



**2000**  
**Jaarverslag**

Jaarverslag 2000  
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- Overal waar in dit verslag hij of hem staat wordt ook zij of haar bedoeld.
- Wettelijk depot: D/2001/5535/112
- Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
  
- Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst

# Inhoud

---

<b>WOORD VOORAF</b>	<b>5</b>
---------------------	----------

---

<b>I. DE VDAB EN DE ARBEIDSMARKT</b>	<b>7</b>
1.1 Klantentevredenheid bij de VDAB	9
1.2 Klantgerichte structuren	10
1.3 Het beheerscontract met de Vlaamse regering	13
1.4 De impact van de VDAB op de arbeidsmarkt	15
1.5 De Vlaamse arbeidsmarkt	17

---

<b>2. TRAJECTEN OP MAAT VOOR WERKZOEKENDEN</b>	<b>23</b>
2.1 Basisdienstverlening voor werkzoekenden	25
2.2 Diagnose en trajectbepaling	32
2.3 Sollicitatietraining en -begeleiding	34
2.4 Opleiding	35
2.5 Persoonsgerichte vorming	37
2.6 Opleiding en begeleiding op de werkvloer	38
2.7 Beheer van de tewerkstellingsprogramma's	39

---

<b>3. ACCOUNTMANAGEMENT VOOR WERKGEVERS</b>	<b>43</b>
3.1 Basisdienstverlening voor werkgevers	44
3.2 De commerciële dienst van de VDAB	54
- VDAB-Consult	54
- VDAB-T-Interim	58

---

<b>4. HET INNOVATIEPLAN 2000</b>	<b>63</b>
4.1 De regiefunctie van de VDAB op de arbeidsmarkt	63
4.2 Test- en screeningsinstrumenten voor de lokale werkwinkels	64
4.3 Wegwijs op de Vlaamse arbeidsmarkt 2000	65
4.4 Persoonsgerichte vorming	66
4.5 Werkplekleren	67
4.6 ODL/Webleren	67
4.7 HR-tools: Cobra	67
4.8 Updating en vernieuwing cursusaanbod	68
4.9 De VDAB actief in internationale netwerken	70
4.10 Andere initiatieven	73

---

<b>5. PERSONEEL EN FINANCIËN</b>	<b>77</b>
5.1 Personeel	77
5.2 Financiën	81

Bijlage 1: Adreslijst VDAB	86
Bijlage 2: Tabellen Training & Opleiding	87
Bijlage 3: Publicaties VDAB	91
Bijlage 4: Lijst van de afkortingen	93



---

## WOORD VOORAF

Als gevolg van de economische en sociale evoluties die zich op Europees vlak – en dus ook in Vlaanderen – afspelen, heeft de regering een nieuwe rol voor de VDAB uitgetekend. Door de toename van het aantal spelers op de arbeidsmarkt rees de behoefte aan de installatie van een regisseursrol én aan de bepaling van een nieuwe rol voor de overheidssector.

De evolutie naar een kennismaatschappij, gecombineerd met snel evoluerende technologische mogelijkheden en groeiende verwachtingen van klanten, heeft de VDAB gestimuleerd tot een verdere optimalisatie van zijn klantgerichte organisatie. De informatiesnelweg biedt kansen voor een vernieuwende aanpak van het matchingprobleem tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt en brengt ons in een proces van permanente re-engineering.

Op 27 april 2000 ging de VDAB officieel van start met een call center als alternatieve servicelijn, naast de contactdiensten en de on line services.

De eerste werkwinkels openden de deuren. Werkzoekenden en bedrijven kunnen voortaan in hun eigen gemeente terecht met al hun vragen rond werk en carrière.

De roep naar levenslang leren en loopbaanbegeleiding resulteerde in de opstart van de eerste experimenten rond de uitbouw van competentiecentra.

De on-linedienstverlening werd gevoelig uitgebreid. Met de lancering van Werklinks groeide de VDAB-site uit tot een portaalsite. De nieuwe Opleidingenmanager biedt opleidingsinstellingen de mogelijkheid hun aanbod on line te publiceren via de VDAB-website en de kiosken. Via de Jobmanager kunnen bedrijven on line hun vacatures en bedrijfsinformatie zelf beheren.

De VDAB staat klaar om met succes de uitdagingen van de 21ste eeuw aan te gaan !

Yvan Bostyn  
administrateur-generaal





# 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.

## Voortdurende aanpassing van de trajectwerking aan de huidige noden van de arbeidsmarkt.

De krappe arbeidsmarkt in Vlaanderen wordt met de dag reëler. Vraag en aanbod op de arbeidsmarkt vinden elkaar steeds moeilijker, het aantal knelpuntberoepen stijgt en het aantal werkzoekenden dat een opleiding wil volgen daalt. Met de introductie van een nieuw servicemodel heeft de VDAB zich geëngageerd om een snelle doorverwijzing van de werkzoekenden naar geschikte vacatures mogelijk te maken én om elke werkzoekende te screenen in functie van de toeleiding naar remediërende acties in de trajectwerking. Daarnaast zet de VDAB zijn intensieve acties naar de langdurig werkzoekenden verder. Hierdoor krijgen we een betere kennis van de reële arbeidsmarktreserve en verhogen we de kansen van de werkzoekende op de arbeidsmarkt. Om dit te realiseren geeft de VDAB de prioriteit aan de ontwikkeling van een geïntegreerd instrumentarium waar-

van de resultaten een kwalitatieve diagnose – voor zowel de werkzoekende als de consultant – garanderen. Dit resulteerde onder meer in de ontwikkeling van een aantal screeningsinstrumenten zoals de beroepsvoorkeurstest, beroepsgeschiktheidstest, arbeidsmarktrijpheidsinstrument,... die geïntegreerd zijn in de Test-manager.

De VDAB kiest ook voor een aantal accentverschuivingen in zijn opleidingsaanbod, zoals meer opleidingen Nederlands voor anderstaligen en meer Individuele Beroepsopleidingen in de Onderneming.

In alle Vlaamse beleidsdocumenten wordt steeds meer belang gehecht aan het creëren van werkervaringsplaatsen en opleidingen op de werkvloer (startbanen, optimalisatie van de Individuele Beroepsopleidingen in de Onderneming,...). De verschillende vormen van begeleiding op de werkvloer worden geoptimaliseerd waarbij wordt gestreefd naar meer systematiek en leerefficiëntie. Ze worden ondersteund door aangepaste opvolgings- en coachingssystemen.

Het opvoeren van de opleidingen op de werkvloer zal een wezenlijke bijdrage leveren in het matchingsproces tussen de werkzoekende en de realiteit van het bedrijfsgebeuren. Het verhogen van de arbeidsmarktrijtheid van de werkzoekenden kan niet enkel door middel van beroeps- of functiegerichte opleidingen worden verholpen. Dit vereist ook een investering in persoonlijke vorming. Een verdere uitbouw van de persoonsgerichte vorming is noodzakelijk omdat deze tegemoetkomt aan essentiële randvoorwaarden om een effectieve inschakeling op de arbeidsmarkt van deze werkzoekenden te verhogen.



## **Informatie- en communicatietechnologie (ICT) is voor de VDAB een kritische succesfactor.**

De VDAB beschikt over een grote hoeveelheid arbeidsmarktinformatie. Net daarom is de informatie- en communicatietechnologie een kritische succesfactor voor de VDAB. Door onze technologie benadrukken wij onze belangrijke rol op de arbeidsmarkt.

De VDAB behoort tot de top van de Public Employment Services (PES), wat betreft het gebruik van informatietechnologie, in België en Europa.

De VDAB is dan ook voldoende gewapend om met succes de nieuwe uitdagingen aan te gaan zoals levenslang leren, permanente vorming, zelfstimulering van de klanten ...

De informatisering bij de VDAB opent perspectieven voor een gedifferentieerde klantenbenadering. De werkzoekende krijgt maximaal de kans zichzelf te 'bedienen'. De VDAB biedt de werkzoekenden een aantal on line instrumenten aan die hen in staat stellen een beter beeld van hun eigen interesses en kennis van bepaalde beroepen te verwerven. Zij leren meer over zichzelf en staan dus sterker op de arbeidsmarkt (empowerment).

Zelfredzame klanten kunnen worden onderscheiden van werkzoekenden uit de moeilijker doelgroepen. Deze laatsten, die de nieuwe technologieën niet kennen, kunnen intensiever en persoonlijker worden begeleid.

## **De Lokale Werkwinkels**

Nieuw is de sterke verschuiving van het werkgelegenheidsbeleid naar het lokale niveau. Het concept van de werkwinkels, gelanceerd door minister Landuyt, speelt hier een belangrijke rol.

De werkwinkel op gemeentelijk niveau heeft twee belangrijke functies: de universele en geïntegreerde basisdienstverlening voor werkzoekenden realiseren en de dienstenwerkgelegenheid uitbouwen. Men wil komen tot een één-loket-functie, het principe van één dossier per gebruiker. De werkwinkel coördineert de acties voor werkzoekenden die worden aangeboden door de VDAB, de PWA-klusjesdiensten, het OCMW en de lokale organisaties die zich toelagen op de begeleiding van de werkzoekenden.

Een essentieel onderdeel van de Lokale Werkwinkels is het virtuele loket, dat via de VDAB-portaalsite gestalte krijgt en dat zowel in de Lokale Werkwinkels als via het internet toegankelijk is.

Het virtuele loket is drempelverlagend dankzij het totaalbeeld van de verschillende domeinen rond de arbeidsmarkt en de werkgelegenheid.

## **De verzelfstandiging van de commerciële diensten**

Inspeland op de huidige Europese en politieke evoluties, opteert de VDAB, in het licht van de huidige discussies over de rol van de VDAB, voor een verzelfstandiging van zijn commerciële diensten in een naamloze vennootschap. Deze vennootschap integreert T-Interim, VDAB-Consult (met Werving & Selectie en Training & Opleiding) en VDAB-Outplacement.

Dit sluit aan bij de afschaffing van de zogenaamde "beschottenregeling" in het decreet over de private arbeidsbemiddeling (13/04/1999).

Deze NV heeft winstmaximalisatie niet als ultiem doel maar streeft prioritair een sociale rol na. Uiteraard met het uitdrukkelijk engagement om marktconform en self-supporting te werken. Het is dus een "sociale NV" die professionele en commerciële technieken gebruikt.

## **De klant stuurt mee**

Met de uitbouw van de on-linedienstverlening wil de VDAB een virtuele ontmoetingsplaats scheppen waar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt elkaar snel, efficiënt en goedkoop kunnen ontmoeten. Hierdoor ontstaat er een grotere transparantie op de arbeidsmarkt en beschikt de klant gratis over gebruiksvriendelijke zelfbedieningsinstrumenten.

De website is continu in ontwikkeling. Nieuw voor 2000 waren b.v. het e-zine, het zelfbeheer van vacatures en cv door de klant en de vernieuwde opleidingengids waarbij externe organisaties gratis hun opleidingsprogramma's op de VDAB-site kunnen plaatsen.

De VDAB is niet langer een zuivere contactdienst maar wil de interactiviteit met de klanten stimuleren door naast de contactdiensten, waar de klant persoonlijk contact met de VDAB-consulenten heeft, een call center ter beschikking van de klant te stellen. Die kan er vragen stellen over alle soorten informatie en krijgt mogelijke oplossingen aangeboden.

Systematische enquêtes over de kwaliteit van de VDAB-dienstverlening laten ons toe om het dienstenaanbod te optimaliseren en beter in te spelen op de (nieuwe) wensen van de diverse klantengroepen.



## I.I KLANTENTEVREDENHEID BIJ DE VDAB

Systematische metingen van klantentevredenheid zijn in de Vlaamse overheidsdiensten eerder uitzondering dan regel. Bij de VDAB zijn ze een systeem.

- Na een periode waarin de VDAB losstaande studies over zijn klanten deed, installeerde de dienst vanaf 1997 permanente tevredenheidsmetingen binnen Training & Opleiding.
- In 2000 breidden de metingen zich uit naar de basisdienstverlening en de trajectwerking. In totaal zet de VDAB nu zes verschillende tevredenheidsonderzoeken op.

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.

### Breeddenkend en toch streng

Bij het duiden van zijn klantenreacties is de VDAB een strenge zelfbeoordelaar. Als de klant de VDAB een score van 6/10 toekent, is dat een onvoldoende. Pas daarboven (vanaf 7/10) quoteert de dienst zich 'goed' tot 'zeer goed'. Deze score-interpretatie is de weergave van een gemeente ambitie.

- In de zes metingen samen legt de VDAB 75 vragen aan zijn klanten voor. De kwaliteitsbepalende elementen die daarbij aan bod komen, zijn daardoor zeer uiteenlopend.
- Ook factoren die de VDAB niet altijd zelf in de hand heeft, maken deel uit van de bevraging. Zo krijgt een werkgever die een vacature heeft gemeld, de vraag wat hij vond van het aantal en het profiel van de sollicitanten. De huidige krapte op de arbeidsmarkt drukt bijna automatisch dit tevredenheidscijfer.

### Goede klantenresultaten.

Vaak geeft de klant duidelijk positieve commentaren. De belangrijkste zijn:

- de VDAB-medewerkers zijn vriendelijk, bekwaam en luisterbereid;
- de VDAB-opleidingen zijn kwaliteitsvol;
- de sollicitatietraining en -begeleiding verdienen alle lof.

Nog andere aspecten krijgen een goede beoordeling:

- werkgevers zijn lovend over de aanspreekbaarheid en de reactiesnelheid van de VDAB-medewerkers;
- werkzoekenden staan positief tegenover de bereikbaarheid van de VDAB-basisdienstverlening;

### Verbeteringsprojecten

De VDAB noteert ook minder goede resultaten. Die grijpt de dienst aan om zichzelf te verbeteren.

- Het enthousiasme van de werkgever over de basisdienstverlening kan groter. De lokale klantencentra hebben dat signaal opgenomen en plannen in 2001 verbeteringsprojecten;
- Vanaf januari 2001 is in alle kantoren ook een nieuw model van 'universele basisdienstverlening' ingevoerd. De VDAB heeft geleerd uit vroegere tekorten en stelt zich toekomstgericht op;
- De opleiding en begeleiding op de werkvloer kreeg een matige score. In de voorbije periode is dit punt al onderwerp van verbetering geweest. Daardoor zijn de scores 'goed - zeer goed' ondertussen gestegen van 68 naar 74%. Verdere verbetering is nodig.

Uit al deze vaststellingen mag blijken dat de VDAB zijn tevredenheidscijfers hanteert als een managementinstrument voor verbetering. Andere interne kwaliteitsmetingen ondersteunen dit proces. Ter beveiliging van zijn kwaliteitszorg is de VDAB bezig met het installeren van de Balanced Score Card als sturingsinstrument en het EFQM-model als breder achtergrondgegeven.

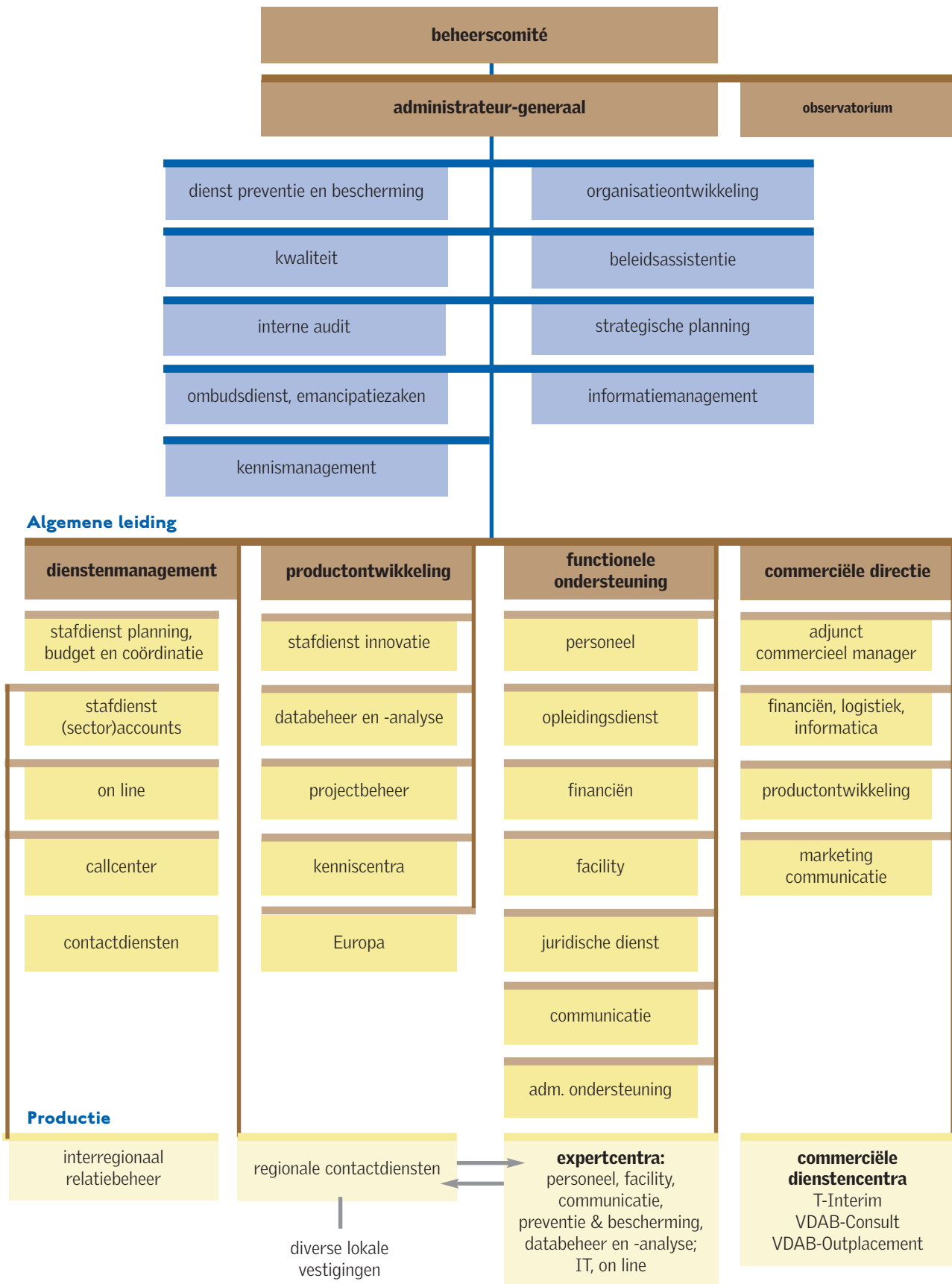
### Het leveren van kwaliteit is onze drijfveer, of 'alles kan beter'

Een kwaliteitsvolle trajectbegeleiding is dé uitdaging voor de VDAB. VDAB-Brugge heeft daarom de kwaliteit van de dienstverlening gemeten. Er werden twee meetsystemen ontwikkeld: een intern meetsysteem en een extern meetsysteem onder de vorm van een klantenbevraging. Het interne meetsysteem geeft zicht op de wachttijden, de verwijzingen op vacatures en op de manier waarop klanten worden opgevolgd. De tevredenheidsmeting geeft subjectieve informatie over de persoonlijke beleving van de klant.

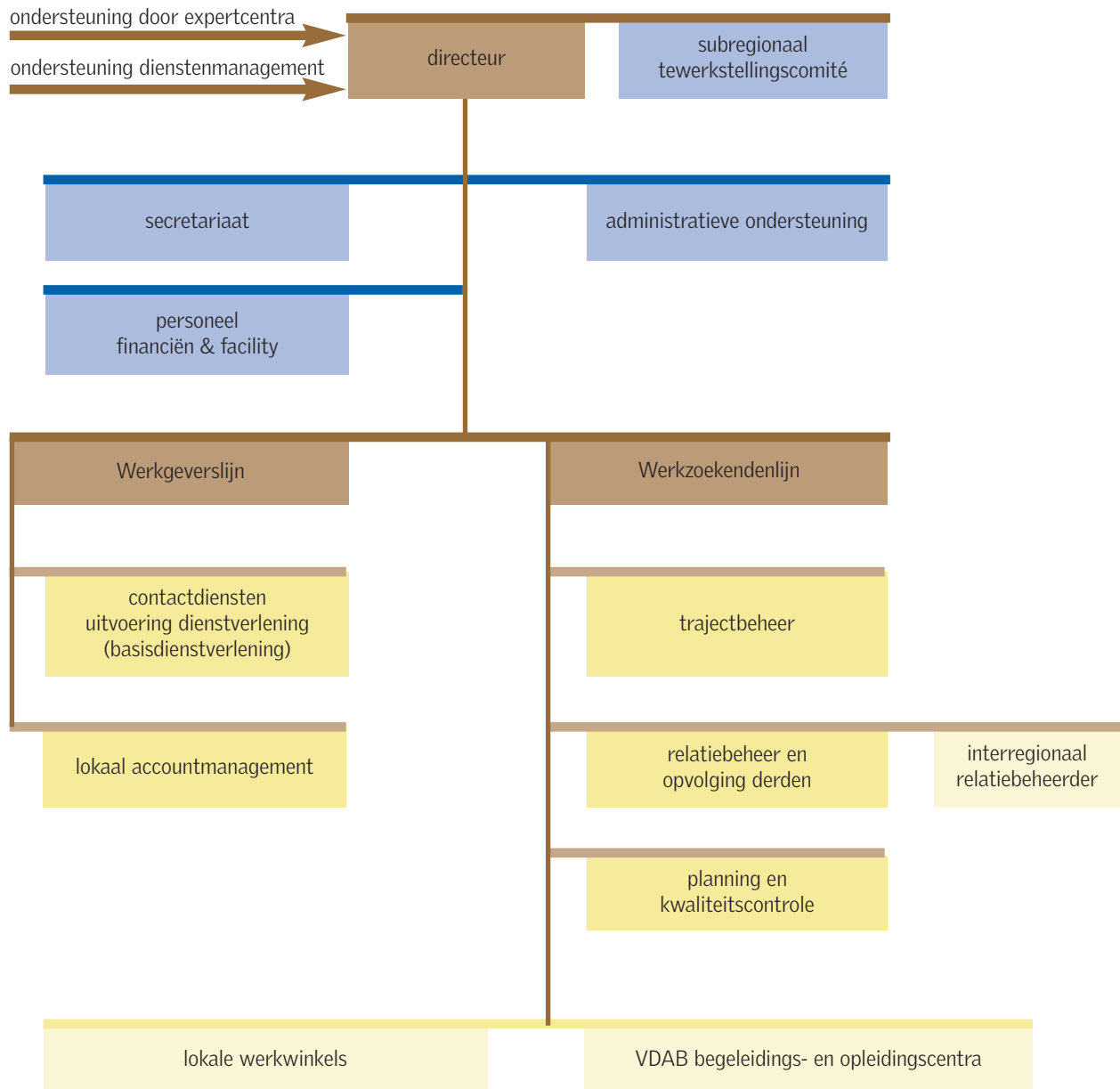
Het onderzoek heeft tot doel de trajectbegeleider tot zelfreflectie aan te zetten. Dit proces geeft aanleiding tot een individueel (persoonlijk) actieplan, besprekingen of themagerichte opleidingen.

De resultaten zijn echter van ondergeschikt belang. Belangrijk zijn de initiatieven die worden ondernomen om de werking beter af te stemmen op de vragen van de klant. Van de 800 werkzoekenden die meewerkten, kregen we een gemiddelde tevredenheidsscore van 8 op 10. Goede resultaten, maar... alles kan beter!

## I.2 KLANTGERICHTE STRUCTUREN



## Organigram lokaal klantencentrum



---

## SAMENSTELLING BEHEERSCOMITE

### Voorzitter

de heer H. Cossey (HIVA)

### Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer Ph. Muylers (VEV)  
de heer M. Andries (VEV)  
mevrouw A. Cattelain (Upedi)  
de heer M. Dillen (Confederatie bouw)  
mevrouw P. Hermans (Fevia)  
mevrouw H. Masschelein (UNIZO)  
de heer J. Sap (UNIZO)  
de heer M. Michiels (Febeltex)

### Leden die de werknemers vertegenwoordigen

mevrouw K. Van Rie (ABVV)  
de heer J. Van Geertsom (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)  
de heer H. Engelen (ACLVB)

### Gemeenschapscommissarissen

mevrouw K. Van Mossevelde  
Kabinet VI. min. van Werkgelegenheid en Toerisme  
de heer D. Vanderpoorten  
Kabinet minister-president

### Administrateur-generaal

de heer Y. Bostyn

---

## LEDEN DIRECTIECOMITÉ

### Administrateur-generaal

de heer Y. Bostyn

### Adjunct-administrateur-generaal a.i.

#### Productontwikkeling

mevrouw M. Gillebeert

#### Informatiemanager

de heer I. Dierckens (tot 1-3-2001)  
de heer M. Steurs, a.i. (vanaf 1-3-2001)

### Adjunct-administrateur-generaal

#### Dienstenmanagement

de heer J. Van Depoele

#### Commercieel manager

de heer M. Van Steenkiste

### Adjunct-administrateur-generaal

#### Observatorium

de heer E. Vercammen

### Beleidsassistente administrateur-generaal

mevrouw K. Vereecken

### Adjunct-administrateur-generaal

#### Functionele ondersteuning

de heer E. Verschueren

---

## REGIONALE DIENSTEN

Aalst	de heer G. Dermaut
Antwerpen	de heer M. De Lee
Brugge	de heer R. Bracke
Gent	de heer J. Van Oost
Hasselt	de heer L. Lauryskens
Kortrijk	de heer L. Huysentruyt
Leuven	de heer J. Geuens
Mechelen	de heer R. Verbeek
Oostende	de heer R. Neiryndck
Sint-Niklaas	de heer L. Greif
Tongeren	de heer J. Nelissen
Turnhout	de heer L. Goosens
Vilvoorde	de heer H. Van Vaerenbergh

Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel  
de heer A. Blondeel

## I.3 HET BEHEERSCONTRACT MET DE VLAAMSE REGERING

Hieronder vindt u de resultaten voor de verschillende parameters, zoals vastgelegd in het beheerscontract met de Vlaamse regering in 1999.

### BASISDIENSTVERLENING

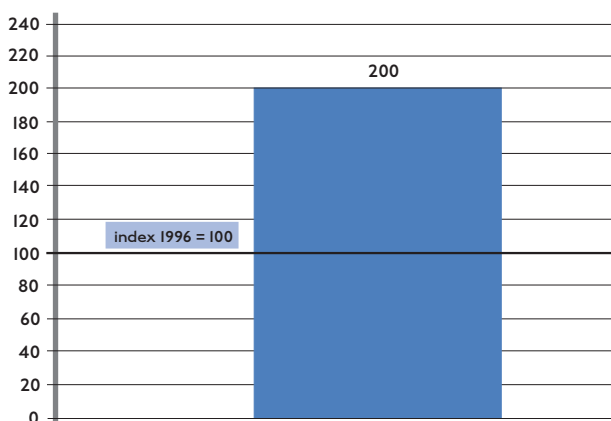
De algemene index gegarandeerde basisdienstverlening voor 2000 bedraagt 200. Er wordt met andere woorden 100% beter gescoord dan de gestelde norm.

Deze index is de resultante van een aantal deelresultaten, waaraan volgens een formule een gewicht wordt toegekend. Elk van de deelresultaten is de verhouding tussen de realisaties van 2000 en die van 1996. Dit levert voor de verschillende parameters het volgende resultaat op:

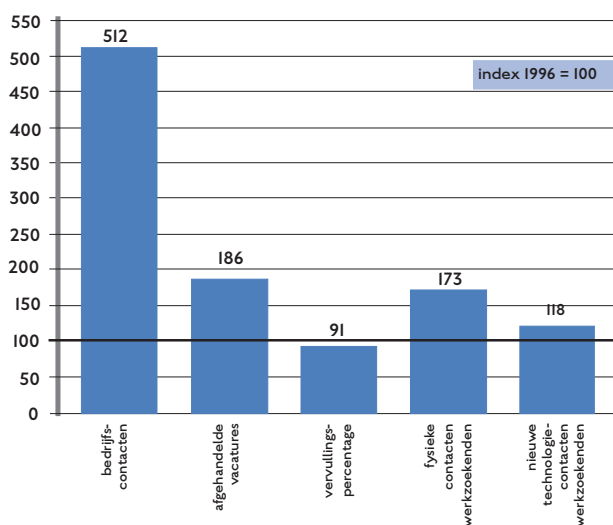
• bedrijfscontacten:	512
• afgehandelde vacatures:	186
• totaal vervullingspercentage werkaanbod:	91
• fysieke contacten werkzoekenden:	173
• nieuwe technologiecontacten werkzoekenden:	118
gemiddelde	200

Hierna worden de resultaten grafisch weergegeven:

### I. Totaal resultaat Arbeidsbemiddeling



## 2. Resultaten gegarandeerde basisdienstverlening - detail



- Bedrijfscontacten 1996 = 32.247  
2000 = 165.061  
Index :  $(165.061 / 32.247) * 100 = 512$
- Afgehandelde vacatures 1996 = 100.678  
2000 = 187.083  
Index:  $(187.083 / 100.678) * 100 = 186$
- Vervullingspercentage werkaanbod  
Totaal vervuld 1996 = 84.725  
2000 = 143.372  
Afgehandeld 1996 = 100.678  
2000 = 187.083  
Vervullingspercentage 1996 = 84,1 %  
2000 = 76,6 %  
Index:  $(76,6 / 84,1) * 100 = 91$
- Fysieke contacten met werkzoekenden  
1996 = 1.028.880  
2000 = 1.778.669  
Index:  $(1.778.669 / 1.028.880) * 100 = 173$
- Nieuwe technologie-contacten werkzoekenden  
1996 = 1.958.505  
2000 = 2.302.713  
Index:  $(2.302.713 / 1.958.505) * 100 = 118$

## 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 aantal wordt enerzijds bepaald door het aantal werkzoekenden dat bezig is in een traject bij het begin van 2000 en het traject opgestart heeft in 1999 (= overdracht) en anderzijds door het aantal werkzoekenden dat een traject opstart in de loop van 2000.

Totaal aantal trajecten in 2000	122.953
Waarvan :	
Aantal trajecten opgestart in 2000	63.428
Overdracht	59.525

De optie werd genomen om voor parameter 1 enkel een objectief vast te leggen voor het aantal trajecten dat in 2000 is opgestart. Dit objectief bedraagt 64.000.

Dit totaal objectief is opgesplitst naar 3 doelgroepen :

- Europese Richtsnoer 1 : werkzoekenden (-25 jaar) die minder dan 6 maand werkloos zijn.
- Europese Richtsnoer 2 : werkzoekenden (+ 25 jaar) die minder dan 1 jaar werkloos zijn.
- Curatieve doelgroep : werkzoekenden (- 25 jaar) die langer dan 6 maand werkloos zijn en werkzoekenden (+ 25 jaar) die langer dan 1 jaar werkloos zijn.

2000	Richtsnoer 1	Richtsnoer 2	Curatief	Totaal
Resultaten	17.585	31.574	14.269	63.428
Objectief	19.401	27.392	17.207	64.000
% van het objectief	90,6%	115,3%	82,9%	99,1%

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

Dit aantal geeft per module weer hoeveel werkzoekenden er een of meerdere acties hebben gevolgd binnen deze module. Niet het aantal acties wordt geteld<sup>(1)</sup>, wel het aantal bereikte werkzoekenden. Voor deze parameter wordt zowel het bereik van de overdracht van 1999 geteld als de nieuw bereikte werkzoekenden in 2000.

(1) Voor een overzicht van het aantal acties per module zie verder punt 2.3

	Totaal bereik	Objectief	%
Module 2	81.102	86.100	94,2%
Module 3	10.205	9.550	106,9%
Module 4	28.760	28.292	101,7%
Module 5	5.561	3.650	152,4%
Module 6	19.683	14.991	131,3%
Module 7	122.953	123.010	100,0%

Module 2 = trajectbepaling en diagnosestelling  
 Module 3 = sollicitatietraining en -begeleiding  
 Module 4 = beroepsspecifieke opleiding  
 Module 5 = persoonsgerichte vorming  
 Module 6 = opleiding en begeleiding op de werkvloer  
 Module 7 = totaal aantal trajecten

### Parameter 3: 'Uitstroom'

Van alle trajecten die in de loop van 2000 werden beëindigd, wordt er hier berekend hoeveel werkzoekenden op het einde van hun traject aan het werk waren. Er zijn vier doelgroepen bepaald met elk een verschillend uitstroomobjectief.

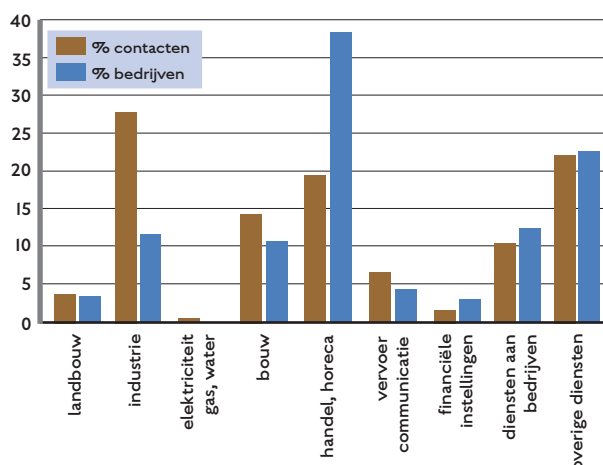
Uitstroom doelgroep	% uitgestroomd naar werk	Uitstroom-objectief
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	85,2 %	60 %
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	75,0 %	50 %
Tussen 1 en 2 jaar werkloos	70,3 %	50 %
> 2 jaar werkloos	68,5 %	45 %

## I.4 DE IMPACT VAN DE VDAB OP DE ARBEIDSMARKT

### I. DIENSTVERLENING VOOR WERKGEVERS

#### I.1 Bedrijfscontacten

In 2000 realiseerden de bemiddelingsdiensten 165.061 contacten met bedrijven, respectievelijk 51.113 bedrijfsbezoeken, 102.433 nieuwe technologiecontacten en 11.515 contacten via het callcenter.



#### I.2 Vacatures

- In september 2000 werd naast AMI een tweede computersysteem in gebruik genomen, de 'jobmanager', waardoor aan werkgevers de mogelijkheid wordt geboden hun vacatures bij de VDAB te registreren via internettechnologie. In de loop van 2000 hebben we 217885 vacatures (alle arbeidscircuits) ontvangen (192.118 via AMI en 25.767 via jobmanager). 206.129 vacatures behoorden tot het Normaal Economisch Circuit (NEC).
- Alleen voor AMI is de invullingsgraad gekend. In totaal werden van de 198.792 afgehandelde vacatures 153.050 ingevuld of 77,0%; voor het Normaal Economisch Circuit werden 143.372 van de 187.083 vacatures ingevuld of 76,6%.
- De VDAB kan de helft van de vacatures uit het NEC invullen binnen de 44 dagen.
- Een maximale verspreiding van de vacature-informatie gebeurt via het Werk-Informatie-Systeem (WIS), internet, teletekst en radio.

### I.3 VDAB-On line

#### WIS-vacaturebank

- Eind 2000 stonden er in Vlaanderen 237 terminals opgesteld bij de VDAB en 207 op andere locaties.
- Het aantal geraadpleegde vacatures via de WIS-terminals liep op tot 43.088.971. Daarnaast consulteerden de werkzoekenden ook vaker de VDAB-vacaturebank via het internet.

#### Internet

In 2000 telde de VDAB 895.966 vacature-sessies via het internet die samen goed waren voor 17844.865 vacatureconsultaties.

#### KISS-sollicitantenbank

Het Kandidaten-Informatie-en -Selectie-Systeem (KISS) bevatte eind december 2000 54.349 actieve cv's van werkzoekenden.

Zo'n 14.420 bedrijven zijn aangesloten op de KISS-sollicitantenbank.

### I.4 Dienstverlening op maat

#### T-Interim

Uitzendkrachten: 27.993

Bedrijven: 5.565

Gefactureerde uren: 6.330.020

Omzet: 4,3 miljard BEF

#### VDAB-Consult

In 2000 werden er 2.708 contracten voor selectie, opleiding en advies met bedrijven afgesloten.

De omzet bedroeg 185 miljoen BEF (exclusief interne verrekningen en reductie voor vzw's).

#### Outplacement

Outplacement behandelde 79 opdrachten in 2000 met in totaal 238 deelnemers.

Er werd voor 24.492.000 BEF gefactureerd.

Bij de afgewerkte opdrachten vond 84,0% van de deelnemers werk binnen 3 maanden na het afsluiten van het contract. 3,0% volgde een opleiding om hun kansen op een job te verbeteren.

#### Training & Opleiding

In de eigen centra en met derden: 54.714 werknemers volgden 1.675.998 uren.

Er liepen opleidingen in samenwerking met de sectoren.



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

- Bouw: 56 opleidingen, 33.114 opleidingsuren
- Textiel: 42 opleidingen, 7.292 opleidingsuren

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

- Lasser (VCL): 386 opleidingen, 21.672 opleidingsuren
- Textiel (COBOT): 144 opleidingen, 1.968 opleidingsuren

Afstandsleren: 732 werknemers volgden 25.306 uren.

De VDAB ontving 419.826.400 BEF voor de werknemersopleidingen.

## 2. DIENSTVERLENING VOOR WERKZOEKENDEN

### 2.1 Bemiddeling

- Inschrijvingen als werkzoekende: 415.115
- Uitschrijvingen als werkzoekende: 481.821
- Geregistreerde individuele contacten met werkzoekenden: 4.043.546.  
Hiervan waren er 2.264.877 via WIS.
- In 2000 werden 387.407 werkzoekenden verwezen naar vacatures door de consulenten. Hierbij komen nog 36.238 mededelingen van vacatures (ingevoerd vanaf september 2000)<sup>(1)</sup>.
- De werkzoekenden kunnen via verschillende kanalen toegang krijgen tot vacatures, nl. via WIS, de consulent, teletekst, radio en internet.  
Het aantal consultaties van WIS steeg en bedroeg gemiddeld 188.334 per maand.

### 2.2 VDAB-On line

Aantal WIS-contacten: 2.264.877  
Aantal cv's in de KISS-sollicitantenbank: 54.349  
Internet-sessies: 967.105  
Webleren: 2005 cursisten volgden 90.275 opleidingsuren

### 2.3 Trajectwerking

Sinds 1999 is de begeleidingsdienst hervormd. Iedere werkzoekende wordt nu op maat begeleid via de trajectwerking. Samen met de consulent wordt een weg naar werk uitgestippeld, rekening houdend met de mogelijkheden en de behoeften van de klant.

Afhankelijk van de opleiding en de ervaring, doorloopt de werkzoekende een aantal stappen in zijn of haar zoektocht naar werk.

Deze stappen, ook modules genoemd, vormen het traject :

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

**Trajectbepaling en diagnosestelling:** de VDAB-consulent peilt tijdens één of meerdere gesprekken naar de mogelijkheden en de verwachtingen van de werkzoekende en stelt een actieplan op.

**Sollicitatietraining en -begeleiding:** samen met andere werkzoekenden leert men hoe een sollicitatiebrief te schrijven en een sollicitatiegesprek te voeren.

**Opleiding:** gericht op echte werksituaties.

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

**Begeleiding op de werkvloer:** opleidingen worden zoveel mogelijk gecombineerd met stages.

**Trajectopvolging:** opvolging en verdere begeleiding van de stappen die de werkzoekende doorloopt.

### Aantal module-specifieke acties opgestart in 2000<sup>(2)</sup>

#### Module 2: Trajectbepaling en diagnosestelling

• kwalificerende intake	77.037
• oriëntatiecentrum	3.161
• psychologisch onderzoek	5.804
• medisch onderzoek	4.274
• profielbepaling	8.299
• infosessies	15.196
• vooropleiding	2.247

#### Module 3: Sollicitatietraining en -begeleiding

• trainingen (sollicitatietraining en T&O)	9.038
• begeleiding (jobclub & sollicitatieruimte)	2.947

#### Module 4: Beroepsspecifieke opleiding

• bewaking	278
• bouw	2.305
• confectie	331
• diamant	56
• horeca	643
• hout	216
• koeltechnieken	17
• metaal	1.841
• social profit	4.718
• telematica	87
• textiel	142
• zwaar vervoer	790
• tertiaire sector	15.937
• andere secundaire sector	1.272
• haven - maritieme - expeditie	690

(1) Mededelingen van vacatures = een selectie van vacatures door de consulent uitgevoerd op vraag van de werkzoekende.

(2) exclusief de overdracht

• heftruckbestuurder	1.229
• industriële automatisering	1.720
• taxibestuurder	243
• elektriciteit	188
• professionele schoonmaaktechnieken	803
• autobus en autocar	232
• grafische technieken	730

#### Module 5: Persoonsgerichte vorming

• algemene vorming	2.315
• Nederlands voor anderstaligen	3.516

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

• sociale werkplaatsen	914
• invoegbedrijven	48
• WEP+	3.720
• individuele beroepsopleiding in de onderneming	5.224

#### Stages:

• alternerend	2.957
• gezins- en bejaardenhulp	583
• voltooiing	2.713
• werkvloer	876

#### Uitstroom trajectwerking

• totaal aantal afgesloten trajecten	56.536
• aantal uitgestroomd naar werk	41.457
• uitstroompercentage	73,3 %

Resultaten per uitstroomdoelgroep (tabel = cfr 1999)

uitstroom- doelgroep	aantal afgesloten trajecten	aantal uitgestroomd naar werk	% uitstroom naar werk
< 1 jaar werkloos en geen moeilijke doelgroep	8.678	7.397	85,2 %
< 1 jaar werkloos en moeilijke doelgroep	13.652	10.238	75,0 %
Tussen 1 en 2 jaar werkloos	21.884	15.384	70,3 %
> 2 jaar werkloos	12.322	8.438	68,5 %

## I.5 DE VLAAMSE ARBEIDSMARKT

### DE ECONOMISCHE CONJUNCTUUR<sup>(1)</sup>

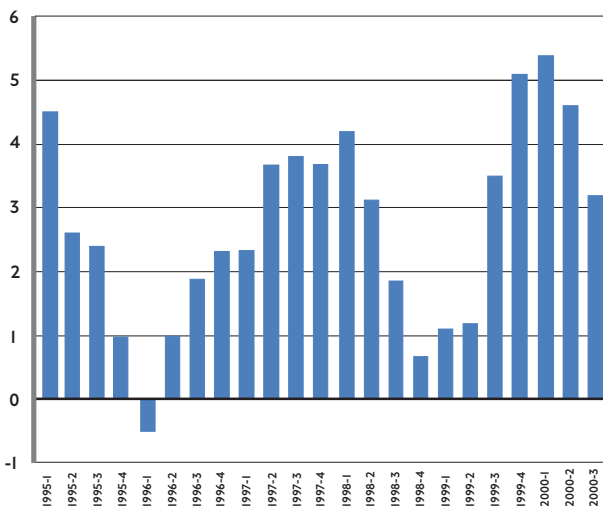
De Belgische economie was het afgelopen jaar in erg goede doen. Naar volume gemeten, lag de totale binnenlandse productie van goederen en diensten 3,9% hoger dan het jaar voordien. Dat is het beste resultaat sedert meer dan een decennium en zowat een half procentpunt beter dan de gemiddelde BBP-groei die in het eurogebied werd opgetekend. Vooral in het laatste kwartaal van 1999 en de eerste helft van 2000 scheerde de economische activiteit ongemeen hoge toppen, met groeipercentages van om en nabij 5% op jaarbasis. In de tweede jaarhelft is de economie naar een evenwichtiger groeipad van iets beneden 3% teruggedraaid, wat nog steeds als zeer behoorlijk mag worden bestempeld.

De buitenlandse handel was de belangrijkste drijvende kracht achter dat conjunctuurprofiel. Gestimuleerd door de dynamische ontwikkeling van de afzetmarkten, zowel binnen als buiten het eurogebied, en een versterkte concurrentiepositie, waar zowel de binnenlandse kostenbeheersing als de depreciatie van de euro een aandeel in hadden, is de volumegroei van de uitvoer sedert het midden van 1999 snel in stijgende lijn gegaan. In het eerste kwartaal van 2000 bereikte deze zijn culminatiepunt, toen een exportgroei van bijna 19% op jaarbasis werd opgetekend. Daarna is de volumegroei van de uitvoer gestaag teruggelopen, maar gemiddeld over heel 2000 toch nog op ruim 10,5 % uitgekomen.

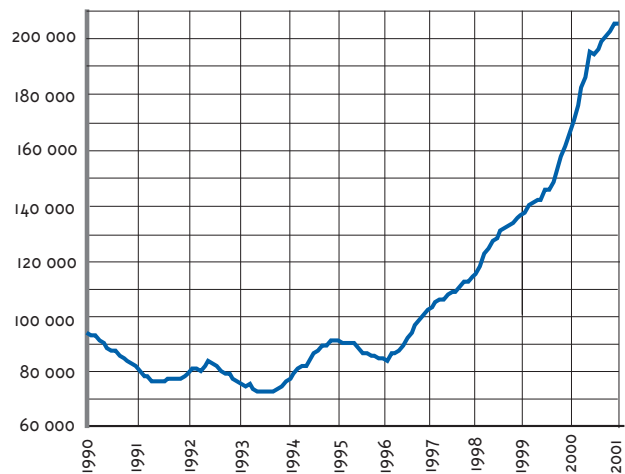
De totale binnenlandse vraag vertoonde sedert de eerste helft van 1997 nagenoeg zonder onderbreking een groeitempo van om en nabij 3% per jaar. Dat heeft er in belangrijke mate toe bijgedragen dat de economische opleving een bredere en stevigere basis kreeg. Zelfs het aanzienlijke reële inkomensverlies waarmee de Belgische economie als gevolg van de scherpe olieprijsstijgingen het voorbije jaar kreeg af te rekenen, heeft dat beeld niet fundamenteel gewijzigd. Zo overtrof de toename van de consumptieve bestedingen van de gezinnen, die op 2,9% wordt geraamd, andermaal die van hun reële beschikbare inkomen, die zowat 2,5% bedroeg. Het consumentenvertrouwen was dus blijkbaar stevig genoeg om de gezinnen tot een verdere verlaging van hun spaarquote aan te zetten.

(1) Verslag Nationale Bank van België 2000

## Bruto Binnenlands Product België

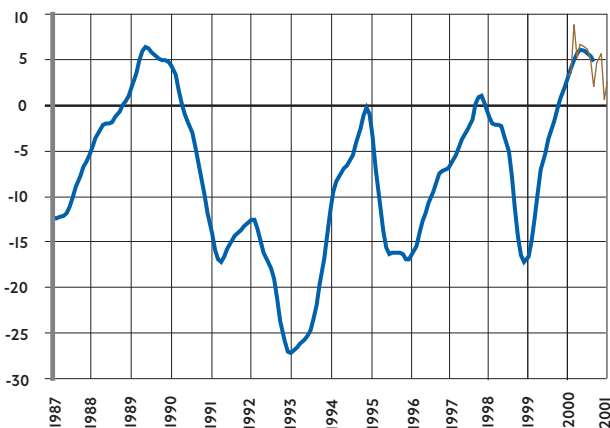


## Vacatures Normaal Economisch Circuit (cumulatief over de laatste 12 maanden)



## CONJUNCTUUR EN WERKAANBIEDINGEN

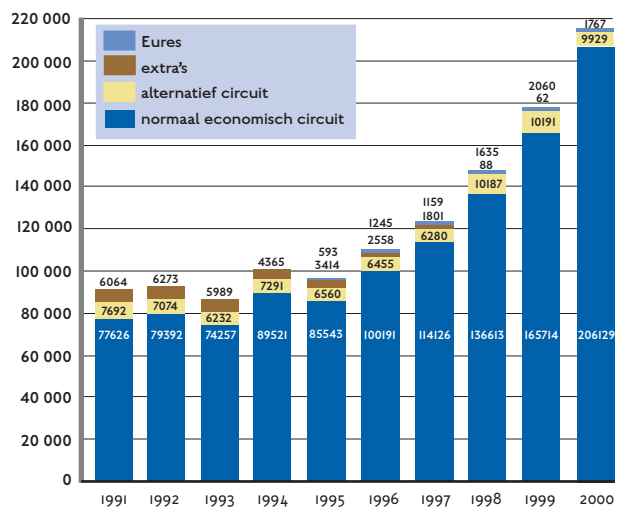
### Regionale synthetische conjunctuurcurve voor de verwerkende nijverheid



De afgevlakte conjunctuurcurve, die de onderliggende conjunctuurbeweging weergeeft, bereikt een maximum in de helft van 2000. Daarna merken we een lichte daling, maar de toestand is tegen einde 2000 nog altijd gunstig.

Het aantal ontvangen vacatures uit het Normaal Economisch Circuit<sup>(1)</sup>, cumulatief over de laatste 12 maanden, stijgt sinds begin 1996. Dit goede resultaat is voor een deel het gevolg van de gunstige economische conjunctuur, maar ook van de inspanningen van de VDAB om de vacatures toegankelijker te maken.

### Door de VDAB ontvangen vacatures



Het totaal aantal ontvangen vacatures bedroeg 217.885 (178.027 in 1999), waarvan 206.129 uit het NEC (165.714 in 1999).

Sinds september 2000 beschikt de VDAB over twee computersystemen voor de registratie van vacatures: naast het reeds bestaande AMI-systeem is een nieuw systeem in gebruik genomen, de jobmanager. Via de jobmanager kan

(1) De vacatures worden ingedeeld in volgende circuits:

- Normaal Economisch Circuit (NEC): omvat het gewone circuit, startbanen, banenplan, activering werkloosheidsuitkeringen, invoegbedrijven, vervanging bij brugpensioen en bij loopbaanonderbreking in de privésector, bureau voor Aanwerving van Zeelieden te Antwerpen, vacatures in het kader van ondernemersopleidingen en middenstandsopleiding, tijdelijk circuit, interim, studentenjobs, extra's (vanaf 2000);
- werkgelegenheidsmaatregelen: gesubsidieerde jobs bij openbare besturen en non-profit organisaties: b.v. 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 EU.

de werkgever zijn of haar vacature zelf beheren (vacature ingeven, wijzigingen aanbrengen en verwijderen uit de jobmanager). 180.422 vacatures werden ontvangen via AMI, 25.707 via de jobmanager.

Van de in AMI geregistreerde vacatures werden er 153.050 ingevuld, waarvan 143.372 uit het NEC. Voor de jobmanager zijn deze gegevens niet gekend.

## WERKGELEGENHEID EN WERKLOOSHEID

### Werkgelegenheid

De versnelling van de groei in de tweede helft van 1999 en de aanhoudend hoge activiteit nadien hebben geleid tot een aanzienlijke toename van de werkgelegenheid in 2000. Het voorbije jaar zouden in België zowat 68.000 nieuwe arbeidsplaatsen zijn gecreëerd. Het is ten minste veertig jaar geleden dat nog een dergelijke groei werd opgetekend. Dit groeitempo werd enkel benaderd in 1988, toen de werkgelegenheid toenam met 62.000 eenheden. De werkgelegenheid, uitgedrukt in aantal personen, is in 2000 derhalve gestegen met 1,8%, tegen 1,3% het jaar voordien.

In aansluiting op de sinds het begin van de jaren zestig opgetekende trend is de werkgelegenheid voor vrouwen in 2000 sterker gegroeid dan die voor mannen. De vrouwelijke werkgelegenheid steeg met 2,8%, de mannelijke slechts met 0,9%. Na een uitzonderlijk langdurige daling loopt de mannelijke werkgelegenheid sinds enkele jaren weer op, al blijft de groei nog bescheiden.

De bemoedigende werkgelegenheidsontwikkeling is ook toe te schrijven aan het werkgelegenheidsbeleid van de laatste jaren, dat in 2000 nog werd versterkt. Reeds geruime tijd wordt de werkgelegenheid, behalve via de verlaging van de werkgeversbijdragen tevens gestimuleerd via activeringsmaatregelen. In het voorbije jaar werden deze maatregelen nog uitgebreid met de startbaanovereenkomst voor jongeren.

Aan de aanbodzijde van de arbeidsmarkt is de beroepsbevolking, dat zijn alle personen die een baan hebben of er een zoeken, gestegen met 0,7% of 33.000 eenheden. Die toename is voor een klein deel toe te schrijven aan demografische factoren: de bevolking op arbeidsleeftijd, die gedefinieerd is als het geheel van de bevolking van 15 tot 64 jaar, is ten opzichte van het voorgaande jaar gegroeid met zowat 5.000 personen. Het grootste deel

van de stijging van de beroepsbevolking valt echter te verklaren door een verhoging van de activiteitsgraad, dit is het aandeel van de beroepsbevolking in de bevolking op arbeidsleeftijd, die 66,1% bedroeg in 2000.

In de jaren negentig is de activiteitsgraad voortdurend gestegen. Deze stijging vloeit gedeeltelijk voort uit een wijziging in de leeftijds piramide van de bevolking, die tot uiting kwam in een lichte stijging van het aandeel van de leeftijdscategorieën van 25 tot 49 jaar, die relatief sterk vertegenwoordigd zijn op de arbeidsmarkt. Bovendien hebben de betere werkgelegenheidsvooruitzichten ten gevolge van de gunstige conjunctuur er meer personen toe aangezet zich aan te bieden op de arbeidsmarkt. De weerslag van de structurele toename van de participatie van vrouwen aan de arbeidsmarkt gaf echter de doorslag.

Aangezien de werkgelegenheid in 2000 sneller is gestegen dan de bevolking op arbeidsleeftijd, is de werkgelegenheidsgraad, die de verhouding tussen deze twee grootheden weergeeft, verder toegenomen, namelijk van 58,2% in 1999 tot 59,1% in 2000. Zo werd de ononderbroken stijging van de werkgelegenheidsgraad sinds 1994 voortgezet, al blijft hij in België lager dan in de voornaamste buurlanden.

Ondanks deze bemoedigende ontwikkeling heeft de Belgische arbeidsmarkt nog steeds te kampen met de reeds vermelde relatief lage activiteitsgraad, vooral van de bevolking van 50 tot 64 jaar, alsook met een gebrekkige overeenstemming tussen de vraag naar en het aanbod van arbeid. Die discrepantie is zowel voor de kwalificaties als op geografisch vlak merkbaar. Zo bestaat er een moeilijk inzetbare arbeidsreserve terwijl vacatures voor hooggekwalificeerd personeel niet worden vervuld.

### Werkloosheid

De gunstige conjunctuur weerspiegelt zich in de evolutie van de werkloosheidscijfers. Op jaarbasis liep het aantal uitkeringsgerechtigde volledig werklozen (UVW) in België terug van 389.075 tot 354.992. In Vlaanderen, Wallonië en Brussel daalde de werkloosheid met respectievelijk 22.713, 6.835 en 4.535 eenheden.

De verschillen tussen de gewesten blijven groot. De Vlaamse werkloosheidsgraad bedroeg 6,2% in december 2000, een flink stuk lager dus dan in Wallonië (19,5%) en Brussel (20,7%)<sup>(1)</sup>.

(1) RVA-Bulletin december 2000, aantal UVW in % van de tegen werkloosheid verzekerden (Riziv-basis).

De hierna vermelde cijfergegevens van de werkzoekenden zijn maandgemiddelden, seizoenspieken worden zo weggevlakt.

De uitkeringsgerechtigde volledig werklozen (UVW's) hebben in 2000 in Vlaanderen een sterke prestatie neergezet met een terugloop van de mannelijke werkloosheid met 15% en de vrouwelijke met 14,2%.

De ruimere groep niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) die naast de uitkeringsgerechtigde werklozen ook de jongeren in wachttijd, de vrijwillig ingeschreven werkzoekenden en een zeer diverse restgroep omvat, nam in 2000 eveneens af. In 2000 telde Vlaanderen gemiddeld 169.647 NWWZ.

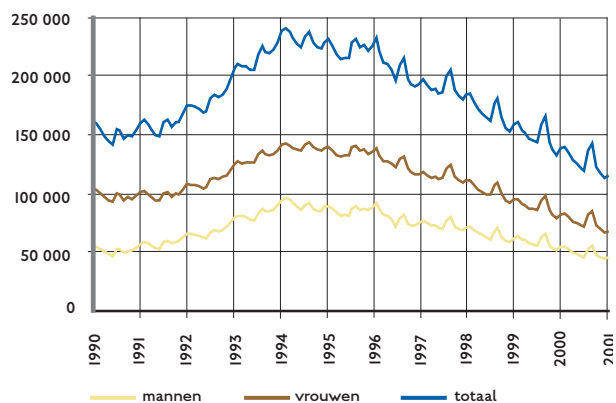
T.o.v. vorig jaar is er een daling met 22.449 eenheden of 11,7%. In vergelijking met 1998 zijn er 44.475 of 20,8% werkzoekenden minder. De terugloop manifesteert zich zowel bij de mannen als bij de vrouwen.

De daling van het aantal NWWZ was het meest uitgesproken bij de laaggeschoolden. Het aandeel van de werkzoekenden met enkel een diploma lager onderwijs is ondertussen gekrompen tot 25,8%.

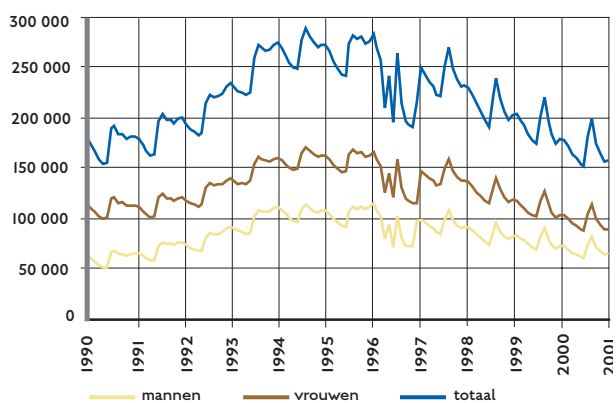
De daling in de werkloosheidscijfers manifesteerde zich verder voor alle leeftijdscategorieën. De min-30-jarigen lieten het sterkste resultaat optekenen. De startbanen hebben de tewerkstellingskansen van jonge werkzoekenden aangezwengeld.

Verskillende succesvolle werkgelegenheidsmaatregelen van recente datum zoals PWA, Smet-banen en de werkervaringsprojecten focussen op de langdurig werkloze werkzoekenden. De impact van deze verschillende tewerkstellingsplannen blijkt o.a. uit de evolutie van de langdurige werkloosheid. Het voorbije jaar slankte de langdurige werkloosheid af: het aantal NWWZ met een werkloosheidsduur van 1 tot 2 jaar liep terug met 16% op jaarbasis. De groep die tussen 2 en 5 jaar werkloos is, liet een daling noteren van liefst 23,4%. Het succes van de uitstapregeling van oudere werkzoekenden, die meestal ook langdurig werkzoekend zijn, versterkt die tendens. De kortdurige werkloosheid steeg. De instroom van asielzoekers beïnvloedt hier de cijfers.

### Uitkeringsgerechtigde volledig werklozen - Vlaams gewest



### Niet-werkende werkzoekenden - Vlaams gewest



## Kwaliteitsverbetering door Interne Audit

In 2000 werd voor de eerste keer een auditrapport afgeleverd voor het Auditcomité, in opdracht van het Beheerscomité.

Deze eerste opdracht was : "Onderzoek naar de optimalisatie van de analytische boekhouding van de VDAB teneinde een jaarlijkse bedrijfseconomische rekening te kunnen opstellen voor de commerciële diensten". Deze audit werd door de bedrijfsrevisor in samenwerking met de interne auditdienst uitgevoerd. De focus werd gelegd op: doorrekening van de informaticakosten, doorrekening van de kosten van opleidingen aan de commerciële diensten en de verdeling van de algemene kosten.

De bevindingen en aanbevelingen werden op 7 juni 2000 voorgelegd aan het Auditcomité dat instemde met de conclusies. Het Beheerscomité werd ingelicht via een synthesenota en keurde de besluiten goed.

Uit deze audit groeiden 2 nieuwe auditprojecten :

1. "Toewijzing personeelskosten": Gebeurt de aanrekening van de personeelskosten op de producten in de kostprijsboekhouding correct? Speciale aandacht werd hierbij besteed aan de correcte aanrekening van de personeelsleden van de commerciële diensten. Deze audit werd afgerond in 2000.
2. "De reële kostprijsberekening van een beroepsopleiding in eigen beheer". Deze audit zal in 2001 uitgevoerd worden voor het Auditcomité.

De enquête die in 1999 voor de eerste keer werd georganiseerd en de aanzet vormde tot een systematische evaluatie van de interne communicatie, werd in 2000 herhaald. Hierbij werd zowel naar de behoeften, de evaluatie en de evolutie van de interne communicatie gepeild als naar de evaluatie van de gebruikte communicatiekanalen. Over het algemeen zien we een gunstige evolutie. Het meest positieve resultaat is de spectaculaire stijging van het geregeld gebruik van het intranet (+18%) en Groupwise® (+11%).

In 2000 werkten we rond volgende verbeteracties:

- verhogen van het gebruik van het intranet en Groupwise®;
- verbeteren van de efficiëntie van vergaderingen;
- verhogen van de tevredenheid over de inhoud van de job.

De resultaten van de enquête en de geplande verbeteracties verschenen op het intranet.







# 2. Trajecten op maat voor werkzoekenden

De versterking van het arbeidsaanbod of de arbeidsreserve is een kernopdracht voor de VDAB. Bijzondere inspanningen gaan hierbij naar die groepen werkzoekenden die het extra moeilijk hebben op de arbeidsmarkt. Om deze dienstverlening te optimaliseren werd in 2000 de zogenaamde trajectwerking verder gezet.

Trajectwerking is een methode waarbij de werkzoekende volgens een stappenplan door één vaste consulent, de trajectbegeleider, naar duurzame tewerkstelling wordt begeleid. Centraal staan dus én de werkzoekende én het arbeidsmarktperspectief.

Basisprincipe van trajectwerking is dat één consulent, de trajectbegeleider, verantwoordelijk is voor de trajectbepaling en de trajectbegeleiding. Als het traject een specifieke opleiding of begeleiding omvat, dan gebeurt die door specialisten.

De dienstverlening binnen de werkzoekendenlijn is zo uitgebouwd dat de VDAB alle werkzoekenden een basisdienstverlening garandeert. Deze service omvat de inschrijving of herinschrijving van alle werkzoekenden. Hierbij wordt iedere werkzoekende op maat geïnformeerd over de verschillende diensten van de VDAB en de dienstverlening van de andere actoren op de arbeidsmarkt. Tijdens een gesprek is er ook een eerste algemene screening van de werkzoekende. Hierbij kan al een onderscheid worden

gemaakt tussen de werkzoekenden die met vrij grote zekerheid onmiddellijk inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt en zij die waarschijnlijk nood hebben aan één of andere vorm van begeleiding. De diagnose is een momentopname en wordt periodiek en systematisch bijgesteld.

Om het screenen zo objectief, gestandaardiseerd en betrouwbaar mogelijk te laten verlopen, investeert de VDAB veel in opleidingen in communicatieve en diagnostische vaardigheden voor consulenten. De ontwikkeling van screeningsinstrumenten is een ander aandachtspunt. Indien nodig kan de trajectbegeleider ook bepaalde vormen van gespecialiseerde screening (zoals oriëntatie, medisch onderzoek en psychologisch onderzoek) inschakelen.

Het uiteindelijke doel van de trajectbepaling is het opstellen, in overleg met de klant, van een aangepast, realistisch en arbeidsmarktgericht trajectplan.

Mogelijke acties die in een trajectplan kunnen worden opgenomen, zijn:

- sollicitatietraining en -begeleiding;
- beroepsspecifieke opleiding;
- persoonsgerichte vorming;
- opleiding en begeleiding op de werkvloer.

De verschillende onderdelen van een traject noemen we modules. Er zijn er zeven en we zetten ze even op rij.

## Module 1: de basisdienstverlening voor werkzoekenden

Deze module omvat inschrijving, administratieve verwerking, info op maat, eerste screening, eventuele matching met vacatureaanbod of aanzet tot trajectbepaling.

## Module 2: diagnose en trajectbepaling

De werkzoekenden die op basis van de eerste, algemene screening als niet-vacaturerijp worden ingeschat, worden uitgenodigd voor een individuele, kwalificerende intake. Het resultaat hiervan kan zijn:

- een trajectbepaling (geheel of gedeeltelijk door de VDAB uit te voeren);
- de conclusie dat de werkzoekende toch voldoende inzetbaar is op de arbeidsmarkt;
- de noodzaak aan meer gespecialiseerde screening en diagnosestelling;
- de vaststelling dat trajectwerking op dit moment niet haalbaar is (opvolging voor eventuele latere opstart).

De diagnose kan ook dieper ingaan op beroepstechnische vaardigheden en kwalificaties, psychische aspecten, sociale en communicatieve vaardigheden (incl. talenkennis), randvoorwaarden en fysieke aspecten. Hiervoor maken we gebruik van interviews, observatie of testing. Deze diagnose kan ook in samenwerking met de sectoren worden georganiseerd.

## Module 3: sollicitatietraining en –begeleiding

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

## Module 4: opleiding in een centrum

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.

## Module 5: persoonsgerichte vorming

De persoonsgerichte vorming is een vorm van begeleiding en opleiding die zich toespitst op de noodzakelijke randvoorwaarden voor een effectieve inschakeling op de arbeidsmarkt (verhogen employability/adaptability). Ze kan complementair zijn aan de beroepsspecifieke opleiding, maar deze vorming kan ook volledig los staan van een beroepsspecifieke opleiding.

Na deze module kunnen werkzoekenden worden begeleid naar werk en/of een verdere vaktechnische opleiding volgen.

De programma's van de persoonsgerichte vorming hangen af van het trajectverloop en bestaan uit verschillende combineerbare componenten – hoofdcomponenten zijn "inzicht en bewustmaking" en "remediëring" – die modulair worden aangeboden.

## Module 6: opleiding en begeleiding op de werkvloer

Van zodra de werkzoekende over de beroepstechnische basisvakken, -vaardigheden en –attitudes beschikt, kan de opleiding worden verder gezet op de werkvloer. In deze module leert de werkzoekende het aangeleerde in de realiteit toepassen en wordt er verder gewerkt aan specifieke attitudevorming.

De module kan ook worden aangewend om werkzoekenden de werkervaring of technische vaardigheid waaraan het hun ontbreekt, te laten opdoen, zonder dat er een aparte opleiding aan voorafgaat. De begeleiding is gericht op het ondersteunen en het tijdig bijsturen van het verloop van de opleiding.

## Module 7: trajectbegeleiding en –opvolging

De rode draad in de trajectwerking is de trajectbegeleiding en –opvolging. De trajectbegeleider begeleidt de werkzoekenden tijdens de uitvoering van hun trajectplan en ondersteunt hen tijdens het solliciteren. De concrete frequentie en intensiteit ervan, worden bepaald volgens de behoeften van de klant en de vorm en evolutie van het traject.

Essentieel bij dit alles is ook dat de trajectbegeleider fungeert als ankerfiguur en vertrouwenspersoon voor de klant. Vanuit die rol is de trajectbegeleider ook het best geplaatst om tussen te komen bij ernstige problemen tijdens de uitvoering van het traject, alsook om – waar nodig – het traject, in overleg met alle betrokkenen, bij te sturen of te heroriënteren.

Het VDAB-ondernemingsplan voor 2000 stelt objectieven voor volgende doelgroepen:

- werkzoekenden, jonger dan 25 jaar en maximum zes maand werkzoekend (Europese werkgelegenheidsrichtsnoeren – richtsnoer 1);
- werkzoekenden, ouder dan 25 jaar en maximum 1 jaar werkzoekend (richtsnoer 2);
- langdurig werkzoekenden (meer dan 1 jaar) (curatieve doelgroep).

Deze doelgroepenkeuze is ingegeven door de beslissing van de Vlaamse regering om een dubbel spoor te volgen voor de begeleiding van de werkzoekenden. De Europese richtsnoeren benadrukken een preventieve aanpak van laaggeschoolde werkzoekenden. De begeleidingsacties starten al tijdens het eerste jaar werkloosheid. Vlaanderen kent echter een relatief grote groep langdurig werkzoekenden. Daarom zijn er ook specifieke acties voor deze doelgroep opgezet.

In 2000 werden 63.428 werkzoekenden in een traject opgenomen.

In hoofdstuk 1, rubriek 1.4. vindt u meer cijfermateriaal over de trajectwerking.

#### Het aantal trajecten per doelgroep vergeleken met het objectief:

Werkzoekenden, jonger dan 25 jaar, en maximum zes maand werkzoekend (doelgroep volgens EU-richtsnoer 1)	17.585 (91%)
Werkzoekenden, ouder dan 25 jaar, maximum 1 jaar werkzoekend (doelgroep volgens EU-richtsnoer 2)	31.597 (115%)
Langdurig werkzoekenden (+ 1 jaar) (curatieve doelgroep)	17.269 (83%)
<b>TOTAAL</b>	<b>63.428 (99%)</b>

Het ondernemingsplan van de VDAB stelde concrete doelstellingen voor deze drie doelgroepen. Tussen haakjes vindt u het percentage dat voor deze doelgroepen werd bereikt t.o.v. de doelstellingen.

We zien dat we in totaal 99% van het objectief behalen. Bij een analyse van het cijfermateriaal stellen we vast dat de acties voor kortdurige en langdurige werkzoekenden zich proportioneel verhouden tot hun aandeel in de werkloosheid.

## 2.1. BASISDIENSTVERLENING VOOR WERKZOEKENDEN

De basisdienstverlening voor werkzoekenden omvat:

- inschrijving van werkzoekenden en administratieve verwerking;
- info op maat;
- eerste screening van werkzoekenden;
- eventuele matching met vacatureaanbod;
- aanzet tot trajectbepaling.

### Inschrijvingen

In 2000 schreven er zich 105.769 nieuwe werkzoekenden in.

Het aantal herinschrijvingen bedroeg 309.346.

De campusactie had in 2000 minder succes. In 1999 werden via de campusactie 9.865 jongeren ingeschreven, terwijl wij in 2000 slechts een 8000-tal inschrijvingen registreerden.

De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) werkt op dit moment aan een nieuw KB. Hierdoor zou de ongelijkheid wegvallen in de behandeling tussen de jongeren die wel en diegenen die niet zijn ingeschreven op het ogenblik van een tewerkstelling als jobstudent of een tewerkstelling met gewoon contract. In 1999 ontwikkelde de VDAB een module waarmee de werkzoekenden zichzelf kunnen inschrijven via een pc in het arbeidsbureau en bovendien hun dossier volledig zelf kunnen beheren. De testing van deze applicatie, genaamd dossiermanager, is verder gezet in 2000. Vanaf 2001 zal de dossiermanager worden gebruikt in alle Lokale Werkwinkels.

### Lokale Werkwinkels

Eind 1999 lanceerde de Vlaams minister van Werkgelegenheid en Toerisme, Renaat Landuyt, het concept van de Lokale Werkwinkels, waarmee het werkgelegenheidsbeleid een lokale invulling krijgt. Het project loopt van 2000 tot 2004. Tegen het einde van 2004 moeten alle geplande werkwinkels zijn opgestart.

In tegenstelling tot de PLOT's (Plaatselijke Loket voor Tewerkstelling) beschikken de Lokale Werkwinkels over een Vlaams budget. Dit budget wordt beheerd door de VDAB.

Een tweede verschil met het PLOT is dat er een uniform registratie- en informatiesysteem is ontwikkeld waarop alle partners kunnen werken, nl. het **cliëntvolgsysteem**.

De essentiële partners van de werkwinkel zijn de VDAB, de stad of de gemeente, het PWA, het OCMW en ATB. Daarnaast zijn er nog optionele partners die te maken hebben met tewerkstelling, werkgelegenheid en begeleiding en de lokale derden.

De eerste functie van de Lokale Werkwinkel is de **geïntegreerde basisdienstverlening**. Werkzoekenden kunnen in een werkwinkel terecht voor al hun tewerkstellingsproblemen (één-loket-functie). Ze krijgen een dossier waarop alle partners hun activiteiten noteren.

Een tweede functie is de uitbouw van de **lokale diensteneconomie**. De regisseur op centraal niveau is de Administratie Werkgelegenheid van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Op lokaal niveau is dit de lokale overheid. De lokale diensteneconomie heeft als doel nieuwe en duurzame tewerkstelling met een zeer lokaal karakter te creëren.

Er wordt vooral aandacht geschonken aan die mensen die voor het normaal economisch circuit uit de boot vallen.

Het **beleid** van de Lokale Werkwinkel op lokaal niveau wordt gevoerd door het Forum en het Dagelijks Beheer. Het Forum is een adviesorgaan. Het Dagelijks Beheer staat in voor de dagelijkse operationele werking van de Lokale Werkwinkel en bestaat uit vertegenwoordigers van de organisaties die in de werkwinkel zitten.

Tegen 2004 zouden er tussen de 120 en de 140 werkwinkels moeten zijn opgericht. Dit betekent ongeveer 35 werkwinkels per jaar. In **2000**, het pilootjaar, zijn er 14 Lokale Werkwinkels opgestart en zijn er 31 overeenkomsten ondertekend. De nog niet operationele werkwinkels zullen in de eerste helft van 2001 hun deuren openen.

## STARTBANEN

Op 1 april trad het nieuwe startbanenplan in werking. Met dit initiatief wil de federale regering jongeren tot 30 jaar (in de eerste plaats schoolverlaters) zo snel mogelijk aan een job helpen.

Met het Vlaams Actieplan Startbanen (VLAS) gaf de Vlaamse regering eigen accenten aan het federale startbanenplan of het Rosettaplan.

Deze Vlaamse invulling legde de nadruk op enerzijds de toeleiding en anderzijds de werkervaring en begeleiding op de werkvloer. Bij de uitvoering van het VLAS kreeg de

VDAB een belangrijke rol. De VDAB integreerde de uitleg over de startbanen in zijn jaarlijkse campusactie voor schoolverlaters.

Begin juli werd de Startbanen-CD gelanceerd met de laureaten van de wedstrijd voor jonge muzikanten. Deze CD werd gratis verspreid op verschillende zomerfestivals.

Tijdens de zomermaanden werden mobiele WIS-palen opgesteld op plaatsen waar veel jongeren komen. Op de VDAB-website werd een deelsite rond startbanen opgestart.

In het kader van het Vlaams Actieplan Startbanen werden 1.500 extra IBO's (Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming) gecreeërd voor laaggeschoolde schoolverlaters. Na een IBO kan een cursist worden tewerkgesteld met een startbaanovereenkomst.

Werkgevers krijgen voor elke laaggeschoolde IBO-cursist een begeleidingspremie van 10.000 BEF per maand. De begeleidingspremie wordt verdubbeld wanneer de werkgever een 45-plusser uit de onderneming inzet voor de begeleiding van een laaggeschoolde schoolverlater. 71,2% van de 1.500 IBO-plaatsen werd in 2000 ingevuld.

Tot slot werd het concept van de Jongerenafdelingen binnen bedrijven gelanceerd. Jongeren krijgen kansen om autonoom hun creativiteit aan te wenden voor de ontwikkeling van een jongerenproduct of -dienst. Een bedrijf dat zo'n afdeling opricht, krijgt per jongere een premie van 100.000 BEF. Het project wordt uitgevoerd door Jeugd en Stad in samenwerking met VDAB. In 2000 gingen twee Jongerenafdelingen van start.

## Bemiddeling tussen vraag en aanbod

De ontvangen vacatures en de ingeschreven werkzoekenden vormen de basis van het bemiddelingsgesprek. Onderzoek leert ons echter dat de informele rekruteringskanalen zeer belangrijk zijn. Daarom maken we alle werkzoekenden in de verschillende begeleidingsacties bewust van het belang om in te spelen op deze verborgen arbeidsmarkt.

Hieronder vindt u een overzicht van het arbeidsaanbod in de verschillende regio's.

## Aantal werkzoekenden per regio 1999-2000 (maandgemiddelden)

	mannen		vrouwen		Totaal	
	2000	verschil met 1999	2000	verschil met 1999	2000	verschil met 1999
Antwerpen	15.771	-772	17.135	-1.618	32.906	-2.390
Mechelen	3.567	-301	4.447	-499	8.014	-800
Turnhout	4.250	-983	8.076	-1.691	12.326	-2.674
<b>Provincie Antwerpen</b>	<b>23.588</b>	<b>-2.056</b>	<b>29.658</b>	<b>-3.808</b>	<b>53.246</b>	<b>-5.864</b>
Leuven	4.678	-632	5.845	-887	10.523	-1.519
Vilvoorde	4.278	-683	6.038	-807	10.316	-1.490
<b>Provincie Vlaams-Brabant</b>	<b>8.956</b>	<b>-1.315</b>	<b>11.883</b>	<b>-1.694</b>	<b>20.839</b>	<b>-3.009</b>
Brugge	3.032	-454	4.129	-713	7.161	-1.167
Kortrijk-Roeselare	3.825	-396	6.224	-956	10.049	-1.352
Oostende-Westhoek	4.091	-519	5.539	-798	9.630	-1.317
<b>Provincie West-Vlaanderen</b>	<b>10.948</b>	<b>-1.369</b>	<b>15.892</b>	<b>-2.467</b>	<b>26.840</b>	<b>-3.836</b>
Aalst-Oudenaarde	4.287	-552	6.295	-830	10.582	-1.382
Gent	9.112	-1.042	11.169	-1.297	20.281	-2.339
Sint-Niklaas-Dendermonde	4.691	-710	6.312	-1.029	11.003	-1.739
<b>Provincie Oost-Vlaanderen</b>	<b>18.090</b>	<b>-2.304</b>	<b>23.776</b>	<b>-3.156</b>	<b>41.866</b>	<b>-5.460</b>
Hasselt	7.138	-1.219	13.305	-2.062	20.443	-3.281
Tongeren	2.235	-361	4.177	-638	6.412	-999
<b>Provincie Limburg</b>	<b>9.373</b>	<b>-1.580</b>	<b>17.482</b>	<b>-2.700</b>	<b>26.855</b>	<b>-4.280</b>
<b>TOTAAL VLAANDEREN</b>	<b>70.955</b>	<b>-8.624</b>	<b>98.691</b>	<b>-13.825</b>	<b>169.646</b>	<b>-22.449</b>

### Enkele vaststellingen

- Het gemiddelde aantal niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) daalde in 2000 met 22.449 of 12%.
- Deze daling vond plaats in alle werkloosheidscategorieën van de NWWZ, met uitzondering van de groep "vrije werkzoekenden".
- Uitgesplitst naar leeftijd daalde het jaargemiddelde het meest voor de werkzoekenden tussen 30 en 40 jaar. De daling bij de jongste en de oudste werkzoekenden lag iets lager.
- Uitgesplitst naar werkloosheidsduur zijn de grootste dalingen te noteren bij de langdurig werkzoekenden. De kortdurige werkloosheid (-1jaar) ging met 27% naar beneden.
- Uitgesplitst naar geslacht daalde het aantal werkzoekende vrouwen sterker dan het aantal werkzoekende mannen. De verhouding mannen/vrouwen in de werkloze bevolking bedraagt 42-58.
- Uitgesplitst naar regio is de voornaamste daling te situeren in de provincie Limburg (-13,7%). De geringste daling vond plaats in de provincie Antwerpen (-9,9%).

In 2000 werden 423.645 werkzoekenden verwezen naar vacatures door de VDAB-consulenten. De spontane sollicitaties via WIS die sterk worden gepromoot, zijn hierbij niet inbegrepen. De werkzoekenden hebben toegang tot de vrije jobs via de WIS-kiosken, het internet en teletekst.

Gemiddeld raadpleegden per maand 188.334 werkzoekenden de WIS-kiosken. Hierin zitten 967.105 internet-sessies waarvan het merendeel de rubriek "jobs bekijken" betreft.

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

In december 2000 werden 11.300.394 hits geteld. Dit zijn er maar liefst 2.806.080 meer dan in december 1999!

Ook het aantal pagina-opvragingen zit in de lift. Ten opzichte van vorig jaar zijn er ongeveer 3.500.000 pagina-opvragingen per maand meer.

Het aantal bezoekers steeg fors. In december 2000 bezochten, niettegenstaande de traditioneel kalme eindejaarsperiode, 214.801 bezoekers onze website. In december 1999 waren dit er 131.596.

Wat de pagina-opvragingen per onderdeel van de VDAB-website betreft (toestand eind december 2000) zien we net als vorig jaar dat de internetgebruiker vooral interesse heeft voor de vacaturedatabank. Het onderdeel "jobs bekijken" maakt ongeveer 3/4 van het site-bezoek uit. Ook de cv-databank blijft een publiekstrekker. 9,9% van de opvragingen zijn te rangschikken onder "cv's bekijken".

Via strategische partnerships wordt het bezoek naar de website gepromoot. We zien dat via Skynet het grootste aantal bezoekers doorklikken, namelijk 55%. Ze worden gevolgd door MSN met 12%, World Online met 10% en BIAC met 8.5%.

### VDAB-WEBSITE IN DE PERS

Dat de gebruiker de VDAB-site apprecieert, merken wij in de cijfers maar ook in de pers.

"... de doorgedreven informatisering van het arbeidsbemiddelingsgebeuren via WIS en KISS is zonder meer **indrukwekkend en uniek in de wereld.**"  
(VEV, persbericht van 20/1/2000)

"De KISS-databank van de VDAB is in drie jaar tijd uitgegroeid tot **een van de belangrijkste wervingskanalen** voor de Vlaamse bedrijven. Vorig jaar werden bijna 200.000 sollicitanten on line geselecteerd, op basis van hun elektronische cv."  
(De Standaard, 13/7/2000)

"Wat bekendheid betreft, zijn StepStone, JobsCareer en Monster de sterkste onafhankelijke jobsites, maar ze komen duidelijk te kort tegenover de gekoppelde sites en tegenover de VDAB. De **VDAB** krijgt als overheidsbedrijf trouwens ook de **hoogste waardering** mee, ex aequo met Vacature.com."  
(Trends, 16/11/2000)

"Opmerkelijk is ook de procentueel **hoge score van de niet-werkzoekenden** op de VDAB-site. Hoe hoger de sociale positie, hoe meer latente en actieve werkzoekenden. Tot de koplopers in de rubriek 'meest gebruikte jobsites' behoren de VDAB, Vacature, Job@ en Le Soir Emploi."  
(HR-Magazine, 11/2000)

"Werk zoeken in space. **Koning van de vacature is uiteraard de website van de VDAB**, met inclusief de WIS-vacaturebank. En je kunt je cv in de KISS-databank plaatsen. Verder is het mogelijk je via de site bij de VDAB in te schrijven als werkzoekende. Je kunt hier opleidingen opzoeken en aanvragen: conversatietraining in het Frans bijvoorbeeld, geen probleem. En tips zijn er te over. Over hoe je bij de overheid moet solliciteren, hoe je je op een interview voorbereidt, iets over de arbeidsovereenkomsten... Ook handig zijn de links naar andere jobsites of sites die over werk in het algemeen gaan."  
(Het Belang van Limburg, 14/8/2000)

"Ook de **VDAB** heeft een meer dan **aardig jobportaal** op het web staan, waarop je behalve jobs ook achtergrondinformatie en links naar sites over carrière en sociale thema's vindt."  
(De Standaard - 07/11/00)

### Profiel van de gebruiker<sup>(1)</sup>

Het **opleidingsniveau** van de **website-bezoekers** ziet er als volgt uit:

- 37,5% heeft een diploma van het hoger onderwijs;
- 17,3% is universitair;
- 32,3% heeft een diploma hoger secundair onderwijs;
- 12,9% is lager geschoold.

De **leeftijd** van de site-bezoekers is de volgende:

- 34,5% is jonger dan 25 jaar ;
- 53,9% is tussen 25 en 40 jaar ;
- 11,6% is ouder dan 40.

1. Deze profielschets werd opgemaakt aan de hand van een enquête op de VDAB-site bij de bezoekers van de vacaturebank in november 2000.

Wat het geslacht van de bezoekers betreft, is de verhouding ongeveer evenredig: 57% vrouwen tegenover 43% mannen.

60,7% van de bezoekers van de VDAB-site werkt, 39,3% is werkloos.

## Nieuw op de site in 2000

We verstevigden onze positie op het internet o.m. door de on-linedienstverlening gevoelig uit te breiden.

In februari 2000 kreeg onze website een facelift. Om de drempel voor de toegang tot de informatie en diensten op onze website zo laag mogelijk te maken, werden de invul en resultaatsschermen van WIS en KISS vereenvoudigd en consequenter gemaakt. Hierbij primeerde de gebruiksvriendelijkheid voor onze klanten boven de datastructuur.

Verder werd de vorm van de informatiepagina's aangepast aan het medium internet, werd een aangepaste menustructuur voor werkzoekenden en werkgevers ingevoerd en kreeg de site een volledig nieuwe, frisse look.

In maart 2000 lanceerde de VDAB zijn elektronisch magazine. Het **Mag-E-zine** verschijnt sindsdien maandelijks. Alle edities zijn on line te raadplegen. Bovendien krijgen de abonnees (dat zijn er op dit moment meer dan 11.000) elke maand een exemplaar in hun mailbox.

Het e-zine verzamelt een zestal artikels over het arbeidsmarktgebeuren in de ruime zin van het woord. Er wordt steeds een evenwicht gezocht tussen artikels die interessant zijn voor onze klanten werkzoekenden en onze klanten werkgevers. Naast de artikels bevat elke editie ook enkele verwijzingen naar interessant leesvoer op het web.

Met de lancering van **Werklinks** in april 2000 groeide de site uit tot een verticale portaalsite. Werklinks verzamelt meer dan 1.300 links naar interessante sites op het internet. De links werden ondergebracht in een 8-tal categorieën i.v.m. werk en carrière. Het systeem is zelfvoedend: de klanten kunnen zelf interessante URL's in de portal posten. Deze URL's worden na evaluatie door de VDAB toegevoegd.

In opdracht van de Vlaamse minister voor Werkgelegenheid en Toerisme, Renaat Landuyt werd in mei 2000 een website ter ondersteuning van de Startbaanactie on line gezet en in opdracht van de Vlaamse regering beheert de VDAB sinds juni 2000 de

Vervangingspool Onderwijs. Via het internet kunnen scholen die deelnemen aan het project een databank met kandidaat-leerkrachten raadplegen.

In augustus werd de **Opleidingenmanager** gelanceerd. Deze nieuwe tool werd ontwikkeld om het volledige Vlaamse opleidingsaanbod te publiceren in de opleidingsgids van de VDAB. De Opleidingenmanager werd afgestemd op Edufora<sup>2)</sup> en geïntegreerd met het CVS (Cliënt Volg Systeem). De applicatie Opleidingenmanager biedt de opleidingsinstellingen de mogelijkheid om on line hun aanbod van opleidingen te publiceren via de VDAB-website en de kiosken.

Een analoge applicatie is de nieuwe **Jobmanager** die in september 2000 on line werd gezet. Deze webtoepassing biedt bedrijven de mogelijkheid hun vacatures en bedrijfsinformatie op een handige manier te beheren. De vacatures kunnen op een gebruiksvriendelijke, flexibele manier worden gepresenteerd op hun eigen bedrijfswebsite. Bovendien worden ze opgenomen in de database van de VDAB, waardoor ze in één beweging ook worden verspreid via de VDAB-website en de talrijke WIS-terminals in Vlaanderen.

Om de website nog aantrekkelijker te maken en de interactie met onze bezoekers te verhogen, werd de homepage in december 2000 opnieuw aangepast. Het navigatiemenu werd geherstructureerd, er werd een vraag van de week gelanceerd, het e-zine kreeg een permanente plaats op de homepage en door een vacature van de week te voorzien werd een extra advertentieruimte voor werkgevers gecreëerd. Door deze update werd meteen ook ruimte voorzien voor toepassingen die begin 2001 zouden worden gelanceerd (vb. Last-minute opleidingen).

Verder werden er vorig jaar voor andere VDAB-diensten sub-websites aangemaakt (vb. Europass-site), werd er i.s.m. Spoor 21 een managementseminarie georganiseerd en werd gestart met gebruikerstesten.

We sloten ook aan bij Metriweb van het CIM, zodat de bezoekersaantallen van onze site onafhankelijk en eenduidig gemeten worden.

2. Edufora zijn de in 1999 opgestarte regionale overlegplatforms tussen de met overheidsmiddelen werkende organisaties in de volwassenenvorming.



## «Bijscholen zonder u te verplaatsen»

Bijblijven is meer dan ooit bijleren. Een cursus volgen kan echter erg tijdrovend zijn, als u er een lange verplaatsing voor moet maken of als u leerstof moet doorworstelen die u niet echt nodig hebt.

In april 1999 lanceerde de VDAB het webleren, als een nieuw en aanvullend aanbod binnen open en afstandsleren. De cursist kan on line een opleiding volgen, oefeningen maken en zich laten bijstaan door een coach.

In het begin bestond het opleidingspakket uit Windows 98 en MS Office 97. In 2000 werd het webleren uitgebreid met de MS Office 2000-pakketten en een initiatiecursus internet. Tal van andere cursussen zoals sollicitatietraining, Business English, Franse handelscorrespondentie, bedrijfsadministratie en taalvaardigheid; zijn nog in ontwikkeling.

Het aantal cursisten steeg van 1.618 in 1999 tot 2.005 in 2000.

## Het callcenter uit de startblokken

### Opstart callcenter 070-345 000

De VDAB opende op 27 april in aanwezigheid van Renaat Landuyt, minister van Werkgelegenheid en Toerisme, een servicelijn voor al zijn externe klanten.

Dit callcenter werd opgestart in samenwerking met Brucall een "Callcenter Hotel" in Schaarbeek. Brucall levert de technologie en de huisvesting. De VDAB staat in voor het personeel, het management en de inhoudelijke uitbouw.

## Werking

De servicelijn biedt het dienstenpakket van de VDAB voor werkzoekenden en werkgevers aan via één centraal telefoonnummer én via een centraal e-mailadres (info@vdab.be).

Het call center is elke werkdag open van 8 tot 20 uur. De bereikbaarheid van de VDAB wordt hierdoor fors uitgebreid.

De servicelijn is volledig uitgerust met de meest geavanceerde callcenter technologie. Alle consulenten zijn optimaal opgeleid om naast informatieverstrekking in real time ook effectief diensten te verlenen.

De klant kan bij het call center terecht voor volgende services:

- inschrijvingen en herinschrijvingen voor werkzoekenden;
- aanpassing van het dossier van de werkzoekende;
- registratie, aanpassing en annulatie van vacatures;
- aanvraag en activering van een KISS-contract;
- inschrijving in en reservaties uit de vervangingspool voor het onderwijs;
- begeleiding doorheen de website van de VDAB;
- specifieke acties.

De servicelijn werd ook ingeschakeld voor de ondersteuning van **tijdelijke** acties in de LKC's. Daarbij gebruikt het LKC de servicelijn als contactpunt.

Een greep uit de acties die in 2000 liepen (met tussen haakjes het aantal oproepen dat voor de projecten werd beantwoord):

- jobcontactdagen in Tongeren (24);
- vacatures instructeur elektrotechnisch installateur Vilvoorde (68);
- Europees project "Vrouwen op zoek naar werk" (339);
- opleiding management assistant (129);
- opleiding client professional service (96);
- actie jobs op de luchthaven (408);
- bromfietsproject "Mobile" Kortrijk (31);
- multimediadagen Kinopolis Hasselt (116);
- Flair-actie "Bijblijven is bijleren" (188).

Het callcenter kan op een professionele manier welkomlijnde klantengroepen ook zelf contacteren met diverse doelstellingen.

Gelet op de ingroefase voor de inboundfunctie (hoofd-functie) was er in 2000 slechts ruimte voor één outboundactie, met name een enquête in het kader van het mobiliteitsproject. Daarbij contacteerden we 800 potentiële cursisten.

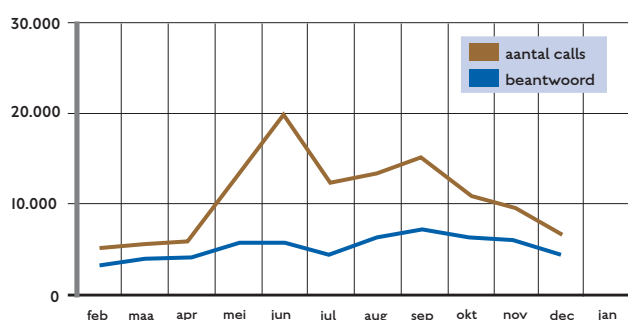
Voor begin 2001 staan enkele outboundacties op stapel:

- bevraging van niet actieve KISS-abonnees;
- tevredenheidsmeting KISS-abonnees;
- informatie IBO voor bedrijven met Startbaanverplichting.

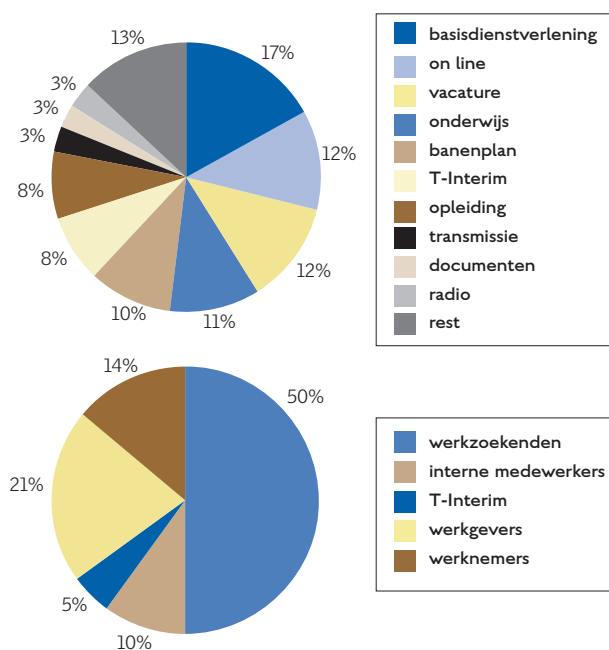
## Cijfers

Onderstaande grafieken geven een beeld van wat het callcenter in 2000 afhandelde.

Er wordt continu gewerkt aan de optimalisering van de dienst. Het callcenter kampte met een personeelstekort waardoor lange wachttijden ontstonden. Om meer diensten aan de klanten te bieden, moet het aantal consulenten geleidelijk worden uitgebreid. In 2000 werkten er in het call center 27 vaste consulenten, 2 supervisors, 1 kennisbeheerder, 1 informaticus, 1 administratief bediende en 1 manager.



De klanten bellen over uiteenlopende onderwerpen. De meest gestelde vragen gaan over (onderwijspool buiten beschouwing gelaten): basisdienstverlening 17%, vacatures en on line 12%, werkgelegenheidsmaatregelen 10%, training en opleiding en T-interim 8%, formulieren en attesten 3% en vacatures op de radio 3%.



De grootste gebruikersgroepen zijn de werkzoekenden (50%), de werkgevers (21%) en de werknemers (14%).

## 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 Europees netwerk van 500 bemiddelingsconsulenten, de zgn. euroconsulenten, verspreid over de hele Europese Economische Ruimte (de Europese Unie plus Zwitserland, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland).

De VDAB is aangesloten bij EURES.

De euroconsulenten 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.

Alle VDAB-consulenten hebben via het intranet toegang tot een databank met vacatures uit heel Europa.

Via de rubriek "Internationaal" op [www.vdab.be](http://www.vdab.be) liggen er links naar het vacatureaanbod van alle openbare bemiddelingsdiensten in de EU. In de WIS-vacaturebank worden de EURES-vacatures aangeboden via het keuzemenu "Regio Buitenland".

### Enkele EURES-realiserings in 2000:

- In het kader van de grensprojecten EURES is er een brede waaier van inlichtingen aanwezig over «grensarbeid».
- EURES Kortrijk werkte actief mee om de ex-werknemers van De Poortere en DVW opnieuw aan een job te helpen.
- Voor het project EURES Maas-Rijn werd een drietalige website gecreëerd onder de naam [www.eures-mr.org](http://www.eures-mr.org). Via deze unieke site krijgen werkzoekenden een overzicht van de werkaanbiedingen in de hele Euregio. Werkzoekenden kunnen surfen naar vacatures uit de betrokken provincies op de sites van de VDAB, Forem, Arbeidsvoorziening en Arbeitsamt.

- De euroconsulenten maakten opnieuw deel uit van een panel met experts om vragen van luisteraars van Studio Brussel te beantwoorden, tijdens de Euroweek (7-10 mei 2000).

### EURES in cijfers

- In 2000 genoteerde contacten van euroconsulenten met werkzoekenden: 6.279
- Aantal WIS-prints van buitenlandse vacatures: 47.430
- Aantal verwezen werkzoekenden door euroconsulenten: 17.979

## 2.2 DIAGNOSE EN TRAJECTBEPALING

Eén van de kernopdrachten van de VDAB is het zo efficiënt mogelijk samenbrengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Het is dan ook van groot belang om een zo accuraat en actueel mogelijk beeld te hebben van deze twee segmenten. We analyseren de aanbodzijde van de markt met behulp van verschillende screeningsinstrumenten en -methodes.

Een goede diagnose of screening is de start van een individueel begeleidingstraject. Systematische screening verhoogt ook de kwaliteit van de KISS-sollicitantenbank waar werkgevers rechtstreeks uit kunnen rekruteren. Het aantal cv's met kwaliteitslabels zal hierdoor toenemen. Bovendien worden de beroepsaspiraties en -kwalificaties van de werkzoekenden exact en volledig geregistreerd zodat de werkelijke arbeidsreserve voor de beroepsgroepen juist kan worden ingeschat. De ervaring leert ons immers dat er zonder een doorgedreven screening een grote discrepantie is tussen de geregistreerde werkzoekenden en de werkelijke arbeidsreserve. Een goede diagnose is echter arbeidsintensief en in een aantal gevallen is een samenwerking op sectoraal niveau noodzakelijk. Om grote groepen werkzoekenden te screenen, dienen nieuwe valide screeningsinstrumenten te worden ontwikkeld.

In de meeste gevallen starten we met een algemene screening waarbij samen met de werkzoekenden een analyse wordt gemaakt van hun specifieke situatie op de arbeidsmarkt. Sterke en zwakke punten worden bekeken en naast opportuniteiten op de arbeidsmarkt gesitueerd. De beroepsaspiraties en eventuele belemmerende factoren worden in kaart gebracht.

De VDAB heeft een aantal projecten opgestart om de algemene screening verder te verfijnen. Zo is er een beroepsoriënteringsinstrument en een beroepsgeschiktheidstest ontwikkeld. Op basis van de algemene screening en inspeland op de specifieke noden van de werkzoekende kan eventueel een gespecialiseerde screening of een andere specifieke begeleidingsactie worden gepland.

De gespecialiseerde screening kan bestaan uit tests die naar de specifieke beroepskennis en/of vaardigheden peilen, psychotechnische proeven, psychologisch onderzoek, assessment en eventueel een medisch onderzoek.

In 2000 kregen de regionale VDAB-kantoren de mogelijkheid om in te tekenen op een additioneel budget voor het uitvoeren van extra gespecialiseerde screenings. Zowat alle regio's werkten voorstellen uit waarbij rekening werd gehouden met de regionale arbeidsmarkt en het werkzoekendenpotentieel. Op die manier werd er ingespeeld op de problematiek van de toeleiding van werkzoekenden naar de diverse opleidingen en werd er gestreefd naar een verhoging van de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de dossiers van de werkzoekenden. De projecten werden uitgevoerd in eigen beheer of werden uitbesteed aan gespecialiseerde instanties. Een groot deel van de trajecten verliep in samenwerking met de sector, zoals de twee voorbeelden hierna illustreren.

### Screening voor de social-profitsector

Op vraag van de sector (de sociale partners van het Overlegforum voor Vorming en Werkervaring in de social profitsector) werd in 2000 de arbeidsreserve social profit gescreend op het vlak van werkmotivatie en de geschiktheid voor het beroep. De sector vroeg deze sectorale screening om de bijkomende vacatures in het kader van de werkgelegenheidsmaatregelen te kunnen invullen en om een exact beeld te hebben van de arbeidsreserve.

De niet-werkende werkzoekenden ingeschreven in de beroepen gekwalificeerd verzorgende en kinderverzorgster kwamen aan bod. De werkzoekenden moesten beantwoorden aan officiële kwalificaties (diploma's), die vereist zijn per beroepsgroep.

De doelgroep bestond in 2000 uit 2.457 werkzoekenden (1.297 verzorgenden en 1.160 kinderverzorgsters).

De screening verliep in twee fasen. Via gestructureerde interviews gingen we na of de werkzoekende nog interesse had voor een job in de social profit, eventuele directe

perspectieven voor een job had, belemmeringen zag voor een nieuwe baan of eventueel behoefte had aan training en begeleiding.

Na de algemene screening doorliepen de werkzoekenden eventueel een:

- medisch onderzoek;
- testing van de beroepscapaciteiten: deze profielbepaling was specifiek per beroepsgroep, duurde 1 week en gebeurde door een consultant social profit i.s.m. een gespecialiseerde externe organisatie die de nodige knowhow bezat;
- infosessie over het opleidingsaanbod binnen de social profitsector.

Van de 2.457 werkzoekenden waren er 694 aan het werk alvorens er een verdere screening werd uitgevoerd. Bij de overige 1763 werkzoekenden leverde de screening volgende resultaten:

- 23% gaf te kennen niet meer geïnteresseerd te zijn in een job in de social-profitsector. Met deze werkzoekenden werd een ander jobdoelwit besproken;
- 12% was geïnteresseerd in een onmiddellijke tewerkstelling; de VDAB bood deze werkzoekenden vacatures aan en begeleidde hen tijdens hun zoektocht naar werk;
- 10% had behoefte aan een bijkomende opleiding of sollicitatietraining;
- 45% ging na de screening aan het werk;
- 10% (met verdere interesse in de social-profitsector) had zijn of haar traject onderbroken of was niet onmiddellijk beschikbaar voor de arbeidsmarkt (b.v. omwille van zwangerschap, ziekte, zorgtaken, ...).

De sectorale screenings hebben een duidelijk effect gehad op de evolutie van de arbeidsreserve social profit. Deze populatie werkzoekenden is op twee jaar tijd met ongeveer de helft gedaald.

Deze daling van de arbeidsreserve social profit is toe te schrijven aan de extra vacatures, de bijkomende opleidingen én de sectorale screenings.

De trajecten van de gescreende werkzoekenden worden door de trajectbegeleider nauwgezet gevolgd. Voor de werkzoekenden, die geïnteresseerd waren in een directe tewerkstelling en die in 2001 nog werkzoekend zijn, zullen de consultants social profit verschillende acties voorstellen zoals:

- sectorgerichte sollicitatietrainingen;
- een terugkeercursus om de kennis op te frissen;
- coaching naar een job toe.

## Screening van werkzoekenden in de horecasector

De horecabedrijven kampen vooral tijdens het hoogseizoen met een personeelstekort. Heel wat ingeschreven werkzoekenden blijken toch een hoofdberoep binnen de horecasector te hebben (1.510 personen in mei 2000).

Om dit bestand in kaart te kunnen brengen, werd in de loop van 2000 een samenwerking met het Waarborg en Sociaal Fonds voor de Horeca en Aanverwante Bedrijven opgezet.

Alle niet-werkende werkzoekenden met een hoofdberoep als keukenpersoneel, kelner, zaal- of barpersoneel die minder dan 2 jaar werkzoekend zijn en minimum 2 jaar ervaring hebben, werden in 2000 uitgenodigd voor een interview. Tijdens dit interview werd gepeild naar de arbeidsmarktrijpheid van de werkzoekende (motivatie, geschiktheid, ...).

De screening had een dubbele doelstelling:

Een eerste doelstelling van deze screeningsactie was nagaan in welke mate de werkzoekenden, die zijn ingeschreven in een horecaberoep, effectief dit beroep nog wensen uit te oefenen.

- 39% van de doelgroep was al aan het werk en werd bijgevolg niet gescreend;
- Van de gescreende werkzoekenden is 30% niet meer geïnteresseerd in de sector. In vergelijking met de totale doelgroep is dit 16%. Het gaat voornamelijk om vrouwen;
- Daarnaast tellen we 56 werkzoekenden die nog een horecaberoep aspireren maar niet meer als hoofdberoep;
- Tenslotte zijn er ook nog werkzoekenden die nog geïnteresseerd zijn om een beroep in de horecasector uit te oefenen, maar die omwille van objectieve redenen niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Dit zijn er 141, eveneens voornamelijk vrouwen.

Het zijn vooral de lage lonen, het weekendwerk, de onregelmatige uren, de seizoensgebondenheid en de instabiliteit die werken in de horecasector minder aantrekkelijk maken. Verder merken we ook op dat de leeftijd, mobiliteit en kinderopvang voor de hele doelgroep frequent worden aangeduid als factoren die de tewerkstellingskansen verlagen. Bij de groep werkzoekenden die geen interesse meer heeft in de sector, blijken ook fysieke problemen in vele gevallen een oorzaak. De doelgroep omvat tevens een groter percentage werkzoekenden met een andere moedertaal dan het Nederlands.

De tweede doelstelling van deze actie was het verwijzen naar vacatures. Van de totale doelgroep werden er 319 werkzoekenden verwezen. Er werden 1.011 verwijzingen genoteerd of iets meer dan drie vacatures per werkzoekende.

In totaal tellen we 766 werkzoekenden van de doelgroep die tijdens het seizoen hebben gewerkt (589 vóór de screening en 177 na de screening).

We kunnen besluiten dat de screeningsactie positieve resultaten bereikte, zij het dan in beperkte mate. Hiervoor maken we de vergelijking met 1999. In absolute termen zijn er maar net iets meer werkzoekenden tewerkgesteld (836 in 2000 t.o.v. 824 in 1999); in relatieve termen, gezien de kleinere doelgroep in 2000, ligt het percentage werkzoekenden dat heeft gewerkt wat hoger (55% in 2000 t.o.v. 43% in 1999).

Hier dienen we nog aan toe te voegen dat de tewerkstellingskansen van deze doelgroep hoe langer hoe meer gehypothekeerd werden door de groeiende instroom van jobstudenten. Een andere remmende factor was het tegenvallende weer en de mindere toeristische activiteit in de maand juli 2000.

---

## 2.3 SOLLICITATIETRAINING EN -BEGELEIDING

Sollicitatietrainingen en –begeleiding gebeuren in de sollicitatiecel en maken integraal deel uit van de trajectwerking. De training past dus binnen een totaalaanpak en staat niet los van een vooraf gemaakte screening. Deze module ondersteunt en versterkt de andere acties binnen de trajectwerking.

Een sollicitatietraining en –begeleiding heeft als doel de werkzoekende te helpen bij het vinden van de best mogelijke job in de kortst mogelijke tijd.

De sollicitatiecel wil via een eigen en aangepaste methode de aanpak en het zoekgedrag van de werkzoekende beïnvloeden, wijzigen of aanleren.

De aanpak krijgt een assertiever karakter. Het zoekgedrag wordt gericht op verschillende sollicitatiekanalen die kunnen leiden naar werk.

Nieuw is dat sollicitatietraining een onderdeel vormt van een beroepsspecifieke opleiding voor cursisten die een opleiding volgen die langer dan 2 maanden duurt en die op het einde van hun opleiding geen stage volgen of nog geen werk hebben.

Het aanbod en de methodische aanpak van sollicitatietraining en –begeleiding is divers en wordt afgestemd op specifieke doelgroepen gekoppeld aan het niveau van de werkzoekenden, hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

De methoden en principes zijn :

- een actiegericht trainingsprogramma;
- een groepsondersteuning die de motivatie en het vertrouwen van de werkzoekenden bevordert;
- een individuele ondersteuning en opvolging van de werkzoekenden door de sollicitatietrainer;
- een intensieve zoektocht die het gericht exploreren van de verborgen arbeidsmarkt centraal stelt.

## 2.4 OPLEIDING

Door de inpassing van de beroepsgerichte vorming in de trajectwerking is Training & Opleiding geëvolueerd van een autonome productie-eenheid naar een geïntegreerd onderdeel van de trajectwerking (module 4). Deze uitdaging heeft het productievolume niet doen dalen. Integendeel, in 2000 werden 9.738.485 uren gepresteerd tegenover 9.316.111 in 1999, dit is een stijging van 5%. Door de klantgerichte, trajectgebonden benadering is het objectief in uren echter minder belangrijk geworden. De telling binnen trajectwerking, het modulebereik, is in het kader van de nieuwe filosofie en het daaruit afgeleide beheerscontract veel belangrijker.

### Kortere opleidingen, waar mogelijk

In het kader van de trajectwerking wordt de opleiding niet langer gemaakt dan nodig. Een groeiend aantal opleidingen in de werkplaats en de accentuering van persoonsgerichte vorming (module 5) als zelfstandig onderdeel zijn hiervan het gevolg.

### Blijvende toeleidingsproblematiek

De inspanningen van de trajectbegeleiders nemen niet weg dat de toeleidingsproblematiek groot blijft. De VDAB deed in 2000 bijzondere inspanningen omtrent toeleiding. Er werd een budget van 60 miljoen BEF vrijgemaakt voor lokale toeleidings- en oriënteringsacties.

Via de module Training & Opleiding bereikten we 28.760 werkzoekenden. De verdeling per doelgroep ziet er als volgt uit:

1. -25 jarigen en minder dan 6 maanden werkzoekend (richtsnoer 1): 6.788
2. +25 jarigen en minder dan 12 maanden werkzoekend (richtsnoer 2): 14.719
3. overige werkzoekenden: 7.253  
alle langdurig werkzoekenden (+1 jaar) en -25 jarigen (+6 maanden werkzoekend)

Het is ook interessant om het aantal beëindigde opleidingen voor werkzoekenden op een rij te zetten. Deze aantallen liggen hoger dan de cijfers voor de bereikte werkzoekenden omdat sommige cursisten meerdere opleidingsmodules volgen.

Aantal beëindigde opleidingen voor werkzoekenden 2000	
Secundaire sector	14.907
Tertiaire sector	16.809
Quartaire sector	4.621
Totaal	36.337

Voor meer informatie over de aard van de opleidingen verwijzen we naar bijlage 2, tabel D.

Ook de doorstromingsresultaten na de opleiding zijn interessant. Van alle opleidingen beëindigd in de eerste helft van 2000 zien we dat zes maanden later 71,7% aan het werk is en 12,8% nog een verdere opleiding volgt.

## Social profitopleidingen voor werkzoekenden

### De social profit als groeisector

In tegenstelling tot de opleidingen in de secundaire en de tertiaire sector, die de VDAB hoofdzakelijk in eigen beheer organiseert, worden de opleidingen in de quartaire sector (social profit) uitbesteed aan derden. Dit maakt het mogelijk om flexibel in te spelen op de noden van de arbeidsmarkt. De VDAB heeft hiervoor een netwerk van relaties opgebouwd met mogelijke opleidingspartners en kan een beroep doen op de al aanwezige deskundigheid. Door het structureel ingebouwd overleg met de verschillende deelsectoren is een zeer hoge uitstroom naar tewerkstelling na de opleiding verzekerd.

In 2000 werd de vzw Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de Social Profit (VIVO) opgericht. De Vlaamse regering heeft middelen ter beschikking gesteld aan het VIVO voor opleiding van werkzoekenden, die in overleg met en door de VDAB wordt uitbesteed in functie van de knelpuntberoepen social profit. Dankzij deze extra middelen en ondanks de toeleidingsproblemen, kon de VDAB in 2000 meer opleidingen social profit realiseren dan in de voorgaande jaren.

### Nieuwe opleidingen

Op 6 oktober 1999 verscheen een Koninklijk Besluit in het Staatsblad waarin o.m. werd bepaald dat op de dienst kindergeneeskunde van de algemene ziekenhuizen een **spelbegeleider** moet worden aangeworven. De kandidaten voor deze nieuwe functie moeten een aangepast vormingsprogramma hebben gevolgd. Voor de organisatie van deze opleidingen deed de minister van Volksgezondheid een beroep op de VDAB. In samenwerking met de Werk-groep Spelbegeleiding en deskundige opleidings-



instellingen, organiseerde de VDAB in het voorjaar 2000 in elke provincie een opleiding tot spelbegeleider.

Op vraag van de farmaceutische sector werd door de VDAB op vijf plaatsen in Vlaanderen, één per provincie, een opleiding tot **apothekassistent** opgestart. Deze opleidingen zijn een antwoord op het structureel tekort aan gekwalificeerde "farmaceutisch-technisch assistenten", die over de vereiste beroepstitel beschikken. De opleiding bestaat uit 770 uren theoretische en praktische lessen en 300 uren stage. De deelnemers die met succes deze opleiding hebben gevolgd, kunnen bij het ministerie van Volksgezondheid een aanvraag indienen om de beroepstitel te bekomen.

Vanuit de vaststelling dat het voor professioneel opgeleide hulpverleners onmogelijk is om de armoedeproblematiek voldoende van binnenuit te begrijpen, wordt door een aantal organisaties een beroep gedaan op **ervaringsdeskundigen in de armoede**. Personen die in de armoede leven, kunnen leren de eigen ervaring te gebruiken bij het vertolken van de leefwereld van de armen naar de professionele hulpverlener of bij het ondersteunen van de armen. Om dit leerproces op gang te brengen, werd in samenwerking met de Link en enkele scholen een opleiding opgestart tot ervaringsdeskundige in de armoede. De opleiding bestaat uit een eerste fase waarin vooral aandacht wordt besteed aan het verwerken van de eigen ervaringen, en de eigenlijke opleiding die nog drie jaar duurt. Na de opleiding bekomen de deelnemers een certificaat jeugd- en gehandicaptenzorg met specificatie "ervaringsdeskundige in de armoede".

### Social profitopleidingen voor allochtonen

Aangezien allochtonen ondervertegenwoordigd zijn in de social-profitsector werden in 2000, in samenwerking met verschillende partners, aangepaste opleidingen georganiseerd om migranten toe te leiden naar een duurzame tewerkstelling in de sector.

In Brussel werd in samenwerking met Familiehulp een project opgezet voor laaggeschoolde allochtone vrouwen. De vrouwen kregen na een korte algemene cursus Nederlands een deeltijds arbeidscontract als huishoudhulp in de gezinszorg in combinatie met een opleiding tot polyvalent verzorgende. Het programma van de opleiding werd over 2 jaar gespreid om de combinatie met de deeltijdse tewerkstelling in een Nederlandstalige omgeving mogelijk te maken.

In Leuven werd in samenwerking met de Landelijke Beweging voor een andere formule geopteerd. Allochtone vrouwen worden via een intensieve vooropleiding voorbereid op de gewone opleiding tot polyvalent verzorgende. Na de vooropleiding kunnen zij de opleiding tot polyvalent verzorgende volgen, samen met de autochtone deelnemers, in een opleidingscentrum naar keuze.

### Vernieuwingen in industriële automatisering en elektriciteit: uitbreiding ICT-opleidingen

In 2000 werd in de sector industriële automatisering en elektriciteit voornamelijk gewerkt aan de uitbreiding van de opleidingen in het domein van de communicatietechnologie.

De opleidingen over de installatie van computernetwerken, die ontwikkeld werden in het "Structured Cable Integration Project (SCIP)" van '99, zijn geïmplementeerd in de zeven regionale opleidingscentra voor elektriciteit.

In Antwerpen werd gestart met een pilootopleiding "installateur van gestructureerde bekabeling", 30 laaggeschoolde werkzoekenden werden opgeleid in een tewerkstellingsproject i.s.m. SCOLA, een tewerkstellingsinitiatief van de stad Antwerpen en het sectoraal vormingsfonds van de elektriciteitssector Vormelek.

Tevens konden 214 werknemers uit de elektriciteitssector via Vormelek deze nieuwe opleiding bij de VDAB volgen. De opleidingscentra van Wondelgem, Antwerpen en Heverlee zijn ondertussen gespecialiseerd in glasvezelbekabeling.

In de domoticacentra van Brugge en Mechelen werd een opleidingstraject "technicus domotica en gebouwenautomatisering" voor werkzoekenden opgestart.

Deze opleiding, met een duurtijd van 32 dagen, wordt twee maal per jaar georganiseerd.

Het Europees adaptproject Telemaint werd afgesloten met een eindseminarie op 14 april 2000 en resulteerde in nieuwe opleidingsmodules m.b.t. het onderhoud van industriële PLC-gestuurde installaties vanop afstand. De nieuwe cursussen over tele-onderhoud en visualisatie van industriële processen (SCADA) werden geïmplementeerd in de opleidingscentra. Door een samenwerkingsakkoord met de Karel de Grote-Hogeschool kunnen ook opleidingen over industriële netwerken zoals Profibus en ASI worden georganiseerd in de verschillende centra.



## 2.5 PERSOONSGERICHTE VORMING

De inzetbaarheid van werkzoekenden wordt niet alleen bepaald door hun technisch opleidingsniveau, maar ook door hun kennis van het Nederlands en/of hun taalvaardigheid, hun sociaal en psychologisch aanpassingsvermogen en hun werkattitudes. De jaarlijkse analyse van de vacature-eisen wijzen er bovendien op dat sociale vaardigheden en werkattitudes in belang toenemen als selectiecriteria bij aanwerving.

In het kader van de trajectbegeleiding biedt de VDAB dan ook naast de beroepsspecifieke opleidingen, sollicitatietrainingen, stages, enz... aangepaste persoonsgerichte opleidings- en vormingspakketten aan. Deze vallen onder module 5.

Deze vorming is gericht op:

1. Het wegwerken van persoonsgebonden problemen die een hinderpaal zijn voor een job. Hiermee bedoelen we: onvoldoende kennis van het Nederlands en/of het rekenen, gebrekkige sociale en communicatieve vaardigheden en/of onaangepaste leef- en werkattitudes die het volgen van een beroepsspecifieke opleiding, een sollicitatietraining, een stage en/of het vinden van werk ernstig belemmeren.
2. Het bijschaven van de attitudes die vereist zijn voor een specifieke opleiding of job.

Het aanbod van persoonsgerichte vorming is divers en afgestemd op clusters van "persoonsgebonden problemen" waarmee werkzoekenden kunnen te kampen hebben.

Zo vallen binnen het bestek van module 5:

- Nederlands voor anderstaligen als noodzakelijke voorwaarde voor een technische opleiding, stage of job;
- basisvaardigheden taal, rekenen,... met het oog op een opleiding, stage of werk;
- sociale en/of communicatieve basisvaardigheden en attitudes ontwikkelen;
- werkzoekenden opnieuw doen geloven in hun kansen op de arbeidsmarkt, motiveren en aanzetten tot actie;
- inspelen op belemmerende factoren zoals kinderopvang, mobiliteit, kennis van rekruteringskanalen...

In 2000 volgden 5.561 werkzoekenden een persoonsgerichte vorming bij de VDAB. Daarvan was 79% minder dan 1 jaar werkzoekend en 81% laaggeschoold (max. een diploma lager secundair onderwijs).

Van deze werkzoekenden verkoos 60% een opleiding Nederlands voor anderstaligen te volgen, terwijl 40% van de werkzoekenden, die een opleiding binnen module 5 volgden, kozen voor een attitude-training of algemene vorming (rekenen en taal).

### PERSOONSGERICHTE VORMING

Persoonsgebonden problemen staan vaak een succesvolle zoektocht naar werk in de weg. Wie onvoldoende communicatief, assertief, sociaal vaardig, flexibel, mobiel of zelfstandig wordt bevonden, kampt met een handicap op de jobmarkt. Die vaardigheden en attitudes kunnen nochtans worden bijgespijkerd.

Twee trainingspakketten die de VDAB heeft ontwikkeld in 1999, zijn in 2000 in gebruik genomen:

**"Zappen op de arbeidsmarkt"**: helpt laaggeschoolde jongeren greep te krijgen op een –in hun ogen- vaak somber lijkende toekomst. Per trainingssessie van drie weken verwerven 8 tot 12 cursisten een realistische kijk op leren en werken. Via activiteiten verkennen ze de arbeidsmarkt en de beroepsopleiding, ontdekken ze hun mogelijkheden en beginnen ze het nodige zelfvertrouwen en verantwoordelijkheidsgevoel te ontwikkelen. De deelnemers kiezen zelf welke activiteiten ze willen uitproberen en rapporteren hierover. Via individuele gesprekken met de trainer leren ze hun ervaringen om te zetten in haalbare engagementen. Deze concretiseren ze naar het einde van de training toe in een persoonlijk actieplan, dat ze met de steun van een trajectbegeleider uitvoeren. Dat kan een beroepsopleiding zijn, een opleiding op de werkvloer, een sollicitatietraining, actief zoeken naar werk of een combinatie van twee of meer van deze opties. "Zappen op de arbeidsmarkt" was in 2000 een belangrijk luik van de actie "Startbanen".

**"Op - stap"**: richt zich tot laaggeschoolde of langdurig werkzoekenden met een gebrekkig engagement ten aanzien van de arbeidsmarkt. Dit gaat meestal samen met een gebrek aan zelfvertrouwen, een onvoldoende kennis van eigen mogelijkheden en onaangepaste leer-, werk- en leefattitudes. In een trainingssessie van drie tot vier weken maakt de werkzoekende kennis met een aantal belangrijke maatschappelijke thema's, de actuele arbeidsmarkt, de werkgelegenheidsmaatregelen, de opleidingsmogelijkheden, ... Er wordt tevens gewerkt aan een aantal belangrijke persoonlijke vaardigheden, attitudes en

problemen die een hinderpaal vormen voor hun integratie op de arbeidsmarkt. Hun eigen mogelijkheden komen aan bod en er wordt gewerkt aan een positief zelfbeeld en het verhogen van de weerbaarheid. De vorming resulteert in het opstellen van een actieplan rond bepaalde persoonsgerichte vaardigheden of rond initiatieven naar tewerkstelling of opleiding.

## 2.6 OPLEIDING EN BEGELEIDING OP DE WERKVLOER

In het kader van de trajectwerking besteden we bijzondere aandacht aan de verschillende formules van opleiding en begeleiding op de werkvloer. Daarom werd binnen het trajectmodel een aparte module voor deze leervormen vastgelegd.

In deze module verwerven en/of vervolledigen de werkzoekenden hun basiskennis, beroepsspecifieke vaardigheden en attitudes in een bedrijfsomgeving. Tijdens deze module begeleidt de VDAB de werkzoekenden. Ook de inbreng van de werkgever is een onderdeel van de opvolgingsprocedure. Het is de bedoeling om deze formules intensiever te gebruiken (al dan niet in combinatie met andere modules van de trajectwerking, vb. 3, 4 of 5) om tot zo efficiënt mogelijke trajecten te komen. Deze doelstelling wordt onder meer ondersteund door de creatie van de functie van consulent stagebegeleiding in de werkzoekendenlijn.

Het totale bereik voor de module opleiding/begeleiding op de werkvloer bedroeg 19.683 werkzoekenden. Dit waren 4.294 werkzoekenden richtsnoer 1, 7.727 werkzoekenden richtsnoer 2 en 7.662 overige werkzoekenden.

Hierna vindt u een korte voorstelling van de verschillende formules.

### Alternerende opleidingsvormen

- Opleidingsperiodes in een beroepsspecifieke opleiding (module 4) worden afgewisseld met stages in een bedrijf;
- De stageperiode in het bedrijf kan maximaal 50% bedragen van de totale opleidingsduur;
- De totale opleidingsduur bedraagt maximaal één jaar;
- Er is geen aanwervingsplicht voor het bedrijf;

- Er is geen financiële vergoeding verschuldigd door het bedrijf;
- Opleidingen waarvoor officiële brevetten worden afgeleverd en opleidingen uit de vervoersector komen niet in aanmerking voor deze formule.

### Voltooiingsstage

- Deze stage wordt ingepast op het einde van een beroepsspecifieke opleiding (module 4);
- De duurtijd bedraagt maximaal 6 weken en wordt per sector of beroep door het beheerscomité vastgelegd;
- Er is geen aanwervingsplicht voor het bedrijf;
- Voor een aantal sectoren of beroepen is een financiële vergoeding verschuldigd door het bedrijf.

### Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming

- Wanneer een werkgever voor een bepaalde job geen geschikte kandidaat vindt, kan een individuele beroepsopleiding worden georganiseerd;
- De Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming (IBO) is in feite een on-the-job-training voor nieuwe medewerkers, met sterk gereduceerde kosten voor de werkgever. De werkgever betaalt geen loon, geen RSZ, enkel een premie;
- De premie is het verschil tussen het normaal loon en een gemiddelde werkloosheids- of OCMW-uitkering. De werkgever verzekert de cursist en betaalt de verplaatsingskosten;
- Deze opleidingen zijn enkel mogelijk voor jobs waarvoor de VDAB geen eigen opleidingen organiseert. Wel is een combinatie mogelijk tussen een VDAB-opleiding en een IBO;
- Elke werkzoekende in Vlaanderen kan een Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming volgen;
- Het opleidingsprogramma kan 1 tot 6 maanden duren. Voor doelgroepen die het moeilijk hebben op de arbeidsmarkt kan de duur tot 12 maanden oplopen. De werkgever en de VDAB bepalen het programma op maat van iedere kandidaat;
- Na de opleiding komt de cursist in dienst met een contract van onbepaalde duur;
- In 2000 startten 5.224 IBO's, 24,1% meer dan vorig jaar.

In hoofdstuk 3 vindt u nog een tabel met de realisaties per regio.

## Collectieve opleiding op de werkvloer

- Deze collectieve (minimum 5 personen) opleidingsvorm vindt volledig plaats in een bedrijf (al dan niet voorafgegaan of gekoppeld aan een module 4);
- De duurtijd bedraagt maximaal 12 maanden, en is afhankelijk van het verwachte rendement aan het einde van de opleiding;
- Er is geen aanwervingsplicht voor het bedrijf;
- Deze formule is bedoeld voor opleidingen die niet door de VDAB worden georganiseerd;
- Opleidingen waarvoor officiële brevetten worden afgeleverd en opleidingen uit de vervoersector, komen niet in aanmerking voor deze formule.

In hoofdstuk 3 vindt u meer informatie over de aard van en de opleidingsuren voor deze formule.

## Sociale werkplaatsen

- Zeer moeilijk bemiddelbare werkzoekenden vormen de doelgroep laaggeschoolde werkzoekenden die met fysieke, psychische en sociale beperkingen worden geconfronteerd en bovendien gedurende minimaal 5 jaar inactief zijn geweest;
- De werkgever krijgt van de RVA een herinschakelingsuitkering (actief gebruik van de werkloosheidsuitkering) en van het Vlaamse Gewest een persoonsgebonden degressieve loonpremie;
- Tijdens de tewerkstelling is er permanente begeleiding door de werkgever;
- Er is een jaarlijks overlegmoment tussen de werkgever en de VDAB-consulent;
- Vanaf het derde jaar moeten er begeleidingsgesprekken zijn tussen de werknemer en de VDAB-consulent i.f.v. de doorstroming naar het normaal economisch circuit.

## Werkervaringsplan : WEP+

- Doelgroep: (bij voorrang laaggeschoolde) langdurig werkzoekenden (24 maanden), bestaansminimum-trekkers en steuntrekkers die tenminste 12 maanden bijstand genieten;
- Tewerkstelling in de non-profitsector (lokale besturen en VZW's);
- Max. 1 jaar;
- Algemeen en geïndividualiseerd begeleidingsplan, begeleiding door werkgever en WEP+-consulenten (VDAB-personeel of uitbesteed aan derden);
- Verplichte sollicitatietraining gedurende de twee laatste maanden van de tewerkstelling;

- De werkgever ontvangt een substantiële premie als bijdrage in de loonlast ; ook de voordelen van het voordeelbanenplan zijn van toepassing (RSZ-vermindering);
- Een tewerkstelling in het kader van WEP+ moet voor de aangeworven werknemers een brug vormen tussen een periode van werkloosheid en een nieuwe periode van werk binnen het reguliere economische kader;
- Werkgevers uit de non-profitsector (lokale besturen en VZW's) en werkgevers uit de Sociale Maribel-sectoren kunnen een WEP+-project opzetten.

---

## 2.7 BEHEER VAN DE TEWERKSTELLINGSPROGRAMMA'S

De gewesten zijn bevoegd voor het beheer van de meeste tewerkstellingsprogramma's.

De VDAB speelt een belangrijke rol m.b.t. de toeleiding van de kandidaten, de vacaturebehandeling en de betaling van premies en sommige lonen.

De laatste jaren is er meer aandacht voor werkervaring en opleiding met het oog op doorstroming naar reguliere tewerkstelling.

De tewerkstelling in dit stelsel blijft beperkt tot max. 12 maanden met aanmoediging van deeltijdse tewerkstelling. Het actief gebruik van werkloosheidsuitkeringen voor de financiering van deze programma's ligt hoger wanneer de werknemers wonen in een gemeente met een hogere werkloosheidsgraad (20%) dan de gemiddelde werkloosheid van de streek.

### Gesubsidieerde contractuelen – gescoco (KB nr. 474 van 28-10-1986 plaatselijke besturen – program-mawet van 30-12-88 veralgemeend stelsel).

Openbare besturen, instellingen van openbaar nut en verenigingen zonder winstoogmerk kunnen gescoco in dienst nemen.

De Subregionale Tewerkstellingscomités verlenen advies over de ingediende projecten. De directeurs van de LKC's waken er o.a. over dat de aanwervingscriteria in overeenstemming zijn met de structuur van de regionale werkloosheid. Het is de Vlaamse minister van Werkgelegenheid die een project definitief goedkeurt. De VDAB selecteert de kandidaten die aan het gevraagde profiel beantwoorden.

Ze worden aangeworven met een arbeidsovereenkomst van bepaalde of onbepaalde duur. Ze genieten volledige sociale bescherming zoals bij gewone arbeidscontracten.

De werkgevers worden grotendeels vrijgesteld van de bijdragen voor de sociale zekerheid. Bovendien ontvangen zij meestal een premie per aangeworven gesubsidieerde contractueel.

De mate van subsidiëring is afhankelijk van een aantal factoren, zoals de doelstelling van het project en de kenmerken van de aangeworven gescos.

### Het Derde Arbeidscircuit (KB nr. 25 van 24-03-1982).

Het Derde Arbeidscircuit (DAC) creëerde jobs, in de non-profitsector, om aan collectieve behoeften te voldoen. Deze jobs worden ingevuld door uitkeringsgerechtigde langdurig werkzoekenden of bestaansminimumtrekkers.

Enkel de in de bestaande initiatieven vrijgekomen arbeidsplaatsen kunnen worden opgevuld, onder meer door werknemers uit het doorstromingsprogramma (Wep+).

Eind 2000 waren er 9.748 DAC-werknemers tewerkgesteld, veelal in VZW's en non-profitorganisaties.

Na 31-12-2000 werd dit tewerkstellingsstelsel binnen de welzijnssector omgezet in reguliere tewerkstelling. Dit betekende 6.972 DAC-tewerkstellingen of ongeveer 65% van alle toegekende arbeidsplaatsen in het DAC.

#### Gesco's eind 2000

	Voltijds	Deeltijds	Totaal
Mannen	2.090	559	2.649
Vrouwen	2.117	4.571	6.688
<b>TOTAAL</b>	<b>4.207</b>	<b>5.130</b>	<b>9.337</b>

#### Budget tewerkstellingsprogramma's

Tewerkstellings-programma	1998	1999	2000
DAC	6.199.488.155	6.178.329.201	6.113.376.253
GESCO (provinciale en lokale besturen)	(1)	(1)	(1)
GESCO (veralgemeend stelsel)	4.372.242.503	4.503.135.605	4.748.191.968
<b>TOTAAL</b>	<b>10.571.730.658</b>	<b>10.681.464.806</b>	<b>10.861.568.221</b>

(1) premies worden door RSZ betaald

## Invoegbedrijven en invoegafdelingen binnen de meerwaardeneconomie

Meerwaardeneconomie is de uitdaging om volwaardige werkgelegenheid te creëren voor iedereen, de kwaliteit van het leven te verbeteren en een duurzame economische ontwikkeling te realiseren.

Met loonsubsidies, begeleiding, ondersteuning en risicokapitaal aan invoegbedrijven en invoegafdelingen wordt deze meerwaardeneconomie door de Vlaamse regering bevorderd.

Invoegbedrijven zijn startende bedrijven en bedrijven jonger dan drie jaar die na een middenlange periode, waarbij ondersteuning nodig is, hun plaats innemen tussen de gewone bedrijven.

Invoegafdelingen worden opgestart binnen bestaande bedrijven en krijgen er een gewone plaats na de periode gedurende dewelke ze de nodige ondersteuning kregen.

De doelgroepwerknemers behoren tot één van de kansengroepen. Zij zijn bijvoorbeeld bij de VDAB ingeschreven als niet-werkende werkzoekende, hebben ten hoogste een diploma behaald van HSO en zijn minimaal 12 maanden inactief.

De werkgever ontvangt een degressieve premie als tussenkomst in de loonkost van de invoegwerknemer gedurende max. vier jaar (drie jaar voor afdelingen) 80% - 60% - 40% - 20% (60%, - 40% - 20%).

De werkgever kan financiële steun krijgen voor het inwinnen van advies in de sociale economie.

De werkgever (enkel startende invoegbedrijven) kan risicokapitaal ter beschikking gesteld krijgen van het Vlaams Participatiefonds.

Een invoegbedrijf of invoegafdeling wordt erkend voor 10 jaar vanaf de indiensttreding van de eerste invoegwerknemer.

Tijdens de tewerkstelling van invoegwerknemers is er begeleiding op de werkvloer door de werkgever. Er zijn ook bijkomende begeleidingsacties hetzij door de VDAB hetzij door een andere erkende externe organisatie.

Jaarlijks is er een overleg tussen de werkgever en de VDAB-trajectbegeleider van de betrokken werknemer.

De VDAB betaalt de premies aan de 29 erkende invoegbedrijven.





# 3. Accountmanagement voor werkgevers

De VDAB geniet het volle vertrouwen van de werkgevers voor het plaatsen van hun vacatures. Getuige hiervan zijn de 217885 vacatures die de VDAB in 2000 ontving. Vooral het feit dat de VDAB deze vacatures kan verspreiden via het internet, de WIS-vacaturebank en teletekst, is een groot aantrekkingspunt. Werkgevers willen hun vacatures meestal aan een zo groot mogelijk publiek kenbaar maken. Ook het uitgebreide werkzoekendenbestand van de VDAB is voor hen aantrekkelijk.

Vroeger toen de werkloosheid groot was, kregen de werkgevers voldoende spontane kandidaturen. Vandaag is de conjunctuur grondig gewijzigd. In bepaalde regio's is de werkloosheidsgraad zeer laag en wordt de lijst van de knelpuntberoepen steeds groter.

Enkel de vacature verspreiden is niet meer voldoende. Het wachten op spontane kandidaten loont niet meer. De werkgevers verlangen een andere, nog betere service van de VDAB om hun vacatures in te vullen. Daarom heeft de VDAB zich intern gereorganiseerd.

Een eerste aanpassing was het creëren van een jobmanager op de website van de VDAB. De werkgevers hebben nu zelf de mogelijkheid om hun vacatures in te voeren. Ze kunnen de ondersteuning van de VDAB vragen of hun vacatures volledig zelf beheren.

Een tweede aanpassing was het intern ontwikkelen van een opvolgsysteem voor vacatures. Dit systeem geeft onmiddellijk op één scherm weer welke inspanningen de VDAB al heeft gedaan om de vacature in te vullen.

De consulent en de werkgever kunnen ook meteen zien:

- hoeveel keer de vacature in WIS werd afgeprint;
- hoeveel keer de vacature via het internet werd geraadpleegd;
- hoeveel kandidaten er al via de site hebben gesolliciteerd;
- welke acties er al door de consulent werden ondernomen, enzoverder.

De consulent weet ook meteen van welke VDAB-diensten of -producten de werkgever al heeft gebruikgemaakt of waarover hij of zij al informatie heeft gekregen, zoals Consult, T-Interim, IBO, KISS ....

Aan de hand van al deze gegevens bepaalt de VDAB samen met de werkgever de volgende actie.

### 3.1. BASISDIENSTVERLENING VOOR WERKGEVERS

Deze gratis service voor werkgevers omvat:

1. correct invoeren van vacatures;
2. verspreiden van de vacatures naar WIS-kiosken, internet en eventueel VRT-teletekst en lokale radio's;
3. toeleiden van kandidaten;
4. zoeken naar efficiënte oplossingen;
5. informatie over werkgelegenheidsmaatregelen;
6. opvolgen van vacatures.

#### Ontvangen en vervulde vacatures

Het aantal ontvangen en vervulde vacatures is een belangrijke parameter in het Beheerscontract tussen de Vlaamse regering en de VDAB. De tabel hieronder geeft ons een overzicht voor de diverse economische circuits.

Het **normaal economisch circuit** 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 (contract van onbepaalde duur), de startbanen, vervanging bij loopbaanonderbreking in de privé-sector, vervanging bij rustpensioen, het banenplan, de dienstenbanen (= activering van de werkloosheidsuitkeringen).

**Tijdelijke circuits:** in de tijd beperkte contracten. Deze omvatten de interimjobs, de tijdelijke jobs en de studentenjobs.

**Alternatief circuit:** vacatures voor gesubsidieerde jobs in overheidsdiensten en non-profit organisaties (DAC, WEP+, gesubsidieerde contractuelen).

Andere: Eures-vacatures (vacatures ontvangen in het kader van de internationale uitwisseling binnen Europa) en extra's (jobs met zeer korte tewerkstellingen in de horecasector).

De VDAB ontving 217.885 vacatures in 2000. Hiervan werden er 192.118 vacatures geregistreerd in AMI en beheerd door de VDAB. Dit is een stijging van 7,9% t.o.v. 1999. Voor 153.050 jobs werd een geschikte kandidaat gevonden, een stijging van 12,5% t.o.v. 1999.

Daarnaast werden er nog eens 25.767 vacatures verspreid die werden ingebracht via jobmanager en die werden beheerd door de werkgevers.

De grootste stijging werd gemeten bij de tijdelijke circuits, nl. + 16,6%. Dit is o.m. een gevolg van het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten tussen de VDAB en de privé-uitzendkantoren, waardoor deze hun vacatures via het WIS-systeem van de VDAB verspreiden.

Binnen het normaal economisch circuit noteren we een spectaculaire stijging in de sector „transportmiddelen” (+87,9%). Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de grote vraag naar werknemers van Ford Genk, Lear Corporation (toeleverancier van Ford Genk) en Van Hool.

De sectoren rubber- en kunststof, tabaksproducten en machines, apparaten en werktuigen kennen eveneens een sterke groei.

#### Vacatures geregistreerd in AMI, januari – december 2000 - CIRCUIT

	Ontvangen		Vervuld	
	aantal	toev 1999	aantal	toev 1999
Vaste circuits	108.575	+4,2%	87.770	+9,4%
Tijdelijke circuits	71.847	+16,6%	55.602	+20,3%
Normaal economisch circuit	180.422	+8,8%	143.372	+13,4%
Alternatief circuit	9.929	+9,1%	8.789	+3,3%
Andere	1.767	-14,2%	889	-16,2%
<b>TOTAAL</b>	<b>192.118</b>	<b>+7,9%</b>	<b>153.050</b>	<b>+12,5%</b>



**Vacatures uit het NEC, geregistreerd in AMI, januari – december 2000 - SECTOR**

	Ontvangen		Vervuld	
	aantal	% tov 1999	aantal	% tov 1999
Landbouw, jacht en bosbouw	3.360	+7,0%	3.116	+13,5%
Visserij	917	-4,6%	923	-4,3%
Energiehoudende delfstoffen	14	+55,6%	13	+160,0%
Niet-energiehoudende delfstoffen	48	-12,7%	39	-7,1%
Voedingsmiddelen	4.173	+12,1%	3.744	+34,0%
Tabaksproducten	100	+29,9%	97	+54,0%
Textiel	1.930	+21,6%	1.458	+25,0%
Kleding en bont	508	-16,0%	395	-12,3%
Leernijverheid en schoeisel	56	-22,3%	51	-21,5%
Hout	639	+15,6%	509	+21,2%
Papier- en kartonnijverheid	402	-8,0%	346	-10,6%
Uitgeverij, drukkerij, reproducties	1.319	-14,0%	1.122	-9,6%
Cokesovens, aardolieraffinaderij	67	-2,9%	61	-12,9%
Chemie	1.513	-8,4%	1.343	+4,4%
Rubber- en kunststof	1.011	+32,2%	825	+26,7%
Overige niet-metaalh. minerale producten	841	+5,8%	721	+25,2%
Metallurgie en producten van metaal	3.563	+7,7%	2.760	+11,5%
Machines, apparaten en werktuigen	2.068	+29,0%	1.608	+32,2%
Elektr. en elektron. apparaten	1.540	-0,7%	1.366	+29,4%
Medische, precisie- en optische instr.	241	-13,6%	221	+15,7%
Transportmiddelen	3.534	+87,9%	3.235	+98,2%
Meubels en overige industrie	1.318	+22,5%	1.054	+32,2%
Recuperatie en recycleerbaar afval	128	-46,2%	94	-42,0%
Elektriciteit, gas en water	558	-12,0%	476	-5,6%
Bouw	10.192	-2,2%	7.683	-0,7%
Handel en reparatie	21.089	-3,0%	17.602	+0,6%
Hotels en restaurants	7.971	+1,7%	6.546	+0,9%
Vervoer, opslag en communicatie	8.621	+0,1%	6.960	+10,5%
Financiële instellingen	2.162	-13,5%	1.912	+15,1%
Onroerend, verhuur en diensten aan bedr.	62.850	+22,8%	45.594	+32,7%
Openbaar bestuur	9.196	+2,6%	7.426	-7,0%
Onderwijs	11.092	-3,1%	9.375	-2,3%
Gezondheidszorg en maatsch. dienstverl.	10.991	-0,7%	9.676	+3,3%
Gemeenschapsvoorz., persoonlijke diensten	6.291	+18,8%	4.968	+14,0%
Diversen	2	-60,0%	3	+0,1%
<b>TOTAAL</b>	<b>180.422</b>	<b>+8,9%</b>	<b>143.372</b>	<b>+13,4%</b>

Het aantal vacatures voor lager secundair algemeen vorderend onderwijs stijgt spectaculair met 95,8%. Het aantal vacatures waarvoor een getuigschrift hoger secundair technisch wordt vereist, groeit met 20,2% t.o.v. 1999.

De vraag daalt bij het lager secundair technisch en lager secundair beroeps (resp. -5,1% en -8,9%).

### Vacatures uit het NEC, geregistreerd in AMI, januari-december 2000 - STUDIENIVEAU

	Ontvangen		Vervuld	
	aantal	tov 1999	aantal	tov 1999
Geen diploma vereist	64.883	+16,4%	52.693	+12,4%
Lager secundair algemeen vormend	9.059	+95,8%	8.341	+113,9%
Lager secundair technisch	8.746	-5,1%	6.708	-3,1%
Lager secundair beroeps	4.808	-8,9%	3.229	-27,8%
Getuigschrift hoger secundair	5.125	+4,7%	4.434	+12,9%
Hoger secundair technisch	23.544	+20,2%	17.444	+22,3%
Hoger secundair beroeps/aanvull.	11.899	+5,9%	8.741	+3,0%
Hoger onderwijs 1 cyclus	42.723	+4,6%	34.132	+10,1%
Hoger onderwijs 2 cycli	4.165	+13,1%	3.117	+26,5%
Universitair	4.581	-1,0%	3.857	+16,9%
Middenstandsopleiding	859	-14,9%	651	-16,6%
Andere	30	-62,0%	25	-30,6%
<b>TOTAAL STUDIES</b>	<b>180.422</b>	<b>+8,9%</b>	<b>143.372</b>	<b>+13,4%</b>

De provincie Vlaams-Brabant scoort 1,3% minder ontvangen vacatures t.o.v. 1999. De provincies Limburg en West-Vlaanderen scoren resp. 26% en 13,5% meer ontvangen vacatures t.o.v. 1999. In totaal is er in Vlaanderen een toename van 8,9% ontvangen vacatures.

Bij de vervulde vacatures is er globaal gezien een stijging van 13,4% voor Vlaanderen.

De grootste stijgers zijn Limburg, Oost- en West-Vlaanderen, met resp. 31,7%, 27,9% en 20,6%.

### Vacatures uit het NEC, geregistreerd in AMI, januari-december 2000 - REGIO

REGIO	Ontvangen		Vervuld	
	aantal	tov 1999	aantal	tov 1999
Antwerpen	27.137	-0,1%	20.058	-7,4%
Mechelen	7.701	+9,8%	5.763	+2,9%
Turnhout	11.019	+25,3%	9.018	+27,4%
Leuven	8.671	+0,2%	6.955	+7,1%
Vilvoorde	14.158	-2,1%	10.674	+1,0%
Brugge	10.363	+19,5%	8.781	+25,2%
Kortrijk - Roeselare	15.131	+7,5%	12.106	+19,1%
Oostende - Westhoek	11.960	+16,5%	10.268	+18,8%
Aalst - Oudenaarde	8.632	+15,9%	7.362	+29,3%
Gent	15.541	+12,8%	12.346	+35,7%
Sint-Niklaas - Dendermonde	9.372	+1,4%	8.047	+16,6%
Hasselt	20.510	+33,9%	16.666	+38,3%
Tongeren	6.328	+5,7%	4.912	+13,3%
Buiten Vlaanderen	13.899	-4,6%	10.416	-6,6%
<b>TOTAAL</b>	<b>180.422</b>	<b>+8,9%</b>	<b>143.372</b>	<b>+13,4%</b>

## Werkgevers on line

### WIS-vacaturebank

In 2000 werden 48.718 vacatures on line, via de site, door de werkgevers aan de VDAB meegedeeld. Hiervan werd 90% (28.533 via de oude module en 15.152 via de nieuwe lay-out) ingebracht via jobmanager en 10% (5.033) via het vacaturemeldingsformulier.

98% van de vacatures die de VDAB ontvangt, wordt verspreid via WIS. Werkzoekenden krijgen via de WIS-vacaturebank toegang tot gemiddeld 22.145 vacatures per maand.

Het samenwerkingsakkoord met de overkoepelende organisatie van uitzendkantoren heeft een belangrijke impact op het gebruik van de databank. In 2000 publiceerde de uitzendsector 27.297 vacatures voor in totaal 46.986 jobs. De kantoren meldden 20.782 plaatsingen.

Het gebruik van WIS neemt nog steeds toe. De voornaamste reden hiervoor is het stijgende succes van de VDAB-site op het internet. In totaal had de WIS-vacaturebank 2.260.011 bezoekers, waarvan 967.105 via het internet. Dit is een stijging van 71% ten opzichte van vorig jaar.

Ook het aantal vacaturesessies via het internet is spectaculair gestegen van 509.753 naar 895.966. Hierdoor is het aantal vacatureconsultaties via het internet opgelopen tot 17.844.865, een stijging van 78% ten opzichte van 1999.

### WIS-terminals

Eind 2000 waren er 444 toestellen verspreid over gans Vlaanderen.

Naar locatie kunnen we volgende onderverdeling maken:

- 237 toestellen staan opgesteld in de VDAB-kantoren;
- 176 bij gemeenten en scholen;
- 31 bij andere partners.

De VDAB streeft maximaal samenwerkingsakkoorden na. Belangrijke partners zijn de vzw's van de FETOC-koepel, Maxi-GB en NMBS. De samenwerking met Telepolis werd gedeeltelijk afgebouwd.

Van de 66 WIS-overeenkomsten die in 2000 afliepen, werden er 57 verlengd. Er werden 9 nieuwe overeenkomsten afgesloten.

In het kader van de Startbaanactie van minister van Werkgelegenheid en Toerisme, Renaat Landuyt, werden in de maanden juli en augustus 40 WIS-toestellen opgesteld op plaatsen waar veel jongeren komen. Hostessen ver-

strekten informatie. World Online zorgde voor gratis internetabonnementen en een leuke attentie.

35.224 bezoekers consulteerden de terminals.

### KISS-sollicitantenbank

Eind 2000 waren er 14.420 bedrijven aangesloten op KISS. Dit is een stijging van 3,1% t.o.v. eind 1999. De aangesloten bedrijven liggen vooral in de regio's Antwerpen (15,4%), Vilvoorde (10,7%), Gent (10,5%), Brussel (8,7%), Kortrijk (8,2%) en Hasselt (8,1%). Hiervan heeft 70% minstens één selectie uitgevoerd in 2000. Gemiddeld maakte 34% van de bedrijven tussen 1 en 10 selecties, 26% tussen 10 en 50 en 6% tussen 50 en 100 selecties. 5% maakte meer dan 100 selecties.

De uitzendkantoren maakten 283.808 selecties (+ 418%), waarvan 186.393 of liefst 66% via Mail op maat. In totaal werden 1.155.316 cv's bekeken (+ 279%).

In 2000 werden er 457.829 selecties gemaakt: een stijging van 132% t.o.v. 1999. Het aandeel van de bekeken cv's van hogergeschoolden daalde tegenover 1999 van 52% naar 44%, dat van kandidaten met een getuigschrift van hoger secundair onderwijs steeg lichtjes (van 29% naar 31,9%). Cv's van lagergeschoolden waren goed voor 20%, toch een stijging van 2% tegenover 1999.

Van de mogelijkheid om via cv-robotinstellingen (waar werkgevers automatisch nieuwe cv's op hun e-mailadres kunnen laten toekomen door middel van een selectieprofiel) kandidaten te selecteren werd 217.205 maal gebruikgemaakt.

### Kwaliteitsacties KISS

In 2000 besteedde de VDAB vooral aandacht aan de kwaliteit van de KISS-cv's. Zowel in juni als in november werden steekproefsgewijs zo'n 800 cv's doorgelicht.

In vergelijking met de steekproef van december 1999 werd een gevoelige verbetering van de kwaliteit van de KISS-cv's vastgesteld: het cryptische woordgebruik in de cv's daalde gevoelig, er is een vermindering van het aantal schrijf- en taalfouten en de rubriek «Beroepsverleden» werd beter ingevuld.

Pijnpunten blijven nog het geringe aantal e-mailadressen, de vermelding van niet-relevante opleidingen, het onafhankelijke woordgebruik in de rubriek «Bijkomende info» en het ontbreken van specifieke vaardigheden bij de sollicitatietroeven.

## Samenwerkingsakkoord VDAB-UPEDI

De globale overeenkomst met UPEDI ging van start op 1 juni 1999. Het jaar 2000 was dus het eerste volledige werkjaar.

Eind 2000 hadden 56 UPEDI-leden voor in totaal 804 vestigingen toegang tot KISS en WIS.

517 van die vestigingen (62%) maakten actief gebruik van KISS en WIS.

Accountemps, Manpower en Vedior sloten met de VDAB een partnership af, dat hen onder meer een permanente aanwezigheid op de homepage van de VDAB biedt.

Zowel uit de bezoeken van de regionale on-linemanagers als uit de enquêtes van de VDAB en van UPEDI bleek dat de uitzendkantoren tevreden zijn over de aangeboden applicaties. Ze beschouwen ze als een extra troef bij hun selectie- en rekruteringsactiviteiten.

## On line adverteren en rekruteren

In 2000 kende vooral Jobspot een groot succes. Jobspot is een korte voorstelling van een bedrijf op de VDAB-website met een overzicht van alle vacatures bij dat bedrijf. Het bedrijf kan hieraan ook een e-mailadres en een hyperlink naar zijn website laten koppelen.

Daarnaast kan een werkgever ook kiezen voor een combinatie Jobspot-Wis+. Zijn of haar vacature krijgt dan zowel op het internet als op de WIS-kiosken een opvallende plaats.

Op het einde van 2000 stonden 85 bedrijven in de logogalerij. Met een totale omzet van 14 miljoen BEF neemt Jobspot het leeuwendeel van de on line inkomsten in. De combinatie Jobspot-Wis+ was in 2000 goed voor een omzet van 4,9 miljoen BEF.

## JOBMANAGER

### De werkgevers kunnen nu zelf:

- hun vacature invoeren
- hun vacature beheren
- hun vacature publiceren op hun eigen website

Eén van de eerste e-businessstoepassingen van de VDAB was de KISS-toepassing.

Werkzoekenden plaatsen vrijblijvend hun cv op het internet. Al deze cv's worden opgeslagen in een databank.

Indien de werkgever een overeenkomst heeft met de VDAB krijgt hij toegang tot deze databank. De werkgever kan dan de werkzoekende zelf contacteren, zonder tussenkomst van de VDAB.

In 1999 ging de VDAB nog een stap verder: werkgevers kunnen via het internet hun vacatures doorgeven aan de VDAB. De VDAB voert ze in in de databank en zorgt voor de verspreiding op het internet en in WIS. Het waren vooral uitzendkantoren (leden van UPEDI) die er gebruik van maakten.

In 2000 werd de mogelijkheid nog verder uitgediept: via onze website. In de rubriek "plaats een job" kunnen de werkgevers nu zelf hun vacatures rechtstreeks invoeren en beheren.

Ze hebben de keuze: volledig zelfstandig beheer van de vacatures zonder tussenkomst van de VDAB of toch ondersteuning vragen aan de VDAB.

In het eerste geval wordt de vacature door de werkgever ingevoerd. Hij sluit de vacature af wanneer ze is ingevuld. De VDAB zorgt voor de publicatie op het internet en in WIS. De werkgever kan de vacature wijzigen of aanpassen wanneer hij wil.

Kiest de werkgever voor de tweede mogelijkheid, dan wordt de vacature eveneens verspreid via WIS en het internet, maar worden er ook kandidaten geselecteerd en verwezen door de VDAB.

De werkgever kan de vacature bewaren. Als hij later eenzelfde vacature heeft, dan moet die vacature niet opnieuw worden ingevoerd. De werkgever kan de bewaarde vacature oproepen en kopiëren, wijzigen en aanpassen, en opnieuw verspreiden via de VDAB-kanalen.

De werkgever kan ook de basisgegevens van zijn bedrijf aanpassen (zoals adres, hoofdzetel, telefoon, mail, website, contactpersonen,...)

De VDAB biedt via deze weg de werkgevers de mogelijkheid hun eigen huisstijl te integreren in hun vacatures en zelf te bepalen hoe hun vacatures qua lay-out en inhoud worden verspreid.

## Accountmanagement

De regionale accountmanagers zijn een begrip geworden binnen de VDAB. Ze vormen het vaste aanspreekpunt voor de werkgevers. Zij werken samen met de bedrijven om een planmatig en gestructureerd aanwervings- en opleidingsbeleid te realiseren, gebaseerd op technisch inzicht en inhoudelijke kennis.

Heel wat personeelsverantwoordelijken doen al een beroep op deze VDAB-accountmanagers bij het uitvoeren van bepaalde aspecten van hun HR-beleid. De accountmanager is de geknipte persoon om na te gaan welke producten of diensten van de VDAB het beste geschikt zijn om de gestelde HR-problemen op te lossen.

De samenwerking met zowel individuele bedrijven als met de sectoren gaat alsmat crescendo. Daarom werken bij de VDAB de regionale en sectorale accountmanagers nauw samen. In 2000 is gestart met de creatie van sectorale teams. Deze teams bestaan uit een sectorale accountmanager en per provincie één regionale accountmanager met interesse voor en kennis van de sector. Bedoeling is belangrijke signalen op bedrijfsniveau te detecteren. Op deze manier kan de VDAB zijn sectoraal beleid hierop afstemmen en verfijnen.

Om de regionale accountwerking te optimaliseren werden ernstige opleidingsinspanningen geleverd. Dit zal zeker leiden tot een nog meer professionele benadering en opvolging van de activiteiten van de regionale accountmanagers.

Niet alleen de individuele contacten met de bedrijven zijn een belangrijke opdracht voor de regionale accountmanager. Ook via collectieve contacten wordt er heel wat gerealiseerd voor de werkgevers. Tijdens deze contacten informeren de accountmanagers de bedrijven over de producten en diensten van de VDAB, over werkgelegenheidsmaatregelen en over subsidiemogelijkheden uitgaande van de Vlaamse of federale overheden en van de Europese Gemeenschap. Deze collectieve informatiesessies zijn gericht naar opstartende bedrijven, KMO's, grote bedrijven en bedrijven uit een bepaalde sector. Bedoeling is op een efficiënte, uniforme en vlugge manier een groot aantal bedrijven te bereiken en dit rond een bepaald thema of een waaier van thema's. Heel wat van deze sessies worden samen met andere partners georganiseerd. Een voorbeeld hiervan is het seminarie rond "Retention Management & Employability" dat in december door VDAB-Sint-Niklaas werd georganiseerd.

## SUBSIDILOGIE

Technologische vernieuwing, schaal- of productuitbreiding en tal van andere investeringen zijn nodig opdat bedrijven rendabel zouden blijven. Investeringsvereisen meestal een verhoging van de kennis van de personeelsleden. Basiskennis, verworven via het onderwijs, moet tijdig worden bijgeschoold om de snelle veranderingen in de technologische kennismaatschappij bij te houden. Permanente vorming van werknemers via opleiding en training is dan ook de sterkte van een bedrijf.

Zowel de Vlaamse, de federale als de Europese overheden bieden stimuleringsmogelijkheden aan voor de opleiding van werknemers via het hefboomkrediet, het stimuleringsbeleid van de VDAB, het betaald educatief verlof, de sectorale opleidingsfondsen en het Europees Sociaal Fonds Doelstelling 3-Zwaartepunt 4. Het hefboomkrediet werd in 2000 niet goedgekeurd. Daarom waren er minder subsidiëringmogelijkheden, vooral omdat dit laatste als cofinanciering kan worden gebruikt.

De verschillende steunmaatregelen zijn niet altijd gekend bij de bedrijven en de sectoren. De VDAB wil de opleidingscultuur, als onderdeel van een ruimer HR-beleid, promoten. Daarom werden de financiële tegemoetkomingen voor de opleiding van werknemers op grotere schaal bekendgemaakt bij de bedrijven en de sectoren. In 2000 werden 62 bedrijven ingelicht. Verschillende bedrijven kregen de steun van de VDAB-subsidiologen bij de opmaak van een ESF-aanvraagdossier.

Om nog meer bedrijven te bereiken, worden in 2001 de regionale accountmanagers ingeschakeld. Zij zullen de bedrijven informeren en, indien de bedrijven dit wensen, advies en begeleiding geven bij de opmaak van een subsidie-aanvraagdossier. De VDAB heeft bovendien een bedrijfsconsulent-subsidioloog in dienst die daarbij de nodige ondersteuning biedt. Deze dienstverlening is gratis.

## Eures: «Omdat sommige vacatures een Europese aanpak vragen»



Eures staat voor European Employment Services, een uniek Europees netwerk van meer dan 500 euroconsulenten in de Europese Economische Ruimte. Nu de Europese eenmaking almaar meer vorm krijgt, ook door de invoering van de Euro, kan het voor ondernemingen belangrijk zijn om over de landsgrenzen heen op zoek te gaan naar geschikte arbeidskrachten. De VDAB-euroconsulenten geven hierbij gespecialiseerd advies. De adressen vindt u in bijlage 1.

### EURES biedt de volgende services:

- de verspreiding van vacatures in de grensregio of in de lidstaten van Europa;
- de vertaling van buitenlandse diploma's naar de nationale maatstaven;
- kennis van arbeidswetgeving bij internationale rekrutering en selectie;
- het voorselecteren van geschikte kandidaten – ook VDAB-Consult kan hiervoor worden ingeschakeld;
- de logistieke organisatie van sollicitatiegesprekken;
- de opvolging van de selectieprocedure;
- de organisatie van grensoverschrijdende acties bij omvangrijke rekruteringsacties;
- het op de goede weg zetten van werkgevers bij een vestiging in het buitenland.

Vanuit de Euresite ([www.europa.eu.int/jobs/eures/](http://www.europa.eu.int/jobs/eures/)) is een link gelegd naar de sites van de openbare diensten voor Arbeidsbemiddeling en dus ook naar de site van de VDAB. Zo kunnen de vacatures «world wide» worden verspreid.

### Eures statistisch 2000

Aantal rechtstreekse contacten van werkgevers met Eures: 209

Totaal geregistreerde vacatures:

- ontvangen: 1.539 vacatures of 2.983 jobs
- vervuld door euroconsulenten: 416 jobs
- vervuld door niet-euroconsulenten: 1.209 jobs

## Opmerkelijke initiatieven

In de Euregio-Maas-Rijn neemt de VDAB actief deel aan het project Eures Maas-Rijn. Doelstelling is de arbeidsmobiliteit te bevorderen in vijf deelgebieden, over drie landsgrenzen heen. Acht partners werken mee aan deze ambitieuze doelstelling: de VDAB, Forem, ADG, Arbeidsvoorziening Limburg en Arbeitsamt Aachen, de vakbonden via IVR, de werkgeversorganisaties via SWE en het klachtenbureau BeschwerdeStelle Aachen. Het project krijgt de steun van de Stichting Euregio Maas-Rijn en subsidies uit de Eures-fondsen van de Europese Commissie.

In het kader van dit project werd een drietalige website gecreëerd onder de naam [www.eures-mr.org](http://www.eures-mr.org). Via deze unieke site krijgen werkzoekenden een overzicht van de werkaanbiedingen in de hele Euregio. Werkzoekenden kunnen surfen naar vacatures uit de betrokken provincies op de sites van de VDAB, Forem, Arbeidsvoorziening en Arbeitsamt. Een eenvoudige wegwijzer zal weldra het zoeken op de site nog vergemakkelijken.

De site biedt ook tal van services voor werkgevers waaronder hulp bij het vervullen van vacatures. Werknemers vinden meer informatie over opleidingen in de Euregio op de website.

Accurate informatie over leef- en werkomstandigheden is in een grensregio onontbeerlijk: de sociale partners en de euroconsulenten staan klaar voor advies en informatie.

Het West-Vlaamse pretpark Bellewaerde heeft het moeilijk om zijn jaarlijkse seizoenarbeiders te vinden. Reden hiervoor is de lage werkloosheid in de regio. Hierdoor is Bellewaerde genoodzaakt zijn personeel over de grenzen heen te rekruteren. In 2000 verspreidde Eures voor het pretpark zijn vacatures in Noord-Frankrijk en Wallonië. Een rekruteringsactie die ook de volgende jaren zal worden herhaald.

## Private arbeidsbemiddeling

Met het decreet van 13 april 1999, met betrekking tot de private arbeidsbemiddeling in het Vlaamse Gewest, speelde Vlaanderen in op de nieuwe internationale regelgeving ter zake (nl. het nieuwe internationale verdrag inzake private arbeidsbemiddeling dat in juni 1997 door de Internationale Arbeidsorganisatie in Genève werd goedgekeurd).

De belangrijkste uitgangspunten van het nieuwe decreet zijn de bescherming van de werkzoekende, een verbetering van de doorzichtigheid van de Vlaamse arbeidsmarkt en de vereenvoudiging van de wetgeving.

De algemene principes van dit kaderdecreet werden uitgewerkt in het uitvoeringsbesluit van 8 juni 2000. De nieuwe regelgeving werd van toepassing op 1 september 2000. Vanaf deze datum mogen private bureaus verschillende soorten bemiddelingsactiviteiten uitoefenen, op voorwaarde dat ze daarvoor een afzonderlijke erkenning hebben gekregen. Hiermee verdwijnt de zogenaamde "beschottenregeling".

Tot 1 september 2000 waren de erkende bureaus voor arbeidsbemiddeling voor schouwspelartiesten en voor personen met een hogere functie verplicht een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten met de VDAB. Hierin engageerden de contractanten zich tot een wederzijdse gegevensuitwisseling.

#### Aantal erkende bureaus voor arbeidsbemiddeling tegen betaling (tot 01-09-2000):

voor hogere functies:	201
voor schouwspelartiesten:	138

#### Aantal erkende bureaus voor kosteloze arbeidsbemiddeling per regio:

Aalst:	12
Antwerpen:	31
Brugge:	14
Gent:	17
Hasselt:	39
Kortrijk:	21
Leuven:	26
Mechelen:	12
Oostende:	15
Sint-Niklaas:	20
Tongeren:	4
Turnhout:	11
Vilvoorde:	14
<b>TOTAAL</b>	<b>236</b>

#### Specifieke arbeidsbemiddeling voor havenarbeiders

Havenarbeiders moeten zich niet inschrijven als werkzoekende bij de VDAB. Ze hebben een speciaal werkloosheidsstatuut en zijn vrijgesteld van de gemeentelijke stempelcontrole. Wel moeten werkloze havenarbeiders zich dagelijks, op vastgestelde uren, aanbieden in de daarvoor voorziene havenkantoren. De aanwerving gebeurt door de werkgever. Is er een gebrek aan spontane kandidaten dan bemiddelt de VDAB. Op het einde van een aanwervingssessie noteert de VDAB de werkloze havenarbeiders en bezorgt hen een werkloosheidsstempel. Is er een gebrek aan werkwilligen, dan kan deze stempel collectief of individueel worden geweigerd.

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

In 2000 daalde het aantal havenarbeiders ten opzichte van 1999. Enkel in de haven van Zeebrugge was er een lichte stijging met 172 eenheden (1,79%). De haven van Antwerpen kende de grootste stijging van het aantal vacatures. De totale aangroei van het aantal vacatures bedroeg 11%. Het aantal doorbestellingen (langdurige opdrachten) steeg waardoor het totale aantal aanwervingen in de havenkantoren daalde. Het totale aantal arbeidstaken<sup>1)</sup> steeg in 2000 met 15,7%, wat resulteerde in een daling van het totale aantal werkloosheidsstempels met 48,2%.

#### Aantal havenarbeiders in 2000

	1999	2000
Antwerpen	7626	7395
Gent	836	795
Zeebrugge	1.078	1.178
Oostende	41	41
<b>TOTAAL</b>	<b>9.581</b>	<b>9.409</b>

#### Aantal vacatures in 2000

	1999	2000
Antwerpen	97.597	110.157
Gent	8.694	8.867
Zeebrugge	10.141	10.127
Oostende	750	810
<b>TOTAAL</b>	<b>117.182</b>	<b>129.961</b>

1. Een arbeidstaak is een bepaalde, afgeronde activiteit van een halve dag, een hele dag of verschillende dagen.



## Aantal aanwervingen in 2000

	1999	2000
Antwerpen	83.067	75.342
Gent	7.690	7.288
Zeebrugge	9.249	9.683
Oostende	750	810
<b>TOTAAL</b>	<b>100.756</b>	<b>93.123</b>

## Totaal aantal arbeidstaken uitgevoerd in de haven

	1999	2000
Antwerpen	1.270.290	1.484.774
Gent	79.404	81.672
Zeebrugge	179.843	203.922
Oostende	6.237	6.678
<b>TOTAAL</b>	<b>1.535.774</b>	<b>1.777.046</b>

## Totaal aantal werkloosheidsstempels

	1999	2000
Antwerpen	184.177	93.995
Gent	31.305	25.216
Zeebrugge	49.240	58.314
Oostende	2.000	2.277
<b>TOTAAL</b>	<b>266.722</b>	<b>179.802</b>

## Stimulering van opleidingen op de werkvloer

Hieronder bespreken we drie formules die deze opleidingsvorm ondersteunen. Deze formules bieden ook interessante oplossingen voor knelpuntvacatures.

### Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming (IBO)

In hoofdstuk 2, deel 2.6 werden de modaliteiten van deze formule bondig besproken. Het aantal cursisten vertoont een stijgende lijn:

1997:	2.793
1998:	3.611
1999:	4.209
2000:	5.224

IBO is ook een efficiënte werkgelegenheidsmaatregel. We stellen vast dat 91,4% zes maanden na de IBO voltijds werkt en 1,5% deeltijds.

Slechts 6,2% blijft werkzoekend; 0,9% volgt een verdere opleiding.

Bovendien kunnen werkgevers jongeren na de opleiding in dienst nemen met een startbaanovereenkomst.

De verdeling per regio en het resultaat vergeleken met 1999 ziet u in de tabel hieronder.

### Resultaten IBO's in 2000 volgens regio en vergelijking met 1999

LKC	Behaald 2000	Behaald 1999	% 2000/1999
Antwerpen	734	608	120,7%
Mechelen	315	199	158,3%
Turnhout	387	3255	151,8%
RDBB	53	21	252,4%
Leuven	308	282	109,2%
Vilvoorde	204	247	82,6%
Brugge	202	155	130,3%
Kortrijk	328	276	118,8%
Oostende	438	329	133,1%
Aalst	365	405	90,1%
Gent	521	238	218,9%
Sint-Niklaas	282	253	111,5%
Hasselt	827	605	136,7%
Tongeren	260	336	7,4%
<b>TOTAAL</b>	<b>5224*</b>	<b>4209</b>	<b>124,1%</b>

\* Inclusief extra IBO's in het kader van het Vlaams Actieplan Startbanen.



### 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.

### Artikel 105 - Goedgekeurde dossiers in 2000

Sector	Firma	Aantal cursisten	Opleidingsuren	Beroepen
bouw	VCAR	50	32.650	restauratietechnieken
	Codraft	6	464	CAD-tekenen
textiel	Tasibel	42	7.292	weeftechnieken
<b>TOTAAL</b>		<b>98</b>	<b>40.406</b>	

### 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 opl. uren	
		1999	2000	1999	2000
VCL	lassers	267	386	16.824	21.672
COBOT	Textiel-breigoed	139	144	3.990	1.968
<b>TOTAAL</b>		<b>406</b>	<b>530</b>	<b>20.814</b>	<b>23.640</b>

## 3.2. DE COMMERCIELE DIENST VAN DE VDAB

De verschillende commerciële activiteiten van de VDAB werden in 1999 geïntegreerd in één commerciële dienst. Deze dienst biedt een geïntegreerd pakket van human resources diensten aan. Deze services situeren zich over de totale lengte van de loopbaanstroom: instroom van nieuwe medewerkers, doorstroom via een doelbewust investeren in mensen tot uitstroom via inplacement of outplacement. De services omvatten: uitzendarbeid, rekrutering & selectie, assessment, competentie management, outplacement, carrièrebegeleiding, training & opleiding. Door de volledige integratie van de verschillende diensten is de dienstverlening vlot en snel. De verscheidene diensten worden afzonderlijk of in onderlinge combinatie aangeboden. Voor elke klant wordt een op maat gemaakte service aangeboden waarbij de praktische uitwerking in nauw overleg met de klant verloopt.

De commerciële diensten van de VDAB werken volledig selfsupporting en marktconform. Maar ze willen terzelfdertijd een sociaal gedreven, marktregulariserende invloed uitoefenen. Hierbij staat een evenwichtige behartiging van de belangen van alle stakeholders centraal. De ontwikkeling van een klantgerichte en correcte dienstverlening is prioritair. Hierbij wordt er toegevoegde waarde op zowel economisch als sociaal vlak gecreëerd.

De commerciële diensten zijn actief in heel Vlaanderen. Zo beschikt T-Interim vandaag over 41 vestigingen; zijn er zes teams met professionele consultants voor werving en selectie en meer dan 60 opleidingscentra in Vlaanderen. In de commerciële diensten van de VDAB werken ongeveer 400 medewerkers die een omzet van bijna 5 miljard (13 miljoen EURO) realiseren. De centrale zetel is in Brussel. De sturing van de activiteiten zal tegen medio 2001 vanuit drie regionale zetels verlopen: Geel (Antwerpen-Limburg), Mechelen (Vlaams-Brabant) en Brugge (Oost- en West-Vlaanderen).

Vanaf 2001 brengt de commerciële dienst zijn verschillende diensten op de markt onder twee merknamen: VDAB-T-Interim en VDAB-T-Consult. Uitzendarbeid valt onder VDAB-T-Interim terwijl selectie, assessment, competentie management, outplacement, carrièrebegeleiding en training & opleiding onder de naam VDAB-T-Consult naar buiten worden gecommuniceerd. De wervingsactiviteiten worden door zowel VDAB-T-Interim als VDAB-T-Consult aangeboden.

De commerciële dienst van de VDAB werkt in internationaal verband samen met gelijkgerichte organisaties. Onze partners zijn Start NV, T-Intérim en T-Service Interim. Hierdoor kunnen raamakkoorden worden afgesloten met organisaties en bedrijven die internationaal actief zijn.

### Missie van de commerciële dienst

De Commerciële Dienst van de VDAB verleent geïntegreerde diensten aan organisaties op het vlak van human resources. Zo dragen wij bij tot een verhoogde efficiëntie en tevreden 'stakeholders' binnen deze organisaties en onze onderneming. Wij willen een uitmuntend bedrijf zijn dat op een evenwichtige wijze economische en sociale doelstellingen verzoent.

### VDAB-Consult - Training & Opleiding voor werknemers

Door de krapte op de arbeidsmarkt zijn bedrijven verplicht om gericht te investeren in opleiding. Het groeiende bewustzijn dat up-to-date kennis en vaardigheden van de werknemers de kritische succesfactor is bij ondernemen, maakt dat de opleidingsmarkt in 2000 enorm is gegroeid. VDAB Consult - Training & Opleiding bleek in 2000 een vaste waarde voor inkoop van opleidingen door sectoren en ondernemingen.

### Resultaten en achtergronden

#### Aantal opleidingen voor werknemers in 2000 in vergelijking met 1999<sup>(1)</sup>

Indeling naar sector	1999	2000	Vershil
Secundaire sector	15.962	21.155	+5.193
Tertiaire sector	27.151	28.195	+ 1.044
Social Profit	982	5.119	+ 4.137
Pers. Vorming	169	151	- 18
Jobclub	135	86	- 49
Trajectbepaling	1	8	+ 7
<b>TOTAAL</b>	<b>44.400</b>	<b>54.714</b>	<b>+10.314</b>

Ten opzichte van 1999 is het totale aantal opgeleide werknemers toegenomen met 23,23%. De helft van deze groei is te verklaren door de opleidingen in de secundaire sector.

(1) zowel de opleidingen van werknemers op eigen verzoek als op vraag van de werkgevers

## Aantal opleidingsuren voor werknemers 2000 in vergelijking met 1999

Indeling naar sector	1999	2000	Vershil
Secundaire sector	677.502	729.514	+ 52.012
Tertiaire sector	663.431	794.544	+ 131.113
Social Profit	64.945	145.081	+ 80.136
Pers. Vorming	8.141	4.682	- 3.459
Jobclub	4.829	2.056	- 2.773
TBP	16	121	+ 105
<b>TOTAAL</b>	<b>1.418.864</b>	<b>1.675.998</b>	<b>+257.134</b>

Het aantal opleidingsuren steeg met 18,12%. Verklaring ligt in een sterke toename van de markt van Social Profit-opleidingen (+ 123,39%), tertiair (+19,76%) en secundair (+7,68%).

## Top 10 in de secundaire sector - indeling naar aantal werknemers

Basisveiligheid bouw	3.138
Heftruckbestuurder	2.460
ADR	1.158
Professionele schoonmaaktechnieken	841
Metselaar	592
Bouwplaatsmachinist	578
Polyvalent bekister-ijzervlechter	542
CNC-frezer	426
Basisopleiding in de houtsector	400
STCW-opleiding	395

Absolute topper is de succesvolle opleiding "Basisveiligheid bouw", een opleidingsmodule volledig gericht op de bevordering van de veiligheid op de werf. Als tweede volgt de opleiding "Heftruckbestuurder". ADR komt op de derde plaats. Schoonmaaktechnieken rukt op naar de vierde plaats (in 1998 nog niet in de top 10).

## Top 10 in de tertiaire sector - indeling naar aantal werknemers

Bureautica voor gevorderden	4.245
Internet efficiënt gebruik	2.941
Word '97 - basis	2.154
Excel '97 - basis	1.713
Introductie PC	1.318
Access '97 - basis	1.268
PC-training	1.205
Outlook 97	1.144
Windows '95 - basis	1.051
Powerpoint 97	737

Ten opzichte van 1999 zien we dat de interesse sterk toeneemt voor opleidingen die dieper ingaan op het gebruik van bureauticapakketten. Bureautica voor gevorderden rukt op van de zevende naar de absolute eerste plaats. Bedrijven zenden medewerkers uit om mee te zijn met het ganse internetgebeuren, een verdiende tweede plaats.

## VDAB geeft kortingen op opleidingen

VDAB Consult-Training & Opleiding heeft in 2000 een unieke promotieactie gelanceerd voor zijn opleidingen. Werkgevers ontvangen voordeelcheques, waarmee ze 10.000 BEF korting krijgen als ze voor 150.000 BEF aan opleidingen bestellen.

Zowel cursisten, werkgevers als de pers beamen het: de VDAB-opleidingen zijn van een uitstekende kwaliteit. Toch aarzelen sommige bedrijven nog om de VDAB voor hun opleidingen in te schakelen. Met de voordeelcheques wil VDAB-Consult - T&O hen over de streep halen. Wie voor het einde van het jaar voor 150.000 BEF aan opleidingen bestelt, krijgt 10.000 BEF korting.

De voordeelcheque geldt voor alle VDAB-opleidingen en is cumuleerbaar met andere kortingen.

## VDAB-Consult - Werving & Selectie

Het jaar 2000 was een belangrijk jaar voor VDAB-Consult Werving & Selectie. Met het oog op de reorganisatie van de commerciële diensten werden een aantal ingrijpende veranderingen doorgevoerd. De prijszetting van de dienstverlening werd regio-overschrijdend op elkaar afgestemd met aandacht voor marktconformiteit.

Overleg tussen de verschillende consultants in werkgroepen leidde tot een grotere uitwisseling van knowhow en een betere samenwerking.

In het oog springende initiatieven waren het afsluiten van een belangrijk samenwerkingsakkoord met Jobpunt Vlaanderen en het organiseren van een grootscheepse selectieronde voor kandidaat-verpleegkundigen in opdracht van VESOFO.

Ondanks hogere objectieven in verhouding tot 1999 werd het jaar 2000 met een positieve balans afgesloten.

- De **reorganisatie** leidde ertoe dat het aantal teams werd beperkt tot zes. Om commercieel leefbaar te zijn, werd de nood aan een grotere flexibiliteit en mobiliteit van de consultants vooropgesteld, samen met een bewustere prijs-kwaliteitsverhouding. Toch werden de objectieven voor 2000 behaald.
- Onder impuls van de centrale coördinatie en in overleg met de regio's maakte VDAB-Consult-W&S afspraken over de **prijzetting** voor de dienstverlening. Per product werden richt- en bodemprijzen afgesproken die werden opgenomen in het CIR-systeem. Deze prijszetting is marktconform.
- Het regelmatig samenkomen van **themagerichte werkgroepen** leidde tot het uitwisselen van knowhow en het ontwikkelen van nieuwe tools. Bijkomend kon VDAB-Consult-W&S hierdoor grotere, regio-overschrijdende projecten realiseren omdat via de werkgroepen individuele capaciteiten en ambities van de consultants kenbaar werden gemaakt. Een centrale productmanager coördineerde deze regio-overschrijdende projecten.
- VDAB-Consult-W&S sloot een belangrijk akkoord af met **Jobpunt Vlaanderen**, het rekruterings- en selectieorgaan voor Vlaamse openbare diensten. Via Jobpunt Vlaanderen staat VDAB Consult-Werving en Selectie in voor o.a. het selecteren van arbeiders- en bediendenpersoneel voor een aantal steden en gemeenten, provincies en diensten van de Vlaamse Gemeenschap. Dit akkoord leidde tot een verhoging van het aantal opdrachten voor openbare diensten. Eén voltijdse coördinator werd speciaal belast met de opvolging van de opdrachten in het kader van dit akkoord.

- Een ander in het oog springend project was het op korte termijn realiseren, in opdracht van **VESOFO**, van de screening van een 1000-tal kandidaat-verpleegkundigen tijdens de zomermaanden van 2000. Met deze opdracht bewees VDAB-Consult-W&S dat ze over de nodige professionaliteit en slagkracht beschikt om ook grotere selectie-opdrachten binnen een gestelde termijn te realiseren.

Op basis van de resultaten van 2000 kan worden gesteld dat VDAB-Consult-W&S de toekomst positief tegemoet kan zien. Voortdurende aandacht voor de prijs-kwaliteitsverhouding, inhoudelijke vernieuwing, ontwikkelen van tools, opleiding van de consultants en het proactief en flexibel reageren op de markt is echter noodzakelijk om de resultaten te optimaliseren.

#### VDAB-Consult - Werving & Selectie - Indeling naar omzet

Sector	2000	1999	verschil
Industrie	35,5%	20,2%	+15,3%
Openbaar bestuur	21,3%	17,3%	+4,0%
Vervoer en communicatie	9,9%	10,3%	-0,4%
Diensten aan bedrijven	9,1%	18,5%	-9,4%
Handel en reparatie	8,0%	8,6%	-0,6%
Maatsch. dienstverlening	5,1%	10,5%	-5,4%
Persoonlijke diensten	4,0%	4,8%	-0,8%
Financiële instellingen	1,8%	3,3%	-1,5%
Elektriciteit, gas, water	1,5%	1,8%	-0,3%
Onderwijs	1,5%	1,6%	-0,1%
Hotels en restaurants	1,0%	0,9%	+0,1%
Bouwnijverheid	0,9%	1,4%	-0,5%
Diversen	0,3%	0,8%	-0,5%
Land- en bosbouw, visserij	0,1%	0,0%	+0,1%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

De verminderde omzet voor de sector "diensten aan bedrijven" (-9,4%) en "maatschappelijke dienstverlening" (-5,4%) werd volledig verschoven naar een beduidende stijging van klanten uit de "industrie" (+15,3%) en de "openbare besturen" (+4,0%).

## VDAB-Consult - Outplacement

In 2000 heeft VDAB-Consult-Outplacement voornamelijk contracten voor individueel outplacement afgesloten, zowel voor arbeiders, bedienden als kaderleden. Van de 79 contracten waren er 53 voor individuele begeleidingen.

Deze contracten werden zowel in KMO's als in grote of middelgrote bedrijven afgesloten in alle Vlaamse provincies.

### Aantal opdrachten voor Outplacement volgens bedrijfs-grootte (uitgedrukt in %)

> 50 werknemers	14
Tussen 50 en 99 werknemers	17
Tussen 100 en 199 werknemers	24
Tussen 200 en 499 werknemers	21
Tussen 500 en 999 werknemers	19
Meer dan 999 werknemers	4

Ook dit jaar werden er opdrachten uitgevoerd in partnership met onze collega's van de BGDA-ORBEM.

Onze samenwerkingsakkoorden met de metaalsector en CEVORA werden in 2000 verder gezet.

VDAB-Consult-Outplacement heeft daarnaast ook klanten in andere sectoren zoals scheikunde, bouw, textiel, voeding en diensten in het algemeen. Zowel de non-profit als de profitsector doen een beroep op onze dienstverlening.

Klanten bevestigen hun vertrouwen door ons systematisch hun outplacementopdrachten toe te vertrouwen. Vooral voor opdrachten voor individueel outplacement is dit het geval.

In 2000 heeft VDAB-Consult-Outplacement 238 werknemers begeleid. Dit getal ligt merkbaar lager dan de vorige jaren. Dit is een gevolg van de zeer beperkte groepsopdrachten die wij hebben kunnen uitvoeren.

De begeleidingen blijven zeer effectief voor alle deelnemers. Meer dan 84% vindt een aangepaste job binnen de drie maanden begeleiding. Slechts 3% onder hen heeft zijn werkkansen moeten verhogen door het volgen van een opleiding.

Ook in 2000 vinden de meeste deelnemers een nieuwe werkomgeving via hun eigen netwerk. Daarna volgen advertenties, interim en internet.

## VDAB begeleidt ex-werknemers van Levi's met succes

In 2000 heeft de VDAB de opdracht gekregen om de ex-werknemers van de Levi's-vestigingen in Deurne, Gits en Wervik te begeleiden. Het aantal niet-werkende werkzoekenden daalde na zes maanden intensieve begeleiding met 51%, van 231 naar 113. Op een totaal personeelsbestand van 635 is dit nog slechts 17%. De VDAB beschouwt zijn opdracht dan ook als geslaagd.

Bij de aanvang van de outplacementopdracht van de VDAB bestond de groep ex-Levi's werknemers mét een VDAB-dossier uit 630 personen. De prioriteit van de VDAB lag bij de groep niet-werkende werkzoekenden (NWWZ). Deze groep bestond eind februari 2000 uit 231 personen.

Alle 231 werden persoonlijk uitgenodigd. Bij sommige werkzoekenden leidde dit eerste contact tot een reëel werkaanbod. Eind maart telde de groep NWWZ nog 206 personen, waarvan 87% vrouwen.

Tijdens de zes maanden begeleiding nodigde de VDAB de niet-werkende werkzoekenden minstens één keer per maand uit. Sommige werkzoekenden werden zelfs wekelijks uitgenodigd. Vrijwel dagelijks maakten de begeleidsters een selectie van de passende werkaanbiedingen, op maat van de individuele klant.

Voor de personen die niet onmiddellijk een jobdoelwit voor ogen hadden, stelde de VDAB verschillende alternatieven voor, zoals een opleiding of een sollicitatietraining.

Het afleggen van bedrijfsbezoeken in functie van welbepaalde vacatures én een welbepaald profiel is hier zeer effectief gebleken.

De ex-werknemers van Levi's hebben in de zes maanden VDAB-begeleiding 74 opleidingsmodules met succes beëindigd. Eind september stonden nog acht opleidingen in aanvraag en waren er nog vijftien opleidingen lopende. In totaal gebeurden er 321 verwijzingen op vacatures. In 30 gevallen leidde dit ook onmiddellijk tot een tewerkstelling.

Vrijwel alle ex-Levi's-werknemers stonden positief tegenover de intensieve begeleiding door de VDAB. Op 15 november 2000 blijven er nog 113 niet-werkende werkzoekenden over. Op het totaal personeelsbestand is dit nog slechts 17%. De VDAB beschouwt zijn opdracht dan ook als geslaagd.

VDAB-Consult - Training & Advies ondersteunt de competentieontwikkeling in de bedrijven via :

- advies inzake opleidingsplanning, interne klantgerichtheid, personeelsmotivatie, veranderingsprocessen,...;
- training leiding geven, communicatie, beoordeling en functionering,...

In 2000 waren 133 bedrijven klant.

Met 98 bedrijven werd een maatwerkprogramma afgewerkt en 35 bedrijven schreven in op een open aanbod.

Uiteindelijk werden 1.764 werknemers bij opleidings- en adviesacties betrokken.

**Top 10 van T&A-acties (volgens omzet) 2000**

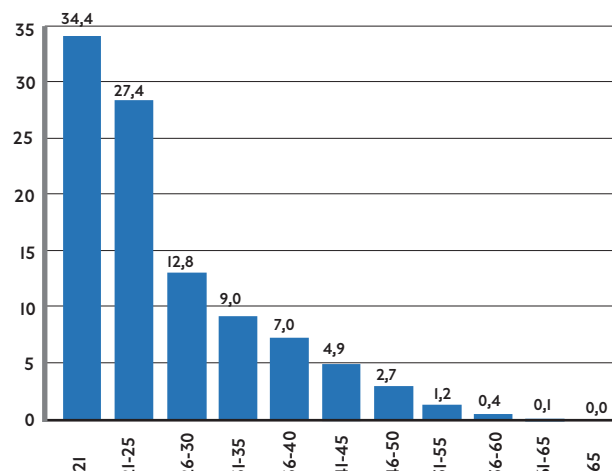
Actie (in termen van inhoud)	%
1. Leidinggeven (basis)	28,0
2. Communicatie, sociale vaardigheden	12,6
3. Klantgerichtheid, klantvriendelijkheid, onthaal	12,2
4. Training, instructie, coaching	8,8
5. Verkoop	8,6
6. Team-building & interne communicatie	5,9
7. Professioneel telefoneren	5,9
8. Evaluatie, beoordeling	4,5
9. Opleidingsmanagement	4,5
10. Strategisch management	4,0

- Er is een duidelijke evolutie naar meer advies gekoppeld aan opleiding. Bij opleidingen worden de groepen ook kleiner met het oog op intensievere begeleiding.
- "Leidinggeven" voor eerstelijnsverantwoordelijken blijft dé topper. Dit strookt met de sociale opdracht van de commerciële dienst, waarbij deze leidinggevendenden de sleutels blijven tot de integratie van nieuwe (laaggeschoolde) werknemers.
- In het kader van de ondersteuning van opleidingsmanagement werd in 1999 de CD-ROM "KOMEET" uitgebracht, gericht naar opleidingsverantwoordelijken en bedrijfsconsulenten. De verkoop daarvan was en is nog steeds een succes.

**1. De leeftijdspiramide van de uitzendkrachten**

De leeftijdspiramide toont een groei van het aandeel –21 j. Dit wijst erop dat steeds jongere studenten een beroep doen op het uitzendkantoor voor een vakantiejob.

In de leeftijdsgroepen vanaf 41 jaar verandert er weinig t.o.v. voorgaande jaren. Ondanks de inspanningen voor de oudere doelgroep wordt er geen significante stijging in de participatie vastgesteld.



**2. Inspanningen voor risicogroepen**

Het initiatief voor een sociaal uitzendkantoor «Instant A», dat in 1999 werd opgestart, evolueerde zeer positief. In 2000 kwam dan ook de verwachte uitbreiding met de oprichting van twee nieuwe Instant A-kantoren in Gent en Mechelen. Hiermee bewijst VDAB-T-Interim ten volle zijn sociale rol.

Naast de 6432 studenten waren er van de 21.561 gewone uitzendkrachten die VDAB-T-Interim tewerkstelde, 11.297 of 52% laaggeschoold.

Eind 2000 schreef VDAB-T-Interim zich in in het project voor "invoeginterim". VDAB-T-Interim verbond zich ertoe om mee te werken aan de activering van het bestaansminimum door bestaansminimumtrekkers via uitzendarbeid te integreren in de arbeidsmarkt.

VDAB-T-Interim wil op een termijn van twee jaar 400 bestaansminimumtrekkers een contract van onbepaalde duur aanbieden, waarbij gedurende 24 maanden een som van 20.000 BEF als activering van hun bestaansminimum wordt overgedragen aan VDAB-T-Interim. Tijdens hun contract worden deze personen tewerkgesteld in uitzendcontracten en kunnen ze alternerende opleidingen volgen.

Ze worden op de werkvloer begeleid door medewerkers van VDAB-T-Interim. Gedurende 12 maanden kan VDAB-T-Interim een beroep doen op een begeleidingspremie van maximaal 10.000 BEF per maand per persoon.

VDAB-T-Interim ondertekende ook een deontologische code met betrekking tot deze activeringsmaatregel. Het mag immers niet dat deze werknemers op een minderwaardige wijze zouden worden behandeld. Zij zullen dermate worden begeleid dat ze op de werkvloer als volwaardige werknemers kunnen optreden.

Deze opdracht past helemaal in de sociale visie op tewerkstelling die de VDAB in het algemeen, en VDAB-T-Interim specifiek, hanteert.

In februari 2000 hebben vzw De Sleutel en VDAB-T-Interim een samenwerkingsovereenkomst getekend. Het centrum voor de begeleiding van drugsverslaafden en het uitzendkantoor van de VDAB slaan de handen in elkaar om de reïntegratie van ex-drugsverslaafden op de arbeidsmarkt te bevorderen. De Sleutel levert de kandidaten en zorgt voor de begeleiding, VDAB-T-Interim levert de service en de knowhow.

### 3. Vacaturebehandeling

In 2000 vulde VDAB-T-Interim 24.865 vacatures in, wat een stijging van 5,8% betekent t.o.v. het voorgaande jaar. In 1999 lag die groei nog op 18%. De daling kan voornamelijk worden toegeschreven aan het dalende aantal werkzoekenden.

Als uitzendkantoor dienen wij daaruit een aantal consequenties te trekken :

- het verhogen van de rekruterings- en opleidingsinspanningen;
- meer aandacht richten op de werkzoekenden in onze communicatie.

### 4. Samenwerkingsakkoorden met externe partners

#### 4.1 Samenwerkingsakkoord met Start

Op 14 februari 2000 ondertekende VDAB-T-Interim een akkoord met START-Interim België. Met een omzet van 1,1 miljard Euro in 1999 en een personeelsbestand dat meer dan 4.677 werknemers bevat, is START-Interim het tweede grootste uitzendkantoor in Nederland. Dit commercieel bedrijf, dat in handen is van de Nederlandse sociale partners en de Nederlandse regering, heeft net als VDAB-T-Interim een belangrijke sociale taak te vervullen op de

arbeidsmarkt. START-Interim is, buiten zijn Belgische vestiging, al aanwezig in 7 andere Europese landen. Het internationale karakter van de organisatie, samen met de sociale accenten, maakt de overeenkomst met de Belgische dochtervereniging vanzelfsprekend. Het internationale karakter zorgt namelijk voor grensoverschrijdend groeipotentieel. De gelijkaardige bedrijfscultuur sluit op zijn beurt enige belemmeringen uit.

#### 4.2 Samenwerkingsakkoord tussen de 3 T-diensten

Omdat de economische realiteit niet altijd beantwoordt aan de Belgische staatsstructuren, blijft ook de samenwerking tussen de 3 publieke uitzendkantoren, meer dan vroeger, een noodzaak. Er komen steeds meer vragen – voornamelijk van T-Intérim Wallonië – om bedrijven die over de regiogrenzen heen actief zijn, via één centraal aanspreekpunt behulpzaam te zijn bij het oplossen van hun tijdelijke personeelsproblemen. Om hiervoor een adequaat antwoord te kunnen bieden, werken de T-diensten regelmatig samen. Ook op het vlak van organisatorische structuren en marktbenadering lopen de visies van T-Interim in Vlaanderen en Wallonië steeds meer parallel.

#### 4.3 Samenwerking met private uitzendkantoren

Door de krapte op de arbeidsmarkt hadden in 2000 alle uitzendkantoren het steeds moeilijker om alleen aan de behoeften van de grote gebruikers te voldoen. Dit noopt de kantoren dan ook op zoek te gaan naar samenwerking.

VDAB-T-Interim heeft zich steeds «open» gesteld voor deze marktaanpak. Als typevoorbeelden kunnen de samenwerkingen met Randstad-Interlabor in het «Automotive Jobcenter» van Genk, met Creyf's bij Daikin en Nike en met Vedior bij Instant A worden aangehaald.

#### **VDAB-T-Interim en Creyf's Interim rekruteren kandidaten voor Daikin NV**

Daikin NV, het grootste bedrijf uit de regio Oostende (1100 werknemers) heeft het aanwervingsbeleid voor zijn tijdelijk (ongeschoold) productiepersoneel uitbesteed aan VDAB-T-Interim en aan Creyf's Interim; de contracten worden verdeeld op basis van een 50/50-regel.

Omdat het bedrijf sterk seizoensgebonden aanwerft, ondervinden beide uitzendkantoren elk jaar moeilijkheden om voldoende kandidaten te vinden voor het bedrijf. Daarom werd in 2000 aan de VDAB Oostende-Westhoek



gevraagd om de rekruteringsacties te ondersteunen. Na overleg werd een **rekruterings- en opleidingsactie** opgezet.

Een uitgebreide mailing vanuit de VDAB en een ruime actie naar de pers toe leverden heel wat kandidaten. Deze werden uitgenodigd op collectieve info-sessies. De uitzendkantoren testten de geïnteresseerden. De selectie bestond uit een psychologische test, een handvaardigheidstest en een gesprek met de Daikin-directie.

Kandidaten die slaagden, startten onmiddellijk met een uitzendcontract. Deze tewerkstelling duurde minimum tot eind juli (seizoenscontracten) maar werd vaak verlengd en soms ook omgezet in een vaste aanwerving in het bedrijf.

Kandidaten die bij één of twee tests een iets te zwakke score behaalden, kregen een tweede kans via een opleidingsproject bij de VDAB. Deze kandidaten volgden een opleiding van 6 dagen die volledig op maat van het bedrijf was gesneden. De VDAB-instructeur volgde als voorbereiding zelf een stage bij Daikin. Materialen, grondstoffen en toestellen werden door Daikin aan de VDAB geleverd. Na die 6 dagen werd een 4-dagen durende stage in het bedrijf voorzien, waarna de kandidaten onmiddellijk werden tewerkgesteld met een uitzendcontract.

In totaal kon de VDAB 72 mensen opleiden. Daarvan zijn er uiteindelijk 55 kandidaten aan de slag gebleven in het bedrijf, met een contract van onbepaalde duur.

Dit alles is een groot succes omdat het hier gaat over de aanwerving van ongeschoolde arbeiders binnen een bedrijf dat zijn normen zeer hoog stelt. De succesformule werd mogelijk door een intens partnership tussen de diverse actoren en door de intensieve begeleiding van de kandidaten tijdens de opleiding en op de werkvloer. Ook in 2001 zal deze actie worden herhaald.

## 5. Kantorennetwerk

VDAB-T-Interim handhaaft zijn politiek van het oprichten van nieuwe kantoren in Vlaanderen, waar de markt dit vraagt. Voor 2000 betekende dit de opening van nieuwe vestigingen in Geel, Houthalen en Wetteren.

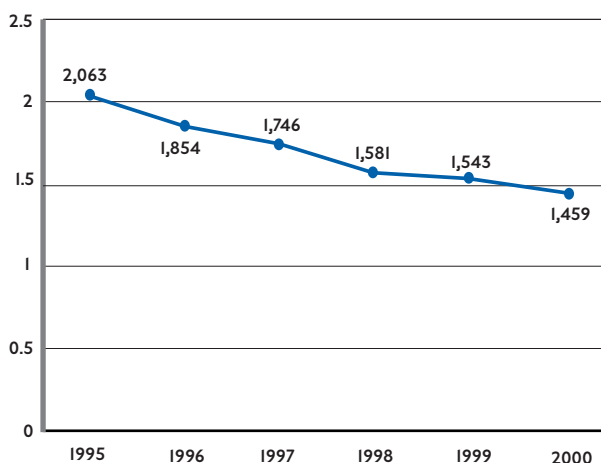
De productievestigingen in Brugge en Gent verhuisden naar meer commerciële liggingen, vooral met het oog op de gemakkelijke bereikbaarheid voor werkzoekenden. Er werd gewerkt aan een éénvormige «look» van alle etalages, zodat de VDAB-T-Interimkantoren meer opvallen in het straatbeeld.

## 6. Veiligheid van de uitzendkrachten

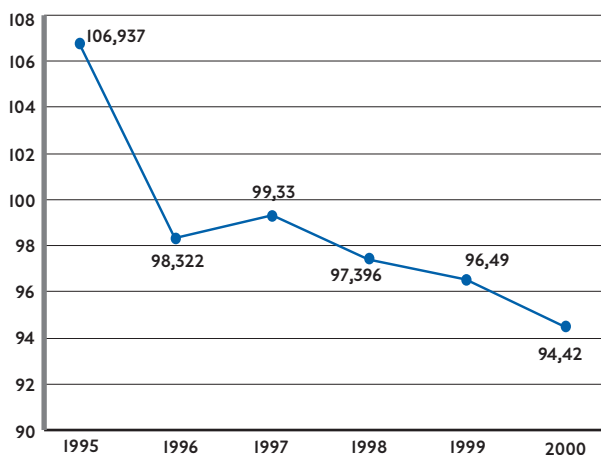
De werkpostfiche heeft algemene ingang gevonden in de sector. De VDAB-T-Interimmedewerkers kregen de opdracht hun ervaring aan de gebruikers ter beschikking te stellen en hen behulpzaam te zijn bij het opstellen van een aangepast veiligheidsbeleid voor de uitzendkrachten. Wij stellen vast dat de belangrijke indicatoren « frequentiegraad » en « werkelijke ernstgraad » opnieuw een kleine daling vertonen.

Hiermee situeert VDAB-T-Interim zich ten opzichte van de sector bij de betere uitzendkantoren.

Grafiek ernstgraad arbeidsongevallen uitzendkrachten



Grafiek frequentiegraad arbeidsongevallen uitzendkrachten



## 8. Jobstudenten

Tot en met 1999 was het voor de personeelsleden van De Post onmogelijk om drie weken achter elkaar vakantie te nemen. Anno 2000 stond De Post voor een grote uitdaging: het vakantieprobleem moest worden opgelost. De Post vond een ideale partner in VDAB-T-Interim. Het project van VDAB-T-Interim voorzag in een combinatie van opleiding en tewerkstelling van meer dan 700 uitzendkrachten. Het aantal te plaatsen uitzendkrachten geeft aan dat dit een niet zo vanzelfsprekende opdracht was. Toch spreekt De Post ongenueanceerd van een succes: terwijl het personeel drie weken vakantie kon opnemen, werd het werk naar behoren uitgevoerd. Wordt vervolgd...

### VDAB-T-Interim is 20 jaar jong

Eind 1980 werd het eerste T-Interimkantoor voor Vlaanderen opgericht in Antwerpen. De regering gaf destijds opdracht aan de RVA om publieke uitzendkantoren op te richten, als alternatief voor private kantoren die het soms niet zo nauw namen met de sociale wetgeving en de reglementering. Vandaag is de toestand op de uitzendmarkt zo geëvolueerd dat uitzendarbeid veel meer sociale bescherming biedt dan twintig jaar geleden. Zonder te willen claimen dat dit exclusief te danken is aan T-Interim, heeft de aanpak van het publieke uitzendkantoor mee gezorgd voor een betere acceptatie van uitzendarbeid. Dat de keuze van 1980 de goede was, bewijzen vandaag 41 T-Interimkantoren in Vlaanderen. Onze geactualiseerde missie is nog steeds de basis voor ons handelen: "VDAB-T-Interim verleent geïntegreerde diensten aan organisaties op het vlak van human resources. Zo dragen wij bij tot een verhoogde efficiëntie en tevreden "stakeholders" binnen deze organisaties en onze onderneming. Wij willen een uitmuntend bedrijf zijn dat op een evenwichtige wijze economische en sociale doelstellingen verzoent."

Twintig jaar VDAB-T-Interim is niet onopgemerkt voorbijgegaan. Onze gebruikers, uitzendkrachten en eigen medewerkers hebben dit elk op hun manier kunnen ervaren. Hun enthousiasme is voor ons de stimulans om het de volgende twintig jaar nog beter te doen.

## VDAB – commerciële dienst: omzet en personeel

Omzet	2000	1999
VDAB – Consult		
Werving & selectie	161.211.000	159.319.000
Outplacement	24.492.000	32.098.000
Training & Opleiding	480.730.000	397.798.000
Training & Advies	24.228.000	20.821.000
VDAB-T-Interim	4.308.644.000	3.900.245.000
Algemeen		503.000
<b>TOTAAL</b>	<b>4.999.305.000</b>	<b>4.510.784.000</b>

De gunstige conjunctuur van 2000 zorgde voor een omzetsijting bij VDAB-T-Interim, Werving & Selectie, Training & Advies en Training & Opleiding; alsook voor een omzetsdaling bij Outplacement. Globaal stijgt de omzet van de commerciële dienst met 488.521.000 BEF.

Het personeelsbestand van de commerciële dienst is er licht op vooruitgegaan. Het merendeel van de toename is toe te schrijven aan het uitvoeren van de blauwdruk rond T&O, waarbij instructeurs op de payroll van de commerciële diensten komen te staan.

De stijging van de omzet gecombineerd met een minder grote stijging van de kosten levert de commerciële diensten een netto-winst op van 99.365.117 BEF.

### Aantal personeelsleden

Personeel FTE	2000	1999
VDAB – Consult		
Outplacement	9,7	10,8
Werving & selectie	59,7	84,4
Training & Advies	7,5	8
Training & Opleiding	51,6	10,3
VDAB-T-Interim	175,3	171,7
Centrale dienst	28,5	19,6
<b>TOTAAL</b>	<b>332,3</b>	<b>304,8</b>



# 4 ■ Het innovatieplan 2000

De VDAB profileert zich in het kader van zijn regiefunctie verder als productontwikkelaar voor de Vlaamse (en Europese) arbeidsmarkt. Gezien marktevoluties, veranderende onderlinge relaties tussen de actoren en de gevoelig verhoogde partnershipwerking met de derden, worden de inspanningen van de VDAB uit het verleden voortgezet en geoptimaliseerd.

De directie Productontwikkeling ondersteunt deze product- en procesinnovatie in de VDAB. De onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten zijn gebundeld in een innovatieplan.

Het innovatieplan staat er borg voor dat de resultaten van Productontwikkeling passen in de beheersovereenkomst en het Strategisch Plan Werkgelegenheid van de Vlaamse regering. De meeste projecten zijn operationeel en leveren na implementatie onmiddellijk meetbare resultaten en toegepaste producten op.

Ongeveer 25% van de overige projecten zijn strategisch en moeten ervoor zorgen dat de positie van de VDAB op de arbeidsmarkt op termijn verzekerd blijft. Nationale en transnationale netwerking valt onder deze laatste categorie.

Het innovatieplan 2000 omvat de domeinen regie, de werkwinkels, persoonsgerichte vorming, werkplekieren, ODL/webleren, HR-tools, cursusontwikkeling, netwerking en specifieke acties. De volgende ontwikkelingen en producten zijn gerealiseerd in 2000.

---

## 4.1 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 werkgelegenheidsbeleid<sup>(1)</sup>. Zwaartepunt 2 richt zich tot de curatieve doelgroep, zijnde alle andere werkzoekenden.

In eerste instantie, d.w.z. van 2001 tot 2003, worden alle beschikbare middelen (1,5 miljard BEF per jaar) ingezet voor de optimalisering van de trajectwerking. De inzet van deze Europese middelen moet resulteren in 21.500 bijkomende trajecten per jaar op het reguliere Vlaamse beleid waarvan 15.050 trajecten binnen zwaartepunt 1 en 6.450 trajecten binnen zwaartepunt 2. Een afstemming

---

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

Richtsnoer 1: mikt op de doelgroep -25 jaar LSO, die voor hun 6de maand werkloosheid een stimulans moeten krijgen.

Richtsnoer 2: is bedoeld voor de +25 jarigen LSO, die voor hun 12de maand werkloosheid een stimulans moeten krijgen.



tussen het Vlaamse beleid en het ESF-beleid is belangrijk. Hierin kadert ook de beslissing om het statuut van de ESF 3 ZW 1 en 2-cursist gelijk te schakelen met het statuut van de werkzoekende VDAB-cursist.

Kwaliteitsbewaking wordt een belangrijk aandachtspunt. Enkel de promotoren die over de nodige kwaliteitslabels beschikken, komen in aanmerking. Deze kwaliteitslabels – organisatielabels en lotlabels – zijn ontwikkeld op basis van het EFQM-model.

Er wordt ook gestreefd naar transparantie in dit geheel. Een doeltreffend hulpmiddel daarbij wordt het cliëntvolgsysteem. Alle promotoren worden verplicht om hun acties te registreren in dit systeem. Naast inhoudelijke transparantie is ook financiële transparantie noodzakelijk. Daarom wordt binnen Peoplesoft een financieel beheersysteem ontwikkeld.

## 4.2 TEST- EN SCREENINGS-INSTRUMENTEN VOOR DE LOKALE WERKWINKELS

In de Universele Basisdienstverlening staat de zelfredzaamheid van de werkzoekende centraal. Elke werkzoekende moet de kans krijgen om op eigen kracht werk te vinden. Om de werkzoekenden in hun zoektocht naar een job te helpen, werden een aantal tools ontwikkeld zoals de WIS-vacaturebank, de KISS-sollicitantenbank, de "zelfbeheer-module" uit de Dossiermanager en de "**empowerment-tools**". Via deze empowerment-tools krijgen de werkzoekenden een beter beeld van hun aspiraties, mogelijkheden en beperkingen. Zij leren meer over zichzelf en staan dus sterker op de arbeidsmarkt (empowerment). Op basis van deze informatie, zoeken zij dan eventueel samen met hun consulent naar een geschikte oplossing om die beperkingen op te heffen of om hun mogelijkheden maximaal te benutten.

De inschakeling van de empowerment-tools start al bij de zelfinschrijving. Als werkzoekenden niet goed weten in welk beroep zij willen werken dan kunnen zij een **BeroepsVoorkeurTest** opstarten. De werkzoekenden krijgen na het beantwoorden van een twintigtal vragen, een lijst met beroepen die aansluiten bij hun interesses, studies en aspiraties.

Uiteraard komen niet alle werkzoekenden via dit instrument tot een voldoende verfijnde beroepskeuze.

Werkzoekenden die weten welk beroep zij willen beoefenen, kunnen via een **BeroepsGeschiktheidsTest** nagaan of zij aan alle minimumvoorwaarden (beschikken over een verplicht attest, diploma,...) voldoen om in dat beroep aan de slag te gaan. Indien hier sterke tegenindicaties worden vastgesteld, dan wordt er aangeraden om een andere beroepskeuze te overwegen. Indien dit niet het geval is, dan wordt de beroepskeuze aanvaard, en wordt ze toegevoegd aan het testmanager-dossier van de werkzoekende (zie kader).

Als aanvulling hierop kunnen de werkzoekenden nog een **Profil-test** afleggen (zie kader). Via dit instrument krijgen zij een evaluatie van hun theoretische beroeps kennis. Er zijn op dit moment een vijftigtal Profil-tests ontwikkeld.

De werkzoekenden kunnen de resultaten van hun tests online raadplegen in hun **TestManager-dossier**. Op basis van deze gegevens krijgen zij een beter beeld van hun interesses, mogelijkheden en werkpunten.

De niet-werkende werkzoekenden, die na drie maanden nog ingeschreven zijn en die niet in trajectbegeleiding zijn, worden uitgenodigd voor een intakegesprek. Het intakegesprek wordt gevoerd op basis van **ARI (Arbeidsmarkt-RijpheidInstrument)**. ARI is een online screeningsinstrument dat een kwalitatieve evaluatie geeft van de arbeidsmarktrijpheid van de klant.

De VDAB-consulent peilt tijdens deze gestructureerde bevraging of de werkzoekende een realistisch en haalbaar jobdoelwit heeft en evalueert de sollicitatie-acties die hij tijdens de voorbije maanden ondernam. De consulent bepaalt of de werkzoekende arbeidsmarktrijp is. Tijdens het intakegesprek vervolledigt de consulent het werkzoekendendossier.

In geval van twijfel omtrent de geschiktheid van de werkzoekende voor de opgegeven beroepsaspiraties kan de consulent ook gebruikmaken van de beroepsvoorkeurstest, beroeps geschiktheidstest, Profil, ... Samen met de expertise van de consulenten, zorgen deze instrumenten ervoor dat elke klant, op elke locatie, een klantgerichte, kwaliteitsvolle en uniforme dienstverlening krijgt.

### PROFIL-TESTS:

een verzameling tests waarmee de theoretische beroepskennis van een werkzoekende wordt getest. Een profil-test is een instrument dat de consulent de mogelijkheid biedt op relatief korte termijn zicht te krijgen op een deelaspect van de totale vakkennis van een kandidaat zonder zelf over de technische bagage te moeten beschikken. Een goed resultaat kan aanleiding geven tot een rechtstreekse tewerkstelling. Een onvoldoende resultaat kan resulteren in het volgen van een opleiding.

### TESTMANAGER:

een door de VDAB ontwikkelde applicatie om tests aan te bieden op een internet-platform. Er werd een luik gecreëerd voor de consulent waarmee hij tests kan opstarten, kan toewijzen aan klanten en kan evalueren. Daarnaast werd er ook een luik gecreëerd voor de klant. Hiermee kan de klant zijn test-dossier gaan bekijken en eventueel aanvullen. Op dit moment kan een klant enkel de tests opstarten, die door een consulent aan hem werden toegekend. In de toekomst zullen alle tests en screeningsinstrumenten via deze applicatie worden aangeboden.

Om aan deze behoefte tegemoet te komen, en vooruitlopend op zijn rol van regisseur van de arbeidsmarkt, heeft de VDAB een groot aantal arbeidsmarktgegevens verzameld op een cd-rom. De cd-rom "Wegwijs op de Vlaamse arbeidsmarkt" bevat een schat aan gegevens die op een gebruiksvriendelijke en overzichtelijke manier kunnen worden geraadpleegd.

25.000 pagina's die onderling verbonden zijn met 1 miljoen links laten de gebruiker toe de arbeidsmarkt te screenen op drie domeinen: bevolking, tewerkstelling en werkzoekenden.



## 4.3 WEGWIJS OP DE VLAAMSE ARBEIDSMARKT 2000

De Vlaamse arbeidsmarkt is voortdurend in beweging. Door de liberalisering van de arbeidsmarkt komen er steeds meer spelers op de markt.

Het verzamelen van betrouwbare gegevens wordt hierdoor steeds moeilijker.

De Vlaamse regering opteert ervoor om de verantwoordelijkheid voor het arbeidsmarktbeleid meer en meer toe te vertrouwen aan de lokale besturen, o.m. door de opstart van lokale werkinkels. Om deze opdracht tot een goed einde te brengen, moeten de lokale beleidsverantwoordelijken uiteraard kunnen beschikken over voldoende gedetailleerde en objectieve informatie, die toelaat de pijnpunten te detecteren en de juiste prioriteiten te stellen.

In deze cd-rom werden 15 arbeidsmarktindicatoren opgenomen, gaande van aantal bestaansminimum-trekkers, werkloosheidsgraad, vrouwen- en jongerenwerkloosheid, tot het aantal inwoners met een vreemde nationaliteit of etniciteit. Voor elke arbeidsmarktindicator kan de gebruiker nagaan waar een gemeente zich situeert tegenover andere Vlaamse gemeenten, arrondissementen en Vlaanderen. De gemeenten kunnen op basis van de rangschikkingen te weten komen waar ze de accenten van hun beleid moeten leggen.

Deze cd-rom wordt jaarlijks geactualiseerd.

## 4.4 PERSOONSGERICHTE VORMING

Inzetbaarheid van werkzoekenden wordt niet alleen bepaald door hun technisch opleidingsniveau, maar ook door hun kennis van het Nederlands en/of hun taalvaardigheid, hun sociale vaardigheden en hun werkattitudes.

In het kader van de trajectbegeleiding voorziet de VDAB naast beroepsspecifieke opleidingen, sollicitatietraining, stages, aangepaste persoonsgerichte opleidings- en vormingspakketten.

In 2000 werden de activerings- en motiveringsmodules "Op Stap" en "Zappen op de arbeidsmarkt" geëvalueerd en geïmplementeerd in de trajectbegeleiding. De werkzoekende kan deze modules aan de start van een traject doorlopen. Aan de hand van deze modules tracht de VDAB de werkzoekende te (her)activeren, weerbaar te maken en te motiveren om tot een arbeidsmarktgericht engagement te komen wat resulteert in een actieplan, een traject naar werk.

Ook de **ATTI-toolbox** (een gebruiksvriendelijke toolbox met een rijk scala aan instructies en oefenmateriaal voor het observeren, trainen en remediëren van persoonlijke kwaliteiten) kreeg in 2000 zijn definitieve vorm en werd aan opleidingsinstanties in binnen- en buitenland verkocht.

Als ondersteuning voor de opleiding Nederlands voor anderstaligen (secundaire sector) werden volgende instrumenten ontwikkeld:

- **TIBO** (Toets Instroom Beroepsopleiding)  
Deze toets bepaalt of een anderstalige met succes een VDAB-opleiding kan volgen;
- **De TOBA-toets** (Toets Basisvaardigheden Nederlands)  
Deze toets bepaalt of een anderstalige die een opleiding Nederlands Tweede Taal wil volgen over een basiskennis Nederlands beschikt.

**Vangned** bestaat uit een reeks van 10 modules die een taalondersteuning bieden in de opleidingen binnen de secundaire sector. Het pakket is opgebouwd rond een selectie van knelpunten die anderstaligen ondervinden op het gebied van taalvaardigheid. Niet alle cursisten die het algemene technische deel Nederlands Tweede Taal hebben doorlopen, begrijpen wat in een bepaalde werkopdracht van hen wordt verwacht. Elke module omvat een gedeelte bestemd voor de technische instructeur en een gedeelte voor de taalinstructeur.

Bij de werkstages met taalondersteuning (duurtijd zes weken) gaan de anderstalige cursisten drie à vier dagen per week werken in een bedrijf waar zij hun werkervaring en hun kennis van het Nederlands aan een Nederlandstalige werkomgeving kunnen toetsen. De overige tijd volgen zij een opleiding bij de VDAB.

**Desmos** (Development of Strategic Methods for the reintegration of Offenders in Society). Het uitgangspunt van het Desmos-project is dat vele (ex-)gedetineerden in hun zoektocht naar werk benadeeld zijn door een gebrek aan aangepaste vorming en opleiding. Bovendien hebben zij vaak te kampen met vooroordelen. De voorzieningen op het gebied van arbeidsmarktgerichte trajecten waarop de werkzoekenden buiten de muren een beroep kunnen doen, zijn binnen de gevangenis muren nog nauwelijks ontgonnen. Nochtans is werk, samen met de twee andere w's, welzijn en wonen, een essentieel onderdeel voor een geslaagde reïntegratie in de maatschappij.

Het Desmos-project slaat de brug tussen de gevangenis en de arbeidsmarkt. Dit wordt gerealiseerd door arbeidsmarktgerichte vormings- en opleidingstrajecten op maat van de (ex-)gedetineerden en de werkgevers te ontwikkelen, zodat de (ex-)gedetineerden meer kansen krijgen om een job te vinden.

Sinds de opstart van het project in 1998 werd, via netwerkvorming en experimenten, een hele weg afgelegd op het vlak van beïnvloeding van politieke en administratieve beleidsmeden enerzijds en de sensibilisering van de eerstelijns-VDAB-medewerkers anderzijds. In de VDAB van Kortrijk ontstond het idee om samen met het Penitentiair Landbouwcentrum Ruiselede de opleiding "dakdekker" te organiseren (zie kaderstukje).

### WERK EN INTEGRATIE GEDETINEERDEN OP HET DAK

Tewerkstelling is wellicht de belangrijkste voorwaarde voor een vlotte reïntegratie van ex-gedetineerden. Daarom besloten de VDAB en het Penitentiair Landbouwcentrum Ruiselede om een kleinschalig opleidingsproject op te starten. Met succes.

De jongeren in het Penitentiair Landbouwcentrum Ruiselede hebben behoefte aan uitzicht op werk en een nieuw leven. Juist daarom werd gekozen voor een opleiding tot dakdekker. Er is immers al jaren een tekort aan goed geschoolde, bekwame dakdekkers. De basisopleiding duurt drie maanden.



### Halve vrijheid, dubbele inzet

Om de opleiding te kunnen volgen, krijgen de door de VDAB vooraf geselecteerde kandidaten een regime van halve vrijheid. De cursisten pendelen dagelijks met een minibus naar het VDAB Training & Opleidingscentrum in Beveren/Roeselare. Ze krijgen ook de mogelijkheid om op een individuele basis hun kennis van taal, rekenen en andere theoretische vakken bij te schaven. Via een intensieve sollicitatietraining worden hun kansen om later effectief werk te vinden nog verhoogd. Aansluitend kunnen de gedeteneerde stage lopen in een bouwonderneming, met uitzicht op een vaste baan. Zowel werkgevers als cursisten reageren positief. Het buitengewoon hoge slaagpercentage, de uitstekende groepsgeest en de prima begeleiding van de medewerkers van het centrum in Ruiselede staan er borg voor dat dit unieke project wordt voortgezet.

## 4.5 WERKPLEKLEREN

Het domein van het werkplekleren stond bijna integraal in het teken van de vernieuwde wetgeving inzake de IBO-startbanen. Een zevental werkgroepen heeft zich gebogen over de uittekening van de nieuwe methodiek, de aanpassing van de software, de opleiding van interne (en externe) medewerkers, de externe communicatie over de nieuwe maatregel, ...

Binnen ditzelfde domein werden ook de buitenlandse stages georganiseerd (resp. 12, 8, 7, 6, 12 cursisten naar Strasbourg, Royal Tunbridge Wells, Berlin, Saint-Priest/Lyon, Tours). Deze stages duurden twaalf weken. De eerste drie weken kregen de cursisten een stagevoorbereiding door de buitenlandse partners. De volgende negen weken liepen ze stage in een buitenlands bedrijf.

## 4.6 ODL/WEBLEREN

In 2000 werd een nieuwe, dienstoverschrijdende aanpak gelanceerd voor het ODL-gebeuren binnen de VDAB. Met de oprichting van het ODL-team (operationeel niveau) is er nu een gestructureerde samenwerking tussen de diensten productontwikkeling, informatiemanagement, on line en dienstenmanagement voor dit actiedomein. Deze geïntegreerde aanpak biedt nieuwe mogelijkheden om het interne veranderingsproces voor ODL in een versnelling te

brengen. De resultaten hiervan zijn nu al merkbaar; zowel op het niveau van de conceptontwikkeling en de beleidsbepaling, als op het niveau van de ontwikkeling van ODL-pakketten en implementatie van de ODL-activiteiten in de centra. Dit moet toelaten om in 2001 het opleidingsaanbod voor webleren en afstandsleren gevoelig uit te breiden.

In 2000 werden ook inspanningen geleverd om meer instructeurs te betrekken bij de vernieuwde ODL-aanpak. Deze acties hebben ertoe geleid dat er in 2000 een verdubbeling is geregistreerd van het aantal opleidingsuren via ODL. Dit toont ook dat de vraag naar cursussen buiten de klassieke opleidingsvormen toeneemt.

De volgende ODL-pakketten zijn in ontwikkeling: bedrijfsadministratie multimediaal, Engelse en Franse Handelscorrespondentie, sollicitatietraining, vijf pakketten in het domein van electronic prepress, ...

### BAM (bedrijfsadministratie multimediaal)

Het project BAM (bedrijfsadministratie multimediaal) zorgt voor een aanbod van multimediale cursussen bedrijfsadministratie. Het omvat de cursussen 'Binnenlandse handelsdocumenten', 'Initiatie in boekhouden' en 'Boekhouden in de praktijk + Boekhoudpakket Multivers'. Elk van deze drie cursussen wordt aangeboden via webleren, afstandsleren en open leren.

BAM kan als cursus of als naslagwerk, modulair of in zijn geheel worden gebruikt. De cursus leidt op voor de functies 'bediende in de boekhouding', 'hulpboekhouder' en 'boekhouder'. Dit ODL-pakket richt zich zowel naar werkzoekenden als naar werknemers.

Dit pakket werd gerealiseerd in samenwerking met EDM (Expertisecentrum Digitale Media) van het LUC in Diepenbeek.

## 4.7 HR-TOOLS: COBRA

**COBRA staat voor "Competenties en Beroepen Repertorium voor de Arbeidsmarkt".**

Het is een classificatiesysteem dat beroepen indeelt in beroepenclusters. Aan deze clusters wordt een aantal competenties gekoppeld, namelijk vaardigheden, kennis en attitudes.

COBRA wordt ontwikkeld op basis van het Franse **ROME**. ROME staat voor "**R**épertoire **O**peratiel des **M**étiers et **E**mplois". Het is een arbeidsmarkt-instrument dat voor de

Franse ANPE (arbeidsbemiddeling in Frankrijk) werd ontwikkeld.

Eenzijds wordt het ROME-systeem aangepast aan de Vlaamse arbeidsmarkt, anderzijds wordt een competentiedatabank opgebouwd. Deze competentiedatabank is een nieuwe dimensie die het classificatiesysteem afstemt op de nieuwste ontwikkelingen o.m. op het vlak van HRM, een leven lang leren en loopbaanontwikkeling.

Het COBRA-project heeft volgende doelstellingen:

- Bijdragen om op een **efficiënte** manier aan **bemiddeling** te doen. Met efficiënt wordt bedoeld dat het een instrument moet zijn, dat rekening houdt met de mechanismen volgens dewelke de arbeidsmarkt functioneert;
- Een instrument zijn waarin alle beroepen en functies zijn opgenomen die op de arbeidsmarkt gangbaar zijn. Het moet dus een exhaustief of volledig instrument zijn;
- Een systeem waarmee de **professionele mobiliteit** kan worden bepaald. COBRA dient ook als instrumentarium voor diegenen die zich op professioneel vlak met loopbaanbegeleiding bezighouden;
- Een **gemeenschappelijke "taal"** ontwikkelen die de vragers en aanbieders van arbeid kunnen gebruiken teneinde hun communicatie te bevorderen;
- **Aansluiting** vinden bij de manier waarop **competenties** in de ondernemingen worden gebruikt en bij de wijze waarop ondernemingen aan competentiebeheer doen.

COBRA moet een arbeidsmarktinstrument zijn dat wordt gebruikt:

- door werkgevers, als informatiebron bij het melden van hun vacatures;
- door werkzoekenden om hun competenties te toetsen aan de competenties die nodig zijn voor een bepaald beroep;
- door consulenten, om op de hoogte te blijven in hun informatie- en begeleidingsopdracht;
- door externe organisaties als informatiebron en communicatiemiddel.

Elk classificatiesysteem is gevoelig voor veroudering, vandaar het belang van een permanente updating.

De updating wordt georganiseerd door:

- overleg met de verschillende sectoren via de SERV;
- aanvulling met gedegen informatie zoals CEDEFOP-brochures, bedrijfsinformatie, ...;
- feedback vanuit het operationele niveau (diverse gebruikers, klanten).

In dit kader werd tussen de SERV en de VDAB een samenwerkingsprotocol ondertekend.

## 4.8 UPDATING EN VERNIEUWING CURSUSAANBOD

Het bestaande aanbod (meer dan 800 opleidingsmodules) moet continu worden bijgewerkt en vernieuwd. Het cursusaanbod wordt uitgebreid met inhoud die inspelen op nieuwe markttendensen als e-commerce, industriële automatisering... Bij de ontwikkeling van nieuwe opleidingsmodules wordt beslist tot op welke hoogte deze modules ook bruikbaar zijn voor webleren of een andere ODL-vorm.

### CERTILAS

In 1999 en 2000 heeft de VDAB met de steun van het Europees Sociaal Fonds (ESF 4 zwaartepunt II) en in samenwerking met de Belgische Vereniging voor Lastechniek en het Vervolmakingcentrum voor Lassers het CERTILAS-project gerealiseerd.

De VDAB is de eerste Vlaamse opleidingsorganisatie die, in samenwerking met de Belgische Vereniging voor Lastechniek, Europese lasdiploma's aan werkzoekenden en werknemers uitreikt.

Deze lasdiploma's komen bovenop de lascertificaten EN 287 en zijn conform aan de normen van EWF, de 'European Federation for Welding, Joining and Cutting'.

Drie doelstellingen zijn bereikt:

- 14 lasinstructeurs behaalden het diploma van European Welding Practitioner;
- 10 lascentra zijn gecertificeerd als Approved Training Body;
- 20 modulaire praktijkcursussen zijn aangepast aan de EWF-richtlijnen.

Diplomerings van lassers is ruimer dan certificering.

Een diploma is verbonden aan de kwalificatie en de competentie van een bepaalde persoon, terwijl een certificaat verbonden is aan de uitvoering van een bepaald werk.

Diploma's zijn levenslang geldig, terwijl certificaten een geldigheidsduur hebben van 6 maanden met verlengingen tot maximaal 2 jaar.

De groeiende vraag naar polyvalentie en professionalisme van de lasser vereist een modulair opleidingsaanbod, wat ook kadert in levenslang leren.

Voortaan kunnen werknemers en werkzoekenden tijdens hun loopbaan verschillende Europees erkende lasopleidingen volgen: hoek-, plaat-, en pijplassen met elektrode, half-automaat MIG - MAG en TIG en de daarbijhorende diploma's behalen.

### Cursusontwikkeling: TEAMSPIRIT

Heel wat organisaties evolueren van een hiërarchische naar een meer vlakke organisatie o.a. gebaseerd op teamwerk. De klassieke functiehiërarchie van medewerkers en chefs is verouderd. Nieuwe en andere competenties worden belangrijk en noodzakelijk. Het project beoogt een versterking van de capaciteit van organisaties om de competenties van de medewerkers en de chefs te ontwikkelen, zowel op het vlak van de sociale vaardigheden als op het vlak van het projectmanagement.

De VDAB investeerde via dit project in de ontwikkeling van een module voor competentie-ontwikkeling en ontving hiervoor van de partners andere modules (EHSAL: leiderschapsstijlen; SERV; teamspel; ...).

### Kostprijsberekening Woningdecoratie: KODECO

Een belangrijk onderdeel bij de opleiding "woningdecoratie" (confectie-opleidingen) is het berekenen van de hoeveelheden stof, de benodigdheden en het maakloon van gordijnen, overgordijnen en accessoires. Door de enorme verscheidenheid in stoffen en modellen is dit een uitgebreid en moeilijk werk. De laatste jaren is er ook door de architecten meer en meer creativiteit aangewend wat de vorm en de grootte van ramen betreft. Een zaak in woninginrichting heeft dan ook steeds meer werk bij het opmaken van de bestekken. Bovendien verwacht een klant vaak een kostprijsberekening voor diverse stoffen om een verantwoorde budgetkeuze te kunnen maken. Ook is er een steeds grotere vraag van de bedrijven naar werkzoekenden met toegepaste computerkennis in de confectie, meer bepaald in de kostprijsberekening woningdecoratie. Om aan deze opleidingsbehoefte tegemoet te komen, werd een interactieve CD ontwikkeld. Wie de opleiding volgt, kan over deze tool beschikken.

### LIVE ENTERTAINMENT

De Stichting Live Entertainment en de VDAB namen het initiatief om samen een aantal opleidingsmodules in de entertainmentsector te ontwikkelen en aan te bieden.

Sinds september 2000 werden de volgende opleidingen georganiseerd:

- theaterkostuums: cursisten worden opgeleid in het bewerken en verven van stoffen, het maken van patronen voor historische kostuums en het aanpassen en retoucheren van de kostuums;
- decorbouw;
- pruiken en grime voor theater;
- klank- en lichttechnicus voor theater.

### STROOMLIJNING T&O 3

Met dit project wordt het opleidingsaanbod van de tertiaire sector (bediendenopleidingen) gestroomlijnd.

Concreet betekent dit dat het aanbod voor de interne en externe klant transparanter wordt geformuleerd en ingevuld, zodat deze in elke Vlaamse regio onder dezelfde benaming eenzelfde opleidingsinhoud terugvindt.

Voor drie opleidingen (administratief medewerker, algemeen bediende en bediende in de boekhouding) werden sleutelkwalificaties gedefinieerd. Elke cursist wordt verondersteld deze sleutelkwalificaties te behalen en op die manier aan te tonen dat hij of zij klaar is om vervolgoopleidingen aan te vatten.

De sleutelkwalificaties werden vastgelegd op basis van permanente arbeidsmarktobservaties en bedrijfscontacten.

### De onderzoeksprojecten SOCUSEC en DETELEK

**SOCUSEC:** detectie van opleidingsbehoeften in de Sociaal Culturele Sector.

Er bestaat op dit moment geen vormingsplan of opleidingsaanbod dat inspeelt op de gewijzigde kwalificatie voor de werknemers van de sociaal culturele sector. De wijzigingen spelen zich af op zowel technologisch als demografisch vlak en zijn onderhevig aan wettelijke wijzigingen. In samenwerking met de sectorfondsen van de sociaal culturele sector werden de opleidingsbehoeften geïnventariseerd.

**DETELEK:** veranderde technologie, vernieuwing in producten voor installatietechniek en nieuwe vormen van samenwerking leiden tot nieuwe opleidingsbehoeften in de elektriciteitssector.

In samenwerking met VORMELEK werden de opleidingsbehoeften in de elektriciteitssector aan de hand van het instrument Concept Mapping gedetecteerd.

## De ideeënbus na één jaar

Via e-mail kunnen de VDAB-medewerkers, ongeacht hun rang of positie, suggesties, ideeën of uitgewerkte voorstellen posten in een virtuele ideeënbus op het intranet.

Bovendien versterkt deze ideeënbus het gevoel van betrokkenheid bij de werknemers. De creatieve en kritische VDAB'er wordt beloond met een -bescheiden-geschenk.

In 2000 ontving de ideeënbus 483 inzendingen (toestand op 30-11-2000). Uit de ontvangen inzendingen kunnen we opmaken wat de VDAB-medewerkers bezighoudt en wat hun bekommernissen zijn. Veel aandacht gaat naar de dagelijkse werkinstrumenten zoals het intranet, AMI en de website. 24% van de voorstellen vond onmiddellijk doorgang en is toegepast. 24% is in uitvoering of ontwikkeling bij de betrokken dienst. Een klein percentage (1,4%) wordt door een project- of innovatiegroep besproken.

## 4.9 DE VDAB ACTIEF IN INTERNATIONALE NETWERKEN

De VDAB is actief in een aantal Europese netwerken. Deze netwerking heeft zowel betrekking op werkgelegenheid als op training en opleiding.

### 1. EVTA (European Vocational Training Association)

De VDAB is lid van de European Vocational Training Association sinds de oprichting in Stockholm eind 1996. EVTA heeft zich tot doel gesteld invloed uit te oefenen op de kwaliteit en de effectiviteit van de direct arbeidsmarktgerichte opleiding in Europa. De goede praktijken worden uitgewisseld tussen de partners of verder uitgebouwd via projecten.

### 2. EX-EMPLO

EX-EMPLO is een netwerkproject op initiatief van 7 EVTA-leden. Er werd door de 7 leden een task-force in het leven geroepen die een eigen extranet informatieverbreiding beoogt over opvallende good-practices.

Binnen de VDAB werkt een operationele groep mee aan de opbouw van een transnationale "meeting-place" en

"market-place" waarbij de uitwisseling van goede praktijkvoorbeelden over opleiding en de interactie hierrond centraal staan.

### 3. EU-JOBROTATION

Voor een bedrijf is het uiterst belangrijk zijn personeel via opleidingen de nieuwste technologieën en vaardigheden aan te leren zodat het bedrijf op die manier het hoofd kan bieden aan de concurrentie. Jobrotation geeft een nieuw perspectief aan levenslang leren. Tijdens de opleiding van de werknemer wordt zijn of haar werk overgenomen door een werkzoekende. Vooraf is voor deze werkzoekende een traject uitgestippeld dat hem of haar in staat stelt de werknemer zonder problemen te vervangen.

Het netwerk heeft drie doelstellingen:

- netwerking en uitwisseling rond Jobrotation;
- de ontwikkeling, implementatie en promotie van Jobrotation op regionaal, nationaal en transnationaal niveau;
- de uitwisseling van informatie, ervaring en oplossingen voor praktische problemen rond Jobrotation-organisatievormen.

Er zijn twee Europese key-conferences per jaar. Via de website worden bilaterale contacten onderhouden en verdere netwerking wordt bevorderd via Special Interest Groups en via een newsletter.

### 4. International Network of Modular Training Providers

Het betreft hier een samenwerking van het Internationaal Training Center van de ILO in Turijn, de Training Policies and Systems Branch van de ILO in Genève, het Center on Education and Training for Employment in de USA, en de ILO-divisie voor the Development of Modular Employable Skills Training in St.-Petersburg. Volgende doelstellingen worden nagestreefd:

- de doorstroom organiseren van informatie over Flexible Training;
- advies verlenen aan landen die hun beroepsopleiding performanter en soepeler willen maken;
- de ontwikkeling van en advisering over innovatieve opleidingsmethodes;
- de verbetering en ontwikkeling van arbeidsmarktgerichte opleidingsprogramma's voor werkzoekenden en outplaced werknemers.

## EUROPASS

De belangrijkste vernieuwing binnen de Europese netwerkingprojecten van de VDAB is de EUROPASS. Het voorbije decennium nam de mobiliteit binnen Europa steeds toe dankzij een aantal Europese actieprogramma's zoals Leonardo da Vinci. Wie werk- en/of leerervaring in het buitenland heeft opgedaan, heeft een troef in handen bij het zoeken naar een job in eigen land. Internationale communicatie en samenwerking zijn namelijk een onlosmakelijk onderdeel geworden van de huidige informatie en kennismaatschappij, zowel thuis als op het werk. Daarnaast toont een stageverblijf in het buitenland werkgevers ook dat iemand mobiel, flexibel en ondernemend is, persoonlijke kwaliteiten die op dit moment zeer goed in de markt liggen.

Voortaan kan iedereen die een deel van zijn beroepsopleiding in een ander EU-land volgt dit zichtbaar maken via de **Europass Beroepsopleidingen**. De Europass is een eenvormig Europees document waarmee de Europese Unie Europese trajecten binnen de alternerende beroepsopleiding transparant wil maken en valoriseren. Deze **Europass** is m.a.w. een vorm van Europese certificatie van dat deel van de opleiding dat in een ander EU-land heeft plaatsgehadt.

### Europass in Vlaanderen

De Vlaamse regering heeft de VDAB de opdracht gegeven om voor Vlaanderen als contactpunt op te treden. Om de organisatie en informatieverbreiding van de Europass in goede banen te leiden, heeft de VDAB een overlegforum opgericht. In dit forum zijn ook de andere institutionele opleidingsactoren (Departement Onderwijs, VIZO, Departement Landbouw en VFSIPH) en de sociale partners vertegenwoordigd. Deze opleidingsactoren hebben zich geëngageerd om als aanspreekpunten te fungeren voor hun respectievelijke interne klanten.

Sinds 1 september 2000 kan men in Vlaanderen een Europass aanvragen via een interactieve website [www.vdab.be/europass](http://www.vdab.be/europass). Van 01/09/2000 tot 31/12/2000 heeft het contactpunt 42 Europassen uitgereikt. In 2000 heeft het Vlaamse contactpunt vooral gewerkt aan het opzetten van een informatie- en promotienetwerk waarbij extra aandacht ging naar potentiële promotoren van mobiliteitsprojecten.

## Wie kan een Europass krijgen?

Elke leerling, student, werkzoekende of werknemer die in Vlaanderen een alternerende beroepsopleiding volgt, heeft recht op een Europass voor dat deel van de opleiding dat hij of zij in een ander EU-land (+ Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) volbrengt. Leeftijd en opleidingsniveau spelen daarbij geen rol. Het Europees traject moet wel een alternerend aspect hebben: er moet dus een vorm van 'werkplekieren' in vevat zitten (lees: stage in een bedrijf).

Voorlopig komen stages in landen van Centraal- en Oost-Europa nog niet in aanmerking voor een Europass. Een Europass dient steeds vóór het vertrek naar het buitenland te worden aangevraagd door de promotor. De deelnemers kunnen niet zelf een Europass aanvragen. Scholen, universiteiten en opleidingsinstellingen kunnen dat wel.

## 5. EUROPEN en COFEP

De VDAB is zowel actief in COFEP (Belgisch netwerk van oefenbedrijven) als in het Europese netwerk Europen. Hierdoor hebben de oefenfirma's van de VDAB toegang tot een netwerk van 3.500 oefenfirma's verspreid over 35 landen.

De VDAB heeft zich geëngageerd om zijn oefenfirma's in de tertiaire sector toegang te geven tot de transnationale component van Europen en ze te verbinden met oefenfirma's in scholen en andere opleidingsinstellingen in een Belgisch netwerk van bedrijfssimulaties.

COFEP legt de link naar het internationaal netwerk en biedt aan de oefenfirma's een ruime dienstverlening (bankzaken, postverdeling, sociaal secretariaat, informatie en documentatie, orderregeling). COFEP zorgt voor de verdeling en de installatie van software om de communicatie met het Europen-netwerk en de samenwerking met de geregistreerde oefenfirma's mogelijk te maken. COFEP is lid van EUROPEN en neemt deel aan de vergaderingen en andere activiteiten georganiseerd door EUROPEN.

## 6. CEDEFOP en TT-Net

### CEDEFOP

Cedefop is het Europees Centrum voor de Ontwikkeling van de Beroepsopleiding.

Het verspreidt informatie over diverse opleidingsinitiatieven in de Europese Unie. De VDAB is vertegenwoordigd in dit Europees informatie- en documentatienetwerk.

CEDRA (CEdefop Research Area) verzamelt, verwerkt en verspreidt informatie over lopend onderzoek inzake beroepsopleiding. De werking van het Europees netwerk wordt verzekerd d.m.v. jaarlijkse contracten van Cedefop met de organisaties van het netwerk waarbij een aantal informatie- en documentatietaken worden vastgelegd.

### TT-net (Train the Trainer-net)

Met de oprichting van een Europees Train the Trainer-net (TT-net) in 1998 wil CEDEFOP (European Centre for the Development of Vocational Training) een netwerk opzetten dat innovatieve praktijken m.b.t. de permanente vorming van opleiders wil bevorderen.

De doelstellingen van het TT-net zijn:

- een dynamisch, vraaggericht netwerk oprichten om te beantwoorden aan de reële noden van de opleider;
- uitwisselen van informatie, kennis, programma's en experten;
- vertalen van de onderzoeksresultaten en de implementatie ervan vergemakkelijken.

Tot op heden maken 15 nationale netwerken in de Europese Unie deel uit van TT-net. In Vlaanderen zijn het Departement Onderwijs, het VIZO (Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen) en de VDAB de voortrekkers van het netwerk. De VDAB is sinds 1999 coördinator van TT-net-Vlaanderen. Het Vlaamse netwerk organiseert seminars of workshops over opleiding (en nascholing) van opleiders.

Het Vlaamse TT-net organiseerde dit jaar het seminarie "De begeleider begeleid(t)!".

## 7. EF-ODL en BE-ODL

EF-ODL verenigt de nationale netwerken van acht Europese lidstaten. Samen met de British Association for Open Learning, het Dutch Network for ODL, the French Forum en identieke netwerken in Portugal, Noorwegen, Luxemburg en Italië, is het Belgische Network for ODL (BE-ODL) lid van dit overkoepelend Europees ODL-net.

De doelstellingen van EF-ODL zijn:

- ODL in het kader van levenslang leren van werknemers en werkzoekenden bevorderen;
- expertise en informatie uitwisselen;
- nieuwe gezamenlijke ontwikkelingen mogelijk maken;
- kwaliteitsstandaarden voor ODL opstellen;
- samen projecten opzetten;
- de multimedia-industrie impulsen geven naar opleiding toe.

Via EF-ODL heeft de VDAB een gemakkelijke toegang tot alle relevante informatie en good-practice, multimedia-producten en instrumenten voor kwaliteitsbeheersing van ODL.

## 8. LINAE

Dit netwerk beoogt volgende doelstellingen:

- verzamelen en verspreiden van de ervaringen van de partners op het gebied van inschakeling en jobcreatie;
- uitwisselen van lokale initiatieven die gerealiseerd werden in de partnerlanden;
- gemeenschappelijke ervaringen opdoen op het gebied van opleiding;
- sociale en technologische ontwikkelingen verzamelen om zich te positioneren op de markt van de aanbestedingen van de Europese Commissie.

## 9. ETF

ETF (European Training Foundation) wil bijdragen tot de ontwikkeling van beroepsopleidingssystemen in de partnerlanden in Centraal- en Oost-Europa, in de Nieuwe Onafhankelijke Staten van de vroegere Sovjet-Unie, in Mongolië en in de landen van de Middellandse Zee, en daar effectieve samenwerking bewerkstelligen met de EU-lidstaten om onder andere:

- opleidingsnoden en prioriteiten te bepalen;
- de omvang van joint-ventures inzake opleiding te onderzoeken;
- mee te werken aan de monitoring en evaluatie van de assistentie;
- informatie- en ervaringsuitwisseling te verzorgen.



## Marktsignalen integreren in nieuwe bemiddelingsdiensten

Begin mei 2000 organiseerden de VDAB en WAPES (World Association of Public Employment Services) een workshop in Brugge over één van de belangrijkste uitdagingen van de 21ste eeuw voor publieke tewerkstellingsdiensten: "Integrating market signals in providing new services – commercial services". Afgevaardigden uit 25 landen en enkele internationale instellingen namen deel aan deze workshop.

Uit de toespraken van de vertegenwoordigers uit Wallonië, Noorwegen, Vlaanderen, de Verenigde Staten, Nederland en Kameroen bleek het aanbieden van nieuwe, commerciële diensten in de huidige, geliberaliseerde arbeidsmarkt een tendens, mits het in acht nemen van een aantal voorwaarden.

De marktsignalen die hiertoe aanzetten zijn:

- de stijgende paradox tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt;
- de groeiende tendens bij bedrijven om steeds meer diensten te outsourcen;
- de afschaffing van de monopolies van de openbare bemiddelingsdiensten;
- de ingrijpende reorganisaties in de openbare diensten en de vermindering van de overheidsinvestering in deze diensten;
- kritische en mondige klanten met vaak specifieke noden;
- de ontwikkeling van nieuwe technologieën.

De ervaring van de verschillende landen met commerciële diensten wezen bovendien in dezelfde richting:

- de complementariteit tussen publieke tewerkstellingsdiensten en private intermediairs door de dienstverlening aan vaak verschillende segmenten op de arbeidsmarkt;
- de verbetering van de dienstverlening door de integratie van de diensten in een "one-stop-career-centre" voor al de klantengroepen;
- het meer openstaan voor publiek-private samenwerking en de entrepreneursgeest;
- de verbetering van het imago door te vermijden dat de publieke tewerkstellingsdiensten zich enkel nog richten tot de 'laagste' segmenten op de arbeidsmarkt.

Deze marktsignalen en ervaringen werden eveneens bevestigd door de IAO (Internationale ArbeidsOrganisatie). Ook deze organisatie erkende het belang van

commerciële diensten voor publieke tewerkstellingsdiensten, op voorwaarde dat voor de werkzoekende de dienstverlening gratis blijft. De publieke tewerkstellingsdienst blijft dus verantwoordelijk voor de gratis basisdienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers. De publieke tewerkstellingsdiensten blijven zich bovendien focussen op de gegevensverzameling over de arbeidsmarkt en de ontwikkeling van programma's voor een maximale werkgelegenheid.

Eenmaal duidelijk dat commerciële diensten complementair zijn aan de publieke tewerkstellingsdiensten, werd in verscheidene werkgroepen verder ingegaan op de praktische consequenties van het aanbieden van de commerciële diensten. De volgende onderwerpen kwamen daarbij aan bod:

- welke commerciële diensten aanbieden;
- het ontwikkelen van commerciële strategieën;
- het opstellen van een business plan voor commerciële diensten;
- het organiseren van commerciële opleidingen voor werknemers en werkgevers.

Via deze werkgroepen kregen de deelnemers tenslotte een praktische input voor de organisatie van commerciële diensten in hun eigen land.

## 4.10 ANDERE INITIATIEVEN

### Uitwisseling met Wallonië en Brussel

Een vermeldenswaardige actie is de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomsten tussen Wallonië-Vlaanderen en Brussel-Vlaanderen voor de uitwisseling van werkzoekenden, werknemers en instructeurs voor taal- en technische stages.

De verschillende initiatieven worden in 2001 voortgezet en uitgebreid. Er wordt ook gedacht aan gezamenlijke productontwikkeling.

#### Uitwisseling

De VDAB, Forem en Bruxelles Formation voeren dit samenwerkingsakkoord uit en moedigen zo de werkzoekenden en werknemers aan buiten het eigen taalgebied een opleiding te volgen of zelfs te solliciteren. Het Prins Filipfonds van de Koning Boudewijnstichting zorgt voor de extra financiële middelen, in het bijzonder voor de verblijfskosten van de cursisten over de taalgrens.



In 2000 werden 65 Vlaamse cursisten uitgezonden naar Wallonië of Brussel en waren er 40 Franstalige cursisten te gast bij de VDAB.

Meer dan ooit zijn de kennis van een tweede landstaal en mobiliteit belangrijke troeven op de arbeidsmarkt.

De onderdompeling in een vreemde taal en een andere werkomgeving zijn een erg efficiënte methode om de taalkennis te verbeteren. Het is ook een bewijs van flexibiliteit en mobiliteit. Alle deelnemers zijn alvast enthousiast. Via het uitzenden van de instructeurs, wordt de uitwisseling van "good practice" gekoppeld aan contacten in de andere landstaal. De instructeurs kunnen kennismaken met ander cursusmateriaal, machines of methodes.

Deze uitwisseling is ook de gelegenheid voor nauwere interregionale samenwerking en betrokkenheid met de sectoren.

### **Regionale samenwerking**

De directies van de VDAB en FOREM in Kortrijk-Moeskroen-Doornik hebben de handen in elkaar geslagen voor enkele plaatselijke initiatieven.

Vooreerst zijn er de ambassades. Hierbij beschikt elke partner over een ruimte bij de andere partner waar hij allerhande info (vacatures, affiches,...) kan verspreiden met logistieke steun van de gastheer. Rekruteringsacties kunnen er ook plaatsvinden. Daarnaast komen er gezamenlijke informatieacties over bv. "Werken in Vlaanderen" of "Travailler en Wallonie".

### **Sectorale betrokkenheid**

Zowel in Kortrijk-Moeskroen als in het Brusselse is er een samenwerking in de opleidingen van de transportsector. Cursisten die in Wevelgem, Moeskroen of Brussel een transportopleiding volgen, doen dat voor een deel in de anderstalige sectie. In de regio Kortrijk-Moeskroen waren er in samenwerking met de textielsector (Febeltex, Cobot, Cefret) informatieacties naar ontslagen werknemers.

## **Een leven lang leren in goede banen**

De cruciale rol van een leven lang leren (LLL: Life Long Learning) staat al enkele jaren op de agenda van de Vlaamse en Europese beleidsmakers.

In recente studies wordt gepleit voor een samenhangend beleid van LLL in Vlaanderen (Eindrapport Onderzoek "Uitgangspunten en contouren nota", juli 2000) en voor een verbetering van de kwaliteit van de opleidingsinspanningen in bedrijven ("Twintig lessen over het bedrijfsopleidingsbeleid in Vlaanderen", Viona-onderzoek).

Ook op het Europese forum is LLL een terugkerende topic, zoals blijkt uit de richtsnoeren voor werkgelegenheid (top van Lissabon) en uit het "Memorandum on Lifelong Learning" (werkdocument oktober 2000).

In Vlaanderen is LLL in een stroomversnelling gekomen door de goedkeuring van het actieplan "Een leven lang leren in goede banen", waarin een gemeenschappelijk en geïntegreerd beleid wordt uitgestippeld.

Dit beleidsdocument bevat voor de VDAB-dienstverlening een reeks prioritaire activiteiten zoals:

- de bijdrage tot de opbouw van een beroependatabank (zie COBRA);
- de bepaling van een monitoringsysteem (streefcijfers inzake LLL);
- de uitbouw van een systeem van opleidingskrediet of -cheques;
- de uitwerking van loopbaanbegeleidingsdiensten (loopbaan en leeradvies aan werkzoekenden en werknemers);
- werk maken van de erkenning van elders verworven competenties (EVC);
- de ontwikkeling van een stimuleringsbeleid naar ondernemingen;
- een goede afstemming binnen het opleidingslandschap (Edufora);
- Vlaanderen op de sneltrein van ICT-kenniseconomie plaatsen.

De VDAB participeerde niet alleen in de verschillende werkgroepen zoals Trivisi (Management van het leren), EVC en Loopbaanbegeleiding, maar startte zelf twee deelprojecten van het actieplan op, namelijk:

- het project basisvaardigheden ICT, waarbij werkzoekenden die nog niet met ICT in aanraking zijn gekomen, de prioritaire doelgroep vormen;
- de conceptontwikkeling en de uitvoering van pilootprojecten voor de omschakeling van de T&O-centra naar centra voor loopbaan- en competentieontwikkeling of competentiecentra.

### **Concept voor de competentiecentra**

Het concept dat werd uitgewerkt voor de centra voor loopbaan- en competentieontwikkeling vertrekt van een prioritaire doelstelling: iedereen effectief ondersteunen om ondernemer te zijn van zijn of haar eigen loopbaan en zo de eigen inzetbaarheid te vergroten en de marktpositie van zijn of haar onderneming te verstevigen.





# 5 ■ Personeel en financiën

## 5.1 PERSONEEL

### Feiten en cijfers

Eind 2000 telt de VDAB 4.453 personeelsleden. Dit cijfer betreft het totaal aantal personeelsleden dat met de VDAB door een arbeidsovereenkomst of statuut is verbonden: iedereen telt voor een eenheid, ongeacht of deze voltijds of deeltijds werkt of deze aan- of afwezig is, bezoldigd of onbezoldigd (bv. er zijn 119 personeelsleden die met voltijdse loopbaanonderbreking zijn en/of genieten van verlof zonder wedde). Het cijfer van de budgettaire eenheden is een meer nauwkeurige indicator van het beschikbare personeelsbestand, aangezien de afwezige personeelsleden, die niet worden bezoldigd, niet worden meegeteld. Het aantal budgettaire eenheden uitgedrukt in voltijdse equivalenten bedraagt 3.839. In vergelijking met verleden jaar is dit een toename van 125 eenheden.

Deze stijging vloeit voort uit de nieuwe opdrachten die aan de VDAB werden toevertrouwd. Zo werden er consulenten geworven voor de begeleiding van de startbanen in de bedrijven en kende het social-profitplan een verdere uitbreiding. Bovendien werd een aantal lokale werkwinkels opgestart en nam de lokale projectprogrammatie in eigen beheer toe. De VDAB coördineerde de onderwijspool en werd verplicht om jongeren aan te werven in het kader van de startbanen.

### Personeelsbezetting eind 2000

	Eenheden	Voltijdse equivalenten
Statutairen	1.034	924
Contractuelen	3.419	2.915
<b>TOTAAL</b>	<b>4.453</b>	<b>3.839</b>

Het aantal voltijdse medewerkers bedraagt 2.999, dit is 67% van het personeelsbestand. Ongeveer één op drie VDAB'ers werkt deeltijds. Het personeelsbeleid is soepel en laat de personeelsleden toe om te werken in een flexibele werktijdregeling.

### Leeftijdsstructuur

	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 30 jaar	177	616	793
30 - 40 jaar	368	1.115	1.483
41 - 50 jaar	618	859	1.477
> 50 jaar	439	261	700
<b>TOTAAL</b>	<b>1.602</b>	<b>2.851</b>	<b>4.453</b>



Uit deze tabel blijkt dat de categorieën < 30 jaar en 30-40 jaar ongeveer hetzelfde aantal werknemers tellen als de categorieën 41-50 jaar en > 50 jaar. We stellen vast dat de vrouwen in de categorieën <30 jaar en 30-40 jaar overduidelijk in de meerderheid zijn. Enkel in de categorie > 50 jaar is er een overwicht aan mannen.

### Stambesluit

De Vlaamse regering keurde een stambesluit goed dat van toepassing is voor 18 Vlaamse openbare instellingen waaronder de VDAB. Naast dit stambesluit werd een instellingsspecifiek besluit uitgewerkt voor de VDAB. De Vlaamse regering heeft in de beheersovereenkomsten, afgesloten tussen de Vlaamse regering en de VDAB, opgenomen dat de overheid aan de VDAB de nodige flexibiliteit m.b.t. het personeelsbeheer zou garanderen. Hoewel het stambesluit, aangevuld met een aantal bepalingen van het instellingsspecifiek besluit een stap in de goede richting is, voldoet het niet aan alle verzuchtingen. De VDAB is een organisatie die door middel van een beheerscontract verantwoordelijk is voor de behaalde resultaten. De VDAB moet kunnen beslissen over de inzet van het personeel en de middelen. Op dit moment is de VDAB verplicht om organisatie- en procedureregels te volgen die onvoldoende zijn afgestemd op de structuur en de cultuur van de instelling.

### Startbanen bij de VDAB: Voorrang aan allochtonen

In 2000 diende de VDAB een project in voor de aanwerving van startbaanconsulenten. Dit project kadert in de wet van 24/12/99 ter bevordering van de werkgelegenheid. Deze consulenten zorgen voor de invulling van de startbanen bij het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen, waaronder de VDAB. Op het einde van 2000 heeft de VDAB 26 jongeren aangeworven met een startbaanovereenkomst. Twee op drie hiervan zijn van allochtone afkomst.

Er wordt specifiek geïnvesteerd in vorming en opleiding voor deze nieuwe medewerkers. Voor elke startbaner werd een coach/peter/meter aangeduid die waakt over de integratie van de nieuweling in de werkomgeving en hem of haar ondersteunt bij de uitvoering van de job.

### SPOOR 21 bouwt verder...

In 2000 werd de werking van Spoor 21, de opleidings- en vormingsdienst van de VDAB, geleidelijk aan kwalitatief verbeterd. Dit gebeurde onder andere door het gebruik van een éénvormig evaluatieformulier en de continue verwerking daarvan (de opleidingen behalen globaal een gemiddelde evaluatiescore van 8/10), het opmaken van onze balanced scorecard-informatie, het uitwerken van een opvolgingssysteem en routing i.v.m. vormingsverlof en externe opleidingen en het uitwerken van een degelijk registratiesysteem. Dit alles zorgt voor een kwaliteitsvolle opvolging en betrouwbare stuurbordgegevens.

Naast de typische opleidingstaken neemt Spoor 21 ook actief deel aan verschillende VDAB-werkgroepen. Zo ontwikkelden wij bijvoorbeeld in samenwerking met HRM een VDAB-competentiebeheersysteem en werkten wij samen met Dienstenmanagement aan de uitbouw van de basisdienstverlening. De medewerkers van Spoor 21 waren ook betrokken bij het Europese project rond de sensibilisering in het leren werken met ex-gedetineerden.

In 2000 was er een zeer ruim opleidingsaanbod, zowel voor de nieuwe als voor de geroutineerde medewerker. Globaal behaalden wij daarbij de volgende resultaten:

Structuur opleidingsaanbod	Aantal deelnemers	Aantal persoonsdagen
Startcompetenties	2.680	4.221
Competentieontwikkeling	1.582	3.149
Maatwerk	6.677	6.894
Vrij leren - extern	784	1.537
- vormingsverlof	55	610
Leercentrum	1.230	615

Rekening houdend met de opleidingsinitiatieven uit de regio en de centrale dienst, werden 26.170 persoonsdagen aan opleiding gespendeerd. Dit komt neer op 3,5 % van de werktijd.

### Enkele inhoudelijke accenten

De intranetsite van Spoor 21 onderging een facelift en bevat nu gebruiksvriendelijke informatie en handige downloadbare documenten.

De implementatie van de trajectbegeleiding werd verder door opleiding ondersteund. Elke trajectbegeleider kreeg

onder meer 5 dagen opleiding rond het maken van een goede diagnose en het omgaan met de 'moeilijke' doelgroepen.

Voor alle instructeurs werd een sensibiliserende opleiding georganiseerd omtrent 'omgaan met diversiteit'. Deze opleiding was het resultaat van het engagement van de VDAB om als "positieve actie"-bedrijf iets te ondernemen rond non-discriminatie.

Voor de opleidingen "competentie-ontwikkeling" was er een massale interesse.

De top 5 van de inschrijvingen:

1. Mindmapping (320 inschrijvers)
2. Time-management (190)
3. Stressbeheersing (151)
4. Internet als didactisch hulpmiddel (143)
5. Feedback geven en krijgen (139)

Nieuw dit jaar was het ontwikkelen en implementeren van een volledig on line leerpakket van de nieuwe Groupwise-versie. Uit de evaluaties blijkt dat deze didactische weg zeker wordt gesmaakt door de VDAB-medewerkers.

Een belangrijke uitdaging voor 2001 is het ontwikkelen van opleidingen voor het middelmanagement over coachend leidinggeven. Spoor 21 wil dit op een projectmatige manier aanpakken en wil zo een betere informatiedoorstroming in de VDAB realiseren.

## Welzijnsbeleid in beeld

### Globaal preventieplan

Dit omvat een risicobeheersingsstelsel voor de diverse domeinen uit de welzijnswet:

- arbeidsveiligheid;
- bescherming van de gezondheid van de werknemer op het werk;
- psycho-sociale belasting veroorzaakt door het werk;
- ergonomie;
- arbeidshygiëne;
- verfraaiing van de werkplaatsen;
- maatregelen van de onderneming inzake leefmilieu.

Na een analyse van de risico's zijn er voor de verschillende deelgebieden doelstellingen geformuleerd door de Centrale Stuurgroep en de lokale werkgroepen welzijn. De doelstellingen 2000 werden slechts gedeeltelijk gerealiseerd en zullen in 2001 de nodige aandacht vereisen.

## Arbeidsgeneeskunde

Samen met de externe dienst voor preventie en bescherming werden alle VDAB-locaties minstens éénmaal bezocht.

Doelstelling van deze bezoeken was het detecteren van gezondheidsrisico's. Er worden initiatieven ondernomen om de opgespoorde risico's te verhelpen (vb. medische onderzoeken van de beeldschermwerkers).

### Antigriepvaccinaties

In het najaar werd een actie opgezet om het personeel van de VDAB te vaccineren tegen griep. Het was de eerste maal dat een dergelijke actie werd ondernomen. 756 personeelsleden hebben een vaccin aangevraagd. Intussen is gebleken dat het vaccin effectief bescherming heeft geboden tegen de griep epidemie.

### EHBO

Samen met Spoor 21 werden nieuwe opleidingen nijverheidshelper georganiseerd. Vanaf 2000 werd het Rode Kruis ingeschakeld om deze opleidingen te geven.

## Instructiekaarten

In het kader van de CODEX, Titel VI, hoofdstuk I, Titel VII, hoofdstuk I en art. 723bis21 uit het ARAB, werden veiligheidsinstructiekaarten opgesteld van de arbeidsmiddelen, de persoonlijke beschermingsmiddelen en de gevaarlijke stoffen en preparaten.

Van de volgende vakspecialiteiten werden al een aantal instructiekaarten opgesteld:

- bouwafdeling;
- houtafdeling;
- verspanend metaal;
- professionele schoonmaaktechnieken.

## Opleidingsaanbod

In 2000 werden volgende modules georganiseerd:

Module	sessies	deelnemers
• basisopleiding Veiligheid en Gezondheid voor nieuw instructiepersoneel	2	30
• werken met beeldschermen	8	119
• preventie rugklachten (bij zittend werk)	2	40

## **Aanpassing/beveiliging van het bestaande machinepark**

Volgende aanpassingen werden gerealiseerd:

- houtbewerkingsmachines; finalisering van alle houtbewerkingsmachines in de vier opleidingscentra;
- beveiliging werkplaatsen automatisatie; aankoop van veiligheidssnoeren voor nieuwe afdelingen, uitbreiden en vernieuwen van de secundaire beveiligingen;
- afwerken van de aanpassingen aan de metaal-draaibanken;
- aanpassen van alle breimachines;
- ontwerpen en uitvoeren van modelaanpassingen aan de metaalfreesmachines;
- beveiligen van tweedehands aangekochte risicovolle installatie (poederspuitinstallatie).

## **Milieuzorg bij de Vlaamse Overheid**

In 2000 werd actief deelgenomen aan het onderzoek over de milieuzorg bij de Vlaamse Openbare Instellingen. De vergaderingen werden bijgewoond, de enquêteformulieren werden ingevuld, een interview werd door de directie toegestaan.

In het kader van MOVI werd een voorstel tot oprichting van een werkgroep milieuzorg door de dienst ingediend en aanvaard.

## **Afval**

De belangrijkste acties rond afvalverwerking zijn:

- Herentals: nieuw containerpark bij de uitbreiding/restauratie van het gebouw Brigandsstraat;
- Hasselt: nieuw containerpark op de locatie Trichterheideweg;
- Waterschei: installatie beperkt containerpark;
- Diest: installatie en afwerking nieuw containerpark;
- Oostende: nieuw containerpark en fietsenstalling;
- Aanbesteding nieuw containerpark in Hamme;
- Ontwerp en planning van containerparken in Tongeren, Oostende en Oudenaarde.

De financieel-logistieke cellen werden uitgebreid geïntegreerd en gesensibiliseerd over verpakkingsafval. Dit leidde tot de aanpassing van de aankoopvoorwaarden voor de leveranciers.

Er werd een bijkomend budget ter beschikking gesteld door Dienstenmanagement voor de installatie van afvalwaterzuiveringsstations, solventrecuperatie-infrastructuur

e.a. logistieke middelen voor zes secties Residentieel Schilder.

## **Vlaamse, Europese en transnationale milieuprojecten.**

Het project MOVE, 'Milieubewust op de Schilderswerf' werd geïntegreerd in de verschillende VDAB-opleidingen "schilders". De noodzakelijke logistieke middelen werden voor zes vestigingen voorzien. Het project werd succesvol afgesloten en het resultaat werd in een aantal vakbladen gepubliceerd.



## 5.2 FINANCIËN

Hieronder vindt u drie tabellen. De eerste tabel geeft een overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) waaronder de investeringen voor VDAB Algemeen en VDAB Tewerkstellingsprogramma's. De tweede tabel bevat een overzicht van de resultatenrekening 2000 van de commerciële diensten. De derde tabel biedt een overzicht van de kosten voor de verschillende VDAB-activiteiten.

**Tabel 1: Overzicht van de kosten (zonder afschrijvingen) en de investeringen**

<b>VDAB algemeen (x1000)</b>	
<b>kosten</b>	
personeel	5.274.930
andere werkingskosten	2.468.146
sociale prestaties	951.827
derden	915.217
stimuleringsbeleid	73.410
shoppen betalende opleidingen	-349.614
<b>TOTAAL</b>	<b>9.333.916</b>
<b>opbrengsten</b>	
Europese opbrengsten	769.596
begeleidingsplan federaal	574.000
andere opbrengsten	1.006.852
dotaties	8.181.800
<b>TOTAAL</b>	<b>10.532.248</b>
<b>investeringen</b>	638.081
<b>Tewerkstellingsprogramma's (x1000)</b>	
<b>kosten</b>	
DAC	6.116.810
gesco veralgemeend stelsel	3.038.390
sociale werkplaatsen	681.134
invoegbedrijven	41.531
wep+	944.658
wep privé	41.674
andere	2.519
<b>TOTAAL</b>	<b>10.866.716</b>
<b>opbrengsten</b>	
facturatie werkgevers	268.845
andere	446.544
dotaties	9.522.200
<b>TOTAAL</b>	<b>10.237.589</b>

In 2000 bedragen de totale kosten zonder afschrijvingen voor VDAB Algemeen 9.334 miljoen BEF. Met inbegrip van de uitgaven voor investeringen wordt dit bedrag 9.972 miljoen BEF of 1.135 miljoen BEF meer dan vorig jaar. De stijging is grotendeels te verklaren door het opnemen in de begroting van bijkomende middelen voor de lokale werk-winkels, startbanen, het federaal begeleidingsplan en andere. De totale kosten van de tewerkstellingsprogramma's bedragen 10.867 miljoen BEF, wat in vergelijking met 1999 een stijging is met 112 miljoen BEF.

**Tabel 2: Commerciële diensten (x1000)**

Operationele opbrengsten	5.045.462
Operationele kosten	-4.974.328
Operationeel resultaat	71.134
Financiële opbrengsten	28.502
Financiële kosten	-713
Financieel resultaat	27.789
Uitzonderlijke opbrengsten	827
Uitzonderlijke kosten	-385
Uitzonderlijk resultaat	442
<b>Netto-resultaat van het jaar</b>	<b>99.365</b>

**Tabel 3: Kosten van de VDAB-activiteiten 2000**

	<b>kosten (1)</b>	<b>eigen opbrengsten (2)</b>	<b>te financieren door de overheid (1)-(2)</b>
basisdienstverlening	1.019.211.006	-12.846.354	1.006.364.652
gratis vacaturebemiddeling	665.801.646	-6.717.554	659.084.092
on line	283.548.703	-83.918.567	199.630.136
call center	85.769.833	-1.610.372	84.159.461
<b>totaal minimaal gegarandeerde dienstverlening</b>	<b>2.054.331.188</b>	<b>-105.092.847</b>	<b>1.949.238.341</b>
module 2	506.784.486	-4.899.148	501.885.338
module 3	186.087.584	-3.653.466	182.434.118
module 4	4.111.659.202	-77.870.177	4.033.789.025
module 5	234.300.616	-3.974.158	230.326.458
module 6	353.706.021	-9.102.025	344.603.996
module 7	709.241.022	-10.543.428	698.697.594
<b>trajectwerking 2 tot 7</b>	<b>6.101.778.931</b>	<b>-110.042.402</b>	<b>5.991.736.529</b>
<b>productontwikkeling</b>	<b>260.408.073</b>	<b>-80.025.361</b>	<b>180.382.712</b>
tewerkstellingsprogramma's	165.824.936	-1.396.165	164.428.771
arbeidsmarktstudies	68.461.947	-480.050	67.981.897
wettelijke, administratieve en bijkomende opdrachten	160.306.599	-1.607.873	158.698.726
stc-werking	67.850.673	-13.554.511	54.296.162
individuele beroepsopleiding in de onderneming	495.094.407	-452.183.895	42.910.512
niet-trajectgerelateerde opleidingskosten	352.801.555	-184.219	352.617.336
stimuleringsbeleid	73.409.647	0	73.409.647
prefinanciering promotoren ESF3-regie	61.412.273	-61.412.273	0
<b>totaal niet-traject gerelateerd</b>	<b>1.445.162.037</b>	<b>-530.818.986</b>	<b>914.343.051</b>
<b>ALGEMEEN TOTAAL</b>	<b>9.861.680.229</b>	<b>-825.979.596</b>	<b>9.035.700.633</b>

Deze tabel bevat alle kosten en eigen opbrengsten en dit verdeeld over de verschillende activiteiten zoals ze voorkomen in de beheersovereenkomst, nl. de gegarandeerde basisdienstverlening, de trajectwerking en de niet-trajectgerelateerde activiteiten. De eigen opbrengsten situeren zich in hoofdzaak op de posten on line, beroepsspecifieke opleiding (module 4) en de individuele beroepsopleiding in de onderneming. De laatste kolom is het saldo 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 770 miljoen BEF Europese subsidies en 574 miljoen federale middelen voor het Begeleidingsplan.





# Bijlagen

## BIJLAGE I : ADRESSELIJST VDAB

070-345 000 (van 8 tot 20 uur)

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

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

### Centrale Diensten

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

### Regionale diensten

Hopmarkt 11	9300 Aalst	tel. 053-76 71 71	fax 053-76 71 99
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	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 012-26 31 87
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			
Keizerslaan 11	1000 Brussel	tel. 02-506 17 41	fax 02-506 17 39

### Andere diensten

VDAB-Consult			
Keizerslaan 11	1000 Brussel	tel. 02-506 22 11	fax 02-506 22 15
VDAB-Outplacement			
Molenbergstraat 113	2840 Rumst	tel. 03-880 07 50	fax 03-880 07 59
VDAB-T-Interim Hoofdkantoor			
Keizerslaan 11	1000 Brussel	tel. 02-506 22 11	fax 02-506 22 15
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 15	fax 056-24 74 16
Stationsstraat 145	3620 Lanaken	tel. 089-71 82 41	fax 089-71 83 24

## BIJLAGE 2: TABELLEN TRAINING & OPLEIDING

Tabel A: Aantal beëindigde opleidingen in 2000

Sector	Werknemers	Werkzoekenden	Totaal
Secundaire	21.155	14.907	36.062
Tertiaire	28.195	16.809	45.004
Quartaire	5.119	4.621	9.740
Persoonsgerichte vorming	151	5.708	5.859
Sollicitatietraining	86	9.803	9.889
Trajectbepaling	8	2.767	2.775
<b>TOTAAL</b>	<b>54.714</b>	<b>54.615</b>	<b>109.329</b>

Tabel B: Aantal opleidingen per opleidingssector in 2000

Tijdstip	Doelgroep	Secundaire	Tertiaire	Quartaire	Persoons-gerichte vorming	Sollicitatie-training	Traject-bepaling	Totaal
<b>eigen beheer</b>								
zaterdag	we	276	1.495	0	0	0	0	1.771
	wg	5	25	0	0	0	0	30
	wz	22	6	0	0	0	0	28
<b>zaterdag</b>	<b>totaal</b>	<b>303</b>	<b>1.526</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.829</b>
weekdag	we	221	417		3		7	648
	wg	18.945	25.272	513	148	86	1	44.965
	wz	10.001	14.781	30	3.605	8.184	2.106	38.707
<b>weekdag</b>	<b>totaal</b>	<b>29.167</b>	<b>40.470</b>	<b>543</b>	<b>3.756</b>	<b>8.270</b>	<b>2.114</b>	<b>84.320</b>
<b>eigen beheer</b>	<b>totaal</b>	<b>29.470</b>	<b>41.996</b>	<b>543</b>	<b>3.756</b>	<b>8.270</b>	<b>2.114</b>	<b>86.149</b>
<b>ism derden</b>								
zaterdag	we	0	969	0	0	0	0	969
	wg	0	10	0	0	0	0	10
	wz	0	13	0	0	0	0	13
<b>zaterdag</b>	<b>totaal</b>	<b>0</b>	<b>992</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>992</b>
weekdag	we	1	1	14	0	0	0	16
	wg	1.707	6	4.592	0	0	0	6.305
	wz	4.884	2.009	4.591	2.103	1.619	661	15.867
<b>weekdag</b>	<b>totaal</b>	<b>6.592</b>	<b>2.016</b>	<b>9.197</b>	<b>2.103</b>	<b>1.619</b>	<b>661</b>	<b>22.188</b>
<b>ism derden</b>	<b>totaal</b>	<b>6.592</b>	<b>3.008</b>	<b>9.197</b>	<b>2.103</b>	<b>1.619</b>	<b>661</b>	<b>23.180</b>
<b>TOTAAL</b>		<b>36.062</b>	<b>45.004</b>	<b>9.740</b>	<b>5.859</b>	<b>9.889</b>	<b>2.775</b>	<b>109.329</b>



Tabel C: Aantal opleidingsuren per opleidingssector in 2000

Tijdstip	Doelgroep	Secundaire	Tertiaire	Quartaire	Persoons-gerichte vorming	Sollicitatie-training	Traject-bepaling	Totaal
<b>Eigen beheer</b>								
zaterdag	we	6.820	26.963	0	0	0	0	33.783
	wg	70	363	0	0	0	0	433
	wz	589	91	0	0	0	0	680
<b>zaterdag</b>	<b>totaal</b>	<b>7.479</b>	<b>27.417</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34.896</b>
weekdag	we	6.337	10.949	0	122	0	107	17.515
	wg	672.649	737.350	14.120	4.559	2.056	14	1.430.748
	wz	2.867.923	2.551.249	2.034	264.297	177.839	54.723	5.918.065
<b>weekdag</b>	<b>totaal</b>	<b>3.546.909</b>	<b>3.299.548</b>	<b>16.154</b>	<b>268.978</b>	<b>179.895</b>	<b>54.844</b>	<b>7.366.328</b>
<b>Eigen beheer totaal</b>		<b>3.554.388</b>	<b>3.326.965</b>	<b>16.154</b>	<b>268.978</b>	<b>179.895</b>	<b>54.844</b>	<b>7.401.224</b>
<b>ism derden</b>								
zaterdag	we	0	18.561	0	0	0	0	18.561
	wg	0	197	0	0	0	0	197
	wz	0	324	0	0	0	0	324
<b>zaterdag</b>	<b>totaal</b>	<b>0</b>	<b>19.082</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19.082</b>
weekdag	we	58	24	2.591	0	0	0	2.673
	wg	43.580	136	128.369	0	0	0	172.085
	wz	1.022.556	525.177	1.944.300	228.331	48.905	50.145	3.819.414
<b>weekdag</b>	<b>totaal</b>	<b>1.066.194</b>	<b>525.337</b>	<b>2.075.260</b>	<b>228.331</b>	<b>48.905</b>	<b>50.145</b>	<b>3.994.172</b>
<b>ism derden totaal</b>		<b>1.066.194</b>	<b>544.419</b>	<b>2.075.260</b>	<b>228.331</b>	<b>48.905</b>	<b>50.145</b>	<b>4.013.254</b>
<b>TOTAAL</b>		<b>4.620.582</b>	<b>3.871.384</b>	<b>2.091.414</b>	<b>497.39</b>	<b>228.800</b>	<b>104.989</b>	<b>11.414.478</b>

we = werknemers op eigen verzoek

wg = werknemers op vraag van de werkgever

wz = werkzoekenden

**Tabel D: Beëindigde opleidingen per sector in 2000**

Sector en subsector	Werknemers	Werkgevers	Werkzoekenden	Totaal
<b>SECUNDAIRE SECTOR</b>				
andere secundaire sector	0	193	1.177	1.370
autobus of autocarbestuurder	0	31	241	272
bewaking	0	0	306	306
bouw	186	8.294	2.599	11.079
confectie	1	88	389	478
diamant	0	0	79	79
elektriciteit	0	477	215	692
grafische technieken	123	720	790	1.633
haven - maritieme - expeditie	0	1	785	786
heftruckbestuurder / magazijnmedewerker	40	2.957	1.343	4.340
horeca	0	153	702	855
hout	0	547	226	773
industriële automatisering	13	1.808	1.724	3.545
koeltechnieken	0	20	10	30
metaal	7	2.502	1.998	4.507
passieve opleidingen zonder sectie	0	1	4	5
podiumkunsten / toneelattributen	0	0	5	5
professionele schoonmaaktechnieken	0	841	836	1.677
taxibestuurder	0	0	373	373
telematica	72	347	101	520
textiel	0	473	150	623
verkoop	0	11	31	42
zwaar vervoer	56	1.193	823	2.072
<b>Totaal secundaire sector</b>	<b>498</b>	<b>20.657</b>	<b>14.907</b>	<b>36.062</b>
<b>TERTIAIRE SECTOR</b>				
polyvalent centrum tertiaire sector	0	443	3.007	3.450
talen	151	1.983	3.273	5.407
bureautica & informatica	2.624	22.531	8.838	33.993
bedrijfsbeheer	107	350	876	1.333
ingroei	0	6	815	821
<b>Totaal tertiaire sector</b>	<b>2.882</b>	<b>25.313</b>	<b>16.809</b>	<b>45.004</b>
<b>QUARTAIRE SECTOR</b>				
social profit	14	5.105	4.621	9.740
<b>Totaal quartaire sector</b>	<b>14</b>	<b>5.105</b>	<b>4.621</b>	<b>9.740</b>

vervolgt op volgende bladzijde

**PERSOONSGERICHTE VORMING**

Nederlands voor anderstaligen	3	148	3.285	3.436
algemene vorming	0	0	2.353	2.353
ingroei	0	0	1	1
bedrijfsbeheer	0	0	69	69

---

<b>Totaal persoonsgerichte vorming</b>	<b>3</b>	<b>148</b>	<b>5.708</b>	<b>5.859</b>
--	----------	------------	--------------	--------------

---

**SOLLICITATIETRAINING**

sollicitatietraining	0	86	9.803	9.889
----------------------	---	----	-------	-------

---

<b>Totaal sollicitatietraining</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>9.803</b>	<b>9.889</b>
------------------------------------	----------	-----------	--------------	--------------

---

**TRAJECTBEPALING**

secundaire sector	0	0	609	609
oriënterende opleidingen	7	0	582	589
ingroei	0	1	1.576	1.577

---

<b>Totaal Trajectbepaling</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2.767</b>	<b>2.775</b>
-------------------------------	----------	----------	--------------	--------------

---

<b>TOTAAL</b>	<b>3.404</b>	<b>51.310</b>	<b>54.615</b>	<b>109.329</b>
---------------	--------------	---------------	---------------	----------------

---

## BIJLAGE 3: PUBLICATIES VDAB

### Maandverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen

Becommentarieerde statistieken over werkzoekenden en werkaanbiedingen, aangevuld met een maandelijkse topic over een actueel onderwerp.

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1992

Prijs: los: 200,- BEF - 4,96 € / jaarabonnement: 1700,- BEF - 42,15 €

### Jaarverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen

Jaarlijks overzicht van het gelijknamige maandverslag.

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1992

Prijs: 200,- BEF - 4,96 € (gratis voor de abonnees op het maandverslag)

### Maandverslag Arbeidsmarkt 'Regio'

Dezelfde inhoud als het maandverslag Arbeidsmarkt Vlaanderen, maar dan regionaal uitgewerkt. Deze maandverslagen zijn beschikbaar voor elk lokaal klantencentrum (zie adressenlijst).

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1990

Prijs: los: 200,- BEF - 4,96 € / jaarabonnement: 1700,- BEF - 42,15 €

### Jaarverslag Arbeidsmarkt 'Regio'

Jaarlijks overzicht van het gelijknamige maandverslag.

Beschikbaar: doorlopend vanaf 1990

Prijs: 200,- BEF - 4,96 €

### Studie Werkzoekende Schoolverlaters in Vlaanderen

Jaarlijks longitudinaal onderzoek naar de situatie van de werkzoekende schoolverlaters in Vlaanderen. Deze studie beschrijft o.m. per studieniveau, studiegroep, studierichting en geslacht, de werkloosheidssituatie van de werkzoekende schoolverlaters, maximaal 1 jaar na hun inschrijving als werkzoekende.

Beschikbaar: vanaf schooljaar juni 1994 - mei 1995

Prijs: 500,- BEF - 12,40 € (inclusief een gratis provinciebijlage naar keuze )

### Analyse Vacatures

Jaarlijkse analyse van de vacatures geregistreerd door de VDAB. Deze studie werd jaarlijks meer verfijnd en uitgebreid.

Knelpuntberoepen (gedrukte versie)

CD-ROM: Knelpuntberoepen + Kwantitatieve en kwalitatieve beschrijving van de afgehandelde vacatures  
+ Statistische bijlage.

Beschikbaar: vanaf 1993

Prijs: 300,- BEF - 7,44 € voor Knelpuntberoepen

700,- BEF - 17,36 € voor de CD-ROM

**Weg'wijs' op de Vlaamse Arbeidsmarkt: CD-ROM**

Schat aan interessante arbeidsmarktgegevens op lokaal en regionaal niveau op één handige CD-ROM.

Beschikbaar vanaf 2000

Prijs: 1000 BEF - 24,79 €

**VDAB - Jaarverslag**

Beschikbaar: 1990 tot 1999

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, t.a.v. A. Galand, Keizerslaan 11, 1000 Brussel
- via e-mail op volgend adres: [agaland@vdab.be](mailto:agaland@vdab.be)
- via website: [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

---

## BIJLAGE 4: LIJST VAN DE AFKORTINGEN

ABVV	: Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	: Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACV	: Algemeen Christelijk Vakverbond
AMI	: Arbeidsmarktinformatiesysteem
ANPCB	: Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden
ATB	: Arbeidstrajectbegeleiding
ATTI	: Attitude
BGDA	: Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling
BNP	: Bruto Nationaal Product
BS	: Belgisch Staatsblad
BTK	: Bijzonder Tijdelijk Kader
CIM	: Centrum voor Informatie over de Media
Cobot	: Centrum voor Opleiding, Bij- en Omscholing voor de Textiel-en de Breigoednijverheid
CV	: curriculum vitae
DAC	: Derde Arbeidscircuit
EFRO	: Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling
EGKS	: Europese Gemeenschap voor Kolen en Staal
ESF	: Europees Sociaal Fonds
EU	: Europese Unie
Eures	: European Employment Services
EWE	: Eerstewerkervaringscontract
FAQ	: Frequently Asked Questions
FVB	: Fonds voor Vakopleidingen in de Bouwsector
Gesco	: Gesubsidieerde Contractueel
HO	: Hoger Onderwijs
HOBV	: Hoger Onderwijs Buiten de Universiteit
HRM	: Human Resources Management
HSO	: Hoger Secundair Onderwijs
IBO	: Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming
Icodoc	: Intercommunautair Documentatiecentrum
ICT	: Informatie- en Communicatietechnologie
ILO	: International Labour Organisation
IT	: Informatietechnologie
KB	: Koninklijk Besluit
KC	: Kenniscentrum
KISS	: Kandidaten Informatie- en Selectiesysteem
KMO	: Kleine en Middelgrote Ondernemingen
LKC	: Lokaal Klantencentrum
LO	: Lager Onderwijs
LSO	: Lager Secundair Onderwijs
NBB	: Nationale Bank van België
NCMV	: Nationaal Christelijk Middenstandsverbond (zie ook UNIZO)
NEC	: Normaal Economisch Circuit
NWWZ	: Niet-werkende Werkzoekende
OCH	: Opleidingscentrum Hout



OCMW	: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
ODL	: Open & Distance Learning
Oeso	: Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
PLOT	: Plaatselijk Loket voor Tewerkstelling
PWA	: Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
RDBB	: Regionale Dienst voor Beroepsopleiding Brussel
RSZ	: Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RVA	: Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
SERV	: Sociaal Economische Raad voor Vlaanderen
STC	: Subregionaal Tewerkstellingscomité
STCW	: Standards for Training Certification and Watch keeping
UNIZO	: Unie van Zelfstandige Ondernemers (zie ook NCMV)
UPEDI	: Federatie van de uitzendkantoren
UWW	: Uitkeringsgerechtigde Volledig Werkloze
VCAR	: Vlaams Centrum voor Ambacht en Restauratie
VCL	: Vervolmakingscentrum voor Lassers
VDAB	: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
Vesoc	: Vlaams Economisch Sociaal Overlegcomité
VESOF0	: Vereniging van Sociale Fondsen
VEV	: Vlaams Economisch Verbond
VFSIPH	: Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap
VZW	: Vereniging zonder Winstoogmerk
WATIS	: Work And Training Information System
WIS	: Werkinformatiesysteem
WN	: Werknemer
WZ	: Werkzoekende