. De vacatures van Job@ en Easyjobs worden vanaf nu ook verspreid via de WIS-kiosken en het internet.*

*Sinds mei 2003 hebben de werkzoekenden toegang tot alle Euresvacatures via de WIS-kiosken en het internet. Voordien maakten de Euresconsulenten van de VDAB daaruit een beperkte selectie.*

**Het normaal economisch 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).

**Tewerkstellingsmaatregelen:** vacatures voor gesubsidieerde jobs in overheidsdiensten en non-profit organisaties, vnl. DAC, WEP+, gesco's.

**Eures-vacatures:** vacatures ontvangen in het kader van de internationale uitwisseling binnen de Europese Economische Ruimte.

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

Sector	aantal ontvangen in 2003	% tov 2002	%vervuld (alleen AMI)
Land- en tuinbouw	4.183	+17%	89,7%
Metaal	2.895	+3%	82,7%
Voeding	2.847	-9,6%	83%
Textiel	930	-19,1%	79,1%
Kleding	238	-29,8%	76,1%
Chemie	1.085	-4,5%	84,9%
Drukkerijen	916	-1,5%	81,7%
Hout	598	+29,4%	81,6%
Papier en karton	243	-21,1%	84%
Productie transportmiddelen	1.297	-49%	89,6%
Overige industrie	5.002	+2%	81,8%
Bouw	10.116	+15,7%	81,6%
Elektriciteit, gas en water	529	+36,7%	83,1%
Hotel en restaurants	9.131	+13,9%	86%
Handel en garages	19.348	+1,7%	87,2%
Communicatie	1.139	-48,2%	52,1%
Vervoer	5.523	-6,8%	80,2%
Financiële instellingen	1.601	+2,8%	75,2%
Diensten aan bedrijven	15.549	+21,5%	74,7%
Uitzendsector	127.535	+27,7%	61%
Onderwijs	7.897	-16%	89,2%
Openbare diensten	6.344	-22,7%	86,2%
Gezondheidszorg	4.158	+11,5%	84,2%
Maatschappelijke dienstverlening	8.007	+11,2%	87,1%
Gemeenschapsvoorzieningen	1.623	+20%	85,4%
Diversen	6.171	-31,4%	85,1%
Nace-code niet ingevoerd	28	+86,7%	100%
<b>Totaal</b>	<b>244.933</b>	<b>+12%</b>	<b>84%</b>

Binnen het NEC noteren we in 2003 een stijging in de sectoren Hout, Elektriciteit, gas en water en de

sector van de uitzendarbeid. De vraag loopt sterk terug in de sectoren Productie transportmiddelen en Communicatie.

### Werkaanbiedingen uit het NEC, ingedeeld per studieniveau

Studieniveau	aantal ontvangen in 2003	% tov 2002	% vervuld (alleen AMI)
Geen diploma vereist	99.453	+11,7%	84,5%
Secundair algemeen vormend 2de graad	1.351	-76,4%	89,6%
Secundair technisch 2de graad	7.456	+37,2%	86,8%
Secundair beroeps 2de graad	5.037	+0,4%	81,2%
Secundair algemeen vormend 3de graad	20.522	+82%	84,6%
Secundair technisch 3de graad	26.664	+3,5%	80,3%
Secundair beroeps 3de/4de graad	25.724	+47,6%	84,1%
Hoger onderwijs 1 cyclus	44.820	-2,4%	83,3%
Hoger onderwijs 2 cycli	3.922	+11,2%	78,5%
Universitair	8.477	+5,5%	87,6%
Middenstandsopleiding	122	-79,3%	66,9%
Andere	1.385	+49,9%	90%
<b>Totaal</b>	<b>244.933</b>	<b>+12%</b>	<b>84%</b>

Er is een sterke toename van het aantal vacatures met vraag naar een vorming secundair algemeen vormend 3<sup>de</sup> graad, secundair technisch 2<sup>de</sup> graad en secundair beroeps 3<sup>de</sup>/4<sup>de</sup> graad. We merken in

2003 een sterke daling van het aantal vacatures met vraag naar middenstandsopleiding en secundair algemeen vormend 2<sup>de</sup> graad.

### Werkaanbiedingen uit het NEC, ingedeeld per regio

Regio	aantal ontvangen in 2003	% tov 2002	% vervuld (alleen AMI <sup>o</sup> )
Antwerpen - Boom	39.790	+21,8%	81,8%
Mechelen	10.267	+10,7%	87,2%
Turnhout	16.926	+19,9%	90,5%
Leuven	12.013	+50,3%	86,6%
Vilvoorde	16.017	+20,6%	81,7%
Brugge	13.736	-9,8%	86,4%
Kortrijk - Roeselare	27.262	+24,2%	81,1%
Oostende - Ieper	13.833	+2,4%	90%
Aalst - Oudenaarde	10.625	+10,3%	87,3%
Gent	23.634	+5,8%	81,4%
Sint-Niklaas - Dendermonde	15.235	+25,8%	81,7%
Hasselt	22.855	+20,3%	87,3%
Tongeren	6.402	-11,3%	82,2%
Buiten Vlaanderen	16.338	-19,8%	75,3%
<b>Totaal</b>	<b>244.933</b>	<b>+12%</b>	<b>84%</b>

De regio Leuven ontving in 2003 beduidend meer vacatures (+50,3%). Ook in de regio's Antwerpen-Boom, Kortrijk-Roeselare en Sint-Niklaas-Dendermonde is het aantal werkaanbiedingen fors gestegen. We merken in 2003 een sterke daling op van het aantal werkaanbiedingen voor jobs buiten Vlaanderen (Brussel-Wallonie).

## Het succes van [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

Het aantal bezoekers van de VDAB-site bleef ook in 2003 gestaag stijgen. Het onafhankelijke bureau Cim ([www.cim.be](http://www.cim.be)) registreerde 10.367.233 bezoeken voor 2003 of gemiddeld 28.399 bezoeken per dag, een stijging met 64% tegenover 2002.

Het aantal pagina-opvragingen steeg met 76,7% tot 318.228.741, wat een aanduiding geeft over het intensieve gebruik van de site en de inhoudelijke kwaliteit.

Volledigheidshalve moeten daarbij nog de 348.455 gebruikers van de 417 WIS-kiosken worden geteld. Al verliezen deze kiosken terrein tegenover de website, toch blijven ze belangrijk voor het bereiken van sommige doelgroepen. 44% van de kioskgebruikers is immers laaggeschoold.

Hoewel afgestemd op de Vlaamse markt, blijft de VDAB-site de drukstbezochte jobsite in België, goed voor 32% marktaandeel.

Meest in trek is de vacaturebank met 5.810.764 bezoekers en 82.754.024 selecties.

### DE VDAB-SITE IS OPNIEUW "JOBSITE VAN HET JAAR"

*Elk jaar organiseert Clickx Magazine de verkiezing "Site van het jaar". Ook in 2003 prijkte er maar één jobsite in de top 20: [www.vdab.be](http://www.vdab.be) en dat op nummer 12. Hiermee doet het een plaats beter dan in 2002.*

## Nieuw op de site

2003 was het eerste volledige werkjaar van **Mijn VDAB** (gelanceerd in oktober 2002).

Met 'Mijn VDAB' beschikken de werkzoekenden over een virtuele ruimte, waar zij hun cv kunnen opslaan, analyseren en matchen met vacatures en opleidingen én hun sollicitaties on line kunnen versturen en beheren.

De werkgevers kunnen hun vacatures invoeren en beheren. Ze kunnen ze ook analyseren en matchen met cv's uit de KISS-sollicitantenbank.

Eind 2003 maakten 95.373 sollicitanten gebruik van 'Mijn VDAB' en waren er 28.725 bedrijven met een Mijn-VDAB-overeenkomst.

Naast de nog lopende **samenwerkingsovereenkomst** met Federgon sloot de VDAB overeenkomsten af met Easyjobs en Job@. De vacatures van beide partners worden nu ook op de VDAB-website gepubliceerd. Op die manier garandeert de VDAB zijn klanten het quasi totale vacatureaanbod in Vlaanderen.

**Webleren** breidde zijn aanbod uit van 13 naar 23 cursussen. 11.687 werkzoekenden en 911 werknemers maakten in 2003 gebruik van deze moderne vorm van leren. De cursisten leren op hun eigen tempo, zonder zich te moeten verplaatsen en wanneer het hun past. Met vragen kunnen zij altijd bij een on-linecoach terecht.

**Werk en Gemeente**, de miniwebsite voor werk en opleiding op maat van de gemeenten, werd uitgebreid met een bedrijvengalerij. Zo kunnen de bedrijven uit de regio de sollicitanten extra informatie aanbieden over hun bedrijf.

52 gemeenten tekenden in op het aanbod van een miniwebsite.

Nieuw op de site waren verder:

- Vandaag in de pers: een beknopt dagelijks persoverzicht;
- Stuur een vacature of opleiding naar een vriend;
- Meld je event: de mogelijkheid een activiteit in de agenda te plaatsen.



## On line adverteren en rekruteren

Ondanks de zwakke conjunctuur realiseerde de VDAB een omzetstijging van 5%. De verschillende adverteermogelijkheden op de website brachten € 708.940 op.

### Kwaliteit

- KISS-cv's: de cv's werden tweemaal doorgelicht. Globaal gezien gaat de kwaliteit van de cv's er op vooruit. Criteria zoals de datum van het cv, het ontbreken van het beroepsverleden en onvoldoende detaillering van vaardigheden blijven evenwel een aandachtspunt.
- Versheid vacatures: om de actualiteitsgraad van de door de bedrijven ingevoerde vacatures (job-manager) op peil te houden, wordt een automatische controle uitgevoerd. Wanneer aan een dergelijke vacature gedurende drie maanden niets wordt gewijzigd, vertrekt er een e-mail naar de werkgever met het verzoek enige actie te ondernemen. Komt er geen reactie van de werkgever, dan wordt de vacature uit het systeem gehaald.
- Opleidingendatabank: de opleidingendatabank werd herwerkt, zodat leergierige klanten efficiënter worden geholpen bij hun zoektocht naar een opleiding.
- Mijn VDAB: na 6 maanden 'Mijn VDAB' werd via een on-linebevraging gepeild naar de waardering van werkgevers en werkzoekenden/werknemers voor het nieuwe product. Aan de hand van de bevindingen werden verbeteringen uitgevoerd.
- Regelmatige steekproeven waken over de correctheid van de informatie en de performantie van de toepassingen.
- WIS-kiosken: een kioskequipe is dagelijks op stap om de werking en de netheid van de kiosken te verzekeren. Een automatische monitoring laat toe snel in te spelen op technische problemen.
- De klantentevredenheid wordt ook gemeten aan de hand van een bevraging door het onafhankelijke Insites Consulting.

## De klant <sup>1</sup>

### Profiel:

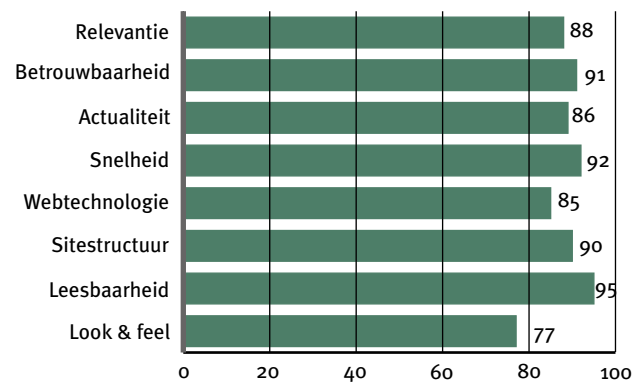
- 72% van de respondenten is vrouw, 28% man.
- 32% van de respondenten is jonger dan 24 jaar. 37% van de respondenten behoort tot de leeftijdscategorie van 25 tot 34 jaar. 22% van de respondenten is tussen 34 en 44 jaar, 9% is ouder dan 45 jaar.
- 46% van de respondenten heeft een diploma hoger onderwijs, waarvan 30% een diploma hoger onderwijs van het korte type heeft en 16% een universitair of een diploma hoger onderwijs van het lange type heeft behaald.
- 42% beschikt over een diploma van hoger secundair onderwijs. 12% over een diploma lager secundair.
- 64% van de bezoekers werkt, waarvan 48% voltijds. 30% van de respondenten is werkloos, een stijging met 6% in vergelijking met een half jaar terug. 6% is nog student.

### Bezoekersfrequentie:

- 70% van de respondenten heeft de site in de twee weken voorafgaand aan de bevraging minstens 1 keer bezocht.

### Tevredenheid:

- De VDAB-website wordt geëvalueerd op een achttal criteria. De tevredenheid met betrekking tot de verschillende criteria varieert tussen 77% en 95%.
- 90% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de website van de VDAB.



<sup>1</sup> bron: bevraging door Insites Consulting – oktober 2003

## Accountmanagement voor werkgevers

Sinds een aantal jaren zijn de regionale accountmanagers het vaste VDAB-aanspreekpunt voor werkgevers. Ook in 2003 was dit niet anders: de regionale accountmanagers zijn en blijven belangrijke sleutelfiguren in de benadering van de bedrijfswereld. Enerzijds zijn zij het boegbeeld van de VDAB en fungeren zij als spreekbuis van en voor deze organisatie. Anderzijds trachten zij, vanuit een degelijke behoefteanalyse, tegemoet te komen aan de noden en vragen van de werkgevers bij het voeren van een doordacht HR-beleid, zowel op korte, middellange als lange termijn.

De regionale accountmanagers zijn in feite probleemoplossers. Een klant- en marktgerichte dienstverlening staat daarbij voorop. De regionale accountmanagers reiken oplossingen aan voor HR-problemen van diverse aard. Deze oplossingen, onder de vorm van HR-informatie en HR-gerelateerde dienstverlening, betekenen een belangrijke meerwaarde voor de bedrijven.

Ook mag de intermediaire rol van de regionale accountmanager niet uit het oog worden verloren. Regionale accountmanagers fungeren immers als belangrijk doorgeefluik. Andere interne diensten, partners van de VDAB of externe actoren worden ingeschakeld in de zoektocht naar passende oplossingen voor diverse HR-problemen van het bedrijf. Sterk punt van de regionale accountmanagers daarbij is hun neutraliteit. Zonder enige vooringenomenheid kunnen zij meedenken met de klant en van daaruit de nodige signalen doorgeven. Zij staan bovendien garant voor een degelijke opvolging van de gemaakte afspraken en de gevraagde acties.

In 2003 legden de regionale accountmanagers meer dan 11.400 bedrijfsbezoeken af. Meer dan 5.600 bezoeken werden gerealiseerd binnen de klantenportefeuille. Het gaat om bedrijven waar

de regionale accountmanagers een duurzame en constructieve samenwerkingsrelatie mee konden opbouwen. Deze relatie wordt in stand gehouden en versterkt door regelmatige en gestructureerde contacten tussen beide partijen. In totaal werden in 2003 zo'n 7.287 verschillende bedrijven bezocht, waarvan 2.886 portefeuillebedrijven.

Naast de bedrijfsbezoeken waren er in 2003 ook tal van andere contactmomenten met werkgevers en andere spelers op de arbeidsmarkt. Beurzen, evenementen en andere collectieve acties waren, net zoals vorige jaren, belangrijke ontmoetingsfora. In 2003 namen meer dan 3.330 bedrijven deel aan één of meerdere collectieve acties, georganiseerd door de VDAB. De bedoeling van deze acties was zeer uiteenlopend, gaande van informatieverstrekking en adviesverlening over diverse HRM-thema's tot het detecteren van behoeften en het captureren van signalen op de arbeidsmarkt.

Bedrijfsbezoeken en collectieve contactmomenten zijn onder meer gericht op het bekendmaken van de verschillende producten en diensten van de VDAB. In 2003 werden bij zo'n 15% van de portefeuillebedrijven één of meerdere IBO-contracten afgesloten. Meer dan 70% van de portefeuillebedrijven plaatste één of meerdere vacatures. In 2003 werden ook opnieuw inspanningen geleverd om de verkoop van de werknemersopleidingen van de VDAB te stimuleren. Ongeveer 20% van de portefeuillebedrijven tekende in voor één of meerdere opleidingen. Met voltooiingsstages en KISS-contracten werd respectievelijk ongeveer 17% en 70% van de portefeuillebedrijven bereikt.

### Aantal bedrijfsbezoeken door de regionale accountmanagers in 2003

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen-Boom	1.385	744
Mechelen	462	168
Turnhout	778	497
Leuven	904	418
Vilvoorde	1.104	573
Brugge	847	361
Kortrijk - Roeselare	963	398
Oostende - Ieper	835	328
Aalst - Oudenaarde	777	457
Gent	580	214
Sint-Niklaas - Dendermonde	1.194	535
Hasselt	1.151	655
Tongeren	426	274
<b>Vlaanderen</b>	<b>11.406</b>	<b>5.622</b>

### Aantal verschillende bedrijven bezocht door de regionale accountmanagers in 2003

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen-Boom	792	377
Mechelen	326	106
Turnhout	476	242
Leuven	611	242
Vilvoorde	700	285
Brugge	527	201
Kortrijk - Roeselare	699	238
Oostende - Ieper	632	195
Aalst - Oudenaarde	441	196
Gent	444	138
Sint-Niklaas - Dendermonde	718	236
Hasselt	656	310
Tongeren	265	120
<b>Vlaanderen</b>	<b>7.287</b>	<b>2.886</b>

### Aantal bedrijven die deelnamen aan collectieve acties in 2003

Regio	Totaal
Antwerpen-Boom	254
Mechelen	138
Turnhout	226
Leuven	135
Vilvoorde	263
Brugge	163
Kortrijk - Roeselare	392
Oostende - Ieper	386
Aalst - Oudenaarde	190
Gent	350
Sint-Niklaas - Dendermonde	408
Hasselt	389
Tongeren	36
<b>Vlaanderen</b>	<b>3.330</b>

### Het Project Grote Aanwervingen Volvo Cars Gent en toeleveranciers in 2003

In 2000 raakte al bekend dat Volvo Cars in Gent 1.400 extra productiearbeiders zou aanwerven omdat de fabriek haar capaciteit uitbreidt van 150.000 naar 270.000 auto's per jaar. Volvo besliste om de nieuwe modellen S40 en V50 in Gent te bouwen en investeerde 340 miljoen euro in haar Gentse fabriek. Ook bij de lokale toeleveranciers van Volvo zorgde deze uitbreiding voor ongeveer 800 nieuwe jobs.

In het raam van deze grote aanwervingsgolf in de Gentse Regio werd het Territoriaal Pact ondertekend, tussen de Vlaamse regering, 'Gent, stad in werking' en de VDAB. De VDAB kreeg financiële steun voor de uitbouw van het Automotive Jobcenter, extra screenings, bijkomende trajectbegeleiding, Nederlands voor anderstaligen (NT2) en attitudetraining.

Op 2 oktober 2002 opende de autoconstructeur samen met de VDAB het Automotive Jobcenter in

de Gentse havenzone. Dit jobcenter werd speciaal opgericht om de rekrutering, opleiding en selectie van de nieuwe werknemers in goede banen te leiden. Om de kansengroepen te betrekken werd binnen de VDAB een screeningsactie opgestart. Diverse doelgroepen o.a. allochtonen, laaggeschoolden, langdurig werkzoekenden en werkzoekenden ingeschreven met een beroepencode in de metaal werden via de screeningscel toegeleid naar dit jobaanbod of naar algemene tewerkstelling en verbetering van de kansen op de arbeidsmarkt.

Sinds de start van dit Project Grote Aanwervingen kwamen er bij het jobcenter t.e.m. december 2003 bijna 15.000 reacties van geïnteresseerde kandidaten binnen. Meer dan 2.800 personen slaagden in de testen en het aanwervingsgesprek van het Automotive Jobcenter. Daarvan waren 355 personen van allochtone afkomst of 12% van het totale aantal geslaagden. Iets meer dan 1.200 geslaagden waren elders aan het werk. Zij waren afkomstig uit de volgende sectoren: metaal (25%), voeding (9%), textiel (9%), chemie (3%), hout/bouw (12%), garage/vervoer (8%), openbare sector (3%), tuinbouw (1%), andere sectoren zoals groothandel, schoonmaak, verzorging en kleding (30%). Volvo Cars Gent nam in december de 1000<sup>e</sup> nieuwe werknemer in dienst.

In de screeningscel van de VDAB werden 2.076 personen uit de kansengroepen (allochtonen, laaggeschoolden, langdurig werklozen,...) en metaalsector gescreend in het kader van dit project. Voor werkzoekenden doorverwezen vanuit de screeningscel werden ook meer dan 1.000 begeleidingsacties opgestart (attitudetraining, NT2, opleiding, trajectbegeleiding, oriëntatiecentrum bij de VDAB en derden). Eén derde hiervan is ondertussen aan het werk, ofwel bij Volvo Cars Gent en toeleveranciers, ofwel bij een ander bedrijf.

### **DE INTERVENTIEADVISEURS VAN DE VDAB: EERSTE HULP BIJ ONTSLAG**

*In de huidige economische conjunctuur 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 aan deze problemen tegemoet te komen. Toch bleek dit niet voldoende. Daarom heeft de VDAB in april 2003, in opdracht van de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme, zijn dienstverlening uitgebreid met een sociale interventiecel, om ervoor te zorgen dat deze werknemers snel opnieuw aan de slag kunnen.*

*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 wegen ernaartoe. Zij geven hun informatie over de VDAB-dienstverlening en leren hen hoe ze het beste opnieuw op zoek gaan naar werk.*

*Alvorens de interventiecel bij een bedrijf aan het werk 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.*

*Op 1 december 2003, acht maanden na de start van de sociale interventiecel, hadden de interventieadviseurs al 147 bedrijven in moeilijkheden gecontacteerd. In 81 bedrijven kon er, na een akkoord van de werkgever en de betrokken werknemersorganisaties, een interventiecel worden opgestart. 52 interventies zijn ondertussen afgesloten. Deze 52 interventiecellen hebben hun diensten aangeboden aan 2.347 werknemers. 1.018 ervan woonden een collectieve informatiesessie bij. 759 schreven zich in bij de VDAB als werkzoekende.*

## Servicelijn in de lift: 070 345 000

De servicelijn biedt het dienstenpakket van de VDAB aan via één centraal telefoonnummer, 070 345 000, 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, inschrijving in en reservaties uit de vervangingspool van het onderwijs 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.

Vanaf 2003 kunnen werknemers bij de servicelijn terecht voor informatie over de opleidingscheques.

De servicelijn speelt eveneens een ondersteunende rol in de Bijblijfcampagne van de Vlaams minister van Werkgelegenheid en Toerisme en heeft in verband daarmee een nauwe samenwerking opgezet met de Administratie Werkgelegenheid van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Ook de VDAB gebruikt het 070-nummer meer en meer als centraal meldpunt in campagnes, brochures en publicaties.

Daarnaast belt de servicelijn ook klanten op in opdracht van de VDAB. Zo werden in 2003 de werkzoekende schoolverlaters systematisch opgevolgd voor een betere en snellere ondersteuning bij hun zoektocht naar werk. Een rol die in 2004 nog verder wordt uitgebreid doordat de servicelijn wordt ingepast in het getrapte begeleidingsmodel van de VDAB.

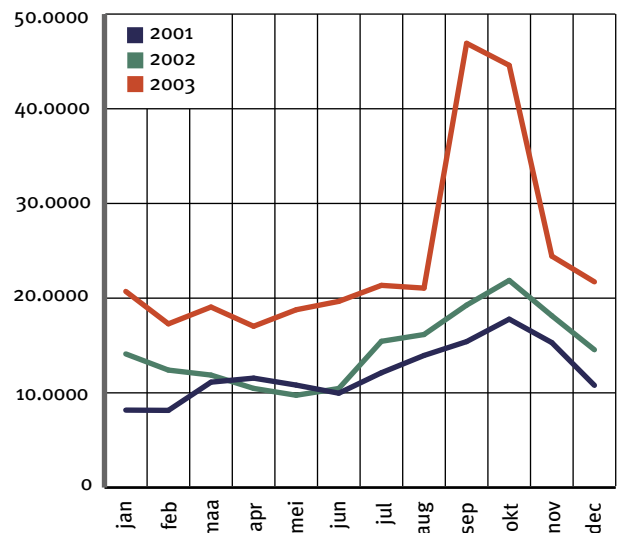
In 2003 handelde de servicelijn van de VDAB in totaal 292.601 contacten af, via telefoon en e-mail. Dat is een stijging van 67% tegenover 2002.

Het zijn voornamelijk werkzoekenden die de VDAB-servicelijn raadplegen. Door de actie van de opleidingscheques voor werknemers is het aandeel

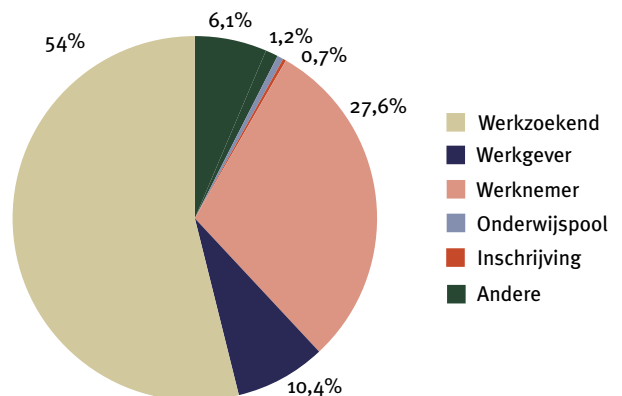
werknemers wel fors gestegen van 11,9% in 2002 naar 27,6% in 2003. De stijging was vooral te merken in september en oktober.

De servicelijn kreeg in 2003 onder meer vragen over de opleidingscheques voor werknemers (19,5%), algemene informatie (18%), het dossier van de werkzoekenden (15,8%) en vacatures (7,1%).

### Aantal contacten met de servicelijn in 2001, 2002 en 2003 per maand



### Soorten contacten met de servicelijn in 2003



## 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 Unie het Euresnetwerk opgericht.

Eures staat voor European Employment Services. Het is een uniek netwerk van 500 consultants verspreid over de hele Europese Economische Ruimte (de Europese Unie plus Zwitserland, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland). De VDAB is aangesloten bij Eures.

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

Daarnaast is Eures dé 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;
- 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 werving voor buitenlandse filialen.

De Euresconsulenten werken met:

- een uniform Europees vacaturesysteem met informatie over de gevraagde functie, het profiel van de gezochte kandidaten en de gegevens van de werkgever;

- een Europese databank over arbeids- en levensomstandigheden en arbeidsinformatie van alle lidstaten van de Europese Economische Ruimte (EER);
- een uitgebreid netwerk van Euresconsulenten in de EER, die met elkaar in contact staan en de vacatures snel verspreiden in heel Europa.

### Eures in cijfers

In 2003 geregistreerde contacten van Euresconsulenten met werkzoekenden: 7.721

Aantal op Euresvacatures verwezen werkzoekenden: 2.849

Aantal rechtstreekse contacten van werkgevers met Eures: 432

In totaal registreerde de VDAB 322 werkaanbiedingen in 2003, hiervan was het vervullingspercentage 54,3%.

Aantal consultaties van de rubriek 'internationaal' op de VDAB-site: 81.962 bezoeken of gemiddeld 6.830 per maand

Aantal consultaties van de Euresite: 1.768.419 bezoeken of gemiddeld 147.368 per maand.

### Enkele realisaties in 2003

In 2003 werd de nieuwe portaalsite **www.europa.eu.int/eures** geopend. De Eureswebsite werd uitgebreid met informatie over de leef- en werkomstandigheden, de regionale en nationale arbeidsmarkten en 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 Eureswebsite een vacaturebank, een cv-databank en informatie over het Euresnetwerk. De site is een nuttig instrument voor de Europese werknemers en een hulpmiddel voor

werkgevers om voor hun knelpuntvacatures ook buiten de grenzen op zoek te gaan naar kandidaten.

Vanaf september 2003 worden alle Euresvacatures automatisch gepubliceerd op de VDAB-site, onder 'werk zoeken', rubriek 'internationaal'. Ze zijn ook terug te vinden op alle WIS-kiosken onder 'grens-regio's' en 'Europese landen'.

Eures-Kortrijk organiseerde op 20 november de tweede Eurojob-beurs. Op de beurs konden werkzoekenden kennismaken met bedrijven uit België, Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Griekenland, Ierland, Italië, Nederland, Noorwegen en Spanje.

Dankzij de medewerking van Eures-Kortrijk konden vijf Italiaanse jongeren een stage lopen in drie West-Vlaamse bedrijven voor afvalverwerking. Dit project werd ingediend door het Istituto Statale di Istruzione secondaria van Imperia omdat Vlaanderen vóór staat op het vlak van afvalverwerking en omdat een buitenlandse werkervaring zeer verrijkend is en een pluspunt betekent voor een latere tewerkstelling. Na de stage werd ook een Euro-pass uitgereikt aan de deelnemende jongeren. De drie West-Vlaamse bedrijven die bereid waren om mee te werken aan het project waren IMOG uit Harelbeke, Desotec uit Rumbeke en Envirotox uit Oostkamp.

### **MET EURES NAAR HET ZONNIGE ZUIDEN**

*Al enkele jaren organiseert Eures-Gent selectiegesprekken voor werkgevers die op zoek zijn naar werkzoekenden die in de zomermaanden als animator of animatrice willen werken in Zuid-Europa. Het gaat dan vooral om Spanje (Balearen) en Griekenland. Werkzoekenden kunnen er aan de slag als kinder-, aerobic- of sportanimator en zelfs als zanger, danser en dj.*

*De Euresconsulenten verspreiden alle vacatures via het internet en schrijven potentiële kandidaten aan. De interviews zelf vinden plaats in januari, februari of maart. De VDAB stelt hiervoor de nodige lokalen en logistieke ondersteuning ter beschikking. In 2003 ontvingen zeven werkgevers 150 kandidaten. Alle vacatures konden worden ingevuld. Bovendien zijn de werkgevers tevreden over de kwaliteit van de Vlaamse kandidaten. Vooral hun talenkennis wordt zeer op prijs gesteld.*

*Jongeren met zin voor avontuur én verantwoordelijkheid, kunnen er een onvergetelijke werkervaring opdoen die hen bij verdere sollicitaties zeker van pas zal komen.*



## 2.2 De trajectwerking voor werkzoekenden

Trajectwerking is een methode waarbij één vaste consulent, de trajectbegeleider, de werkzoekende zo snel en efficiënt mogelijk naar duurzame tewerkstelling begeleidt. De trajectbegeleider bepaalt vóór de start samen met de werkzoekende de stappen van een realistisch, arbeidsmarktgericht traject op basis van de sterke en zwakke punten van de werkzoekende. Hij volgt 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.

De minimumstappen van het traject zijn de diagnose en trajectbepaling en de trajectbegeleiding en -opvolging gericht op werk. Het traject kan daarnaast worden aangevuld met sollicitatietraining en -begeleiding, opleiding in een centrum, persoonsgerichte vorming en opleiding en begeleiding op de werkvloer.

### 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 onderzoek, psychologisch onderzoek en profielbepaling. Op basis van de sterkte-zwakke analyse wordt er een stappenplan op maat opgesteld.



### PROJECT "ACTIEF 50+"

*In 2003 liep het project 'Actief 50+' in drie regionale VDAB-kantoren. Doelstelling van het project was het (verder) ontwikkelen van een specifieke methodiek voor de begeleiding en plaatsing van werkzoekenden ouder dan 50 jaar.*

*In totaal namen 152 werkzoekenden deel aan het project.*

### Voornaamste vaststellingen

*Het profiel van de **werkzoekenden** is zeer divers. Het gaat om arbeiders, bedienden en leidinggevenden. Opvallend is dat het merendeel van deze werkzoekenden vast en voltijds werk wenst. De reden om werk te zoeken, is meestal een combinatie van factoren.*

*De twee belangrijkste motieven zijn duidelijk het financiële aspect en het actief blijven. De deelnemers waardeerden in grote mate het initiatief dat ingaat tegen het beeld dat oudere werkzoekenden afgeschreven zijn voor de arbeidsmarkt.*



Op basis van de profielkenmerken van de deelnemers kunnen een drietal types worden onderscheiden:

- De 'sterkeren' die vrij zelfstandig werk zoeken en vooral feedback en extra steun verwachten van de consulent.
- De 'middengroep' die bestaat uit moeilijker te plaatsen profielen. Begeleiding voor deze groep is noodzakelijk.
- De 'passievere' deelnemers die ondanks hun deelname duidelijk minder geïnteresseerd en gemotiveerd zijn om werk te zoeken, bijvoorbeeld omdat er geen financiële noodzaak is.

Er zijn **bedrijven** die bereid zijn om 50-plussers in dienst te nemen, maar het is zeker niet de meerderheid. Veel bedrijven vallen onder de CAO's waar brugpensioenen mogelijk is vanaf 55 jaar. Deze bedrijven nemen niet snel 50-plussers in dienst. Er werd een beperkt aantal vacatures gevonden waar werkgevers oudere werkzoekenden verkozen, bijvoorbeeld voor ziekenvervoer, medewerker stationsbuffet en tijdelijke werknemers voor Daikin. Verder werd vastgesteld dat een mondeling engagement van de werkgever ten opzichte van de consulenten nog geen garantie is op een uitnodiging of indienstneming van een oudere werkzoekende.

Opvallend is dat evenveel arbeiders als bedienden **werk** vonden. Bij de oudere werkzoekenden blijken de laaggeschoolden geen nadeel te hebben ten opzichte van de hoger geschoolden, soms integendeel.

De resultaten van het project zijn goed, zeker gegeven de moeilijke conjunctuur. Reeds 32% van de deelnemers vond een job. Verder lieten de deelnemers weten tevreden te zijn over de dienstverlening door de Actief 50+-consulenten van de VDAB. Ten slotte vinden ze het zeer belangrijk dat er positieve aandacht is voor de oudere werkzoekenden. Ze voelen zich immers vaak ten onrechte afgeschreven.

## Sollicitatietraining en – begeleiding (module 3)

In een sollicitatietraining verwerven werkzoekenden speciale kennis, vaardigheden en attitudes op het vlak van solliciteren. Zij worden ook begeleid bij het solliciteren.

Ook werkzoekenden in opleiding krijgen sollicitatietraining. De sollicitatiebegeleiding vormt hierbij een onderdeel van het opleidingsprogramma.

In de jobclubs van de VDAB kunnen de werkzoekenden niet alleen terecht voor een sollicitatietraining. Ze kunnen er ook effectief solliciteren onder leiding van de sollicitatietrain(st)er. Daarvoor is ook alle materiaal aanwezig: pc's, telefoon, kopieerapparaat, documentatiemateriaal, ...

### JOBKAART EN JEUGDWERKPLAN

Vanaf 2003 bestrijdt de VDAB de jongerenwerkloosheid met het jeugdwerkplan. Jonge werkzoekende schoolverlaters, die nog geen opleidingen hebben gevolgd of er nog geen hebben gepland, worden intensief ondersteund bij hun zoektocht naar werk.

Een eerste stap in het jeugdwerkplan is het volgen van een sollicitatietraining. Deze kunnen ze individueel volgen via het internet of in groep in een jobclub van de VDAB of bij derden.

Hebben de jongeren de sollicitatietraining succesvol beëindigd dan krijgen ze een jobkaart. Met deze jobkaart komen ze in aanmerking voor een individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO). Jongeren missen voor sommige vacatures soms net wat kennis en ervaring. Dankzij een IBO kunnen ze die ervaring opdoen op de werkvloer.

Samen met de jobkaart krijgen de jongeren ook een aantal folders met uitleg over de voordelen van een IBO voor de werkgever. Deze folders kunnen ze dan meesturen met hun sollicitatie. Bovendien kunnen ze tijdens hun zoektocht naar werk terecht in de sollicitatieruimte van de jobclub waar

ze gratis gebruik kunnen maken van de telefoons, computers, kranten en adressenbestanden. Hebben de jongeren na drie maanden nog geen werk gevonden, dan stelt de VDAB alles in het werk om voor hen een passende IBO of vacature te vinden.

In 2003 volgden 2.975 schoolverlaters een sollicitatietraining. 387 schoolverlaters volgden de sollicitatietraining in een jobclub, 504 bij derden. 2.084 schoolverlaters volgden de sollicitatietraining via het internet.

In totaal werden 1.617 jobkaarten uitgereikt. In 2003 zijn 308 schoolverlaters gestart met een IBO. Eind december waren daarvan 102 nog bezig, 166 ervan waren al aan het werk en 40 schoolverlaters waren opnieuw werkzoekend.

## 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.

De tabel hiernaast vermeldt het aantal opleidingsuren voor werkzoekenden in 2003, opgesplitst in een aantal grote rubrieken.

### Aantal opleidingsuren

Algemene vorming	178.215
Andere	265.004
Bewaking	22.649
Bouw	1.103.111
Confectie – Vormgeving	137.577
Diamant	21.096
Elektriciteit	87.378
Grafische technieken	181.372
Haven – Maritieme – Expeditie	98.201
Horeca	230.328
Hout	136.207
Industriële automatisering	350.001
Logistiek	194.719
Metaal	686.851
Migranten	881.193
Milieu	17.528
Primaire sector	34.193
Schoonmaak	167.012
Social profit	3.116.484
Sollicitatietraining	488.235
Tertiaire sector	3.685.184
Textiel	25.863
Trajectwerking	113.523
Verkoop	63.168
Vervoer	270.853
Voeding	49.836

**Totaal 12.605.781**

### 9 SEPTEMBER 2003: DAG VAN DE CURSIST

In 2003 organiseerde de VDAB voor de eerste keer in al zijn opleidingscentra een cursistendag. Tijdens deze dag konden de cursisten hun problemen aankaarten in een overlegvergadering. Ze kregen ook de kans om suggesties te doen over hun opleiding.

In totaal namen 394 cursisten uit 68 verschillende opleidingen deel aan deze overlegvergadering. Dat is 4% van het totale aantal cursisten dat in de maand september bij de VDAB een opleiding volgde.

*Ook 150 VDAB-personeelsleden en 34 waarnemers van de vakbonden namen deel aan de cursisten-dag.*

*Onderwerpen die tijdens de vergaderingen aan bod kwamen, waren onder meer de wachttijden voor opleiding, de informatie over de opleidingen, de infrastructuur van de opleidingscentra en de voordelen voor de cursisten.*

*Algemeen werd de cursistendag positief ervaren door de deelnemers. De cursistendag wordt gezien als een meerwaarde naast de andere inspraakinstrumenten.*

*De voorstellen werden ondertussen verwerkt en gerapporteerd aan de betrokkenen.*

*Dit initiatief wordt ook in 2004 voortgezet.*

## Social profitopleidingen voor werkzoekenden in de lift

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 2003 waren dit 3.116.484 uren, goed voor 6.358 trajecten, een stijging van 10,8% t.o.v. 2002 (5.737 trajecten).

De social profit is binnen de VDAB duidelijk een groeisector en neemt al een belangrijke positie in bij de opleidingsactiviteiten. In 1997 bedroeg het aandeel van de social profitopleidingen amper 14% van de in totaal gerealiseerde opleidingsuren. In 2003 was dit gemiddeld 24,7%, wat een stijging is van 3,2% t.o.v. 2002.

De social profitopleidingen komen tegemoet aan het doelgroepenbeleid van de VDAB. Van de 6.230 cursisten die in 2003 gestart zijn met een opleiding is 82% vrouw en 30% laaggeschoold. Er is een lichte stijging (2,8%) wat het aantal mannelijke cursisten betreft. Deze stijging is deels te danken aan de campagne die de VDAB in 2003 heeft gevoerd, i.s.m.

Kind en Gezin en het Vormingscentrum voor de Begeleiding van het Jonge Kind (VBJK), om mannen warm te maken voor een job in de buitenschoolse kinderopvang.

Het aantal allochtone cursisten blijft binnen de social profitopleidingen relatief laag (8%), gelet op het totale aantal allochtone werkzoekenden en de bereidheid van de sector om allochtonen in dienst te nemen. De VDAB zal zich dan ook de volgende jaren inzetten om dit aantal te verhogen, o.m. door meer voortrajecten social profit voor deze doelgroep te organiseren.

Het huidige opleidingsaanbod social profit voor werkzoekenden is grotendeels afgestemd op een job 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, apotheek-assistent;
- terugkeercursussen voor verzorgenden en verpleegkundigen (werkzoekenden en herintreders).

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

- verpleegkundige;
- opvoeder;
- polyvalent verzorgende.

Bij de opleidingsplanning houdt de VDAB rekening met de knelpuntberoepen (verpleegkundige, verzorgende, begeleider buitenschoolse kinderopvang) en met de grootte van de deelsectoren i.f.v. de tewerkstelling van de opgeleide cursisten.

Opmerkelijk is dat het aantal VDAB-cursisten verpleegkunde sinds 2000 jaarlijks stijgt. In 2000 volgden 424 werkzoekenden een opleiding verpleegkunde. In 2002 waren dat er 993, in 2003 maar liefst 1.275.

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

De tewerkstellingsresultaten van de opleidingen social profit blijven ook in 2003 zeer hoog: de resultaten variëren van 60 tot 97%, naargelang de opleiding.

### **MANNEN IN DE KINDEROPVANG**

*Begin 2003 lanceerden het VBJK, Kind en Gezin en de VDAB een campagne om mannen warm te maken voor een job in de buitenschoolse kinderopvang (kinderen van 3 tot 12 jaar).*

*Vóór die campagne was het aantal mannen in de opleiding slechts 6,45%.*

*Vanaf april 2003 is het aantal mannen spectaculair gestegen: tot 19,79% of bijna 1 op 5. De meeste mannelijke cursisten zeggen ook dat de campagne hen over de streep heeft getrokken.*

*De campagne 'Mannen in de kinderopvang' is een onderdeel van een breder project rond mannen en kinderopvang, dat door het Europees Sociaal Fonds wordt gefinancierd. In het kader van dat project, dat als missie heeft de uitsluiting van mannen in deze overwegend vrouwelijke sector tegen te gaan, werden nog een aantal interessante initiatieven genomen. Zo werden de opleidingen buitenschoolse kinderopvang meer genderneutraal gemaakt, werden diepte-interviews afgenomen bij mannelijke begeleiders in de kinderopvang en werd er een handboek gepubliceerd voor kinderopvanginitiatieven om hun selectie- en wervingsbeleid manvriendelijker te maken.*

### **Opleidingen informatica**

In het jaar 2003 realiseerde de VDAB 1.200 opleidingen informatica voor werkzoekenden. De meeste van deze opleidingen gebeuren in eigen beheer in de vijf informaticacentra, maar sinds 2000 wordt jaarlijks ook een aantal opleidingen in samenwerking met de sector opgezet. In 2003 is dit samenwerkingsverband op kruissnelheid gekomen en het model werd zelfs gehanteerd bij het afsluiten van een overeenkomst voor alle opleidingen die ressorteren onder paritair comité 218.

De samenwerking met CEVORA is gebaseerd op een aantal win-win principes. Beide partners proberen hun sterkste troeven binnen het project te valoriseren en te leren van de sterkste troeven van de partner. Het samenbundelen van de opleidingsinspanningen laat toe om met de beschikbare financiële middelen meer opleidingen te realiseren.

De selectie van de kandidaten gebeurt door beide partners. De knowhow van de VDAB op het vlak van psychotechnische testen wordt gekoppeld aan de specifieke technische testbatterijen van CEVORA. Door de jarenlange ervaring van de VDAB op de opleidingsmarkt voor werkzoekenden en de sector kennis van CEVORA worden de opleidingsinhouden up-to-date gehouden.

Naast de klassieke begeleidingsacties van de VDAB verzorgt CEVORA de uitstroom naar bedrijven door middel van een aanbod van stages en jobs binnen de sector.

In 2003 zijn 265 opleidingen gestart. Meestal ging het over omscholingsprojecten, maar gezien het op dit moment minder goed gaat op de informaticamarkt, werden ook een aantal bijscholingscursussen georganiseerd voor werkzoekende informatici. De omscholingscursussen situeren zich vooral binnen applicatieontwikkeling, netwerken en het internet. De bijscholingen zijn kortere modulaire opleidingen die vooral gericht zijn op nieuwe producten zoals Windows 2003, Ado.net en Vb.net.

In functie van de planning van de cursussen worden de tewerkstellingsresultaten nauwkeurig opgevolgd. Voor 2003 zijn deze nog niet gekend. Een aantal cursussen zijn trouwens nog bezig. Voor 2002 was het gemiddelde tewerkstellingspercentage na 6 maanden 80%.

### **BLENDED LEREN IN SAMENWERKING MET CISCO SYSTEMS**

*In 2003 werden tien VDAB-instructeurs door Cisco Systems gecertificeerd voor de opleiding IT Essentials I en II binnen het Cisco Academy Networking Programma.*

*Hierdoor kunnen de cursisten die bij de VDAB een opleiding tot pc- of netwerktechnicus volgen een gedeelte van de cursus thuis of in een open leercentrum volgen door in te loggen via het internet op de website van Cisco Systems waar deze cursus wordt aangeboden.*

*Zowel het praktijkgedeelte als het examen na ieder hoofdstuk vindt plaats in het VDAB-opleidingscentrum. Na de opleiding kunnen de cursisten bij een extern certificeringsinstituut een examen afleggen waardoor ze het internationaal erkende A+ en Server + attest van COMPTIA kunnen behalen.*

*Deze opleidingen worden in zes VDAB-opleidingscentra aangeboden. Zowel werkzoekenden als werknemers kunnen ze volgen.*

## **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 valt onder andere het pakket Vacant (secundaire sector), Nederlands op de Opleidingsvloer en Werkstages met taalondersteuning.
- 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' en de actie 'Clippers' kunnen beide binnen dit ICT-gedeelte van module 5 worden gesitueerd.

## **Inburgering**

In 2000 nam de Vlaamse regering het initiatief om het vroegere onthaalbeleid om te vormen tot een inburgeringsbeleid. Ze wil in eerste instantie de zelfredzaamheid van nieuwkomers bevorderen en vervolgens hun participatie in hun nieuwe sociale omgeving vergroten door hen een volledig inburgeringstraject te laten doorlopen.

Een inburgeringstraject verloopt in twee fasen: het primaire en het secundaire traject.

De onthaalbureaus, opgericht op (inter)gemeentelijk vlak, verzorgen het primaire traject. Dit primaire traject omvat drie grote modules: maatschappelijke oriëntatie, loopbaanoriëntatie en een basiscursus Nederlands.

De nieuwkomer kiest tijdens het primaire traject voor een secundair traject met een educatief, een maatschappelijk of een professioneel karakter. De VDAB verzorgt het secundaire traject met professioneel karakter. Om de overgang van het primaire naar het secundaire traject vlot te laten verlopen, hebben de onthaalbureaus en de VDAB, via de werkwinkels, samenwerkingsprotocollen afgesloten. In dit kader wordt er onder meer gezorgd voor een 'warme overdracht' van de nieuwkomer (gesprek tussen de trajectbegeleider van het onthaalbureau en de consulent van VDAB).

De VDAB besteedt al langer aandacht aan deze doelgroep. In 2000 realiseerde de VDAB 2.677 trajecten specifiek voor allochtonen, maar kon de gevraagde bijkomende trajecten niet opvangen met de bestaande capaciteit. Daarom werden in 2001 voor de eerste keer bijkomende middelen ter beschikking gesteld van de VDAB (€ 2,727 miljoen). In 2002 werd de inburgeringsdotatie verhoogd tot € 5,702 miljoen. De VDAB engageerde zich om in 2003 met dit budget 1.959 bijkomende trajecten te realiseren, boven op de 2.677 trajecten die via de gewone dotatie worden uitgevoerd.

De doelgroep voor de bijkomende trajecten werd door de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme als volgt bepaald:

#### **Prioritaire doelgroep:**

- volgmigranten: nieuwkomers die via huwelijk of gezinshereniging naar België komen, voor zover ze na 31/08/2002 in ons land zijn aangekomen;
- geregulariseerden;
- vluchtelingen van wie de asielaanvraag werd erkend na 31/08/2002;
- asielzoekers van wie de aanvraag ontvankelijk werd verklaard na 31/08/2002.

Personen behorend tot deze doelgroep worden 'nieuwkomers' genoemd.

#### **Uitbreiding van de prioritaire doelgroep:**

- volgmigranten voor 31/08/2002 in ons land aangekomen, mits zij nu voor het eerst de arbeidsmarkt betreden;
- geregulariseerden of personen die een regularisatieaanvraag hebben ingediend en de arbeidsmarkt willen betreden;
- vluchtelingen van wie de asielaanvraag werd erkend vóór 31/08/2002, mits zij nu voor het eerst de arbeidsmarkt betreden;
- asielzoekers van wie de aanvraag ontvankelijk werd verklaard vóór 31/08/2002, mits zij nu voor het eerst de arbeidsmarkt betreden.

Het secundaire traject kan verschillende modules omvatten, naargelang de behoefte van de nieuwkomer: Nederlands als tweede taal (NT2), beroepsgerichte opleiding, persoonsgerichte vorming, sollicitatietraining... Uiteraard kan er worden geopteerd om de nieuwkomer een combinatie van meerdere modules aan te bieden. De VDAB streeft ernaar het traject functioneel en zo kort mogelijk te houden.

In 2003 zijn 1.677 nieuwkomers vanuit de onthaalbureaus doorgestroomd naar de VDAB. In totaal werden 4.551 trajecten met de verruimde doelgroep opgezet, wat neerkomt op 98,2% van het objectief.

## **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 aan hun vaardigheden en attitudes werken. 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.

## Individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO)

De individuele beroepsopleiding in de onderneming is een maatregel met belangrijke troeven voor zowel werkgevers als werkzoekenden. De opleiding vindt plaats op de werkvloer waardoor de werkzoekenden van bij de start 'werkplekervaring' kunnen opdoen. De werkgever krijgt een werknemer op maat tegen een gunstig kostenplaatje.

IBO zit de laatste jaren in de lift. In 2003 werden 9.978 IBO's afgesloten, wat een stijging betekent van 28,7% t.o.v. vorig jaar. De laatste 5 jaar is het aantal gestarte opleidingen met 137% toegenomen.

### Evolutie van het aantal gestarte IBO's

1999:	4.209
2000:	5.224
2001:	7.193
2002:	7.755
2003:	9.978

In de regio's Gent, Hasselt en Antwerpen-Boom werden de meeste IBO's afgesloten.

De regio Gent is het sterkste gestegen. T.o.v. vorig jaar werden in deze regio 76,5% meer IBO's afgesloten. De voornaamste reden is het grote aantal IBO's die van start gingen bij Volvo Cars.

Op nummer twee staat de regio Kortrijk-Roeselare met een stijging van 49%. Bij de Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel (RDBB) en in de regio Tongeren zijn relatief minder IBO's van start gegaan. In beide regio's is het aantal gestarte opleidingen gedaald t.o.v. vorig jaar.

## Resultaten IBO's in 2003 volgens regio en vergelijking met 2002

Regio	2003	2002	% verschil
Antwerpen-Boom	1.142	996	14,7%
Mechelen	349	268	30,2%
Turnhout	560	451	24,2%
RDBB	57	64	-10,9%
Leuven	552	429	28,7%
Vilvoorde	659	515	28%
Brugge	660	452	46%
Kortrijk-Roeselare	778	522	49%
Oostende-Ieper	734	608	20,7%
Aalst-Oudenaarde	583	619	-5,8%
Gent	1.816	1.029	76,5%
St-Niklaas-Denderm.	540	387	39,5%
Hasselt	1.299	1.128	15,2%
Tongeren	249	287	-13,2%
<b>Totaal</b>	<b>9.978</b>	<b>7.755</b>	<b>28,7%</b>

Bijna 70% van het totale aantal gestarte IBO's in 2003 situeren zich in de sectoren 'Handel', 'Bouw', 'Diensten aan privé', 'Constructie transportmateriaal' en de 'Horeca'.

Een vijfde van het totale aantal IBO's is in de 'Handel' van start gegaan. Het ging hier vooral over opleidingen om 'Verkoper-aanvuller-kassier' te worden. In de bouwsector werden 1.979 opleidingen afgesloten. Dit waren voornamelijk opleidingen tot 'Metselaar', 'Stukadoor' en 'Dakdekker'. De sector 'Diensten aan de privé', goed voor 1.543 opleidingen, vraagt voornamelijk cursisten die 'Particulier schoonmaker' en 'Kapper' willen worden.

Op de vierde plaats staat de sector 'Constructie transportmateriaal' waar cursisten voornamelijk tot 'monteur van motorvoertuigen' worden opgeleid. De 'Horeca' sluit de top 5 af met 541 IBO's.

**Top 5 van de sectoren****Aantal gestarte IBO's in 2003**

Handel	2.014	20,2%
Bouw	1.979	19,8%
Diensten aan de privé	1.543	15,5%
Constructie transportmateriaal	824	8,3%
Horeca	541	5,4%

De effectiviteit van een IBO wordt gemeten aan de hand van het uitstroompercentage zes maanden na de beëindiging van de opleiding. Hieruit blijkt dat een IBO een effectieve maatregel is, aangezien 83,8% van de cursisten voltijds en 3,9% deeltijds is tewerkgesteld. Slechts 12,8% is nog werkzoekend of in opleiding.

**KRITIEKE SUCCESFACTOREN**

*Onderzoek van het HIVA leert ons dat vijf punten het succes van een stage bepalen. Vooreerst is de begeleiding op de werkvloer door een formele mentor of coach essentieel. De coach moet naast technische kennis over voldoende relationele vaardigheden en pedagogische kwaliteiten beschikken. Engagement op basis van vrijwilligheid en een bepaalde vorm van waardering voor het mentorship door het bedrijf versterken de coaching.*

*De stagiairs ervaren een goede sfeer en integratie met de collega's als belangrijk. Dit groepsgevoel biedt veiligheid en bescherming. De leerbereidheid van de stagiair is een andere basisvoorwaarde samen met een gepast leerprogramma dat variatie en progressie biedt.*

*Om dit te laten lukken is de beginfase van iedere stage cruciaal. Dit omvat onder meer een goede matching van de kandidaat met de stageplaats, screening, correcte informatie en voorbereiding van alle betrokkenen. Bij een IBO is het de rol van de VDAB-consulent om deze factoren mee te bewaken en te zorgen dat het coachingproces in het bedrijf zo optimaal mogelijk verloopt.*

**Trajectbegeleiding en -opvolging (module 7)**

De rode draad in de trajectwerking is de trajectbegeleiding en -opvolging. De trajectbegeleider volgt de werkzoekenden op 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 beste geplaatst om tussen te komen en om het traject, in overleg met alle betrokkenen, eventueel bij te sturen of te heroriënteren.

**AAN DE BAK (VAN)UIT DE BAK**

*Een brug tussen gevangenis en arbeidsmarkt*

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

*'Aan de bak' wil in feite het recht op universele dienstverlening ook voor gedetineerden realiseren, uiteraard met aandacht voor hun specifieke problematiek. Er wordt als het ware een soort intramurale werkwinkel voor hen gecreëerd waarin alle hulp- en dienstverlening wordt samengebracht. 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 Antwerpen-Arresthuis. 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 veruit het meest populair. Vooral bouw-, metaal-, en logistieke opleidingen scoren goed, maar ook voor de bediendeopleidingen is er een ruime interesse.*

*Voor 2003 werd een objectief van 510 nieuwe trajecten voor (ex)gedetineerden vooropgesteld. Uiteindelijk werden er 644 nieuwe trajecten voor gedetineerden opgestart binnen het programma 'Aan de bak'. Van de 360 trajecten die in december 2003 werden afgesloten, is de uitstroom positief: 40,5% is na zes maanden niet meer werkzoekend.*

## Diversiteit

De Vlaamse regering heeft een extra budget vrijgemaakt ter uitvoering van het Werkgelegenheidsakkoord voor de periode 2003-2004. Doelstelling is de arbeidsmarktparticipatie van de kansengroepen te verhogen.

In 2003 kreeg de VDAB bijkomende middelen: enerzijds voor de realisatie van 750 extra trajecten functioneel Nederlands en anderzijds voor trajectbegeleiding en jobcoaching.

### Trajecten functioneel Nederlands

Voor de realisatie van de extra trajecten functioneel Nederlands heeft de VDAB in 2003 zijn opleidingscapaciteit uitgebouwd (in eigen beheer of via uitbesteding) door:

- het organiseren van specifieke voortrajecten en schakelpakketten functioneel Nederlands en het verhogen van de capaciteit voor Nederlands op de opleidingsvloer voor de sectoren waar de instroom van allochtonen wordt belemmerd door een gebrekkige kennis van het Nederlands;
- het opdrijven van het aantal werkstages met taalondersteuning.

In 2004 zal de VDAB zijn opleidingscapaciteit verder uitbouwen en zijn opleidingstrajecten verfijnen en koppelen aan leren op de werkvloer.

### Trajectbegeleiding en jobcoaching

Bij de verdeling van de middelen voor trajectbegeleiding werd rekening gehouden met de doelgroepvertegenwoordiging in de regio's. Door een al te grote versnippering tegen te gaan, werden de middelen efficiënt ingezet.

Jobcoaching is de begeleiding op de werkvloer van een nieuwe werknemer door een bedrijfsexterne jobcoach. De jobcoaching duurt maximum zes maanden vanaf de indienstneming van de werknemer en wordt opgestart met een jobcoachingscontract.

Jobcoaching wil het inwerkingsproces in het bedrijf vergemakkelijken door:

- de werknemer te ondersteunen bij het verwerven van sociale vaardigheden en competenties (niet de beroepstechnische competenties: dit blijft de taak van het bedrijf);
- de werkgever te ondersteunen bij het onthaal en de opvang van de nieuwe werknemer.

Zowel werkzoekenden van allochtone afkomst, als oudere werkzoekenden (45+) en personen met een arbeidshandicap komen in aanmerking voor jobcoaching.

Jobcoaching is gratis voor het bedrijf en voor de werknemer.

De middelen voor jobcoaching werden ingezet in verhouding tot de toewijzing van de trajectbegeleidingen. In de grootsteden Antwerpen en Gent werden de middelen besteed door een combinatie van aanwerving van personeel en uitbesteding.

## MOBILITEIT IN 2003

Soms kan een vervoersprobleem aan de basis liggen van uitsluiting op de arbeidsmarkt. Daarom werden ook in 2003 door de VDAB initiatieven genomen om tegemoet te komen aan dit probleem.

### Gratis fietsen en snorfietsen.

De VDAB stelt 450 snorfietsen en 300 fietsen ter beschikking aan vervoersarme werkzoekenden in trajectbegeleiding, mits betaling van een waarborg.

In totaal maakten 1.015 werkzoekenden gebruik van een gratis fiets (190) of snorfiets (825). 71% van deze werkzoekenden is laaggeschoold en 82,5% heeft een werkloosheidsduur van minder dan 1 jaar. Naarmate de leeftijd van de werkzoekenden stijgt, daalt het aantal uitleenbeurten.

### Netabonnement van De Lijn

Het samenwerkingsakkoord dat de VDAB in 2002 afsloot met De Lijn liep in 2003 verder. Hierdoor konden werkzoekenden in trajectbegeleiding bij de VDAB tegen € 12,40 euro met De Lijn reizen in Vlaanderen. Voor werkzoekenden in opleiding was dit abonnement gratis. In totaal maakten 18.064 werkzoekenden gebruik van deze maatregel. Werkzoekenden tussen 20-30 jaar gebruikten het netabonnement het meest (40,1%), gevolgd door de leeftijdsgroep 30-40 jaar (26,8%). 59,6% van de gebruikers is laaggeschoold. Naar werkloosheidsduur kunnen we stellen dat werkzoekenden tussen 6 maanden en 1 jaar werkloosheid het meeste gebruikmaken van een netabonnement (28%) gevolgd door de groep werkzoekenden die tussen 1 en 2 jaar werkzoekend zijn (22,2%).

### Opleiding rijbewijs B

Niet-werkende werkzoekenden in trajectbegeleiding, die niet over een rijbewijs B beschikken en die zijn ingeschreven in een hoofdberoep waarvoor in minstens 50% van de gevallen een rijbewijs B is vereist, kunnen bij de VDAB een opleiding voor rijbewijs B volgen.

In 2003 begonnen 46 cursisten deze opleiding. 78,3% van de werkzoekenden was laaggeschoold. 58,7% had een leeftijd tussen 20-30 jaar. 47,8% was tussen 6 maanden en 1 jaar werkzoekend.

### Goedkope treintickets

De VDAB voegde een laatste mobiliteitsmaatregel toe aan zijn beleid in 2003. De dienst sloot een overeenkomst af met de NMBS over de uitreiking van tickets tegen forfaitaire prijzen aan werkzoekenden.

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

Er werden 8.821 attesten afgeleverd aan 3.366 niet-werkende werkzoekenden. 53,9% was laaggeschoold. De leeftijdsgroep tussen 20-30 jaar maakten het meest gebruik van deze maatregel (57,5%). 28,5% van de werkzoekenden had een werkloosheidsduur tussen 6 maanden en 1 jaar.

Laaggeschoolde werkzoekenden tussen 20 en 30 jaar met een werkloosheidsduur tussen 6 maanden en 1 jaar doen het meeste een beroep op een mobiliteitsmaatregel.

## 2.3 De opleidingen voor werknemers

Ook in 2003 biedt de VDAB zowel opleidingen voor werknemers op vraag van de werkgever en opleidingen voor individuele werknemers op eigen verzoek.

De harmonische verdeling van de beschikbare instructiecapaciteit over de twee bovenvermelde doelgroepen en de doelgroep werkzoekenden is een constante opdracht voor de VDAB. In 2003 werd dit nog versterkt door de moeilijke economische conjunctuur.

De opleidingscentra van de VDAB, verspreid over Vlaanderen, met zo'n 700 instructeurs, hebben in 2003, dankzij de inzet van de centrumverantwoordelijken en de regionale en centrale accountmanagers, een belangrijk aantal opleidingen gerealiseerd. Het totale aantal opleidingen was lager dan in 2002, wat gezien de economische situatie als normaal kan worden bestempeld. Wie een opleiding volgde, besteedde daar in 2003 wel iets meer uren aan.

De VDAB ontving in 2003 € 10.220.000 voor de werknemersopleidingen.

In 2003 verzilverde de VDAB in totaal 22.549 opleidingscheques besteld door bedrijven, voor een totaal bedrag van € 676.440.

### Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen

In 2003 organiseerde de VDAB 49.356 opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen, waarvan 46.176 in eigen beheer en 3.180 in samenwerking met derden.

#### Top 5 opleidingen/sector op basis van het aantal

1. Tertiaire sector	11.397
2. Bouw	10.010
3. Nederlands voor anderstaligen	8.581
4. Logistiek (Heftruck)	4.807
5. Metaal	2.818

Het totale aantal uren gerealiseerd op vraag van bedrijven of instellingen: 1.086.184 uren. Dit is een stijging van bijna 7,5% ten opzichte van 2002.

#### Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

1. Bouwsector:	322.180
2. Tertiaire sector	251.049
3. Logistiek (Heftruck)	104.500
4. Metaal	96.997
5. Industriële automatisering	72.718

### Erkende opleidingscentra (art. 110)

In 2003 was er nog één erkend centrum: het Vervolmakingscentrum voor Lassers (VCL).

Aantal cursisten in 2003	383
Aantal opleidingsuren in 2003	21.172

### Opleidingen op vraag van de individuele werknemer

Voor 2.137 opleidingen werden er in totaal 67.543 uren gepresteerd. Dit is een stijging van 25,7% ten opzichte van 2002.

#### Top 5 opleidingen/sector op basis van het aantal

1. Tertiaire sector	1.428
2. Grafische technieken	315
3. Sollicitatietraining	184
4. Bouw	52
5. Industriële automatisering	46

#### Top 5 opleidingen/sector op basis van uren

1. Tertiaire sector	47.743
2. Grafische technieken	6.526
3. Sollicitatietraining	5.640
4. Bouw	3.208
5. Vervoer	1.088

## 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. Vanaf september 2003 kunnen, naast bedrijven, 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 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. Voorwaarde is wel dat de opleiding of begeleiding wordt verstrekt door een instelling die wordt erkend in Vlaanderen.

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 2003 voor de opleidingscheques voor werknemers een budget van € 7.260.000.

### Praktisch

- Werknemers kunnen de cheques aanvragen via de VDAB-website, de VDAB-servicelijn of in een werkwinkel.

- Deze aanvragen worden dagelijks overgemaakt aan de firma Accor.
- Accor vraagt schriftelijk aan de werknemer om zijn of haar bijdrage te betalen. De werknemer heeft hiervoor 14 dagen de tijd. Indien de cheques niet tijdig worden betaald, vervalt de aanvraag.
- Ondertussen gaat de VDAB na of de aanvrager een werknemer is.
- Na de betaling en de bevestiging van de status van werknemer, ontvangt de aanvrager binnen de 14 dagen zijn of haar cheques.
- De opleidings- of begeleidingsverstrekker levert de cheques in bij Accor met de nodige bewijzen dat de opleiding is doorgegaan. Dit kan gebeuren tot twee maanden na de geldigheidsdatum van de cheques.

### Resultaten

Vanaf de eerste dag kende het systeem een enorm succes.

Van 1 september tot en met 31 december 2003 werden er 99.696 aanvragen geregistreerd. Hiervan werden er 14.547 geannuleerd wegens niet, laattijdige of verkeerde betaling. 109 aanvragen werden geannuleerd omdat de betrokkene niet kon aantonen dat hij of zij werknemer was op het ogenblik van de aanvraag. De cheques van 31.436 aanvragers werden door de opleidingsverstrekkers al ter betaling aangeboden bij de firma Accor.

60.791 werknemers (60,98%) bestelden hun cheques via de website van de VDAB. 32.977 werknemers (33,08%) vroegen de cheques aan via de servicelijn. 5.928 werknemers (5,95%) gingen hiervoor langs bij de werkwinkel.

Van de aanvragers is 13,36% lager of kortgeschoold, 39,67% middengeschoold. 45,47% heeft hoger of universitair onderwijs genoten en 1,51% volgde een andere vorm van onderwijs.

# Innovaties in 2003

## 3.1 Sturing via acht strategische innovatiedomeinen

In 2003 liepen er in het kader van het innovatieplan een 250-tal projecten, die werden geclusterd in acht innovatiedomeinen:

- een leven lang leren;
- Open and Distance Learning (ODL) en blended leren;
- inburgering en Nederlands voor anderstaligen (NT2);
- contacten met werkgevers;
- persoonsgerichte vorming;
- cursusontwikkeling in de secundaire, tertiaire en quartaire sectoren;
- Europese netwerking;
- en diversiteit.

### Een leven lang leren

#### Een DIVA in lerend Vlaanderen

De oprichting van de Dienst Informatie Vorming en Afstemming (DIVA) formaliseert de samenwerking tussen de publieke opleidingsverstrekkers die in de 'Interface'-kerngroep was opgestart.

In 2003 hebben een aantal werkgroepen hun activiteiten afgerond en hun realisaties of resultaten voorgesteld:

- Aan de hand van de praktijkervaringen uit vijf proefprojecten, mede ondersteund door een studie van de Universiteit Gent over het gebruik van het portfolio-instrument en het leerbewijs, bracht de werkgroep Erkenning van Verworven Competenties (EVC) een beleidsadvies uit aan de Vlaamse regering.
- Het beroepsprofiel van de opleider van volwassenen werd aan meer dan 150 deskundigen in de opleiding van opleiders en leerkrachten voorgesteld en afgetoetst op een seminarie in het Vlaams parlement.
- De DIVA publiceerde een stand van zaken van het levenslang en levensbreed leren onder de titel 'Levenslang en Levensbreed Leren in Vlaanderen. Gegevens, ontwikkelingen en beleidsmaatregelen'.
- De ontwikkeling van de virtuele leerwinkel en de stagedatabanken werd aan de VDAB toegewezen.

Alle verdere informatie over de DIVA-werkgroepen is op de website terug te vinden:

[www.diva.vlaanderen.be](http://www.diva.vlaanderen.be)

## De competentiecentra

Midden 2003 zette het beheerscomité van de VDAB het licht op groen om de VDAB-opleidingscentra om te vormen tot een netwerk van competentiecentra. De klant kan in de competentiecentra terecht voor vier basisdiensten:

- competentieontwikkeling of opleiding;
- informatie over de arbeidsmarkt;
- loopbaanbegeleiding;
- en certificering.

Met de goedkeuring van het voorontwerp van decreet inzake de titel van beroepsbekwaamheid, zal het erkennen van competenties sterker worden uitgebouwd.

Bovendien werd een concept van competentieoefening in de steigers gezet en onder meer in twee EVC-projecten uitgetest. Hierdoor kunnen nieuwkomers uit de elektriciteitssector nu via een praktijkproef hun verworven competenties bewijzen en nadien een aangepast opleidingstraject volgen. Ook voor werknemers uit de machinale bouwberoepen werden de nodige assessmentinstrumenten ontwikkeld.

De instrumenten voor de loopbaanbegeleiding werden verder verfijnd en uitgebreid. Het team van 18 loopbaanbegeleiders behandelde meer dan 1.500 vragen. Meer dan duizend klanten hebben de stap naar loopbaanbegeleiding gezet, waarvan bijna 400 het volledige traject hebben afgelegd.

Ook de infotheek breidt zich verder uit. Zo werd een nieuwe reeks van 25 beroepen op cd-rom toegelicht.

### **EEN BEROEP KIEZEN? DE VDAB HELPT HIERBIJ!**

*De VDAB heeft met extra middelen van het budget 'een leven lang leren' al 83 beroepen in beeld gebracht, in films van telkens 10 à 12 minuten.*

*De bedoeling is dat iemand die niet is vertrouwd met het beroep of de sector zich toch een beeld vormt over:*

- *Wat doe ik in dat beroep?*
- *In welke omstandigheden oefen ik dat beroep uit?*
- *Wat verwacht de werkgever van mij?*

*Met deze beroepfilms wil de VDAB realistische en objectieve informatie geven over een reeks beroepen, zodat iemand zonder werkervaring in de betrokken sector of beroepenbranche beter wegwijs geraakt.*

*Vanaf maart 2004 zal er een ingekorte versie van elke film beschikbaar zijn via de website van de VDAB en op de pc's in de werkinkels.*

**Laat je inspireren op [www.vdab.be](http://www.vdab.be)  
en vind de job die echt bij je past**



## Beroepsoriëntatie

Voor de klant die zich beter wil oriënteren op de arbeidsmarkt staat er op de VDAB-website een interactieve toepassing die peilt naar de beroepsvoorkeuren van de gebruiker: de beroepsoriëntatie.

Schoolverlaters zijn vaak onvoldoende voorbereid om een goede beroepskeuze te maken. Ook voor wie door omstandigheden wordt gedwongen om van beroep te veranderen, kan dit een probleem zijn. De beroepsoriëntatie biedt in beide gevallen een oplossing. Met de beroepsoriëntatie kunnen klanten hun profiel matchen aan een uitgebreide beroepenlijst. Zo ontdekken zij de voor hen interessante beroepsrichtingen.

Bij de start van de beroepsoriëntatie bepalen de klanten zelf of de voor hen passende beroepen worden gekozen op basis van hun studieniveau of op basis van hun werkervaring. De beroepsoriëntatie bestaat uit verschillende vragenreeksen. Er zijn 116 vragen. De vragen peilen naar de houding van de klant ten aanzien van allerlei werkaspecten.

Na de eerste reeks van 39 vragen krijgen de klanten al een ruwe lijst met 40 voor hen geschikte beroepen. De meest geschikte beroepen staan bovenaan. Hoe meer vragenreeksen de klant afwerkt, hoe nauwkeuriger het resultaat. Door te klikken op een beroep in de lijst krijgen de klanten een detailbeschrijving met uitleg waarom dit beroep voor hen geschikt is.

Als de klanten 79 vragen hebben beantwoord, krijgen ze, naast de lijst met geschikte beroepen, ook nog een overzicht van de voor hen passende werkgebieden. De klanten kunnen zelf hun loopbaan bepalen door een beroep te kiezen uit een alfabetische lijst.

De beroepsoriëntatie wordt aangeboden in twee versies: een vrije, anonieme versie en een versie in dossiermanager en 'Mijn VDAB' waar de gegevens van de klant worden bewaard.

Per maand maakten ruim 8.000 bezoekers gebruik van dit instrument.

## De bijblijfrekening

De bijblijfrekening is een initiatief van de Vlaamse regering binnen ESF<sup>3</sup> zwaartepunt 6<sup>1</sup>, om de opleidingsinspanningen van werknemers financieel te ondersteunen. De bijblijfrekening is dus een voorloper van de opleidingscheque voor werknemers. De VDAB was een van de vier promotoren die de bijblijfrekening hebben uitprobeerd.

Voor 115 werknemers werd een rekening van max. € 1.000 geopend, meestal nadat zij een loopbaantraject hadden doorlopen en hun opleidingskeuze hadden uitgeklaard in een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP).

## Modularisering

Om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt nog beter op elkaar af te stemmen, is er nood aan een gemeenschappelijk begrippenkader. Daarom wordt vanaf 2004 het werken met 'competenties' (handelingsbekwaamheden) naar bemiddeling, beoordeling, advisering, opleiding en certificering geïmplementeerd in de VDAB-dienstverlening.

Binnen het domein 'opleiding' betekent dit concreet dat er aan iedere klant een aangepast modulair opleidingsplan wordt aangeboden.

De doelstellingen van het project 'modularisering' zijn:

- een modulaire opleidingsstructuur uitwerken voor elke VDAB-opleiding en voor elke module de doelstellingen (competenties) en de organisatorische aspecten bepalen;
- het visualiseren en communiceren van deze opleidingsflows naar klanten, consultants en instructiepersoneel;

1. ESF<sup>3</sup> zwaartepunt 6 is bedoeld om vernieuwende projecten in het Vlaamse arbeidsmarkt- en werkgelegenheidsbeleid te ondersteunen.

- een tool ontwerpen die het mogelijk maakt om voor elke klant een individuele leerweg te bepalen die vertrekt van de aanwezige competenties;
- continu overleggen met andere projecten binnen de VDAB rond competentie management: integratie van COBRA (Competentie- en Beroepsrepertorium voor de Arbeidsmarkt) in de VDAB-dienstverlening, certificering en EVC;
- afstemmen met het departement Onderwijs en VIZO.

In de verschillende domeinen (sectoren) wordt een vast stappenplan gevolgd:

- |        |  |
|--------|--|
| Stap 1 | Indeling van het opleidingsaanbod in eigen beheer in domeinen en vakgebieden.                            |
| Stap 2 | Definiëren van de VDAB-opleidingen binnen de domeinen en de koppeling aan de beroepsprofielen uit COBRA. |
| Stap 3 | Per gedefinieerde opleiding wordt de modulaire structuur (blokschema) bepaald.                           |
| Stap 4 | Per gedefinieerde module worden de eindtermen geformuleerd.  |
| Stap 5 | Per gedefinieerde opleiding worden de organisatorische aspecten bepaald.                                 |
| Stap 6 | Verwerking: omzetting ruw materiaal naar standaardformaat, uitwerken publicatiestructuur.                |
| Stap 7 | Publicatie: op het intranet, website en integratie in de dienstverlening.                                |
| Stap 8 | Continu overleg met het departement Onderwijs en VIZO over afstemming van modules.                       |

Voor de uitwerking van deze stappen wordt een beroep gedaan op de centrale sector- en opleidingsverantwoordelijken en de instructeurs via de vakgroepen.

## ODL – blended leren

De acties van de innovatiegroep ODL-blended leren waren in 2003 vooral gericht op de voortzetting en uitbreiding van het project 'Basisvaardigheden ICT' en op de verdere implementatie en integratie van 'blended leren' binnen het opleidingsgebeuren van de VDAB.

Het project 'Basisvaardigheden ICT' staat centraal omwille van zijn betekenis op het vlak van de persoonlijke vaardigheden en/of binnen de context van de evoluerende werkomgeving. Daarnaast vormen ICT-basisvaardigheden ook een randvoorwaarde voor werkzoekenden en werknemers om gebruik te maken van de on-linediensten van de VDAB en/of de nieuwe vormen van het op ICT gebaseerd leren. Dankzij dit project zijn er steeds minder werkzoekenden die niet beschikken over deze vaardigheden: circa 42% in september 2003 i.p.v. 50% in februari 2001. Dit succes werd versterkt door de pilootprojecten die werden gerealiseerd in samenwerking met de sector Hout, Zee- en Kusthavens en de uitzendsector.

Met het strategische project 'blended leren' richt de VDAB zich naar de toekomst, waarbij zowel het opleidingsaanbod, als de bijhorende werkprocessen en infrastructuur optimaal worden afgestemd op de nieuwe, flexibele vorm van leren waar de klant naar op zoek is. De vraag naar individuele leervormen neemt gestaag toe: circa 16% van het totale aantal opleidingsuren in november 2003. Een efficiënt gebruik van ICT maakt dit mogelijk.

Vandaar dat in 2003:

- bijkomende pakketten voor blended leren werden geïmplementeerd, zoals de webcursus Basispatronen dameskleding-CAD, het pakket veiligheidspictogrammen voor de opleiding Professionele Schoonmaaktechnieken en de Bonte Was-basiscursus Nederlands voor anderstalige volwassenen;
- nieuwe ontwikkelingen voor blended leren werden opgestart zoals: Economisch verspanen bij



draaien en frezen, De asynchrone motor, Sociale wetgeving voor de sollicitant, en het pakket VCA-Bouw;

- het intranet en het internet ter beschikking worden gesteld van alle trainers;
- een grondige analyse werd uitgevoerd van de IT-systemen die vereist zijn ter ondersteuning van de leeractiviteiten en werkprocessen binnen de competentiecentra van de toekomst.

## Inburgering en Nederlands voor anderstaligen (NT2)

### SAIDA

SAIDA staat voor 'Succesvol Anderstaligen Integreeren via Duurzame Arbeid'. Dit VDAB-project ging van start in 2002 en is ontstaan vanuit de nood om anderstaligen die een inburgeringstraject volgen, de zogenaamde nieuwkomers, meer bewuste keuzes te laten maken over hun toekomst. Het gebeurt immers al te vaak dat mensen door toevalligheden in een bepaalde sector of beroep terechtkomen. Vaak hebben ze een verkeerd of beperkt beeld van wat dat beroep in België inhoudt en kennen ze de waarde van hun diploma in België niet.

Op basis van een onderzoek naar de knelpunten en successen in het huidige inburgeringstraject in Vlaanderen werd een vernieuwd traject voor loopbaanoriëntatie uitgetekend, met als rode draad de portfoliomethodiek. Om dit nieuwe traject in te vullen, werden drie lespakketten loopbaanoriëntatie ontwikkeld: Kiezen 1 (gegeven door het onthaalbureau), Kiezen 2 en Kiezen 3 (gegeven door de VDAB). Deze pakketten werden vanaf eind 2002 proefgedraaid in de provincie Oost-Vlaanderen, zowel bij de onthaalbureaus als bij de VDAB.

Vanaf 2004 wordt de SAIDA-methodiek uitgetest in Antwerpen, Gent, Sint-Niklaas, Vilvoorde, Mechelen, Leuven, Genk en Beringen. Voor de inburgeringsconsulenten wordt de nodige ondersteuning voorzien vanuit de centrale diensten van de VDAB,

zoals ondersteuning bij het werken met de pakketten, tijdens de in- en uitstroombfase en bij de opstart van de intervisiemethodiek. De haalbaarheid van een bredere implementatie zal eveneens worden onderzocht.

Promotor van het project is het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding. Uitvoerder is de VDAB, in opdracht van de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme.

### EVC voor nieuwkomers

Om zich te kunnen integreren op de arbeidsmarkt moeten nieuwkomers niet alleen Nederlands leren. Ze moeten ook de competenties die ze in hun land van herkomst hebben verworven in de verf kunnen zetten bij de Vlaamse werkgevers.

Daarom werd het project 'EVC voor nieuwkomers' opgestart. Dit VDAB-project is één van de vijf EVC-experimenten die eind 2002 door de DIVA zijn opgestart met als doel adviezen te formuleren voor de opmaak van een Vlaams EVC-decreet.

'EVC voor nieuwkomers' bouwt voort op het SAIDA-project. De competenties die in SAIDA in kaart worden gebracht aan de hand van de portfoliomethodiek, worden in dit project getoetst aan de competenties die vereist zijn op de Vlaamse arbeidsmarkt. Het project richt zich specifiek tot nieuwkomers die in het land van herkomst ervaring hebben in de elektriciteitssector en hier in België ook als elektriciens willen werken. Het project focust zich op drie beroepen in de elektriciteit, nl. onderhouds elektriciens, industrieel en residentieel elektrotechnisch installateur.

Om een degelijke competentiemeting te kunnen doen, werd eerst en vooral een methodiek voor competentiemeting ontwikkeld. Op basis van de SERV<sup>2</sup>-profielen werd per beroep een selectie gemaakt van de belangrijkste en de meest voorkomende competenties binnen dat beroep.

2. SERV= Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen

Op basis daarvan werden voor de drie bovengenoemde beroepen competentie-instrumenten of praktische proeven ontwikkeld. De grote uitdaging bestond erin om de competentiemeting zo veel mogelijk taal- en cultuuronafhankelijk op te stellen, zodat de doelgroep tijdens de proef geen nadelen van taal of cultuur ondervindt. Zo werd er een instructie met een aangepast taalgebruik opgesteld en werd er zoveel mogelijk gebruikgemaakt van schema's en foto's.

## Contacten met werkgevers

Regionale accountmanagers en vacatureconsulenten zijn meer dan alleen maar aanspreekpunten voor bedrijven. Meer en meer fungeren zij als 'coaches' van de werkgevers bij het zoeken naar oplossingen voor HR-problemen van zeer diverse aard.

In hun rol als coach hebben zij nood aan praktijkgerichte, actuele en bruikbare HR-tools. Deze instrumenten moeten hen wegwijs maken in de verschillende aspecten van het arbeidsmarktgebeuren. Het moet hen bovendien toelaten om, in hun contacten met bedrijven, een kwaliteitsvolle eerstelijnsdienstverlening te verstrekken. In 2002 werd een eerste informatietool ontwikkeld voor de regionale accountmanagers. Een informatiemap bundelde de verschillende producten en diensten van de VDAB. Ook andere HR-gerelateerde onderwerpen zoals informatie over tewerkstellingsmaatregelen, loopbaanbegeleiding, opleiding en subsidies, en specifieke arbeidsmarktgerichte informatie kwamen daarin aan bod.

In 2003 werden de bestaande informatiemappen verder uitgebreid en geoptimaliseerd. Nog meer informatie, interessante links en handige tips werden verzameld. Naast de regionale accountmanagers ontvingen ook de vacatureconsulenten deze map. Daarnaast werd ook de stijlvol uitgegeven 'HRM Coach', met 21 praktische toetsingslijsten voor het personeelsbeleid, ter beschikking gesteld.

## Persoonsgerichte vorming (PGV)

In een maatschappij van een leven lang leren, is iemand met slechte of geen leerattitudes meer met uitsluiting bedreigd. Daarom is er binnen de innovatiegroep PGV een experiment opgezet om personen tijdens een opleiding leerattitudes bij te brengen, zodat ze na de opleiding deze competentie ook kunnen gebruiken in andere situaties.

In de loop van de maand augustus werd een offerte uitgeschreven. De opdracht werd toegekend aan Vitamine W. Op dit ogenblik loopt het experiment bij zes groepen NT2-cursisten in Mechelen, Antwerpen, Leuven, Brussel, Vilvoorde en Gent. De instructeurs van de VDAB volgen nu een opleiding en zullen in een tweede fase de geleerde inhouden toepassen op hun cursisten. Hierbij zullen ze door de trainers van Vitamine W worden gecoacht.

In maart 2004 wordt het project geëvalueerd.

## Cursusontwikkeling en opleidingsmethodieken

### RESTECO

RESTECO is een Europees project dat financiële steun krijgt via het Europese Equal-initiatief. Samen met het Fonds Vakopleiding Bouw, de Vlaamse Confederatie Bouw, de Confederatie Bouw Noord-West-Vlaanderen en EUCORA vzw heeft de VDAB een aantal nieuwe opleidingsmodules over veiligheid en milieu voor werknemers uit de bouwsector ontwikkeld.

Binnen dit project werden twee cursussen gemaakt: risicovolle taken voor schilders en risicovolle taken voor polyvalente bouwvakkers. Deze werden uitgetest bij enkele bouwbedrijven en de Vlaamse projectcoördinatoren gaven er hun goedkeuring aan.

## Experiment vooropleiding verpleegkunde

In september 2002 werden de toelatingsvoorwaarden voor de opleiding gediplomeerd verpleegkundige gewijzigd. Om lagergeschoolde werkzoekenden de kans te bieden om tot de opleiding toegang te krijgen, werd door de VDAB een vooropleiding uitgewerkt. De VDAB werkte hiervoor samen met lesgevers van de hogere beroepsopleiding voor verpleegkunde in Brugge, de Sint-Vincentiuscampus Ghuislain in Gent, het Sint-Norbertusinstituut voor verpleegkunde in Antwerpen en het Vrij Technisch Instituut van Antwerpen.

Cursisten die slagen in deze vooropleiding zijn vrijgesteld van de 'voorbereidende module tot de studies verpleegkunde'. De cursisten moeten enkel nog deelnemen aan de toelatingsproef van de school. De vooropleiding biedt tevens het voordeel dat niet-geslaagde werkzoekenden zich beter kunnen heroriënteren via de geïndividualiseerde screeningsmodule.

De eerste vooropleiding vond plaats tussen februari en juni 2003. De belangstelling was groot: 70 cursisten zijn gestart. Tweederde van de starters slaagde, 1 cursist was niet geslaagd en 18 cursisten hebben de opleiding stopgezet. Redenen om de opleiding stop te zetten, waren onder meer de combinatieproblemen met de thuissituatie en het aanvankelijk onderschatten van de moeilijkheidsgraad van de studies.

58,6% van de geslaagden is gestart met de finaliteitsopleiding A1/A2 verpleegkunde.

De groep van deelnemers bestond hoofdzakelijk uit personen zonder diploma van het hoger secundair onderwijs. Enkel waren werkzoekenden met een studiegetuigschrift van het zesde jaar beroepssecundair onderwijs buiten de richting 'verzorging'.

## Europese netwerking

De VDAB is al jarenlang lid van een aantal Europese netwerken die te maken hebben met werkgelegenheid en opleiding. Via deze netwerken haalt de VDAB informatie in huis over trends, knowhow, goede praktijken, nieuwe ontwikkelingen en oplossingen voor knelpunten op het gebied van arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding.

Zo is de VDAB sinds 2000 coördinator voor Vlaanderen van Europass, een initiatief van de Europese Commissie. De Europass is een eenvormig Europees document dat een Europees traject binnen een alternerende beroepsopleiding transparant wil maken en valoriseren. Deze Europass is m.a.w. een vorm van Europese certificatie van dat deel van de opleiding dat in een ander EU-land heeft plaatsgehad.

Die transparantie is in Europees verband zeer belangrijk. De Europese Commissie is daarom bezig met het uitwerken van een Europees kader voor de transparantie van kwalificaties en competenties. Het Europese cv staat daarbij centraal. De VDAB verwerkte dit document in 'Mijn VDAB' en heeft in september 2003 een demonstratie gegeven over de mogelijkheden van 'Mijn VDAB' aan de Europese Commissie, meer bepaald het directoraat-generaal Onderwijs en Cultuur, en aan de technische werkgroep rond transparantie van kwalificaties van de Europese Commissie. Daarbij kwamen vooral de toepassingen voor de werkzoekenden aan bod.

De reacties van zowel de delegatie als het directoraat-generaal als van de werkgroep waren zeer lovend. 'Mijn VDAB' bleek voor hen het geknipte antwoord te zijn op hun vraag naar een elektronisch platform voor dat Europese kader voor de transparantie van kwalificaties en competenties. De Europese Commissie heeft daarom de wens geuit om tijdens de proefperiode voor de ontwikkeling van dit instrument ook de VDAB te betrekken.

## Diversiteit

### Diversiteitsmissie van de VDAB

De missie van de VDAB is 'impact hebben op de arbeidsmarkt in harmonie met economie en maatschappij'. Daarom wil de VDAB een voorbeeldorganisatie zijn inzake het realiseren van een evenredige participatie op de arbeidsmarkt.

Dit betekent dat de VDAB een dienstverlening wil die openstaat voor iedereen, conform het decreet houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt en rekeninghoudend met de criteria voor efficiënt en effectief management.

De VDAB hanteert hierbij volgende uitgangspunten:

- Verscheidenheid wordt beschouwd als een rijkdom.
- Het beleid en de praktijk worden afgestemd op onderlinge verschillen van klanten en personeelsleden; er wordt stilgestaan bij wat als gewoon, normaal en evident wordt ervaren.
- Er is geen plaats, niet in de omgang met klanten, niet in de omgang met collega's, voor om het even welke vorm van discriminatie of intimidatie op basis van geslacht, zogenaamd ras, huidskleur, afstamming, nationale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, burgerlijke stand, geboorte, fortuin, leeftijd, geloof of levensbeschouwing, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap of een fysieke eigenschap.
- De VDAB heeft respect voor het 'anders zijn' en voor ieders persoonlijke integriteit.
- Tegen alle vormen van discriminatie en intimidatie en tegen racisme en seksisme in het bijzonder, die zouden uitgaan van VDAB-personeelsleden, wordt onmiddellijk en openlijk gereageerd. Anderzijds hebben VDAB-personeelsleden recht op een respectvolle bejegening vanwege hun klanten en kunnen ze rekenen op de steun van de organisatie in geval van intimidatie en agressie door klanten.

- Selectie en aanwerving van het personeel gebeuren op basis van non-discriminatie.

Het bieden van gelijke kansen is fundamenteel om evenredige participatie mogelijk te maken. Dit betekent dat ondersteuning en participatie worden verzekerd voor iedereen en dat geïnvesteerd wordt in kansengroepen om de participatie van deze klanten te realiseren.

De VDAB kiest voor een werkingsmodel waar, binnen een efficiënt en afgewogen geheel, wordt gewerkt aan bewustzijn, gelijke kansen, realistische en haalbare objectieven en doelstellingen.

De VDAB beschikt over een managementcapaciteit die dit beleid toelaat en over een leiderschap dat zich bewust is van deze waarden en deze in de praktijk kan omzetten.

### UPCA

Met een inclusief beleid voor personen met een handicap voor ogen en in het kader van de geïntegreerde basisdienstverlening en trajectwerking, besloten Vlaams minister van Werkgelegenheid, Renaat Landuyt en Vlaams minister van Welzijn, Mieke Vogels om in 2001 de ATB-diensten in te bedden in de werkwinkels. De ATB-diensten werden op deze manier één van de vaste partners binnen de werkwinkel die zich specifiek richten op de tewerkstelling van arbeidsgehandicapten binnen het normale economische circuit (NEC).

Door de nauwe samenwerking tussen de VDAB en de ATB-diensten in de werkwinkels werd een gemeenschappelijk doelgroepmanagement voor beide diensten nog belangrijker dan voorheen.

Het project had vooral tot doel de informatieverzameling, -doorstroming en -opvolging inzake de werkzoekende arbeidsgehandicapten te verbeteren en liep van maart 2002 tot de zomer van 2003.

Er werd gewerkt op drie concrete actieterreinen:

1. de aanpassing van het Cliëntvolgsysteem (CVS) van de VDAB;
2. de verbetering van de mogelijkheid tot informatiedoorstroming en -uitwisseling tussen diensten binnen het ATB-netwerk;
3. de updating van de VDAB-databank met gegevens van het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH).

Binnen het CVS werd een virtueel deeldossier ontwikkeld, specifiek voor de bemiddeling van arbeidsgehandicapte werkzoekenden (de doelgroep van ATB). Op het vlak van de informatieuitwisseling werd voorzien in een applicatie om gegevens over arbeidsgehandicapten uit de databank van de VDAB door te geven aan de ATB-diensten. Uiteraard enkel voor zover het gaat om klanten die behoren tot de ATB-doelgroep in die regio en mits naleving van de wet op de privacy. De ATB-diensten kunnen deze gegevens dan in hun eigen databanken integreren en verder uitwisselen tussen de diensten binnen hun ATB-netwerk (mits naleving van de wet op de privacy).

Ten slotte zorgde een synchronisatie van de gegevens uit de databanken van de VDAB en van het Vlaams Fonds voor geüpdate informatie in het CVS over arbeidsgehandicapten met een erkenning bij het Vlaams Fonds.

## 3.2 Andere initiatieven

### Het beheer van de onderwijspool

Het schooljaar 2003-2004 is al het vierde jaar dat de VDAB de vervangingspool beheert.

De VDAB heeft als taak een bestand van leerkrachten aan te leggen en dit ter beschikking te stellen van de deelnemende scholen van het secundair en het basisonderwijs. De scholen kunnen op deze leerkrachten een beroep doen wanneer één van hun leerkrachten tijdelijk moet worden vervangen.

De leerkrachten die in de pool worden opgenomen, krijgen tot het einde van het schooljaar een job.

In het schooljaar 2003-2004 nemen 122 scholengemeenschappen en 559 Inrichtende Machten deel aan de pool. Zij vertegenwoordigen 2.392 scholen. Dit is een lichte stijging in vergelijking met vorig schooljaar.

Het departement Onderwijs bepaalt jaarlijks, op basis van het aantal deelnemende scholen, het aantal leerkrachten dat in de pool kan worden opgenomen. Voor het schooljaar 2003-2004 zijn dat er 4.108.

De vacatures zijn gespreid over 44 geografische zones in Vlaanderen en in Brussel.

### Samenstelling van de vervangingspool

Half december 2003 ontving de VDAB al 7.528 geldige kandidaturen. In dezelfde periode waren dit er 4.376 in 2001 en 6.099 in 2002. De onderwijspool krijgt dus elk jaar meer aantrekkingskracht.

Door het groter aantal kandidaten daalt het aantal behoeften die de VDAB niet kan invullen. In december 2003 waren er nog 654 (of 15,9%) leerkrachten

tekort in de pool. Vorig jaar waren er nog 1.241 (of 30% tekort).

Naar ambt en vak is er voornamelijk een tekort aan regenten Nederlands en Frans, regenten wiskunde, onderwijzers (328) en leraren katholieke godsdienst (85).

Geografisch beschouwd, zijn er belangrijke tekorten in de regio's Antwerpen (98), Brussel (73), Dilbeek (56), Vilvoorde (43) en Halle (42).

### Werking van de pool

De scholen kunnen via de website van de VDAB de databank met beschikbare poolleden raadplegen. Zij kunnen on line een vervanger selecteren en reserveren.

In de periode oktober 2003 - december 2003 waren er in totaal 6.603 reservaties door 1.671 scholen van 3.313 verschillende leerkrachten.

### Uitwisseling met Wallonië en Brussel

Werkzoekenden en werknemers worden aangemoedigd om buiten het eigen taalgebied een (taal)opleiding te volgen, een stage te doen of zelfs te solliciteren. Meer dan ooit zijn mobiliteit en kennis van een tweede landstaal belangrijke troeven op de arbeidsmarkt.

In 2003 waren er 105 werkzoekenden uit Vlaanderen kandidaat om naar Wallonië of Brussel te gaan voor een taalbad of bedrijfsstage. 101 werkzoekenden uit Wallonië of Brussel waren bereid om naar Vlaanderen te komen.

Het taalbad werd verzorgd door de VDAB, le Forem en Bruxelles Formation. Voor de bedrijfsstages werd er samengewerkt met Cevora, het Centrum voor Vorming en Opleiding van het Aanvullend

Paritair comité van de bedienden. In 2003 werd ook een samenwerkingsakkoord ondertekend tussen de VDAB en het Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft (ADG).

In samenwerking met Horeca Vorming hebben de VDAB, le Forem en Bruxelles Formation de laatste hand gelegd aan een viertalig multimedial taalpakket. Hiermee kan iedereen, in onthaalsituaties horeca of toerisme, zijn of haar taalvaardigheid Frans, Nederlands, Engels of Duits oefenen. Dit project wordt gefinancierd met de middelen van Horeca Vorming en van de Vlaamse, Waalse en Brusselse ministers voor Werkgelegenheid en Toerisme.

De cd-rom zal ter beschikking zijn vanaf Pasen 2004.

# De middelen van de VDAB

## 4.1 Personeel

### Feiten en cijfers

Op het einde van 2003 telt de VDAB 4.437 personeelsleden. Dit cijfer betreft het totale aantal personeelsleden dat met de VDAB door een arbeidsovereenkomst of statuut is verbonden: iedereen telt voor een eenheid, ongeacht of deze voltijds of deeltijds werkt, of deze aan- of afwezig is, bezoldigd of onbezoldigd (bijvoorbeeld personeelsleden die in loopbaanonderbreking zijn of genieten van verlof zonder wedde).

Het cijfer van de budgettaire eenheden is een meer nauwkeurige indicatie van het beschikbare personeelsbestand, aangezien de afwezige personeelsleden, die niet worden bezoldigd, niet worden meegeteld. Het aantal budgettaire eenheden uitgedrukt in voltijdse equivalenten bedraagt 3.733. In vergelijking met 2002 is dit een stijging van 53 eenheden.

### Personeelsbezetting eind 2003

	Eenheden	Voltijdse equivalenten
Statutairen	1.259	1.068
Contractuelen	3.178	2.665
<b>Totaal</b>	<b>4.437</b>	<b>3.733</b>

Deze toename vloeit voornamelijk voort uit een nieuwe opdracht die aan de VDAB werd toevertrouwd: de arbeidsmarktparticipatie van de kansengroepen verhogen. In het kader van deze opdracht werden jobcoaches en trajectbegeleiders ingezet. Zij moeten de integratie van pas aangevonden werknemers uit de kansengroepen in het bedrijf vlotter laten verlopen.

### Leeftijdsstructuur

	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 30 jaar	150	528	678
30 - 40 jaar	315	971	1.286
41 - 50 jaar	547	988	1.535
> 50 jaar	551	387	938
<b>Totaal</b>	<b>1.563</b>	<b>2.874</b>	<b>4.437</b>

Bijna 65% van de personeelsleden van de VDAB is vrouw. De vrouwen zijn het sterkst vertegenwoordigd in de jongere leeftijdscategorie. Van het aantal personeelsleden jonger dan 40 jaar, is maar liefst 76% vrouw.

Het aandeel van de oudere leeftijdscategorieën (vanaf 50 jaar) bedraagt 21,1% of een stijging van meer dan 2% t.o.v. vorig jaar. In tegenstelling tot de jongere leeftijdscategorieën zijn hier de mannen in de meerderheid, namelijk 58,7%.

## Aantal medewerkers van allochtone origine op 31/12/2003

Totaal	EEG	Turks/Maghrebijns	Andere
155	41	67	47

In vergelijking met 31 december 2002 is dit een toename van 19 eenheden, of 14%.

## 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 doch qua betaling gelijkgesteld met universitair onderwijs
T&O-technisch=	in principe lager secundair of lager onderwijs

Niveau	Mannen	Vrouwen	Totaal
A	212	154	366
B	390	948	1.338
C	168	630	798
D	102	696	798
T&O-leiding	93	32	125
T&O-instructie	555	406	961
T&O-technisch	43	8	51
<b>Totaal</b>	<b>1.563</b>	<b>2.874</b>	<b>4.437</b>

## VDAB VOORBEELD VAN MENSVRIENDELIJK OVERHEIDSBEDRIJF

*In 2003 is het boek "Werk & leven: mensvriendelijk personeelsbeleid in Vlaanderen" van Mia Nelen verschenen.*

*In dit boek worden dertien organisaties beschreven die fungeren als voorbeelden van good practices uit verschillende sectoren. De VDAB wordt hierin voorgesteld als voorbeeld voor de overheid.*

*Volgens de auteur ondernemen al deze dertien organisaties met respect voor mensen, hun persoonlijke ontplooiing en de combinatie werk, gezin, zorg en vrije tijd.*

## Intern opleidingsaanbod

Spoor 21 is de interne opleidingsdienst van de VDAB.

Elk jaar wordt er een opleidingsplan opgesteld. Dit plan komt tot stand via een bevraging van de verantwoordelijken (organisatieperspectief), door een analyse van de evaluaties na opleiding, waarbij expliciet wordt gevraagd naar opleidingsnoden, en door een gerichte bevraging, bijvoorbeeld in werkgroepen en bij functiehouders via HR-medewerkers.

In 2003 gebeurde deze bevraging in nauwe samenwerking met de servicelijn van de VDAB. Uit de resultaten daarvan blijkt dat het opleidingsaanbod nog altijd voldoet aan de verwachtingen van de VDAB-medewerkers.



Spoor 21 structureert het interne opleidingsaanbod als volgt:

- **Startcompetenties:** dit zijn opleidingen voor alle nieuwe medewerkers of voor wie intern van job verandert. Deze modulair opgebouwde opleidingen veranderen continu en spelen in op de steeds wijzigende VDAB-context. Nieuw in 2003 waren de modules 'kennisdeling', 'screening', 'professioneel werken als jobclubleider' en 'nieuw in een leidinggevende functie'.
- **Aanbod competentieontwikkeling:** hierin reiken we denkkaders aan die inspelen op functionele behoeften. Dit aanbod richt zich tot alle VDAB-medewerkers die hun kennis, vaardigheden of attitudes willen bijschaven. Dit wordt mee aangestuurd vanuit de jaarlijkse personeelsevaluatie.
- **Maatwerkopleidingen:** in deze opleidingen worden medewerkers zeer gericht opgeleid op vraag van de centrale of regionale diensten.
- **Vrij leren:** hieronder verstaan we de deelname van de VDAB-medewerkers aan vaktypische studiedagen, seminars, externe opleidingen en alle opleidingen die aanleiding kunnen geven tot vormingsverlof.

Alle personeelsleden kunnen de inhoud van de opleidingen startcompetenties en competentieontwikkeling raadplegen op het intranet.

In 2003 investeerde de VDAB in totaal 24.057 persoondagen in de opleiding van zijn medewerkers. Dit komt neer op ongeveer zes dagen per FTE. Hierin zitten zowel de opleidingen die door Spoor 21 worden gecoördineerd als de resultaten van de opleidingsinitiatieven die uitgaan van de regionale en centrale diensten, en van de afdeling productontwikkeling. Een aantal regionale en kleinere initiatieven komt hier niet in voor.

Het globale kostenplaatje voor de opleiding bedraagt 5% van de totale loonkost.

De VDAB investeert bewust via opleiding in zijn personeel. Het personeel is immers het belangrijkste goed in een dienstensector.

### **STRATEGISCHE STUURGROEP DIVERSITEIT EN SPOOR 21**

*In het kader van het decreet van mei 2002 over evenredige participatie op de arbeidsmarkt werd begin 2003 een strategische stuurgroep opgericht. Ook Spoor 21 maakt deel uit van deze stuurgroep.*

*De activiteiten van deze stuurgroep in 2003 waren onder meer:*

- *het uitwerken van een diversiteitsmissie;*
- *het creëren van gelijke kansen voor personeelsleden met een handicap en allochtone personen;*
- *het ontwikkelen en opvolgen van een armoedebeleid en het aanduiden van een aandachtsambtenaar armoede.*

*De deelname van Spoor 21 aan deze werkgroep is belangrijk. Omgaan met kansengroepen behoort tot het basiswerk van de VDAB. Bijgevolg investeert Spoor 21 binnen het opleidings- en vormingsaanbod zeer sterk in het ontwikkelen van de nodige vaardigheden (kennis, communicatie, deontologie, begrip). Dit resulteert in een aanbod dat nu al sterk is gericht op het individualiseren, differentiëren en het aanbod laten komen van diversiteit.*

*In het kader van de acties van de stuurgroep diversiteit werden in 2003 door Spoor 21 volgende initiatieven genomen:*

- *het ontwikkelen van een specifiek vormingsaanbod voor juryleden;*
- *het verder systematisch inbouwen van de diversiteitsmissie in de verschillende opleidingsmodules (zowel startcompetenties als competentieontwikkeling);*
- *in het kader van de armoedebestrijding: meehelpen aan de uitbouw van de inschakeling van ervaringsdeskundigen binnen de VDAB;*
- *het verlenen van medewerking aan het OVA-project (sensibiliseringsproject diversiteit).*

## Overzicht van de opleidingsinspanningen in 2003

	Aantal persoonsdagen
<b>SPOOR 21</b>	
Startcompetenties	2.838
Competentieontwikkeling	3.572
Maatwerk	2.268
Coaching	648
Vrij leren- extern	1.462
Vrij leren- vormingsverlof	1.000,5
Vrij leren- virtuele klas en open leren	426,5
<b>Totaal Spoor 21</b>	<b>12.215</b>
<hr/>	
Centrale diensten	1.605
<hr/>	
Regionale VDAB-kantoren	6.667
<hr/>	
Opleidingen binnen T&O	2.484,5
<hr/>	
Opleidingen in het kader van Productontwikkeling	
Train the trainer	1.086
<hr/>	
<b>Algemeen totaal</b>	<b>24.057,5</b>

Dat de opleidingen die worden aangeboden in de smaak vallen, mag blijken uit de evaluatiecijfers. In het geïntegreerde systeem van de Balanced Score Cards 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 'cur-sistentevredenheid' (over het interne opleidings-aanbod) krijgen beide een gemiddelde score van 8 op 10 over alle opleidingen heen.

Hoewel het hoofddoel van opleiding functiegericht is, is de VDAB ervan overtuigd dat wanneer medewerkers hun job goed aankunnen, ze zich ook meer tevreden voelen. Daarnaast mogen de 'nevenef-fecten' van opleiding niet worden onderschat: het

motiverende en belonende karakter, de kans om collega's te ontmoeten en op een andere manier te leren kennen.

## Welzijnsbeleid in beeld

### Rookbeleid bij de VDAB

Het gevoerde rookbeleid wordt systematisch opgevolgd en geëvalueerd. Op verschillende locaties zijn bijkomende rookgedoogzones gecreëerd. De afspraken worden regionaal opgevolgd en zo nodig bijgestuurd. Het rookbeleid wordt door het VDAB-personeel voor 98% opgevolgd, slechts in enkele uitzonderlijke gevallen worden de regels niet gevolgd.

### Optimaliseren en integreren van nood- en interventieplannen

Het uniforme noodplan is geïmplementeerd in de VDAB-locaties.

Systematisch voert de interne dienst voor preventie en bescherming (IDPB), samen met de arbeids-geneeskundige dienst, preventiebezoeken uit en/of verricht ze veiligheidsaudits binnen de grote VDAB-locaties, één van de meetpunten van de Balanced Score Card IDPB. Bij deze rondgangen worden de nood- en interventieplannen gecontroleerd op volledigheid. De nodige aanpassingen worden besproken en veiligheidssignalisatie wordt zondig herbekeken. De nood- en interventieplannen worden door een oefening geëvalueerd.

### Bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

In toepassing van de wet van 11 juni 2002 (KB van 11 juli 2002) betreffende de bescherming van de werknemers tegen geweld, pesterijen en onge-

wenst seksueel gedrag op het werk heeft de VDAB passende acties ondernomen.

Voor de personeelsleden en de cursisten van de VDAB werden de procedures opgevolgd, geëvalueerd en bijgeschaafd.

## Veiligheidsinstructiekaarten

In het kader van de CODEX, uit het ARAB werd het project voor de opstelling van veiligheidsinstructiekaarten voortgezet. Van de hierbij vermelde secties werd 95% van de kaarten afgewerkt en verdeeld:

- automatisering
- automechanica
- bouw
- brandertechnieken
- confectie
- grafische technieken
- groenwerker
- horeca
- hout
- koeltechnieken
- lassen
- robotica
- professionele schoonmaaktechnieken
- textiel
- transport
- verspanend metaal

Het project werd in 2003 afgerond. De verdere opvolging en implementatie gebeurt in 2004.

## Beveiliging van machinepark

Er werd een planning opgesteld voor de realisatie van de nodige aanpassingen aan alle machines. In 2003 werden volgende aanpassingen gerealiseerd:

### Bouw

- dakdekkers: pannenliften risicoanalyse
- bekisters: aanpassen tafelcirkelzaagmachines
- systematische vervanging van de oude pletmolens

- torenkraanmachinisten: risicoanalyse didactisch elektrische posten en opbouw demopaneel

### Hout

- aanpassen diverse houtbewerkingsmachines

### Verspanend metaal

- draaibanken: afschermen spindels en opmaken indienststellingsverslagen
- freesmachines: aanpassingen freeskapen; tweede fase

### Textiel

- aanpassen weefgetouwen

### Niet-verspanend metaal

- aanpassingen elektriciteit lascabines
- aanpassingen afkantpers
- aanpassing gereedschapsslijpmachine

### Automatisering en brandertechnieken

- aanpassen didactische panelen

### Sectieoverschrijdend

- risicoanalyse en inventarisatie van de kolom-boormachines en slijpmolen
- opstellen indienststellingsverslagen nieuwe aankopen

## Griepvaccinatie

In het najaar van 2003 werd opnieuw een actie opgezet om het personeel van de VDAB te vaccineren tegen de griep. 789 personeelsleden schreven zich in voor een vaccinatie.

### **DE VDAB ZWOM VOOR KOM OP TEGEN KANKER**

*De VDAB nam in 2003 deel aan de actie "Kom op tegen Kanker" en organiseerde voor de tweede keer een 24-uren-zwemmarathon voor het VDAB-personeel.*

*Deze zwemmarathon vond plaats op 30 en 31 mei in het provinciale zwembad van Liedekerke.*

*In totaal zwommen 61 VDAB-medewerkers maar liefst € 13.281 bijeen voor deze actie.*

## 4.2 Financiën

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.

In 2003 bedragen de totale kosten zonder afschrijvingen voor VDAB Algemeen € 303,349 miljoen. Met inbegrip van de uitgaven voor investeringen wordt dit bedrag € 316,180 miljoen of € 11,853 miljoen meer dan vorig jaar. De stijging is grotendeels te verklaren door toegenomen personeelskosten, de groei van de individuele beroepsopleiding in de onderneming en de besteding van bijkomende middelen ingevolge het Vlaams werkgelegenheidsakkoord en andere. De totale kosten van de tewerkstellingsprogramma's bedragen € 153,762 miljoen, wat in vergelijking met 2002 een daling is met € 8,613 miljoen. Dit is voornamelijk te verklaren door de verdere regularisatie van DAC-projecten.

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

VDAB algemeen (x1000)	2002	2003
<b>kosten</b>		
personeel	150.607	159.435
andere werkingskosten	83.315	74.517
sociale prestaties	39.797	53.686
derden	14.675	13.738
stimuleringsbeleid	3.082	1.973
<b>totaal</b>	<b>291.476</b>	<b>303.349</b>
<b>opbrengsten</b>		
europese opbrengsten	31.923	22.778
begeleidingsplan federaal	10.482	10.501
andere opbrengsten	52.154	56.910
dotaties	205.213	233.340
<b>totaal</b>	<b>299.772</b>	<b>323.529</b>
<b>investeringen</b>	<b>12.851</b>	<b>12.831</b>

### Tewerkstellingsprogramma's (x1000)

<b>kosten</b>		
DAC	41.438	26.800
gesco veralgemeend stelsel	65.110	65.850
sociale werkplaatsen	20.530	25.393
invoegbedrijven	1.247	3.814
arbeidsmarktzorg	21	560
wep+	24.327	25.612
ESF-premies werkervaring	6.166	5.713
terugstorting dotatie	3.498	0
andere	38	20
<b>totaal</b>	<b>162.375</b>	<b>153.762</b>
<b>opbrengsten</b>		
facturatie werkgevers	1.381	847
andere	12.303	9.069
dotaties	146.280	134.326
<b>totaal</b>	<b>159.964</b>	<b>144.242</b>

De tweede tabel bevat alle kosten en eigen opbrengsten en dit verdeeld over de verschillende activiteiten zoals ze voorkomen in de beheersovereenkomst, nl. de gegarandeerde basisdienstverlening, de trajectwerking en de niet-trajectgerelateerde activiteiten. De eigen opbrengsten situeren zich in hoofdzaak op de posten basisdienstverlening (bijdragen partners werkwinkels), on line, module 4 (betalende opleidingen) en de individuele beroepsopleiding in de onderneming.

De laatste kolom is het saldo ten bedrage van € 269,916 miljoen en is een weergave van noodzakelijke financiering door de verschillende overheden. De middelen zijn hoofdzakelijk afkomstig van de Vlaamse overheid, maar worden aangevuld met € 22,778 miljoen Europese subsidies en € 10,501 miljoen federale middelen voor het Inschakelingsplan.

### Kosten van de VDAB-activiteiten 2003

	kosten (1)	eigen opbrengsten (2)	te financieren door de overheid (1) - (2)
basisdienstverlening	33.901.556	1.795.145	32.106.411
gratis vacaturebemiddeling	11.865.537	126.689	11.738.848
on line	6.471.264	1.582.927	4.888.337
servicelijn	3.014.164	11.998	3.002.166
<b>totaal minimaal gegarandeerde dienstverlening</b>	<b>55.252.521</b>	<b>3.516.759</b>	<b>51.735.762</b>
module 2	29.077.424	318.166	28.759.258
module 3	4.945.984	78.859	4.867.125
module 4	115.376.807	11.441.123	103.935.684
module 5	19.559.846	635.941	18.923.905
module 6	15.626.190	205.538	15.420.652
module 7	11.072.503	70.579	11.001.924
<b>totaal trajectwerking 2 tot 7</b>	<b>195.658.754</b>	<b>12.750.206</b>	<b>182.908.548</b>
<b>productontwikkeling</b>	<b>7.992.269</b>	<b>318.536</b>	<b>7.673.733</b>
tewerkstellingsprogramma's	3.768.300	18.268	3.750.032
arbeidsmarktstudies	1.976.185	11.730	1.964.455
wettelijke, administratieve en bijkomende opdrachten	12.528.099	137.041	12.391.058
stc-werking	1.429.606	70.648	1.358.958
individuele beroepsopleiding in de onderneming	29.332.892	30.693.984	-1.361.092
niet-trajectgerelateerde opleidingskosten	3.196.375	46.720	3.149.655
competentiecentra	1.528.605	79.348	1.449.257
stimuleringsbeleid	1.972.923	0	1.972.923
Europese projecten	3.420.590	498.248	2.922.342
<b>totaal niet-traject gerelateerd</b>	<b>59.153.575</b>	<b>31.555.987</b>	<b>27.597.588</b>
<b>algemeen totaal</b>	<b>318.057.119</b>	<b>48.141.488</b>	<b>269.915.631</b>





# Bijlagen

## Bijlage 1: Adressenlijst VDAB

070 345 000 (elke werkdag van 8 tot 20 uur)

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

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

### Centrale Diensten

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

### 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
Kongostraat 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 23 05 03	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  
Kongostraat 7                      9000 Gent                      tel. 09 265 47 31                      fax 09 233 04 16  
Rijselsestraat 57                      8500 Kortrijk                      tel. 056 24 74 00                      fax 056 24 74 16  
Stationsstraat 145                      3620 Lanaken                      tel. 089 71 82 41                      fax 089 71 83 24  
Leuvensesteenweg 72                      3290 Diest                      tel. 013 32 23 36                      fax 013 32 27 91



## Bijlage 2: Tabellen Training & Opleiding

### 1. Aantal beëindigde opleidingen in 2003

Module	Werknemers	Werkzoekenden	Totaal
Module 2: Diagnose en trajectbegeleiding	105	4.983	5.088
Module 3: Sollicitatietraining en -begeleiding	464	13.034	13.498
Module 4: Opleiding in een centrum	41.527	45.944	87.471
Module 5: Persoonsgerichte vorming	9.397	8.630	18.027
Module 6: Opleiding en begeleiding op de werkvloer	-	8	8
<b>Totaal</b>	<b>51.493</b>	<b>72.599</b>	<b>124.092</b>

### 2. Aantal opleidingen per module in 2003

Tijdstip	Wz/Wn	Module 2	Module 3	Module 4	Module 5	Module 6	Totaal
<b>Eigen beheer</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	1.417	49	-	1.466
Weekdag	Wn	105	463	36.823	8.805	-	46.196
	Wz	4.197	11.047	35.688	5.221	-	56.153
Weekdag totaal		4.302	11.510	72.511	14.026	-	102.349
<b>Eigen beheer totaal</b>		<b>4.302</b>	<b>11.510</b>	<b>73.928</b>	<b>14.075</b>	<b>-</b>	<b>103.815</b>
<b>Ism derden</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	654	-	-	654
Weekdag	Wn	-	1	2.633	543	-	3.177
	Wz	786	1.987	10.256	3.409	8	16.446
Weekdag totaal		786	1.988	12.889	3.952	8	19.623
<b>Ism derden totaal</b>		<b>786</b>	<b>1.988</b>	<b>13.543</b>	<b>3.952</b>	<b>8</b>	<b>20.277</b>
<b>Totaal</b>		<b>5.088</b>	<b>13.498</b>	<b>87.471</b>	<b>18.027</b>	<b>8</b>	<b>124.092</b>

### 3. Aantal opleidingsuren per module in 2003

Tijdstip	Wz/Wn	Module 2	Module 3	Module 4	Module 5	Module 6 <sup>1</sup>	Totaal
<b>Eigen beheer</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	43.156	1.980	-	45.136
Weekdag	Wn	1.020	11.614	926.247	55.983	-	994.864
	Wz	134.518	441.895	5.802.758	592.764	600.446	7.572.381
Weekdag totaal		135.538	453.509	6.729.005	648.747	600.446	8.567.245
<b>Eigen beheer totaal</b>		<b>135.538</b>	<b>453.509</b>	<b>6.772.161</b>	<b>650.727</b>	<b>600.446</b>	<b>8.612.381</b>
<b>Ism derden</b>							
Zaterdag	Wn	-	-	26.656	-	-	26.656
Weekdag	Wn	-	6	84.479	2.587	-	87.072
	Wz	96.353	59.806	3.056.089	440.212	1.380.940	5.033.400
Weekdag totaal		96.353	59.812	3.140.568	442.799	1.380.940	5.120.472
<b>Ism derden totaal</b>		<b>96.353</b>	<b>59.812</b>	<b>3.167.224</b>	<b>442.799</b>	<b>1.380.940</b>	<b>5.147.128</b>
<b>Totaal</b>		<b>231.891</b>	<b>513.321</b>	<b>9.939.385</b>	<b>1.093.526</b>	<b>1.981.386</b>	<b>13.759.509</b>

<sup>1</sup> Inclusief de stage-uren volgend op een opleiding uit de andere modules.

#### 4. Beëindigde opleidingen per sector in 2003

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	1	695	3.314	4.010
Andere sectoren	-	178	778	956
Bewaking	5	-	330	335
Bouw	52	10.010	3.150	13.212
Confectie - vormgeving	1	98	446	545
Diamant	-	-	60	60
Elektriciteit	1	1.032	182	1.215
Grafische technieken	315	814	956	2.085
Haven - maritieme - expeditie	-	135	1.113	1.248
Horeca	4	524	569	1.097
Hout	-	714	279	993
Industriële automatisering	46	1.949	1.209	3.204
Logistiek	22	4.807	1.084	5.913
Metaal	23	2.818	2.527	5.368
Migranten	1	8.581	5.858	14.440
Milieu	-	156	53	209
Primaire sector	-	340	79	419
Schoonmaak	-	2.046	707	2.753
Sectie voor niet-cvs gebruiker	-	-	12	12
Social profit	-	151	5.853	6.004
Sollicitatietraining	184	279	12.517	12.980
Tertiaire sector	1.428	11.397	25.606	38.431
Textiel	-	336	162	498
Trajectwerking	-	101	3.549	3.650
Verkoop	-	-	337	337
Vervoer	43	2.191	1.616	3.850
Voeding	11	4	253	268
<b>Totaal</b>	<b>2.137</b>	<b>49.356</b>	<b>72.599</b>	<b>124.092</b>

## 5. Aantal opleidingsuren per sector in 2003

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	6	11.992	178.215	190.213
Andere sectoren	-	3.786	264.618	268.404
Bewaking	296	-	22.649	22.945
Bouw	3.208	322.180	1.103.111	1.428.499
Confectie - vormgeving	126	1.664	137.577	139.367
Diamant	-	-	21.096	21.096
Elektriciteit	32	19.928	87.378	107.338
Grafische technieken	6.526	21.505	181.372	209.403
Haven - maritieme - expeditie	-	5.838	98.201	104.039
Horeca	81	6.540	230.328	236.949
Hout	-	22.020	136.207	158.227
Industriële automatisering	846	72.718	350.001	423.565
Logistiek	544	104.500	194.719	299.763
Metaal	821	96.997	686.851	784.669
Migranten	147	46.012	881.193	927.352
Milieu	-	5.684	17.528	23.212
Primaire sector	-	4.124	34.193	38.317
Schoonmaak	-	36.921	167.012	203.933
Sectie voor niet-cvs gebruiker	-	-	386	386
Social profit	-	2.616	3.116.484	3.119.100
Sollicitatietraining	5.640	5.974	488.235	499.849
Tertiaire sector	47.743	251.049	3.685.184	3.983.976
Textiel	-	8.916	25.863	34.779
Trajectwerking	-	564	113.523	114.087
Verkoop	-	-	63.168	63.168
Vervoer	1.088	34.592	270.853	306.533
Voeding	440	64	49.836	50.340
<b>Totaal</b>	<b>67.544</b>	<b>1.086.184</b>	<b>12.605.781</b>	<b>13.759.509</b>

## Bijlage 3: Publicaties VDAB

### Maandverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen

Becomentarieerde basisstatistieken over werkzoekenden en werkaanbiedingen.

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1992  
Prijs: los: € 5 / jaarabonnement: € 40

### Maandverslag Arbeidsmarkt 'Regio'

Dezelfde inhoud als het maandverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen, maar dan regionaal uitgewerkt.  
Beschikbaar: doorlopend vanaf 1990  
Prijs: los: € 5 / jaarabonnement: € 40

### Studie Werkzoekende Schoolverlaters in Vlaanderen

Jaarlijkse studie waarin de instroom van pas afgestudeerden op de arbeidsmarkt 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: cd-rom

Schat aan interessante arbeidsmarktgegevens op lokaal en regionaal niveau 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.

Prijs: € 25 voor het 1<sup>ste</sup> exemplaar  
€ 7,50 voor de volgende van dezelfde gemeente

### VDAB-Jaarverslag

Beschikbaar: 1990 tot 2003 – gratis

### VDAB-magazine

Periodiek - gratis

### MagEzine

Maandelijke 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" – [www.vdab.be/trends](http://www.vdab.be/trends)

Al deze publicaties kunnen als volgt worden besteld:

- telefonisch op het nummer 02 506 15 79
- per fax op het nummer 02 506 15 61
- schriftelijk bij:  
VDAB, Media- en Bibliotheekbeheer,  
Keizerslaan 11, 1000 Brussel
- via e-mail op volgend adres:  
[bibliotheek@vdab.be](mailto:bibliotheek@vdab.be)
- via website: [www.vdab.be/trends](http://www.vdab.be/trends)

## Bijlage 4: Lijst van de afkortingen

ABVV	: Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	: Algemene Centrale van Liberale Vakverbonden in België
ACV	: Algemeen Christelijk Vakverbond van België
ADG	: Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
AMI	: Arbeidsmarktinformatiesysteem
ARAB	: Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
ATB	: Arbeidstrajectbegeleiding
BSC	: Balanced Score Card
CAD	: Computer Aided Design
CEVORA	: Centrum voor Vorming en Opleiding van het Aanvullend Paritair comité van de bedienden
CIM	: Centrum voor Informatie over de Media
CVS	: Cliëntvolgsysteem
COBRA	: Competentie- en Beroepenrepertorium van de Arbeidsmarkt
CV	: Curriculum Vitae
DAC	: Derde Arbeidscircuit
DIVA	: Dienst Informatie Vorming en Afstemming
ECDL	: European Computer Driving Licence
EEG	: Europese Economische Gemeenschap
EER	: Europese Economische Ruimte
EFQM	: European Foundation for Quality Management
ESF	: Europees Sociaal Fonds
EU	: Europese Unie
EURES	: European Employment Services
EVC	: Erkenning van Verworven Competenties
EVTA	: European Vocational Training Association
EWT	: Economie Werkgelegenheid en Toerisme
FEBELTEX	: Federatie van de Belgische Textielnijverheid
FEVIA	: Federatie voedingsindustrie
FTE	: Full Time Equivalent
GESCO	: Gesubsidieerde Contractuelen
HIVA	: Hoger Instituut voor de Arbeid
HOBU	: Hoger Onderwijs Buiten de Universiteit
HR	: Human Resources
IBO	: Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming
ICT	: Informatie- en Communicatietechnologie
IDPB	: Interne Dienst voor Preventie en Bescherming
IPV	: Instituut voor Professionele Vorming
ISO	: International Standardization Organisation
KB	: Koninklijk Besluit
KISS	: Kandidaten Informatie- en Selectiesysteem
KUL	: Katholieke Universiteit Leuven
LSO	: Lager Secundair Onderwijs

NEC	: Normaal Economisch Circuit
NMBS	: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
NT2	: Nederlands als Tweede Taal
NWWZ	: Niet-werkende Werkzoekenden
OCMW	: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
ODL	: Open and Distance Learning
OVA	: Overlegplatform van Publieke en Private Arbeidsbemiddelaars
PGV	: Persoonsgerichte Vorming
POP	: Persoonlijk Ontwikkel Plan
PPS	: Publieke-Private Samenwerking
PST	: Professionele Schoonmaaktechnieken
PWA	: Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RDBB	: Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel
RIZIV	: Rijksdienst voor Ziekte- en Invaliditeitsuitkering
SAIDA	: Succesvol Anderstaligen Integreren via Duurzame Arbeid
SERV	: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
STC	: Subregionaal Tewerkstellingscomité
T&O	: Training & Opleiding
UNIZO	: Unie van Zelfstandige Ondernemers
UVW	: Uitkeringsgerechtigde Volledig Werkloze
VBJK	: Vormingscentrum voor de Begeleiding van het Jonge Kind
VCA	: Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VCK	: Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg
VCL	: Vervolmakingscentrum voor Lassers
VDAB	: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VESOC	: Vlaams Economisch en Sociaal Overlegcomité
VFSIPH	: Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap
VIA	: Verruimde Interne Arbeidsmarkt
VIZO	: Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen
VRT	: Vlaamse Radio en Televisie
VSO	: Vennootschap met Sociaal Oogmerk
VUM	: Vlaamse Uitgeversmaatschappij
VVSG	: Vlaamse Vereniging Steden en Gemeenten
WEP	: Werkervaringsplan
WG	: Werkgever
WIS	: Werkinformatiesysteem
WN	: Werknemer
WZ	: Werkzoekende

