



Jaarverslag 2002

Jaarverslag 2002

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- Overal waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- Wettelijk depot: D2003/5535/103
- Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.

- Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst



WOORD VOORAF

De hervorming van de VDAB vond afgelopen jaar een eerste concretisering bij de afsplitsing van de commerciële diensten in een NV. Gelijklopend met de globale hervormingen van de Vlaamse overheid staan de oprichting van de Jobsys en de nieuwe VDAB-structuur in de steigers. Alle hervormingen streven een transparante en efficiënte dienstverlening na voor de burger als klant.

De VDAB werkt sinds jaren aan de uitbouw van zijn dienstverlening. De verschillende klantengroepen waarderen deze aanpak. Naast structuurveranderingen houdt dit een permanente verfijning van het dienstenaanbod in. Een meerjarenondernemingsplan, jaarlijks bijgestuurd in overleg met de regio en de sectorale partners, laat het management toe om de strategie van de VDAB af te stemmen op een snel veranderende marktsituatie. Het behalen van het K2c-kwaliteitslabel en de ontwikkeling van een kennisbeheersysteem vertalen de ambitie om voor onze klanten een meerwaarde te bieden.

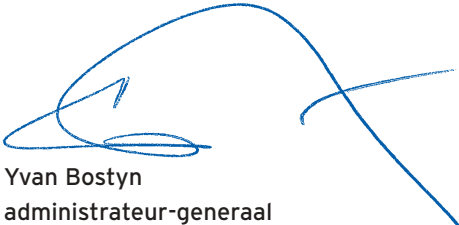
De dienstverlening via het internet werd uitgebreid met 'mijn VDAB': een instrument waar zowel werkzoekenden als werkgevers hun persoonlijke criteria kunnen invoeren, verfijnen en dagelijks aanpassen aan de vraag en het aanbod van de markt. Ik ben ervan overtuigd dat we hiermee niet alleen op het vlak van e-government, maar ook in de algemene on-linedienstverlening op de arbeidsmarkt, een "state of the art" instrument ontwikkelden dat binnen de toekomstige NV Jobsys zal worden gewaardeerd.

De uitbouw van onze dienstverlening speelde zich het voorbije jaar af tegen de achtergrond van een dalende economische conjunctuur. Deze kenmerkte zich door een quasi nooit gezien aantal collectieve ontslagen en treft vooral de kansengroepen op de arbeidsmarkt. Bijzonder de jongeren lijden zwaar onder de recessie.

Als overheid investeerden we in het werkjaar 2002 op een pro-actieve manier in de ontwikkeling van een nieuw aanbod dat in deze crisismomenten oplossingen voor onze klanten moet genereren. Loopbaanbegeleiding en ICT-opleidingen voor kansengroepen zijn o.a. middelen om werkzoekenden en werknemers te begeleiden in een hectische arbeidsmarkt. Voor getroffen en van de afvloeiingsgolven zetten we specialisten in die hen dynamisch herintegreren. Deze sociale preventieadviseurs gaan begin 2003 aan de slag.

Ondanks moeilijke en onzekere tijden bewees de VDAB, samen met al zijn medewerkers, het afgelopen jaar de bekommernis om zijn klanten. We blijven onder alle omstandigheden een bekwame en geëngageerde partner waarop ze kunnen terugvallen.

Daarmee scharen we ons als geïntegreerde entiteit achter het basisprincipe van het 'Beter Bestuurlijk Beleid' dat efficiënte diensten voor de Vlaamse burger wil garanderen.



Yvan Bostyn
administrateur-generaal

INHOUD

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

Hoofdstuk 1: De VDAB en de arbeidsmarkt 7

1.1 Klantentevredenheid bij de VDAB	10
Klachten: geen bedreiging..., maar een kans!	11
1.2 Klantgerichte structuren	13
1.3 De kwantitatieve parameters van het beheerscontract	15
Universele dienstverlening	15
Trajectwerking	16
1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt in 2002	17
Dienstverlening voor werkgevers	17
Dienstverlening op maat	18
Dienstverlening voor werkzoekenden	18
1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt	20
De economische conjunctuur	20
Werkgelegenheid	21
Vacatures	21
Werkloosheid	22

Hoofdstuk 2: De VDAB-dienstverlening in 2002 25

2.1 De gegarandeerde universele dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers	25
Inschrijvingen	27
Bemiddeling tussen vraag en aanbod	27
Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen	28
Het succes van www.vdab.be	31
Accountmanagement voor werkgevers	33
Servicelijn in de lift	34
Eures bevordert mobiliteit in Europa	35
2.2 De trajectwerking voor werkzoekenden	37
Diagnose en trajectbepaling	37
Sollicitatietraining en -begeleiding	37
Opleiding in een centrum	38
Persoonsgerichte vorming	40
Opleiding en begeleiding op de werkvloer	41
Trajectbegeleiding en -opvolging	42
Kansengroepen in de trajectwerking	42

2.3 De opleidingen voor werknemers	45
Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen	45
Collectieve opleidingen in een onderneming	47
Erkende opleidingscentra	47
Opleidingen op vraag van de individuele werknemer	48

Hoofdstuk 3: Innovaties in 2002

51

3.1 Sturing via acht strategische innovatiedomeinen	53
Inburgering en Nederlands voor anderstaligen	54
Loopbaanbegeleiding op kruissnelheid	55
Samenwerking voor een Leven Lang Leren in Vlaanderen	56
Contacten met werkgevers	57
Persoonsgerichte vorming	57
Cursusontwikkeling	57
Gender	58
Specifieke acties in 2002	59
3.2 De regiefunctie van de VDAB op de arbeidsmarkt	59
3.3 Andere initiatieven	61
Het beheer van de onderwijspool	61
Uitwisseling met Wallonië en Brussel	61

Hoofdstuk 4: De middelen van de VDAB

63

4.1 Personeel	63
Feiten en cijfers	63
Bottom-up-evaluatie	65
Intern opleidingsaanbod	65
Welzijnsbeleid in beeld	67
4.2 Financiën	69

Bijlagen

71

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

1 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 meerjarenondernemingsplan. Dit ondernemingsplan is gebaseerd op de realiteit van de arbeidsmarkt en wordt jaarlijks, in overleg met de regionale VDAB-kantoren, geactualiseerd.

Innovaties 2002

De VDAB profileert zich ook in 2002 verder als productontwikkelaar voor de Vlaamse (en de Europese) arbeidsmarkt. De directie productontwikkeling ondersteunt deze product- en procesinnovatie in de VDAB. De onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten zijn gebundeld in een innovatieplan.



De veranderde conjunctuur en nieuwe beleidsop-
ties op het Europese of Vlaamse niveau veroor-
zaakten een aantal verschuivingen in de prioritaire
domeinen van het innovatieplan. Zo wordt in
vergelijking met 2001 het domein inburgering en
NT2-innovatie belangrijker en is het domein gen-
der eraan toegevoegd.

Een gestructureerd veranderingsbeleid

De Vlaamse regering is begonnen met de voor-
bereidingen voor de herstructurering van de open-
bare diensten, beter bekend als "Beter Bestuurlijk
Beleid" (BBB). De herstructurering van de VDAB
wordt afgestemd op de globale hervormingen van
de Vlaamse Administratie. Sinds juni 2001 zijn de
krijtlijnen van het beleidsdomein «Economie
Werkgelegenheid en Toerisme» (EWT), waarbinnen
de VDAB actief is, vastgelegd.

Voor de herstructurerings binnen de VDAB werd
een apart team gecreëerd, het zgn. reactorteam. Dit
team is samengesteld uit interne medewerkers en
wordt versterkt door externe knowhow (consulting-
bureau Cap Gemini/Ernst & Young). Het team volgt
alle veranderingen binnen de VDAB nauwgezet op
en werkt, samen met de lijnverantwoordelijken, ver-
schillende actieplannen uit om de herstructurering
in de organisatie in te voeren.

Binnen de VDAB-herstructurering onderscheiden
we drie fasen:

Fase 1: De afsplitsing van de commerciële diensten

Fase 2: De oprichting van Jobsys

Fase 3: De opsplitsing van de VDAB in regie- en
actoragentschap

Fase 1: De afsplitsing van de commerciële diensten van de VDAB via de oprichting van de NV t-groep en de NV VSO Werkholding

Het decreet dat de oprichting van de t-groep en de
Werkholding regelt, werd op 11 juli 2002 gepu-
bliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Na afronding van de financiële, revisorale en nota-
riële werkzaamheden functioneren de NV t-groep

en NV VSO Werkholding sedert 16 december 2002
als autonome privaatrechterlijke NV's. VSO staat
voor 'vennootschap met sociaal oogmerk'.

De NV t-groep huisvest twee diensten met elk een
andere merknaam.

Aan de ene kant is er het uitzendkantoor t-interim
dat haar naam heeft behouden en aan de andere
kant is er Ascento. Het hele gamma HR-diensten,
dat vroeger onder t-consult viel, is nu onderge-
bracht onder de nieuwe merknaam Ascento.

De Vlaamse overheid is de enige aandeelhouder
van de NV t-groep. De winsten worden dan ook
aangewend voor de financiering van sociaal-
economische projecten rond tewerkstelling.

De NV VSO Werkholding heeft als hoofdactiviteit
het participeren in de NV t-groep en in soortgelijke
privaatrechtelijke entiteiten. Als vennootschap met
sociaal oogmerk kan de NV Werkholding zelf een
sociaal investeringsbeleid ontwikkelen door op
duurzame wijze te participeren in sociale projecten
die door de holding worden opgericht. Door deze
aparte holding kan een duurzaam investerings-
beleid in de sector van de sociale economie werke-
lijk gestalte krijgen.

Fase 2: De oprichting van Jobsys

Jobsys is een publiek-private samenwerking (PPS).
Dit wil zeggen dat zowel private ICT-bedrijven als
arbeidsmarktactoren hieraan kunnen deelnemen.

De oprichting van deze coöperatieve vennootschap
van privaat recht heeft de volgende doelstellingen:

- De databank die de gegevens bevat over de
arbeidsmarkt organiseren, beheren, uitbouwen
en onderhouden. Hierbij horen ook de op deze
databank gebaseerde processen van raadpleging
en het gebruik in al zijn bestanddelen en facetten.
Het gaat hier over de processen die in de schoot
van de VDAB werden gecreëerd en uitgebouwd.
- Arbeidsmarktstatistieken aanbieden ten behoeve
van het politieke beleid.
- Gespecialiseerde ICT-diensten verlenen aan de
VDAB en andere instellingen met soortgelijke
informaticabehoefte.



- Diverse e-arbeidsmarktservices aanbieden aan individuen, bedrijven en organisaties.
- Verschillende webservices in het domein mens-arbeid via een informatie-uitwisselingsplatform ter beschikking stellen.

In 2002 werden de nodige voorbereidingen uitgewerkt voor de oprichting van Jobsys. De definitieve oprichting van de vennootschap is voorzien in het voorjaar van 2004.

Fase 3: De opsplitsing van de VDAB in regie- en actoragentschap

In de eerste helft van 2002 werd door het reactorteam van de VDAB een aantal voorbereidende activiteiten verricht omtrent de opsplitsing regie/actor. In het kader van BBB werd vanaf 19 juli 2002, o.l.v. Johan Artois, veranderingsmanager voor het beleidsdomein EWT, verder gewerkt aan alle basisvoorwaarden om het beleidsdomein vorm te geven. De voorbereidingen die door het reactorteam gebeuren, krijgen een duidelijke plaats in het EWT-geheel.

Managementondersteunende tools

De VDAB werkt ook in 2002 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 (ICT, CRM, 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 2002 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

In 2002 werd de structurele uitbouw van het kennismanagement in de VDAB op het spoor gezet. De focus hierbij is gericht op kennisbeheer, kennisverspreiding en op de bevordering van kennisuitwisseling.

Concreet betekende dat onder meer:

- de uitbouw van kenniswerking via uitbreiding van de jobondersteunende middelen, aanpassingen in het intranet-concept, introductie van nieuwe technieken, methoden en werkvormen;
- de analyse van het intranet inhoudsbeheer- en de publicatieprocessen in functie van een grondige herwerking;
- "pilots" opzetten voor communitywerking in een aantal domeinen;
- gebruikersbehoeften analyseren en de voorbereiding van de introductie van een "webbased" kennisdelings- en samenwerkingsplatform.

1.1 KLANTENTEVREDENHEID BIJ DE VDAB

De VDAB meet systematisch de tevredenheid van zijn klanten. Het onderzoek bestrijkt relevante aspecten van de belangrijkste dienstverleningen:

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

De enquêtes zijn een samenwerking tussen de centrale diensten kwaliteit, databeheer en -analyse en de afdeling dienstenmanagement. Ze gebeuren twee keer per jaar bij een representatieve steekproef van klanten die tijdens het half jaar daarvoor van de betrokken VDAB-dienstverlening hebben gebruikgemaakt.

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

Resultaten

De tabel hieronder geeft een samenvattend beeld van de resultaten van de tevredenheidsmetingen afgenomen in het najaar van 2002.

% goed/zeer goed (scores 7-10)	dec. 2002	tov juni 2002	tov dec. 2001
Basisdienstverlening werkgevers	72,7%	-2,5%	-1,1%
Basisdienstverlening werkzoekenden	71,7%	+1,4%	+0,5%
Algemene trajectwerking	69,4%	-5,9%	-3,9%
Sollicitatietraining en -begeleiding	82,4%	-1,3%	-3,3%
Opleiding voor werkzoekenden	81,8%	+1,1%	+0%
Persoonsgerichte vorming	84,2%	-1%	-1%
Opleiding en begeleiding op de werkvloer	72,5%	-1,7%	+2,1%
Totaal	74,36%	-1,28%	-0,74%

Uit de resultaten blijkt dat de tevredenheid van onze klanten vrijwel stabiel blijft (-0,74% op jaarbasis). De resultaten gingen in het eerste halfjaar van 2002 vooruit en daalden in de tweede jaarhelft. Ongetwijfeld werkt de neergang van de conjunctuur in op het tevredenheidsgevoel van de werkzoekende die, ondanks een goede dienstverlening, zijn of haar einddoel (een job) niet bereikt. Een analyse van de vragen die rechtstreeks met het aspect "job" of "werk" zijn verbonden, toont dit aan.

De trajectwerking daalt met bijna 6% tot 69,4% tevreden klanten. Positief is wel dat 4% meer klanten hun trajectbegeleider blijkt te kennen. Ook over de vriendelijkheid en luisterbereidheid van de VDAB-medewerkers zijn meer dan 4 klanten op 5 tevreden.

De opvallendste verbetergebieden hierin zijn:

- de wachttijden voor en tussen de concrete acties in het traject en de informatie daarover;
- het nakomen van de gemaakte afspraken met de andere diensten of collega's.



Klachten: geen bedreiging..., maar een kans!

Met deze slagzin werd in januari 2002 het startschot gegeven voor een systematische klachtenbehandeling binnen de VDAB.

Situering

In 2001 werd gestart met de voorbereiding van 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 VDAB-dienstverlening. Door de systematische registratie en analyse ervan kan de VDAB disfuncties opsporen en zijn organisatie verder optimaliseren.

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

Tenslotte liep dit initiatief ongewild vooruit op het Klachtendecreet van 01.06.2001 dat een klachtenbehandelingssysteem verplicht maakte vanaf 01.01.2002 voor elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid.

Doelstelling

De opgezette procedure moest de 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.

Opzet

De regionale verantwoordelijken, de dienst ombudszaken, de servicelijn en de diensten communicatie, informatiemanagement en kwaliteit werkten samen

een procedure uit en stelden een communicatieplan op (zowel extern als intern).

Deze procedure is gedurende de eerste helft van 2002 uitgetest in drie regionale VDAB-kantoren: Kortrijk, Sint-Niklaas en Turnhout.

Na evaluatie en bijsturing is de procedure algemeen ingevoerd voor alle VDAB-diensten vanaf 1 juni 2002.

Werkwijze

De klanten krijgen de mogelijkheid om hun klacht via 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. Vooral het nummer van de servicelijn is massaal gepromoot met affiches en flyers bij de uitgaande briefwisseling.

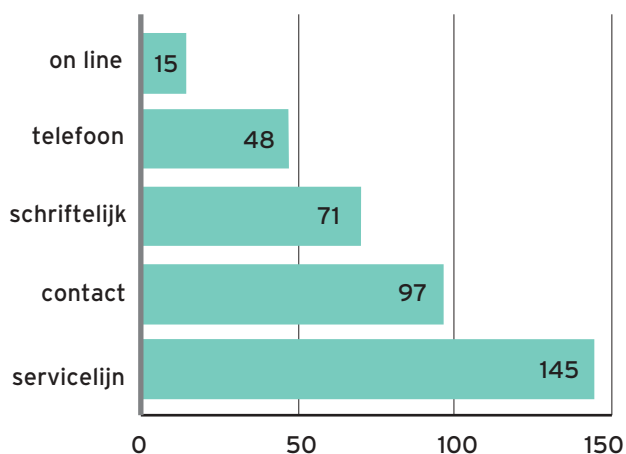
Nadat de klant de klacht heeft gemeld, komt deze automatisch terecht bij de klantendienst van het regionale VDAB-kantoor of de centrale diensten. Hiervoor werd speciale software aangemaakt. De klacht wordt dan verder behandeld door de lijnverantwoordelijke van de betrokken dienst. De klant krijgt binnen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

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

Driemaandelijks wordt hierover aan de directies en aan de projectverantwoordelijke ombudszaken gerapporteerd door de kwaliteitscoaches.

In 2002 slaagde de VDAB erin om de klant gemiddeld na 2,3 dagen een ontvangstmelding van zijn of haar klacht te bezorgen. De tijd tussen ontvangst en mededeling van de oplossing aan de klant bedroeg in 2002 gemiddeld 19,7 dagen.

Aantal ontvangen klachten volgens meldingskanaal - periode 01/06/02 tot 31/12/02



Externe erkenning van de VDAB-kwaliteit

De VDAB heeft in 2002 het kwaliteitslabel K2c behaald. Dat label is toegekend door het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg (VCK). Het VCK is de Vlaamse vertegenwoordiger in het EFQM, wat staat voor European Foundation for Quality Management.

Deze stichting, in 1988 opgericht door een aantal toonaangevende bedrijven, streeft bevordering van kwaliteit en concurrentievermogen van Europese bedrijven na. Dit door een kader te bieden enerzijds voor doorlichting en optimalisering van de organisaties en anderzijds voor de toekenning van een kwaliteitslabel. EFQM kent sinds haar ontstaan een steile opgang wat prestige en representativiteit betreft.

Op 22 november 2002 ontving de VDAB het kwaliteitscertificaat in de categorie K2c, het zogenaamde "starters"-niveau. Het opzet van EFQM voorziet een groei naar totale kwaliteit, de "top" of categorie K2a, via het niveau K2b, de "stijgers". K2 is de benaming van de tweede hoogste berg ter wereld. Hij is gekend als de moeilijkst te beklimmen berg en staat symbool voor de uitdagende weg van een organisatie naar de top.

De VDAB behaalde het K2c-label zowel voor zijn regionale VDAB-kantoren als voor de centrale diensten.

Het behaalde kwaliteitslabel heeft vanuit arbeidsmarktperspectief vooral een economische betekenis. Het betekent echter ook (en vooral) een hefboom voor de verdere optimalisering van kwaliteitszorg in de VDAB ten voordele van allen die hier belang bij hebben, inclusief de eigen medewerkers.

Vandaar ook de keuze om niet alleen te gaan voor het label op zich, maar vooral - vanuit een intrinsieke motivatie - te werken aan een doorleefd kwaliteitsbewustzijn bij elke VDAB-medewerker. Het maakt deel uit van de sterktes van de EFQM-benadering dat zij berust op methodieken waarbij in elke fase maximale betrokkenheid van alle medewerkers wordt beoogd, zowel bij de zelfbeschrijving die de organisatie voor zichzelf opstelt als bij de verbeteracties waartoe zij op grond hiervan besluit.

In de loop van 2001 werd door 31 zelfbeoordelingsteams in alle regionale VDAB-kantoren gewerkt aan een 'selfassessment' op basis van de criteria van het EFQM-model. Deze teams werden gediversifieerd samengesteld naar taak en verantwoordelijkheid. De besluiten uit deze sessies gaven dan weer aanleiding tot een aanzienlijk aantal verbeteracties.

Ditzelfde stramien herhaalde zich in het voorjaar van 2002 voor de centrale diensten, waar 11 zelfbeoordelingsteams bij betrokken werden.

Op basis van dit alles werd door de kwaliteitsdienst een dossier ingeleid bij het VCK, dat eind juni 2002 een assessor ter plaatse stuurde. Het verdict is inmiddels gekend: de VDAB behaalde het beoogde label. Zoals vooraf goed geweten is, de kous daarmee niet af. Wie K2c zegt, moet ook K2b zeggen. Daarom werd al in het najaar 2002 alles in stelling gebracht voor de verdere 'beklimming van de K2', in eerste instantie met het voor de VDAB belangrijke luik Training & Opleiding.



1.2 KLANTGERICHTE STRUCTUREN

Beheerscomité VDAB

Voorzitter

de heer H. Cossey (HIVA)

Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer Ph. Muyters (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)

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)

mevrouw S. Van Sevenant (ACV)

de heer C. Serroyen (ACV)

de heer S. Vanthourenhout (ACV) (tot 31-12-2002)

de heer J. Daerden (ACV) (vanaf 1-1-2003)

de heer H. Engelen (ACLVB)

Gemeenschapscommissarissen

voor werkgelegenheid:

mevrouw K. Van Mossevelde

Kabinet Vlaams Minister van Werkgelegenheid
en Toerisme

voor financiën en begroting:

de heer D. Vanderpoorten

Kind en Gezin

Leden directiecomité

Administrateur-generaal

de heer Y. Bostyn

Adjunct-administrateur-generaal

Productontwikkeling a.i.

mevrouw M. Gillebeert

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

Beleidsassistent administrateur-generaal

mevrouw K. Vereecken

Adjunct-administrateur-generaal

Functionele ondersteuning

de heer E. Verschueren

Verslaggeving: de heer P. Venier, beleidsmedewerker
strategische planning

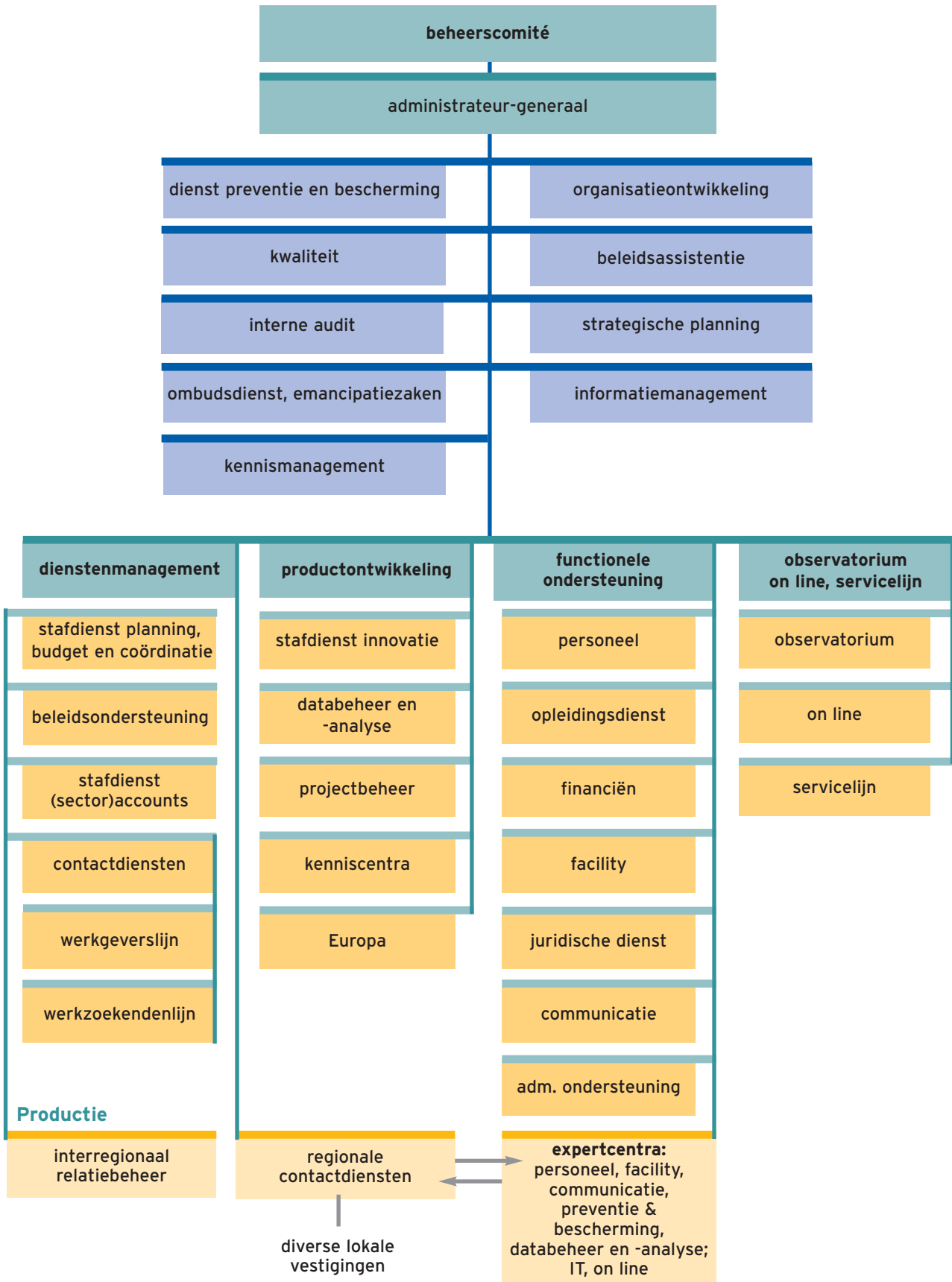
Regionale diensten

Aalst	de heer G. Dermout
Antwerpen	de heer L. Hostens
Brugge	de heer R. Bracke
Gent	de heer J. Van Oost
Hasselt	de heer L. Lauryssens
Kortrijk	de heer L. Huysentruyt
Leuven	de heer J. Geuens
Mechelen	de heer R. Verbeek
Oostende	de heer R. 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 BEHEERS-CONTRACT

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 6 parameters. Voor elk van deze parameters wordt een index berekend. Deze index is de verhouding tussen de realisaties van 2002 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-vacaturebank/internet + servicelijn).

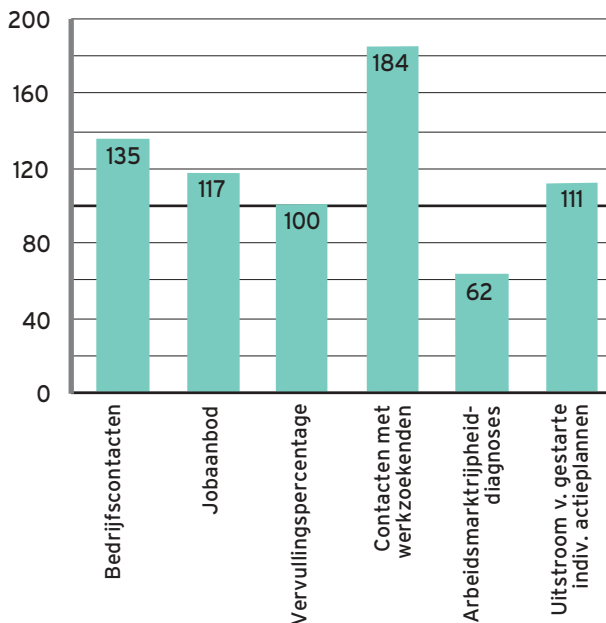
Arbeidsmarktrijpheidsdiagnoses= het aantal uitgevoerde intakes. Vanaf de 4de maand na inschrijving worden de werkzoekenden uitgenodigd (intake) voor een verkennend gesprek. In dit gesprek wordt, samen met de consultant, het arbeidsmarktperspectief van de werkzoekenden gescreend in functie van hun aspiraties, mogelijkheden en beperkingen.

Uitstroom voor gestarte individuele actieplannen= 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:	135
• Jobaanbod:	117
• Vervullingspercentage:	100
• Contacten met werkzoekenden:	184
• Arbeidsmarktrijpheidsdiagnoses:	62
• Uitstroom voor gestarte individuele actieplannen:	111

Hierna worden de resultaten grafisch weergegeven:



Contacten met bedrijven:

objectief = 249.316
2002 = 337.504
Index: $(337.504 / 249.316) * 100 = 135$

Jobaanbod:

objectief = 187.083
2002 = 218.699
Index: $(218.699 / 187.083) * 100 = 117$

Vervullingspercentage:

objectief = 80,0 %
2002 = 79,8 %
Index: $(79,8\% / 80,0\%) * 100 = 100$

Contacten met werkzoekenden:

objectief = 4.043.546
2002 = 7.421.732
Index: $(7.421.732 / 4.043.546) * 100 = 184$

Arbeidsmarktrijpheidsdiagnoses:

objectief = 63.404
2002 = 39.475
Index: $(39.475 / 63.404) * 100 = 62$

Uitstroom voor gestarte individuele actieplannen:

objectief = 50,00
2002 = 55,41
Index: $(55,41 / 50,00) * 100 = 111$

Trajectwerking

In het beheerscontract zijn er voor de trajectwerking 3 parameters vastgelegd.

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

Dit is het aantal trajecten dat in 2002 is opgestart. De overdracht, de trajecten die vóór 2002 opstarten en nog actief zijn in 2002, worden hier niet meegeteld.

Resultaten 2002	79.386
Objectief 2002	66.940
% van het objectief	118,6%

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 geteld¹, wel het aantal bereikte werkzoekenden. Binnen deze parameter wordt zowel het bereik bij de jaaroverdracht van 2001 geteld als de nieuw bereikte werkzoekenden in 2002.

- 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

¹ 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.



Bereikte WZ	Totaal	Objectief	% van het objectief
Module 2	97.724	79.800	122,5%
Module 3	9.307	9.550	97,5%
Module 4	28.109	26.000	108,1%
Module 5	11.299	9.400	120,2%
Module 6	23.952	14.991	159,8%
Module 7	132.307	120.995	109,3%

Parameter 3: 'Uitstroom'

Van alle trajecten die in de loop van 2002 werden beëindigd, wordt er hier berekend hoeveel werkzoekenden op het einde van hun traject niet meer waren ingeschreven als NWWZ². Er zijn vier doelgroepen bepaald met elk een verschillend uitstroomobjectief:

Uitstroom doelgroep	% uitgestroomd naar werk	Uitstroom objectief
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	69,6 %	60 %
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	61,9 %	50 %
Tussen 1 en 2 jaar werkloos	64,2 %	50 %
> 2 jaar werkloos	59,2 %	45 %

2. NWWZ = niet-werkende werkzoekenden

1.4 DE IMPACT VAN DE VDAB OP DE ARBEIDSMARKT

Dienstverlening voor werkgevers

Bedrijfscontacten

In 2002 realiseerden de bemiddelingsdiensten 337.504 contacten met bedrijven, respectievelijk 48.400 fysieke bedrijfsbezoeken en 289.104 nieuwe technologiecontacten (213.907 via KISS en 75.197 via callcenter).

Vacatures

- In september 2000 werd naast AMI een tweede computersysteem in gebruik genomen, de jobmanager, waardoor aan werkgevers de mogelijkheid wordt geboden hun vacatures zelf bij de VDAB te registreren via internettechnologie. In de loop van 2002 werden voor alle arbeidscircuits samen 226.114 vacatures ontvangen (110.597 via AMI en 115.517 via jobmanager); 218.699 vacatures behoorden tot het normale economische circuit (NEC).
- Alleen voor AMI is de invullingsgraad en de looptijd gekend. Het vervullingspercentage bedroeg in 2002 79,8%. De helft van de vacatures (NEC) werd ingevuld binnen de 40 dagen. Een maximale verspreiding van de vacatureinformatie gebeurt o.m. via WIS (Werk-Informatie-Systeem) en het internet.

E-VDAB

WIS-vacaturebank

Het aantal raadplegingen van vacatures via de WIS-kiosken en het internet liep in 2002 op tot 54.940.071.

Internet

In 2002 telde de VDAB 3.155.942 vacature-sessies via het internet die samen goed waren voor 45.451.651 vacature-consultaties.

KISS-sollicitantenbank

Het Kandidaten-Informatie- en Selectie-Systeem (KISS) bevatte eind december 2002 bijna 70.000 actieve cv's van werkzoekenden. Ruim 23.000 bedrijven zijn aangesloten op de KISS-sollicitantenbank.

Dienstverlening op maat

Training & Opleiding

In eigen centra en met derden: 60.067 werknemers volgden 1.324.005 uren.

Er liepen opleidingen in samenwerking met de sectoren.

In de centra opgericht met medewerking van ondernemingen (art. 105) werd het volgende gerealiseerd:

- Bouw: 30 cursisten, 19.590 opleidingsuren
- Diamant: 9 cursisten, 1.170 opleidingsuren
- Haven: 6 cursisten, 240 opleidingsuren
- Papier: 58 cursisten, 5.456 opleidingsuren
- Voeding: 41 cursisten, 4.800 opleidingsuren

In de erkende centra (art. 110) werden volgende opleidingen georganiseerd:

- Lasser (VCL): 406 cursisten, 22.980 opleidingsuren
- Textiel (COBOT): 126 cursisten, 1.740 opleidingsuren

Afstandsleren: 1.568 werknemers volgden gezamenlijk 26.387 uren.

De VDAB ontving € 11.135.106 voor de werknemersopleidingen.

Dienstverlening voor werkzoekenden

Bemiddeling

- Inschrijvingen als werkzoekende: 478.832.
- Uitschrijvingen als werkzoekende: 473.635.
- Geregistreerde individuele contacten met werkzoekenden: 7.421.732.

- In 2002 werden 170.080 werkzoekenden verwezen naar vacatures door de consulenten. Hierbij komen nog 206.677 mededelingen van vacatures.
- De werkzoekenden kunnen via verschillende kanalen toegang krijgen tot vacatures, nl. via WIS, de consulenten, teletekst en het internet. Het aantal raadplegingen van WIS steeg en bedroeg gemiddeld 432.270 per maand.

E-VDAB

Aantal WIS-contacten (zowel via het internet als via de WIS-kiosken): 5.595.726

Aantal cv's in de KISS-sollicitantenbank: bijna 70.000 (dagelijks variërend aantal)

Internet-sessies: 4.916.276

Webleren: 10.175 cursisten volgden 508.750 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 behoeften van de klant. Afhankelijk van de 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 doorneemt.

Aantal module-specifieke acties opgestart in 2002³:

Module 2: Diagnose en trajectbepaling

Aantal gestarte acties binnen module 2 in 2002

Kwalificerende Intake	104.650
Oriëntatiecentrum	2.325
Psychologisch Onderzoek	7.929
Medisch Onderzoek	6.066
Profielbepaling	20.190
Infosessies	28.519
Vooropleiding	2.882
Screening door Derden	1.365

Module 3: Sollicitatietraining en -begeleiding

Aantal gestarte acties binnen module 3 in 2002

Trainingen	8.469
Begeleiding	2.834

Module 4: Opleiding in een centrum

Aantal gestarte acties binnen module 4 in 2002

Bewaking	343
Bouw	2.512
Confectie	454
Diamant	56
Horeca	494
Hout	214
Metaal	2.072
Social Profit	4.951
Telematica	203
Textiel	112
Zwaar Vervoer	1.675
Tertiaire Sector	18.175
Andere Secundaire Sector	1.036
Haven - Maritieme - Expeditie	268
Logistiek	1.038
Industriële Automatisering	949
Elektriciteit	215
Professionele Schoonmaaktechnieken	597
Grafische Technieken	383

Module 5: Persoonsgerichte vorming

Aantal gestarte acties binnen module 5 in 2002

Algemene vorming	7.514
Nederlands voor anderstaligen	5.484

Module 6: Opleiding en begeleiding op de werkvloer

Aantal gestarte acties binnen module 6 in 2002

Sociale werkplaatsen	523
Invoegbedrijven	38
WEP (wepplus)	2.842
Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming (IBO)	7.742
STAGES	
Alternerend	11.165
Gezins- en bejaardenhulp	382
Voltooing	2.434
Werkvloer	446
Buitenland	122
Onderwijs	7

3. exclusief de overdracht

Uitstroom trajectwerking

Totaal aantal afgesloten trajecten	54.268
Aantal uitgestroomd naar werk	34.272
Uitstroombestand	63,2 %

Resultaten per uitstroomdoelgroep

Uitstroom- doelgroep	aantal afgesloten trajecten	aantal uitgestroomd naar werk	% uitstroom naar werk
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	9.294	6.471	69,6%
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	19.718	12.204	61,9%
tussen 1 en 2 jaar werkloos	12.963	8.324	64,2%
> 2 jaar werkloos	12.293	7.273	59,2%

1.5 DE VLAAMSE ARBEIDSMARKT⁴

De economische conjunctuur

2002 was een economisch zwak jaar. Voor het tweede jaar op rij kwam de groei van de Belgische economie uit op een magere 0,7%. De start van 2002 was nochtans hoopgevend in het eerste kwartaal: het bruto binnenlands product (bbp) nam toe met 0,5% ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Nadien hield de versnelling echter niet aan. De groei was positief, maar bleef tijdens het tweede en derde kwartaal beperkt tot 0,4%. Het verzwakken van het consumenten- en producentenvertrouwen in de loop van 2002 reflecteerde de toenemende onzekerheid omtrent de kracht en de duurzaamheid van het herstel.

De zwakke activiteit in de zakelijke dienstverlening aan bedrijven is een atypisch kenmerk van de huidige opgaande conjunctuurfase. Deze fase wordt eerder gekenmerkt door overinvesteringen in de informatie- en communicatietechnologie en besparingen op minder essentieel geachte bedrijfsuitgaven.

Het uitblijven van het herstel van de finale vraag heeft er tevens toe geleid dat de ondernemingen hun productiecapaciteit trachtten aan te passen, wat zich vertaalde in een aanzienlijke daling van het investeringsvolume met 3,8%.

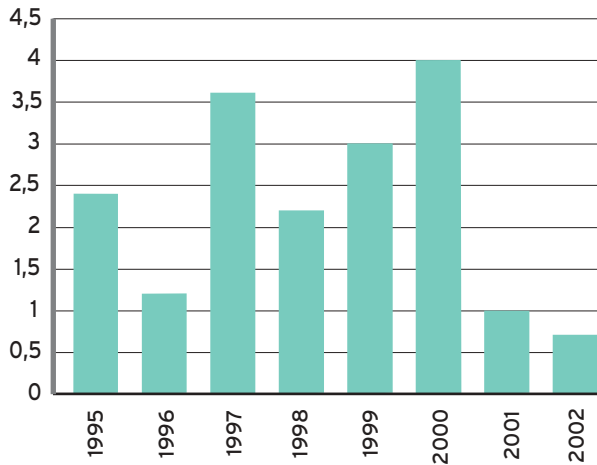
De particuliere consumptie bood in 2002, met een gemiddelde volumegroei van 1,1%, beter weerstand. De groei van het beschikbare inkomen van de gezinnen werd ondersteund door de verlaging van de fiscale en parafiscale druk en door het feit dat de groeiuitval slechts met vertraging in de werkgelegenheidscijfers en derhalve ook in de totale loonsom doorwerkte.

De onzekere internationale conjunctuur zorgde ervoor dat in 2002 de Belgische export van goederen en diensten met 1% terugliep.

4. Verslag Nationale Bank van België



Groei bruto binnenlands product



Werkgelegenheid

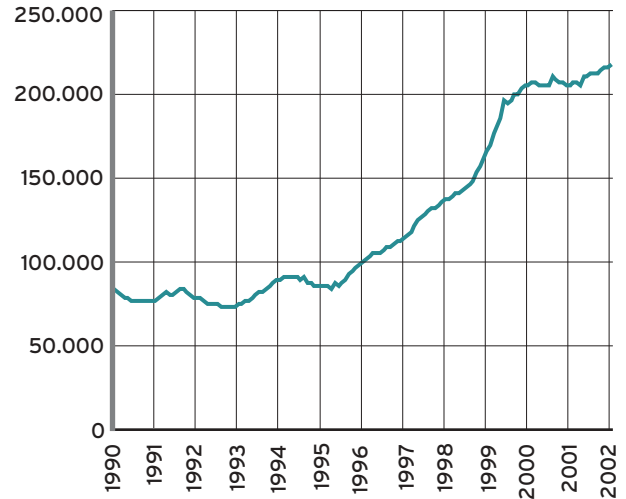
Het aanpassen van de productiecapaciteit aan de gewijzigde afzetperspectieven vergt tijd en brengt kosten met zich mee. Gevolg is dat de arbeidsmarkt met vertraging en minder intens op outputschommelingen reageert. Schaarsten en knelpuntvacatures in sommige deelsegmenten van de arbeidsmarkt werken die inertie nog in de hand: bedrijven aarzelen om moeilijk vervangbare gekwalificeerde werknemers te ontslaan. De arbeidsmarktontwikkelingen van de voorbije twee jaar waren in dit opzicht illustratief. Terwijl het groeitempo van het bbp al vanaf de tweede helft van 2000 merkkelijk vertraagde, heeft de werkgelegenheidsgroei in termen van het aantal werkzame personen zich tot midden 2001 op een hoog peil - van rond de 2% op jaarbasis - gehandhaafd. Daarna is de werkgelegenheidsgroei evenwel scherp teruggelopen en in de loop van 2002 zelfs licht negatief geworden, precies op het moment dat de economische activiteit opnieuw begon aan te trekken, zij het in een matig tempo.

Door gebruik te maken van allerhande flexibele arbeidsregelingen - uitzendarbeid, tijdelijke werkloosheid - kunnen de bedrijven hun arbeidsinput op de wisselende outputbehoeften afstemmen. Aan zo'n zachte vormen van aanpassing van de arbeidsinput zijn evenwel grenzen.

Vacatures

Enkele jaren geleden evolueerde het aantal door de VDAB ontvangen vacatures in nauwe samenhang met de conjunctuur. Sinds 1996 is dat parallelisme doorbroken.

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

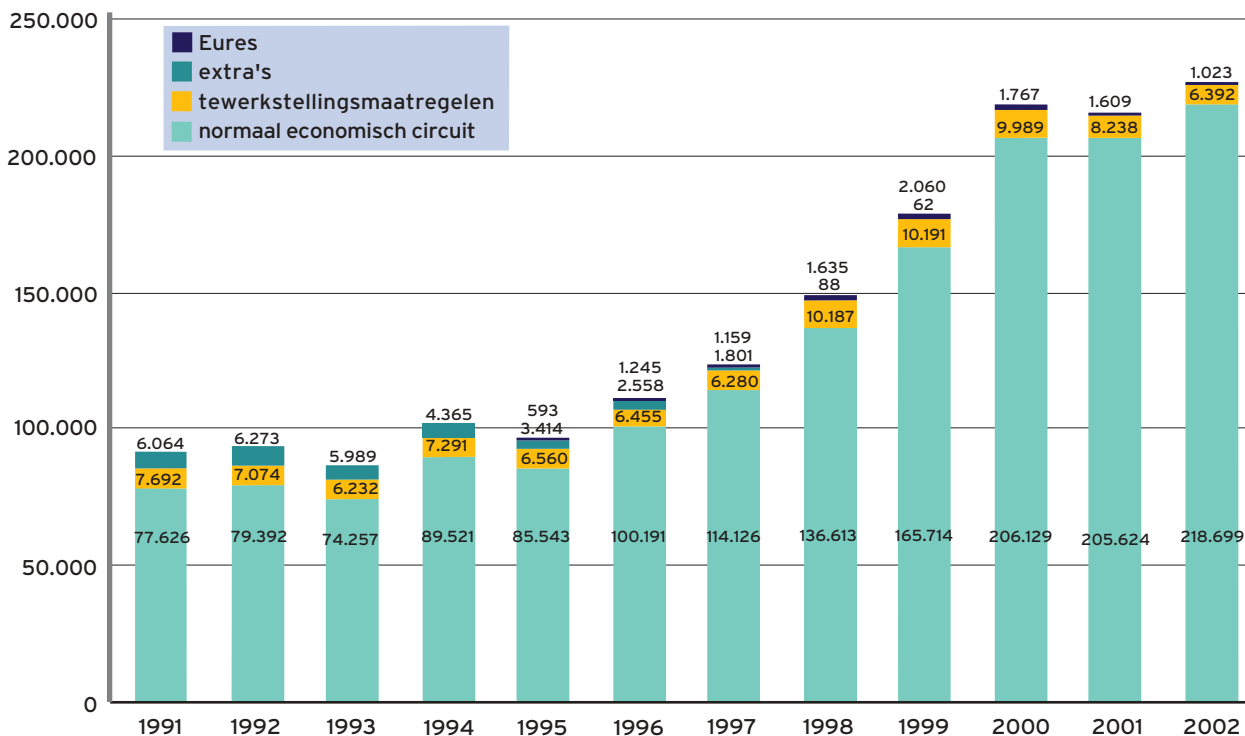


Het aantal ontvangen vacatures uit het Normale Economisch Circuit ⁵, cumulatief over de laatste 12 maanden, stijgt sinds begin 1996. Dit is slechts deels te danken aan de gunstige conjunctuur. De inspanningen van de VDAB om de vacatures toegankelijker te maken voor de werkzoekenden en de succesvolle samenwerking met de uitzendsector genereerden deze extra groei. In 2001 en 2002 waren deze effecten grotendeels uitgewerkt en vertraagde daarenboven de economische groei: dat resulteerde in een vlakker groeipad.

5. De vacatures worden ingedeeld in volgende circuits:

- Normaal Economisch Circuit (NEC): omvat het gewoon en tijdelijk circuit, uitzendvacatures, startbanen, studentenjobs, vervangingen bij brugpensioen, vacatures bij invoegbedrijven, vacatures in het kader van middenstands- en ondernemingsopleidingen en extra's in de horeca (vanaf 2000). On line gegevens 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.

Door de VDAB ontvangen vacatures



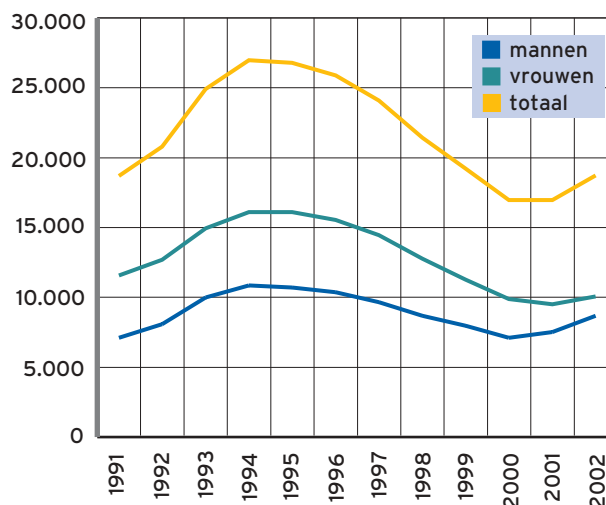
Het totale aantal ontvangen vacatures in 2002 bedroeg 226.114 (215.471 in 2001), waarvan 218.699 uit het NEC (205.624 in 2001).

Werkloosheid

De mindere conjunctuur weerspiegelt zich in de evolutie van de werkloosheidscijfers. In 2002 telde Vlaanderen gemiddeld 187.023 niet-werkende werkzoekenden (NWWZ). Jaar na jaar is er een toename met 17.372 of 10,2%. De uitkeringsgerechtigde volledig werklozen (UVW) namen toe met 14,3%. Deze cijfers zijn maandgemiddelden, seizoenspieken worden zo weggevlakt.

Opmerkelijk gegeven is dat de mannelijke werkloosheid de voorbije jaren meer groeide dan de vrouwelijke. Het aandeel van de mannen in de totale werkloosheid klom de voorbije jaren van 41,8% in 2000, over 44,1% in 2001 tot 46,2% in 2002.

Niet-werkende werkzoekenden - Vlaams Gewest





Frappante vaststelling is dat de jeugdwerkloosheid forsere steeg dan de algemene werkloosheid. De algemene werkloosheid groeide het voorbije jaar met 10,2%, de jeugdwerkloosheid nam toe met 16%. De arbeidsmarktpositie van jongeren is extra kwetsbaar bij een economische teruggang. Mechanismen aan de in- en uitstroomzijde zorgen daarvoor:

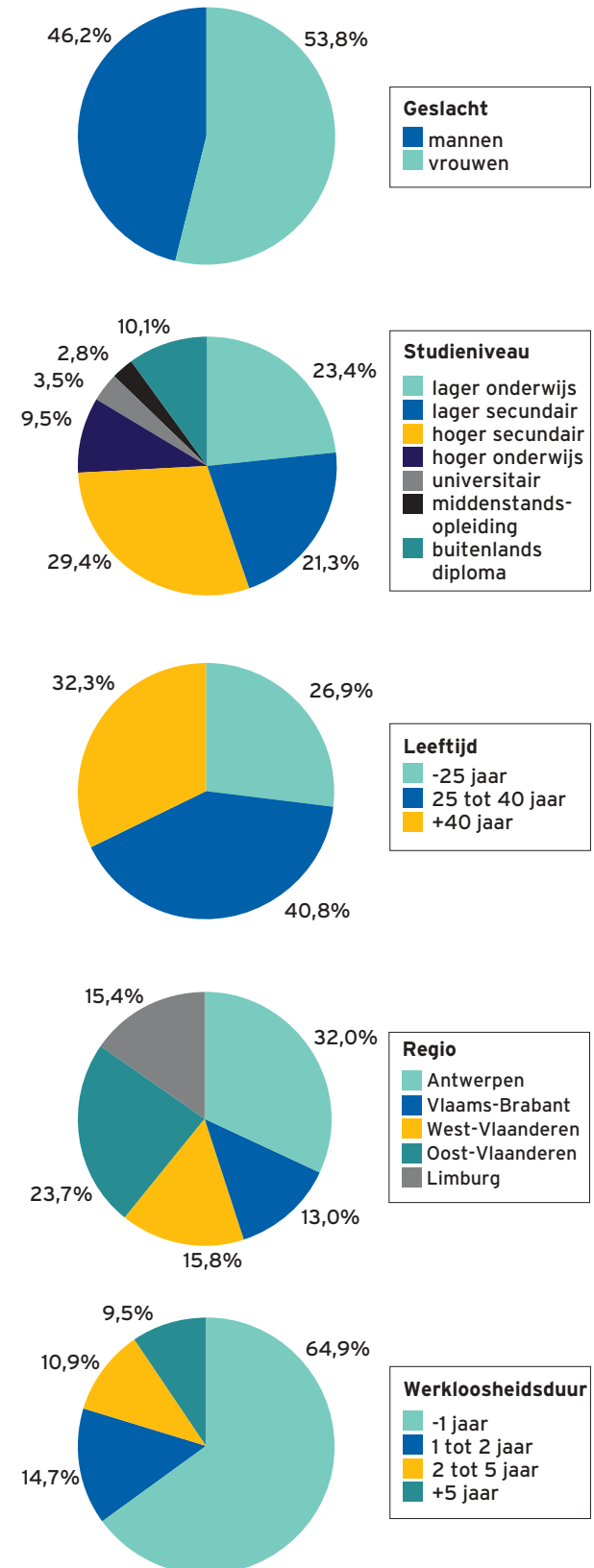
- In een ongunstige economische context stellen bedrijven aanwervingen uit en engageren ze minder uitzendkrachten. Vooral jongeren zijn hiervan de dupe.
- Bij herstructureringen worden dan meestal de tijdelijke werknemers en de werknemers met de kleinste anciënniteit geviseerd. Vaak zijn dit opnieuw jongeren.

2002 kenmerkte zich verder door een sterke toename van de hooggeschoolde werkzoekenden: het aantal werkzoekenden met een hobo-diploma groeide met 22,2%, bij de universitaire kwamen er 25,9% bij. Er is een grote samenhang tussen de toename van de werkloosheid bij hooggeschoolden en de jeugdwerkloosheid.

Alle provincies en alle subregio's lieten het voorbije jaar een stijging van het aantal NWWZ zien. Vilvoorde (+19,1%), Mechelen (+15%) en Leuven (13,2%) zweten de effecten van de luchtvaartmalaise uit. Een andere grote stijger is Kortrijk-Roeselare (+15,4%). Dat is een regio met veel exportgerichte en dus ook zeer conjunctuurgevoelige bedrijven. Ondanks de toename van de werkloosheid in het voorbije jaar, is de werkloosheidsdruk in Kortrijk-Roeselare en Vilvoorde (beide 5,11%) nog steeds het laagst. Het Vlaamse cijfer komt uit op 7,04%. Uitschieters naar boven zijn Antwerpen (9,53%), Hasselt (8,74%) en Gent (8,14%).

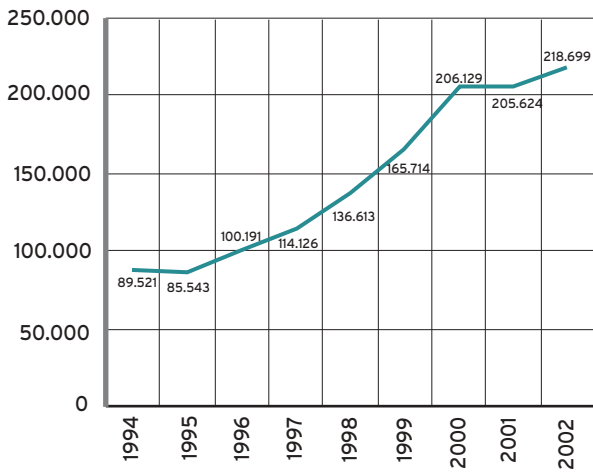
De groeivertraging leidde tot een stijging van de kortdurige werkloosheid. Ondertussen is er ook een belangrijke toename bij de groep die één tot twee jaar werkzoekend is. De economische terugval zette zich immers ruim een jaar geleden in.

Niet-werkende werkzoekenden in 2002

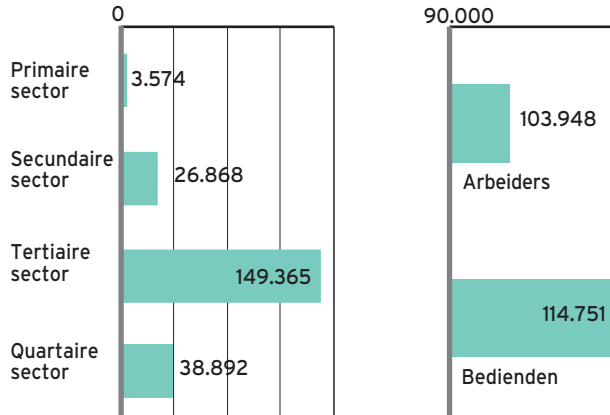


Ontvangen werkaanbiedingen in 2002 (NEC)

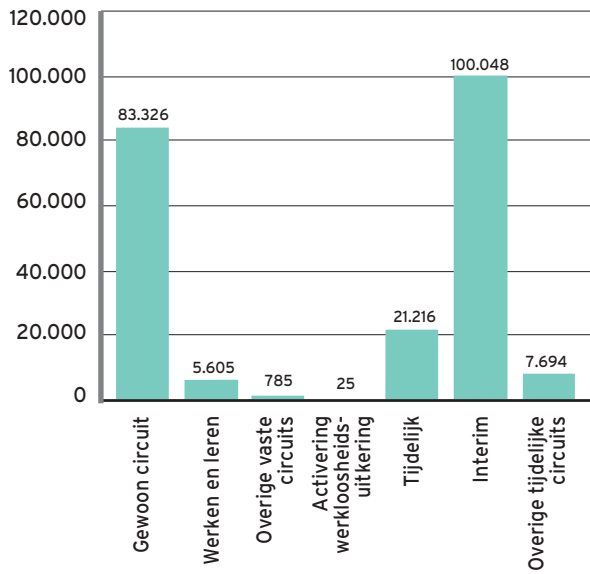
Evolutie



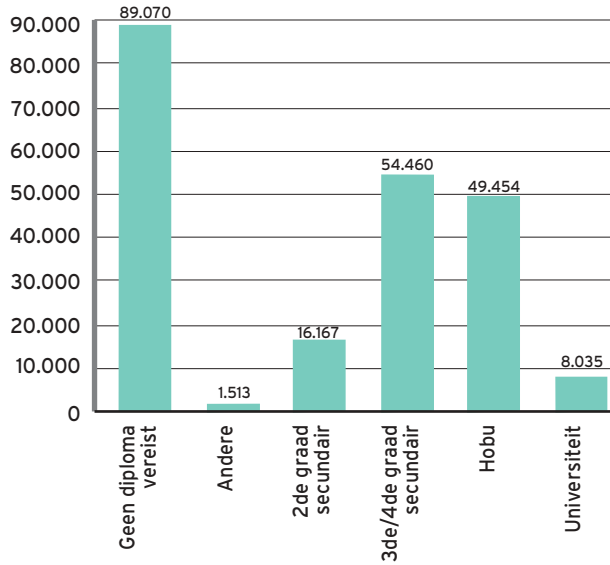
Volgens sector - statuut



Volgens circuit



Volgens studieniveau



2 De VDAB-dienstverlening in 2002

2.1 DE GEGARANDEERDE UNIVERSELE DIENSTVERLENING VOOR WERKZOEKENDEN EN WERKGEVERS

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

De universele dienstverlening van de VDAB omvat het klantenonthaal, de inschrijving van de werkzoekenden, het geven van informatie aan de werkzoekenden en werkgevers, de vacaturewerking (uitgezonderd het beheer van de vacatures) en het afhandelen van administratieve formaliteiten (attestering, stempellijsten verwerken, dossierbeheer,...).

Vanaf 2001 introduceerde de VDAB een nieuw model van universele dienstverlening. Belangrijk hierbij is dat de VDAB vanaf de inschrijving de zelfredzaamheid van de werkzoekenden stimuleert door hen een aantal zelfbeheerinstrumenten aan te bieden: dossiermanager, opleidingengids, WIS-vacaturebank, KISS-sollicitantenbank,.... 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 (empowerment). 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 meer persoonlijke 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 op een zo efficiënt mogelijke manier 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 lokale 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 lokale 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 lokale werkwinkels

Eind 1999 lanceerde de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme, Renaat Landuyt, het concept van de lokale werkwinkels, met de bedoeling het werkgelegenheidsbeleid sterkere lokale klemtonen te geven. Tegen eind 2003 zullen de activiteiten van de vroegere plaatsingskantoren van de VDAB geïntegreerd zijn in ongeveer 140 lokale werkwinkels.

In een lokale 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 lokale 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 zou vooral de kansengroepen (de personen die in het normale economische circuit moeilijker aan bod komen) ten goede moeten komen.

Op het einde van 2002 zijn in totaal 94 werkwinkels operationeel (ex-PLOT's en VDAB-kantoren inbegrepen). Gedurende dit werkjaar werden tal van initiatieven genomen, die het opstarten en beheren van de werkwinkels moeten vergemakkelijken:

- Naast een vernieuwde huisstijl werd de werkwinkelconsulenten een coherente communicatieaanpak voorgesteld; dit alles netjes gepresenteerd in twee verzorgde, maar vooral duidelijke brochures. Op deze manier wordt een uniforme, maar toch maatgerichte klantencommunicatie van de werkwinkel aangemoedigd.
- Om de groeiende samenwerking tussen de verschillende partners te illustreren, organiseerden de VDAB, de VVSG en de Vlaamse Administratie Werkgelegenheid in elk STC een lokale informatiedag - de herfstronde - waarop alle betrokken lokale partnerorganisaties nader konden kennismaken met de sleutelthema's van een werkwinkel:
 - ontwerp van decreet op de werkwinkels
 - boordtabellen
 - dossiermanager
 - geïntegreerde dienstverlening
 - werking van het PWA
 - lokale diensteneconomie
- Voor de VDAB-onderhandelaars (lokale VDAB-medewerkers die het opstartproces van werkwinkels op gang trekken en verder begeleiden) werd op het intranet van de VDAB een speciale community-pagina ingericht waarop alle voor hen relevante informatie werd gebundeld. In 2003 zal deze pagina onderdak vinden op een extranet-gedeelte van de werkwinkelwebsite.
- **werkwinkel.be:** eind 2002 zag de website 'werkwinkel.be' het licht. 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 2002 werd onderzocht in hoeverre ook de dienstverlening van de andere partnerorganisaties (niet-VDAB) kan worden verspreid over alle werkwinkelconsulenten. De daaruit ressorterende inventaris zal in 2003 uitmonden in een opleidingsdag waarop de werkwinkelconsulenten mekaar specifieke dienstverlening grondig zullen verkennen. Op deze manier zullen een groot deel van de taken in een werkwinkel onderling verwisselbaar zijn.



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
- servicelijn: 070 345 000
- zelfinschrijvingspc's in de lokale werkwinkel
- consulent

In 2002 schreven er zich 117.955 nieuwe werkzoekenden in.

Het aantal herinschrijvingen bedroeg 360.877.

Reeds 23% van de werkzoekenden maakt gebruik van de on-linetoeepassingen om zich in te schrijven, meer bepaald het internet en de zelfinschrijvingspc's in de lokale werkwinkel.

Eind 2002 stonden in 94 werkwinkels 440 zelfinschrijvingspc's ter beschikking van de werkzoekenden. De werkzoekenden kunnen via deze weg zich niet alleen inschrijven maar ook hun dossier zelf beheren.

Via de campusactie schreven 5.692 jongeren zich al in als schoolverlater voor het einde van het schooljaar 2001-2002.

Het lessenpakket "De start van een loopbaan", ontwikkeld in opdracht van de Vlaamse ministers van Werkgelegenheid en Toerisme en van Onderwijs, wordt aan de laatstejaars meegegeven tijdens de campusactie. 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.

Bemiddeling tussen vraag en aanbod

De lokale 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 zowel toegeleid naar als gestimuleerd en ondersteund bij het gebruik van de zelfredzaamheidstools (bv. WIS-computer, website,...) 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 net die werkaanbieding te selecteren waarvan 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, gezinssituatie en sociaal-economische status. Dit is de concretisering van een gepersonaliseerde arbeidsmarkt.



Ontvangen en vervulde werkaanbiedingen

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

De tabel hieronder geeft ons een overzicht van het aantal ontvangen werkaanbiedingen uitgesplitst naar de diverse economische circuits.

Ontvangen werkaanbiedingen	2002	% tov 2001	% vervuld
Normaal economisch circuit	218.699	+6,4%	78,7%
- vaste circuits	89.741	-7,6%	77,9%
- tijdelijke circuits	128.958	+18,9%	80,9%
Tewerkstellingsmaatregelen	6.392	-22,4%	87,6%
Eures	1.023	-36,4%	46,5%
Totaal	226.114	+4,9%	78,9%

Het normaal economisch circuit (NEC) wordt ingedeeld in vaste en tijdelijke circuits:

Vast circuit: jobs met een contract van onbepaalde duur of van lange duur. Hieronder vallen het gewone circuit, de startbanen, vervanging bij brugpensioen en bij loopbaanonderbreking in de privésector, het voordeelbanenplan, de dienstenbanen (= activering van de werkloosheidsuitkeringen).

Tijdelijke circuits: in de tijd beperkte contracten. Deze omvatten de 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.

De VDAB ontving 226.114 vacatures in 2002 (alle circuits). Hiervan werden 110.597 vacatures geregistreerd via het arbeidsmarktinformatiesysteem (AMI). De overige 115.517 vacatures werden ingebracht via jobmanager en beheerd door de werkgevers, 86,4% ervan is afkomstig van de uitzendkantoren.



Werkaanbiedingen uit het NEC, geregistreerd en vervuld, ingedeeld per sector

Sector	aantal ontvangen in 2002	% tov 2001	% vervuld in 2002
Land- en tuinbouw	3.574	-11,3%	89,4%
Metaal	2.811	-12,5%	73,6%
Voeding	3.151	+0,0%	84,7%
Textiel	1.150	-11,3%	79,4%
Kleding	339	-19,9%	81,0%
Chemie	1.136	-0,4%	80,4%
Drukkerijen	930	-15,1%	76,5%
Hout	462	-23,4%	74,7%
Papier en karton	308	-18,7%	79,8%
Productie transportmiddelen	2.545	+53,4%	88,7%
Overige industrie	4.902	-18,6%	81,3%
Bouw	8.747	-9,3%	76,3%
Elektriciteit, gas en water	387	-16,4%	72,1%
Hotel en restaurants	8.019	-1,6%	81,1%
Handel en garages	19.030	-3,0%	83,2%
Communicatie	2.197	+3,5%	76,5%
Vervoer	5.925	+10,5%	75,9%
Financiële instellingen	1.558	-31,4%	78,1%
Diensten aan bedrijven	12.800	-5,8%	68,0%
Uitzendarbeid	99.836	+22,7%	42,3%
Onderwijs	9.398	-7,8%	82,3%
Openbare diensten	8.202	-1,0%	80,3%
Gezondheidszorg	3.730	-10,5%	80,9%
Maatschappelijke dienstverlening	7.203	-7,6%	85,7%
Gemeenschapsvoorzieningen	1.352	-23,8%	79,6%
Diversen	8.992	+16,2%	82,8%
Nace-code niet ingevoerd	15	-72,2%	93,8%
Totaal	218.699	+6,4%	78,7%

Binnen het NEC noteren we een sterke stijging in de sectoren "Productie transportmiddelen" en "Vervoer", en een lichte stijging in de sector "Communicatie". De vraag loopt terug in de sectoren "Financiële instellingen", "Hout" en "Gemeenschapsvoorzieningen".



Werkaanbiedingen uit het NEC, ingedeeld per studieniveau

	2002	% tov 2001	% vervuld
Geen diploma vereist	89.070	+13,9%	80,9%
Secundair algemeen vormend 2de graad	5.718	-12,2%	82,0%
Secundair technisch 2de graad	5.434	-28,8%	79,6%
Secundair beroeps 2de graad	5.015	+4,1%	79,1%
Secundair algemeen vormend 3de graad	11.278	-24,7%	78,7%
Secundair technisch 3de graad	25.758	+16,8%	78,1%
Secundair beroeps 3de/4de graad	17.424	+30,2%	76,1%
Hoger onderwijs 1 cyclus	45.927	+1,3%	76,0%
Hoger onderwijs 2 cycli	3.527	+4,8%	73,1%
Universitair	8.035	-1,2%	75,7%
Middenstandsopleiding	589	-15,4%	75,6%
Andere	924	76,2%	85,6%
Totaal	218.699	+6,4%	78,7%

Er is een sterke toename van het aantal vacatures waarvoor geen diploma is vereist, secundair technisch 3de graad en secundair beroeps 3de/4de graad. We merken een sterke daling van vacatures

met vraag naar een vorming secundair technisch 2de graad en secundair algemeen vormend 3de graad. Er is ook minder vraag naar middenstandsopleiding.

Werkaanbiedingen uit het NEC, ingedeeld per regio

	2002	% tov 2001	% vervuld
Antwerpen - Boom	32.675	+13,3%	78,2%
Mechelen	9.272	-9,2%	78,8%
Turnhout	14.112	+11,1%	91,2%
Leuven	7.991	-27,7%	75,2%
Vilvoorde	13.285	-4,8%	75,9%
Brugge	15.227	+23,7%	84,5%
Kortrijk - Roeselare	21.952	+4,4%	73,6%
Oostende - Ieper	13.505	-3,1%	89,0%
Aalst - Oudenaarde	9.636	-6,2%	85,8%
Gent	22.338	+12,1%	72,4%
Sint-Niklaas - Dendermonde	12.108	+9,0%	74,8%
Hasselt	18.999	+5,9%	77,7%
Tongeren	7.221	+1,0%	83,4%
Buiten Vlaanderen	20.378	+34,3%	69,0%
Totaal	218.699	+6,4%	78,7%

Het aantal werkaanbiedingen voor jobs buiten Vlaanderen (Brussel/Wallonië) en deze van de

regio Brugge zijn sterk gestegen. De regio Leuven ontving beduidend minder werkaanbiedingen.



Het succes van www.vdab.be

Het aantal bezoekers van de VDAB-site bleef ook in 2002 gestaag stijgen. Gemiddeld bezochten 554.224 bezoekers per maand de site. Het totale aantal bezoekers steeg met 86% tegenover 2001. Hoewel hoofdzakelijk afgestemd op de Vlaamse markt, heeft de VDAB daarmee de drukst bezochte jobsite in België.

Ook het totale aantal pagina-opvragingen ging fors de hoogte in: van 88.794.968 in 2001 naar 180.056.081 in 2002. Dit is een aanduiding voor het intensief gebruik van de website en de inhoudelijke kwaliteit van het aanbod.

De WIS-vacaturebank was ook nu de meest bezochte toepassing op de site met 336.268 bezoekers in december 2002.

De VDAB-site is "jobsite van het jaar"

Elk jaar organiseert Clickx Magazine de verkiezing "Site van het jaar". In 2002 brachten meer dan 130.000 mensen hiervoor hun stem uit. En wat blijkt? In de top 20 prijkte slechts één jobsite: www.vdab.be, en dat op nummer 13.

Profiel van de gebruiker¹

- **Leeftijd:**
68,5% behoort tot de leeftijdscategorie van 18 tot 34 jaar, 31% is ouder dan 35 jaar.
- **Opleidingsniveau:**
Iets meer dan 50% van de bezoekers heeft een diploma hoger onderwijs, waarvan 33% een diploma hoger onderwijs van het korte type heeft en 17% universitair is of een diploma hoger onderwijs van het lange type heeft behaald.
38% heeft een diploma van hoger secundair onderwijs.
De lager geschoolden zijn goed voor bijna 9% van het sitebezoek.

- **Beroepssituatie:**

66% van de bezoekers werkt, waarvan 52% voltijds, 30% is werkloos.

- **Geslacht:**

69% van de bezoekers zijn vrouwen, 31% mannen.

Nieuw op de site in 2002

Meest in het oog springend in 2002 was de ontwikkeling en lancering van 'Mijn VDAB'.

Met 'Mijn VDAB' wil de VDAB de klant een meer persoonlijke dienstverlening aanbieden en de zelfredzaamheid van de klant verhogen. De klant krijgt als het ware een eigen stukje webruimte op de site van de VDAB.

De werkzoekenden beschikken over een virtuele sollicitatieruimte, waar zij hun cv's, vacatureselecties en sollicitaties kunnen beheren.

Zij kunnen hun cv's analyseren en vergelijken met gelijkaardige cv's of toetsen aan de door de werkgevers gevraagde vaardigheden of gehanteerde selectiecriteria. Zij komen ook te weten hoe vaak hun cv in de KISS-databank werd bekeken.


De werkgevers kunnen met 'Mijn VDAB' hun vacatures en cv-selecties beheren. Vacatures die zij toevoegen, kunnen zij automatisch laten matchen met cv's uit de KISS-databank. Zij kunnen hun vacature analyseren en vergelijken met gelijkaardige vacatures of toetsen aan de vaardigheden of de selectiecriteria van de sollicitanten. Zij zien ook hoe vaak hun vacature op de site of op de WIS-kiosken werd bekeken.

'Mijn VDAB' werd goed onthaald. Vanaf de opstart begin oktober tot einde december 2002 registreerden zich 25.306 sollicitanten en 7.632 werkgevers.

Dezelfde trend naar maatwerk kwam tot uiting in de miniwebsite voor de gemeenten: "**Werk & Gemeente**". Gemeenten kunnen op hun website een door de VDAB onderhouden module aanbieden met vacatures, opleidingen en allerhande werkgerelateerde informatie in de gemeente of dichte omgeving.

42 gemeenten tekenden op dit aanbod in.

1. Bevraging door het onafhankelijke onderzoeksbureau InSites Consulting in september 2002.



Het aanbod van **Webleren** werd uitgebreid met 5 nieuwe cursussen. In totaal zijn nu 13 webopleidingen beschikbaar.

10.175 cursisten volgden een cursus via Webleren.

2002 betekende ook de start van de **Virtuele klassen**. Interactieve modules, die zowel individueel als onder begeleiding van een coach kunnen worden gevolgd, maken de cursist wegwijs in diverse webtoepassingen van de VDAB. Deze methode maakt niet alleen de klanten wegwijs in de applicaties op de VDAB-site, maar opent ook heel wat perspectieven voor de opleiding van de VDAB-medewerkers.

In het kader van de **Verruimde Interne Arbeidsmarkt** (VIA) ontwikkelde de VDAB voor de Vlaamse Gemeenschap een tool voor de verspreiding en het beheer van vacatures. Dit project moet het jobaanbod bij de Vlaamse openbare instellingen en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap transparant maken en de overstap naar een andere job vergemakkelijken.

On line adverteren en rekruteren

In een krimpende markt slaagde de VDAB erin zijn omzet van 2001 nagenoeg te evenaren. De diverse advertentiemogelijkheden (Jobspot, WIS+, partnership, In de kijker en Job van de week) leverden een omzet van € 674.570 op.

WIS-vacaturebank: meer zelfbeheer

Van de 218.699 aan de VDAB gemelde werkaanbiedingen (NEC) werd 51% door de bedrijven zelf via de jobmanager ingevoerd.

De vacaturebank (website en WIS-kiosken) werd 3.522.154 keer bezocht tegenover 3.052.325 in 2001.

Eind december lieten 3.815 werkzoekenden zich automatisch nieuwe vacatures toesturen via e-mail, 1.816 verkozen via een sms-bericht op de hoogte te worden gehouden.

WIS-terminals: complementair

Eind 2002 stonden er 426 WIS-kiosken opgesteld, waarvan:

- 243 bij de VDAB;
- 145 bij gemeenten;
- 38 bij andere partners.

Hoewel de consultatiecijfers van de WIS-kiosken achteruitgaan ten voordele van de website (402.535 gebruikers tegenover 665.103 in 2001), blijven zij een belangrijk en gebruiksvriendelijk medium voor het bereiken van lagergeschoolde en oudere werkzoekenden.

KISS-sollicitantenbank

Eind 2002 hadden 23.697 bedrijven een samenwerkingsakkoord voor het gebruik van de KISS-sollicitantenbank en Jobmanager, een stijging met 17% ten opzichte van 2001.

Er werden 218.409 cv-selecties gemaakt. De cv-databank bevatte eind december net geen 70.000 cv's.

Eind december lieten 390 werkgevers zich automatisch nieuwe cv's toesturen via e-mail, 37 verkozen sms.

Ook in 2002 werd aandacht besteed aan de kwaliteit van de cv's in de KISS-databank. De positieve trend bij de halfjaarlijkse doorlichtingen zette zich door.

Criteria zoals de vermelding van niet-relevante opleidingen, de afwezigheid van een beroepsverleden op het cv, de afwezigheid van informatie omtrent specifieke vaardigheden in de sollicitatietroeven komen in steeds kleinere percentages voor.

Criteria zoals de datum van het cv, het voorkomen van interne informatie in vrije tekstrubrieken zoals de bereikbaarheid of de sollicitatietroeven en de inhoudelijke kwaliteit van de sollicitatietroeven verdienen blijvend aandacht, aangezien zij in de loop van de voorbije 4 jaar geen opzienbarende positieve evolutie hebben doorgemaakt.



Accountmanagement voor werkgevers

Sinds een aantal jaren zijn de regionale accountmanagers het vaste VDAB-aanspreekpunt voor werkgevers.

En ook in 2002 was dit niet anders: de regionale accountmanagers (eind december 2002 waren er 48 in dienst) zijn belangrijke sleutelfiguren in de benadering van de bedrijfswereld. Enerzijds zijn zij het gezicht van de VDAB en fungeren zij als spreekbuis van en voor deze organisatie. Anderzijds trachten zij, vanuit een degelijke behoefte-detectie, 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.

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.

Individuele bedrijfsbezoeken zijn nog altijd belangrijke contactmomenten met de werkgevers. Zij leiden tot een efficiënt inspelen op de vragen en behoeften van de klant. In 2002 werden 7.600 verschillende bedrijven bezocht door de regionale accountmanagers. Iets minder dan de helft van deze bezoeken werd gerealiseerd bij de bedrijven die tot de klantenportefeuille van de regionale accountmanagers behoren. Het gaat hier om

bedrijven die, op basis van verschillende parameters, een ruim potentieel bieden op het niveau van dienstverlening door en in samenwerking met de VDAB. De contacten met deze bedrijven verlopen op regelmatige en gestructureerde basis, dit met het oog op de uitbouw van een constructieve klantenrelatie.

Aantal verschillende bedrijven bezocht door de regionale accountmanagers in 2002

Regio	Totaal	In portefeuille
Antwerpen	902	507
Mechelen	266	103
Turnhout	485	265
Leuven	635	239
Vilvoorde	760	357
Brugge	493	218
Kortrijk - Roeselare	689	214
Oostende - Westhoek	548	218
Aalst - Oudenaarde	398	180
Gent	826	224
Sint-Niklaas - Dendermonde	695	266
Hasselt	718	394
Tongeren	185	116
Vlaanderen	7.600	3.301

Naast de individuele bedrijfscontacten zijn en blijven de contacten met werkgevers tijdens collectieve bijeenkomsten minstens even belangrijk.

In 2002 organiseerden de regionale accountmanagers verschillende informatiemomenten voor ondernemingen over de verschillende producten en diensten van de VDAB. Daarbij werden bijzondere inspanningen geleverd voor de promotie van de werknemersopleidingen op vraag van de werkgever. Tijdens de verschillende informatiesessies stonden ook thema's zoals tijdskrediet, tewerkstellingsmaatregelen en opleidingscheques op het programma.



Aantal bedrijven dat deelnam aan collectieve acties in 2002

Regio	Totaal
Antwerpen	414
Mechelen	198
Turnhout	246
Leuven	129
Vilvoorde	302
Brugge	120
Kortrijk - Roeselare	130
Oostende - Westhoek	244
Aalst - Oudenaarde	227
Gent	521
Sint-Niklaas - Dendermonde	287
Hasselt	599
Tongeren	59
Vlaanderen	3.476

Regionale acties in 2002: een paar voorbeelden

Rekruteringsacties voor Plopsaland en Bellewaerde

In 2002 werden in Oostende grootschalige acties op het getouw gezet voor de invulling van vacatures voor Plopsaland en Bellewaerde. In samenwerking met onder meer de vacatureconsulenten en de consulenten van de lokale werkwinkel stonden de regionale accountmanagers garant voor een vlot verloop van de verschillende rekruteringsacties.

De vacatures werden bekendgemaakt via advertenties en flyers, informatiesessies werden georganiseerd, potentiële kandidaten werden geselecteerd, enz. Honderden kandidaten werden op deze manier bereikt.

In het geval van Bellewaerde ging ook specifieke aandacht uit naar het aantrekken van 50-plussers. Via EURES werden de vacatures ook verspreid in Henegouwen en Noord-Frankrijk.

Keep it cool, stap in de pool

De VDAB organiseerde dit project in samenwerking met IPV, Kamer voor Handel en Nijverheid, Randstad en de bedrijven uit de voedingscluster Veurne.

Er werd een pool van 45-plussers opgezet die via uitzendcontracten inzetbaar zijn voor de voedingssector tijdens piekmomenten. Enkele tientallen werkzoekenden zijn nu nog ingeschreven in de pool en worden regelmatig uitgestuurd naar bedrijven.

In de marge van dit project is er met de bedrijven uit de voedingscluster Veurne een contract afgesloten om Franstalige medewerkers een opleiding Nederlands te geven op de werkvloer, samen met de VDAB.

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 open 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 of de zelfredzaamheidstools.

Vanaf 2002 biedt het nummer ook een klachtenlijn: wie minder tevreden is over de VDAB-dienstverlening kan het daar kwijt.

De servicelijn speelt eveneens een belangrijke ondersteunende rol in de **Bijblijfcampagne** van de Vlaams minister van Werkgelegenheid en Toerisme, Renaat Landuyt, 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. Zo werd met Volvo Gent een grootscheepse rekruteringscampagne opgezet, waarvoor de servicelijn het centrale opvangpunt speelde en speelt.

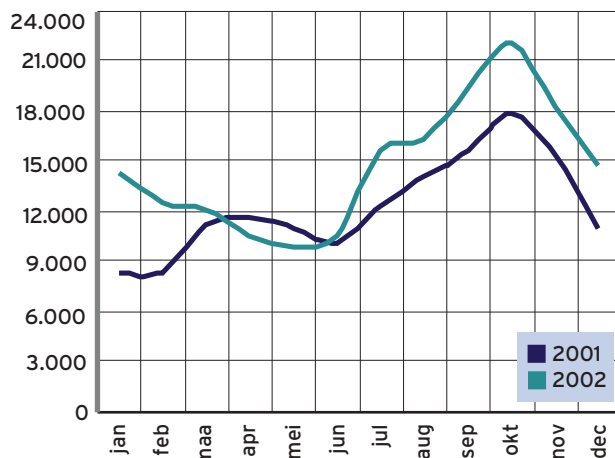
In 2002 handelde de servicelijn van de VDAB in totaal 174.500 contacten af, via telefoon en e-mail. Dat is een stijging van 20,2% tegenover 2001. In vergelijking met de resultaten van 2000 (54.834 contacten), het opstartjaar van de servicelijn, komt dit neer op een stijging van 318%.

Het zijn voornamelijk werkzoekenden die de VDAB-servicelijn raadplegen. Het aandeel van deze groep is in vergelijking met 2001 gestegen, van 59,9% naar 63,4%.

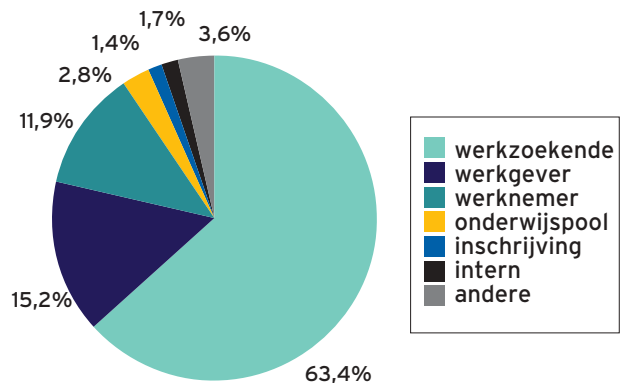
Ook werknemers belden in 2002 meer naar het 070-nummer: 11,9% t.o.v. 4,8% in 2001.

Naast algemene informatie (20,9%) kreeg de servicelijn in 2002 onder meer vragen over vacatures (9,1%), inschrijvingen (8,8%) en opleidingen (6,6%).

Aantal contacten met de servicelijn in 2002 en 2001 per maand



Soorten contacten met de servicelijn in 2002



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

Daarnaast is Eures 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;
- 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 leefomstandigheden 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 2002 genoteerde contacten van Euresconsulenten met werkzoekenden: 9.234

Aantal WIS-prints van buitenlandse vacatures: 143.105

Aantal verwezen werkzoekenden door Euresconsulenten: 17.668

Aantal rechtstreekse contacten van werkgevers met Eures: 232

In totaal registreerde de VDAB 1.023 werkaanbiedingen in 2002, hiervan was het vervullingspercentage 46,5%.

Enkele realisaties in 2002

Eures-Kortrijk organiseerde op 28 november de eerste **Eurojob-beurs**. Op de beurs konden werkzoekenden kennismaken met bedrijven uit België, Frankrijk, Engeland, Ierland Spanje, Italië en Griekenland.

Op 18 oktober werd de portaalsite **www.eureschannel.org** gelanceerd in Lille. Deze site vormt een onmisbaar instrument voor al wie geïnteresseerd

is in werken of aanwerven in de Frans-Belgisch-Britse grenszone. Het grensoverschrijdende tewerkstellingsnet "Eureschannel" richt zich met zijn site tot drie doelgroepen: werkzoekenden, werkgevers en grensarbeiders. Werkzoekenden vinden op de site onder meer informatie over solliciteren in het buitenland en de adressen van de beste rekruteringssites uit de grenszone.

Werkgevers kunnen via de site hun vacatures rechtstreeks in het buitenland bekendmaken en kunnen er ook terecht met al hun juridische vragen over het in dienst nemen van buitenlandse arbeidskrachten. De site is beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels.

Sinds 2002 heeft de VDAB in Leuven een eigen Eureskantoor. Het is het eerste kantoor dat niet in een grensregio ligt. Het accent ligt dan ook niet op grensarbeid, maar op transnationale werkgelegenheid. Eén van de prioriteiten van het kantoor is de samenwerking met de Leuvense universiteit optimaliseren. Afstuderende studenten zijn een belangrijke doelgroep voor Eures. Met het kantoor in Leuven wil de VDAB de sprong naar een internationale loopbaan voor die doelgroep alvast vereenvoudigen.

Werken in de sneeuw van Oostenrijk

"Wie wil er niet eens werken in het winters panorama van een postkaartje?"

Zo kondigde Eures in Antwerpen zijn informatiedag rond jobs in verschillende Oostenrijkse wintersportgebieden aan. De informatiedag vond plaats op 31 oktober.

De titel sprak blijkbaar menig werkzoekende aan. Er reageerden meer dan 200 geïnteresseerden om tijdens het winterseizoen 2002-2003 een tijdelijke job aan te nemen in de Oostenrijkse horeca. De eerste 75 werden uitgenodigd voor een onmiddellijke selectie bij Otto Hosp van Arbeidsmarktsservice Östereich, voor de gelegenheid te gast bij VDAB-Antwerpen.



De twee Eures-consulenten hadden nadien nog enkele weken de handen vol om iedere respondent correct door te verwijzen. Wie een job vindt, denkt vooruit en mist soms de reflex om zijn aanwerving te melden: daardoor weten we slechts van 26 werkzoekenden met zekerheid dat ze effectief zijn begonnen.

Oostenrijk trad toe tot de EU en de EER in 1994. Logisch dat er ook een rekrutering van seizoenarbeiders in de Europese Economische Ruimte op gang kwam voor de vele horecavacatures in de Oostenrijkse skigebieden.

Het gaat om jobs voor een bepaalde duur in de periode tussen Kerstmis en Pasen 2003. De Oostenrijkse lonen zijn vergelijkbaar met de Belgische. Elk salaris is natuurlijk afhankelijk van het soort job, de ervaring van de werknemer, het aantal gepresteerde uren, de talenkennis en de ermee gemoeide verantwoordelijkheid. De werkgever biedt steeds kost en inwoon op de werkplek, boven op het loon. De reis met auto, trein of bus betalen de werknemers zelf. Kandidaten moesten tenminste 18 jaar zijn en burger van de Europese Unie. Voldoende Duits spreken maakt het leven en werken in Oostenrijk een stuk aangenamer. Bijkomende talenkennis is uiteraard een punt waarop de Vlamingen bijzonder goed scoren.



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 voor 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 diagnose en trajectbepaling en 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 consulent 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, profielbepaling,... Op basis van de sterkte-zwakte analyse wordt er een stappenplan op maat opgesteld.

Sollicitatietraining en -begeleiding (module 3)

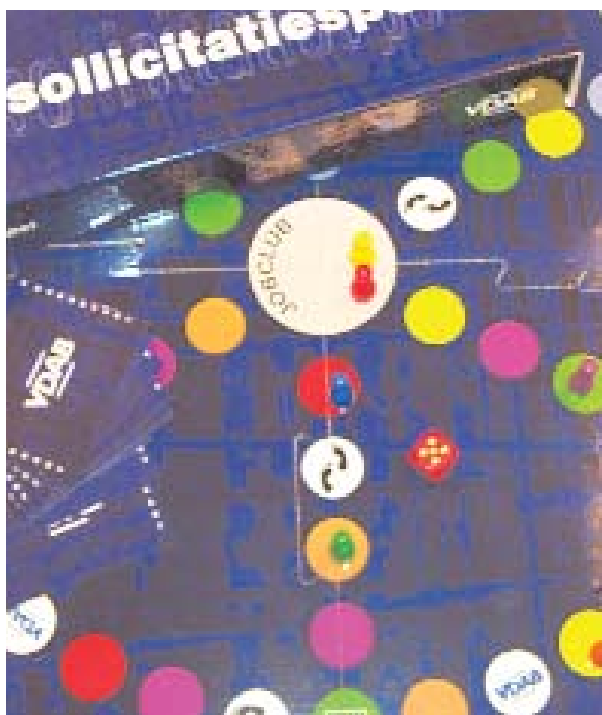
In een sollicitatietraining verwerven werkzoekenden speciale kennis, vaardigheden en attitudes op het vlak van solliciteren. Zij worden ook begeleid bij het solliciteren.

Een sollicitatietraining wordt o.a. gegeven aan werkzoekenden in opleiding. Een 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 hun sollicitatie-acties voeren en dit onder leiding van de sollicitatietrain(st)er. In een sollicitatieruimte is het nodige materiaal gratis voorhanden (pc's, telefoon, kopieerapparaat, documentatiemateriaal, ...)

Speel het sollicitatiespel

In alle jobclubs van de VDAB kunnen werkzoekenden vanaf 2002 het "sollicitatiespel" spelen. Bedoeling van dit spel is dat ze op een creatieve en speelse manier de kennis die ze tijdens de sollicitatietraining hebben opgedaan, leren toepassen. Ook wordt gepeild naar hun algemene kennis over de VDAB, de tewerkstellingsmaatregelen en de veelgestelde vragen over werkloosheid.



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 hieronder vermeldt het aantal opleidingsuren voor werkzoekenden in 2002, opgesplitst in een aantal grote rubrieken.

Aantal opleidingsuren

Algemene vorming	114.056
Andere	260.153
Bewaking	23.863
Bouw	1.117.515
Confectie - Vormgeving	155.061
Diamant	16.558
Elektriciteit	84.157
Grafische technieken	179.023
Haven - Maritieme - Expeditie	96.532
Horeca	177.603
Hout	97.338
Industriële automatisering	268.678
Logistiek	211.632
Metaal	622.274
Migranten	724.187
Milieu	973
Primaire sector	62.728
Schoonmaak	143.967
Social profit	2.407.896
Sollicitatietraining	343.606
Telematica	74.775
Tertiaire sector	3.532.362
Textiel	25.365
Toerisme	1.361
Trajectwerking	109.242
Verkoop	57.134
Vervoer	271.635
Voeding	43.587
Totaal	11.223.261



Schoonmaken op de werkplek

De VDAB wil de kwaliteit van de opleidingen voor professionele schoonmaaktechnieken verhogen. Daarom is er in 2002 samen met de schoonmaaksector een project van "werkplekieren" uitgewerkt. Het basisprincipe is dat de VDAB-instructeurs op de werkplek opleiding geven aan werkzoekenden.

Om dit project te ondersteunen, heeft de sector van de schoonmaakbedrijven twee bestelwagens geschonken aan de VDAB voor de regio's Oostende en Leuven.

In 2003 wil de VDAB het project uitbreiden naar andere regio's.

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 2002 waren dit 2.407.438 uren, goed voor 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 2002 was dit gemiddeld 21,5% en in sommige regionale VDAB-kantoren zelfs 31%.

De social profitopleidingen komen tegemoet aan het doelgroepenbeleid van de VDAB. Van de 5.598 cursisten die in 2002 zijn gestart met een opleiding is 85% vrouw en 35% laaggeschoold.

Het aantal allochtone cursisten blijft binnen de social profitopleidingen relatief laag (9%), 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, in het kader van het inburgeringsbeleid, dit aantal te verhogen.

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

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

Het opleidingsaanbod social profit bestaat uit de volgende opleidingen:

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

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

- polyvalent verzorgende;
- verpleegkundige;
- opvoeder;
- begeleider buitenschoolse kinderopvang;
- logistiek assistent in de ziekenhuizen en rusthuizen.

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, terwijl het aantal leerlingen verpleegkunde in het dagonderwijs daalt. In 2000 volgden 424 werkzoekenden een opleiding verpleegkunde; in 2002 waren dat er 993. De sector staat positief tegenover de tendens dat werkzoekenden op volwassen leeftijd in hun loopbaanoriëntatie bewust kiezen voor een verplegend of verzorgend beroep.



De stijging van het aantal werkzoekenden die een opleiding verpleegkunde volgen is o.m. te danken aan de samenwerking van de VDAB met het Sociaal Fonds voor de Privé-Ziekenhuizen.

De tewerkstellingsresultaten van de opleidingen social profit in 2002 zijn zeer hoog: de resultaten variëren van 68 tot 100%, naargelang de opleiding. Uit de tewerkstellingsresultaten blijkt dat de opleidingen social profit zeer arbeidsmarktgericht zijn. Volgens het onderzoek van de dienst databeheer en -analyse van de VDAB in 1999 bieden deze opleidingen binnen het totale VDAB-opleidingsaanbod voor werkzoekenden de meeste kans op werk. De tewerkstellingsresultaten van 2002 bevestigen dit.

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. In 2002 werden onder andere opleidingen "assertiviteit", "communicatie" en "stressmanagement" georganiseerd. Nieuw in 2002 was de ontwikkeling van een opleiding "leren leren".
- 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, maatschappelijk of 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 consultant van de 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 2002 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 het kabinet van 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 31/08/2001 in ons land zijn aangekomen;
- geregulariseerden;
- vluchtelingen van wie de asielaanvraag werd erkend na 31/08/2001;
- asielzoekers van wie de aanvraag ontvankelijk werd verklaard na 31/08/2001.

Personen behorend tot deze doelgroep worden "nieuwkomers" genoemd.

Uitbreiding van de prioritaire doelgroep:

- volgmigranten voor 31/08/2001 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 voor 31/08/2001, mits zij nu voor het eerst de arbeidsmarkt betreden;
- asielzoekers van wie de aanvraag ontvankelijk werd verklaard voor 31/08/2001, mits zij nu voor het eerst de arbeidsmarkt betreden.

Tweede uitbreiding van de prioritaire doelgroep:

- asielzoekers in beroep tegen hun uitwijzing.

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. Zo wordt onder meer in een aantal bouwopleidingscentra de technische opleiding meteen aangevat, gecombineerd met een opleiding "Nederlands op de opleidingsvloer".

49 NT2-instructeurs, 28 inburgeringsconsulenten en 5 inburgeringscoördinatoren werden specifiek voor de realisatie van deze inburgeringstrajecten in dienst genomen. Er werd geïnvesteerd in de ontwikkeling van onder andere het materiaal voor de schakelpakketten voor de tertiaire en de social profitsector. De VDAB participeerde ook financieel in de ontwikkeling van het multimediale basispakket "Bonte was" en was betrokken bij het uitproberen daarvan.

In 2002 zijn 1.314 nieuwkomers vanuit de onthaalbureaus doorgestroomd naar de VDAB. De overige 645 inburgeringstrajecten zijn ingevuld door nieuwkomers die niet via het onthaalbureau bij de VDAB zijn terechtgekomen.

In totaal werden 4.806 trajecten met allochtonen opgezet, wat neerkomt op 103,7% van het objectief.

Opleiding en begeleiding op de werkvloer (module 6)

Zodra de werkzoekenden over voldoende beroeps-technische vakkennis, vaardigheden en attitudes beschikken, 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 voorafgaande opleiding in een centrum kunnen de werkzoekenden met opleiding en begeleiding op de werkvloer de nodige werkervaring en technische vaardigheid verwerven.

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

In het dienstenpakket van de VDAB neemt de **individuele beroepsopleiding in de onderneming (IBO)** een belangrijke plaats in. De volgende cijfergegevens illustreren dit.

Evolutie van het aantal gestarte IBO's:

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

IBO is ook een efficiënte tewerkstellingsmaatregel. Zes maanden na de IBO werkt 86,3% voltijds en 2,6% deeltijds. Slechts 1 op 10 is nog werkzoekend.

Resultaten IBO's in 2002 volgens regio en vergelijking met 2001

Regio	2002	2001	%
Antwerpen	996	969	+2,8%
Mechelen	268	367	-27,0%
Turnhout	451	507	-11,0%
RDBB	64	54	+18,5%
Leuven	429	473	-9,3%
Vilvoorde	515	353	+45,9%
Brugge	452	350	+29,1%
Kortrijk	522	505	+3,4%
Oostende	608	693	-12,3%
Aalst	619	601	+3,0%
Gent	1.029	630	+63,3%
Sint-Niklaas	387	384	+0,8%
Hasselt	1.128	1.039	+8,6%
Tongeren	287	268	+7,1%
Totaal	7.755	7.193	+7,8%

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 werkzoekenden.

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.

Kansengroepen in de trajectwerking

In 2002 werden in totaal 170.976 werkzoekenden bereikt in de verschillende modules van de trajectwerking.

In de volgende tabel worden deze bereikte werkzoekenden opgesplitst in de kansengroepen, zoals vastgelegd in het beheerscontract. Bij deze kansengroepen wordt gesproken over een preventieve en curatieve aanpak. De preventieve doelgroep omvat de "recent" ingeschreven werkzoekenden, nl. de jongeren (<25 jaar) die minder dan zes maanden werkloos zijn en de +25-jarigen die minder dan één jaar werkloos zijn. De curatieve doelgroep zijn al de anderen die langere tijd werkloos zijn.



Aantal bereikte werkzoekenden per kansengroep

	Absoluut	Procentueel
Preventief	142.318	83%
Curatief	28.658	17%
Vrouwen	86.916	51%
Jongeren (-25 jaar)	70.725	41%
Langdurig werkzoek. (+5 jaar)	4.671	3%
Laaggeschoolden	94.904	56%
Anderstalige nieuwkomers	2.184	1%
Ouderen (+50 jaar)	8.727	5%
Bestaansminimumtrekkers	5.485	3%
Deeltijds lerenden	2.732	2%
Arbeidsgehandicapten	11.453	7%
Allochtonen	28.794	17%

Participatie van de kansengroepen per module


	module 3	module 4	module 5	module 6
Preventief	6.834 (73%)	22.893 (81%)	9.636 (85%)	17.904 (75%)
Curatief	2.473 (27%)	5.216 (19%)	1.663 (15%)	6.048 (25%)
Vrouwen	5.621 (60%)	15.215 (54%)	5.981 (53%)	12.087 (50%)
Jongeren (-25 jaar)	3.234 (35%)	9.736 (35%)	2.865 (25%)	9.255 (39%)
Langdurig werkzoek. (+ 5 jaar)	444 (5%)	695 (2%)	285 (3%)	1.165 (5%)
Laaggeschoolden	4.543 (49%)	13.250 (47%)	8.613 (76%)	13.687 (57%)
Anderstalige nieuwkomers	76 (1%)	379 (1%)	842 (7%)	237 (1%)
Ouderen (+50 jaar)	243 (3%)	857 (3%)	489 (4%)	554 (2%)
Bestaansminimumtrekkers	269 (3%)	971 (3%)	1.330 (12%)	708 (3%)
Deeltijds lerenden	41 (0%)	180 (1%)	85 (1%)	179 (1%)
Arbeidsgehandicapten	518 (6%)	1.056 (4%)	479 (4%)	1.504 (6%)
Allochtonen	1.394 (15%)	3.915 (14%)	5.340 (47%)	3.338 (14%)

module 3= sollicitatietraining en -begeleiding

module 4= opleiding in een centrum

module 5= persoonsgerichte vorming

module 6= opleiding en begeleiding op de werkvloer



Er is een hogere participatie van de curatieve doelgroep bij de modules 3 (27%) en 6 (25%) en in mindere mate bij module 4 (19%).

Ook vrouwen zijn meer vertegenwoordigd in de modules 3 en 4, respectievelijk 60% en 54%.

Bij de jongeren zijn er relatief veel beperkte trajecten, met een ondervertegenwoordiging in de modules 3 tot en met 6 als gevolg. Dit is echter logisch vermits een grote groep van deze jongeren nog maar pas de schoolpoort achter zich dichttrok. Bij de langdurig werkzoekenden is er een relatief grote deelname aan de modules 3 en 5.

Laaggeschoolden, allochtonen en bestaansminimumtrekkers zijn oververtegenwoordigd in module 5. Meestal zijn dit allochtone werkzoekenden met een buitenlands diploma die de opleiding Nederlands voor anderstaligen volgen.

Mobiliteit in 2002

Veel werkzoekenden hebben een vervoersprobleem. De arbeidsmarkt en het mobiliteitsvraagstuk zijn onafwendbaar met elkaar verbonden. Bereikbaarheid van de toekomstige werkplaats is een bekommernis bij uitstap van zowel de werkgever als de werkzoekende.

Gratis fietsen en snorfietsen

De Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme stelt via de VDAB gratis 450 snorfietsen en 300 fietsen ter beschikking aan vervoersarme werkzoekenden in trajectbegeleiding, mits betaling van een waarborg.

In totaal maakten 1.086 werkzoekenden gebruik van een gratis fiets (150) of snorfiets (936) om zich te verplaatsen. 46,8% van deze werkzoekenden heeft een diploma van lager onderwijs, 20,3% ervan een diploma van hoger secundair onderwijs. Het aantal werkzoekenden met een diploma van hoger onderwijs buiten de universiteit is 3,6%, middenstandopleiding 3,3% en universitair onderwijs 1,2%. 20,3% volgde buitenlands onderwijs².

69,7% van de werkzoekenden die een fiets of snorfiets leenden in 2002 was minder dan 1 jaar werkloos, 17,2 % was tussen 1 en 2 jaar werkloos, 7 % had een werkloosheidsduur tussen 2 en 5 jaar. 1,6 % van de werkzoekenden had een werkloosheidsduur van langer dan 5 jaar².

60,7% van de uitleningen gebeurden aan jongeren van minder dan 30 jaar. Naarmate de leeftijd van de werkzoekende stijgt, daalt het aantal uitleningen.

Gratis netabonnement van De Lijn

Het samenwerkingsakkoord dat de VDAB in 2001 afsloot met De Lijn liep in 2002 verder. Hierdoor konden werkzoekenden in trajectbegeleiding bij de VDAB tegen € 12,40 met De Lijn reizen in Vlaanderen. Voor werkzoekenden in opleiding was het netabonnement gratis. In totaal maakten 13.881 werkzoekenden gebruik van deze maatregel. 9.124 werkzoekenden verplaatsten zich met het netabonnement van en naar een opleidingscentrum. 4.757 werkzoekenden in trajectbegeleiding gebruikten het netabonnement om te solliciteren.

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 rijbewijs B volgen. In 2002 volgden 171 cursisten deze opleiding.

2. Bij 4,5% van de werkzoekenden die een fiets of snorfiets leenden in 2002 kon de scholingsgraad of werkloosheidsduur niet worden bepaald.



2.3 DE OPLEIDINGEN VOOR WERKNEMERS

Vanaf 2002 maken de opleidingen voor werknemers op vraag van de werkgever én de opleidingen voor individuele werknemers op eigen verzoek opnieuw deel uit van het opleidingsaanbod van de VDAB.

De harmonische verdeling van de beschikbare instructiecapaciteit over de verschillende doelgroepen is een constante opdracht voor de VDAB.

Met de sectoren heeft de VDAB meerdere overeenkomsten afgesloten, waarbij het luik "werknemersopleidingen voor bedrijven uit de sector" is opgenomen.

Naast de opleidingsinspanningen in functie van de toeleiding van werkzoekenden naar de sector is er extra aandacht voor de preventieve en proactieve opleidingsinspanningen naar werknemers. Preventief als wapen tegen potentiële werkloosheid, proactief in functie van technologische vernieuwingen in de sector.

De 68 opleidingscentra van de VDAB, verspreid over Vlaanderen met zo'n 700 instructeurs, hebben in 2002 de uitdaging aangegaan om extra opleidingen voor werknemers te realiseren.

Het relatienetwerk met bedrijven dat door de centrumverantwoordelijken in het verleden is opgebouwd, samen met de bedrijfscontacten van de accountmanagers, hebben ertoe geleid dat bij een licht krimpemde opleidingsmarkt de volgende resultaten werden behaald.

Opleidingen op vraag van bedrijven en instellingen

Aantal contracten/aantal bedrijven

Met 3.411 bedrijven en instellingen werden er 6.533 contracten afgesloten.

Aantal bereikte werknemers per sector

Secundaire sector (+ bouw)	27.637
Tertiaire sector	17.430
Andere	31
Totaal	45.098

Aantal opleidingsuren per sector

Secundaire sector (+bouw)	694.206
Tertiaire sector	287.143
Andere	29.285
Totaal	1.010.634

Top 10 van de opleidingen in de secundaire sector (op basis van uren)

Basisveiligheid bouw	64.204
Professionele schoonmaaktechnieken	38.358
Vervolmaking heftruckbestuurder	30.296
Basisopleiding heftruckbestuurder	30.064
Metselaar	27.548
Constructielasser	27.436
Bouwplaatsmachinist	26.444
Automechaniek	23.376
Bekister-ijzervlechter	21.432
Operator Electronic Prepress	19.360

De opleidingsmodule ter bevordering van de veiligheid op bouwwerven was opnieuw erg succesvol. Opvallend is ook de blijvende stijging van de opleiding "professionele schoonmaaktechnieken".

Op basis van de gepresteerde opleidingsuren staat deze module in 2002 op de tweede plaats.

In vergelijking met voorgaande jaren bleef de top 5 nagenoeg onveranderd.



Top 10 van de opleidingen in de tertiaire sector (op basis van uren)

PC-training	32.712
Excel 2000 - basis	29.517
Nederlands op de werkvloer	24.993
Word 2000 - basis	22.334
Access 2000 - basis	16.932
Word '97 - basis	14.000
Word 2000 - vervolmaking	8.526
Excel '97 - basis	8.358
Intro PC - Windows	7.616
Excel 2000 - vervolmaking	7.270

Veel pakketten in deze lijst zijn bureautica-modules. Opvallend zijn de basisopleidingen in de top vijf. Ook op het vlak van "pc-initiatie" speelt de VDAB een belangrijke rol. Deze module staat in 2002 op de eerste plaats. Het VDAB-aanbod gericht op integratie in de job van allochtonen via de module Nederlands op de werkvloer staat nu in de top 3.

Nederlands op de werkvloer

Een cursus Nederlands op de werkvloer (Nodw) is een praktisch, taak- en bedrijfsgericht taalpakket, aangepast en op maat gesneden van een bedrijf of sector. De opleiding vindt plaats in het bedrijf tijdens de werkuren of wordt elders georganiseerd met een compensatieregeling. De lessen zijn volledig afgestemd op de situatie binnen het bedrijf of de sector. De instructeurs gaan ter plaatse en maken een analyse van de situatie op de werkvloer. Op basis daarvan stellen zij hun lessenspakket samen.

In 2002 heeft de VDAB 25.000 uren Nederlands op de werkvloer gegeven in een zestigtal bedrijven. De VDAB was vooral operationeel in bedrijven uit de transportsector, de voedingssector, de bouw- en de metaalsector, in grootwarenhuizen, in de horeca en zelfs in rusthuizen. Vijf instructeurs spelen soepel in op de vraag van deze bedrijven. In 2003 wordt het aantal uitgebreid naar zeven.

Via praktijkopdrachten krijgen de cursisten de kans om wat ze in de beschermde omgeving van het leslokaal hebben geleerd, toe te passen op de

werkvloer. Op deze manier blijft het Nederlands leren niet beperkt tot de les, maar worden collega's en ploegbazen nauw betrokken bij het opleidingsgebeuren. Ook zij spelen een belangrijke rol in het leerproces: zij moeten immers "Nederlands" spreken met hun lerende collega's in plaats van de gebruikelijke tussentalen.

Het volledige proces wordt opgestart, opgevolgd, bijgestuurd en geëvalueerd door een begeleidingsgroep. Deze groep bestaat uit een afgevaardigde van de directie, collega of ploegbaas, een afgevaardigde van de vakbonden, de instructeur en de opleidingsverantwoordelijke van de VDAB. De begeleidingsgroep heeft een belangrijke taak bij het maken van duidelijke afspraken en het bepalen van realistische doelstellingen. Zonder een breed draagvlak in het bedrijf zal de impact van de opleiding immers beperkt zijn. De hierdoor ontstane dynamiek draagt ertoe bij dat de cursisten verder Nederlands blijven spreken en ook nog na de cursus vorderingen maken.

Nederlands op de werkvloer is een opleiding tegen betaling. Voor de financiering ervan kunnen de bedrijven een beroep doen op verschillende subsidiekanalen zoals de sectorale opleidingsfondsen, de opleidingscheques en de positieve actieplannen van de STC's. De loonderving is ten laste van Betaald Educatief Verlof. Nodw is de enige VDAB-opleiding die hiervoor is erkend.

Het Nodw-model dat de VDAB heeft uitgewerkt in samenwerking met de sociale partners heeft ongetwijfeld een meerwaarde. Een betere taalvaardigheid van anderstalige werknemers heeft immers een positieve invloed op zowel hun rendement als op de kwaliteit van de algemene communicatie in het bedrijf. Het bedrijf heeft zakelijk belang bij een verbetering van de taalvaardigheid van haar werknemers: alle werknemers begrijpen de instructies, de interne communicatie verbetert, wat dan weer de verstandhouding op de werkvloer ten goede komt. Het uitgangspunt van Nederlands op de werkvloer is dat alle collega's volwaardig kunnen meedenken en meepraten over hun werk.



Vandaar ook de aandacht voor sociale kennis en vaardigheden in combinatie met taal. Werknemers worden makkelijker inzetbaar op verschillende werkposten. Heel belangrijk voor veel bedrijven is dat ook de veiligheid in de onderneming toeneemt. Bovendien vormt Nederlands op de werkvloer een goede aanloop tot verdere bijscholing en opleiding.

Stimulering van de opleidingen voor werknemers met de opleidingscheque

De VDAB is sinds de start van de Vlaamse opleidingscheques in februari 2002 "erkend opleidingsverstrekker". Dit wil zeggen dat bedrijven die opleidingen inkopen bij de VDAB kunnen betalen met een opleidingscheque.

De VDAB nam actief deel aan de campagne naar de bedrijven via informatiesessies, promotie op de VDAB-website en actieve accountbenadering in de individuele bedrijven.

In 2002 heeft de VDAB 9.433 opleidingscheques (met een waarde van € 282.990) als betaalmiddel voor bedrijfsopleidingen geïnd.

Collectieve opleidingen in een onderneming (artikel 105)

Ondernemingen die zelf een technische opleiding voor hun werknemers organiseren, kunnen een beroep doen op de VDAB. De VDAB subsidieert dergelijke opleidingen indien ze bestemd zijn voor bepaalde doelgroepen of voor beroepen met een tekort aan arbeidskrachten en indien deze opleidingen niet worden verstrekt in de opleidingscentra van de VDAB.

144 cursisten volgden 31.256 opleidingsuren binnen de goedgekeurde dossiers voor 2002. Deze opleidingen waren gericht op de volgende beroepen: restauratietechnieken, diamantbewerking, papierbewerking, tugmasterchauffeur en zetmeelverwerking.

(Deze subsidiëring werd opgeheven vanaf 1 januari 2003 - besluit 13.12.2002 - BS 31.12.2002.)

Erkende opleidingscentra (artikel 110)

Er zijn twee erkende centra: het Vervolmakingscentrum voor Lassers (VCL) en het Centrum voor Opleiding, Bij- en Omscholing van de Textiel- en Breigoednijverheid (COBOT).

Centrum - Aard opleidingen	Aantal cursisten		Aantal opleidingsuren	
	2001	2002	2001	2002
VCL - lassers	386	406	21.672	22.980
COBOT - Textiel-breigoed	144	126	1.968	1.740
Totaal	530	532	23.640	24.720

Onderneming in herstructurering of in moeilijkheden

Een onderneming die op Vlaams niveau wil erkend worden als "onderneming in herstructurering" of "onderneming in moeilijkheden", moet een opleidingsplan opstellen dat aangeeft hoe de financiële steun van de Vlaamse overheid wordt aangewend. De VDAB adviseert de Vlaamse minister van Werkgelegenheid en Toerisme in deze procedure. De dienst verifieert alle aspecten van de aanvraag en helpt de onderneming om tot een kwalitatief en realistisch opleidingsplan te komen. Daarnaast garandeert de VDAB ook de nodige opleidingscapaciteit om de opleidingsplannen te realiseren.

In 2002 werden 10 organisaties erkend als onderneming in moeilijkheden of herstructurering. De VDAB verstrekke voor € 239.775 aan gratis opleidingen. Het voorziene bedrag van € 537.448 werd nog niet volledig opgenomen omdat sommige erkenningen tot eind 2003 lopen.

Opvallend is de stijgende trend t.o.v. de voorbije jaren. Zowel het aantal erkenningen als het bedrag van de stimulering stegen fundamenteel:

2000:	€ 46.100
2001:	€ 100.402
2002:	€ 239.775

Door de wijzigingen in het stimuleringsbeleid zullen vanaf 2003 ondernemingen in herstructurering nog slechts voor 50% worden vrijgesteld van betaling, ondernemingen in moeilijkheden behouden de 100% vrijstelling.

Opleidingen op vraag van de individuele werknemer

Voor 1.985 werknemers werden er in totaal 53.703 uren gepresteerd.

Deze opleidingen zijn als volgt verdeeld:

• secundaire sector (+ bouw):	9.710
• tertiaire sector:	40.660
• andere:	3.333

Top 10 van de opleidingen in de secundaire sector (op basis van uren)

EPP - basismodule Adobe Photoshop	945
EPP - Macromedia Flash	714
EPP - Macromedia Dreamweaver	707
ADR - vervoer van gevaarlijke stoffen	680
EPP - vervolmaking Adobe Photoshop	651
Metselaar	588
EPP - basismodule Illustrator	560
EPP - aanmaak WEB-pagina's in HTML	504
Bouwplaatsmachinist	456
Dynamic Web Publishing	420

In de lijst van de opleidingen in de secundaire sector is de aanwezigheid van de modules "electronic pre-press (EPP)" heel opvallend.

Top 10 van de opleidingen in de tertiaire sector (op basis van uren)

Windows 2000 server	4.440
Vorbereidend jaar verpleegkunde (A2)	2.858
Java basis	2.608
Excel 2000 - basis	2.253
Visual Basic 6.0	2.250
Word 2000 - basis	1.818
Unix	1.768
XML	1.584
Object Georiënteerde Analyse en Ontwerpen	1.240
Access 2000 - basis	1.216

Vergeleken met de werknemersopleidingen op vraag van de bedrijven, zijn in de tertiaire sector de bureautica-modules minder uitgesproken aanwezig, ten voordele van de informatica-opleidingen.



Herziening van het VDAB-stimuleringsbeleid voor de opleiding van werknemers

In uitvoering van het besluit van de Vlaamse regering (1988) kunnen bepaalde werknemers op vraag van hun werkgever "kosteloos" of tegen een verminderde prijs opleiding volgen.

In het opleidingslandschap en ook in de financiering door de overheid deden zich in 2002 enkele fundamentele veranderingen voor:

- Met de opleidingscheque heeft de Vlaamse regering een globaal instrument ter bevordering van de opleiding in bedrijven.
- Op Europees niveau zijn er de verordeningen betreffende de opleidingssteun die voor de lidstaten limieten opleggen inzake financiële tussenkomst in opleidingen.

Hierdoor heeft de Vlaamse regering de specifieke stimuleringsmaatregelen van de VDAB met betrekking tot de opleiding van werknemers, op vraag van hun werkgever, afgestemd op deze veranderingen.

De volgende principes werden gehanteerd:


- De Vlaamse overheidssteun moet binnen de grenzen van de Europese verordening blijven.
- Het VDAB-stimuleringsbeleid moet maximaal aansluiten bij de core-business, namelijk beletten dat personen werkzoekend blijven of worden.

De concrete stimuleringsmaatregelen in grote lijnen:

- 100% vrijstelling voor:
 - deeltijds leerplichtigen (binnen hun tewerkstellingsperiode)
 - werknemers bij individueel of collectief ontslag
 - werknemers uit onderneming in moeilijkheden (erkend door Vlaamse regering)
 - medisch ongeschikte werknemers
- 50% vrijstelling voor:
 - risicowerknemers binnen 6 maanden na indienstneming
 - werknemers uit onderneming in herstructurering (erkend door Vlaamse regering)
 - bedrijven met minder dan 10 werknemers
- 25% vrijstelling voor:
 - bedrijven met 10 tot en met 25 werknemers

De nieuwe regelgeving (en de specifieke voorwaarden), die sedert 1 januari 2003 van kracht is, kan op de VDAB-website worden geconsulteerd.





3 Innovaties in 2002

2002 was voor de directie productontwikkeling opnieuw het jaar van de Europees gesubsidieerde innovatiewerking. Het Europees Sociaal Fonds (ESF) keurde tal van Vlaamse en transnationale VDAB-projecten goed. In 2002 heeft de afdeling Europa op Vlaams, federaal en Europees niveau tal van verrijkende en representatieve partnerschappen gevormd.

Dit is het geval voor projecten die kaderen in de volgende thema's:

- **Diversiteit:** opstart van projecten voor de ontwikkeling van producten voor de kansengroepen oudere werknemers, arbeidsgehandicapten en risicojongeren; opstart en ontwikkeling van projecten rond gender-mainstreaming.
- **Een leven lang leren:** opstart van projecten voor de ontwikkeling van producten in verband met competentiemeting en EVC (Erkenning van Verworven Competenties), bijblijfrekening, competentiecentra en loopbaanbegeleiding.
- **Inburgering en Nederlands voor anderstaligen (NT2):** opstart en ontwikkeling van projecten voor de kansengroepen nieuwkomers en allochtonen.
- **Oriëntatie en screening:** opstart van projecten waarbij o.a. een beroepsoriëntatie-instrument en screeningsinstrumenten voor kansengroepen worden ontwikkeld.

- **ODL (Open and Distance Learning):** in het kader van het EVTA-netwerk (European Vocational Training Association) is een werkgroep onder leiding van de VDAB belast met de uitwerking van de opleidingsinhoud.
- **Kennisdeling:** binnen dit thema werkte de afdeling Europa mee aan de Exemplo-conferentie in Brugge in oktober 2002.

Door de **doelgroepenfocus** van het beleid richt de VDAB zijn innovatie-inspanningen meer en meer op het zoeken naar nieuwe en efficiëntere vormen van trajectbegeleiding.

De metingen inzake evenredige participatie, de talrijke doelgroepgerichte projecten waarbij wordt geëxperimenteerd met nieuwe trajectmethodieken zoals het project Actief 50+ voor oudere werkzoekenden, U-turn voor ex-gedetineerden en het SAIDA-project voor allochtonen zijn enkele van de inspanningen die op termijn moeten bijdragen tot een beter inzicht in de relatie tussen de acties van de VDAB enerzijds en de effecten op de uitstroom van de werkzoekendenpopulatie anderzijds.

Een andere cluster van innovatie-inspanningen hangt samen met een tweede doelstelling uit het Strategisch Plan Werkgelegenheid: het realiseren van **ontplooiingskansen voor iedereen**. Initiatieven op het vlak van certificering, de erkenning van verworven competenties, de ontwikkeling van ODL-pakketten en de samenwerkingsinspanningen tussen de diverse institutionele opleidingsverstrekkers moeten onder meer bijdragen tot een



breder toegankelijkheid tot kennis en opleiding voor iedereen die hiervoor interesse heeft.

2002 was ook het jaar waarin "**communities**" werden opgezet ter ondersteuning van het innovatieplan. De directie wou op die manier bijdragen tot een veralgemeende introductie van kennismangement binnen de VDAB. Geslaagde projecten zijn onder meer de communities voor loopbaanbegeleiding, COBRA (COmpetentie- en Beroepen-Repertorium voor de Arbeidsmarkt), persoonsgerichte vorming en Nederlands voor anderstaligen.

Alvorens dieper wordt ingegaan op de projectrealisaties, verdient het enige aandacht dat het innovatieplan - naast de Europese cofinanciering - ook in 2002 op aanzienlijke financiële steun kon rekenen uit het actieplan 'een leven lang leren', voor de realisaties binnen de innovatiedomeinen ICT/ODL en de competentiecentra.

EVTA-conferentie in Brugge: twee dagen Europese hoofdstad voor beroepsopleiding

Op 10 en 11 oktober 2002 organiseerde EVTA, het netwerk van Europese instellingen voor beroepsopleiding, in samenwerking met de VDAB een tweedaagse conferentie in Brugge. Althans, Brugge was het kloppend hart, want in werkelijkheid kon de conferentie rechtstreeks en interactief worden gevolgd vanuit 18 steden, verspreid over 12 Europese landen. Via satellietverbindingen namen uiteindelijk zowat 2.000 opleiders uit heel Europa deel aan de activiteiten.

De conferentie was toegespitst op kennisdeling, waarbij Exemplo werd voorgesteld, een door EVTA ontwikkeld communicatie- en leermiddel. Exemplo zorgt ervoor dat 50.000 opleiders van het netwerk dagelijks kennis en ervaring kunnen uitwisselen. Op die manier kunnen de aangesloten instellingen hun opleidingen continu vernieuwen en verbeteren.

Binnen de VDAB vormde de conferentie een aanleiding om de in 2001 aangevatte informatiecampaagne te versterken via provinciale seminaries. 200 opleiders/begeleiders uit alle regionale VDAB-kantoren kregen een demonstratie van de mogelijkheden van het Exemplo-extranet. Ook werd gepeild naar hun opinie, verwachtingen en suggesties t.a.v. dit communicatie- en leermiddel.

Bij de VDAB zijn er al zo'n 300 Exemplo-gebruikers. Sinds september 2002 werkt een task force verdere voorstellen uit om Exemplo definitief te implementeren in de VDAB.



European Vocational Training Association

3.1 STURING VIA ACHT STRATEGISCHE INNOVATIEDOMEINEN

Structurerend voor alle initiatieven inzake innovatie is de programmasturing via acht prioritaire domeinen. Deze werden - net zoals andere jaren - geïdentificeerd op basis van beleidsimpulsen (decreten Vlaamse regering, beslissingen beheerscomité, vernieuwingen in de beheersovereenkomst en de strategische planning werkgelegenheid), op basis van indicaties van intermediaire organisaties of op basis van interne tekorten vastgesteld naar aanleiding van kwaliteitsmetingen.

De voornaamste realisatie binnen het domein van de oriënteringstools is de ontwikkeling van een beroepsoriëntatiemodule voor werkzoekenden die nog geen beroepskeuze kunnen maken of die zich willen heroriënteren. Het is de bedoeling om deze module via de VDAB-website ter beschikking te stellen van klanten, ofwel via de dossiermanager ofwel via 'Mijn VDAB'. In 2002 werd de eerste fase van het project afgerond, nl. de ontwikkeling van een - op COBRA gebaseerde - stand alone-aplicatie binnen de dossiermanager en 'Mijn VDAB'. In 2003 wordt nagegaan hoe deze module in het aanbod voor klanten kan worden opgenomen.

Uiteraard lopen ook de PROFIL-ontwikkelingen door. Na updating door de betrokken vakinstructeurs werden in 2002 een twintigtal PROFIL-tests voor de sectoren bouw en metaal aan een analyse onderworpen. Vragen die niet-relevant of discriminerend bleken, werden verwijderd. De integratie van deze tests in de vernieuwde 'testmanager' is voorzien voor 2003.

PROFIL-TESTS voor snelle screening:

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

In 2002 ging ODL/webleren 'on line' met vijf nieuwe pakketten. Business English, la correspondance commerciale, binnenlandse handelsdocumenten, initiatie boekhouden en boekhouden in de praktijk zijn de eerste cursussen van de VDAB die via de site ter beschikking worden gesteld. Het gaat hierbij om pakketten waarvoor ondersteuning wordt geboden door de vakinstructeurs. 2002 was het pilotjaar voor de uitwerking en verfijning van deze 'blended' aanpak.

Naast de implementatie van deze vijf pakketten ging de innovatiegroep door met de ontwikkeling van nieuwe cursussen in de secundaire sector. In 2002 werden ontwikkelingen gestart voor de confectiesector, de metaalsector (lassen) en voor de schoonmaaksector.

De invoering van de ECDL-certificering (European Computer Driving Licence) in twaalf testcentra is een belangrijke ontwikkeling voor de tertiaire sector. Om deze certificering te ondersteunen, werd het bestaande leer materiaal aangepast en werden de betrokken instructeurs opgeleid tot examinator. Gelijkaardige acties werden ondernomen voor de operationalisering van 6 CCNA-testcentra voor CISCO-netwerkexperten.



Europese lasdiploma's: een garantie voor kwaliteitslaswerk

In de loop van 2000 heeft de VDAB het 'Certilas-project' gerealiseerd. Het project had de doelstelling om, binnen de lasopleidingen in België, Europese lasdiploma's te kunnen uitreiken. Deze lasdiploma's komen boven op de lascertificaten EN 287 en zijn conform de 'European Federation for Welding, Joining and Cutting', of kortweg EWF. Hierdoor kunnen werkzoekenden, werknemers, leerkrachten en leerlingen voortaan negen Europese lasdiploma's behalen na het volgen van een opleiding voor hoeknaad-, plaat- en buislassen met elektrode, half-automat MIG/MAG en TIG-lassen.

Door dit project was de VDAB de eerste Vlaamse opleidingsorganisatie die in samenwerking en onder toezicht van de Belgische Vereniging voor Lastechniek, Europese lasdiploma's kon uitreiken. Tot vandaag zijn de VDAB en het VCL (Vervolmaking Centrum voor Lassers) nog altijd de enige twee Vlaamse organisaties die deze opleidingen met diplomering kunnen aanbieden.

Welding@

Tien VDAB-lasinstructeurs hebben het hoger diploma van 'European Welding Specialist (EWS)' behaald. Eveneens behaalde één van de VDAB-trainingmanagers het diploma van 'European Welding Engineer (EWE)'.

Blijven investeren in 'mens en machine' is de sleutel tot kwaliteitsverbetering en daarom is de VDAB nog volop bezig met de ontwikkeling van een nieuw product ter ondersteuning van de lasser: 'WELDING@'.

Deze interactieve software bevat de theoretische kennis die lassers nodig hebben om de praktische opdrachten, gesteld binnen de negen modules van het EWF, correct uit te voeren.

Dankzij Welding@ zullen de cursisten via het internet hun theoretische opleiding kunnen volgen, ondersteund door een interactieve benadering, animatie, vraagstelling en een hotline met hun instructeur.

Inburgering en Nederlands voor anderstaligen (NT2)

NT2 en trajectbegeleiding van nieuw- en oudkomers zijn belangrijke innovatieterreinen voor de VDAB. De VDAB verzorgt immers het secundaire traject naar werk, voorzien in het inburgeringsbeleid. Daarnaast verruimt het op stapel staande "inwerkingsdecreet" de binnen het inburgeringsbeleid voor nieuwkomers voorziene begeleidingsmethodiek naar alle allochtonen met een gebrekkige kennis van het Nederlands. Ook de initiatieven in het kader van "Kleurrijk Vlaanderen" en het "decreet evenredige participatie en antidiscriminatie op de arbeidsmarkt" hebben implicaties voor de opdracht van de VDAB ten aanzien van deze doelgroep.

De innovatienoden inzake NT2 en inburgering situeren zich zowel op het politieke niveau als op het VDAB-werkveld. Beide zijn overigens ook verweven met elkaar. Zo stelt het inwerkingsdecreet specifieke kwaliteitseisen aan de begeleiding naar werk van allochtonen.

Het gaat hier ten eerste over het project SAIDA (Succesvol Anderstaligen Integreeren via Duurzame Arbeid). Dit project maakt loopbaanoriëntering met gebruik van een portfolio tot de rode draad van het traject dat de nieuwkomers doorlopen. Deze methodiek werd in 2002 ontwikkeld in een proefproject en wordt in 2003 in de regio Oost-Vlaanderen uitgetest.

Ten tweede gaat het over de complexe NT2-problematiek. De integratie van NT2 in begeleiding, opleiding en training is wenselijk. Zowel vanuit de bekommernis om het traject van de anderstalige zo naadloos mogelijk te laten verlopen als vanuit de bekommernis om de financiële en menselijke middelen van de VDAB zo efficiënt mogelijk te benutten.

Daarom wordt in het VDAB-kantoor van Leuven het proefproject NT2-beleid opgezet. Via een probleem-analyse, sensibilisatie en een actieplan wil de VDAB werk maken van een maximale integratie van NT2 in



de begeleiding, opleiding en training. De inhoudelijke en organisatorische voorbereiding van dit project werd afgerond in 2002. Dit project is ook gelinkt aan het diversiteitsbeleid. Een belangrijke kritieke succesfactor is immers de correcte of aangepaste methodiek in de omgang van het VDAB-personeel met anderstaligen/allochtonen.

Voor alle NT2-projecten wordt voor de wetenschappelijke inbreng en ondersteuning nauw samengewerkt met het Steunpunt NT2 van het KUL-centrum voor Taal en Migratie.

De Lift en Duizendpoot: nieuwe realisaties voor NT2 in 2002

De pakketten 'De Lift' en 'Duizendpoot' werden in 2002 ontwikkeld naar analogie van het bestaande pakket 'Vacant'. Dit pakket maakt een brug tussen de onthaalbureaus en de VDAB-opleidingen van de secundaire sector.

'De Lift' is een schakelpakket tussen het onthaalbureau en de opleidingen van de tertiaire sector. 'Duizendpoot' vult een leemte in het traject van al wie geen Nederlands kent en een opleiding in de quataire sector wil aanvangen.

2002 was het jaar van de ontwikkeling en het proefdraaien met deelpakketten. Ook werd aan de NT2-instructeurs feedback gevraagd over de nieuwe pakketten. In 2003 zullen de eerste cursisten het volledige traject doorlopen.

Loopbaanbegeleiding op kruissnelheid

Eind oktober 2002 bezochten 746 werknemers op eigen verzoek de negen competentiecentra van de VDAB waar loopbaanbegeleiding wordt georganiseerd. Dit initiatief werd opgezet met een aantal sectorale fondsen. 31% van de klanten was op zoek naar informatie, 43% is effectief in de loopbaanbegeleiding gestapt. 74 klanten hebben het hele traject al door gemaakt. Van het totale aantal klanten dat over de drempel kwam, waren 47,8% mannen en 52,2% vrouwen. Alle studieniveaus zijn vertegenwoordigd: 12,8% is lager geschoold, 33,7 % beschikt over een diploma hoger secundair onderwijs, 36,1% heeft een diploma van hoger niet-universitair onderwijs. 17,4% van de deelnemers heeft een universitair diploma op zak.

Volgende beroepsgroepen kwamen, qua aantallen in dalende volgorde, met een vraag in het centrum voor loopbaanbegeleiding terecht: bedienden, arbeiders, zelfstandigen, middenkaders en kaders.

De gehanteerde methodiek kadert binnen de aanbevelingen van de Task Force Loopbaanbegeleiding van de Koning Boudewijnstichting o.l.v. Prof. L. Sels. In loopbaanbegeleiding staat de individuele deelnemer centraal. Elke deelnemer heeft de keuzevrijheid om al dan niet in het proces van loopbaanbegeleiding te stappen. Loopbaanbegeleiding ontspint zich in eerste instantie rond zelfonderzoek. De deelnemers gaan via een aantal hulpmiddelen zichzelf bevragen. Door opdrachten en oefeningen krijgen ze een realistisch beeld van hun situatie.

Dit zelfonderzoek leidt naar gerichte loopbaankeuzes en naar stappen om deze keuzes in de praktijk om te zetten. Dit stappenplan wordt geconcretiseerd in een POP (Persoonlijk Ontwikkel Plan). De deelnemer is in staat zichzelf te sturen en zich op de arbeidsmarkt en in het persoonlijke leven te profileren.

Als leidraad voor het zelfonderzoek wordt een werkschrift gebruikt. Dit werkschrift bevat een reeks opdrachten en oefeningen die de deelnemers aanzetten tot kritische overwegingen over hun huidige werksituatie, motivaties en waarden. Een aangepaste versie van het werkschrift kan ook bij groepswork worden gebruikt.



Het portfolio is een werkinstrument dat op een gestructureerde manier de competenties van de klant in kaart brengt. Hierbij wordt vertrokken vanuit alle ervaringen en competenties die een deelnemer op school, op de werkplek of elders heeft verworven. Het portfolio wordt doorgaans samen met een aantal elementen van het werkschrift gebruikt.

Om de vraag naar sectorale, arbeidsmarktgerichte informatie te beantwoorden, werd een goed gedocumenteerde infotheek uitgebouwd die vrij kan worden bezocht door alle geïnteresseerden. Informatie over opleidingen, een beroepenrepertorium, artikels, boeken, tijdschriften alsook toegang tot het internet zijn voorhanden.

Voorts kunnen de klanten een 25-tal interactieve cd-roms raadplegen. Deze cd-roms geven een genuanceerd beeld van de verschillende beroepen en doorgroeimogelijkheden. Een tweede reeks hiervan is in voorbereiding.

Heroriëntering van zelfstandige kinesisten

In het kader van de heroriëntering van de zelfstandige kinesisten heeft minister van Sociale Zaken en Pensioenen, Frank Vandenbroucke, een sociaal plan uitgewerkt, in samenwerking met de VDAB en het VIZO. Kinesisten die hun RIZIV-nummer inleverden, konden zich via loopbaanbegeleiding laten ondersteunen in hun heroriënteringsproces.

De VDAB organiseerde in samenwerking met het VIZO een tiental avondsessies. Tijdens deze sessies werd de loopbaanbegeleiding van de VDAB en het begeleidingsaanbod van het VIZO voorgesteld.

In 2002 hebben 69 kinesisten bij de VDAB een begeleiding aangevat.

Samenwerking voor een Leven Lang Leren in Vlaanderen

De "Interface" is het instrument van de Vlaamse regering voor de stimulering van het levenslang en het levensbreed leren en de afstemming tussen de institutionele opleidingsverstrekkers. Onder "levenslang" wordt het arbeidsmarktgerichte leren bedoeld; "levensbreed" omvat de persoonlijke en culturele ontplooiing van het individu.

De Interface ondersteunt de regering inzake haar beleid, stimuleert onderzoek en detecteert leer- en vormingsbehoeften. Daarnaast bestaat een belangrijke doelstelling van de Interface uit het afstemmen van de projecten van de publieke opleidingsverstrekkers, nl. het VIZO, het Departement Onderwijs, Socius en de VDAB.

De Interface wordt aangestuurd door een kerngroep die een reeks deelprojecten coördineert. Voor de verschillende deelprojecten zoals de organisatie van de Grote Leerweek, e-leren, de leerwinkel, modularisering en EVC werden uit de VDAB experts afgevaardigd:

- Vanuit de projectgroep EVC werden vijf proefprojecten gelanceerd die het levenslange leren van individuen wil valoriseren door het erkennen van hun competenties of door het toekennen van een erkend certificaat. De VDAB is voortrekker van een project met betrekking tot de inburgering.
- Met het project "Modularisering" willen de publieke opleidingsverstrekkers de verschillende opleidingsprogramma's met elkaar vergelijken om te komen tot een wederzijdse erkenning en uitwisselbaarheid van de deelcertificaten voor een aantal beroepen in de beroepsopleiding.

Op 13/12/02 keurde de Vlaamse regering een voorstel goed voor de oprichting van een eigen structuur voor de Interface waarin de Edufora worden geïntegreerd.



Contacten met werkgevers

Deze nieuwe innovatiegroep heeft in 2002 informatiemappen ontwikkeld. Deze mappen bundelen alle informatie die voor werkgevers van belang kan zijn. Het gaat hierbij om up-to-date informatie over de VDAB-dienstverlening en andere algemene HR-informatie, zoals tewerkstellingsmaatregelen en subsidies bij opleiding. Naast mappen voor werkgevers werden ook mappen ontwikkeld voor de accountmanagers van de VDAB. Deze mappen bevatten naast de algemene overzichten ook up-to-date adressenlijsten en interne VDAB-documenten zoals sectorovereenkomsten.

Persoonsgerichte vorming

De volgende projecten zijn de blikvangers binnen de innovatiegroep 'persoonsgerichte vorming':

- Actief 50+, waar gedurende een zestal maanden werd geëxperimenteerd met de alternatieve trajectbegeleidingsmethodiek van jobhunting/job-coaching voor de doelgroep 50+. De resultaten van de vergelijking met de controlegroep gaven aanleiding tot een nota beheerscomité en de beslissing dat in 2003 drie regionale VDAB-kantoren zouden zorgen voor een verdere verfijning van dit project.
- De stroomlijningsprojecten voor module 5 'persoonsgerichte vorming'. Deze projecten vormen het orgelpunt van twee jaren van intensieve prospectie, vergelijking en aanpassing van het bestaande materiaal en bijkomende ontwikkeling. Bijzonder was de afsluiting van deze projecten op 31 mei 2002 in de vorm van een seminarie over 'Persoonsgerichte vorming'. Deze seminariedag vormde tevens de startdag van een "community" over dit onderwerp.
- De ontwikkeling en veralgemeende implementatie van een spel voor sollicitatietraining, dat inmiddels in de verschillende jobclubs wordt gebruikt.

Cursusontwikkeling

Reguliere cursusontwikkeling houdt meestal verband met vernieuwingen die zich aandienen in het bedrijfsleven.

De tertiaire deelsector bij uitstek die aan veranderingen onderhevig is, is de sector van de informaticaopleidingen.

In de secundaire sector blijven de metaalsector, de grafische nijverheid en de industriële automatisering sectoren die met een snel verouderend serviceaanbod rekening moeten houden.

Ook in 2002 hebben deze sectoren de nodige investeringen gedaan op het vlak van vernieuwing.

ISO-certificering heftruckbestuurder

Op 21 november 2002 heeft de sectie heftruckbestuurder van het VDAB-opleidingscentrum in Wevelgem het EN ISO 9001: 2000 certificaat behaald. EN ISO 9001: 2000 is een Europese norm van de International Standardization Organisation (ISO).

Het volledig verloop van de aanvraag van de opleiding heftruckbestuurder, de opleiding zelf en de evaluatie en nazorg van de cursist werden geanalyseerd en in kaart gebracht.

Dit certificaat betekent dat er een officiële erkenning is van de verstrekte kwaliteit op het vlak van de opleiding en de daarmee verbonden dienstverlening, ondersteuning en voorzieningen. In de huidige competitieve en concurrerende omgeving is dit een kwalitatief voordeel ten opzichte van andere opleidingsverstrekkers.



Gender

Onder invloed van het decreet over de evenredige participatie op de arbeidsmarkt van Vlaams volksvertegenwoordiger Chokri Mahassine is het accent van deze innovatiegroep verschoven naar "diversiteitsbeleid".

Dit decreet stelt namelijk dat het Vlaamse werkgelegenheidsbeleid moet worden georganiseerd volgens de principes van de evenredige participatie en de gelijke behandeling. Met andere woorden: bij arbeidsbemiddeling, beroepsopleiding, beroepskeuzevoorlichting en loopbaanbegeleiding in Vlaanderen en in het wervings-, selectie- en personeelsbeleid van de Vlaamse overheid mag niet worden verwezen naar geslacht, ras, huidskleur, leeftijd, levensbeschouwing en soortgelijke kenmerken.

De betrokken intermediaire organisaties en de instellingen van de Vlaamse overheid moeten jaarlijks in actieplannen aangeven hoe ze naar evenredige participatie op de arbeidsmarkt willen streven en een voortgangsrapport overleggen aan het parlement. Op inbreuken hiervan staan sancties.

In 2002 heeft de VDAB hiervoor een specifiek actieplan opgesteld dat zal worden uitgevoerd in 2003.

In 2002 realiseerde de VDAB in dit kader al de volgende acties:

- gender- en diversiteitstraining voor innovatievoorzitters;
- evaluatie van het gebruik van de intake-leidraad in de trajectbegeleiding: er werd nagegaan of de diversiteitsvoorwaarden die hierin zijn vastgelegd, worden gerespecteerd;
- deelname van de VDAB als partner aan een nieuw Europees genderproject "Genova", waarbij het kwaliteitsdenken wordt toegepast op genderacties. Voor dit project ontwikkelde de VDAB ook een gesmaakte promotiecampagne.

Genova organiseert cursus "Gender"

Het VESOC-project Genova organiseerde in het najaar van 2002 een cursus "Gender" voor trainers bij de VDAB en de Syntra's.

Met deze cursus wil Genova de gelijke kansen bevorderen van vrouwen en mannen in de opleidingen van de secundaire sector. Het project lanceerde via een intensieve promotiecampagne ook tien tips voor een genderbewuste trainer:

1. Zet vooroordelen en stereotiepe opvattingen opzij.
2. Geef actuele en complete informatie over het beroep.
3. Stimuleer niet-traditionele keuzes, maar forceer ze niet.
4. Benader elke cursist(e) met gelijke verwachtingen en ambitie, maar...
5. (H)erken ook de verschillende behoeften.
6. Denk eraan dat een goede werkhouding meer omvat dan technische vaardigheden.
7. Laat elke cursist(e) evenveel aan bod komen in taken en verantwoordelijkheden.
8. Gebruik een niet-discriminerende taal.
9. Zoek een stageplaats in genderbewuste bedrijven als opstap naar werk.
10. Heb jij al eens een genderopleiding gevolgd?

Cursus "Eerste Hulp bij Computerongevallen"

In het voorjaar en in het najaar werd een cursus "Eerste Hulp bij Computerongevallen" georganiseerd voor vrouwelijke bureauticatrainers van de VDAB en de Syntra's. De bedoeling van deze cursus is het bevorderen van gelijke kansen voor vrouwen en mannen in de ICT-materie.

GENOVA geeft opleiders informatie en tips over gelijke kansen en gender in opleidingen.



Zie je wel Henk, ... de fout zat in het moederbord !

www.genova.be

Een project in samenwerking met: ESF, VESOC, Syntra West, Amazone vzw en Interface 3.

Specifieke acties in 2002

Vermeldenswaardig is het project van de afdeling databeheer en data-analyse met betrekking tot de meting van de effectiviteit van de trajecten. Dit project legt de basis om zinvolle uitspraken te kunnen doen over de vergelijking van bestaande en nieuwe vormen van trajectwerking. Het project wordt op het niveau van het beheerscomité en directiecomité opgevolgd en gestuurd.

In het verlengde van het Trivisi-project in verband met 'stakeholdermanagement' werd in samenwerking met een extern bureau een bevraging georganiseerd bij een 40-tal interne en externe stakeholders van de VDAB. Gevraagd werd op welke wijze de VDAB zich ten aanzien van het milieuvraagstuk moet gaan positioneren. Deze bevraging resulteerde in een overzichtelijk rapport, waarin een opsomming werd gegeven van mogelijke strategische, tactische en operationele keuzes voor de VDAB. Het directiecomité gaf in september 2002 groen licht voor de uitwerking van het actieplan in 2003.

3.2 DE REGIEFUNCTIE VAN DE VDAB OP DE ARBEIDSMARKT

De VDAB kreeg de opdracht om de regie op zich te nemen van de ESF-doelstelling 3 zwaartepunten 1 en 2 in Vlaanderen voor de periode 2000-2006. Binnen doelstelling 3 hebben zwaartepunten 1 en 2 tot doel de inzetbaarheid van de werkzoekenden te verbeteren. Zwaartepunt 1 richt zich tot de preventieve doelgroep van de werkzoekendenpopulatie, zoals gedefinieerd in de richtsnoeren 1 en 2 van het Europese werkgelegenheidsbeleid¹. Zwaartepunt 2 richt zich tot de curatieve doelgroep, zijnde alle andere (meer langdurig) werkzoekenden. De VDAB is medeoprichter en beheerder van de vzw ESF-agentschap. Het agentschap coördineert alle activiteiten die betrekking hebben op de steunverlening vanuit het Europees Sociaal Fonds en die toevertrouwd zijn aan de Vlaamse overheid.

Alle ESF-gesubsidieerde acties binnen deze zwaartepunten kaderen in de trajectwerking voor werkzoekenden. Zowel overheidsinstellingen zoals de VDAB en de Dienst Beroepsopleiding van het Departement Onderwijs, als derden (non-profit en profitorganisaties) kunnen ESF-steun aanvragen en verkrijgen. Hiervoor moeten ze wel beschikken over een kwaliteitslabel dat wordt uitgereikt door de VDAB-ESF-regisseur. Ter beoordeling van het kwaliteitshandboek en de evaluatie- en projectaudits wordt het EFQM-model gehanteerd.

Eind 2002 bezaten 228 promotoren het label waarvan er 139 ESF-gesubsidieerde projecten uitvoerden. Er werden 57 kwaliteitsaudits uitgevoerd bij de promotoren.

1. De richtsnoeren zijn preventief bedoeld, om langdurige werkloosheid te voorkomen.

Richtsnoer 1: mikt op de doelgroep -25 jaar LSO, die voor hun zesde maand werkloosheid een stimulans moeten krijgen.

Richtsnoer 2: is bedoeld voor de +25-jarigen LSO, die voor hun twaalfde maand werkloosheid een stimulans moeten krijgen.



Een audit ter plaatse heeft als resultaat dat de organisatie hetzij:

- voldoet aan de gestelde voorwaarden, haar label behoudt en eventuele groeimogelijkheden heeft;
- op een aantal punten nog aanpassingen moet uitvoeren in de loop van de komende jaren. De organisatie behoudt dan het label, maar moet bij een volgende audit de aanpassingen hebben uitgevoerd;
- onvoldoende scoort, zonder in eerste instantie het label te verliezen, maar dringend een aantal bijstellingen moet opstarten binnen een termijn van vier maanden. Na deze periode van implementatie van de verbetervoorstellen volgt een audit ter controle. Indien blijkt dat onvoldoende gevolg werd gegeven aan de voorstellen, wordt het label ontnomen.

De kwaliteitsaudit bij de promotoren heeft echter niet tot doel labels in te trekken. Bedoeling is wel het kwaliteitsdenken te stimuleren en de werking van de promotoren op een hoger peil te brengen via een gerichte aanpak. Er werden in 2002 slechts 2 labels ingetrokken.

In 2002 was voor een 450-tal projecten € 46,6 miljoen subsidies voorzien. Hiermee konden 32.000 acties (opleidingen, begeleidingen, trajectbegeleidingen, werkervaringen,...) worden gefinancierd voor zowat 11 miljoen deelnemersuren. De effectieve ESF-subsidies voor 2002 worden geraamd op € 43 miljoen en dit voor een 45.000-tal acties met naar schatting 10,5 miljoen deelnemersuren. Een actie is de deelname van een werkzoekende aan één specifiek project binnen het traject.

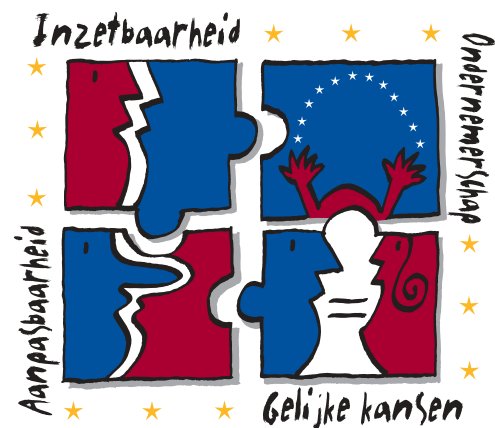
Er werden door de projectregisseurs 54 projecten ter plaatse opgevolgd en zo nodig bijgestuurd. Veel aandacht werd daarbij besteed aan de invoer van de prestaties en de acties in het Cliëntvolgsysteem (dossiermanager van de VDAB).

Dankzij deze gegevens in de dossiermanager zijn er voor het eerst resultaten van de ESF-gesubsidieerde projecten beschikbaar op het vlak van de doorstroom (na drie maanden) en uitstroom (na zes maanden) van werkzoekenden.

Gemeten in september 2002 was dit op actieniveau voor 2000 gemiddeld 69% doorstroom en 61% uitstroom. In 2001 respectievelijk 65% en 55%.

Op trajectniveau (meten van alle trajecten met minsten één ESF-gesubsidieerde actie) bedraagt de uitstroom voor 2000 zo'n 73%.

Het bereiken van de specifieke kansengroepen staat centraal in het ESF-cofinancieren van opleidingen en begeleidingen. Zowel de doelgroep "laaggeschoolden", "etnische minderheden" en "jongeren tot 25 jaar" worden meer dan hun proportioneel voorkomen in de werkzoekendenpopulatie bereikt. "Vrouwen" ongeveer evenveel, maar de "+45-jarigen" komen ook in de ESF-projecten veel te weinig aan bod.





3.3 ANDERE INITIATIEVEN

Het beheer van de onderwijspool

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

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

In het schooljaar 2001-2002 namen 118 scholengemeenschappen en 529 Inrichtende Machten deel aan de onderwijspool. Zij vertegenwoordigden 2.306 scholen.

In het schooljaar 2002-2003 nemen 112 scholengemeenschappen en 556 Inrichtende Machten deel aan de pool. Zij vertegenwoordigen 2.378 scholen.

Het departement Onderwijs bepaalt jaarlijks, op basis van het aantal deelnemende scholen en de nodige vervangers in het vorige schooljaar, het aantal leerkrachten dat in de pool kan worden opgenomen. Voor het schooljaar 2002-2003 zijn dat er 4.113.

Deze leerkrachten zijn gespreid over 45 geografische zones en over de verschillende ambten, graden en vakken.

Samenstelling van de pool

Half december 2002 ontving de VDAB al 6.099 geldige kandidaturen. In dezelfde periode in 2001 waren dit er 4.376. Deze stijging komt voornamelijk doordat de economische toestand minder goed is. De werknemers zijn op zoek naar meer zekerheid. Ook krijgt de onderwijspool elk jaar meer aantrekkingskracht.

Niettegenstaande er heel wat meer kandidaten zijn en hierdoor het percentage van de invulling is gestegen van 57,6% op het einde van het school-

jaar 2001-2002 naar 70% in december 2002, is er nog een tekort van 1.241 leerkrachten.

Naar ambt en vak is er voornamelijk een tekort aan onderwijzers (361) en leraren Nederlands (156), katholieke godsdienst (127), wiskunde (117) en Frans (90).

Geografisch beschouwd zijn er belangrijke tekorten in de regio's Antwerpen (155) en Brussel (100).

Werking van de pool

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

In de periode oktober 2002 - december 2002 waren er in totaal 5.251 reservaties door 1.505 scholen van 2.647 verschillende leerkrachten.

Uitwisseling met Wallonië en Brussel

Werkzoekenden en werknemers worden aangevoerd 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 2002 gaven de VDAB, Forem en Bruxelles Formation voor het derde jaar op rij gestalte aan de samenwerkingsovereenkomsten tussen Wallonië-Vlaanderen en Brussel-Vlaanderen voor de uitwisseling van werkzoekenden, werknemers en instructeurs voor technische stages en taalstages.

Zowat 250 Franstalige werkzoekenden stelden zich kandidaat voor een taal- of bedrijfsstage in Vlaanderen. Omgekeerd waren 186 VDAB-cursisten bereid om naar Brussel of Wallonië te gaan. Samen met Cevora, het vormingsfonds van het paritaire comité 218, werd een bijzondere inspanning geleverd om de bedrijfsstages in het andere landsgedeelte te stimuleren.



Uit deze samenwerking is met de horecasector ook een project rond productontwikkeling gegroeid. Zo is er gestart met de ontwikkeling van een viertalig multimediaal taalpakket voor de onthaalsituaties in de horeca en het toerisme. Dit product zal begin 2004 klaar zijn.

De uitbreiding naar de Duitstalige gemeenschap is voorbereid en zal in 2003 gestalte krijgen.

4 De middelen van de VDAB

4.1 PERSONEEL

Feiten en cijfers

Op het einde van 2002 telt de VDAB 4.372 personeelsleden. Dit cijfer betreft het totale aantal personeelsleden die met de VDAB door een arbeids-overeenkomst 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 3.680. In vergelijking met vorig jaar is dit een afname van 270 eenheden. De oorzaak van deze daling is de afsplitsing van de commerciële diensten in 2002.

Personeelsbezetting eind 2002

	Eenheden	Voltijdse equivalenten
Statutairen	1.132	980
Contractuelen	3.240	2.700
Totaal	4.372	3.680

Indien rekening wordt gehouden met deze afsplitsing, is er in 2002 een toename van 85 voltijdse equivalenten (FTE's) t.o.v. 2001.

Deze stijging vloeit voort uit nieuwe opdrachten die aan de VDAB werden toevertrouwd: het inburgeringsbeleid (+39 FTE's), de oprichting van de competentiecentra (+10 FTE's) en de start van het "Volvo-project" binnen het VDAB-kantoor van Gent (+9 FTE's).

Bovendien is een aantal instructeurs bureautica teruggekeerd van de commerciële diensten (+12 FTE's). Ook verkozen een aantal personeelsleden om niet de overstap te maken naar de NV t-Groep (15 FTE's).

Leeftijdsstructuur

	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 30 jaar	156	526	682
30 - 40 jaar	337	1.000	1.337
41 - 50 jaar	566	928	1.494
> 50 jaar	518	341	859
Totaal	1.577	2.795	4.372

Ongeveer de helft (48,8%) van de personeelsleden van de VDAB bevindt zich in de leeftijdsgroep tussen 30 en 45 jaar. Dit is een daling van ongeveer 1% t.o.v. vorig jaar. De leeftijdsgroep tot 30 jaar vertegenwoordigt 15,6% van de totale personeelspopulatie, hetgeen een daling is van ongeveer 2% t.o.v. 2001. Deze laatste categorie bestaat uit 77,1% vrouwen, vorig jaar was dit 78,6%. Het aantal vrouwen in de jongere leeftijdscategorie is dus lichtjes gedaald.

Het aandeel van de oudere leeftijdscategorieën (vanaf 50 jaar) bedraagt 18,7% of een stijging met bijna 2% t.o.v. vorig jaar. In tegenstelling tot de jongere leeftijdscategorieën zijn hier de mannen in de meerderheid, namelijk 63,2%.

Aantal medewerkers van allochtone origine op 31/12/2002

	EEG	Turks/ Maghrebijns	andere
Totaal	54	62	30

In vergelijking met september 2001 is dit een toename van 20 FTE's.

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	214	144	358
B	388	912	1.300
C	175	604	779
D	111	718	829
T&O-leiding	93	31	124
T&O-instructie	551	375	926
T&O-technisch	45	11	56
Totaal	1.577	2.795	4.372

Gelijkschakeling van niveau E en D

Vanaf 1 januari 2002 werden, in uitvoering van het sectorale akkoord 1999-2000, de personeelsleden met niveau E gelijkgeschakeld aan de personeelsleden met niveau D. Deze upgradering gold voor statutaire en contractuele personeelsleden en voor het schoonmaak- en kantinepersoneel. Door deze gelijkschakeling is het niveau E verdwenen.

Deze upgradering gebeurde zonder overgangsexamen, maar was gekoppeld aan de functionerings-evaluatie. De personeelsleden konden enkel worden bevorderd indien ze een positieve evaluatie hadden gekregen.

In totaal ging het om 11 statutaire en 37 contractuele personeelsleden met een administratieve graad en 418 medewerkers van het kantine- en schoonmaakpersoneel.



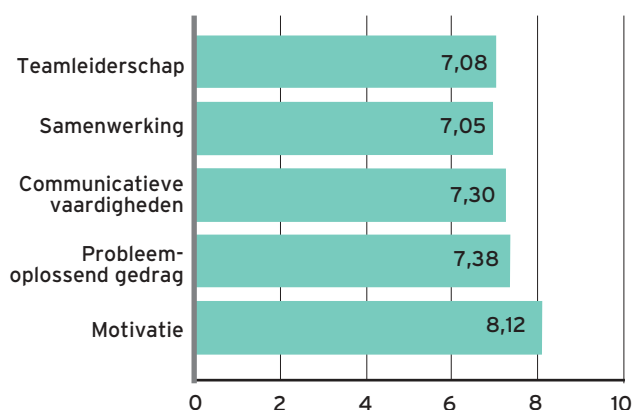
Bottom-up-evaluatie (BUE)

In 2002 werd voor de eerste keer gebruikgemaakt van het systeem van bottom-up-evaluatie. Voor de afdelingshoofden van de centrale diensten en de directeurs van de regionale VDAB-kantoren werd bij de evaluatie rekeninggehouden met de informatie van onder hun gezag staande personeelsleden.

Op basis van een vragenlijst konden alle directe medewerkers hun mening geven over de manier waarop hun chef zijn of haar leidinggevende rol had ingevuld tijdens het voorbije werkjaar.

394 personeelsleden vulden een BUE in over hun leidinggevende.

Gemiddelde beoordeling van de totale VDAB



De aanpak van de BUE voor het topkader bouwt voort op de al bestaande werkwijze.

Met de BUE wil de VDAB verder evolueren naar een "lerende organisatie" met een feedbackcultuur en betrokkenheid, en meer aangepaste ontwikkelingskansen voor leidinggevenden.

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 andere opleidingsnoden, en door een gerichte bevraging, bijvoorbeeld in werkgroepen en bij functiehouders via HR-medewerkers.

De VDAB structureert het interne opleidingsaanbod als volgt:

- **Startcompetenties:** dit zijn opleidingen voor alle nieuwe medewerkers en voor wie intern van job verandert.
- **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 2002 investeerde de VDAB in totaal 21.932,5 persoonsdagen 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.

Diversiteitsbeleid binnen de VDAB

In eigen beheer organiseert Spoor 21 een cascade aan opleidingen die de betrokken medewerkers moet toelaten om op een professionele manier met een verscheidenheid aan klanten om te gaan.

Een serie basisopleidingen, gericht op het respectvol en deskundig leren "diagnosticeren" van en omgaan met een verscheidenheid aan behoeften en mogelijkheden bij klanten, werd opnieuw met veel bijval georganiseerd. Deze opleidingen zijn niet specifiek gericht op de doelgroepen van het diversiteitbeleid maar vormen wel de basis voor een algemene professionele, klantgerichte aanpak en verdere opleiding.

Aansluitend bij diverse behoeftepeilingen en de resultaten van sterk gewaardeerde opleidingen zoals "Beroepspraktijk in een interculturele context" en "Omgaan met interculturele verschillen", werd bovendien een reeks opleidingen ontwikkeld die een ervaringsgerichte introductie bieden tot een aantal culturen in onze maatschappij.

Deze opleidingencyclus "Andere culturen: kennis en begrip", streeft een verhoging na van het professioneel handelen door het bevorderen van inzichtelijke kennis, begrip en appreciatie t.a.v. de rijkdom en diversiteit van enkele culturen in onze samenleving.

Concreet betreft het de volgende opleidingen:

Algemene basisopleidingen	Persoonsdagen
Hoe stel ik een professionele diagnose van mijn klant?	57
Klanten met 'moeilijk gedrag' hoe ga ik er professioneel mee om?	126

Specifieke opleidingen	Persoonsdagen
Beroepspraktijk in een interculturele context	151
Omgaan met interculturele verschillen	272
Andere culturen kennis en begrip	
• Afrikaanse culturen	57
• Islamitische culturen	102
Inschrijving en tewerkstelling van vreemde arbeidskrachten	182
(Deze laatste betreft een strikt technische opleiding.)	

Overzicht van de opleidingsinspanningen in 2002

	aantal persoonsdagen
Spoor 21	
Startcompetenties	2.170
Competentieontwikkeling	4.161
Maatwerk	1.683
Coaching	936
Vrij leren - extern	1.578,5
Vrij leren - vormingsverlof	1.363,5
Vrij leren - virtuele klas en open leren	172
Opleidingen nijverheidshelper	581,5
Totaal	12.645,5
Centrale diensten	426
Regionale VDAB-kantoren	4.790
Opleidingen binnen T&O	2.225
Opleidingen in het kader van productontwikkeling	1.793
Opleidingen in het kader van voorbereiding van (overgangs-)examens	53
Algemeen totaal	21.932,5



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 klantentevredenheid.

De kritieke succesfactoren 'het beschikken over voldoende en kwalitatief goede opleiders' en 'consistentevredenheid' (over het interne opleidingsaanbod) krijgen beide een gemiddelde score van 8 op 10 over alle opleidingen heen.

Opleiding Kwaliteitscoaches

In 2002 ontwikkelde Spoor 21, in overleg met de kwaliteitsmanager, een maatwerkprogramma voor de kwaliteitscoaches van de VDAB. Deze opleiding kadert binnen de uitdaging om de EFQM-certificering K2b te behalen voor de VDAB-opleidingscentra.

De inhoud van het programma richt zich op vier belangrijke aspecten van de jobinhoud:

- creatief omspringen met de meetresultaten om de chronische problemen te detecteren in de VDAB-opleidingscentra en in de regionale VDAB-kantoren;
- de rol van de kwaliteitscoach als professioneel adviesgever, met nadruk op de impact op het beleid en de kwaliteit van de dienstverlening, waarbij het professioneel advies gesteund wordt door feiten en cijfermateriaal;
- de ondersteunende rol van de kwaliteitscoach bij het invoeren en uitvoeren van verbeterprojecten, uitgevoerd door de betrokken lijnen;
- het helpen formuleren van concrete, opvolgbare, haalbare en meetbare doelstellingen voor de verbeterprojecten.

Welzijnsbeleid in beeld

Opleidingen lijnmanagement

Zoals omschreven in de 'Welzijnswet' is een proactief welzijnsbeleid een belangrijke doelstelling in de dagelijkse werking van de VDAB. Bij het verwezenlijken van een preventief beleid heeft de wetgever een belangrijke taak toegewezen aan het lijnmanagement.

Als één van de centrale doelstellingen binnen het 'globaal preventieplan 2000-2004' werd een opleiding gegeven aan zowel de directeurs van de regionale VDAB-kantoren als aan het hoger kaderpersoneel van de centrale diensten. Op 5 september 2002 werd gestart met een opleidingsprogramma voor het lijnmanagement.

De opleiding 'veiligheidsmanagement voor leidinggevenden in één dag' werd gespreid over 8 sessies en werd gevolgd door 120 leidinggevenden.

Tevens werd een opleiding 'aansprakelijkheid' verstrekt. Deze opleiding is prioritair bedoeld voor instructeurs en verantwoordelijken van een opleidingscentrum.

In 2002 volgden 304 personeelsleden deze opleiding, gespreid over 20 sessies.

Aanpassen functiebeschrijvingen

Binnen de organisatie werd een opleiding verstrekt aan het lijnmanagement. Tevens werden een aantal relevante functiebeschrijvingen aangevuld met specifieke opdrachten in het kader van het preventiebeleid.

Veiligheidsinstructiekaarten

In het kader van de CODEX, uit het ARAB werd het project voor de opstelling van veiligheidsinstructiekaarten voortgezet. Van de volgende vakspecialiteiten werden al een aantal kaarten afgewerkt:

- automatisatie;
- automechanica;
- bouw;
- brandertechnieken;
- confectie;

- grafische technieken;
- groenwerker;
- horeca;
- hout;
- koeltechnieken;
- lassen;
- robotica;
- professionele schoonmaaktechnieken;
- textiel;
- transport;
- verspanend metaal.

De verdeling van deze instructiekaarten vindt plaats begin 2003.

Beveiliging machinepark

Er werd een planning opgesteld voor de realisatie van de nodige aanpassingen aan alle machines. In 2002 werd hiervoor ongeveer € 500.000 voorzien.

Volgende aanpassingen werden gerealiseerd:

- sectie automatisatie: vervangen van de metalen trappen in de cabine door veiligheidstrapladders;
- freesmachines: uitvoeren van de aanpassingen en opstellen van indienststellingsverslagen van de aangepaste machines;
- automechanica: oude plaatschaar koetswerkers: opvolging van de vervangingen;
- één tafelcirkelzaagmachine van bekisters aangepast door de firma;
- oude pletmolens en mortelmolens zijn gedeeltelijk aangepast of vervangen door nieuwe molens: voortzetting in 2003;
- lintzagen vervangen door CAD-gestuurde cutter: gestart in 2002, voortzetting gebeurt in 2003;
- PST: evaluatie van veiligheidsstekkers op de schrob-zuigmachines;
- kolomboormachines: evaluatie van het ontwikkelde model en aanpassingen.

Optimaliseren van nood- en interventieplannen

In een eerste fase van het actieplan heeft de interne dienst voor preventie en bescherming (IDPB) een modelbundel 'noodplan' opgemaakt. Tevens werd op het einde van 2001 aan de regionale facilityverantwoordelijken een opleiding verstrekt.

In 2002 werden de volgende acties ondernomen:

- Per regionaal VDAB-kantoor werd een inventaris opgemaakt van de bestaande nood- en interventieplannen. Ook werd een regionale coördinator aangesteld voor de implementatie van de uitgewerkte noodplannen (fase 2).
- Voor elke locatie werd een passend 'noodplan' uitgewerkt en geïntroduceerd. Aan de hand van de in fase 2 verzamelde data stelden de regionale implementatieverantwoordelijke en de preventieadviseur de definitieve regionale noodplannen op (fase 3).
- Simultaan werd, waar nodig, de veiligheidssignalisatie aangepast. De plannen werden uitgetest en bijgestuurd door middel van evacuatieoefeningen. Een verdere opvolging is voorzien in 2003.

Nieuw rookbeleid bij de VDAB

Vanaf oktober 2002 zijn alle VDAB-vestigingen "rookvrij". Er mag dus niet meer worden gerookt in de refter of de werkomgeving (vergaderzalen, kantoren - ook individuele lokalen en werkplaatsen). Roken wordt nog enkel toegestaan in de aangeduide rookgedoogzones.

Per regio heeft de VDAB een centraal meldpunt voorzien waar de personeelsleden terecht kunnen met vragen of klachten.

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 ongewenst seksueel gedrag op het werk heeft de VDAB passende acties ondernomen. De VDAB wil vooral geweld, pestgedrag of ongewenst seksueel gedrag voorkomen, maar heeft een procedure uitgewerkt voor wanneer het toch misloopt.



Ook voor de werkzoekenden die bij de VDAB een opleiding volgen, werden specifieke regels uitgeschreven.

De nieuwe procedure wordt toegepast vanaf 2003.

Antigriepvaccinaties

In het najaar van 2002 werd opnieuw een actie opgezet om het personeel van de VDAB te vaccineren tegen de griep. 738 personeelsleden hebben zich ingeschreven voor een vaccinatie.

De VDAB zwom voor Levenslijn

De VDAB nam in 2002 deel aan de actie Levenslijn - "Kinderen en verkeer" - en organiseerde een 24-uren-zwemmarathon voor het VDAB-personeel. Deze zwemmarathon vond plaats op 7 en 8 juni in het provinciale zwembad van Liedekerke. In totaal zwommen 48 VDAB-medewerkers € 6.716 bijeen voor de Levenslijnnactie.

4.2 Financiën

Hieronder vindt u 2 tabellen. De eerste tabel geeft een overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en de investeringen voor VDAB Algemeen en VDAB Tewerkstellingsprogramma's.

In 2002 bedragen de totale kosten zonder afschrijvingen voor VDAB Algemeen € 291,476 miljoen. Met inbegrip van de uitgaven voor investeringen wordt dit bedrag € 304,327 miljoen of € 27,704 miljoen meer dan vorig jaar. De stijging is grotendeels te verklaren door toegenomen personeelskosten, de opname van de kosten en opbrengsten van werknemersopleidingen in de rekeningen en de besteding van bijkomende middelen voor inburgering, een leven lang leren en andere. De totale kosten van de tewerkstellingsprogramma's bedragen € 162,375 miljoen, wat in vergelijking met 2001 een daling is met € 20,631 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)	2001	2002
kosten		
personeel	139.679	150.607
andere werkingskosten	74.935	83.315
sociale prestaties	36.291	39.797
derden	13.857	14.675
stimuleringsbeleid	2.350	3.082
shoppen betalende opleidingen	-8.904	0
totaal	258.208	291.476
opbrengsten		
Europese opbrengsten	27.892	31.923
begeleidingsplan federaal	10.511	10.482
andere opbrengsten	36.727	52.154
dotaties	184.197	205.213
totaal	259.327	299.772
investeringen	18.415	12.851

Tewerkstellingsprogramma's (x1000)

kosten		
DAC	62.554	41.438
gesco veralgemeend stelsel	77.129	65.110
sociale werkplaatsen	17.640	20.530
invoegbedrijven	781	1.247
arbeidsmarktzorg	0	21
wep+	23.136	24.327
wep privé	166	0
ESF-premies werkervaring	1.580	6.166
terugstorting dotatie	0	3.498
andere	21	38
totaal	183.007	162.375
opbrengsten		
facturatie werkgevers	2.099	1.381
andere	8.518	12.303
dotaties	173.816	146.280
totaal	184.433	159.964

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

De laatste kolom is het saldo ten bedrage van € 259,437 miljoen en is dus ook de weergave van noodzakelijke financiering door de verschillende overheden. De middelen zijn hoofdzakelijk afkomstig van de Vlaamse overheid, maar worden aangevuld met € 31,923 miljoen Europese subsidies en € 10,482 miljoen federale middelen voor het Inschakelingsplan.

Kosten van de VDAB-activiteiten 2002

	kosten (1)	eigen opbrengsten (2)	te financieren door de overheid (1)-(2)
basisdienstverlening	28.963.411	-961.217	28.002.194
gratis vacaturebemiddeling	14.057.451	-105.774	13.951.677
on line	6.350.218	-2.043.081	4.307.137
servicelijn	4.550.760	-24.388	4.526.372
totaal minimaal gegarandeerde dienstverlening	53.921.840	-3.134.460	50.787.380
module 2	32.831.529	-336.693	32.494.836
module 3	3.698.602	-25.207	3.673.395
module 4	111.478.344	-13.459.416	98.018.928
module 5	16.051.946	-450.752	15.601.194
module 6	15.815.267	-159.307	15.655.960
module 7	13.356.433	-91.186	13.265.247
trajectwerking 2 tot 7	193.232.121	-14.522.561	178.709.560
productontwikkeling	6.785.138	-573.232	6.211.906
tewerkstellingsprogramma's	4.425.536	-29.949	4.395.587
arbeidsmarktstudies	2.165.247	-12.141	2.153.106
wettelijke, administratieve en bijkomende opdrachten	8.234.331	-190.188	8.044.143
stc-werking	1.739.326	-24.410	1.714.916
individuele beroepsopleiding in de onderneming	22.289.531	-23.422.323	-1.132.792
niet-trajectgerelateerde opleidingskosten	2.534.271	-16.840	2.517.431
competentiecentra	992.241	-130.515	861.726
stimuleringsbeleid	3.081.853	0	3.081.853
Europese projecten	5.754.438	-3.661.914	2.092.524
totaal niet-traject gerelateerd	51.216.774	-27.488.281	23.728.493
algemeen totaal	305.155.873	-45.718.534	259.437.339



Bijlagen

BIJLAGE 1: ADRESSELIJST VDAB

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

Internet: www.vdab.be

e-mail: info@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
Somersstraat 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 B	3500 Hasselt	tel. 011 26 06 00	fax 011 26 06 26
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
Brigantijnenstraat 2	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

t-groep

Gasthuisstraat 31/2	1000 Brussel	tel. 02 506 22 11	fax 02 506 22 15
---------------------	--------------	-------------------	------------------

Ascento Gasthuisstraat 31	1000 Brussel	tel. 02 506 21 11	fax 02 506 22 00
-------------------------------------	--------------	-------------------	------------------

BIJLAGE 2: TABELLEN TRAINING & OPLEIDING

1. Aantal beëindigde opleidingen in 2002

Module	Werknemers	Werkzoekenden	Totaal
Module 2: Diagnose en trajectbegeleiding	209	5.235	5.444
Module 3: Sollicitatietraining en -begeleiding	38	8.204	8.242
Module 4: Opleiding in een centrum	56.363	42.400	98.763
Module 5: Persoonsgerichte vorming	3.457	6.749	10.206
Module 6: Opleiding en begeleiding op de werkvloer	-	48	48
Totaal	60.067	62.636	122.703

2. Aantal opleidingen per module in 2002

Tijdstip	Wz/Wn	Module 2	Module 3	Module 4	Module 5	Module 6	Totaal
Eigen Beheer							
Zaterdag	Wn	-	-	1.333	8	-	1.341
Weekdag	Wn	195	19	41.331	3.389	-	44.934
	Wz	4.452	7.265	32.103	5.019	-	48.839
Weekdag Totaal		4.647	7.284	73.434	8.408	-	93.773
Eigen Beheer Totaal		4.647	7.284	74.767	8.416	-	95.114
Ism Derden							
Zaterdag	Wn	-	-	477	-	-	477
Weekdag	Wn	14	19	13.222	60	-	13.315
	Wz	783	939	10.297	1.730	48	13.797
Weekdag Totaal		797	958	23.519	1.790	48	27.112
Ism Derden Totaal		797	958	23.996	1.790	48	27.589
Totaal		5.444	8.242	98.763	10.206	48	122.703

3. Aantal opleidingsuren per module in 2002

Tijdstip	Wz/Wn	Module 2	Module 3	Module 4	Module 5	Module 6	Totaal
Eigen Beheer							
Zaterdag	Wn	-	-	38.998	320	-	39.319
Weekdag	Wn	3.175	224	962.803	34.725	0	1.000.927
	Wz	138.804	317.467	5.532.687	588.968	572.102	7.150.028
Weekdag Totaal		141.979	317.691	6.495.490	623.693	572.102	8.150.955
Eigen Beheer Totaal		141.979	317.691	6.534.488	624.013	572.102	8.190.273
Ism Derden							
Zaterdag	Wn	-	-	19.812	-	-	19.813
Weekdag	Wn	956	460	260.359	2.174	0	263.949
	Wz	97.777	34.138	2.746.802	209.262	985.252	4.073.231
Weekdag Totaal		98.733	34.598	3.007.161	211.436	985.252	4.337.180
Ism Derden Totaal		98.733	34.598	3.026.973	211.436	985.252	4.356.992
Totaal		240.712	352.289	9.561.461	835.449	1.557.354	12.547.267

4. Beëindigde opleidingen per sector in 2002

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	-	333	1.845	2.178
Andere sectoren	-	424	521	945
Bewaking	7	-	361	368
Bouw	30	10.082	2.696	12.808
Confectie - Vormgeving	1	99	463	563
Diamant	-	-	43	43
Elektriciteit	-	1.482	200	1.682
Grafische technieken	228	685	701	1.614
Haven - Maritieme - Expeditie	-	143	1.156	1.299
Horeca	-	512	496	1.008
Hout	-	616	211	827
Industriële automatisering	2	1.758	978	2.738
Logistiek	11	4.094	1.109	5.214
Metaal	15	2.646	2.342	5.003
Migranten	-	3.051	5.208	8.259
Milieu	-	157	17	174
Primaire sector	-	122	136	258
Schoonmaak	-	1.847	651	2.498
Sectie voor niet-Cvs gebruiker	-	-	41	41
Social profit	9	10.106	5.238	15.353
Sollicitatietraining	19	19	8.010	8.048
Telematica	17	137	208	362
Tertiaire sector	1.605	18.045	23.803	43.453
Textiel	-	331	134	465
Toerisme	-	-	7	7
Trajectwerking	1	13	3.727	3.741
Verkoop	-	-	376	376
Vervoer	40	1.376	1.784	3.200
Voeding	-	4	174	178
Totaal	1.985	58.082	62.636	122.703

5. Aantal opleidingsuren per sector in 2002

Subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
Algemene vorming	-	5.408	114.056	119.464
Andere sectoren	-	8.632	252.691	261.323
Bewaking	424	-	23.863	24.287
Bouw	1.444	312.308	1.117.515	1.431.267
Confectie - Vormgeving	23	3.764	155.061	158.848
Diamant	-	-	16.558	16.558
Elektriciteit	-	16.688	84.157	100.845
Grafische technieken	5.411	32.707	179.023	217.141
Haven - Maritieme - Expeditie	-	6.503	96.532	103.035
Horeca	-	5.292	177.603	182.895
Hout	-	16.132	97.338	113.470
Industriële automatisering	72	56.744	268.678	325.494
Logistiek	200	91.000	211.632	302.832
Metaal	756	133.144	622.274	756.174
Migranten	-	30.947	724.187	755.134
Milieu	-	4.520	973	5.493
Primaire sector	-	1.412	62.728	64.140
Schoonmaak	-	38.358	143.967	182.325
Sectie voor niet-Cvs gebruiker	-	-	7.462	7.462
Social profit	2.858	174.684	2.407.896	2.585.438
Sollicitatietraining	460	224	343.606	344.290
Telematica	244	2.592	74.775	77.611
Tertiaire sector	40.660	285.644	3.532.362	3.858.666
Textiel	-	12.316	25.365	37.681
Toerisme	-	-	1.361	1.361
Trajectwerking	15	68	109.242	109.325
Verkoop	-	-	57.134	57.134
Vervoer	1.136	30.960	271.635	303.731
Voeding	-	256	43.587	43.843
Totaal	53.703	1.270.303	11.223.261	12.547.267

BIJLAGE 3: PUBLICATIES VDAB

Maandverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen

Becommentarieerde 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: € 7,5 voor Knelpuntberoepen

€ 20 voor de 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 1ste exemplaar

€ 7,5 voor de volgende van dezelfde gemeente

VDAB-Jaarverslag

Beschikbaar: 1990 tot 2002 - gratis

VDAB-magazine

Periodiek - gratis

Meer informatie over de arbeidsmarkt is te vinden op de VDAB-website onder "Trends en cijfers" - 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

via website: www.vdab.be/trends

BIJLAGE 4: LIJST VAN DE AFKORTINGEN

AMI	: Arbeidsmarktinformatiesysteem
ARAB	: Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
ATB	: Arbeidstrajectbegeleiding
BBB	: Beter Bestuurlijk Beleid
BBP	: Bruto Binnenlands Product
BSC	: Balanced Score Card
BUE	: Bottom-up-evaluatie
CCNA	: Cisco Certified Network Associate
CEVORA	: Centrum voor Vorming en Opleiding van het Aanvullend Paritair comité van de bedienden.
COBOT	: Centrum voor Opleiding, Bij- en Omscholing voor de Textiel- en de Breigoednijverheid
COBRA	: Competentie- en Beroepenrepertorium voor de Arbeidsmarkt
CRM	: Customer Relationship Management
CV	: Curriculum Vitae
DAC	: Derde Arbeidscircuit
ECDL	: European Computer Driving Licence
EER	: Europese Economische Ruimte
EFQM	: European Foundation for Quality Management
EPP	: Electronic Pre-Press
ESF	: Europees Sociaal Fonds
EU	: Europese Unie
EURES	: European Employment Services
EVC	: Erkenning van Verworven Competenties
EVTA	: European Vocational Training Association
EWE	: European Welding Engineer
EWJ	: European Federation for Welding, Joining and Cutting
EWS	: European Welding Specialist
EWT	: Economie Werkgelegenheid en Toerisme
FTE	: Full Time Equivalent
GESCO	: Gesubsidieerde Contractuelen
HOBV	: 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
KISS	: Kandidaten Informatie- en Selectiesysteem
KUL	: Katholieke Universiteit Leuven
LSO	: Lager Secundair Onderwijs
NEC	: Normaal Economisch Circuit
NODW	: Nederlands op de Werkvloer
NT2	: Nederlands als Tweede Taal
NWWZ	: Niet-werkende Werkzoekenden

OCMW	: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
ODL	: Open en Distance Learning
PLOT	: Plaatselijk Loket voor Tewerkstelling
POP	: Persoonlijk Ontwikkel Plan
PPS	: Publiek-Private Samenwerking
PST	: Professionele Schoonmaaktechnieken
PWA	: Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RDBB	: Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel
RIZIV	: Rijksdienst voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
SAIDA	: Succusvol Anderstaligen Integreeren via Duurzame Arbeid.
STC	: Subregionaal Tewerkstellingscomité
T&O	: Training & Opleiding
UVW	: Uitkeringsgerechtigde Volledig Werklozen
VCK	: Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg
VCL	: Vervolmakingscentrum voor Lassers
VDAB	: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VESOC	: Vlaams Economisch en Sociaal Overlegcomité
VIA	: Verruimde Interne Arbeidsmarkt
VIZO	: Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen
VRT	: Vlaamse Radio en Televisie
VSO	: Vennootschap met Sociaal Oogmerk
VVSG	: Vlaamse Vereniging Steden en Gemeenten
WEP	: Werkervaringsplan
WG	: Werkgever
WIS	: Werkinformatiesysteem
WN	: Werknemer
WZ	: Werkzoekende

