

JAARVERSLAG

2019



VOORWOORD

“En alles beweegt”

Een nieuwe Europese Commissie met ambitieuze klimaatdoelstellingen, een nieuw Vlaams regeerakkoord met grote doelstellingen op vlak van werkzaamheid en ‘brede activering’, maar ook een nieuwe CEO die VDAB zal ‘omscholen’ naar een performante regisseur voor alle Vlamingen op beroepsactieve leeftijd. Grotere uitdagingen waren moeilijk denkbaar maar de blijvende dynamiek op de Vlaamse arbeidsmarkt bood de nodige basis om de uitdagingen met vertrouwen aan te gaan.

In 2019 bleven de vacatures boomen, **daalde de werkloosheid** en **steeg vooral de werkzaamheidsgraad**, tot meer dan 75%. Vlaanderen had binnen de EU zelfs bijna de hoogste werkzaamheidsgraad (86%) voor de grote middengroep tussen 25 en 54 jaar, zelfs bijna 93% voor de hooggeschoolden. Cijfers die boekdelen spreken maar nog te vaak onopgemerkt blijven door de andere kant van de medaille.

Hier lag meteen ook de grootste uitdaging op onze arbeidsmarkt. Hoe kunnen we de lage werkzaamheidsgraad bij de **werkzoekende kansengroepen** opkrikken? En hoe bereiken we het **onaangeboord talent** van huismoeders en -vaders, mensen met een migratieachtergrond of personen die langdurig ziek zijn en weer aan de slag willen? Daarvoor was werk nodig op alle fronten. Als we daarin slagen, is Vlaanderen klaar voor een dynamische en vooral duurzame economie.

In 2019 hielden jongeren maanden aan een stuk pleinen bezet met de boodschap aan overheid en bedrijven dat er dringend iets gedaan moest worden aan het klimaat. #Brossenvoordebossen was wekenlang niet weg te denken uit het nieuws. Klimaat en **duurzaamheid** waren dan ook belangrijke thema's tijdens de verkiezingen.

Ook op de arbeidsmarkt werd duurzaamheid een steeds belangrijker thema. We zullen met z'n allen langer moeten werken om onze economie en welvaartsstaat draaiende te houden. Werkgevers zetten meer en meer in op duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Technologische ontwikkelingen en innovatie zorgden dan weer voor een mindset van **levenslang leren** bij de werknemer, in een steeds sneller veranderende wereld en arbeidsmarkt.

2019 was een jaar van **verandering** voor VDAB. We vierden ons 30-jarig bestaan, namen afscheid van **Fons Leroy** en verwelkomden een nieuwe gedelegeerd bestuurder, **Wim Adriaens**. Er werd een nieuwe Vlaamse regering samengesteld die een grote verantwoordelijkheid geeft aan VDAB als **arbeidsmarktregisseur**. Samen met partners uit de verschillende beleidsdomeinen en sectoren gingen we samen de enorme uitdaging aan om **120.000 extra mensen aan het werk** te krijgen en de werkzaamheidsgraad tegen 2030 op te trekken tot 80%, met een tussenstap naar 78% in 2024. We waren anno 2020 al op de goede weg.

Om hierin te slagen, zetten we meer dan ooit in op elk **talent** en ieders **competenties**. We keken verder dan diploma's en erkenden de competenties via het ervaringsbewijs en met attesten van eerder verworven competenties. Want ervaring telt, waar je ze ook hebt opgedaan.

#Zeroexclusion. Daar gingen we voor. Ook zij die vandaag niet actief op zoek zijn naar werk, zijn potentiële arbeidskrachten. Voor elke 100 werknemers (55-66 jaar) die vandaag de arbeidsmarkt verlaten, **staan er anno 2020 minder dan 50 jongeren (18-24 jaar) klaar om hun plaats in te nemen.** In het jaar 2000 bedroeg deze ratio nog meer dan 65. Hierdoor was de spanning op de arbeidsmarkt sterk opgelopen, zeker met de blijvende toename van de werkgelegenheid. Een kleinere uitstroom door langere studies en de sterke uittrede van de babyboomers, samen met een groeiende werkgelegenheid, vormden de elementen van een blijvend brandende arbeidsmarkt.

Idealiter zochten we voor de invulling van de vacatures naar **lokale matching**. Als deze er niet was, moesten we verder durven kijken. Hiervoor hebben we niet alleen goede samenwerking met de arbeidsbemiddelingsdiensten van de andere gewesten, maar ook aan de grenzen met de buurlanden zijn er grensoverschrijdende arbeidscontracten. En verder kijken deden we ook in heel **Europa of zelfs verder**, om zo de knelpunten op onze arbeidsmarkt in te vullen.

Het potentieel van morgen schuilt grotendeels in de **jongeren** van vandaag. Een sterke generatie die zich uitsprak voor het klimaat en daarvoor in heel Europa op straat kwam. Toch verliet een te groot deel van onze jongeren de school zonder de nodige kwalificaties. Daarom was een goede samenwerking met ons onderwijs een absolute must. Hiervoor kreeg VDAB ook de verantwoordelijkheid als **'werkplek-regisseur'** over **duaal leren en de leertijd**, maar ook over de **tijdelijke werkervaring** die zo essentieel is in een traject naar de arbeidsmarkt.

Met **werkplekieren** konden we voor elke jongere, maar ook voor de veelal kortgeschoolde kansengroepen, de 'zoekende' zij-instromer, de langdurig zieke of elkeen die zijn of haar competenties wilde inzetten op de arbeidsmarkt een passend traject uittekenen, waarbij de werkzoekende relevante ervaring opdeed in een bedrijf.

VDAB wil ook in 2020 zoveel mogelijk inzetten op haar rol als **excellente dienstverlener, betrouwbare dataregisseur** en **connector** van uitmuntende partners. Samen gaan we voor een bloeiende arbeidsmarkt, waar iedereen een plaats vindt die bij hem of haar past. De ultieme finaliteit is een warme samenleving, waar iedereen dankzij een duurzame integratie kan participeren op basis van de eigen competenties.

OVER VDAB



OVER VDAB

“En alles beweegt”

De arbeidsmarkt beweegt, organisaties en vacatures evolueren. Als VDAB ontwikkelen wij ons continu op het ritme van de arbeidsmarkt. We veranderen en breiden onze dienstverlening uit. **Van schoolverlater tot actieve gepensioneerde: vier miljoen burgers kunnen op ons rekenen tijdens hun volledige loopbaan.** Met de campagne “En alles beweegt.” lanceert VDAB dat elke burger op gelijk welk moment in zijn loopbaan op VDAB kan rekenen als adviserende partner voor een duurzame loopbaan. Bijkomend geeft VDAB een duwtje in de rug waar nodig om een burger weer in beweging te zetten. Naast verbreding zette VDAB in 2019 in op het beter in de vingers krijgen van het digitale **klantproces** en de **sectorale clusterwerking**. Aansluitend op de vernieuwde dienstverlening zette VDAB **klant- en resultaatgericht werken** centraal. Daardoor kunnen we onze klanten flexibeler bedienen en kunnen medewerkers hun werk efficiënter en flexibeler organiseren rekening houdend met hun werk-privé balans.

Bestuurswijzigingen

In volle beweging verwelkomden wij op 1 juli 2019 Wim Adriaens aan het roer van VDAB na veertien memorabele jaren van onze **gedelegeerd bestuurder** Fons Leroy. Op 1 oktober 2019 kregen we er van de Vlaamse Regering met het **Vlaams Regeerakkoord 2019-2024** heel wat nieuwe opdrachten bij. In dat kader **breidde de opdracht van VDAB uit tot de centrale datagedreven en resultaatgerichte werkzaamheids- en loopbaanregisseur van het volledige activeringsbeleid in Vlaanderen in versterkte samenwerking met lokale besturen en bedrijven**. VDAB biedt daarom een passend en sluitend aanbod aan bij zijn klanten. Vanuit onze regisseursrol bereiken we die klanten maximaal in samenwerking met private en publieke partners. Waar andere private of publieke partners een onvoldoende passend aanbod bieden,

zal VDAB aangepaste dienstverlening voorzien. Bijkomend formuleert het Vlaams Regeerakkoord de doelstelling om 120.000 extra Vlamingen aan het werk te brengen en de werkzaamheidsgraad op te krikken tot 78% tegen 2024. VDAB gaat deze uitdaging aan samen met **Hilde Crevits**, onze nieuwe Vlaamse Minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw.

Managementplan “VDAB In BEweging” (VIBE)

In het licht van de nieuwe verantwoordelijkheden ons toevertrouwd door de Vlaamse overheid heeft VDAB een toekomststrategie uitgetekend. Deze kreeg vorm in een nieuw managementplan “VDAB In BEweging” (VIBE) en werd eind 2019 door de raad van bestuur goedgekeurd.

Missie. **VDAB draagt bij aan het creëren van een dynamische arbeidsmarkt in een welvarend Vlaanderen waar zowel het individu als de maatschappij beter van worden.** Werk maakt gelukkig, het biedt structuur en eigenwaarde, beschermt tegen armoede en zorgt voor integratie en betrokkenheid in de samenleving. Tegelijk geldt dat hoe meer burgers een duurzame loopbaan kunnen uitbouwen, hoe vlotter we als samenleving de sociale zekerheid en pensioenen kunnen betalen. In Vlaanderen waar elk talent telt, streven we daarom naar een perspectief op talent voor elke werkgever en een loopbaanperspectief voor elke burger. Door het competentiegericht matchen in functie van concrete loopbaankansen en het voorzien van een passend aanbod waar burgers of werkgevers meer ondersteuning nodig hebben, zorgen we dat vraag en aanbod beter op elkaar afgestemd geraken. VDAB doet dit niet alleen maar schakelt als arbeidsmarktregisseur een volledig ecosysteem aan sterke, expertise gedreven partners in.

Visie. Daartoe stelt VDAB de volgende drie centrale ambities voorop:

- **Een loopbaanperspectief en loopbaaneigenaarschap voor elke burger.** We reiken elke burger suggesties aan over volgende stappen en mogelijkheden in zijn loopbaan van pasklaar tot overbrugbaar. Deze suggesties zijn geflankeerd met advies over de leerweg, competentieversterking of begeleiding of het traject om tot de gewenste job te komen. De burger staat aan het roer van zijn eigen loopbaan en VDAB biedt ondersteuning bij die loopbaanontwikkeling.
- **Elk talent aan de slag, door een co-creatieve matching op maat, digitaal en op de werkvloer.** VDAB levert inspanningen om meer burgers op beroepsactieve leeftijd aan het werk te krijgen. VDAB wil bijdragen aan het verruimen van de arbeidsreserve door meer burgers te bereiken en de effectiviteit van het bemiddelingsproces verder te verhogen. We willen meer burgers—al dan niet werkend of actief op zoek naar een baan—sensibiliseren rond de intrede op de arbeidsmarkt en willen ook de toeleiding naar de arbeidsmarkt ondersteunen. Samen met deze burgers pakken we de afstand tot de arbeidsmarkt en drempels aan.
- **Een perspectief op talent voor elke werkgever.** We willen werkgevers proactief benaderen en leren welke behoeften zij precies hebben. Zo bieden we hen een breed perspectief op (opleidbaar) talent, vullen we meer vacatures in én zetten we werkgevers aan om alle burgers kansen te geven. Iedereen gaat mee in het werkbad, met het oog op een inclusieve arbeidsmarkt.

Als **arbeidsmarktregisseur** kan VDAB rekenen op **gedeelde doelstellingen en wederkerigheid in de samenwerking met institutionele en dienstverlenende partners** om deze ambities te bereiken. We streven naar een versterkende complementariteit in het aanbod van VDAB en partners. Onze partners in verschillende samenwerkingsvormen fungeren als hefboomen om onze doelen succesvol te realiseren.

Als **dataregisseur** kan VDAB een **trusted advisor** zijn voor burgers en ondernemingen. Hoe meer informatie, data en inzichten we verzamelen, hoe representatiever ons zicht op de arbeidsmarkt. Daartoe streven we naar zo compleet mogelijke informatie over alle mogelijke arbeidsmarktgegevens via de uitbouw van onze rol als dataregisseur. Door het verzamelen en bundelen van data kunnen we nieuwe inzichten ontsluiten die onze klanten helpen om beter onderbouwde en duurzame keuzes te maken.

Als **excellente dienstverlener** zal VDAB meer mensen bereiken. Daartoe zullen wij ons **richten op de eerste stappen van het klantproces**: het profiel van de klant inschatten, de loopbaanmogelijkheden in kaart brengen, de klant oriënteren in functie van de kansen op de arbeidsmarkt, vacatures gebruiken als toetssteen, mogelijk een match creëren (bijvoorbeeld via IBO of werkplekleren), de stappen in het traject bepalen die gezet moeten worden om de kloof te dichten tussen de huidige situatie en het vooropgestelde perspectief en trajectopvolging waar de meerwaarde van elke stap in het traject nagegaan wordt om eventueel bij te sturen waar nodig. VDAB laat de klant niet los, ook wanneer deze een traject volgt bij een partner.

Raad van Bestuur

Voorzitter

- Karel Van Eetvelt

Leden die werkgevers vertegenwoordigen

- Sonja Teughels (Voka)
- Veronique LEROY (Voka)
- Paul Verschueren (Federgon)
- Gerrit De Goignies (Vlaamse Confederatie Bouw)
- Jan Delfosse (Comeos)
- Danny Van Assche (UNIZO)
- Joris Renard (UNIZO)
- Dirk Malfait (Verso)
- Sonia Tondeur (ORPEA)
- Mia De Ridder (Boerenbond)

Leden die werknemers vertegenwoordigen

- Caroline Copers (ABVV)
- Steven Genbrugge (ABVV)
- Dirk Schoeters (ABVV)
- Ann Vermorgen (ACV)
- Lieve De Preter (ACV)
- Peter Van Der Hallen (ACV)
- Maarten Gerard (ACV)
- Gert Truyens (ACLVB)
- Katrien Neyt (ABVV)
- Bart Vannetelbosch (ACV)

Regeringscommissarissen

- Marion Vrijens (regeringsafgevaardigde voor Werk)
- Kristof Boon (regeringsafgevaardigde voor Begroting)

Gedelegeerd bestuurder VDAB

- Wim Adriaens

Bezoldigingen Raad van Bestuur

Vaste vergoeding en presentiegeld

De bestuurders van de extern verzelfstandigde agentschappen (EVAs) van de Vlaamse overheid ontvangen elk jaar een vaste vergoeding en presentiegeld per vergadering waaraan ze deelnemen.

Voor VDAB gaat het om een vaste vergoeding van 3.000 euro per jaar en een presentiegeld van 300 euro per vergadering. Voor de voorzitter van de Raad van Bestuur worden deze vergoedingen verdubbeld.

Het presentiegeld per vergadering geldt voor maximaal vijftien vergaderingen per jaar. Als de Raad van Bestuur in één jaar meer dan vijftien vergaderingen houdt, wordt het presentiegeld vanaf de zestiende bijeenkomst gehalveerd.

Vlaamse overheid en regeringsafgevaardigden

Het personeelslid van de Vlaamse overheid dat ambtshalve wordt aangewezen als bestuurder van een EVA, ontvangt geen vergoeding. De vergoeding van de regeringsafgevaardigden die toezicht uitoefenen in een EVA bestaat uit een vaste vergoeding op jaarbasis en een presentiegeld per vergadering van de Raad van Bestuur, waaraan hij of zij deelneemt.

ONZE MEDEWERKERS

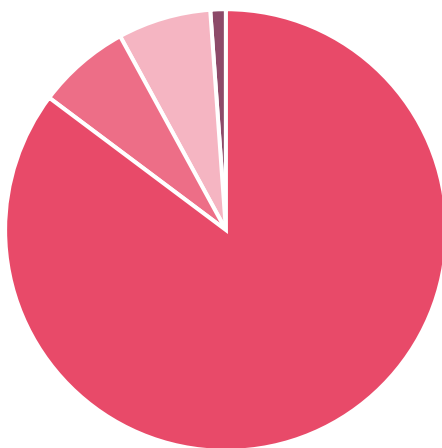


ONZE MEDEWERKERS

aantal medewerkers	5.056
medewerkers in VTE	4.399,56
aantal mannen	1.419 - 28,07%
aantal vrouwen	3.638 - 71,93%
statutair	1578
instructiepersoneel	1025

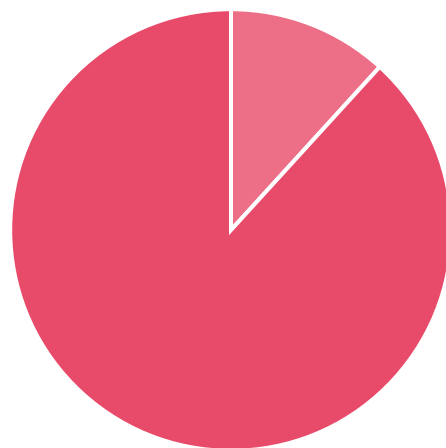
leeftijd	< 30 jaar	30 - 39 jaar	40 - 49 jaar	50 - 59 jaar	>=60 jaar
aantal	277	1.056	1.480	1.741	502
%	5,48%	20,89%	29,27%	34,43%	9,93%

Totaal aantal stagiairs in 2019



- 75 > Onbezoldigde schoolstage
 - 6 > Beroepsinlevingsstage (BIS)
 - 6 > Beroeps verkennende stage (BVS)
 - 1 > Instapstage
- Totaal: 88**

Totaal aantal stagiairs in 2019



- 15 > Met een migratieachtergrond
 - 2 > Met een arbeidsbeperking of chronische ziekte
- Totaal: 17**

Diversiteit: inclusiviteit in beleid en praktijk

VDAB streeft als werkgever en arbeidsmarktregisseur naar een evenredige arbeidsdeelname. Dit houdt in dat ons personeelsbestand de **diversiteit** van de Vlaamse samenleving weerspiegelt.

VDAB voert het **diversiteitsbeleid** van de Vlaamse overheid uit met volgende doelstellingen:

1. Verankering in de organisatiestructuur
2. Inclusief talentgericht HR-beleid
3. Gelijke kansen
4. Antidiscriminatie
5. Mensgericht welzijnsbeleid

Het diversiteitsbeleid van VDAB werkt met **focusgroepen** van medewerkers die zelf tot de doelgroepen van ons diversiteitsbeleid behoren. We onderscheiden vier verschillende focusgroepen:

- medewerkers met een **handicap of chronische ziekte**
- medewerkers van **buitenlandse herkomst**
- **holebi's en transgenders**
- meer **ervaren** medewerkers (55+'ers)

Vanuit de werking van de focusgroepen groeien heel wat initiatieven. Voor de focusgroep 'medewerkers van buitenlandse herkomst' sloot VDAB zich aan bij het netwerk **Mozaiko**. Ook voor de andere doelgroepen neemt VDAB deel aan initiatieven van de dienst Diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid. Zoals bijvoorbeeld netwerk **Overuit**, over seksuele en genderdiversiteit, en **ONbeperkt**, het personeelsnetwerk voor medewerkers met een handicap of chronische ziekte.

VDAB stelde een streefcijfer op dat de aandacht moet vestigen op het tekort aan medewerkers van **buitenlandse herkomst** in leidinggevende functies en expertenfuncties. Tegen 2020 gaat VDAB voor 3% van het totaal aantal leidinggevend met een buitenlandse herkomst.

Dat VDAB een **vrouwvriendelijke** omgeving is, bewijzen de cijfers. **71,93%** van de VDAB'ers is een vrouw en **56,98%** van de leidinggevende functies wordt ingevuld door een vrouw. Een resultaat waar we terecht fier op zijn. Hiermee overschrijden we het streefdoel van 40% vrouwelijke leidinggevend van de Dienst Diversiteitsbeleid van de Vlaamse overheid.

Een **werkpunt** voor 2020 en de komende jaren blijft wel om de vrouwelijke aanwezigheid in het (leidinggevend) middenkader naar omhoog te krijgen: momenteel is namelijk slechts **23,08%** van het leidinggevend middenkader vrouwelijk.

VDAB investeert in eigen medewerkers: Jouw Talent Telt

Het succes van onze organisatie ligt in de eerste plaats bij gemotiveerde en goed functionerende medewerkers. Daarom vinden we het belangrijk dat elke collega zich goed ondersteund voelt, het stuur van zijn loopbaan in handen neemt en met goesting komt werken.

De komende twee jaar gaat er daarom extra veel aandacht naar de **eigen loopbaan** onder het motto "**Jouw talent telt**". We willen al onze medewerkers stimuleren om stil te staan bij hun loopbaan en hun toekomst. Dit realiseren we met een **actief en consequent HR-beleid**.

We focussen ons de komende jaren op deze sporen:

- We verhogen de **inzetbaarheid**. We zetten in op loopbaanveerkracht en moedigen onze medewerkers aan om regelmatig stil te staan bij hun loopbaan en toekomst.
- We versterken de **aanwezigheid**. Samen werken we aan een gezonde onderneming met gezonde medewerkers.
- We vullen **knelpuntfuncties** in. We zoeken intern naar verborgen talent om onze knelpuntfuncties in te vullen.
- We ontwikkelen **toekomstgerichte competenties**. Blijven leren is belangrijk als je wil blijven meedraaien in een maatschappij die snel evolueert en waarbij ook de jobinhoud snel verandert.
- VDAB als **inclusieve werkgever**. We willen als VDAB een 'inclusieve' werkgever zijn, waar iedereen welkom is.

Doorheen elk van deze sporen lopen samenwerking, engagement én (zelf) leiderschap als een rode draad.

Voor de moeilijk in te vullen vacatures bij onze dienst **Information and Technology (I&T)**, kijken we intern naar verborgen talent bij onze medewerkers via het project **talentencampus**. We bieden een intern opleidingstraject aan voor JAVA-ontwikkelaar en functioneel analist. In totaal kwamen **77** medewerkers naar de infosessies. **23** medewerkers schreven zich uiteindelijk in voor JAVA-ontwikkelaar, **15** voor functioneel analist.

SPOOR 21

In cijfers

- aantal VDAB-personeelsleden dat een opleiding volgde: **3517** (zonder e-learning en webinars)
- deelname kans: **70%**
- aantal opleidingsdagen:
 - interne opleidingen: **11.040** dagen
 - externe opleidingsdagen: **2145,5**
 - aantal opleidingsdagen in de eigen competentiecentra: **129,5** dagen
 - regionale opleidingsdata: **706,5** dagen
 - opleidingsdagen in het kader van projectwerking: **226,5** dagen
 - aantal dagen vormingsverlof (voor medewerkers die avondonderwijs volgen): **125,5** dagen

Persoonlijke coaching

- **256** aantal trajecten
- **767** aantal gesprekken
- **44** actieve coaches
- **18** nieuwe coaches
- **15** extra stress- en burnout coaches opgeleid

Loopbaanbegeleiding

- Aantal loopbaan aanvragen in 2019: **33**
- Tweedaagse opleiding “Mijn talent en persoonlijkheid” gekoppeld aan een kort loopbaantraject (drie keer georganiseerd in 2019): **30** deelnemers.

Een goede start bij VDAB

Nieuwe medewerkers nemen met het **onboardingstraject** een vliegende start. Dit is een doorgedreven trainingsprogramma van acht maanden. Hierdoor begrijpen nieuwe collega's wat hun opdracht is en hoe ze die moeten uitvoeren.

Het Learning Management Systeem

Het hele **leeraanbod** verzamelen we op één plek om competentieversterking voor medewerkers transparanter en toegankelijker maken. Dat is de ambitie die we hebben met het nieuwe **Learning Management Systeem (LMS)** van de Vlaamse Overheid. In 2019 deden we de configuratie van het systeem en de voorbereiding van de implementatie. Vanaf 2020 vinden de medewerkers alle opleidingen, e-modules, webinars, virtuele klassen enzovoort bij **Vlimpers Leren**.

Kleurrijke teams

Teams vormen de hoeksteen van onze organisatie. Logisch dus dat we teams uitgebreide ondersteuning bieden om optimale resultaten te behalen en samen te werken. Naast **teamcrafting en teamcoaching** was er ook een grote vraag naar de opleiding '**Kleurrijk samenwerken**' waarin teamleden een beter inzicht krijgen in zichzelf maar ook in hun collega's en ze afspraken maakten rond betere afstemming en communicatie.

Een recordjaar voor persoonlijke coaching

Dit jaar hebben **44 persoonlijke coaches 256 collega's** gecoacht. Dat zijn er 29 meer dan in 2018. Er werden **18 nieuwe coaches** opgeleid en ook **15 stress- en burnout-coaches**.

Digitaal werken @VDAB

VDAB maakt werk van digitale dienstverlening, digitaal werken en samenwerken. We stonden stil bij de digitale vaardigheden die onze collega's moeten hebben. We voorzien hierbij ondersteuning voor alle medewerkers.

Webinars: een succes

Plaats- en tijdsafhankelijk leren, het kan allemaal dankzij de digitale leervormen. In 2019 organiseerde VDAB **23 webinars** waarvan **7 voor eigen personeel**. We telden **1860 deelnemers**.

Versterkt aanwezigheidsbeleid

VDAB wil een 'gezonde onderneming' zijn. We hebben oog voor het welzijn en de fysieke en mentale gezondheid van onze medewerkers en willen dat iedereen met goesting komt werken. Onder het motto: **"Samen sterk in het team"** zetten we acties op die een stijging van het algemene welzijn en de tevredenheid van onze medewerkers beoogden en een daling van het ziekteverzuim.

Via een versterkt aanwezigheidsbeleid willen we het **ziekterverzuim** verder laten dalen. De organisatie, leidinggevenden en medewerkers nemen samen verantwoordelijkheid voor gezonde medewerkers in een gezonde organisatie. Dit doen we door met elkaar in **dialoog** te gaan, ook bij afwezigheid wegens ziekte.

Dit jaar werkte VDAB mee in een **pilootproject** om een innovatieve aanpak van burn-out uit te testen. De bedoeling is om tools te ontwikkelen die werkgevers, overheden, zorgverleners en individuen kunnen gebruiken om burn-out te voorkomen. Concreet gingen we aan de slag met een **interventietheater** om stress en burn-out bespreekbaar te maken. Een 100-tal medewerkers namen hieraan deel.

VDAB SPORT

Ons welzijnsbeleid wil alle VDAB'ers helpen om meer te bewegen. Momenteel functioneren er **zes provinciale sportcomités** en een **sportcomité voor de Centrale Diensten**. Deze comités organiseren en subsidiëren kleinschalige activiteiten om personeelsleden aan te zetten tot meer beweging en sport. De focus lag in 2019 op (lunch-)wandelen en het deelnemen aan **loopwedstrijden**. We kochten ook sporttoestellen aan voor het bestaande sportlokaal in Brussel.

Daarnaast nam VDAB deel aan de **100km run van Kom Op Tegen Kanker**. Teams van telkens vier lopers liepen samen 100 km ten voordele van het kankeronderzoek. Verschillende provinciale ploegen namen eraan deel.

Verder organiseerde VDAB opnieuw **'De Uitdaging'**. Met een app meten we de wandel-, loop- en fietsafstand van personeelsleden die deelnemen aan deze competitie. In totaal namen 231 collega's deel. 60 van hen (26%) kozen voor fietsen, 71 (31%) kozen voor wandelen en/of lopen en 100 collega's gingen voor de combinatie. 172 lopers liepen 46.912 km bij elkaar, dat is 1,1 keer rond de aarde. 160 fietsers fietsten 175.138 km bij elkaar. Dat is 4,3 keer rond de aarde. De resultaten werden per provincie ingedeeld en eind 2019 maakten we de winnaar bekend. West-Vlaanderen huist de sportiefste collega's.

ONZE WERKGEVERS



ONZE WERKGEVERS

Ook in 2019 was de krapte op de arbeidsmarkt voelbaar bij werkgevers. De uitdaging voor werkgevers om personeel te vinden en vacatures in te vullen bleek enorm. Daarom blijft VDAB inzetten op matching, in de ruime zin van het woord. Werkgevers kunnen bij VDAB daarvoor rekenen op kwaliteitsvolle dienstverlening.

Onze vacatures in cijfers

In 2019 ontving VDAB in totaal **1.821.415 vacatures** (Mastervac en alle overgenomen databanken, inclusief alle uitzendopdrachten). Dit is een **afname met 12,4%** ten opzichte van 2018. Hoewel het totaal aantal ontvangen vacatures dus gedaald is, is het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit wel nog licht gestegen (+1,8%). De toename in het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures die vijf jaar geleden begonnen is, heeft zich dus ook in 2019 nog doorgezet. De groei ligt wel lager dan in 2018: toen werd een toename genoteerd van +11,3% ten opzichte van 2017.



+1,8%

292.233 vacatures rechtstreeks gemeld



68,1%

65.639 vervulde vacatures (rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer)



96.448

afgehandelde vacatures (rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer)



-12,4%

1.821.415 vacatures ontvangen

Vacatures per sector

We verklaren de verminderde groei in het aantal ontvangen vacatures als een gevolg van enkele goed scorende sectoren én enkele sectoren die het afgelopen jaar beduidend minder vacatures hebben gemeld.

De sectoren met de grootste **stijging** in het aantal ontvangen vacatures ten opzichte van 2018 waren 'openbare besturen' (+21,4%), de primaire sector (+16%) en 'gezondheidszorg' (+15,5%). De qua vacatures grootste sector 'zakelijke dienstverlening' heeft het afgelopen jaar 4,2% meer vacatures rechtstreeks aan VDAB gemeld dan in 2018, en blijft hiermee iets boven het globale gemiddelde. Andere grote sectoren zoals 'maatschappelijke dienstverlening' (+13,7%), 'onderwijs' (+8,2%) en 'groot- en kleinhandel' (+2,3%) deden het ook goed in 2019.

Daarnaast zijn er ook sectoren die in 2019 een **kleinere vraag** dan in 2018 lieten noteren. De grootste **daling** in de vraag werd genoteerd vanuit de sector 'vervaardiging van machines en toestellen': we ontvingen zo'n 31,1% minder vacatures. Vanuit deze sector werden in 2018 nog 15,1% meer vacatures ontvangen. De grotere sectoren 'bouw', 'horeca en toerisme' en 'informatica, media en telecom' kenden met respectievelijk 22,5%, 3,4% en 14,6% minder vacatures een daling in de vraag naar personeel.

De krapte op de arbeidsmarkt nam verder toe

Een (lichte) stijging in het jobaanbod en een daling in het aantal werklozen heeft ook in 2019 gezorgd voor een **toename van de spanning op de arbeidsmarkt**. In 2019 werden **292.233** vacatures rechtstreeks aan VDAB gemeld in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. Dit is 1,8% meer dan in 2018. Eind 2018 waren er globaal voor elke openstaande vacature

(NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld) 4,1 niet-werkende werkzoekenden beschikbaar. In 2019 nam deze **spanningsindicator** verder af tot **3,8**. De krapte op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar dus nog verder toegenomen ten opzichte van 2018.



openbare besturen
+24,4%



primaire sector
+16%



gezondheidszorg
+15,5%



zakelijke dienstverlening
+2%



maatschappelijke dienstverlening
+13,7%



onderwijs
+16%



groot- en kleinhandel
+2,3%



bouw
-22,5%



horeca en toerisme
+13,7%



informatica, media en telecom
+16%

Het **vervullingspercentage** of aandeel vervulde vacatures (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer) is licht gedaald: van 70,9% in 2018 naar **68,1%** in 2019. In absolute cijfers betekent dit **65.639 vervulde vacatures** ten opzichte van een totaal van **96.448 afgehandelde vacatures**.

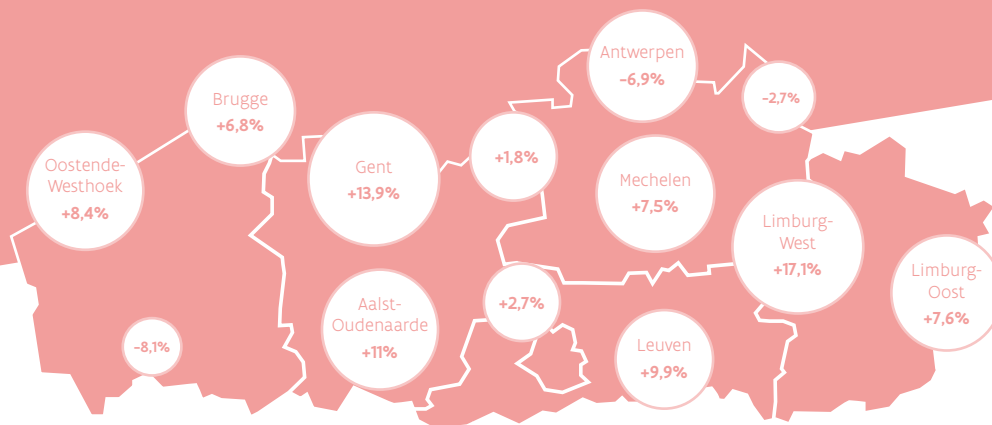
Alle sectoren	1,8%
Primaire sector	16,0%
Dranken, voeding en tabak	9,7%
Textiel, kleding en schoeisel	-1,5%
Grafische nijverheid, papier en karton	10,3%
Chemie, rubber en kunststof	-9,0%
Vervaardiging van bouwmaterialen	7,5%
Metaal	-2,0%
Vervaardiging van machines en toestellen	-31,1%
Vervaardiging van transportmiddelen	-28,4%
Hout- en meubelindustrie	15,2%
Overige industrie	-11,3%
Energie, water en afvalverwerking	-11,9%
Bouw	-22,5%
Groot- en kleinhandel	2,3%
Transport, logistiek en post	10,5%
Horeca en toerisme	-3,4%
Informatica, media en telecom	-14,6%
Financiële diensten	-5,5%
Zakelijke dienstverlening	4,2%
Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	-12,0%
Diensten aan personen	2,8%
Ontspanning, cultuur en sport	-9,9%
Openbare besturen	21,4%
Onderwijs	8,2%
Gezondheidszorg	15,5%
Maatschappelijke dienstverlening	13,7%
Overige dienstverlening	-4,5%
Onbepaald	-8,9%

Vacatures regionaal bekeken

Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten is in 2019 met **1,8%** gestegen in vergelijking met een jaar eerder. Niet in alle regio's is er echter een stijging.

De regio's die de sterkste **stijging** kennen, zijn Limburg-West (+17,1%), Gent (+13,9%), Aalst-Oudenaarde (+11%) en Leuven (+9,9%). Ook de regio's Oostende-Westhoek (+8,4%), Limburg-Oost (+7,6%), Mechelen (+7,5%), Brugge (+6,8%), Vilvoorde (+2,7%) en Sint-Niklaas-Dendermonde (+1,8%) kennen een stijging in het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures.

In de regio's Kortrijk-Roeselare (-8,1%), Antwerpen (-6,9%), Turnhout (-2,7) werden het afgelopen jaar dan weer minder vacatures ontvangen.



De tevredenheid bij onze werkgevers

In 2019 koos VDAB ervoor om de tevredenheidsmetingen anders aan te pakken. We peilden niet alleen naar scores, maar vroegen ook aan werkgevers waarom ze ons deze score gaven. We bevragen de werkgever zo snel mogelijk na het klantencontact om zo een hogere respons te genereren.

Om alle aspecten rond de klantentevredenheid bij werkgevers te bevragen, hanteren we drie soorten scores. De net promotor score, de

customer satisfaction en de customer effort. Bij de **net promotor score** stellen we de vraag 'hoe waarschijnlijk is het dat je VDAB zou aanbevelen aan vrienden, familie of kennissen?'

Bij de **customer satisfaction** geeft de werkgever dan weer aan hoe tevreden hij of zij is van een bepaald product of van een bepaalde dienst. We drukken dit uit in percent. Tot slot meten we ook de **customer effort** over de mate van inspanning die de klant ervaart om zijn of haar probleem op te lossen.

Tevredenheid naar werkgevers	2019
Net promotor score	7
Customer effort over publicatie van vacatures	84,0%
Customer satisfaction over vacatures in gedeeld beheer	75,9%
Customer satisfaction over IBO	79,3%

Meer dan matching

VDAB bemiddelt tussen werkzoekenden en werkgevers. Dat is de essentie van onze aanpak. Dit gebeurt niet alleen achter de schermen, maar ook binnen projecten en samenwerkingen met werkgevers. Want zo leren we elkaar beter kennen én kunnen we onze dienstverlening nog beter op onze klanten afstemmen. VDAB heeft daarvoor een heel arsenaal aan tools in handen.

We vertrekken vanuit de **noden van onze klanten** en proberen samen een oplossing (op maat) te vinden. Niet alleen bij de rekrutering, maar ook bij het levenslang leren van werknemers. Want alles beweegt. Als wendbare VDAB spelen we in op de prangende behoeftes en vragen waar werkgevers mee kampen.

Zo biedt VDAB sinds 2009 **mobiele opleidingen** aan, op maat van de lokale vraag naar jobs. Die vertrekken vanuit een arbeidsmarktanalyse waar we kijken naar openstaande vacatures bij lokale werkgevers enerzijds, en de inzetbare werkzoekenden in de streek anderzijds. Samen met de lokale bedrijven en eventueel met partners richten we opleidingen in. Een win-win voor de werkgevers met openstaande vacatures én de werkzoekenden en werknemers in de regio. Meer info over onze andere opleidingen en competentieversterkende acties vind je in het hoofdstuk 'opleiden en werkplekleren'.

Daarnaast zet VDAB al jaren in op **jobmatchingevents**. Werkgevers krijgen er de kans om hun vacatures tijdens jobdagen of jobbeurzen tot bij de werkzoekende bekend te maken. Bovendien kan er meteen een kennismaking met het bedrijf plaatsvinden en kunnen werkzoekenden hun cv of motivatiebrief achterlaten. Meer cijfers over onze jobevents vind je in het hoofdstuk 'Altijd open voor werk'.

Werkgevers kunnen ook bijblijven met de tendensen op de arbeidsmarkt dankzij de verschillende netwerkevents van VDAB. Op deze **bijblijfsessies**, die in elke provincie georganiseerd worden, komen verschillende HR-topics aan bod. Samen met de sociale secretariaten, de sectorfondsen en de werkgeversorganisaties organiseert VDAB deze gratis informatiesessies over actuele en interessante onderwerpen die je personeelsbeleid versterken.

Onze **provinciale en sectorale accountmanagers** staan elke dag klaar voor de vragen van werkgevers en bekijken samen met de klant welke dienstverlening van VDAB of onze partners een antwoord kan bieden op de huidige uitdaging van het bedrijf.

BEMIDDELEN: WE MAKEN DE MATCH



BEMIDDELEN: WE MAKEN DE MATCH

Onze aanpak

In essentie doen we aan 'matchmaking tussen werkgevers en werkzoekenden': we proberen voor elke werkzoekende een geschikte vacature te vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. We willen alle werkzoekenden en andere niet-actieve burgers op de arbeidsmarkt maximaal én op maat activeren. Zo kunnen we hen **duurzaam** inschakelen op de arbeidsmarkt.

Vraaggericht

Onze dienstverlening vertrekt vanuit de vraag en de behoeften van de werkgevers. Daarom betrekken we hen meer in onder andere **jobhunting en sollicitatiefeedback** bij sollicitatie-opdrachten. We houden rekening met de **competenties** van onze werkzoekenden. Zo kunnen we elke bemiddelbare werkzoekende doeltreffend naar vacatures leiden.

Maatgericht

Dé werkzoekende bestaat niet, want elke werkzoekende heeft andere noden, ongeacht zijn leeftijd, afkomst, beperking en werkloosheidsduur. Dit uitgangspunt vraagt om een aanpak op maat.

2019 In cijfers

Instroom en uitstroom van niet-werkende werkzoekenden

2018	-25 jaar	25 tot en met 54 jaar	55 jaar en +
totale instroom	76.560	134.964	14.586
uitgestroomd naar werk	48.596	74.463	4.081
% uitgestroomd naar werk	63,47%	55,17%	27,98%
2019	-25 jaar	25 tot en met 54 jaar	55 jaar en +
totale instroom	71.397	127.786	14.873
uitgestroomd naar werk	45.116	72.296	4.675
% uitgestroomd naar werk	63,19%	56,58%	31,43%

Uitstroom gemeten na 12 maanden.

Instroom en uitstroom van na competentieversterking

2018



Uitstroom naar werk na 3 maanden: **12.212**
Aantal afgesloten clusters: **20.192**

2019



Uitstroom naar werk na 3 maanden: **13.119**
Aantal afgesloten clusters: **22.180**

Uitstroom gemeten drie maanden na het einde van de competentieversterking

Tevredenheid

WERKGEVERS TEVREDENHEID	2019
Werkgevers - net promotor score (meer info in hoofdstuk 3: onze werkgevers)	7
Werkgevers over online tools	
Publicatie vacature	84,0%
Website (meting tot 3.000 respondenten)	41,0%
Werkgevers over vacatures in gedeeld beheer	75,9%
Werkgevers over IBO	79,3%

Tevredenheid

WERKZOEKENDEN TEVREDENHEID		2019
Werkzoekenden - net promotor score		6
Werkzoekenden over online tools		
	Inschrijving	90,0%
	Website (meting tot 3.000 respondenten)	65,4%
	E-learning	75,2%
Werkzoekenden startcommunicatie-opdrachten (lage respons - we herbekijken de aanpak)		60,9%
Werkzoekenden over NCS		89,6%
Werkzoekenden over e-coaching		86,4%
Werkzoekenden over persoonlijke dienstverlening		83,0%
Werkzoekenden over IBO		70,8%
Werkzoekenden over opleiding in CC (steekproef voormalige meting)		76,3%
WERKNEMERS TEVREDENHEID		2019
Werknemers - net promotor score		nog in ontwikkeling
Werknemers over e-coaching		onvoldoende respons
Werknemers over website		60,7%
BURGER TEVREDENHEID		2019
Burger over workshops		87,9%

De doelgroepen onder loep

Jongeren onder de 25 jaar

62,8% van de werkzoekende jongeren vindt binnen de zes maanden na zijn/haar inschrijving een job.

67,6% van de jongeren is één jaar na instroom aan het werk.

Jeugdwerkloosheid	2017	2018	2019
Werkloosheidsgraad jongeren	15,6%	14,1%	13,2%
Evolutie tegenover vorig jaar	-6,8%	-9,3%	-5,6%

Het grootste struikelblok blijft om werkervaring op te bouwen en duurzaam werk te vinden.

Het Jeugdwerkplan (JWP) wil jongeren binnen de vier maanden na hun inschrijving een aanbod op maat doen. Het richt zich tot alle werkzoekenden onder de 25 jaar, die recent werkloos zijn geworden of schoolverlater zijn. Naargelang de afstand tot de arbeidsmarkt en de zelfredzaamheid kijken we of een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is. Het Jeugdwerkplan hebben we verder geoptimaliseerd in het kader van de Europese Jeugdgarantie (Youth Guarantee). De laaggeschoolde jongeren geven we zo snel mogelijk (binnen zes maanden na hun inschrijving bij VDAB) een persoonlijke dienstverlening en we zetten extra in op competentieversterking met stages en opleidingen.

In deze groep jongeren zien we een groep met een **verhoogde kwetsbaarheid**. Voor deze kwetsbare jongeren, waaronder ook de NEET-jongeren, werken we in elke provincie met **jongerenconsulenten**. Met kwetsbaar duiden we niet op de jongere zelf, maar op de positie ten aanzien van onze dienstverlening, de arbeidsmarkt en/of de maatschappij. De jongerenconsulent is de contactpersoon bij

uitstek voor deze kwetsbare doelgroep en start de bemiddeling op. Daarnaast fungeert de jongerenconsulent binnen het concept van **'outreaching netwerken'** als aanspreekpunt voor partners die werken met kwetsbare jongeren. Na de warme overdracht vanuit deze partners maakt de jongerenconsulent een **inschatting** waarna de kwetsbare jongere een traject start of warm wordt overgedragen naar één van de sectoren voor bemiddeling of opleiding, een ander traject bij onze intensieve dienstverlening, GTB of bij een partner.

Ons aanbod voor jongeren onder de 25 jaar

- (intensieve) begeleiding op maat voor kwetsbare jongeren en jongeren met nood aan persoonlijke dienstverlening
- een beroepsverkennde stage om uit te zoeken of een beroep geschikt is
- een eerste ervaring op de werkvloer
- individuele beroepsopleiding (IBO), een opleiding op maat bij de werkgever
- werkinlevingsproject voor Jongeren (WIJ)
- vacatures op maat
- mail op maat
- een praktijkgerichte beroepsopleiding
- een onderwijs-kwalificerend opleidingstraject (OKOT)

Uitdagingen voor jongeren onder de 25 jaar

- Jongeren met een **arbeidsbeperking** raken nog altijd moeizamer aan het werk. De uitstroom naar werk na één jaar bedraagt **48,3%**.
- Het mag niet verbazen dat de kansengroep jongeren meer begeleiding nodig heeft. **Allochtone en laaggeschoolde jongeren** krijgen meer persoonlijke dienstverlening dan de andere jongeren, respectievelijk **56%** en **62%**. Voor jongeren met een **arbeidsbeperking** is dit **64%**.
- In vergelijking met de totale groep blijft het ook na vier maanden voor **allochtonen, laaggeschoolden** en jongeren met een **arbeidsbeperking** moeilijker om een job te vinden. Dit geldt ook voor 2019: **57%** van de totale groep jongeren was na vier maanden aan het werk, ten opzichte van **33% laaggeschoolden, 36% allochtonen** en **44%** van de jongeren met een **arbeidsbeperking**.
- Een **diploma** blijft een grote troef en meer en meer werkgevers verwachten bovendien dat een jongere beschikt over 21ste-eeuwse vaardigheden, zoals (digitale) informatiegeletterdheid, communicatieve vaardigheden, kritisch denken en creativiteit.
- Ook **OKAN-jongeren** vereisen een specifieke aanpak op maat, in samenwerking met diverse partners (agentschappen Inburgering, CLB's, scholen, CBE's). Ervoor zorgen dat deze groep niet in de groep "**NEET-jongeren**" en "**inactieven**" terechtkomt, is een gedeelde verantwoordelijkheid van VDAB en Onderwijs (en andere partners).

In Vlaanderen krijg je als werkgever een **doelgroepvermindering**, wanneer je iemand aanwerft met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Je betaalt dan minder of geen werkgeversbijdragen voor deze werknemers.

In het **regerakkoord 2019-2024** kondigt de Vlaamse regering belangrijke wijzigingen aan in haar doelgroepenbeleid. Op 1 januari 2020 dooft de doelgroepvermindering voor middengeschoolde jongeren dooft uit.

Werkzoekenden ouder dan 55 jaar

Elke werkzoekende – dus ook de 55-plusser – krijgt bij de inschrijving een inschatting volgens zijn afstand tot de arbeidsmarkt. VDAB bemiddelt dan vanuit de nood aan ondersteuning, **regulier waar mogelijk, intensief waar nodig**. VDAB houdt wel rekening met de verschillende types van beschikbaarheid van deze klantengroep, zoals vastgelegd in het Federaal Normatief Kader.

Onze aanpak bij werkzoekenden ouder dan 55 jaar

In 2019 gaan we verder op de ingeslagen weg. Elke uitkeringsgerechtigde werkzoekende krijgt binnen de zes weken na de inschrijving een telefoontje. Zo gebeurt een eerste inschatting en bepalen we de nood aan dienstverlening. Dit geldt dus ook voor de 55+’er.

Afhankelijk van het profiel van de 55+’er, de beroepsaspiraties en de afstand tot de arbeidsmarkt krijgt de klant een toewijzing in één van de zes sectoren. Als het nodig is krijgt hij ondersteuning binnen de intensieve dienstverlening.

VDAB houdt hierbij rekening met de beschikbaarheid van de 55+'er :

- Een **actief beschikbare werkzoekende 55+'er** volgt dezelfde weg als een andere werkzoekende. Nieuw ingeschreven werkzoekenden doen waar mogelijk beroep op het digitale aanbod, ondersteund door het 0800-nummer. Wie nood heeft aan meer ondersteuning of opvolging, krijgt een persoonlijke afspraak: sectoraal waar mogelijk en bij de intensieve dienstverlening waar nodig.
- De **aangepast beschikbare werkzoekende 55+'er**, die niet zelf actief naar werk moet zoeken, krijgt persoonlijke dienstverlening zodat hij snel een passend aanbod (vacatures, competentieversterking, begeleiding ...) ontvangt van de bemiddelaar. We maken geen onderscheid voor de werkzoekenden met een SWT-statuut.

- Voor de kleine groep **passief beschikbare werkzoekenden** gelden dezelfde regels als voor de aangepast beschikbare werkzoekende 55+'ers.

In 2019 stroomden **7.229 55+'ers** in. Daarvan zijn **1.436 aangepast beschikbaar** en **5.793 actief beschikbaar**.

Tussen augustus 2018 en juli 2019 stroomden er **8.120** in. Daarvan stroomden er vijf maanden later **2.772** uit naar werk.

In Vlaanderen krijg je als werkgever een **doelgroepvermindering**, wanneer je iemand aanwerft met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Je betaalt dan minder of geen werkgeversbijdragen voor deze werknemers. In het **regeerakkoord 2019-2024** kondigt de Vlaamse regering belangrijke wijzigingen aan in haar doelgroepenbeleid. De focus komt te liggen op de groepen en leeftijdscategorieën met de laagste werkzaamheidsgraad. Vanaf 1 januari 2020 wordt de leeftijdsgrens voor deze doelgroepvermindering verhoogd van 55 jaar naar 58 jaar.

Meer dan een jaar werkzoekende

Werkloosheidsduur	< 25 jaar	25 t/m 39 jaar	40 t/m 54 jaar	>= 55 jaar	Totaal
< 1 jaar	25.652	37.630	22.064	10.009	95.354
1 tot 2 jaar	6.309	10.635	7.591	5.726	30.261
>= 2 jaar	4.202	12.984	16.175	25.875	59.236
Totaal	36.163	61.249	45.830	41.610	184.851

In 2019 telde Vlaanderen gemiddeld **184.851 werkzoekenden**, 11.138 minder dan een jaar eerder, wat een **daling is van bijna 6%**. Bij de langdurig werkzoekenden (1 tot 2 jaar) zien we eenzelfde daling als in 2018 van ruim 9%. Bij de zeer langdurig werkzoekenden was de daling minder (3%).

Bemiddelingsacties

De activering van langdurig werkzoekenden - TAL

De Tender Activering Langdurig Werkzoekenden (TAL) startte in 2018 en liep ook door in 2019. Met deze tender bereikten we **5.610 werkzoekenden**. Voor **1.911 werkzoekenden** werd een passende dienstverlening opgestart. Het ging steeds om werkzoekenden die langer dan één jaar werkloos waren en uitkeringsgerechtigd zijn. Sinds het begin van de TAL in september 2018 werden er **12.054 werkzoekenden** toegewezen aan de TAL-partners, waarvan **9.075 werkzoekenden** in 2019.

Tijdelijke werkervaring

Mensen die al lang werkzoekend zijn, hebben het vaak moeilijk om hun loopbaan opnieuw te lanceren vanwege het gebrek aan recente werkervaring. Daarom ontwikkelde de Vlaamse Regering de **Tijdelijke werkervaring (TWE)**. Via **opleidingen en stages** kunnen werkzoekenden zo opnieuw aansluiting vinden bij de arbeidsmarkt.

Toeleiding per provincie

Provincie	Definitieve toeleidingen 2019	Garantie 2019	% toegeleid ten opzichte van garantie 2019	Objectief 2019	% toegeleid ten opzichte van garantie 2019
Antwerpen	1.597	1.538	109%	2.365	71%
Limburg	465	327	109%	467	109%
Oost-Vlaanderen	1.014	807	135%	1.151	94%
Vlaams-Brabant	442	351	132%	501	93%
West-Vlaanderen	471	441	110%	578	84%
TWE Totaal Vlaanderen	3.989	3.464	122%	5.062	84%

Toeleiding per partner

Penhouder	Regio	Definitief toegeleid	Garantie 2019	% toegeleid ten opzichte van garantie	Objectief 2019	% toegeleid ten opzichte van garantie
Groep Intro	Antwerpen - Stad en Rand	338	336	109%	506	72%
Calder	Antwerpen - Stad en Rand	307	336	92%	506	61%
SBS	Antwerpen - Stad en Rand	452	336	150%	506	100%
WEB	Antwerpen - Kempen	246	250	100%	390	64%
Calder	Antwerpen - Regio Mechelen	254	280	91%	457	56%
BLM	Limburg Regio Maasland-Genk	119	92	151%	131	106%
SBS	Limburg Regio West en Zuid	346	235	157%	336	110%
Compaan	OVL Regio Gent	343	304	119%	435	83%
Compaan	OVL Meetjesland - Leiestreek	80	58	145%	84	100%
Groep Intro	OVL Waas en Dender	318	240	136%	343	95%
SBS	OVL Regio Zuid-Oost	273	205	153%	289	108%
SBS	Vlaams-Brabant Regio Leuven	196	143	146%	204	102%
Groep Intro	Vlaams-Brabant Halle-Vilvoorde	246	208	123%	297	86%
Loca Consult	WVL Brugge-Oostende-Westhoek	295	250	122%	387	79%
De Poort vzw	WVL Regio Zuid en Midden	176	191	95%	191	95%
		3.989	3.464	122%	5.062	84%

In 2018 haalden we onze toeleidingscijfers niet. We scoorden toen 85%. In 2019 is het objectief niet gelijk gesteld aan de garantie. In **2019 behaalden we de cijfers wel**. We kunnen dit verklaren door de betere bekendheid van deze tender bij de bemiddelaars van VDAB. In 2018 was VDAB in volle reorganisatie. Dit stabiliseerde in 2019. VDAB zette in op een sectorale werking, waardoor de toeleiding uit de sectorale teams ook is gestegen. Enkel in de provincie West-Vlaanderen hebben we het instroomcijfer niet gehaald. De Poort vzw kon niet voldoende instroom behalen, door een overschatting. Daarom hebben zij hun garantie opgetrokken tot objectief.

Inzet werkplekleerinstrumenten per provincie

Overzicht naar soort activiteit	Aantal	WERK		WES		OPL		IBO		BVS	
Antwerpen	1.723	545	31,60%	514	29,80%	136	7,90%	35	2,00%	17	1,00%
Limburg	493	157	31,80%	184	37,30%	23	4,70%	14	2,80%	11	2,20%
Oost-Vlaanderen	1.071	392	36,60%	299	27,90%	42	3,90%	25	2,30%	30	2,80%
Vlaams-Brabant	458	125	27,30%	126	27,50%	37	8,10%	10	2,20%	3	0,70%
West-Vlaanderen	494	175	35,40%	170	34,40%	4	0,80%	6	1,20%	6	1,20%
Eindtotaal	4.239	1.394	32,90%	1.293	30,50%	242	5,70%	90	2,10%	67	1,60%

Tijdens het traject tijdelijke werkervaring zetten we vooral in op de **werkervaringstage** als werkplekleerinstrument. Opvallend is dat veel werkzoekenden erin slagen om tijdens het traject **werk** te vinden, maar dat dit niet altijd leidt tot duurzame uitstroom naar werk aangezien het uitstroompercentage lager is. Het kan hier gaan over contracten (bv. interimcontracten) met een duurtijd van minder dan drie maanden. Om mee te tellen als positieve uitstroom moet een klant echter minstens drie maanden aansluitend aan het werk zijn. **IBO** komt maar in beperkte mate voor tijdens TWE-trajecten, omdat een volledig TWE-traject maximaal twee jaar duurt.

Aantal trajecten opgestart 2019 met positieve uitstroom

Perceel	WEO aantal opgestart	% gestart vs gegarandeerd	Beëindigd en gemeten	Positieve uitstroom	% positieve uitstroom
Antwerpen	1.731	112,5%	534	134	25,1%
Limburg	488	149,2%	130	39	30,0%
Oost-Vlaanderen	1.078	133,6%	375	101	26,9%
Vlaams-Brabant	470	133,9%	119	33	27,7%
West-Vlaanderen	496	112,5%	193	57	29,5%
Vlaanderen	4.263	123,1%	1.351	364	26,9%

Voor trajecten die opgestart zijn in 2018 is het **uitstroompercentage bijna 30%** met nog ongeveer een 600-tal niet beëindigde of gemeten trajecten.

Aantal trajecten opgestart in 2019 met werkervaringsvergoedingen uitbetaald

Perceel	WEO aantal opgestart	% gestart vs gegarandeerd	Aantal trajecten WE vergoeding	% WE vs opgestart
Antwerpen	1.731	112,5%	20	1,2%
Limburg	488	149,2%	8	1,6%
Oost-Vlaanderen	1.078	133,6%	20	1,9%
Vlaams-Brabant	470	133,9%	4	0,9%
West-Vlaanderen	496	112,5%	14	2,8%
Vlaanderen	4.263	123,1%	66	1,5%

Het traject **TWE** bestaat er in om de klant via **werkplekieren** richting **normaal economisch circuit** te laten doorstromen. Als een klant een bepaald aantal contractdagen behaalt binnen een bepaalde referentieperiode, dan krijgt de partner een **werkervaringsvergoeding**. Het aantal uitbetaalde vergoedingen is een indicator om te bepalen in hoeverre de partner er in slaagt om voldoende werkplekleerinstrumenten in te zetten in het traject naar werk. Trajecten zijn eind 2019 maximaal één jaar bezig waardoor heel wat werkplekleeracties nog moeten opgestart worden.

Trajecten TWE-werkzoekenden afgesloten wegens inactiviteit

Inactiviteit	Aantal	%
Antwerpen	379	22,00%
ALEXANDER CALDER	157	27,20%
Groep Intro vzw	87	22,60%
SBS SKILL BUILDERS	93	19,00%
VZW WEB	42	15,40%
Limburg	92	18,70%
BLM	15	25,00%
GOB ARBEIDSKANSEN vzw	5	11,40%
SBS SKILL BUILDERS	71	19,20%
LIV AAN HET WERK	1	5,30%
Oost-Vlaanderen	260	24,30%
DIVERGENT	25	23,40%
Groep Intro vzw	91	33,20%
IKOO - DENDERMONDE	18	23,70%
SBS SKILL BUILDERS	69	24,00%
COMPAAAN JOB & CO	57	17,50%
Vlaams-Brabant	85	18,60%
ALEXANDER CALDER	0	0,00%
Groep Intro vzw	51	19,70%
SBS SKILL BUILDERS	34	17,50%
West-Vlaanderen	130	26,30%
ARGOS VZW IEPER	15	23,80%
DE POORT VZW	25	21,70%
Groep Intro vzw	8	26,70%
LOCA CONSULT-BEERNEM	49	50,00%
TOT UW DIENST vzw	16	26,20%
WERKPERSPECTIEF	13	40,60%
COMPAAAN JOB & CO	0	0,00%
EMINO WEST-VLAANDEREN	4	4,30%
Eindtotaal	946	22,30%

22,3% van de opgestarte trajecten is stopgezet omwille van inactiviteit. In 2018 lag dit percentage nog op 8%. We herbekijken de rigide afsluiting omwille van inactiviteit in 2020.

Een evaluatie van de tender tijdelijke werkervaring en de werkervaringsstage

In 2019 evalueerden we de tender tijdelijke werkervaring voor werkzoekenden grondig met focus op het werkplekinstrument WES (werkervaringsstage). VDAB-medewerkers, partners en werkgevers werkten mee aan diepte-interviews en enquêtes. Enkel het klantenperspectief kon wegens tijdsgebrek niet meegenomen worden. Uit de evaluatie blijkt dat het werkplekinstrument WES **positief** wordt onthaald zowel bij werkgevers, partners en bemiddelaars. Zij zien vooral een meerwaarde van de WES in het **opbouwen van recente werkervaring**. Dit omdat de maximale duurtijd van een WES, namelijk zes maanden, een voldoende relevante periode is om werkervaring op te doen en zich te ontplooien. De **begeleiding en goede opvolging door de partner** krijgen een positieve beoordeling.

Werkgevers halen aan dat het voor hen **weinig risico** inhoudt, omdat er geen aanwervingsverplichting is en er geen kosten aan verbonden zijn. Hierdoor gaan ze sneller in zee met de partner. De werkgever krijgt een goed beeld van de werkzoekende waardoor ze uiteindelijk toch geneigd zijn over te gaan tot **aanwerving**.

Uit de cijfers van de evaluatie blijkt dat **1 op 3 van de trajecten waarbij een werkzoekende een WES heeft doorlopen, uitstroomt naar werk**, al dan niet bij dezelfde werkgever. **Bemiddelaars van VDAB geven aan dat zij te weinig kennis** hebben over het traject TWE en de WES. Hierdoor zijn werkzoekenden moeilijk te overtuigen voor een traject dat maximaal twee jaar kan duren en vooral focust op stages, in functie van het versterken van competenties. Daarnaast zijn zij minder in staat om de haalbaarheid naar het NEC in te schatten van een klant. Dit zorgt voor een ontevredenheid over de toeleiding van de verkeerde profielen.

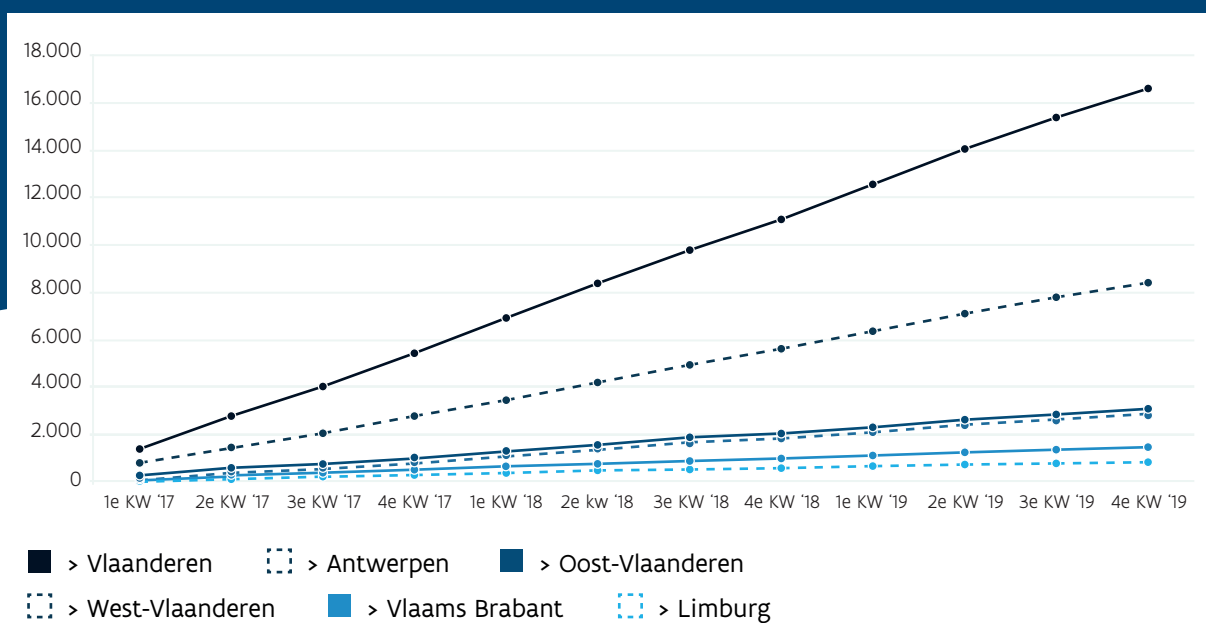
Daarnaast wegen de **rigide richtlijnen** met bijvoorbeeld de **automatische afsluiting wegens inactiviteit** na twee maanden zwaar op de trajecten. De partner meent dat hij onvoldoende op maat kan werken en dat dit de relaties met werkgevers op het spel zet.

Daarnaast zijn zowel VDAB als de partners weinig tevreden over de kwaliteit van informatie over de werkzoekenden. Er is te **weinig opvolging** vanuit de kant van VDAB en te **weinig feedback** vanuit de partner naar VDAB. Een warme overdracht ontbreekt. Aanbevelingen vanuit deze evaluatie worden meegenomen en verder uitgewerkt in 2020.

TWE OCMW

Ook het OCMW kan tijdelijke werkervaringstrajecten (TWE OCMW) opstarten. Leefloongerechtigden met een gebrek aan (recente) werkervaring, arbeidsattitudes en/of generieke competenties die niet onmiddellijk aan de slag kunnen in het normaal economisch circuit (NEC) komen hiervoor in aanmerking. Anno 2019 kende de de maatregel en het aantal trajecten een forse groei. Tussen 1 januari 2017 en 31 december 2019 werden al **16.600 TWE OCMW trajecten opgestart**.

Aantal TWE-OCMW trajecten per provincie



In 2019 startten **5.474** leefloongerechtigden aan hun TWE-traject.

Provincie	Aantal TWE-trajecten	Waarvan bezig:	Waarvan beëindigd:
Antwerpen	2.784	2.242	542
Limburg	252	228	24
Oost-Vlaanderen	976	833	143
Vlaams-Brabant	488	413	75
West-Vlaanderen	974	772	202
Vlaanderen	5.474	4.488	986

Op dit moment zijn **279 van de 300 OCMW's (93%)** actief aan het werk met de maatregel TWE OCMW. OCMW's staan zelf in voor hun activeringsbeleid en het is de autonome keuze van het OCMW om deel te nemen.

De **uitstroomcijfers** zijn bemoedigend. Heel wat leefloongerechtigde werkzoekenden stromen uit na een TWE-OCMW-traject. We meten de uitstroom naar werk in de loop van drie tot zes maanden na het einde van het traject. Zo is **65%** aan het werk drie maanden na het stopzetten van hun TWE-OCMW-traject. Nog eens drie maanden later is dit **72%**.

Provincie verblijfplaats	Uitstroom naar werk in de loop van 3 maanden na het einde	Uitstroom naar werk in de loop van 6 maanden na het einde
Antwerpen	67,68%	75,06%
Brussel	33,33%	47,06%
Buiten Brussel/Vlaanderen	50,00%	42,86%
Limburg	59,06%	68,75%
Oost-Vlaanderen	62,11%	68,23%
Vlaams-Brabant	59,56%	68,03%
West-Vlaanderen	66,30%	71,17%
Totaal	65,18%	72,13%

De **duurzaamheidsgraad** (gemeten twaalf maanden na stopzetting) van deze uitstroom bedraagt **55,08%**. Met andere woorden meer dan de helft van alle personen die een TWE-OCMW-traject afronden, is na twaalf maanden nog steeds aan het werk.

Provincie verblijfplaats	Duurzame uitstroom naar werk in de loop van 12 maanden na het einde
Antwerpen	57,64%
Brussel	57,14%
Buiten Brussel/Vlaanderen	42,86%
Limburg	45,35%
Oost-Vlaanderen	52,47%
Vlaams-Brabant	54,01%
West-Vlaanderen	53,27%
Totaal	55,08%

De aanwervingspremie voor langdurig werkzoekenden

Om werkgevers aan te sporen langdurig werkzoekenden in dienst te nemen, werkte minister Muylers een aanwervingspremie uit. Om de duurzame tewerkstelling van deze doelgroep te bevorderen, betaalt de overheid de premie in twee schijven uit. Een eerste schijf van maximum **1.250 euro** wordt uitbetaald na drie maanden, een volgende schijf van nog eens maximum **3.000 euro** na twaalf maanden tewerkstelling. Een werkgever heeft recht op de aanwervingspremie, wanneer de werkzoekende minstens twee jaar is ingeschreven als niet-werkende werkzoekende bij VDAB en tussen 25 en 55 jaar is.

In het regeerakkoord 2019-2024 kondigt de Vlaamse regering belangrijke wijzigingen aan in haar **doelgroepenbeleid**. De Vlaamse regering treedt in overleg met de sociale partners om tegen begin 2021 een hervorming door te voeren. Deze premie voor langdurig werkzoekenden zal hierin meegenomen worden.

INTENSIEVE DIENSTVERLENING



INTENSIEVE DIENSTVERLENING

Voor werkzoekenden met ernstige gezondheidsproblemen of een arbeidsbeperking werkt VDAB samen met **gespecialiseerde partners zoals GTB en de GOB's**.

- **GTB** biedt ondersteuning en versterkende acties die werkzoekenden dichterbij betaald werk brengen. Denk bijvoorbeeld aan **vrijwilligerswerk** en **arbeidszorg** als opstap naar betaald werk.
- Als de afstand tot de arbeidsmarkt groot is wegens een combinatie van psychosociale en/of psychische problemen zet VDAB in samenwerking met **welzijn & zorg** een activeringstraject op.
- De **GOB's** bieden gespecialiseerde werkpleklertrajecten om in samenwerking met de werkgevers de brug te slaan naar betaald werk.

Wanneer bemiddelaars van VDAB of gespecialiseerde partners nood hebben aan meer informatie over de mogelijkheden en beperkingen voor de bemiddeling, dan kunnen zij advies vragen aan de **Dienst Gespecialiseerde Screening van VDAB**. Heeft de werkzoekende een groot rendementsverlies of nood aan intensieve begeleiding op de werkvloer? Dan volgt een aanvraag voor collectief maatwerk. Wanneer stappen naar werk niet mogelijk zijn omdat de problemen op andere levensdomeinen hiervoor te groot zijn, geeft de Dienst Gespecialiseerde Screening een advies **niet-toeleidbaar**.

Wijk-werken

Voelt een werkzoekende of leefloongerechtigde zich nog niet helemaal klaar voor een job? Dan is wijk-werken misschien wel de oplossing. Sinds 2018 vervangt wijk-werken het vroegere PWA-stelsel. Met wijk-werken zet Vlaanderen meer in op het activeren van deze werkzoekenden naar een job in het normaal economisch circuit (NEC). Wijk-werken maakt dus deel uit van een **tewerkstellingstraject** en een groeipad naar betaald werk.

De doelgroep van wijk-werken

Wijk-werken is bedoeld voor werkzoekenden, ingeschreven bij VDAB, met een **grote afstand tot de arbeidsmarkt**. Het is een laagdrempelig activeringsinstrument voor een kwetsbare doelgroep. De werkzoekende:

- heeft gebrek aan werkervaring of recente werkervaring
- kan niet minimaal een halftijdse professionele tijdsbesteding opnemen waardoor instroom in een andere maatregel niet mogelijk is
- kan na wijk-werken doorstromen naar een volgende stap in het traject naar werk

De activiteiten binnen wijk-werken

We stelden een Vlaamse activiteitenlijst op met toegelaten klusjes binnen wijk-werken. Je kan dus niet zomaar eender wat doen op om het even welke plaats. Dit om verdringing op de arbeidsmarkt tegen te gaan. Vooral klein tuinonderhoud, kleine herstellingswerken en hulp bij huishouden zijn interessante activiteiten voor wijk-werken. Een lijst van toegelaten activiteiten vind je op vdab.be/wijk-werken.

Hoeveel wijk-werkers en gebruikers waren er in 2019?

In 2019 telden we in totaal 7.401 wijk-werkers en 21.013 gebruikers (gemeenten, land- en tuinbouwbedrijven, OCMW's, onderwijsinstellingen, vzw's en niet-commerciële verenigingen).

	2018	2019
Aantal wijk-werkers = actieve dossiers	7.810	7.401
Aantal gebruikers = actieve erkenningen	24.425	21.013

Activeringsbegeleiding

In een activeringstraject krijgt de werkzoekende de kans om samen met een bemiddelaar én een begeleider uit de sector zorg/welzijn zijn problemen aan te pakken. Met gratis gesprekken met een arts, therapeut of hulpverlener en het rustig opbouwen van competenties in een **activeringsstage** pakken we de drempels naar betaald werk aan.

Samen met een GTB-bemiddelaar en een casemanager Zorg tekent de werkzoekende zijn eigen trajectplan uit. De uitvoering van het actieplan gebeurt volledig **op maat** van de werkzoekende. De werkzoekende kan hiervoor terecht bij

- **83 werkactoren** die instaan voor de begeleiding naar en op een werkvloer (vb. via een activeringsstage)
- **113 zorgactoren** die psychosociale ondersteuning bieden

Einde 2019

- zijn **1.345 werkzoekenden** met een grote afstand tot de arbeidsmarkt **bezig** in een activeringsbegeleiding
- zitten **278 werkzoekenden** in de fase van **toeleiding** naar een activeringsbegeleiding
- hebben **95 werkzoekenden** een activeringstraject **afgerond**

Het profiel van de werkzoekende in een activeringstraject

- 64%** > is meer dan 2 jaar werkloos
- 21%** > is meer dan 5 jaar werkloos
- 73%** > heeft een arbeidsbeperking
- 50%** > is kortgeschoold
- 21%** > is ouder dan 50 jaar

Arbeidszorg: een kader en nieuw aanbod

Arbeidszorg biedt **begeleide onbezoldigde arbeid op maat** voor personen die niet meer of nog niet in het betaalde economische of beschermde tewerkstellingscircuit terecht kunnen. Hiervoor bestaan verschillende activiteiten:

- **Arbeidsmatige activiteiten (AMA)** waarbij de deelnemer onder begeleiding van een AMA-erkende organisatie onbezoldigd actief kan zijn op elke soort werkvloer. Het doel van het aanbod van arbeidsmatige activiteiten is een zinvolle bezigheid, structuur, sociale contacten en de mogelijkheid tot zelfontplooiing. VDAB maakt gebruik van dit aanbod voor werkzoekenden die niet toeleidbaar zijn naar betaald werk.
- **Activerende arbeidszorg** waarbij de deelnemer actief is op een werkvloer binnen de sociale economie. Het doel van activerende arbeidszorg is competenties versterken op de werkvloer en drempels wegwerken om doorstroom naar betaald werk in de sociale economie mogelijk te maken. Tot en met september 2019 waren er **221** werkzoekenden opgestart in activerende arbeidszorg.

Armoede

Heel wat werkzoekenden kampen met **armoede en sociale uitsluiting**. Bijna **46%** van de werkzoekenden worden blootgesteld aan monetaire armoede. Specifiek voor mensen in armoede versterken we het **begeleidingsaanbod** met geïntegreerde werk-welzijnstrajecten zowel individueel als in groepsverband

Individuele werk-welzijnsbegeleiding

Mensen in armoede kunnen terecht bij de werk-welzijnsbemiddelaar voor een geïntegreerd werk-welzijnstraject. Met persoonlijke dienstverlening werken we aan een vertrouwensband. De werk-welzijnsbemiddelaar brengt niet alleen competenties en talenten in functie van tewerkstelling in kaart, maar opent ook perspectieven naar andere welzijnsdiensten (via doorverwijzing) en volgt deze op. Het gaat over een gecoördineerde, integrale en gestructureerde aanpak over de verschillende levensdomeinen heen.

Aangezien armoede meestal gelijktijdig op verschillende levensdomeinen (inkomen, huisvesting, tewerkstelling, sociale contacten, gezondheid, ...) speelt, zijn dit zeer intensieve en langlopende trajecten. De ervaringsdeskundigen bieden ondersteuning en advies vanuit de eigen ervaringen uit het verleden.

**WE ZIJN ER EEN
LOOPBAAN LANG**



WE ZIJN ER EEN LOOPBAAN LANG

In 2019 maakten **27.641 personen** gebruik van de loopbaancheque.

VDAB ontving in 2019 **1.372** aanvragen via het **digitaal werknemersloket**. Werknemers met loopbaanvragen krijgen hier kwaliteitsvolle informatie zoals tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures... Het aantal aanvragen is hiermee meer dan verdubbeld ten opzichte van vorig jaar. Via dit loket krijgt de burger ook een antwoord op de vraag: "Is loopbaanbegeleiding iets voor mij?" en kan hij terecht voor de meer praktische vragen rond de werking van de loopbaancheque.

De verhouding vooraf ingeplande en reële videogesprekken versus antwoorden via e-mail en chat bedraagt ongeveer **40/60**. Werknemers met nood aan meer verdieping verwijzen we door naar de verschillende loopbaancentra voor loopbaanbegeleiding.

Loopbaandenken en loopbaanvragen

In 2019 vierden de loopbaancheques hun **zesde verjaardag**. Bovendien heeft elke werknemer elke **zes jaar** recht op 7 uur loopbaanbegeleiding met loopbaancheques. Tot slot is **zes jaar** ook de duurtijd van het mandaat dat een loopbaancentrum krijgt.

Tijd om na zes jaar eens in de diepte stil te staan bij de aard van de loopbaanvragen en de noden van onze klanten.

- **Jobdoelwit, arbeidsmarktverkenning** en **werkbaar werk** zijn de drie meest voorkomende loopbaanvragen. Bovendien komen deze thema's ook vaker apart aan bod dan in combinatie met andere loopbaanvragen.
- **Motievenreflectie, kwaliteitenreflectie** en **zingeving** komen dan weer relatief méér in combinatie met een andere loopbaanvraag voor dan afzonderlijk.
- Een vraag met betrekking tot **leiderschap** komt het minst voor als loopbaanvraag.

In combinatie met de demografische gegevens levert onze analyse ook volgende bevindingen op:

- **Vrouwen** stellen beduidend méér vragen over de **werk-privé balans** en over **werkbaar werk** terwijl **mannen** meer vragen hebben over **leiderschap**.

- **Kortgeschoolden** hebben meer loopbaanvragen over werkbaar werk terwijl **midden- en hooggeschoolden** meer loopbaanvragen hebben in verband kwaliteiten en motievenreflectie, groei en uitdaging en zingeving.
- Burgers **boven de 50 jaar** hebben meer loopbaanvragen in verband met werkbaar werk en relaties in de werkcontext terwijl burgers **onder de 50 jaar** meer loopbaanvragen hebben met betrekking tot jobdoelwit en groei en uitdaging.
- **Personen met een migratieachtergrond** hebben meer loopbaanvragen over groei en uitdaging terwijl **autochtonen** meer loopbaanvragen hebben met betrekking tot kwaliteiten en motievenreflectie, werkbaar werk en zingeving.
- **Personen met een arbeidshandicap** hebben meer loopbaanvragen met betrekking tot werkbaar werk terwijl **personen 'zonder arbeidshandicap'** meer loopbaanvragen over groei en uitdaging, zingeving, motievenreflectie en leiderschap.

Loopbaancheques voor loopbaanbegeleiding

Met de loopbaancheque kan een klant met een persoonlijke bijdrage van 40 euro **loopbaanbegeleiding** bestellen en volgen bij een bevoegd centrum. Elke werknemer kan twee loopbaancheques aanvragen in een periode van zes jaar.

Eind 2019 kwam er een wetswijziging. Vanaf 1 januari 2020 heb je pas recht op loopbaancheques na **zeven jaar werkervaring**, in plaats van na één jaar. Daarnaast wijzigde de duurtijd van de loopbaanbegeleiding van de tweede loopbaancheque. Vanaf 2020 krijg je voor de tweede loopbaancheque **drie uren** begeleiding, in plaats van vier.

De burger kan de cheques **spreiden** over zes jaar, maar ook **combineren** om een langlopende begeleiding te volgen. Eén op de twee combineert deze tot één langlopende begeleiding. Hiervan gebruikt één op de twee klanten binnen de twee maanden na synthese van de eerste loopbaancheque meteen zijn tweede loopbaancheque.

In 2019 maakten **27.641** personen gebruik van de loopbaancheque. Dit is een stijging van **11%** ten opzichte van 2018. Vorig jaar bedroeg deze stijging slechts 4% en leek deze groei in de vraag eerder te stagneren. Dat is duidelijk niet het geval.

Van bij de start op 1 juli 2013 tot 31 december 2019 kon VDAB al **267 centra** bevoegd maken voor loopbaanbegeleiding. Een werknemer kan hierdoor op één van de **3.400 locaties** in Vlaanderen terecht. Dit betekent dat hij gemiddeld de keuze heeft uit 20 loopbaancentra in een straal van 5 km van zijn woonplaats.

Nog steeds is **87%** van de Vlaamse werknemers tevreden over onze aanpak van loopbaanbegeleiding via de loopbaancheque. De loopbaancentra en onze klanten zijn opnieuw bevraagd en zijn (en blijven) tevreden over de rol en werking van VDAB in het loopbaanlandschap.

Zowel op vraag van de burger als van de loopbaancentra heeft VDAB haar **communicatie** naar de klant geoptimaliseerd. We vertellen de klant precies wat hij van loopbaanbegeleiding mag verwachten, lichten hem in over het belang van een vrijblijvend kennismakingsgesprek, recht op nazorg, ... en de elementen die meespelen bij de keuze van een loopbaancentrum.

WERKPLEKLEREN EN OPLEIDINGEN



WERKPLEKLEREN EN OPLEIDINGEN

Werkplekieren als opstap naar werk

Werkplekieren is een verzamelnaam voor **competentieversterkende acties** die deels of volledig op de **werkvloer** plaatsvinden. Deze waarheidsgetrouwe context maakt de verworven competenties relevanter en efficiënter, en verhoogt de uitstroom van werkzoekenden. In 2019 consolideerden we de **hervorming** van een aantal werkplekierinstrumenten van VDAB, waaronder in de eerste plaats IBO. We legden de nadruk nog meer op de gebruiksvriendelijkheid voor de werkgevers en focusten op meer mogelijkheden voor de partners om werkplekieren in te zetten.

Voor (veel langdurig) werkzoekenden is werkplekieren een **hefboom** om de weg (terug) te vinden naar de arbeidsmarkt. Naast de gewone mogelijkheden voor opleidingen en stages, bestaan er ook specifieke maatregelen om **langdurig werkzoekenden** kansen te geven op werkplekieren:

- **Intensief werkplekieren** is gericht op het activeren van werkzoekenden die in staat zijn tot betaald werk, maar (nog) niet de juiste generieke competenties en/of arbeidsattitudes hebben. De arbeidsmatige zelfredzaamheid bij deze personen is nog onvoldoende aanwezig.
- Ook **IBO** is als activerings- en opleidingsinstrument inzetbaar. Door de **competentiekloof** is er soms een verschil tussen wat de kandidaat nu al kan en wat hij moet kunnen om een bepaalde job uit te voeren. Met een IBO bieden we een opleiding op maat op de werkvloer aan. Na de IBO is er geen afstand tot de arbeidsmarkt meer. De werkgever werft de cursist aan als werknemer. Voor een IBO is een **activeringsstage, beroepsverkennde stage, werkervaringsstage, opleidingsstage** en/of **beroepsinlevingsstage** (BIS) mogelijk. Een **IBO-plus** is dan weer bedoeld om kwetsbare werkzoekenden meer kansen te geven bij vacature. **Kwetsbare werkzoekenden** definiëren we als werkzoekenden jonger dan 25 jaar

vanaf de 13de maand werkloosheid en werkzoekenden ouder dan 25 jaar vanaf de 25ste maand werkloosheid. De IBO-plus duurt maximum 52 weken in plaats van 26 weken en is volledig gratis voor de werkgever.

Werkplekieren in cijfers

Nog meer dan vroeger zette VDAB in 2019 in op een arbeidsmarktgericht, wendbaar en toekomstgericht aanbod werkplekieren.

- **43 094** acties werkplekieren in totaal beëindigd
- **11.648** IBO's
- **18.478** opleidingsstage
- **26** instapstages
- **1.877** BIS-opleidingsplannen BIO/BIS
- **7.616** beroepsverkennde stages
- **723** activeringsstages
- **2.752** werkervaringsstages

70,0% van de cursisten was drie maanden na het einde van een opleidingscluster **met werkplekieren aan het werk**.

De uitstroom van cursisten **zonder werkplekieren** in hun traject bedroeg **61,1%**. Een reden te meer om werkplekieren frequent en flexibel in te zetten.

IBO in de kijker

We hebben de individuele beroepsopleiding, kortweg IBO, het afgelopen jaar volop in de kijker gezet. De K-IBO veranderde van naam en is nu de **IBO plus**, één IBO voor alle kwetsbare werkzoekenden. Als je een contract voor een Individuele Beroepsopleiding (IBO) afsluit, volg je, afhankelijk van de grootte van de competentiekloof, **één tot zes maanden een opleiding op de werkvloer**. Tijdens een IBO krijg je een **IBO-premie** zodat je minimaal een inkomen van 80% van het gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen (GGMMI) op je rekening krijgt. Als je de IBO succesvol afrondt, krijg je een contract van bepaalde of onbepaalde duur in het bedrijf. In totaal werden **11.648 IBO's** beëindigd in 2019, waarvan 1.042 IBO-plus.

Cursisten in opleiding

Werkzoekenden die hun competenties willen opfrissen of professioneel een nieuwe weg willen inslaan, kunnen een opleiding volgen. Dit kan bij VDAB, in samenwerking tussen VDAB en partners, of bij erkende partners van VDAB. De cijfers hieronder hebben betrekking op elk van deze opleidingen. Het gaat zowel om oriënterende opleidingen en beroepsgerichte opleidingen als om opleidingen met focus op generieke competenties.

32.518 unieke cursisten volgden in 2019 samen **45.305 opleidingen**.

	Aantal beëindigde opleidingen	Unieke cursisten
Algemene arbeidsmarktcompetenties	7.892	6.066
Bouw en hout	3.748	2.518
Business support, retail en ICT	6.112	4.875
Diensten aan personen en bedrijven	3.978	3.453
Doelgroepsspecifieke ontwikkeltrajecten	3.786	3.604
Industrie	5.750	3.850
Transport en logistiek	6.728	4.000
Zorg en onderwijs	7.311	6.222
Eindtotaal	45.305	32.518

De **opleidingsclusters** zijn opgebouwd uit de individuele opleidingen die een klant volgt. Deze opleidingen hebben de volgende kenmerken:

- Het interval tussen de opleidingen van eenzelfde klant is kleiner dan drie maanden.
- In de opbouw nemen we opleidingen op uit alle beroepenclusters.
- De opleidingen worden gefinancierd door VDAB, door VDAB en de partner samen of enkel door de erkende partner van VDAB.
- Online leren wordt (voorlopig) buiten beschouwing gelaten bij het opbouwen van de opleidingsclusters.

Drie maanden na het einde van een opleidingscluster meten we de **uitstroom naar werk** bij de cursisten. Het uitstroomresultaat voor de opleidingscluster kennen we toe aan de hoofdopleiding. Bovendien meten we enkel de uitstroom voor opleidingsclusters met minimum 150 opleidingsuren (opleiding, begeleid leren en stage) en opleidingsclusters met een uitgevoerde beroepsgerichte hoofdopleiding die minder dan 150 uren bedragen.

Hoofdopleiding	Aantal clusters	Uitstroom naar werk na 3 maanden
Bouw en hout	1.483	62,24%
Business support, retail en ICT	3.021	61,57%
Diensten aan personen en bedrijven	2.659	62,92%
Industrie	2.097	63,23%
Transport en logistiek	3.332	69,06%
Zorg en onderwijs	3.438	72,13%
Eindtotaal	16.030	65,90%

Belangrijke noot: Door de verschillen in opbouw van de clusters en de uiteindelijke presentatie, zijn de resultaten van deze meting niet te vergelijken met deze van de voorgaande uitstroommetingen.

76,3% is tevreden over onze opleidingen. Een mooie score, maar we leggen de lat hoog en stellen onze doelstelling op **85%**.

Infrastructuur

VDAB biedt **scholen** de mogelijkheid om **praktijklessen** te geven in haar competentiecentra. Scholen kunnen hiervoor gratis gebruikmaken van de opleidingsinfrastructuur en dit maximaal tien dagen per leerling. In het schooljaar 2018-2019 gebruikten de scholen de VDAB-opleidingsinfrastructuur in totaal voor:

- **2.305 opleidingsacties**
- **51.519 opleidingsuren**

Het aanbod staat open voor leerlingen in:

- Het tweede leerjaar van de derde graad BSO/TSO
- De derde graad BSO/TSO duaal
- De derde leerjaren van de derde graad BSO
- Opleidingen Secundair-na-secundair van het TSO
- De ABO/integratiefase (OV3)
- De leerlingen DBSO en leertijd
- De vijfde leerjaren OV3 van het Buitengewoon Secundair Onderwijs

MethodeMix

Digitale ontwikkelingen hebben een impact op de manier waarop mensen competenties verwerven én op de inhoud van de beroepen die cursisten aanleren. VDAB heeft hier al langer aandacht voor en startte in 2016 het project MethodeMix. Dit bestaat uit:

- **Digitale innovatie op inhoudelijk vlak:**

Bijvoorbeeld het gebruik van 3D-printing, opleiding in BIM (hout en bouw) en eerste pilots in Industrie 4.0.

- **Digitale innovatie op didactisch vlak:**

Algemene invoering van Google for Education. Daarnaast krijgt elke VDAB-cursist een Google-account (voornaam.naam@vdabcampus.be) en instructeurs communiceren en coachen cursisten ook via deze digitale weg met opdrachten, digitaal cursusmateriaal ...

- **Aanpassingen in processen, procedures en rollen:**

Bijvoorbeeld het uittesten van een systeem voor de geüniformiseerde behandeling van kandidaat-cursisten.

- **Vernieuwing in opleidingsmethodes:**

De herwerking van IBO-procedures en het ondersteunend registratiesysteem zorgen ervoor dat elke consulent en instructeur van VDAB werkpleklers kunnen aanbieden aan klanten. Naast de traditionele opleidingsvormen, behoort werkpleklers nu ook tot het standaardaanbod. Het project MethodeMix omvat dus allerlei werkterreinen en pilots die verder werden uitgewerkt in 2019. Dankzij een doorgedreven inzet van digitale, flexibele instrumenten en van vernieuwde opleidingsmethodes kan VDAB als innovatieve regisseur en als opleidingsactor de strategische doelstellingen voor competentieversterking op een meer efficiënte en flexibele manier behalen.

VDAB & competentieversterking in 2020

Het programma 'competentieversterking 2020' beoogt een meer efficiënte en flexibelere manier van competentieversterking. We vernieuwen de processen en instrumenten met als hoofddoelstelling de klant meer **op maat op te leiden**. We hebben daarbij aandacht voor zowel de invulling van de leerweg (modulair, "zo kort als mogelijk, zo lang als nodig"), als de gebruikte methodieken (werkpleklers eerst, "digitaal waar mogelijk, face-to-face als het een meerwaarde is").

In 2020 zetten we de pilootprojecten verder en breiden we ze uit, rekening houdend met de goede praktijken en leerpunten. Ook in 2019 boden we een ruim aanbod aan opleidingsacties voor werkzoekenden aan, in samenwerking met onze partners en in onze eigen competentiecentra. De knelpuntgerichtheid, de vraaggerichtheid en de complementariteit aan het private opleidingsaanbod bewaken we zo nauwkeurig mogelijk. Speerpunten zijn de samenwerking met bedrijven, sectoren en opleidingspartners, een verhoogd aandeel van werkpleklers, een dynamisering en (her-)oriëntering van de arbeidsmarktreserves met als doel de knelpuntvacatures in te vullen.

De technische competentieversterking gaat hand in hand met aandacht voor arbeidsmarktcompetenties (AMC). Ook geletterdheid en digitale geletterdheid maken deel uit van de competentieversterking. VDAB verhoogt de alertheid bij bemiddelaars voor het detecteren van signalen van laaggeletterdheid. Daarnaast bouwen we aan een structurele samenwerking voor de opleiding geletterdheid. Dit doen we bijvoorbeeld in de opleiding basis-ICT. In het jaar 2019 werden een **100-tal trajecten B-ICT** opgezet. We werkten hiervoor in hoofdzaak samen met de centra voor basiseducatie.

Erkenning van (verworven) competenties

Heel wat mensen op de arbeidsmarkt beschikken over een **praktijkervaring** voor de uitoefening van een beroep, zonder dat ze die ervaring kunnen bewijzen aan de hand van een **diploma of getuigschrift**. Ze deden die ervaring bijvoorbeeld op tijdens een stage of een cursus, op de werkvloer, als vrijwilliger of uit liefhebberij. Maar doordat hun vaardigheden niet officieel bekrachtigd werden, dreigen ze kansen op de arbeidsmarkt te missen of kan hun carrière binnen hun bedrijf afgeremd worden. Sinds 2004 kunnen burgers, ook als ze geen diploma's of attesten hebben, dankzij het **Ervaringsbewijs** hun vaardigheden zwart op wit bewijzen. Het is een officieel en algemeen erkend document van de Vlaamse overheid.

Sinds juli 2019 is er het **Vlaams overkoepelend EVC-decreet**. De algemene doelstelling van het decreet is dat de Vlaamse regering sterker zal inzetten op het waarderen van competenties en talenten van mensen los van waar deze zijn verworven, door het zichtbaar maken, beoordelen en certificeren van verworven competenties en het voeren van een geïntegreerd EVC-beleid dat gedragen is door en van toepassing is op alle relevante beleidsdomeinen.

Concrete doelstellingen van het EVC-decreet zijn:

- Verminderen van de versnippering tussen de beleidsdomeinen met betrekking tot EVC door het creëren van een uniform en transparant kader voor EVC zodat (potentiële) gebruikers beter en in groter aantal hun weg vinden naar EVC. Het Ervaringsbewijs gaat op in de trajecten die beroepskwalificerend zijn.
- Verhogen van de maatschappelijke impact van EVC door de koppeling aan de beroepskwalificaties van de Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) – en bijgevolg aan het Europese kwalificatiekader EQF – waardoor meer (potentiële) gebruikers hun competenties zullen laten valideren.
- Verhogen van de maatschappelijke impact door kwaliteitsvolle EVC-testcentra de mogelijkheid te bieden om bewijzen af te leveren die gelijkwaardig zijn aan bewijzen uitgereikt na onderwijs en opleiding.
- Vermijden dat reeds verworven competenties niet gevalideerd worden of opnieuw moeten worden opgenomen in een opleiding, door in EVC ook de mogelijkheid te creëren tot het afleveren van 'bewijs van deelkwalificatie' en 'bewijs van competentie(s)'

Ook jij krijgt de **groei**kansen die iedereen verdient, ook al kreeg je vroeger niet de kans een diploma of getuigschrift te halen. De erkenning van (verworven) competenties en het loopbaandenken krijgen een meer prominente plaats op de arbeidsmarkt. Samen met zijn partners werkt VDAB aan een uitgebreid en effectief instrumentarium voor het herkennen en erkennen van competenties. Vanaf midden 2020 zullen de trajecten beleidsdomein overstijgend uitgerold worden voor volgende beroepen:

- Heftruckchauffeur
- Reachtruckchauffeur
- Uitbener-uitsnijder
- Kinderbegeleider baby's en peuters
- Kinderbegeleider schoolgaande kinderen
- Medewerker groen- en tuinaanleg
- Medewerker groen- en tuinbeheer
- Onderhoudsmecanici personenwagens en lichte bedrijfsvoertuigen
- Fitnessbegeleider
- Gids

De lijst kwam tot stand in overleg met de onderwijs- en opleidingsaanbieders, de sectoren en verschillende strategische adviesraden. We kozen voor beroepen waar veel vraag is naar mensen met de juiste competenties.

Een erkenningstraject bestaat uit:

- begeleiding (herkennen)
- beoordeling (assessment)

Door de overgang naar een beleidsdomeinoverstijgend EVC-decreet werden er minder Ervaringsbewijzen verder gezet, zijnde in volgorde van aantal kandidaten:

- Heftruckbestuurder/ reachtruckbestuurder
- Kinderbegeleider schoolgaande kinderen
- Opleider/begeleider in bedrijven
- Fitnessbegeleider
- Hovenier aanleg / hovenier onderhoud

Er werden **210** trajecten opgestart.

Herkenning van verworven competenties

In Mijn Loopbaan schenken we veel aandacht aan de erkenning van verworven competenties:

- de klant kan zijn eigen competenties scoren en dus zichtbaar maken
- ook op vraag van de burger kan een derde (werkgever, opleider, enz.) competenties scoren voor de burger

Dit kadert in de eerste stappen van EVC: het 'herkennen' van competenties, namelijk het documenteren en olijsten van eerder verworven competenties. Om competenties te laten renderen, zet VDAB in op drie terreinen. De basis voor het competentiebeleid in Vlaanderen is de uniforme **competentietaal Competent 2.0**. Op dit fundament bouwen we gebruiksvriendelijke dienstverlening waardoor alle spelers op de arbeidsmarkt 'goesting krijgen' om met competenties aan de slag te gaan. Alle spelers werken met competenties aan 'levende en gedragen standaard' en 'gebruiksvriendelijke, competentiegebaseerde dienstverlening'.

Vraag en aanbod dichter bij elkaar brengen

Via het actieterrein "levende en gedragen standaard" werd de voorbije twee jaar de competentietaal **Competent** geüpdatet met als voornaamste resultaat een hogere gebruiksvriendelijkheid, beter aangepast aan de huidige arbeidsmarktrealiteit en flexibelere updatemechanismen om de standaard verder levend en relevant te houden. Bovendien vonden we opnieuw aansluiting bij andere referentiekaders voor competenties zoals de Vlaamse Kwalificatie Structuur. Dit opent perspectieven om in de nabije toekomst de brug tussen het onderwijs en de arbeidsmarkt verder te verstevigen. Tegelijkertijd werd de **competentievoeder** ontwikkeld om op basis van tekst (bijv. een cv, profielbeschrijving, opleidingsinhoud, ...) automatisch relevante competenties te herkennen.

De competentiezoeker maakt het dus makkelijker om de nieuwe competentietaal te gebruiken. Dat is meteen ook de focus van het actieterrein “gebruiksvriendelijke, competentiegebaseerde dienstverlening”. De nieuwe competentietaal Competent 2.0 en de competentiezoeker vormen samen met de open services het speerpunt van de verdere uitbouw van competentiegebaseerde dienstverlening op de arbeidsmarkt.

Assessments: Bijna 4000 certificaten uitgereikt in 2019

Vaak vraagt de werkgever een bevestiging van **beroepsbekwaamheid** en kennis voordat je een beroep mag uitoefenen. Deze vraag komt er vanuit de wetgevingen (ARAB, Vlaamse milieuwetgeving, Europese wetgeving), maar ook vanuit bepaalde bedrijven en sectoren. VDAB richt daarom assessments in waarmee je een certificaat kan behalen. De assessments zijn afgestemd op de certificaatsvereisten en dikwijls gebeurt er ook een audit via externe organisaties op de kwaliteitsborging en procedures. Op dit ogenblik kan je bij VDAB meer dan 40 certificaten behalen.

Online leren

Online leren: onbeperkt en overal.

- **133** workshops
- **13.097** inschrijvingen voor de workshops
- **9.486** aanwezigen op de workshops
- **49.882** unieke cursisten
- **109.291** inschrijvingen
- **250** online cursussen
- **180** online cursussen met online coaching.

In 2019 ontwikkelden we **34 nieuwe of vernieuwde online cursussen** in verschillende vakgebieden, waaronder business support, logistiek, retail en accountancy. Ook ons aanbod video's breidde sterk uit met **11 nieuwe interviews en 37 nieuwe instructiefilmpjes** voor de sectoren bouw en digitalisering.

Geen Nederlands, geen nood

- **34.028** anderstaligen ingestroomd
- **36,6%** uitstroom naar werk, gemeten na zes maanden.

Nederlands is een competentie en bekijken we bij VDAB in functie van het jobdoelwit. Het kan perfect dat iemand zonder kennis van het Nederlands via directe bemiddeling aan de slag gaat. Bij bepaalde knelpuntberoepen is er zo'n grote vraag dat het Nederlands niet als een voorwaarde gezien wordt.

De anderstalige werkzoekenden krijgen een **traject en bemiddeling op maat**. Afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt, elders verworven competenties en/of beroepservaring zijn er verschillende trajecten mogelijk:

- **snelle bemiddeling naar werk**, op basis van de competenties en beroepservaring)
- een **gecombineerd en een geïntegreerd traject**, waarin we verschillende onderdelen onderbrengen
- een **lineair traject**, waarbij de verschillende onderdelen elkaar opvolgen

De laatste twee trajecten kunnen de volgende componenten omvatten: een niveaubepaling Nederlands bij het Agentschap voor integratie en Inburgering, een opleiding NT2 (bij een CBE of CVO), een sectorspecifieke NT2-opleiding (VDAB), een beroepsopleiding (VDAB), flankerende competentieversterking (basis ICT / rekenen) en werkplekleren (opleidingsstage of IBO). De specifieke componenten van de leerweg bepalen we op maat. Als het nodig is, zetten we ook in op **taalcoaching** bij stages en werkplekleren (bv. IBOT).

Verder breidt VDAB zijn begeleidingsaanbod uit, vaak in samenwerking met zijn partners.

De tenders diplomagelijkschakeling, jobhunting voor anderstaligen en mentoring naar werk voor anderstaligen zijn daar een voorbeeld van, naast de samenwerking met AgII (Agentschap Inwerking en Inburgering) en met Fedasil. Ook de werking die focust op de hoger opgeleide anderstaligen zetten we in 2019 verder.

Mobiele opleidingen

Samen met de lokale besturen, partners, sectoren en het onderwijs, organiseert VDAB mobiele opleidingen. De opleiding vindt dan niet plaats in een 'vaste' opleidingslocatie van VDAB, maar organiseren we flexibel ter plekke. VDAB organiseert dit soort mobiele opleidingen regelmatig voor meerdere bedrijven of voor één bedrijf, waarbij we **maatgericht** kunnen inspelen op de noden van het bedrijf.

De bedrijven kunnen VDAB ook contacteren voor **opleidingen voor spontane sollicitanten**, met het engagement dat ze de geslaagde cursisten op het einde van de opleiding een contract aanbieden. VDAB doet vooraf steeds een bevraging bij de bedrijven om de gezochte profielen te leren kennen en vragen hen wat zeker voor hen in het opleidingspakket moet zitten. We geven hen dus inspraak, waardoor we de slaagkans na de opleiding op een tewerkstelling groter kunnen maken. Bovendien ontdekken we hierdoor lokaal ook meer vacatures dan bij ons gekend zijn. Dit principe van **gedeelde verantwoordelijkheid, gedeelde kost en een opleiding op de werkvloer** zorgen voor een vierdubbele winst:

- voor de **werkzoekende** die dicht bij huis een opleiding met grote kans op werk kan volgen
- voor de **bedrijven** die inspraak hebben in de opleiding op maat en via werkpleklers de match kunnen uitproberen
- voor het lokale bestuur dat door zijn bijdrage zijn werkzoekenden een reëel opleidings- en werkaanbod kan doen
- voor VDAB die door een efficiënte inzet van middelen zijn missie kan waarmaken

en zo samen met partners vraag en aanbod kan matchen met behulp van competentieversterking

Onderwijskwalificerende opleidingstrajecten

In 2019 hebben **4.774 unieke cursisten** een onderwijskwalificerend opleidingstraject (OKOT) gevolgd. In een onderwijskwalificerend traject met een VDAB-opleidingscontract verwerven werkzoekenden de **competenties om een knelpuntberoep** uit te oefenen én behalen ze een **diploma of certificaat**, telkens met het oog op duurzame tewerkstelling. Een OKOT met VDAB kan volledig doorgaan bij een onderwijsinstelling of **'mixed'** zijn. In het tweede geval geven VDAB, een onderwijsinstelling en eventueel een bijkomende partner elk een deel van de opleiding.

- 6 werkzoekenden volgden een 7de jaar BSO
- 1351 werkzoekenden volgden een professionele bachelor
- 134 werkzoekenden volgden een opleiding Secundair-na-Secundair (se-n-se)
- 567 werkzoekenden volgden een opleiding tweedekansonderwijs
- 2.736 werkzoekenden volgden een opleiding Hoger Beroepsonderwijs

In 2019 stroomde **78,2%** van de cursisten na een positieve OKOT-opleiding ('uitgevoerd en geslaagd' of 'stopgezet wegens tewerkstelling') binnen de drie maanden uit naar werk.

ALTIJD OPEN VOOR WERK



ALTIJD OPEN VOOR WERK

Digitale bereikbaarheid



123.016

bezoekers per dag
(stijging van ongeveer
10% tov vorig jaar).



47%

raadpleegde de website
via desktop



53%

raadpleegde de website via
een mobiel toestel (49,6%
smartphone - 4% via tablet)



703.002

klantencontacten met
het gratis nummer
0800 30 700

Onze face-to-face bereikbaarheid

Beurzen en events in cijfers

Events zijn een belangrijk kanaal voor VDAB. Op de beursvloer zien onze klanten VDAB in een ander daglicht. Het is een efficiënte manier om in contact te komen met nieuwe klanten en relaties met bestaande te klanten te verdiepen. Naast de events die we zelf organiseren, tref je ons ook als partner of standhouder op andere events.

In 2019 introduceerden we een nieuwe vorm van **rapportering**. We meten nu fijnmaziger. Hiernaast merken we ook de invloed van de sectorale werking op, die in 2018 ingang vond. Dit alles leidt tot een hertekening van de cijfers in vergelijking met de voorbije jaren.

Totaal aantal events in 2019: **2.083** waarvan:

- **828** events om werkzoekenden te matchen met werkgevers
- **170** netwerkevents
- **1085** events die vooral gericht zijn op informeren over onze dienstverlening (o.a. bijblijfsessies, schoolverlatersstudie (sid-ins), ...)

Verdeling per provincie:

VLAANDEREN	Aantal events jobmatching	Aantal events netwerking	Aantal events informatie	totaal
Antwerpen	317	119	651	1087
Brussel	0	2	26	28
Limburg	129	5	259	393
Oost-Vlaanderen	197	7	68	272
Vlaams-Brabant	141	16	37	194
West-Vlaanderen	44	21	44	109
TOTAAL VLAANDEREN	828	170	1085	2083

Wie hebben we bereikt:



VLAANDEREN	Aantal bereikte werkzoekenden	Aantal bereikte werkgevers	Aantal bereikte partners
Antwerpen	14.158	741	275
Brussel	935	9	57
Limburg	2.852	690	23
Oost-Vlaanderen	8.061	1.644	96
Vlaams-Brabant	9.675	1.569	259
West-Vlaanderen	7.460	2.124	786
TOTAAL VLAANDEREN	43.141	6.777	1.496

Belangrijkste tendensen:

Sinds een aantal jaar focussen we ons bij events op kwaliteit. We werken zoveel mogelijk **op maat**. We opteren voor **gerichte acties** en bereiden zowel werkzoekenden als werkgevers goed voor, om zoveel mogelijk uit onze events te halen. Onze **sectorale werking** laat ons toe om te kiezen voor kleinschalige en tijdsefficiënte jobmarkten per sector. Hiernaast werken we ook **rekruteringsacties** uit op maat van één bedrijf. In dit segment zetten we in op gericht matchen van werkzoekenden en werkgevers. Grotere beurzen organiseren we in **partnerschap** met onder andere lokale besturen en andere partners.

Tijdens deze beurzen promoten we ook onze **opleidingen**. Op een aantal beurzen gebeurt deze promotie door middel van doe-activiteiten. Deze **belevingsgerichte aanpak** zorgt ervoor dat werkzoekenden op een laagdrempelige en aangename manier van ons opleidingsaanbod kunnen proeven.

Vestigingsoptimalisatie in 2019

Sinds 2018 hanteert VDAB een interne tool "Vestigingsoptimalisatie" voor het beheer van zijn patrimonium. In 2019 wertke VDAB in het kader van de vestigingsoptimalisatie aan sterke vastgoedcommunicatie.

Het management van VDAB start vastgoedtrajecten op rond **het vastgoed van de toekomst binnen de VDAB**. Dit vastgoed kenmerkt zich voornamelijk door:

- een hoog comfortniveau
- een energetisch performante site
- een focus op algemene "well being" van de gebruiker
- de volledige implementatie van de nieuwe basisdienstverlening
- integrale toegankelijkheid naar elke gebruiker en een goede bereikbaarheid van de site
- een inrichting gebaseerd op Activity Based Working
- een inrichting compatibel met het plaats- en tijdonafhankelijk werken

In 2019 startten en realiseerden we deze projecten:

- Nieuwe lokale werkwinkel in het stadsvernieuwingsproject Suikerpark in Veurne
- Nieuwe lokale werkwinkel in de kantoor-site Waterfront in Waregem
- Nieuw kantoorcomplex in de "Sweco Site" in Mechelen
- Nieuwe lokale werkwinkel in Herentals
- Uitbreiding van lokale werkwinkel met nieuw kantoorcomplex met opleidingfaciliteiten in Asse

In oktober 2019 publiceerde VDAB zijn **vastgoedstrategie 2020-2025**. Daarin maakt VDAB de vastgoedtendensen binnen de organisatie kenbaar aan de vastgoedmarkt. Daarnaast bevat het ook een overzicht van de 19 sites die VDAB de komende jaren zal verkopen. Op deze manier communiceren we transparant met mogelijk partners en stemmen we het interne vastgoedplan af op de marktopportunities en interne trends.

Klachtenmanagement

2.031 behandelde dossiers

67% binnen de 20 dagen behandeld

57% dossiers met persoonlijk contact

Klachten brengen mensen samen

In 2018 behandelden we 2.031 klachtendossiers, 3% meer dan in 2018. VDAB blijft sterk inzetten op klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant en plukt hiervan de vruchten.

VDAB legt de lat hoog. Na elke klacht sturen we een ontvangstmelding en een antwoordbrief, en we streven voor 75% van de dossiers naar een behandelingstermijn van 20 dagen (in plaats van 45 dagen bij decreet). Dankzij de inspanningen van onze klantendiensten haalde 67% van de dossiers die deadline van 20 dagen. We deden het daarmee wat minder goed dan in 2018 (75%). De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (31%), het matchbare werkzoekendendossier (29%), opleiding (13%) en een matchbare vacature (10%). 64% van de klachten was ongegrond. 85% van de (deels) gegronde klachten werd (deels) opgelost. Onze klachtenbehandelaars hebben in 57% van de dossiers een persoonlijk contact met de klant. En daar blijven we aan werken in 2019, want bij elke klacht of suggestie kijken we hoe onze relatie met onze klant hersteld of versterkt kan worden.

CONTROLEBELEID



CONTROLEBELEID

Sinds 2016 is VDAB bevoegd voor de **opvolging en controle van de beschikbaarheid van werkzoekenden**.

De controledienst werkt als **onafhankelijke dienst** bij VDAB en vormt het sluitstuk binnen het bemiddelingsproces. In dossiers waar de bemiddelaar vaststelt dat de klant niet bereikt kan worden, waar niet voldoende inspanningen naar werk zijn of waar de klant niet ingaat op een passend aanbod, wordt het dossier overgemaakt aan de controledienst. Deze stelt dan een onafhankelijk onderzoek in. Als de vaststellingen van de bemiddelaar bevestigd worden, kan dit leiden tot een **sanctie**.

Wanneer een werkzoekende niet komt opdagen, een actie of opdracht weigert of niet meewerkt aan voorgestelde acties, stuurt de bemiddelaar het dossier van de werkzoekenden door naar de controledienst. Ook als de werkzoekende zelf niet actief naar werk zoekt en dit wel van hem of haar verwacht wordt, verwittigt de bemiddelaar de controledienst. Dit proces noemen we **transmissie**. De controledienst onderzoekt elk dossier en beslist over een eventuele sanctie.

De controledienst ontving in 2019 **31.104** dossiers (t.o.v. 29.802 in 2018) uit de bemiddeling. **68%** hiervan was ontvankelijk en kon met andere woorden voor verder onderzoek meegenomen worden in de werking van de controledienst. De 32% niet-ontvankelijke dossiers zijn terug te brengen tot dossiers waarin werkzoekenden alsnog een geldige reden aanbrengen, of niet-uitkeringsgerechtigd zijn of waarin procedurefouten zijn vastgesteld. In deze gevallen kan er geen sanctie volgen.

76% van de transmissies die instromen zijn terug te brengen tot het niet opdagen op een aangetekende afspraak, hetzij voor een gesprek rond het sollicitatiegedrag, hetzij voor een ander passend aanbod van VDAB.

Bij de **19.973** ontvankelijke dossiers worden de werkzoekenden uitgenodigd voor een **verhoorgesprek**, waarin zij zich kunnen verdedigen ten aanzien van wat de bemiddelaar heeft doorgegeven. De verhoorder oordeelt nadien onafhankelijk van de bemiddelingsdiensten (en als het nodig is na bijkomend onderzoek) over de sanctie die volgt.

Globaal gezien kan gesteld worden dat **77%** van de dossiers binnen de voorziene acht weken verwerkingstijd behandeld worden. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt ter **optimalisatie** in de werking. We moeten hier wel rekening houden met enerzijds de vragen van werkzoekenden om uitstel en anderzijds met de mogelijke planning van bijstandsverleners en vertegenwoordigers.

Een belangrijkere indicator is de **doorlooptijd** van de beslissing, waarin we stellen dat de werkzoekende binnen de 14 dagen na het verhoor in kennis wordt gesteld van de beslissing. Dit gebeurt in **99%** van de gevallen.

In 2019 werden er **13.693 sancties** (12.577 binnen de controledienst + 1.116 ultieme afsprakenbladen bij de bemiddelaar) gegeven. Daarnaast werden binnen het bemiddelings- en controleproces ook nog eens **21.830 VDAB-verwittigingen** (signalen) uitgestuurd ten aanzien van de werkzoekende wiens zoekgedrag onvoldoende was. Dit brengt het totale aantal sancties en signalen op **35.523**.

Transmissie	2018	In %	2019	In %
Niet opdagen	22.229	75%	23.474	76%
Werkaanbod	1.012	3%	994	3%
Opstart acties	334	1%	357	1%
Uitvoering acties	3.478	12%	3.244	10%
Speciale procedures	2.749	9%	3.035	10%
Eindtotaal	29.802	100%	31.104	100%

DUURZAAM ONDERNEMEN ZIT IN ONS DNA



DUURZAAM ONDERNEMEN ZIT IN ONS DNA

Bij VDAB vinden we het belangrijk om positieve impact te creëren op de maatschappij en de arbeidsmarkt. Daarom hechten we belang aan tevreden klanten, zijn we er voor wie extra kwetsbaar is én we willen ook zorg dragen voor onze eigen medewerkers en het leefmilieu. Dat is de essentie van duurzaam ondernemen bij VDAB.

De Sustainable Development Goals (SDG's)

Bij de ontwikkeling van onze duurzaamheidsstrategie inspireerden we ons [op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen](#) of Sustainable Development Goals. Dit zijn zeventien duurzame ontwikkelingsdoelstellingen geformuleerd door de Verenigde Naties (VN) en wijzen op de belangrijkste mondiale uitdagingen richting 2030. Ze zijn uiteenlopend en gaan onder andere over gelijke kansen, klimaatactie, maar ook waardig werk en onderwijs voor iedereen. Wij selecteerden de SDG's die voor VDAB het belangrijkste zijn en bekeken hoe we kunnen bijdragen tot deze doelstellingen.



Vijf strategische pijlers voor duurzaam ondernemen

Om duurzaamheid sterk in onze organisatie te verankeren, ontwikkelden we een duurzaamheidsstrategie met vijf centrale pijlers:

1. We willen een **sterke HR partner** zijn met tevreden klanten.
2. We zetten volop in op **inclusief en duurzaam werk**.
3. We willen onze **positieve maatschappelijke impact** vergroten.
4. We dragen **zorg voor het milieu**.
5. We zetten in op het **welzijn en de maatschappelijke betrokkenheid van ons personeel**.

1. Een sterke HR Partner

VDAB wil een sterke HR partner zijn voor zijn klanten. Dat wil zeggen dat we volop inzetten op de tevredenheid van onze klanten - werkzoekenden, werkgevers en werknemers. We luisteren naar hen en betrekken hen bij het ontwikkelen van onze dienstverlening. Zo zetten we **klantenpanels** op, voeren we **behoefteanalyses** uit bij klanten en passen we onze dienstverlening aan werkgevers aan naar aanleiding van klanttevredenheidsmetingen. Via die tevredenheidsmetingen houden we de vinger aan de pols. In 2019 stapten we over naar een **nieuwe meetmethode** voor klanttevredenheid wat resulteerde in een hogere **responsgraad** en dus ook een verhoogde representativiteit van de resultaten. Verder zetten we in op een snelle en efficiënte **vacaturematching**. Daar waar de knelpunten het grootst zijn organiseren we mobiele opleidingen om vacatures in te vullen.

2. Voor inclusief en duurzaam werk

Een duurzame VDAB betekent dat we er zijn voor al onze klanten, met extra aandacht voor personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Elk talent telt. We willen onze klanten niet alleen snel, maar ook **duurzaam** aan een job helpen.

Diversiteit en inclusie

Diversiteit is waardevol voor VDAB. We willen dat ons personeelsbestand een afspiegeling is van de maatschappij. Zo monitort VDAB de vertegenwoordiging van drie doelgroepen; vrouwen in managementfuncties, personen van buitenlandse herkomst en personen met een handicap of chronische ziekte. Omdat VDAB een voorbeeldfunctie wil innemen, werkt VDAB met eigen, hogere streefcijfers dan deze van de Vlaamse Overheid:

- **vrouwen in managementfuncties :**
streefcijfer vanuit de Vlaamse Overheid = 40%
VDAB streefcijfer = 45%
2019 = **56,98%**
- **personen van buitenlandse herkomst:**
streefcijfer vanuit VO = 10%
VDAB streefcijfer = 11%
percentage 2019 = **11,86%**
- **personen met een handicap of chronische ziekte:** streefcijfer vanuit VO = 3%
VDAB streefcijfer = 4%
2019 = **3,66%**

Verder zet VDAB in op de **toegankelijkheid van zijn gebouwen**. Op die manier voelt iedereen zich welkom bij ons. Zo werden in 2019 vier gebouwen (Herentals, Oudenaarde, Hamme en Sint-Niklaas) aangepast om te voldoen aan de standaarden voor integrale toegankelijkheid.

Duurzaam werk

We willen alle burgers op de Vlaamse arbeidsmarkt hun hele loopbaan lang zekerheid bieden dat ze hun **competenties** kunnen blijven ontwikkelen en kunnen inzetten in passende jobs. Dat is voor ons duurzaam werk. Vanuit onze duurzaamheidsstrategie zetten we volop in op een verhoging van de **duurzame uitstroom** naar werk. We hebben daarbij extra aandacht voor **kwetsbare groepen**.

doelgroep	aantal	aandeel in WZ populatie	aandeel duurzame uitstroom
jongeren (-25j)	38654	21,00%	53,00%
55+	41266	22,40%	44,20%
1 tot 2 jaar werkzoekend	29735	16,20%	42,60%
2 jaar of meer werkzoekend	58536	31,80%	34,60%
personen met arbeidshandicap	30822	16,80%	40,50%
personen met een migratieachtergrond	54275	29,50%	41,90%

resultaten duurzame uitstroom naar werk, d.i. 12 opeenvolgende maanden aan het werk

3. Een brede maatschappelijke impact

Als overheidsorganisatie met meer dan 5000 personeelsleden hebben we een grote maatschappelijke impact. We willen onze positieve impact maximaliseren en onze negatieve impact minimaliseren, via integratie van duurzaamheid in ons opleidingsaanbod, duurzaam aankopen en een voorbeeldrol in onze samenwerkingen.

Duurzaamheid in ons opleidingsaanbod

Binnen ons opleidingsaanbod zetten we vooral in op **groene competenties**. Want dit zijn de competenties van de toekomst, waarmee mensen steiler op de arbeidsmarkt staan. Hieronder geven we enkele voorbeelden.

VDAB ondertekende de **'Green Deal circulair bouwen'**, op initiatief van Vlaanderen Circulair, de OVAM en de Vlaamse Confederatie Bouw. Met dit gezamenlijke engagement werken bouwbedrijven, bouw materiaalproducenten, lokale en regionale overheden, private bouwheren, onderzoekers en andere organisaties samen om in de toekomst circulair bouwen in Vlaanderen tot dagelijkse realiteit te maken.

Vanuit de Green Deal Circulair Bouwen startte VDAB in 2019 een project op met de BouwUnie en Odyssee Hogeschool Aalst voor een **mobile opleiding circulaire bouwtechnieken**. VDAB ondersteunt hierbij ook initiatieven via bestaande dienstverlening (opleidingen organiseren, kennisdeling, faciliteren) en wijst daarbij ook op het belang van de tewerkstellingsmogelijkheden binnen zowel de reguliere als de sociale circuits.

Nog in 2019 zijn we samen met **Trendhuis en Go2learn** een opleidingsproject tot **duurzaamheidsadviseur** gestart. Samen vormen we gemotiveerde kandidaten om bedrijven bij te staan in het duurzaam omspringen met mensen, milieu en winst. Focus ligt hierbij op de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties met de drie dimensies van duurzame ontwikkeling tot doel: het economische, het sociale en het ecologische aspect. Het pilootproject startte in het najaar met 20 werkzoekenden en met een significant aandeel aan werkplekklaren in de bedrijven.

Duurzaam aankopen

Bij aankopen kiezen we waar mogelijk voor de duurzaamste optie. Dat doen we door **milieu-en sociale criteria** in **onze bestekken** op te nemen. In 2019 werden 60 centrale aanbestedingsdossiers opgesteld voor VDAB. Hieruit vloeiden 21 bestekken met milieucriteria en één bestek met sociale criteria voort.

In één bestek werden zowel sociale als milieucriteria opgenomen. Zo kiezen we voor onze Sinterklaaspakketten voor de chocolade van vzw Twerk. Deze sociale werkplaats werkt uitsluitend met Fairtrade chocolade, twee vliegen in één klap dus.

Duurzame samenwerkingen voor het hergebruik van materialen

VDAB hecht belang aan het hergebruik van zijn werkmaterialen. Bij voorkeur schenken we onze spullen weg, zodat ze een tweede leven krijgen in een maatschappelijk project.

VDAB schenkt haar afgeschreven ICT-materiaal aan **Close The Gap**, een internationale non-profitorganisatie die de digitale kloof wil dichten. Zij zorgen ervoor dat onze laptops, monitors en printers een tweede leven krijgen in een maatschappelijk project, meestal in ontwikkelingslanden. In 2019 schonken we **3.113** stuks ICT-materiaal waaronder **1.076** laptops weg via Close The Gap.

Heel wat materiaal uit de opleidingscentra krijgt na afschrijving nog een tweede leven in scholen en vzw's. In 2019 deden we **26** schenkingen, waaronder lastoestellen, hoogtewerkers en meubilair.

Ook met de **Kringwinkel** hebben we een samenwerking voor het wegschenken van gebruikte materialen, zoals bureaustoelen, ladeblokken, projectoren, tafels ... In 2019 schonken we **1.276** stuks weg.

4. Milieubewuste medewerkers

Milieu en energie

VDAB is ISO 14001 gecertificeerd. Deze internationale milieustandaard vormt de motor voor onze milieuzorg. In 2019 vond een opvolgingsaudit plaats. We behouden ons certificaat en kregen felicitaties van de auditor voor de duurzame betrokkenheid en de dagdagelijkse actieve inzet van de VDAB-collega's voor het milieu.

VDAB voert een doorgedreven milieubeleid met acht milieupijlers:

- Milieubeheer conform ISO 14001
- Energiebeheer
- Afvalbeheer
- Emissiebeheer
- Waterbeheer
- Beheer gevaarlijke stoffen
- Beheer (duurzame) grondstoffen
- Mobiliteit

Daling papierverbruik, in papierriemen van 500 bladen

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
99535	94955	94390	92483	87770	83385	76775	69120	64440	56905	53800	45110	44650	36745	33745	30015

We streven naar een **rationeel energieverbruik** door het verhogen van onze energie-efficiëntie, het beperken van ons energieverbruik en we zetten maximaal in op hernieuwbare energie. VDAB verbruikte in 2019 zo'n **26%** minder elektriciteit en **16%** minder brandstof voor gebouwverwarming ten opzichte van referentiejaar 2004. Ook het waterverbruik is een belangrijke pijler voor VDAB, dit ligt in 2019 zo'n **10%** lager dan in 2004.

Vergelijking absolute jaarverbruikscijfers 2019 vs 2004



-10%
water



-26%
elektriciteit



-16%
gebouwverwarming

VDAB is ambitieus en kijkt ook vooruit. In 2020 zal net als voor milieu, ook voor energie een gecertificeerd zorgsysteem (ISO 50001:2018) behaald worden. Dat moet de basis leggen om tegen 2050 een volledig CO2-neutraal patrimonium op te kunnen bouwen.

Mobiliteit

VDAB engageert zich voor de doelstelling van de Vlaamse regering om tegen eind 2030 **40% minder CO2** uit te stoten (t.o.v. referentiejaar 2015). In 2019 werd een **mobiliteitscoördinator** aangeworven met als doel het mobiliteitsbeleid van VDAB vorm te geven.

In 2019 zette VDAB verder in op de communicatie van het **STOP-principe**, het promoten van onze **elektrische deelwagens** en het afsluiten van een raamakkoord voor **deelfietsen** voor de verschillende VDAB-locaties. Verder gingen we een samenwerking aan met CO2 Logic om de carbon footprint van VDAB ten gevolge van mobiliteit in kaart te brengen.

Omschrijving	2014	2015	2016	2017	2018	2019
aantal km in dienstopdracht met wagen/moto	4.891.089	5.25.407	5.303.108	5.644.252	5.922.418	6.625.121
aantal treinbiljetten voor dienstopdrachten	33.476	36.795	36.996	39.573	39.782	41.844
aantal fietskilometers woon-werk (inclusief occasionele verplaatsingen)	2.305.502	2.325.621	2.335.845	2.533.255	2.740.109	3.357.661
aantal fietskilometers voor dienstopdrachten	39.593	43.632	55.016	69.953	70.535	61.691
aantal dagen thuis- en telewerk	17.634	22.488	30.241	36.083	46.434	65.731

5. Betrokken medewerkers

We kunnen onze klanten pas echt goed helpen, als ook onze eigen medewerkers gezond, geëngageerd en tevreden zijn. Daarom dragen we zorg voor onze medewerkers en stimuleren we hun maatschappelijk engagement.

Gezonde en tevreden medewerkers

Onze medewerkers zijn het hart van onze organisatie, zij zorgen iedere dag voor de dienstverlening naar onze klanten. We willen dan ook dat ze zich **goed voelen in hun job** en met veel goesting en betrokkenheid komen werken. Ons **psychosociaal welzijnsplan** zet daarom in op de verhoging van het welzijn en de tevredenheid van onze medewerkers. Het plan omvat heel wat initiatieven, gaande van loopbaancoaching voor medewerkers tot mobiele gezondheids-apps en workshops rond persoonlijke veerkracht op het werk. Met onder andere de **tweejaarlijkse tevredenheidsmetingen** die we samen met het Agentschap Overheidspersoneel organiseren, houden we de vinger aan de pols en werken we op basis van de resultaten gerichte acties uit, zowel organisatiebreed als lokaal.

Maatschappelijk betrokken medewerkers

Veel VDAB'ers zijn zowel binnen als buiten hun job maatschappelijk betrokken. Dat engagement appreciëren we enorm en willen we blijven ondersteunen. Daarom verlenen we steun aan een aantal maatschappelijke projecten. Hierbij een overzicht van de projecten en acties die we in 2019 ondersteunden.

Project in de kijker 2018 - 2019: Mekkerland

Mekkerland, een diervriendelijke boerderij in Gent, was in 2018 en 2019 ons **Project in de Kijker**. Het is een publieke en groene ontmoetingsplaats waar iedereen welkom is om tot rust te komen, en waar jong en oud meer te weten komen over kleine erfdieren zoals geiten en schapen. We ondersteunden Mekkerland op verschillende manieren:

- Met praktische werken: cursisten uit de hoveniersopleiding van Oost-Vlaanderen hielpen bij de opbouw en zetten de omheiningen; de dienst IDPB (Interne Dienst voor Preventie en Bescherming) voorzag alle pictogrammen; het team van jobcoaches Oost-Vlaanderen hielp met klussen tijdens hun teamdag.
- Benefietacties: een eetfestijn in Oost-Vlaanderen, een bakdag in Antwerpen en een boekenverkoop op de Centrale Diensten brachten samen 3062,5 euro op.
- Communicatie: we brachten Mekkerland onder de aandacht. De cursisten van de grafische opleiding in Turnhout maakten stickers en flyers.
- Materiële ondersteuning: we schonken toestellen zoals een koffiemachine, koelkast en printer.

Het resultaat mocht er zijn. Op minder dan een half jaar tijd is een braakliggend terrein omgebouwd tot een prachtige kinderboerderij met kippen, konijnen, geiten en schapen. Sinds de opening in juli 2018 was de boerderij open voor bezoekers. Er vonden kampen plaats, workshops rond dieren en ecologie, bezoeken door groepen, verjaardagsfeestjes en meer.

Eind 2019 is Mekkerland verhuisd naar een permanente locatie in de tuin van WZC Zuiderlicht in Mariakerke. Onze cursisten van de hoveniersopleiding gingen alweer aan de slag voor het herplaatsen van de omheiningen.

De Warmste Week @VDAB

Dat VDAB een warme organisatie is, bewezen onze collega's nog maar eens tijdens de Warmste Week die liep van 18 tot 24 december 2019. Onze medewerkers organiseerden samen **43** verschillende acties voor **29 goede doelen**. Dat ging van het verkopen van kalenders of koekjes en een spaghettislag tot... voetmassages. In totaal brachten de acties maar liefst **33.958,39 euro** op voor het goede doel!

YOUCA Action Day

Op 17 oktober 2019 nam VDAB opnieuw deel aan de YOUCA Action Day. Het concept? Zo'n 15.000 jongeren vanaf 15 jaar gaan voor één dag niet naar school, maar steken de handen uit de mouwen. Ze krijgen de kans om te proeven van verschillende beroepen. De job die ze uitoefenen, kiezen ze zelf: politicus, journalist, postbode... Het kan allemaal. Het loon dat de jongeren die dag verdienen, gaat naar projecten van geëngageerde jongeren in het Zuiden.

Elk jaar doen heel wat VDAB'ers mee: bemiddelaars, instructeurs, leidinggevendenden, administratief medewerkers, magazijniers, noem maar op. Op 17 oktober 2019 stonden **49 collega's** hun job af aan een jongere.

Doedag

Op donderdag 24 oktober 2019 was het doedag in VDAB-competentiecentra in heel Vlaanderen. Tijdens de doedag kruipen leerlingen in de huid van lassers, vrachtwagenchauffeurs, keukenmedewerkers, industrieel tekenaars en nog vele andere technische beroepen uit verschillende sectoren. Ze steken zelf de handen uit de mouwen en ontdekken hun talenten. Op die manier maken ze kennis met verschillende knelpuntberoepen.

De doedag vond plaats op **38** locaties verspreid, waarvan **26 VDAB-competentiecentra**. In totaal verwelkomden we **100 verschillende scholen met 2691 leerlingen en 266 leerkrachten**.

Daarnaast werd voor de tweede keer door VDAB een **digitale doedag** ontwikkeld. In deze **virtuele escape room** brachten klassen verschillende korte opdrachten tot een goed einde. Alles werd op de dag zelf digitaal begeleid door medewerkers van VDAB. Hieraan namen **36 klassen (van 24 verschillende scholen) deel met 706 leerlingen en 45 leerkrachten**.

DUOday

DUOday wordt georganiseerd door GTB, onze partnerorganisatie die gespecialiseerde trajectbegeleiding biedt aan personen met een arbeidsbeperking. DUOday is een DOE-dag voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Zij vormen die dag een DUO met een werknemer binnen een bedrijf of organisatie. Zo maakt een werkzoekende kennis met een bedrijf, terwijl werknemer en werkgever kennismaken met de vaardigheden, de inzet en de mogelijkheden van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Op 16 mei 2019 deden 698 bedrijven mee, goed voor 878 DUO's. Bij VDAB zelf werden **14 duo's** gevormd.

ARBEIDSKRACHTEN BUITEN VLAANDEREN



ARBEIDSKRACHTEN BUITEN VLAANDEREN

In onze zoektocht naar de geschikte kandidaat voor elke vacature, werkt VDAB over de grens heen, zowel interregionaal als internationaal.

Synerjob en Interregionale mobiliteit

Samen met onze Synerjob-partners **Actiris**, **Le Forem** en **ADG** werden in 2019 de acties in het kader van de interregionale mobiliteit verder uitgebreid. Zo werd de automatische uitwisseling van vacatures tussen de verschillende regio's mogelijk. Daarnaast werden Actiris en Le Forem actief betrokken bij VDAB-activiteiten (onder andere jobdagen en beurzen) om de **match** tussen werkgever en kandidaat over de gewesten heen te faciliteren. Ook maakten we werkgevers en werkzoekenden via sociale media en andere communicatiekanalen bewust over de opportuniteiten van het werven over de gewestgrenzen heen.

Brussel

In 2019 gaf VDAB **4.046 Vlaamse arbeidsposten** door aan Actiris, waarop Actiris 29.009 Brusselse werkzoekenden mobiliseerde.

Wallonië

In 2019 stuurden we zo'n **30.352** Vlaamse vacatures door naar **23.670** Waalse werkzoekenden. Dit is een stijging op zowel het vlak van vacatures (bijna 30%) als naar Waalse werkzoekenden (+ 18%) ten opzichte van 2018.

In 2019 telden we daarnaast **31.431** tewerkstellingen van **27.605** Waalse werkzoekenden.

Europese arbeidsbemiddeling

VDAB werkte onder de koepel van **Synerjob** samen met de **PES-** en **EURES-partners** (ook in de grensregio's) aan activiteiten voor de invulling van Vlaamse vacatures. Met de Synerjob-partners wordt afgestemd tot gemeenschappelijke positionering in het PES-netwerk en over het bijhorend activiteitenplan. Via de EURES Coordination Group en het ENPES-netwerk worden de relaties met de Europese Commissie onderhouden.

Knelpuntberoepen middengediplomeerden

Vanaf 1 januari 2019 kwam er een nieuwe en snellere procedure voor de toekenning van arbeidskaarten B voor middengediplomeerden uit knelpuntberoepen (naast de bestaande procedures voor hogeschoolediplomeerden en de procedure op basis van individueel arbeidsmarktonderzoek). Daartoe werd in samenwerking met de sectoren een dynamische lijst van knelpuntberoepen voor middengediplomeerden opgemaakt.

Work in Flanders days

In samenwerking met partners in Zuid-Europese landen (Spanje, Portugal, Griekenland en Italië) organiseerden we op regelmatige basis "**Work In Flanders-days**". Dat zijn specifieke jobdagen voor Vlaamse werkgevers om in contact te komen met buitenlands potentieel. Die jobdays zijn sectorspecifiek en richten zich voornamelijk op ICT, engineering en zorg.

Grensinfopunten

Het **Interregproject Grensinfovoorziening** Vlaanderen-Nederland liep eind mei 2019 af. In 2019 werkten we verder aan de verduurzaming van de Grensinfopunten (GIP) door het aanstellen van een Vlaamse netwerkcoördinator voor de Vlaamse Grensinfopunten. Via een gecoördineerde aanpak met de Vlaamse-Nederlandse en Nederlands-Duitse Grensinfopunten, wordt verder gewerkt aan de bekendheid en de kwaliteit van de Grensinfopunten. Daarnaast werd de grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling verder uitgewerkt met onder andere het Interregproject '**Werkinzicht Vlaanderen-Nederland**' om heldere en direct toepasbare grensoverschrijdende arbeidsmarktinformatie te ontwikkelen, en de samenwerking met UWV te versterken door onder andere gemeenschappelijke competentiematching uit te werken.

Internationale mobiliteit en economische migratie van buiten Europa

Om ervaring op te doen binnen het nieuwe beleid rond de legalisering van economische migratie vanuit landen buiten de EU, nam VDAB deel aan een aantal projecten.

VDAB verleende zijn steun aan een eerste proefproject rond **circulaire migratie** in samenwerking met het **IOM**. VDAB vond stageplaatsen voor jonge Tunesiërs die in België een stage van zes maanden doorlopen waarna ze na terugkeer in Tunesië nog vijf maanden door de Tunesische openbare tewerkstellingsdienst naar werk begeleid worden. In totaal hebben een dertigtal jongeren aan dit circulaire migratieproject deelgenomen.

In 2019 nam VDAB deel aan een project met **Enabel** gericht op Marokkaanse IT-ers. Het project voorzag in extra opleiding om tegemoet te komen aan de noden van Vlaamse werkgevers, kennismakingslessen met de Vlaamse/Belgische cultuur, NT2, gevolgd door een contract van zes maanden tot één jaar met de mogelijkheid tot een vaste aanstelling. De rol van VDAB bestond erin opleidingsverstrekkers in Marokko te helpen kiezen en ANAPEC - de Marokkaanse openbare tewerkstellingsdienst - tijdens het hele tewerkstellingstraject te ondersteunen. Andere partners in dit project zijn WSE, VOKA, Agoria en het Agentschap Integratie en Inburgering.

Verder steunde VDAB het **IOM** in een migratieproject uitgeschreven door **AMIF** (Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie). Dit project had als doel genoeg ervaring op te doen om economische migratie vanuit landen buiten de EU in de gewone dienstverlening van VDAB op te nemen.

Profilering als ontvangstregio

In 2019 dachten we in samenwerking met verschillende partners na over hoe Vlaanderen zich kan profileren als ontvangstregio voor talent binnen en buiten Europa. Dat deden we door expatcentra te organiseren, zoals bij KU Leuven - Leuven International House, door de opzet van een online loket voor geïnteresseerden in de Vlaamse arbeidsmarkt én de deelname aan events in het buitenland.

TRENDS OP DE ARBEIDSMARKT



TRENDS OP DE ARBEIDSMARKT

“En alles beweegt”

In 2019 vierde VDAB zijn 30ste verjaardag. Met een stralende zon, fantastische optredens van collega's en Bart Peeters én vooral veel lachende gezichten vierden we dit jubileum.

Maar na 30 jaar blijft VDAB niet stilzitten. Integendeel, alles beweegt! Met de campagne 'En alles beweegt' wijzen we op de arbeidsmarkt die voortdurend verandert, net als onze loopbanen. We zitten vandaag niet meer ons hele leven vast aan één job: je bent je hele loopbaan in beweging. Als je werkt, kan je een opleiding, een nieuwe uitdaging of een carrièreswitch zoeken. Met een nieuwe baby of een ziek familielid wil je het soms even kalmer aan doen. Soms raak je tijdens je loopbaan in een stroomversnelling, soms mag het even wat rustiger aan.

We zijn er voor iedereen op elk moment van je loopbaan: van kortgeschoolde tot universitair, van werkzoekende tot werknemer, van jongere tot 55-plusser. Kortom elke inwoner van Vlaanderen en Brussel kan op VDAB rekenen als levenslange loopbaanpartner. Met als first stop vdab.be.

De TV-spot van deze campagne kan je [hier](#) bekijken.



Blijf leren

Ongetwijfeld hoorde je in 2019 van levenslang leren. Samen met de Vlaamse overheid lanceerden we daarom de campagne 'Blijf Leren', op de radio, sociale media én in de krant. Daarmee wakkerden we de leergoesting van werknemers, werkzoekenden en zelfstandigen aan. Want een carrièreswitch, een droom najagen of doorgroeien op het werk, er zijn zoveel redenen om bij te leren. Op de website blijfleren.be ontdek je bovendien welke ondersteuning er is als je wil bijleren. Zo zijn er niet alleen de opleidingscheques, maar ook opleidingsverlof en -krediet.

Alena (26) ziet het groots.

"Ik werkte als arbeidster in de drukkerij. Toch hoopte ik op iets creatiever: webdesign, dat leek me wat. Mijn baas vond het een topidee! Zo kan hij ook digitaal werk aanbieden. Nu volg ik les in het volwassenenonderwijs. Met opleidingsverlof is werken én studeren goed te combineren.

Door bij te scholen, creëer ik kansen. Ook voor het bedrijf waarvoor ik werk."

Zet de eerste stap op blijfleren.be

EN
ALLES
BEWEEGT



Webinars en online leermodules

Dat VDAB de digitale kaart trekt, is niets nieuws. In 2019 zetten we die trend dus gewoon verder. We werkten het aanbod van online leermodules verder uit, en bereikten de kaap van 250 online cursussen. Deze cursussen zijn 7/7 en 24/24 gratis beschikbaar. Daardoor bepaal je zelf wanneer je bijleert en hoeveel tijd je er in wil investeren. Een online coach helpt je bij je vragen.

VDAB ontwikkelde ook een online leermodule over **artificiële intelligentie**. Dat AI onze arbeidsmarkt zal veranderen staat vast. Er zullen jobs verdwijnen en anderen bijkomen. Daarom is het belangrijk dat werknemers, werkgevers en werkzoekenden weten wat AI precies is en wat de impact op ons dagelijks leven is. In vier uur tijd krijg je de basis van AI onder de knie. Wil je meer weten of de cursus volgen? Surf dan naar vdab.be/wat-is-AI.

Wel nieuw voor VDAB in 2019 waren de webinars. In mei startte VDAB met deze nieuwe dienstverlening voor werkzoekenden en werknemers. Tijdens onze webinars leer je meer over een bepaald topic rond werk of solliciteren. Zo'n webinar duurt ongeveer een uurtje en is volledig interactief. Je kan vragen stellen aan de gastspreker per chat en krijgt meteen antwoord. Het enige dat je nodig hebt is een laptop of smartphone. Bovendien kan je het webinar later herbekijken als de live-uitzending niet voor je past. Ontdek al onze webinars op vdab.be/webinars.

In 2020 plannen we ook alvast onze eerste webinars voor werkgevers.

Elk talent telt: een zoekconferentie én een boek 'Zero Exclusion'

De krapte op de arbeidsmarkt bereikte ongeziene hoogten in 2019. Alleen een inclusieve arbeidsmarkt zal de klus klaren. Toch botst een aantal mensen vandaag nog op drempels naar die arbeidsmarkt. VDAB wil de handen in elkaar slaan om die drempels terug te dringen, want elk talent telt.

In 2019 zette VDAB daarom de eerste stap met een 'zoekconferentie' rond een groep met veel potentieel: **vrouwen met een migratieachtergrond**. In een tweedaagse zoekconferentie brachten we werkgevers, organisaties en vrouwen met een migratieachtergrond samen. In 2020 zetten we nog meer in op inclusie en gaan we ook andere doelgroepen in kaart brengen die momenteel onder de radar blijven.

Nog in 2019 brachten VDAB'ers Wendy Ranschaert en Fatima Yassir een boek uit: **Zero Exclusion**. Een boek over inclusie als DNA van de innovatieve organisatie. In hun boek laten ze verschillende experts aan het woord over het belang van inclusief ondernemen voor een innovatieve arbeidsorganisatie én omgekeerd.

