

Jaarlijks ondernemingsplan



2021

Inleiding

De Raad van Bestuur van VDAB stelt uiterlijk op 31 maart in samenspraak met de Vlaamse Regering (minister van Werk), jaarlijks het ondernemingsplan vast. Het ondernemingsplan beschrijft de doelstellingen die VDAB wil realiseren, samen met de acties die daartoe worden opgezet. Het eerste JOP (JOP 2020) van de regeerperiode 2019 - 2024 bevatte een meerjarig aspect. De daaropvolgende jaarlijkse ondernemingsplannen (vanaf JOP 2021 en volgende) zijn een update en bijsturing. De doelstellingen zijn gebaseerd en afgestemd op het Vlaams Regeerakkoord 2019 - 2024, de beleidsnota Werk en Sociale Economie 2019 - 2024, de beleids- en begrotingstoelichting 2021 van de minister van Werk, het managementplan VIBE 1.0 en 2.0., het relanceplan van de Vlaamse Regering 'Vlaamse Veerkracht' en het VESOC-akkoord 'Alle hens aan dek'.

Het jaarlijks ondernemingsplan VDAB voor 2021 is een weergave van de nieuwe beleidsprojecten die op stapel staan of lopende zijn en waarvan VDAB de trekker is binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie. Daarnaast blijft VDAB uiteraard verder werken aan de bestaande dienstverlening voor werkzoekenden, werknemers en werkgevers. In dit document staan dus niet alle acties van VDAB vermeld, maar wordt er gefocust op de belangrijkste beleidsprojecten voor 2021 en de uitvoering van het VESOC-relanceplan 'Alle hens aan dek'. In het JOP 2021 zijn ook vier horizontale strategische doelstellingen en de evaluatie van het JOP 2020 geïntegreerd.

VDAB heeft in de bovenvermelde recent afgesloten akkoorden en plannen een belangrijke rol toebedeeld gekregen om een krachtig en duurzaam arbeidsmarktbeleid te voeren en transities op de Vlaamse arbeidsmarkt te faciliteren op langere termijn. Daarbovenop hebben de coronacrisis en de Brexit de arbeidsmarkt grondig door elkaar geschud en vereist dit noodzakelijke bijstellingen, snelle ingrepen en maatregelen op korte termijn. De focus van de acties voor 2021 ligt op een opleidings- en loopbaanoffensief, een inclusieve digitalisering en een duurzame tewerkstelling voor elke burger, met bijzondere aandacht voor kwetsbare werkzoekenden.

Sommige acties lopen al en daar zetten we verder versterkt op in en andere acties zijn nieuw op te starten in 2021. We pakken dit gericht gefaseerd aan, bepalen prioriteiten en volgen de realisaties op in de Raad van Bestuur en de managementfora. Samen met de Vlaamse Regering, de sociale partners, andere partners en stakeholders zetten we onze schouders onder deze ambitieuze plannen om de structurele arbeidsmarktnoden te verhelpen.

De goedkeuring van dit JOP door de Raad van Bestuur is geen voorafname van mogelijke discussies die voor bepaalde dossiers nog via VESOC- en ander overleg met (sociale) partners uitgeklaard moeten worden. Het gaat hier bijvoorbeeld om de doelgroepkorting op maat en de gemeenschapdienst.

Inhoudstafel

De structuur van het JOP 2021 is als volgt:

1. Strategische doelstellingen 2021
2. Beleidsprojecten 2021 volgens de structuur van de beleidsnota 2019 - 2024 en de BBT
 - 2.1 Beleidsveld werk
 1. Activering
 2. Loopbanen
 3. Duurzame arbeidsmarkt
 4. Thema-overschrijdend
 - 2.2 Beleidsveld competenties
 - 2.3 Beleidsveld sociale economie
3. Horizontale strategische doelstellingen
 - 3.1 Aanbevelingen audit Vlaanderen
 - 3.2 Opvolging personeelsbesparing
 - 3.3 Preventieplan
 - 3.4 Diversiteitsplan
4. Bijlagen
 - 4.1 Jaarverslag 2020
 - 4.2 Personeelsplan 2021

1. Strategische doelstellingen 2021

Tabel 1: KPI's voor JOP 2021			
		AI in JOP 2020	Cijfers nu beschikbaar
Dienstverleningsproces			
1	Stijging van het aantal unieke cursisten		Ja
2	Stijging van het aantal deelnemers aan werkplekleren		Ja
3	Stijging van het aantal unieke bezoekers op de website van VDAB	Ja	Ja
4	Adequate dienstverlening na 3 maanden PDV (twee indicatoren)	Ja	Ja
5	Verhoogd gebruik door werkgevers van VDAB toegang om kandidaten te zoeken	Ja	Deels ¹
6	Voor 2021 beogen we dat de helft van de intensief tijdelijk werklozen een opleiding, stage of vrijwilligerswerk volgt of instapt in een tijdelijke job.		Deels
7	Verhoging van het aantal inschrijvingen via RIZIV	Ja	Ja
8	Verhoging van het aantal inschrijvingen via OCMW	Ja	Ja
Organisatie			
9	Ziekteverzuim		Ja

In 2020 kozen we als algemeen principe bij de meerjarenplanning van de KPI's de notie dat de indicatoren jaar op jaar verdiepen, met een basisdoelstelling in 2020 die we de hele periode opvolgen, maar elk jaar aanvullen met meer veeleisende, resultaatgebonden doelstellingen zodra eerdere doelstellingen behaald zijn en/of het beleid zich verder ontwikkelt.

In 2020 gingen we van start met het nieuwe vijfjarenplan als baken, maar kregen we ook te maken met bijstellingen omwille van corona (Relanceplan "Alle Hens aan Dek").

¹ Een nulmeting is nog niet beschikbaar voor indicator 5 omdat er nog dataproblemen zijn bij deze indicator. Ter beschikking stelling van de data is ingepland in het PMO-planningsproces voor 2021.

Voor 2021 vragen die nieuwe afspraken om een focus op opleidingen en werkplekleren. We brengen er daarom bijkomende KPI's voor in stelling (stijging van het aantal unieke cursisten, personen die één of meerdere competentieversterkende acties ondernemen) (KPI's 1 en 2).² Om rekening te houden met de specifieke situatie van de corona-crisis zullen we zowel 2020 als voorgaande jaren als vergelijkingsbasis hanteren.

Ook de groep van de tijdelijk werklozen is nieuw in vergelijking met JOP 2020. Binnen het JOP volgen we de afspraken hierover op in één synthetische indicator (KPI 6).³

Verder blijven we de dienstverlening opvolgen, zowel het digitale bereik van burgers (KPI 3), het verloop van het dienstverleningsproces aan werkzoekenden zonder werk (KPI 4) als de dienstverlening voor werkgevers (KPI 5). Op elk van deze vlakken zijn verdiepingen van de dienstverlening gepland in 2021, wat het mogelijk zal maken in 2022 meer specifiek te rapporteren (bv. over specifieke webtools van VDAB voor werkzoekenden en werkgevers, ook hertekening van persoonlijke dienstverlening, zie o.a. "business operating model").

Ook de activeringsinspanningen blijven in 2021 op de agenda. Daarvoor blijven we de evolutie van inschrijvingen via RIZIV en OCMW (KPI's 7 en 8) opvolgen. Naargelang de trajecten met partners zich verder uitdiepen zullen we in latere jaren ook andere groepen mee in kaart brengen.

Ten slotte vermeldt de lijst voor 2021 een eerste KPI over de interne werking van de organisatie (ziekteverzuim, KPI 9).

² De reeds beschikbare cijfers voor indicator 1 bevatten niet het online leren (rapportering over identificeerbare registratie is in opbouw), maar ten laatste tegen de zomer van 2021 zullen we online leren wel integreren in de meting.

³ Eerder is afgesproken (AHAD-besprekingen) dat indicator 6 zal opgevolgd worden via een enquête, niet louter vanuit administratieve registraties. Deze enquête is in voorbereiding (eerste proefenquête loopt).

2. Beleidsprojecten 2021

In dit ondernemingsplan focussen we op de beleidsprojecten die voor de voogdijminister en de Raad van Bestuur van VDAB prioritair zijn voor 2021. De projecten worden gestructureerd volgens de operationele doelstellingen van de beleidsnota Werk en Sociale Economie 2019 - 2024 en de structuur voor de Beleids- en Begrotingstoelichting (BBT) 2021.

De beleidsnota omvat 3 strategische doelstellingen (SD's):

1. Meer mensen aan het werk
2. Sterkere loopbanen binnen een stimulerend leerklimaat
3. Veerkrachtige ondernemingen in een toekomstbestendige arbeidsmarkt

De beleidsnota Werk en Sociale Economie 2019 - 2024 is opgedeeld in 3 beleidsvelden (Werk, Competenties en Sociale Economie). Binnen elk beleidsveld zijn er verschillende structurelementen (bv. Activering) en per structurelement zijn er meerdere operationele doelstellingen. De verschillende beleidsprojecten staan opgenomen bij de meest relevante operationele doelstelling waartoe ze bijdragen.

BELEIDSVELD WERK

1. Activering

OD 1.1. (SD 1) - Het activeringsbeleid versterken en elke werkzoekende een aanbod op maat bieden

OD 1.2. (SD 1) - Alle arbeidspotentieel benutten met een focus op kwetsbare groepen en niet-beroepsactieven

OD 1.3. (SD 1) - Het activeringsbeleid aanscherpen via de controle van de beschikbaarheid van de werkzoekenden

OD 1.4. (SD 1) - Een gepersonaliseerde en resultaatgerichte aanpak voorzien voor werkgevers

OD 1.5. (SD 1) - Talent van buiten Vlaanderen aantrekken

2. Loopbanen

OD 2.1. (SD 2) - Een betere combinatie van arbeid en privé nastreven voor alle werkenden

OD 2.2. (SD 2) - Loopbaantransities faciliteren en omkaderen

3. Duurzame arbeidsmarkt

OD 3.1. (SD 3) - Transitie en transformaties op de arbeidsmarkt ondersteunen

4. Thema-overschrijdend

OD 4.2. - Het werkgelegenheidsbeleid versterken met ESF-middelen

OD 4.3. - De dienstverlening vanuit de overheid performant en klantgericht uitbouwen

BELEIDSVELD COMPETENTIES

1. Competenties

OD 1.1. (SD 2) - Een vraag- en toekomstgericht opleidingsaanbod garanderen voor iedereen

OD 1.2. (SD 2) - De stap zetten naar een individuele leer- en loopbaanrekening

BELEIDSVELD SOCIALE ECONOMIE

BELEIDSVELD WERK

1. Activering

OD 1.1 Het activeringsbeleid versterken en elke werkzoekende een aanbod op maat bieden

Dienstverlening op maat

In 2021 blijven we inzetten op een brede activering, als antwoord op de structurele krapte in bepaalde sectoren en kwalitatieve mismatches op de arbeidsmarkt. Elke burger moet daarbij kunnen rekenen op een kwalitatief aanbod van VDAB. In het kader van de relance na corona doen we bijkomende inspanningen om de positie van een aantal kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt te versterken.

Werkzoekenden

Om snel in te spelen op de sterke toename van werkzoekenden als gevolg van de coronacrisis zorgen we voor een versterking van onze bemiddelings- en opleidingscapaciteit. Op die manier kan iedere werkzoekende rekenen op een aanbod op maat.

De versterking van de bemiddelings- en opleidingscapaciteit zal hoofdzakelijk gerealiseerd worden door meer uitbesteding en samenwerking met partners. Zo breiden we de tender intensieve begeleiding en bemiddeling (TIBB4) uit in functie van intensieve begeleiding van werkzoekenden met een matige afstand tot de arbeidsmarkt. Ook binnen de TIBB4 anderstaligen wordt extra capaciteit voorzien.

Verder voorziet VDAB een tender die inzet op het wegwerken van drempels in functie van uitstroom naar werk. De acties binnen deze tender hebben zowel betrekking op de werkzoekenden (werken aan veerkracht en motivatie) als op extra ondersteuning in functie van reeds bestaande acties (bv. extra ondersteuning voor en tijdens de opleiding).

VDAB voorziet in 2021 ook een proeftuin rond het gebruik van vouchers. Het gaat om een ESF gefinancierd exploratieproject in Antwerpen waarbij we aan klanten vouchers aanbieden. De werkzoekende kiest daarbij zelf de partner voor de verdere dienstverlening. De doelgroep bestaat uit werkzoekenden die inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt mits een intensieve begeleiding en bemiddeling met focus op sollicitatievaardigheden, persoonlijke vaardigheden en in voorkomend geval taalondersteuning. We evalueren of dit project naar de toekomst toe een verrijking kan betekenen in de partnerwerking.

Daarnaast kunnen in de verschillende provincies ook extra projecten opgezet of uitgebreid worden om op maat in te spelen op de regionale behoeften en opportuniteiten.

De terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk uit de EU (Brexit) zal eveneens ook gevolgen hebben voor de arbeidsmarkt en voor heel wat van onze sectoren en bedrijven. Een studie van KU Leuven voorspelde in Vlaanderen tot 6.500 ontslagen bij een zachte Brexit. Ook voor deze eventueel toekomstige werkzoekenden zal VDAB en zijn partners klaarstaan met een dienstverleningsaanbod op maat. Eveneens worden alle burgers geïnformeerd met een specifieke landingspagina op de website van VDAB.

Kwetsbare werknemers, waaronder tijdelijk werklozen

VDAB voorziet een nieuwe tender voor werknemers met recentelijke werkervaring in opzeg die geen voltijdse prestaties meer moeten leveren en geen recht hebben op outplacement. Doelstelling is om deze werknemers zo snel mogelijk te heroriënteren en herlanceren in een nieuwe job. Dit wordt gerealiseerd door middel van korte loopbaangesprekken met aansluitend een verdiepend traject indien nodig.

Ook de outplacementbegeleiding door het Sociaal Interventiefonds is voorzien om uit te breiden wanneer daar extra behoefte aan is. Bovendien wordt in 2021 een nieuwe tender voorbereid die toelaat om verbeteringen door te voeren, onder andere op vlak van duurtijd en doelgroep van het traject. De nieuwe tender zal begin 2022 aanvangen.

Samen met de sectoren bieden we perspectief aan wie tijdelijk werkloos is. Zo stellen we het volledige aanbod aan opleidingen en competentieversterking voor werkzoekenden kosteloos open voor de tijdelijk werklozen. Verder kunnen tijdelijk werklozen ook gebruik maken van het bestaande aanbod van loopbaanbegeleiding via loopbaancheques, de beroepsinlevingsstage, opleidingscheques en jobcoaching. In de zwaarst getroffen sectoren bieden we bovendien een sectorspecifieke aanpak met korte, modulaire opleidingen. We lanceren proeftuinen om ook transitie te versterken als antwoord op deze uitdagingen.

In 2021 blijven we ons via persoonlijke communicatie richten tot de tijdelijk werklozen om het aanbod bekend te maken. We hebben in onze acties extra aandacht voor de groep van intensief tijdelijk werklozen. Via doelgerichte communicatie trachten we zo veel mogelijk intensief tijdelijk werklozen te bereiken en hen naar een competentieversterkende actie of tijdelijke job te leiden. Ook de werkgevers van de intensief tijdelijk werklozen nemen we op in onze communicatie-acties. Zij worden geïnformeerd over het sectorspecifieke opleidingsaanbod naar tijdelijk werklozen met de vraag dit mee te ondersteunen naar de betrokken werknemers.

Om tegemoet te komen aan de behoeften van tijdelijk werklozen, lanceren we een kwantitatieve bevraging met behulp van een (online) vragenlijst. Hiermee willen we in kaart brengen welke behoeften en verwachtingen de tijdelijk werklozen hebben en de effecten van de acties van VDAB in kaart brengen. We bekijken eveneens de mogelijkheid en wenselijkheid van bijkomende interviews met tijdelijk werklozen om een beter beeld te krijgen van hun

beslissingsproces. Op basis van deze bevindingen kan het aanbod van VDAB verder verfijnd of bijgestuurd worden.

Kwetsbare ondernemers en gefailleerden

Zelfstandige ondernemers kunnen net zoals werknemers een betalende opleiding volgen bij VDAB. Door de maatregelen ter bestrijding van het coronavirus worden heel wat zelfstandige ondernemers geconfronteerd met een sterke omzetsdaling of zelfs tijdelijke stopzetting van hun activiteiten. Daarom nemen we maatregelen om de toegang tot opleiding voor deze groep laagdrempeliger te maken. We maken het in 2021 tijdelijk mogelijk voor ondernemers in falingsituatie of die gebruik maken van het crisis-overbruggingsrecht om gratis opleidingen in VDAB beheer te volgen.

We willen ervoor zorgen dat ook andere kwetsbare ondernemers zoals freelancers en ondernemers uit zwaar getroffen sectoren hun weg vinden naar het aanbod van VDAB. We continueren de samenwerking met VLAIO en andere stakeholders (vzw Dyzo, ...) om deze groepen opnieuw perspectieven op werk te bieden.

Specifiek voor gefailleerde zelfstandigen voorzien we een gepast aanbod om hen te ondersteunen bij de transitie naar een nieuwe job en/of voorzien we voldoende capaciteit bij trajecten zoals 'maak werk van je zaak'. We werken hiervoor samen met VLAIO en partners.

We zetten in samenwerking met VLAIO en de werkgeversorganisaties verder in op gerichte communicatieacties naar zelfstandigen met een overbruggingsrecht. Via een landingspagina maken we dienstverlening zoals loopbaanbegeleiding en jobcoaching bekend.

Een gericht doelgroepenbeleid

Vanuit VDAB ondersteunen we in 2021 de geplande hervormingen van het doelgroepenbeleid, in het bijzonder de operationalisering van de doelgroepvermindering o.b.v. de afstand tot de arbeidsmarkt. Dit beleidsproject wordt getrokken door het DWSE.

Competentieversterkende trajecten

Werkzoekenden worden maximaal opgeleid op de werkvloer. Hiervoor heeft VDAB verschillende vormen van werkpleklers ter beschikking. Voor 2021 ambiëren we zowel een verhoogde inzet in het kader van relance, als een evaluatie.

Evaluaties en bijsturingen werkpleklers

Op 1 januari 2021 kent VDAB - na inkanteling van de leertijd - 11 verschillende vormen van werkpleklers. Om het instrumentarium helder te houden en de doelgerichtheid van elke vorm van werkpleklers te bewaken wordt in 2021 samen met de sociale partners een technische (experten)werkgroep opgestart om de bestaande werkplekinstrumenten te positioneren.

Een aantal werkplekleerinstrumenten zoals de tijdelijke werkervaring en Wijk-Werken werden het voorbije jaar reeds geëvalueerd. Op basis van de evaluaties wordt in 2021 gestart met een bijsturing van deze maatregelen. Zo bereiden we in 2021 een nieuwe werkvorm 'gespecialiseerde begeleiding op de werkvloer' voor. Deze nieuwe vorm komt in de plaats en zal de sterktes combineren van de begeleidingsvormen TWE (traject tijdelijke werkervaring) en GOB (gespecialiseerde opleidings-, begeleidings- en bemiddelingsdienst).

De doelgroep van deze nieuwe werkvorm zijn werkzoekenden met een grote ondersteuningsnood op vlak van arbeidsmatige zelfredzaamheid omwille van gebrek aan werkervaring en/of gezondheidsproblemen, psychosociale problemen of arbeidsbeperking. De opdracht voor de begeleidingspartner is om deze werkzoekenden te bemiddelen naar betaald werk (in het NEC waar mogelijk of in het SEC waar nodig) door middel van jobhunting, competentieontwikkeling door werkpleklers en jobcoaching. De focus is werk zoeken, behouden en loopbaangroei.

In 2021 wordt er afgestemd met de verschillende partners over de inhoudelijk aspecten van de nieuwe werkvorm, het ontwikkelen van een juridisch en wetgevend kader en de verdere operationalisering. VDAB brengt daartoe een klankbordgroep samen bestaande uit commerciële en niet-commerciële partners uit het werkveld én vertegenwoordiging van Federgon en de Werkplekarchitecten, om samen met VDAB vorm te geven aan het toekomstig concept van de opdracht en modaliteiten voor uitvoering. Samen met de klankbordgroep wordt een kader uitgewerkt dat als basis zal dienen voor het schrijven van het bestek. We streven naar implementatie van de nieuwe werkvorm begin 2022.

Ook voor **Wijk-Werken** zullen we in de loop van 2021 een aantal pistes tot bijsturing onderzoeken. Vanuit een heldere positionering naast de gemeenschapsdienst, onderzoeken we onder andere de mogelijkheid om Wijk-Werken in te zetten als laagdrempelig instrument van werkpleklers en in te kantelen in een begeleidingstraject zoals de nieuwe werkvorm 'gespecialiseerde begeleiding op de werkvloer'.

Uitbreiding werkpleklers

Werkplekken en stages dreigen in tijden van crisis in de verdrukking te komen. Nochtans weten we dat ze doorslaggevend zijn voor de arbeidsmarktkansen van mensen.

Daarom zetten we in het kader van de relance in op een totaalaanpak om het werkpleklers in verschillende vormen een boost te geven en dit te versterken zowel wat aantallen, kwaliteit, werkvormen en (duurzame) uitkomsten betreft. We realiseren deze doelstelling via volgende acties die we in de loop van 2021- 2022 gefaseerd uitrollen:

- In 2021 zullen we vanuit de vernieuwde werkgeversbenadering nog meer outreachend en proactief werken om opleidingsprogramma's op maat van knelpuntvacatures te maken en de werkgever en cursisten hierin bij te staan. Werkpleklers wordt daarin systematisch naar voren geschoven als hét instrument bij uitstek om een competentiekloof te overbruggen. We zetten daarbij ook meer in op nieuwe formules zoals place & train, waarbij de ondersteuning voor kwetsbare kandidaat-werknemers

meer verschoven wordt naar de eerste maanden na aanwerving. Op die manier verzekeren we de nodige nazorg en ondersteuning om tot een duurzame plaatsing te komen.

- We werken financiële drempels bij partners weg. Dat realiseren we door een wijziging van de financiële regels bij de aanbestedingen, waarbij IBO steeds -evengoed als tewerkstelling- als positief uitstroomresultaat wordt geteld.
- We werken een kwalitatieve digitale ondersteuning uit in functie van het vlotter en efficiënter opstarten en opvolgen van werkplekieren, in eerste instantie IBO.
- We professionaliseren het ondersteunings en -opleidingsaanbod voor stagebegeleiders en werkvloermentoren en reiken hen gebruiksvriendelijke en laagdrempelige begeleidingstools en -handvaten aan.
- We verlengen het project jobcoaching voor de dienstenchequesector. We voorzien versterkende acties in de vorm van opleidingen, zowel voor werkzoekenden die in de sector willen instromen, als voor wie al aan de slag is in de dienstenchequesector. We bekijken eveneens de mogelijkheid om werkplekieren in te zetten in de dienstenchequesector.
- Aan de hand van een gerichte communicatiecampagne zetten we de verschillende werkplekleer-producten sterker in de kijker naar werkgevers toe als een oplossing op maat om hun vacatures in te vullen.

Gemeenschapsdienst

Het Vlaams Regeerakkoord 2019 - 2024 voorziet het invoeren van een gemeenschapsdienst, als nieuwe Vlaamse activerende maatregel. De gemeenschapsdienst heeft tot doel om langdurig werkzoekenden opnieuw aansluiting te bieden met de arbeidsmarkt, opnieuw arbeidsritme op te bouwen en werkbereidheid aan te tonen. In het voorbije jaar werd de maatregel voorbereid door het in kaart brengen van de juridische context op Vlaams, federaal en internationaal niveau. In 2021 zal vanuit de opgedane inzichten het concept omgezet worden in regelgeving en zal de operationalisering voorbereid worden, in nauw overleg met de lokale besturen en sociale partners.

Werk als hefboom tot inburgering en integratie

Op 17 juli 2020 keurde de Vlaamse Regering een visienota van ministers Somers, Crevits en Weyts goed over het hertekende inburgeringstraject, dat start op 1 januari 2022. Een van de belangrijkste beleidsmatige veranderingen is het toevoegen van de pijler 'economische zelfredzaamheid': alle inburgeraars moeten zich ten laatste 2 maanden na ondertekening van het inburgeringscontract inschrijven bij VDAB zodat VDAB/OCMW (afhankelijk wie regisseur is

over het traject) en de agentschappen kunnen komen tot geïntegreerde inschatting en gezamenlijke afspraken rond het traject werk/inburgering.

In 2021 zal een nieuwe samenwerkingsovereenkomst ondertekend worden tussen VDAB en het Agentschap Integratie en Inburgering, Atlas en IN-Gent. De vernieuwde samenwerkingsovereenkomst tracht de principes van de visienota over het hertekende inburgeringsbeleid te incorporeren en formuleert een aantal algemene principes en concrete doelstellingen om tot een nog sterkere samenwerking te komen:

- Streven naar een uniforme Vlaamse aanpak betreffende afstemming van trajectbepaling, regie en klantenflows.
- Inzetten op een betere gegevensuitwisseling en verwerking in beide cliëntvolgsystemen.
- Werken aan een toegankelijk, flexibel en geïntegreerde aanbod.
- Een gezamenlijke aanpak voor de sensibilisering van werkgevers

Werk-welzijn

VDAB zet gespecialiseerde werk-welzijnsbemiddelaars in om werkzoekenden te ondersteunen die kampen met welzijnsproblematieken die de zoektocht naar werk bemoeilijken. Aanvullend op deze individuele begeleiding kan VDAB beroep doen op gespecialiseerde partners voor begeleiding in groep.

In 2021 zal VDAB een online opleidingsmodule lanceren om bemiddelaars te sensibiliseren rond armoedeproblematieken van werkzoekenden. De module zal leren om signalen van armoede beter te detecteren en zal inzicht bieden in de complexiteit van armoede.

In overleg met het DWSE, het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) en de desbetreffende kabinetten wordt in 2021 een herwerking van het werk- en zorgdecreet verder vorm gegeven. Daartoe verwachten we in het voorjaar van 2021 input van o.a. het VIONA-onderzoek dat een evaluatie maakt van de huidige werking van de activeringstrajecten. Verder is op 1 april de inkanteling van AMA (arbeidsmatige activiteiten) in het werk- en zorgdecreet voorzien. Daarnaast zal VDAB ook betrokken worden in de verdere uitwerking van het geïntegreerd breed onthaal (GBO), dat verder uitgerold wordt door WVG. We bekijken samen hoe een warme overdracht mogelijk is en hoe we omgaan met deze overgangsmomenten (bv. inzake het al dan niet delen van informatie)..

De lokale besturen hebben als regisseur de opdracht om het overleg en afstemming tussen lokale actoren te bevorderen om te komen tot een complementair aanbod aan lokale sociale hulp- en dienstverlening dat maximaal is afgestemd op de lokale behoeften. De huidige raakvlakken in samenwerking VDAB-lokale besturen op vlak van werk-welzijn (op vlak van armoede, GBO e.a.) zullen in 2021 verder verkend worden om tot een intensievere samenwerking met lokale besturen te komen. Het VDAB-project 'instroommodel niet-beroepsactieven-OCMW' zal daarmee rekening houden. Daarnaast zet VDAB in op een

verdere professionalisering van 'lerende netwerken' die de kennisdeling en samenwerking tussen maatschappelijk werkers, arbeidstrajectbegeleiders OCMW en VDAB-bemiddelaars ook op vlak van werk-welzijnstrajecten zal versterken.

Ondernemerschap stimuleren

In 2021 wil VDAB in samenwerking met VLAIO verder inzetten op het versterken van ondernemerschap. Daarom geven we de samenwerkingsovereenkomst tussen VDAB en VLAIO een nieuwe impuls. Het actieplan, dat voorziet in een operationalisering van de samenwerkingsovereenkomst, wordt grondig herbekeken en besproken in functie van de opportuniteiten die we zien in de samenwerking tussen VLAIO en VDAB.

De huidige crisissituatie leert ons bovendien dat we een ondernemer nog holistischer moeten benaderen. Een ondernemer is een werkgever, maar daarnaast heeft hij/zij als werkende burger nood aan kennis en ondersteuning rond maatregelen, instrumenten en competentieversterking. VDAB en VLAIO zetten zich in om op dit gebied het wederzijds aanbod nog sterker te leren kennen en promoten, bijvoorbeeld door samenwerking via de consulenten, VDAB-accountmanagers en de VLAIO-regiocoaches. We zetten daarnaast nog meer in op gezamenlijke initiatieven, bijvoorbeeld door elkaar systematisch uit te nodigen voor onderzoeken, (co-creatie-)workshops en projecten.

Ook binnen het kader van de lopende samenwerkingsovereenkomsten met Unizo en Voka blijven we inzetten op (lopende) projecten met betrekking tot ondernemerschapstrajecten. We hebben daarbij specifieke aandacht voor de meer kwetsbare profielen.

OD 1.2 Alle arbeidspotentieel benutten met een focus op kwetsbare groepen en niet-beroepsactieven

Een inclusieve arbeidsmarkt en dienstverlening

We blijven streven naar een inclusieve arbeidsmarkt. VDAB zet in 2021 de campagne '#ZeroExclusion' verder, een beweging gericht op het stimuleren van een inclusief HR-beleid. De campagne gaat uit van de overtuiging dat diversiteit en inclusie tot meer creativiteit en innovatie binnen de werkcontext leidt en dat 'Iedereen aan boord brengen en houden' het recept is voor een soepel functionerende arbeidsmarkt en economie.

Daarbij willen we de brede dynamiek rond inclusief ondernemen op de arbeidsmarkt ondersteunen en stimuleren, bijvoorbeeld door actief deel te nemen aan stuurgroepen, adviesraden en netwerken van onze structurele stakeholders en andere partners. Zo is VDAB als formele partner betrokken in de stuurgroepen van verschillende ESF-projecten uit oproep 500 'inclusieve ondernemingen' (samen met Voka, Unizo, Werknemersorganisaties, Verso, ..). We delen hierbij inzichten en expertise - bijvoorbeeld rond #ZeroExclusion - en bieden concrete ondersteuning vanuit de dienstverlening waar nodig aan de partners én aan de deelnemende bedrijven. Ook in het kader van andere oproepen rond inclusie (zoals outreach & activering, transnationaliteit, sectorspecifieke ESF-oproepen rond inclusie, ...) bieden we actieve steun in de vorm van expertisedeling en dienstverlening op maat.

Parallel blijven we erover waken dat de VDAB dienstverlening open staat voor alle burgers. Dit houdt in dat iedereen ongeacht zijn of haar statuut kan rekenen op een kwaliteitsvolle en toegankelijke dienstverlening van VDAB en partners. In 2021 werken we samen met onze stakeholders Minderhedenforum, Handicap en Arbeid en Netwerk tegen Armoede om mogelijke drempels tot onze dienstverlening in kaart te brengen en te remediëren. We werken ook een methodiek uit om de stakeholders te betrekken bij de strategische projectplanning, zowel in de ontwerp- als evaluatiefase, bv in de vorm van klantenpanels bij evaluaties. We bekijken eveneens de mogelijkheden om de samenwerking met stakeholders uit te breiden naar nieuwe partners en zo te komen tot een breder "stakeholdersnetwerk".

Algemene krijtlijnen van de aanpak naar niet-beroepsactieven

Om een goede werking van de arbeidsmarkt te verzekeren, zullen alle beschikbare personen nodig zijn voor de invulling van de vervangingsvraag en van de nieuwe jobs die de komende jaren het daglicht zullen zien. De coronacrisis zorgde voor een schok op de arbeidsmarkt, maar de structurele uitdagingen op langere termijn blijven overeind. Daarom waakt VDAB over het aanbieden van een toegankelijk aanbod voor niet-beroepsactieven die stappen willen zetten in hun loopbaan en hieromtrent vragen hebben.

In lijn met de VESOC-engagementsverklaring 'Iedereen aan boord' richten we onze aanpak naar niet-beroepsactieven prioritair op volgende vier groepen: NEET-jongeren, mensen met

een leefloon, RIZIV-gerechtigden en mensen die tijdelijk de arbeidsmarkt hebben verlaten om zorgtaken op te nemen (herintreders). Via intensieve samenwerking met institutionele en andere partners willen we deze groepen bereiken en via trajecten op maat toeleiden naar werk, bij voorkeur binnen knelpuntberoepen. We treffen voorbereidingen om het juridisch mogelijk te maken om via uitwisseling van data ook naar niet-beroepsactieve personen proactief een aanbod te kunnen formuleren.

We maken in de strategie naar niet-beroepsactieven een onderscheid tussen groepen die reeds gekend zijn bij een institutionele partner en niet-beroepsactieven die geen dergelijke betrokkenheid hebben. Met de institutionele partners gaat VDAB in overleg om de toeleiding naar werk te faciliteren, waarbij in 2021 prioritair ingezet wordt op de samenwerking met OCMW's en de FOD Sociale Zekerheid voor personen met een handicap.

Niet-beroepsactieven die geen betrokkenheid hebben met een institutionele partner willen we bereiken via diverse ESF-oproepen die erop gericht zijn drempels weg te werken voor deze groepen.

Door de vertegenwoordiging van VDAB in de stuurgroep van de ESF oproep 'Outreach en Activering' worden bovendien inzichten gecapteerd die worden meegenomen in het uitwerken van een 'ontvangststrategie' die het bereiken van niet-beroepsactieven beoogt.

Project "Instroommodel voor niet-beroepsactieven"

Het project "Instroommodel voor niet-beroepsactieven" (I-NBA) wil de instroom naar VDAB van niet-beroepsactieve burgers op een kwalitatieve en klantgerichte manier optimaliseren. Binnen de groep van niet-beroepsactieven onderscheiden we verschillende profielen en (institutionele en outreachende) partners die met deze (meestal kwetsbare) groepen werken, met name:

- De lokale besturen: OCMW-cliënten/leefloongerechtigden
- FOD Sociale Zaken: burgers met een inkomensvervangende uitkering of een tegemoetkoming
- RIZIV: burgers die een ziekte-uitkering ontvangen
- Outreachende partners, zoals jeugdhuisen, straathoekwerkers en andere: NEET-Jongeren

Het project beoogt volgende doelstellingen:

- Het optimaliseren van het instroommodel (als onderdeel van het business operating model) ter bevordering van de integratie van niet-beroepsactieven op de arbeidsmarkt.
- De (operationele) samenwerking met verschillende partnerorganisaties versterken: De focus ligt op het optimaliseren van aanmeldingsprocedures en uitwisseling van klantendossiers tussen deze instanties en VDAB en een verdere professionalisering door het analyseren, afstemmen en wegwerken van knelpunten die een belemmering vormen in de huidige werking.
- Een effectief (gericht op activering) en klantgericht (relevant aanbod en beleving voor de verschillende doelgroepen) end-to-end traject uitwerken.

In het end-to-end traject op maat richten we ons vooral op de stappen 'ontvangen' en 'activeren' van de niet-beroepsactieve klanten.

- Ontvangen:
 - Inschrijven en aanmelden van de klant bij VDAB na een concrete vraag tot ondersteuning.
 - Inschatten van de klant en dispatchen naar de juiste sector of cluster.
- Activeren:
 - Toeleiden naar de juiste dienstverlening.
 - Continue opvolging en beheer van het klantendossier doorheen de instroomprocedure.

Prioritaire groepen

Mensen met gezondheidsproblemen en arbeidsbeperking begeleiden naar werk

In 2021 zullen we de samenwerkingsovereenkomst met het RIZIV vernieuwen. In het voorjaar van 2021 verwachten we een HIVA-rapport met de evaluatie van het huidige raamakkoord. Dit rapport zal aanknopingspunten bieden om de samenwerking VDAB/RIZIV te optimaliseren. Centraal in de samenwerking met RIZIV staat de re-integratie van personen met een ziekte-uitkering. Daartoe ondernemen we acties naar de personen zelf, naar werkgevers, naar intermediairen en naar de behandelende sector.

Het bestedingsplan voor 2021 stelt ondanks een dalende instroom in 2020 omwille van corona eenzelfde streefcijfer van 5000 nieuwe trajecten voor 2021 voorop. Hiermee willen we een duidelijk signaal geven dat we blijven inzetten op het opnieuw toeleiden naar werk voor deze doelgroep.

In het voorbije jaar organiseerden we reeds verschillende initiatieven rond werk -zoals een rondetafel en verschillende workshops- voor mensen met gezondheidsproblemen. Met de input uit de workshops gaan we verder aan de slag om te komen tot een breed gedragen Vlaams Actieplan voor 2021 met concrete acties om de terugkeer naar werk voor deze doelgroep te vereenvoudigen. We werken binnen een Vlaamse visie op re-integratie van personen met gezondheidsproblemen (Na Virus komt Werk) die door de verschillende partijen gedragen wordt en waar zij zich actief toe engageerden.

Verder maken we werk van de re-integratie naar werk van personen met een FOD-uitkering. Er werd in 2020 reeds een pilootproject ontwikkeld waarbij mensen met een FOD-uitkering deze kunnen combineren met de inkomsten uit werk. We wachten de beslissing van het federale niveau af om dit project verder uit te rollen. Daarnaast werkt VDAB verder aan het afstemmen van de dienstverlening om deze doelgroep te begeleiden in het zetten van stappen naar werk. We brengen de drempels in kaart en kijken hoe we hen in samenwerking met partners beter kunnen toeleiden.

Neet-jongeren opnieuw in onderwijs, opleiding of werk brengen

In het kader van de coronacrisis zal het belang van een goed uitgewerkt jongerenbeleid vanuit VDAB alleen maar toenemen. De nieuwe generatie schoolverlaters komt op een voor hen erg ongunstig moment op de arbeidsmarkt terecht, met meer NWWZ en minder vacatures dan pakweg een jaar geleden. Om NEET-jongeren zo goed mogelijk vanuit VDAB te kunnen bereiken, zullen zij aan de doelgroep van de activeringsregisseur worden toegevoegd, waarvoor in 2021 de regelgeving zal worden aangepast.

We zetten in 2021 verder in op preventieve acties, door zoveel mogelijk jongeren te informeren over de werking van VDAB, door de meest kwetsbare jongeren reeds te capteren voor potentiële vroegtijdige schooluitval en door zeer lokaal samen te werken. Concrete acties om preventief te werken zijn o.a. DO-DI & TTT, schoolverlatersdagen, jongerendagen, job-events en communicatie-acties. De ESF-oproep transitietrajecten speelt een belangrijke rol bij potentieel vroegtijdige schooluitval. In 2021 voert VDAB via de samenwerking met GTB en de SERV-partners transitietrajecten uit. Ook de ESF-oproep lokale partnerschappen voor jongeren speelt een belangrijke rol in onze aanpak van kwetsbare jongeren. Door bottom-up initiatieven in lokale partnerschappen worden de meest kwetsbare jongeren in een op maat gemaakt traject opgenomen, dat lokaal verankerd is. Dit project breekt op verschillende manieren met de gekende manier van werken.

Na afloop van beide projecten bekijken we hoe we de 'lessons learned' kunnen gebruiken om ons eigen aanbod of onze samenwerking te versterken. De datakoppeling blijft een aanvullende bereikstrategie voor onze NEET-jongeren.

Verder zetten we in op gepaste remediëring voor (kwetsbare) jongeren die de school vroegtijdig verlaten. Wanneer jongeren ongekwalificeerd de school verlaten, proberen we ze alsnog naar een kwalificerend traject zoals de leertijd toe te leiden. Vanaf 2021 is VDAB bevoegd voor de leertijd, die vanuit Syntra werd ingekanteld. Hierop wordt verder ingegaan onder het Beleidsveld Competenties. Werkpleklers zal een grote rol blijven spelen. Samen met ondernemingen en sectoren zorgen we ervoor dat deze leerlingen (vooral uit TSO en BSO) hun schoolloopbaan gekwalificeerd kunnen afronden.

Om te vermijden dat gekwalificeerde schoolverlaters die de stap naar de arbeidsmarkt zetten in de (structurele) werkloosheid terechtkomen, zetten we in op een snelle en kwalitatieve begeleiding en toeleiding of bijkomende opleiding, bij voorkeur met werkpleklers. We werken een digitaal aanbod uit om hen vlot te laten doorstromen naar de arbeidsmarkt, een knelpuntberoep en/of een beroepsopleiding. We voorzien in 2021 een zo snel mogelijke herstart van werkpleklers, stages en IBO die werden opgeschort door de coronacrisis. We voorzien de nodige flexibiliteit en het nodige maatwerk om in veilige omstandigheden de juiste opleidingscontext te voorzien.

De warme overdracht, de jongerenconsulenten en de nauwe samenwerking met een ecosysteem aan partners blijven in 2021 een centrale rol spelen in het beleid van VDAB rond jongeren. Jongerenconsulenten zijn de SPOCs voor de meer kwetsbare jongeren, die de jongeren door middel van hun netwerk naar een gepast intern of extern traject toe kunnen leiden.

In 2020 bracht de Europese Commissie een vernieuwde en versterkte Jongerengarantie uit. Een van de aanbevelingen is het verhogen van de leeftijdsgrens van 25 naar 30 jaar voor jongeren. Naar aanleiding hiervan wordt in 2021 nagegaan welke impact dit op onze dienstverlening kan hebben, gezien de verhoogde instroom van jongeren die nu ook een grotere groep op zich wordt. Ook raadt de Jongerengarantie aan om gerichtere communicatie-acties uit te rollen naar jongeren toe. Hierop zal VDAB ook blijven inzetten. Verder proberen we onze jongeren in het kader van de Jongerengarantie ook sneller digitaal in te schatten, en waar nodig een gepast traject aan te bieden om eventuele lacunes op te vullen.

Leefloongerechtigden en niet-beroepsactieven activeren via versterkte samenwerking met lokale besturen

We versterken de samenwerking tussen VDAB en de lokale besturen zodat mensen met een leefloon en andere niet-beroepsactieven, waar mogelijk, snel begeleid kunnen worden naar de arbeidsmarkt. Lokale besturen zijn hierbij de partner bij uitstek, gegeven hun nabijheid bij diverse moeilijk bereikbare groepen. Via een versterkte samenwerking tussen VDAB en de lokale besturen zorgen we ervoor dat lokale besturen diverse arbeidsmarktinstrumenten kunnen inzetten om deze groepen te activeren.

In 2021 versnelt VDAB de ambitie om met alle centrumsteden, veelal in een samenwerkingsverband met omliggende gemeenten (via de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden sociale economie en werk), een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten met acties die bijdragen aan het verhogen van de Vlaamse werkzaamheidsgraad. Die acties worden systematisch getoetst aan een kader van samenwerkingsprincipes en aan de hand van een door VDAB in overleg met VVSG ontworpen indicatorenset, op te volgen in functie van bijsturingen op het terrein. Doelstelling is om tegen eind 2021 alle 13 centrumsteden te vatten in een samenwerkingsovereenkomst (kan ook per cluster).

We sensibiliseren lokale besturen om lokale partnerschappen aan te gaan en bij te dragen aan of op te treden als promotor voor diverse ESF-oproepen om acties op te zetten in lijn met de doelstellingen in de samenwerkingsovereenkomst. We waken erover dat dergelijke ondersteunende maatregelen voldoende aantrekkelijk en (administratief) haalbaar zijn voor alle lokale besturen, al dan niet in een samenwerkingsverband.

We rekenen op de lokale besturen om samen met VDAB flankerende acties te ondernemen die nodig zijn voor een geïntegreerde aanpak van opleiding en begeleiding, in het bijzonder voor werkzoekenden zonder onmiddellijk perspectief op werk.

Vrijwilligerswerk als onderdeel van een traject naar werk

Vrijwilligerswerk kan in een traject naar werk een sterke hefboomfunctie vervullen. Daarom zal VDAB in 2021 verder inzetten op de valorisering van vrijwilligerswerk in functie van competentieversterking. We analyseren de mogelijkheden om vrijwilligerswerk als volwaardige vorm van competentieversterking te erkennen in een traject naar werk.

OD 1.3 Het activeringsbeleid aanscherpen via de controle van de beschikbaarheid van de werkzoekenden

In 2021 vat VDAB de bijsturing aan van de bemiddelings- en transmissieprocedure zodat deze vlotter en transparanter wordt, zowel voor de bemiddelaar als voor de klant.

VDAB herbekijkt de communicatie tussen bemiddelaar en klant met als doelstelling dat deze minder tot discussies bij de controledienst, niet-ontvankelijke dossiers en rechtszaken leidt. VDAB herziet de manier waarop die communicatie tot bij de klant komt op volgende vlakken:

- Via meer objectieve en SMART geformuleerde afspraken tussen klant en VDAB. We streven ook naar meer objectieve verwachtingen op het niveau van VDAB naar elke werkzoekenden om een gelijke behandeling te garanderen.
- We werken vanaf 2021 aan de persoonlijke pagina waarover elke klant beschikt op de VDAB-website. Op termijn zorgen we ervoor dat alle communicatie die onmiddellijk betrekking heeft op het activeringsbeleid (afsprakenbladen, opdrachten, contactmomenten, transmissiedocumenten, communicatie van de Controledienst) onmiddellijk toegankelijk en duidelijk zichtbaar is. Vanaf 2021-2022 willen we de klant bovendien de mogelijkheid geven om via deze weg ook met VDAB te communiceren.
- Vanaf 2021 starten we met de herwerking van het "afsprakenblad", het document dat alle afspraken tussen VDAB en klant weergeeft, tot een "afsprakenbundel", dat meer ruimte biedt om enerzijds de rechten en plichten en anderzijds de uit te voeren taken toe te lichten. Het document wordt daarmee meer klantgericht en wederzijdse verwachtingen worden duidelijker geformuleerd.
- We bekijken de procedure en het aantal stappen in het bemiddelingstraject tot sanctionering en onderzoeken of dit efficiënter kan zonder de rechten van partijen te schaden en de kwaliteit van dossiers negatief te beïnvloeden.
- We starten ook het overleg met onze sociale partners met het oog op een actualisatie van onze regelgeving zodanig dat die ons beter toelaat om werkzoekenden digitaal te bemiddelen, en dit op een zodanige manier dat deze digitale bemiddeling inherent kan meegenomen worden in het kader van de opvolging van de beschikbaarheid van verplicht ingeschreven werkzoekenden.

OD 1.4 Een gepersonaliseerde en resultaatgerichte aanpak voorzien voor werkgevers

In het VIBE-managementplan, dat in december 2019 werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur, werd een duidelijke centrale ambitie geformuleerd voor de werkgever: “een perspectief op talent voor elke werkgever”. In 2021 willen we onze dienstverlening aan werkgevers verder ontwikkelen en optimaliseren, via het strategisch vernieuwingsprogramma werkgeversdienstverlening. Naar analogie met de werkzoekendenstrategie wil VDAB ook hier een ‘digital first’, ‘human digital’ en ‘face to face’ dienstverleningstrategie hanteren.

Digital first - Voor werkgevers die hun weg vlot vinden via de digitale instrumenten en voor vacatures die vlot invulbaar zijn, zorgen we voor gebruiksvriendelijke self-service tools die 24/7 beschikbaar zijn. VDAB zorgt voor een uitgebreide en gebruiksvriendelijke set aan online tools, waarmee werkgevers of intermediairen zelf aan de slag kunnen om snel hun behoeften in te vullen, uitgebreid met een mogelijkheid tot online assistentie voor zij die vastlopen in het digitaal aanbod. Werkgevers worden aangemoedigd om hun vacatures te plaatsen bij VDAB. VDAB adviseert daarbij bedrijven, zowel grote ondernemingen als kmo's, om vacatures competentiegericht uit te schrijven en in te vullen. We blijven werkgevers sensibiliseren om te rekruteren op basis van competenties en groeipotentieel, in plaats van diploma's.

Daarnaast zorgen we dat werkgevers snel en efficiënt competentiegericht kandidaten kunnen zoeken via de online selfservice tools, uit het grootste aanbod aan kandidaten. Ook kunnen ze op een eenvoudige manier hun feedback geven over sollicitanten. We helpen en ondersteunen ondernemingen om digitaal solliciteren mogelijk te maken (via webinars en coaching). Niet alle werkgevers hebben hier ervaring mee. In 2020 organiseerde VDAB hierover enkele webinars voor werkgevers en deze krijgen in 2021 een vervolg. Daarnaast levert VDAB betrouwbare arbeidsmarktinformatie, trends en informatie over toekomstig te ontwikkelen competenties aan. VDAB geeft informatie over welke competenties vandaag op de arbeidsmarkt aanwezig zijn. We werken in 2021 aan de klantvriendelijkheid van de bestaande digitale producten en breiden deze verder uit.

Human digital - In 2021 werken we verder aan het ontwikkelen van een laagdrempelig digitaal werkgeversloket. Elke werkgever die dat wenst of nodig heeft, moet door VDAB geïnformeerd en ondersteund kunnen worden over de verschillende mogelijkheden en kanalen om hun vacatures ingevuld te krijgen. De communicatie rond tools, ondersteuning en informatie richting de werkgever moet helder en transparant zijn. We werken hiervoor een klantvriendelijk, gepersonaliseerd en administratief eenvoudig dienstverleningsmodel uit voor werkgevers en maken een analyse naar het profiel en de vraag van de klant, gebruik makend van de nieuwste technologische mogelijkheden. Vanuit dit werkgeversloket worden ook acties ondernomen om bedrijven proactief te contacteren. In 2021 onderzoeken we verder de mogelijkheden tot het optimaliseren en ontwikkelen van het loket en zetten we in op digitale jobbeurzen.

Face-2-Face - Samen met de werkgever wordt naar een oplossing gezocht voor moeilijk invulbare vacatures. VDAB reikt gerichte matches aan die op maat van de functie verder op de werkvloer opgeleid worden onder het motto 'opleiden is het nieuwe rekruteren'. Daartoe zetten we blijvend in op werkpleklers als competentieversterkend product. VDAB blijft samenwerken met sectoren en ondernemingen om vacatures die er zijn via een (aan)gepaste bemiddeling in te vullen. De face-to-face dienstverlening op maat wordt afgestemd op de behoeften van de werkgever en vooral daar waar het een meerwaarde betekent ten opzichte van de digitale dienstverlening. Vacatures vormen het uitgangspunt voor de werking van de sectorale teams. Op die manier krijgt VDAB snel zicht op de knelpunten en jobkansen die er zijn. Het geschikte profiel kan geconcretiseerd worden en VDAB kan op maat van een bedrijf profielen voorstellen en tewerkstellen. Er gaat vooral veel aandacht naar het proactief benaderen van knelpuntvacatures.

VDAB wil daarnaast werkgevers die in een kwetsbare positie zitten – waardoor ontslag of faillissement dreigt – sensibiliseren rond het proactief nadenken over en inzetten van andere oplossingen dan ontslag. Zo kan gedacht worden aan het al dan niet tijdelijk delen van werknemers, transitie van werk-naar-werk ondersteunen, opvangen van dal/piekmomenten, heroriënteren van mensen intern of extern aan de organisatie, ... VDAB wil hier vooral verbindend optreden en in samenwerking met partners de arbeidsmarkt stimuleren in deze richting om duurzame loopbanen en een duurzame economie te garanderen. In 2021 gaat het om experimenten om drempels en hefboomen in kaart te brengen. Zo wordt bv. het project verdergezet in samenwerking met Aviato om werk-naar-werk transitie te ondersteunen voor werknemers op de luchthaven naar andere mogelijke beroepenclusters binnen of buiten de luchthaven.

OD 1.5 Talent van buiten Vlaanderen aantrekken

Invullen van knelpuntvacatures via het concentrisch bemiddelingsmodel

In afwachting van het hernemen van de krapte op de arbeidsmarkt, bereiden we ons verder voor op een versterkte interregionale mobiliteit en het aantrekken van buitenlands talent op knelpuntvacatures. We matchen op vacatures volgens het 'concentrisch' bemiddelingsmodel: eerst in Vlaanderen, dan in de andere gewesten (via samenwerking met Le Forem, Actiris en ADG), de aanpalende grensregio's en tenslotte in het buitenland (ook buiten de EU).

Vanaf 2021 brengen we vijf speerpunten ten uitvoer om het concentrisch bemiddelen efficiënter te laten verlopen:

- Proactieve werking op (knelpunt)vacatures

Doorheen het hele proces van concentrisch bemiddelen vertrekken we logischerwijze vanuit de noden van onze werkgevers. We integreren het concentrisch bemiddelen in de drielaagige contactstrategie van de werkgeversdienstverlening (zie boven), waardoor we evolueren naar een digital first-benadering, waarbij er meer ruimte zal zijn voor een human-digital en face-to-face aanpak voor moeilijk invulbare vacatures.

- Proces van digitalisering van de dienstverlening

We digitaliseren de vacature-uitwisseling door in gezamenlijk overleg te gaan met andere (publieke) tewerkstellingsdiensten en API's te ontwikkelen die ingezet zullen worden voor de matching met beschikbare werkzoekenden. Deze samenwerking zal in de volgende jaren geconcretiseerd worden in (bilaterale) samenwerkingsovereenkomsten, in eerste instantie met de andere gewesten en gemeenschappen.

- Projectmatige samenwerking

Naast het uitwisselen van vacatures zijn doelgerichte projectmatige samenwerkingen met (publieke) tewerkstellingsdiensten en/of officiële bemiddelingsinstanties (lokale besturen, sociale partners, internationale organisaties) een belangrijk instrument binnen het concentrisch bemiddelen. Deze samenwerkingen kunnen de vorm hebben van sensibiliserende acties naar werkgevers en werkzoekenden, organiseren van infosessies, jobbeurzen, gerichte opleidingsinitiatieven naar specifieke beroepen, uitwisseling van arbeidsmarktinformatie,

- Datagedreven

Het vastleggen van concrete samenwerkingsprojecten moet steeds gebaseerd zijn op een analyse van de sectorale noden, gedefinieerd in de VSOPs, die worden bepaald op basis van data-analyse van de Vlaamse arbeidsmarkt. Op basis van bestaande internationale analyses van Europese lidstaten wordt geanalyseerd welke landen aan deze noden kunnen beantwoorden. Voor de opvolging en monitoring van deze samenwerkingsprojecten en bijhorende activiteiten wil VDAB bovendien investeren in een monitoring, die de inspanningen en resultaten van de actieve bemiddeling correct in kaart brengt.

- Ingebed in het change-traject van de bemiddelaar

In 2021 wordt een change-traject gestart voor de bemiddelaars. De focus zal liggen op een proactieve benadering van de werkgevers en maatwerk. Voor moeilijk in te vullen vacatures in gedeeld beheer is het de taak van de bemiddelaar om samen met de werkgever te bekijken of werkplekieren en/of het uitbreiden van de scope buiten Vlaanderen een oplossing kan bieden.

Interregionale mobiliteit

Samenwerking Vlaanderen-Brussel (VDAB-Actiris)

Het nieuwe samenwerkingsakkoord tussen de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaams Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest over de afstemming van het arbeidsmarktbeleid, opleiding, vorming en de bevordering van de mobiliteit van werkzoekenden treedt in werking in het voorjaar van 2021. Het samenwerkingsakkoord biedt het kader voor de samenwerking van VDAB en Actiris. Zo wordt er o.a. een gezamenlijke (jaarlijkse) arbeidsmarktanalyse voor opgesteld, die VDAB en Actiris toelaten om samen de knelpunten op de arbeidsmarkt te analyseren. Op basis van deze bevindingen bepalen de Raden van Bestuur van VDAB en Actiris de concrete acties en doelstellingen.

Binnen het samenwerkingsakkoord wordt het vrij verkeer van vacatures als principe vooropgesteld. Ook het vrije verkeer van werkzoekenden wordt benadrukt. VDAB en Actiris moeten ervoor zorgen dat elke vacature van elke werkgever automatisch zijn weg vindt naar elke werkzoekende in Vlaanderen en Brussel. Elke burger uit Vlaanderen en Brussel moet op zijn beurt dan weer vrij kunnen solliciteren in het andere Gewest, bij voorkeur via de digitale weg (automatische matching van vacatures aan het profiel in Mijn Loopbaan of Mijn Actiris).

Het samenwerkingsakkoord tussen Vlaanderen en Brussel wordt geoperationaliseerd in de vorm van een samenwerkingsovereenkomst tussen de agentschappen VDAB en Actiris. In eerste instantie wordt een samenwerkingsovereenkomst tussen VDAB en Actiris gesloten voor het jaar 2021 (geplande ondertekening voorjaar 2021). Daarna zal worden overgestapt naar een tweejaarlijkse samenwerkingsovereenkomst. In 2021 is er speciale aandacht voor de gevolgen van de coronacrisis. Zo zullen er specifieke trajecten worden opgezet met een focus op de zorg-, transport- en logistieke sector.

Samenwerking Vlaanderen - Wallonië

De samenwerking tussen VDAB en Le Forem krijgt vorm in het samenwerkingsakkoord tussen de Vlaamse en de Waalse regering, geconcretiseerd in het Actieplan voor de interregionale mobiliteit. Een verhoogde instroom van Waalse werkzoekenden op de Vlaamse arbeidsmarkt is één van de prioriteiten uit het samenwerkingsakkoord. Om dit te bereiken verbeteren we de automatische matching, organiseren jobdates en delen informaticatoepassingen zoals de Competent Standaard. In 2021 zetten we in op het uitwisselen van vacatures via de

API-manager. De ontwikkeling van een service voor werkgevers om vacatures aan te maken op basis van ROME/Competent is in uitvoering. Zodra deze beschikbaar is kan ook de competentiegerichte matching bij Le Forem geoperationaliseerd worden.

Synerjob

Via de vzw Synerjob bundelen de 5 openbare diensten van arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding van België hun krachten om de (inter)regionale uitdagingen op de arbeidsmarkt aan te gaan. In het licht van de coronacrisis worden de relanceplannen van de leden gedeeld en geanalyseerd op gemeenschappelijke doelstellingen.

In 2021 zal vzw Synerjob inzetten op acties in het licht van de digitalisering van de arbeidsmarkt, versneld door de coronacrisis. Synerjob wil inzetten op e-inclusie door opleidings- en begeleidingstrajecten in dit thema te bevorderen met als doel de digitale kloof te dichten.

Europese mobiliteit

Samenwerking in de grensregio's

We zetten verder in op de grensoverschrijdende samenwerking met de publieke tewerkstellingsdiensten van onze buurlanden (Frankrijk en Nederland) en andere betrokken partners om de grensoverschrijdende informatieverstrekking en arbeidsbemiddeling verder te ontwikkelen en te verduurzamen, volgens de principes van het concentrisch bemiddelen.

In een aantal grenskantoren van VDAB aan de Vlaamse-Nederlandse grens zijn Grensinfopunten (GIP) gevestigd. In 2021 zal verder gewerkt worden aan correcte informatieverstrekking over 'grensoverschrijdend werken' door deze mee te implementeren in de drielaagige contactstrategie.

Via de lopende samenwerkingsverbanden aan de Vlaams-Frans-Waalse grens in het kader van de Interreg-projecten worden reeds opgestarte initiatieven verder gezet om Franse werkzoekenden te informeren en te bemiddelen naar Vlaamse vacatures.

Via de lopende samenwerkingsverbanden in het kader van EaSI-Eures Scheldemond en SGA Maastricht (Service Grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling) worden initiatieven opgezet om de Nederlandse werkzoekenden te informeren en te bemiddelen naar Vlaamse vacatures.

We trekken lessen uit het lopende Werkinzicht-project met Nederland dat – met medewerking van steunpunt Werk en Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de bemiddelingsdiensten – informatie tracht op te bouwen voor werkzoekenden, werknemers en werkgevers in de grensregio's om de grensoverschrijdende mobiliteit van arbeidskrachten aan te wakkeren. Dit project loopt nog tot eind 2021.

Samenwerking binnen Europa (EURES)

VDAB is er aan gehouden de EURES regelgeving te implementeren. VDAB doet dit in nauwe afstemming met de Synerjob partners Le Forem, Actiris en ADG. Het komende jaar zal VDAB de mapping met ESCO implementeren en ook de cv's overmaken aan het EURES portaal, dit op anonieme wijze om de data van onze klanten maximaal te beschermen.

Mobiliteit buiten Europa

In functie van het aantrekken van buitenlands IT-talent wordt het PALIM-project verdergezet. Dit is een project in samenwerking met Enabel, de Marokkaanse arbeidsbemiddelingsdienst ANAPEC, Agoria en Voka en gesubsidieerd door Europa, waarbij 120 kandidaat IT-ers in Marokko opgeleid werden tot programmeurs Java, met de bedoeling om ongeveer dertig kandidaten in Vlaanderen te werk te stellen en de rest te begeleiden naar werk in Marokko. Door de pandemie liep de plaatsing van de kandidaten in Vlaanderen vertraging op waardoor het project verlengd wordt tot maart 2021. VDAB zal als lid van de stuurgroep verder advies en ondersteuning verlenen aan de Marokkaanse collega's en het project promoten bij Vlaamse werkgevers.

VDAB is ook betrokken partij in het MATCH-project van de Internationale Organisatie voor Migratie (IOM) dat drie jaar loopt (2020-2022). Er wordt gemikt op het plaatsen van 210 (voornamelijk) IT-ers uit Senegal en Nigeria in Vlaanderen (100), Nederland, Luxemburg en Italië. VDAB zal in dit project voornamelijk de Nigeriaanse en Senegalese arbeidsbemiddelingsdiensten ondersteunen bij de selectie van kandidaten op basis van specifieke vacatures van werkgevers. Verder werkt VDAB mee aan het bekendmaken van het project bij werkgevers in Vlaanderen, het opstellen van standaardvacatures, het organiseren van interculturele trainings voor de deelnemende ondernemingen en het organiseren van specifieke training in België voor de kandidaten.

Met de Togolese arbeidsbemiddelingsdienst ANPE worden de gesprekken verder gezet om een project op te zetten rond migratie in de zorg. De bedoeling is om op termijn te komen tot een piloot rond economische migratie rechtstreeks tussen VDAB en een niet-Europese arbeidsbemiddelingsdienst.

VDAB volgt ook een pilootproject op rond het aantrekken van Indiase verpleegkundigen. Het project wordt getrokken door IVV Sint-Vincentius uit Gent met als partners Curando, Febi, Agentschap Inburgering en Integratie en de Vlaamse Zorgambassadeur.

Derdelanders die in deze projecten zijn ingestapt, zullen na het afronden ervan de reguliere procedure tot bekomen gecombineerde vergunning of arbeidskaart moeten volgen.

2. Loopbanen

OD 2.1 Een betere combinatie van arbeid en privé nastreven voor alle werkenden

De lead voor het uitvoeren van deze doelstelling ligt bij DWSE. VDAB werkt daarbij ondersteunend rond beleidsprojecten zoals de dienstencheques die reële jobkansen creëren voor kwetsbare werknemers. Met het oog op de nog steeds groeiende vraag naar dienstencheques, zet VDAB samen met partners versterkt in op een grotere en kwalitatieve instroom van werkzoekenden en inactieven naar de dienstenchequesector met aandacht voor opleidingen in technische én softskills (zelforganisatie, mondigheid naar de klant,..) en in taalvaardigheden, werkplekieren en jobcoaching. Daarom wordt het aantal trajecten voor job- en taalcoaching specifiek voor de dienstenchequebedrijven verhoogd in 2021 zodat startende werknemers begeleid wordt in functie van een beter retentiebeleid.

Verder bekijken we de mogelijkheid om samen met het DWSE een actieplan op te starten. Daarin wordt bekeken in welke mate werkplekieren mogelijk kan gemaakt worden voor werkzoekenden in de dienstenchequebedrijven.

O.D 2.2 Loopbaantransities faciliteren en omkaderen

Inzetten op loopbaanondersteuning voor kwetsbare werknemers

Binnen de context van de coronacrisis is het nog crucialer geworden om vooruit te kijken en proactief in te spelen op opportuniteiten en uitdagingen van de hedendaagse arbeidsmarkt. Daarom wil VDAB ook proactiever inzetten op begeleiding bij een (dreigend) ontslag en samen met de sociale partners bekijken hoe de periode van ontslag kan omgebogen worden naar ontwikkeloportunities voor de loopbaan.

Zo voorziet VDAB in 2021 in samenwerking met partners een begeleiding voor kwetsbare werknemers, waaronder werknemers in opzegtermijn of gedekt door een verbrekingsvergoeding. Deze begeleiding is gericht op:

- het ondersteunen van de arbeidsmarktrijpe klanten bij het vinden van een nieuwe job
- het leren omgaan met het (mogelijk) verlies van een job of arbeidsduurvermindering
- het in kaart brengen van de competenties van de werknemers
- het inschatten van de noden van de klant
- het aanbieden van ondersteuning op het vlak van oriëntering en solliciteren
- het bepalen van welke competentieversterkende of andere intensieve acties nodig zijn in het kader van een traject naar (ander) werk.

VDAB breidt ook het aanbod uit naar tijdelijk werklozen. In overleg met de federale overheid streven we naar een groter bereik en sensibilisering. De focus in de proactieve aanpak naar tijdelijk werklozen blijft liggen op competentieversterking via korte modulaire opleidingen, het aanbieden van tijdelijke jobs en waar nodig inschakeling van heroriëntering of loopbaanbegeleiding.

Het is belangrijk om ondernemingen en organisaties ook op het vlak van interne loopbaanbegeleiding te stimuleren, bijvoorbeeld vanuit onze samenwerkingen met sectoren. Zo zal VDAB in de hernieuwde bilaterale samenwerkingsovereenkomsten met sectoren de promotie van het werken met competenties en het aanbieden van interne loopbaanperspectieven inschrijven. Die promotie wordt zowel via digitale kanalen gerealiseerd (cf. het instrumentarium voor werkgevers op de website van VDAB) als door sectorconsulenten en accountmanagers.

In het kader van de relance zijn en blijven sectoren ook een belangrijke partner voor VDAB. Sectoren kunnen de uitbouw van de werkgeversbenadering mee ondersteunen, kunnen meewerken op vlak van om-, her- en bijscholing en zijn mee aan zet om concrete projecten rond jobmobiliteit tot stand te brengen.

Gepersonaliseerde burgerwebsite

Om iedere burger een loopbaanperspectief te kunnen bieden, werkt VDAB stap voor stap aan een gepersonaliseerde burgerwebsite (werktitel) waarin burgers op basis van persoonlijke informatie oriëntatietools kunnen gebruiken die resulteren in suggesties rond jobs, opleidingen en slimme tips. Hierdoor worden ze gestimuleerd om hun loopbaan in eigen handen te nemen.

In een eerste fase wordt de focus gelegd op een verbeterde gebruikservaring, dit zowel voor de huidige groep werkzoekenden als voor iedereen die wil nadenken over zijn of haar loopbaan. De gepersonaliseerde burgerwebsite moet voorzien in een laagdrempelige toegang tot informatie met betrekking tot oriëntatie, opleiding en jobs en een logische navigatie doorheen de site. Van zodra een gebruiker een account aanmaakt of zich inschrijft als werkzoekende worden er ook persoonlijke suggesties getoond. We voorzien de operationalisering van deze eerste fase tegen september 2021.

Binnen dit kader zorgen we eveneens voor een transparante ontsluiting van het arbeidsmarktgerichte opleidingsaanbod voor zowel werkzoekenden, burgers en werkgevers in een digitaal opleidingsplatform (zie verder).

Zij-instroom naar knelpuntsectoren

Ook tijdens de coronacrisis en in de daarop volgende relanceperiode blijven structurele kraptes en kwalitatieve mismatches aanwezig in een aantal sectoren.

In 2021 willen we dan ook verder inzetten op zij-instroom om transitie tussen sectoren te faciliteren. Zo ondernemen we acties om de (zij-)instroom in zorgberoepen te verhogen en op die manier het tekort aan gekwalificeerde arbeidskrachten in de sector op te vangen. Dat realiseren we o.a. door in te zetten op:

- beeldvorming: de tewerkstellings- en opleidingsmogelijkheden breed bekend maken.
- competentieversterking:
 - algemene verhoging van de instroom van kandidaten in erkende (finaliteits)opleidingen
 - verhoging van de instroom en het verminderen van de uitval in opleidingen voor anderstalige klanten.
- loopbaanontwikkeling i.s.m. de sectoren via het valoriseren van leerladders en EVC, o.a. via proeftuinen.

Rond zij-instroom in de verschillende onderwijsberoepen ondernemen we gelijkaardige acties. Zo bieden we de mogelijkheid aan kandidaten om zich via verkorte kwalificerende (schakel)trajecten bij- of om te scholen tot leraar.

3. Duurzame arbeidsmarkt

OD 3.1. Transitie en transformaties op de arbeidsmarkt ondersteunen

Competentiechecks en transitiepunten

Vanuit de verschillende relance-expertencomités werd het voorstel naar voor geschoven om een systeem van competentiechecks uit te werken waarmee werkgevers en werknemers actief benaderd worden op basis van onderbouwde data. Bijkomend werd het advies gegeven om via regionale sectoroverschrijdende partnerschappen transitie binnen en tussen sectoren te faciliteren.

Daarom zetten we vanaf 2021 samen met het DWSE als trekker in, op de voorbereidingen om competentiechecks te ontwikkelen die kunnen worden uitgerold op initiatief van werkgevers en werknemers en werken we aan een gefaseerde uitbouw van “transitiepunten”.

- In 2021 willen we inzetten op tools en scans waarmee werknemers/werkenden op eigen initiatief hun generieke 21ste eeuwse competenties kunnen screenen. We werken bovendien outreachend naar kwetsbare werknemers zodat ze gecoacht kunnen worden door een (digitale) loopbaancoach en/of doorverwezen worden naar bestaande en vernieuwende opleidingstrajecten (onder andere in het kader van de ESF-oproep 21ste eeuwse vaardigheden).
- Parallel worden kleine ondernemingen (minder dan 50 werknemers) financieel ondersteund voor het inkopen van competentiecheck-ups, -coaching en competentieversterkende trajecten voor hun werknemers. Het DWSE is trekker van deze actie.
- Binnen voorgaande sporen doen we aan kennisopbouw via evaluatie van projecten, lessons learned,... Op die manier zetten we in op het gefaseerd opbouwen van een gevalideerde tool/methodiek die kan ingezet worden, bijvoorbeeld richting loopbaancheques, Mijn loopbaan, door sectoren,...een lerend netwerk (en een evaluatieprogramma) kan dit proces ondersteunen. VDAB zal als loopbaanregisseur betrokken partij zijn binnen dit overkoepelend lerend netwerk waarin naast sectoren en ondernemingen ook academici en sociale partners een klankbordfunctie opnemen en waarin in de opvolging van de diverse initiatieven wordt voorzien en good practices worden zichtbaar gemaakt.

Transities van werknemers zullen gefaciliteerd worden vanuit sectorale of regionale transitiepunten die zich richten op transitie over ondernemingen en sectoren heen. Vanuit zijn regisseursrol zal VDAB een faciliterende rol opnemen binnen deze brede partnerschappen van sectoren, opleidings- en onderwijsverstrekkers, werkgevers- en werknemersorganisaties, Syntra's, kennisinstellingen, ...

Vanuit het programma werkgeversdienstverlening werken we van bij de start van 2021 een aantal concrete projecten uit met als doel om via een proactieve benadering werkloosheid in de meest getroffen sectoren te vermijden door in up- en reskilling te voorzien via (interne of externe) mobiliteit tussen krimp- en groeisectoren. Zo zetten we het reeds lopende Turnaround-project in samenwerking met Aviato verder, waarbij we end-to-end ondersteuning voorzien van werkgevers en (kwetsbare) werknemers.

We continueren ook de lopende gesprekken binnen andere regio's en sectoren met als doel om in elke Vlaamse provincie een transitieproject op te zetten. Deze projecten stellen ons in staat om de noden van werkgevers en werknemers proactief te detecteren en regionale ecosystemen rond werk-werk transitie te faciliteren. De inzichten en ervaringen uit deze experimentele projecten nemen we mee naar de brede ESF-oproep naar transitiepunten die in de tweede helft van 2021 wordt gelanceerd.

4. Thema-overschrijdend

OD 4.2 Het werkgelegenheidsbeleid versterken met ESF-middelen

Via ESF-projecten willen we op een innovatieve manier uitdagingen op de arbeidsmarkt aanpakken. In de verschillende projecten zijn resultaatsgerichtheid, continuïteit, ook op financieel vlak en uitrol van succesvolle projecten in concrete beleidsmaatregelen het uitgangspunt.

Samen met ESF werken we in 2021 verder aan het nieuw operationeel programma voor de periode 2021-2027. Hierbij houden we rekening met de nieuwe prioriteiten in kader van Alle Hens aan Dek en de prioriteiten in ons actor- en gebieds dossier. Daarnaast onderzoeken we ook of we beroep kunnen doen op andere Europese fondsen met als doel om een optimaal gebruik van de verschillende fondsen te bekomen. Hierbij verkennen we mogelijkheden bij o.a. de Europese faciliteit voor herstel en veerkracht (RRF) en bij het European Globalisation Adjustment Fund (EGF).

Het huidige ESF-programma zal in 2021-2023 samenlopen met de uitvoering van het nieuwe ESF-programma. In antwoord op de coronacrisis zullen extra middelen vanuit het REACT EU-programma worden toegevoegd aan het huidige ESF-programma. Daardoor kunnen projecten in het kader van het ESF-programma 2014-2020 nog doorlopen tot einde 2023.

OD 4.3 De dienstverlening vanuit de overheid performant en klantgericht uitbouwen

De vele uitdagingen en opdrachten waarmee VDAB geconfronteerd wordt vragen om een performante organisatie die flexibel innoveert en optimaliseert. Voor 2021 zetten we in op volgende speerpunten om bij te dragen tot een performante dienstverlening en de realisatie van de VDAB-strategie:

- Implementeren van het nieuwe business operating model
- Digitaliseringsprojecten, waaronder het partnermanagement
- Verdieping van de regisseursrollen van VDAB
- Opvolgen van strategische projecten binnen het Portfolio Management Office (PMO)

Implementatie nieuw business operating model

Met als uitgangspunt onze verruimde opdracht als de centrale datagedreven en resultaatgerichte werkzaamheids- en loopbaanregisseur van het volledige activeringsbeleid in Vlaanderen, werkten we het voorbije jaar aan een nieuw “business operating model”.

Het idee achter dit nieuwe operationeel model is dat we gegeven de grotere klantengroep een bredere trechter voor instroom moeten creëren waarbij we een vlottere doorstroom in de klantenportefeuille realiseren. We verschuiven dan ook onze interne capaciteit naar de eerste stappen in het klantenproces: inschatten, oriënteren en matchen, trajectbepaling en opvolging. Voor intensifiërende acties doen we maximaal beroep op partners. Daarmee zetten we in op onze regisseursrol die een kwalitatief en resultaatgericht aanbod moet voorzien om meer klanten een betere dienstverlening te bieden. Doorheen het hele traject dat de klant aflegt bij VDAB en partners houdt de bemiddelaar het overzicht en volgt als trusted advisor het traject op vanuit de tweede lijn. In de loop van 2021 zal VDAB starten met een gefaseerde implementatie van het nieuwe business operating model. De nadruk ligt daarbij op volgende speerpunten:

- Vanaf het eerste contact met VDAB wordt de klant gestuurd richting oriënterende tools om zich te laten inspireren en zo aan verdere arbeidsmarkt-exploratie te doen. De klant maakt bovendien meteen kennis met het dienstverleningsaanbod van VDAB op vlak van solliciteren en vindt de informatie op een toegankelijke manier terug op onze website.
- Bemiddelaars schatten in met behulp van het “propellermodel”: Het doel is “actiegericht inschatten” met behulp van de vier “propellerbladen” oriënteren, solliciteren, competentieversterking en context en dit steeds vertrekkend vanuit de “as” vacature/jobdoelwit.
- Om elke burger een gepast aanbod te bieden binnen een klantvriendelijke termijn, streven we naar inschatting en toeleiding binnen de drie maanden persoonlijke dienstverlening. Het principe van drie maanden persoonlijke dienstverlening zal een

bewuster kantelpunt zijn waar actief naartoe wordt gewerkt. Deze ambitie stellen we als organisatie, op klantniveau blijven we werken op maat.

- De bemiddelaar bepaalt bewuster de periodiciteit van gesprekken en begeleiding: in plaats van het hanteren van standaarden als één gesprek/maand, bepalen we de periodiciteit op basis van de noden van de klant.
- We verbeteren verder de wisselwerking tussen de cluster intensieve dienstverlening en de sectorale clusters.
- Voor zelfredzame klanten verwijzen we meer door naar het digitale en humaan digitale aanbod.
- We trekken volop de kaart van werkpleklers en zetten in op betere instroom in competentieversterking van VDAB en partners.
- Leidinggevenden gaan actiever coachen en sturen op capaciteit, kwaliteit en doorstroom in de portefeuilles, dit alles in nauwe dialoog met de partners. De klant blijft in het hele proces centraal staan.

Gedurende het volledige bemiddelingsproces blijven we de principes van de digitale contactstrategie hanteren: we reiken onze klanten de gepaste digitale tools aan om hun loopbaan zelf in handen te nemen. Voor wie meer ondersteuning nodig heeft, voorzien we een human-digital en face-to-face aanbod.

Partnermanagement

De implementatie van het nieuwe business operating model vereist dat we inzetten op de samenwerking met partners om sneller en meer dienstverlening op maat te kunnen aanbieden. Daartoe werden reeds algemene principes tot samenwerking met externe partners uitgewerkt. Een volgende stap bestaat uit de digitalisering van die processen om de werking te kunnen opschalen. Vanuit een geïntegreerd zicht op de noden binnen een snel evoluerende arbeidsmarkt moet VDAB immers snel kunnen schakelen in het aantrekken van kwaliteitsvolle dienstverleningspartners.

Daarom treffen we vanaf 2021 voorbereidingen om de partnerwerking van VDAB in te bedden binnen een state-of-the-art Partner Relationship Management platform (naar analogie met een CRM-platform), waarbij we planningsdata, uitvoeringsdata en accountmanagement met de partners centraliseren. Het nieuwe, digitale partnerplatform moet op termijn self-service voor partners toelaten, zodat gebruikerservaring en efficiëntie worden geoptimaliseerd. De uitrol van het digitaal partnerplatform zal gefaseerd verlopen over de volgende jaren.

Voor 2021 staat de definitie van het toekomstige werkkader en daarop aansluitende IT ondersteuning (inclusief aankoop en initiële opzet van het platform) op het programma, zodat vanaf 2022 aan de invulling met concrete toepassingen kan worden gewerkt.

Verdieping van de regisseursrollen van VDAB

Het wijzigingsdecreet dat de nieuwe rollen van VDAB introduceert in het oprichtingsdecreet werd in het voorbije jaar goedgekeurd. Sindsdien is de rol van VDAB als de centrale, datagedreven en resultaatgerichte werkzaamheids- en loopbaanregisseur van het volledige activeringsbeleid geformaliseerd. Op basis van de fundamenteën van het kaderdecreet zullen we de uitbouw van deze regisseursrollen stap voor stap invullen.

In 2021 bereiden we verdiepingsdecreten voor die ons in staat moeten stellen om werkzoekenden nog beter en sneller te activeren. Dit proces vereist onder meer een duidelijke omschrijving van de rol van VDAB als dataregisseur, het bepalen van een datagovernancemodel dat door VDAB zal worden gehanteerd als "trusted advisor" en het vastleggen van de manier waarop VDAB met AI zal omgaan.

Verder herwerken we de bepaling in de VDAB-regelgeving met betrekking tot de NEET-jongeren waardoor we de groep binnen de scope nemen van de activeringsregisseur, wat een betere basis geeft om de NEET-jongeren doelmatig te benaderen met een dienstverleningsaanbod van VDAB.

In 2021 zullen we tot slot ook de rol van de activerings- en loopbaanregisseursrol verder uitdiepen zodat ook hiervoor in 2022 en de komende jaren een juridische basis kan voorzien worden in de regelgeving van VDAB.

Portfolio Management Office

De strategische doelstellingen van VDAB zoals die geformuleerd zijn in het VIBE managementplan worden gebundeld in 5 strategische programma's:

- Werkgeversdienstverlening
- Activeringsregisseur
- Loopbaanregisseur
- Dataregisseur
- Performante organisatie

Deze strategische programma's worden op hun beurt geconcretiseerd in de vorm van projecten die worden uitgewerkt en opgevolgd vanuit het Portfolio Management Office (PMO). Het PMO waakt erover dat projecten in lijn zijn met de strategische doelstellingen van VDAB.

De doelstellingen van het PMO zijn drieërlei:

- Het verzekeren van de prioritering, alignering en fasering van alle projecten in functie

van de doelstellingen van het VIBE managementplan.

- Het verzorgen van de borging van kennis en tools uit eerdere projecten en experimenten in het opzetten van nieuwe projecten.
- Het verzekeren van een coherente en uniforme projectcultuur over alle projecten heen.

BELEIDSVELD COMPETENTIES

1. Competenties

OD 1.1 Een vraag- en toekomstgericht opleidingsaanbod garanderen voor iedereen

We willen de coronacrisis omvormen naar een opportuniteit om meer Vlamingen via opleiding, omscholing en (her)oriëntering te versterken tijdens hun loopbaan. Daarom zullen we in 2021 extra inzetten op de uitbreiding van een vraag- en toekomstgericht opleidingsaanbod, waarbij we maximaal blijven inzetten op werkplekleren. Dit opleidingsaanbod zal zowel digitaal als face-to-face uitgebreid worden. Een goede aansluiting van de opleidingen op de arbeidsmarkt en passend in het loopbaanperspectief van de burger, is van cruciaal belang om de werkzaamheidsgraad te verhogen. 2021 wordt het jaar van de opleiding, een ambitieus jaar waarin we opleidingen willen stimuleren voor zoveel mogelijk werkzoekenden, werknemers, werkgevers, tijdelijk werklozen en niet-beroepsactieven. We zetten bovendien verder in op het valoriseren van competenties, op digitale competenties, op e-inclusie en op een talenplan om nieuwkomers zo snel mogelijk te integreren op de arbeidsmarkt.

Vanuit onze regierol werken we daarvoor samen met een ecosysteem van partners, gaande van CVO's, CBE's, hogescholen, universiteiten, Syntra's, sectoren, private opleidingsverstrekkers en ondernemingen, om een ruim en toegankelijk opleidingsaanbod te garanderen.

Digitaal opleidingsaanbod VDAB en partners

Door de coronacrisis is de noodzaak van een goed uitgebouwd en toegankelijk online opleidingsaanbod alleen maar toegenomen. Ook naar de toekomst toe geloven we sterk in het alsmear toenemende belang van digitale opleidingen. Daarom investeren we in 2021 in het uitbreiden en beter ontsluiten van het digitaal opleidingsaanbod van VDAB en partners. De bestaande online modules voor werkzoekenden worden verder ingezet voor de digitale doorstart van opleidingen waar centrumleren (nog) geen optie is. Diezelfde online modules en infopakketten vormen daarnaast een op zich staand aanbod voor geïnteresseerde burgers.

In 2021 blijven we verder inzetten op de productie van nieuwe modules, webinars en digitale infopakketten en de digitalisering van bestaande opleidingen. O.a. via het online leerplatform zorgen we, samen met andere aanbieders voor een goede ontsluiting van het bestaande online opleidingsaanbod. Dit maatgericht aanbod is laagdrempelig genoeg zodat alle burgers, ook diegenen met beperkte digitale vaardigheden, hiermee aan de slag kunnen.

In het kader van e-leren ondersteunen we de acties van DWSE. In 2021 wordt een actieplan e-leren tot uitvoering gebracht om e-leren en digitale opleidingsmogelijkheden breed ingang te

laten vinden bij opleidingsverstrekkers en zo ook de lerenden (met digitale achterstand) te bereiken. Daarnaast richt VDAB in 2021 een infopunt op rond e-leren in samenwerking met DWSE. Hiermee willen we tegemoet komen aan de noden rond e-leren van werkgevers, intermediairs en opleidingsinstanties. Infodeling en het verankeren van expertise rond e-leren als methodiek bij training, vorming en opleiding staan centraal. Bijkomend volgt VDAB de ESF-oproep 'E-leren' op, inclusief het lerend netwerk om inzichten uit te capteren.

Inzetten op digitale competenties en e-inclusie

Ook het belang van e-inclusie is alleen maar groter geworden door de coronacrisis. VDAB voorziet in een laagdrempelig, goed uitgewerkt opleidingsaanbod specifiek gericht op personen die nog geen of beperkte digitale vaardigheden hebben, zodat ook zij de stap naar volwaardig e-leren kunnen zetten en er ook vanuit deze groep meer vraag naar online opleidingen kan komen. Daarnaast willen we ook werknemers die zich in een kwetsbare positie bevinden of tewerkgesteld zijn in krimpsectoren versterken op vlak van digitale en 21ste eeuwse vaardigheden en toeleiden naar het online opleidingsaanbod.

We werken in 2021 ook mee aan de uitrol van het project 'digibanken' dat tot doel heeft de digitale kloof te dichten via drie doelstellingen:

- Gelijke toegang tot digitale technologie door het voorwaardelijk beschikbaar stellen van laptops, schermen en andere hardware en ondersteuning in een specifieke context.
- Via opleiding en kennisdeling digitale vaardigheden versterken, zowel inzake persoonlijke vaardigheden als technische vaardigheden.
- Via begeleiding zorgen voor een verbeterde digitale toegang tot essentiële diensten via zogenaamde fysieke 'knooppunten'.

Met deze doelstellingen dragen de digibanken bij tot levenslang leren en nieuwe leerwegen verkennen, een vraag- en toekomstgericht opleidingsaanbod garanderen voor iedereen en sociaal ondernemerschap ondersteunen. Het project richt zich in eerste instantie op verschillende risicogroepen die (in) actief op de arbeidsmarkt zijn met een kwetsbaarheid naar digitale uitsluiting (bv. ouderen (55 jaar - 74 jaar)). Daarnaast kan het project ook van toepassing zijn op personen die professioneel en sociaal goed geïntegreerd zijn, los van opleidingsniveau of financiële situatie.

De digibanken zullen in lokale partnerschappen vorm krijgen in een breed samenwerkingsverband met o.a. overheden, bedrijven, arbeidsmarkt-opleidingsverstrekkers, maatwerkbedrijven en het middenveld. Specifiek zal er ook aandacht zijn voor de rol van de sociale economie. VDAB ziet dit als een opportuniteit om outreachend te werken en zo werkzoekenden en andere personen met een afstand tot de arbeidsmarkt te bereiken en activeren. Bovendien kan VDAB zijn rol als connector waarmaken om verbindend op te treden in deze brede partnerschappen. In het voorjaar van 2021 zal het project 'digibanken' van start gaan.

Face-to-Face opleidingsaanbod VDAB en partners

In 2021 werken we aan het verder uitbouwen en het goed ontsluiten van ons sectoraal opleidingsaanbod, zodat we klaar zijn voor de doorstart van centrumleren zodra dit mogelijk is volgens de coronamaatregelen. We zetten in op een maatgericht aanbod met partners naar knelpuntvacatures (o.a in de bouw, de industrie, onderwijs en de zorg), ter versterking van de generieke competenties en in functie van heroriëntering.

Om snel in te kunnen spelen op de verhoogde nood aan opleidingen, zullen we tijdelijk een ruimer erkenningsbeleid voor arbeidsmarktgerichte opleidingen en pakketten hanteren. Erkenning zal niet langer beperkt worden tot enkel knelpuntopleidingen. Arbeidsmarktrelevantie van de opleiding blijft, naast kwaliteit, wel een vereiste. Het erkennen van opleidingen wordt losgekoppeld van de criteria van vrijstellingen zodat ook korte(re) opleidingen en modules in aanmerking komen.

We schrijven een nieuwe oriënteringstender uit op basis van een evaluatie van de lopende tender.

Leertijd

Met de overheveling van de leertijd van SYNTRA Vlaanderen naar VDAB op 1 januari 2021 breiden we ons aanbod aan werkplekleren uit met een extra maatregel, specifiek gericht op jongeren. Zij combineren wekelijks één dag les met vier dagen werkplekleren bij een ondernemer. De leertijd is een onderwijskwalificerende maatregel. VDAB neemt de leertijd in eerste instantie over in zijn bestaande vorm. Onder andere de instroomvoorwaarden, de opvolging van de leerling en de evaluaties blijven ongewijzigd behouden. De SYNTRA vzw's geven - als partner van VDAB - de leertijd verder vorm en staan in voor ondermeer organisatie van de lessen en begeleiding van de leerling en ondernemer. VDAB neemt de toeleiding van jonge ongekwalificeerde werkzoekenden naar de leertijd op. De maatregel is toegankelijk voor jongeren tussen 15 en 25 jaar en kan voor deze groep een passend aanbod zijn in hun traject naar werk.

Naar de toekomst toe werken we in lijn met het recente EVC-beleid en het gemeenschappelijk kwaliteitskader, een kader uit om via beroepskwalificerende opleidingstrajecten en beroepskwalificerende EVC-trajecten daar waar zinvol in te zetten op kwalificering. In de eerste plaats richten we ons daarbij op ongekwalificeerde jonge werkzoekenden. Nu reeds kan via de OKOT en BKOT trajecten in samenwerking met onderwijs hierop ingezet worden. Niet voor alle jongeren is het echter haalbaar om terug naar het onderwijs te gaan. Daarom willen we ook inzetten op de omvorming van de Syntra leertijd tot een beroepskwalificerend traject waarbij de nadruk wordt gelegd op het leren op de werkvloer. De leertijd wordt zo omgevormd tot een upskilling pathway gericht op het behalen van een beroepskwalificatie, nauwaansluitend bij de realiteit van de arbeidsmarkt en niet meer in een schoolse context. Het is voor de ongekwalificeerde schoolverlaters een bijkomende mogelijkheid om toch aan het begin van hun loopbaan een relevante kwalificatie te behalen. Het behalen van een

beroepskwalificatie via de leertijd kan daarnaast een opstap zijn naar aanvullende en bijkomende kwalificaties in de latere loopbaan. In 2021 starten we met de verdere uitwerking van deze nieuwe toekomstvisie.

Opleidingsinfrastructuur

Opleidingscentra

In navolging van de nabijheidsstrategie en vastgoedvisie goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 25 november 2020 heeft VDAB de ambitie om op termijn te komen tot een vijftal mastercampussen over Vlaanderen heen en 5 tot 6 kleinere opleidingscentra per provincie.

Het model van de mastercampus van VDAB biedt opleidingskansen aan zowel werkzoekenden, als werknemers, leerlingen en studenten, leerkrachten, bedrijven, sectoren en kennisinstellingen. De opleidingen vinden plaats binnen een moderne en didactisch uitgeruste infrastructuur die wordt gedeeld met diverse partners (Syntra, scholen, centra voor volwassenenonderwijs en sectoren). Het model van mastercampussen laat toe het aanbod te verbreden, samenwerking te faciliteren én innovatieve leeromgevingen te creëren. In 2021 wil VDAB via fysieke of digitale platformen co-creatie en innovatieve methodieken en vormen van (digitale) dienstverlening stimuleren.

Gelet op de uitdagende ambities van de Vlaamse regering inzake duurzaamheid werkt VDAB aan een duurzame vastgoedvisie. We werken hieraan in functie van een klantgerichte service design, een optimale bezettingsgraad en een aangename en duurzame werkomgeving, waarbij we ook de geleerde lessen uit de coronacontext meenemen.

Digitaal opleidingsplatform

We werken in 2021 aan een goede digitale omgeving om onze ambities waar te kunnen maken. VDAB legt in 2021 de basis voor een digitaal opleidingsplatform om het brede aanbod aan opleidingen goed te ontsluiten en om dit aanbod op een performante manier in te zetten binnen de rol als activeringsregisseur, loopbaanregisseur en binnen de werkgeversdienstverlening. Zo creëren we een platform dat burger en werkgever beschouwen als een kwalitatieve bron voor opleidingen ter ondersteuning van zowel loopbaanperspectief, het perspectief van duurzame tewerkstelling, als voor bij- en herscholing. Daarbij trekt VDAB sterk de partnerkaart. We willen vanuit onze regierol opleidingsverstrekkers versterkt de mogelijkheid geven om hun aanbod via dit platform te publiceren. Dit platform zal tevens connecteren met het gepersonaliseerd loopbaanplatform.

Een nieuw distributiemodel moet in de loop van 2021 meer duidelijkheid scheppen rond de manier waarop we digitale opleidingen van partners willen ontsluiten via onze platformen. We denken ook na over hoe we de VDAB opleidingen kunnen aanbieden via externe aanbieders.

Het opleidingsaanbod zichtbaar maken voor alle burgers

In het kader van Alle Hens Aan Dek en het jaar van de opleiding in 2021 wordt een communicatiecampagne opgezet naar burgers toe. Hierin zullen de voordelen van om- en bijscholing sterk benadrukt worden. Zo zullen we ons opleidingsaanbod beter ontsluiten en zichtbaar maken naar alle burgers toe. Ook naar het partnerveld toe zal sterk gecommuniceerd worden.

We ondernemen specifieke acties om ons opleidingsaanbod tot bij de tijdelijk werklozen te brengen. De focus ligt op gratis (online) opleidingen, workshops en webinars. Tijdelijk werklozen kunnen alle door VDAB erkende opleidingen (bij VDAB en partners) volgen en kunnen in aanmerking komen voor opleidingsincentives voor werknemers. Daarnaast voorzien we ook de mogelijkheid om opleidingen te volgen die niet erkend zijn door VDAB, als deze arbeidsmarktgericht zijn en aanvullend op het erkend aanbod van VDAB (via opleidingsvouchers). Het gaat om korte arbeidsmarktgerichte opleidingen die de duurzame tewerkstelling van de klant verhogen.

We geven dit opleidingsaanbod voor tijdelijk werklozen samen met de sectoren verder vorm. In zwaar getroffen sectoren en in krimpsectoren zetten we prioritair in op communicatie van ons opleidingsaanbod. Elke intensief tijdelijk werkloze krijgt in 2021 een opleidingsaanbod op maat, afgestemd met de sectoren. Ook de betrokken werkgevers worden geïnformeerd over het sectorspecifieke opleidingsaanbod met de vraag dit mee te ondersteunen bij hun werknemers. Ook kwetsbare ondernemers, die momenteel bijvoorbeeld gebruik maken van het overbruggingsrecht, krijgen gratis toegang tot onze eigen opleidingen.

VDAB neemt in de communicatie naar tijdelijke werklozen ook vragen op die peilen naar de noden en verwachtingen van tijdelijk werklozen ten aanzien van VDAB, zodat de dienst o.a. zijn opleidingsaanbod hierop beter kan afstemmen.

Daarnaast bieden we, in samenwerking met partners, een proactief aanbod naar schoolverlaters met een focus op studierichtingen met moeilijk uitstroom naar de arbeidsmarkt naar aanleiding van het Schoolverlatersrapport.

Verworven competenties zichtbaar maken

Competenties en versterking van competenties vormen de rode draad doorheen de dienstverlening van VDAB. De arbeidsmarkt evolueert snel en daarmee ook de gevraagde competenties. Daarom is het belangrijk om te denken in competenties die nodig zijn voor een vacature/beroep. Competent 2.0 is een standaardtaal voor beroepen en competenties op de arbeidsmarkt in België en wordt door VDAB gebruikt tijdens en voor de ontwikkeling van de VDAB-dienstverlening: niet alleen bij matching, maar onder andere ook bij bemiddeling en opleiding. Deze standaardtaal opent ook deuren naar Europa (bijvoorbeeld ESCO), door het verband met de Europese competentiestandaard.

In 2021 zetten we belangrijke stappen in het Competent-verhaal en maken we Competent 2.0 wendbaarder door sterker in te zetten op AI om de standaard mee te voeden. Het gebruik van data en AI laat ons toe om evoluties op de arbeidsmarkt snel te detecteren en te vertalen naar Competent 2.0. Hierdoor kunnen we sneller inspelen op vraag en aanbod vanuit de arbeidsmarkt en een proactief competentiebeleid voeren.

Talenplan

We maken werk van een talenplan. Anderstalige burgers lopen immers een groter risico op een terugval in de werkloosheid en vinden ook minder vlot een nieuwe job. Dit wordt nog versterkt door de impact van de coronacrisis.

Taal beschouwen we daarbij als een competentie die we zoveel mogelijk ontwikkelen in relatie tot een jobdoelwit en/of loopbaanperspectief. We zetten hierbij in op werkzoekenden, maar benaderen het gegeven taal ook binnen het loopbaandenken en de nood aan duurzame tewerkstelling. Het is daarnaast ook belangrijk dat werkende anderstalige klanten ook op de werkvloer aan hun Nederlands kunnen werken.

Het talenplan zet in op volgende speerpunten:

- Inschatten van het taalniveau i.f.v. verdere stappen naar werk: we zullen onder andere het taalniveau van klanten meer op maat inschatten (van 4 naar 6 niveaus) en een aanpak uitwerken om deze taalinschatting op gezette tijdstippen te kunnen herhalen zodra de persoon aan het werk is.
- Verwerving van het Nederlands als deel van competentieversterking: Zo zetten we versterkt in op de gelijktijdige verwerving van technische en talige competenties via verschillende opleidingsvormen (Nederlands Op De Opleidingsvloer (NODO), geïntegreerde trajecten, enz) en ontwikkelen we een (digitaal) aanbod rond uitspraakbegeleiding.
- Ondersteuning op de werkvloer: VDAB zet versterkt in op taalcoaching tijdens een IBO (IBO-T), zowel bij VDAB zelf als bij partners en biedt ook taalcoaching aan bij Wijk-Werken. Tijdens de relance bieden we ook een aanbod aan taalcoaching op de werkvloer aan, op maat van de sectorale noden. We zetten pilootprojecten op om werkgevers te sensibiliseren en ondersteunen rond taal en inclusie i.s.m. de Agentschappen Integratie en Inburgering. We bundelen het aanbod aan dienstverlening op een overzichtelijke landingspagina en communiceren actief over het aanbod naar klanten, werkgevers, sectoren, partners, enz.
- Een digitaal aanbod voor anderstalige klanten: In samenwerking met partners zoals het Agentschap Inburgering en Integratie en het beleidsdomein onderwijs versterken we de dienstverlening met digitale producten, bv. online modules, oefentoepassingen voor het Nederlands, online leermateriaal, enz.

OD 1.2 De stap zetten naar een individuele leer-en loopbaanrekening

De beleidsprojecten onder deze operationele doelstelling worden getrokken door DWSE, met betrokkenheid van VDAB bij de vormgeving van een individuele leer- en loopbaanrekening. Gelinkt aan de individuele leer- en loopbaanrekening bouwt VDAB een gepersonaliseerd loopbaanplatform (zie OD 2.2. 'Loopbaantransities faciliteren en omkaderen') en een digitaal opleidingsplatform uit (zie OD 1.1 'Een vraag- en toekomstgericht opleidingsaanbod garanderen voor iedereen').

BELEIDSVELD SOCIALE ECONOMIE

De volledige bevoegdheid van het beleidsveld sociale economie ligt bij DWSE. Toch is VDAB een belangrijke betrokken partner op het werkveld. In het bijzonder bij de operationele uitwerking, voornamelijk omwille van het bewaken van de doelgroepen en de toeleiding naar arbeidsmatige activiteiten (binnen de sociale economie), collectief maatwerk en naar de lokale diensteneconomie en van de doorstroomevaluatie naar het normaal economisch circuit.

Het hele proces van attestering, indicering en toeleiding wordt samen met DWSE en de koepels in het collectief maatwerk en bij LDE onder de loep genomen en geoptimaliseerd waar mogelijk. Uitgangspunt is dat het beschikbare contingent op jaarbasis zo goed als mogelijk volledig ingevuld wordt. ICF wordt in 2021 verder uitgerold als taal in de bemiddeling van kwetsbare werkzoekenden, ook bij partners. Er worden extra inspanningen geleverd om lokale diensteneconomie als competentieversterkend inschakelingstraject in de kijker te zetten bij bemiddelaars van VDAB en bij partners. Reguliere bedrijven worden aangemoedigd om mee te werken aan de doorstroomtrajecten van doelgroepwerknemers uit sociale economie naar het normaal economisch circuit.

In 2020 heeft DWSE de invoering van individueel maatwerk voorbereid en de eerste krijtlijnen uitgezet. Via dit nieuwe regelgevende instrument krijgen alle werkgevers de mogelijkheid om doelgroepwerknemers met een rendementsverlies en/of begeleidingsnood tewerk te stellen. DWSE bekeek daarbij hoe Lokale Diensteneconomie kon geheroriënteerd en ingekanteld worden, hoe de SINE-maatregel hervormd kon worden en hoe de (uitgebreide) Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP) hierop kon afgestemd worden.

De Lokale Diensteneconomie-initiatieven zullen zich kunnen ontplooiën in het kader van het individueel maatwerk. Maar de maatregel LDE zal in individueel maatwerk ingepast worden. Ondertussen ontwikkelen DWSE en VDAB een plan van aanpak om het huidige LDE-contingent zo goed als mogelijk in te vullen, rekening houdend met een groeiend aantal werkzoekenden met een kwetsbaar profiel ten gevolge van de coronacrisis.

In 2021 werkt DWSE het decreet 'Individueel maatwerk' uit binnen het inhoudelijk kader van de conceptnota zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 10 juli 2020. VDAB blijft deze beleidsontwikkeling verder mee opvolgen, zodat de bevoegdheden die VDAB hierin krijgt toegekend, uitvoerbaar zullen zijn. In het kader daarvan start VDAB in 2021 aan de herziening en vereenvoudiging van het instrument ICF.

Het ontwerpbesluit voor arbeidsmatige activiteiten in de sociale economie werd definitief door de Vlaamse Regering goedgekeurd op 8 januari 2021. Het nieuwe kader zal op 1 april 2021 in

werking treden. Als arbeidsmarktregisseur zal VDAB instaan voor de toeleiding van deelnemers naar deze vorm van arbeidsmatige activiteiten binnen de sociale economie. VDAB heeft de opdracht om de doelgroep te bepalen en toe te leiden. De opvolging en de evaluaties gebeuren door GTB die deze opdracht als partner van VDAB uitvoert. In het kader van de omzettingen van de huidige doelgroep arbeidszorg heeft VDAB de opdracht gekregen om iedereen te evalueren.

3. Horizontale strategische doelstellingen

3.1 Aanbevelingen Audit Vlaanderen

VDAB is bewust bezig met organisatiebeheersing. Dit blijkt onder meer uit de aandacht die VDAB besteedt aan de opvolging van aanbevelingen uit audits. De indicatoren uit het beleidsgericht rapport tonen aan dat VDAB de geformuleerde aanbevelingen tijdig realiseert en inzet op verbetering en optimalisering.

VDAB investeerde in het risicobeheer. De high-level risico's werden in 2020 geïdentificeerd en geprioriteerd op basis van de vernieuwde bedrijfsstrategie VIBE en de bijbehorende organisatiedoelstellingen. Eind 2020 startte de opvolgingscyclus voor de top risico's op. De betrokkenheid van het management weerspiegelt het hernieuwde engagement inzake risicobeheersing.

Uit de evaluatie van het risicomanagement onder impuls van Audit Vlaanderen leidt VDAB af op het goede spoor te zitten wat betreft de aanpak van zijn risicomanagement. VDAB zal in 2021 blijven inzetten op een substantiële verhoging van de maturiteit.

Zo zal gestart worden met de tactisch-operationele doorvertaling van de risico's. De Enterprise Risk Management-cel zal de risicoanalyse verbinden en aligneren met de vormgeving van de Vlaamse sectorale ondernemingsplannen. Daarnaast zal de tactisch-operationele doorvertaling zich richten tot de domeinen Ondersteunende Diensten en I&T, meer bepaald op projectniveau a.d.h.v. de projecten binnen het programma "Performante organisatie". Interactieve workshops en systematische agendering op overlegfora ondersteunen de betrokkenheid van het management.

3.2 Opvolging personeelsbesparing

VDAB is opgenomen in de lijst van entiteiten die in de periode 2020 - 2024 de vooropgestelde personeelsnorm moeten halen. Het personeelseffectief moet in die periode dalen met 419 koppen (8,2% van het personeelsbestand). Deze daling wordt budgettair gradueel vertaald over de verschillende jaren van de legislatuur, wat inhoudt dat in 2020 een besparing wordt doorgevoerd van het budgettaire equivalent. Vanaf 1/1/2021 komen er 33 medewerkers van Syntra Vlaanderen bij, waarop conform de besparingsdoelstelling 3 koppen moeten bespaard worden.

De voorbereidingen worden getroffen om deze afbouw te realiseren zonder aan de dienstverlenende functies en kritieke functies te raken, volgens de implementatieprincipes goedgekeurd op de Raad van Bestuur van 9/12/2020.

In functie van de realisatie van het relanceplan 'Alle Hens Aan Dek' zal tijdelijke extra

capaciteit voorzien worden bovenop de capaciteit voor de reguliere werking.

3.3 Preventieplan

Conform de codex over het welzijn op het werk heeft VDAB een globaal preventieplan (Gpp) opgesteld voor een termijn van vijf jaar waarin de te ontwikkelen en toe te passen preventieactiviteiten worden geprogrammeerd. Het Gpp wordt jaarlijks geactualiseerd binnen het sociaal overleg van VDAB en vormt het kader voor de opmaak van een jaaractieplan ter bevordering van het welzijn op het werk van de werknemers tijdens het volgende dienstjaar (JAP welzijn).

Het Gpp formuleert langetermijndoelstellingen (5 jaar) voor de 7 welzijnsdomeinen die in de welzijnswet zijn bepaald en tevens voor het management van het welzijnsbeleid. In het sociaal overleg van VDAB, dat een twee lagen structuur kent, met name het entiteitsoverlegcomité (EOC) op Vlaams niveau en 7 sub entiteitsoverlegcomités (SEOC) op niveau van de 5 provincies, VDAB Brussel en de centrale diensten, worden op autonome wijze jaarlijks een JAP welzijn geformuleerd.

Deze structuur van het sociaal overleg laat toe een welzijnsbeleid te voeren op drie niveaus zoals voorzien in de welzijnswet: op niveau van de organisatie, op niveau van het individu en een tussenniveau.

Bovenop deze 7 JAP wordt op Vlaams niveau gewerkt aan een agressie voorkomings- en remediëringsbeleid dat gestructureerd curatieve en preventieve maatregelen bevat en dit telkens op organisatie-, team- en individueel niveau.

Het welzijnsbeleid dat VDAB voert richt zich niet enkel naar zijn personeel. Cursisten die opleiding volgen zijn in de welzijnswet gelijkgesteld met werknemers. Dit betekent dat VDAB zijn verantwoordelijkheid opneemt voor het welzijn van de cursisten die VDAB in eigen beheer opleidt maar ook voor cursisten die door partners worden opgeleid. Met partners maakt VDAB coördinerende contractuele afspraken mbt het welzijn van de cursisten die worden opgeleid.

De uitvoering van het JAP 2020 is door corona verstoord en vertraagd. In het EOC werd afgesproken om het JAP 2020 te verlengen in 2021 met de mogelijkheid voor de SEOC additionele acties te voorzien om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken. Pro memorie wordt het JAP 2020 dat verlengd wordt tot het JAP 2021 weergegeven.

Welzijns-domein	Nr.	Lange-termijn doelstelling	Centr.	Antw	Brus-sel	Oost-VI	VI. Brab.	West-VI	Limb
Management van het welzijnsbeleid	0.1	Realiseren van de ambities van de welzijnsbeleidsverklaring. Welzijnsbeleidsverklaring							
	0.2	Implementeren van een welzijnsmanagementsysteem voor welzijn op het werk volgens ISO 45001.							
	0.3	Elke leidinggevende heeft basiscompetenties welzijn en preventie.							
Arbeidsveiligheid	1.1	Voorkomen van arbeidsongevallen.							
	1.2	Voorkomen van arbeidswegongevallen.							
	1.3	Ontwikkelen van een beleid ten behoeve van personeel en cursisten in het kader van "samenwerking met derden" en "partnerschappen".							
	1.4	Organiseren van crisisoefeningen naast de verplichte evacuatieoefeningen.							
Bescherming van de gezondheid van de werknemer op het werk	2.1	Sluitende organisatie en aanpak van de medische onderzoeken voor het personeel.							
	2.2	Stimuleren van de griepvaccinatie voor alle medewerkers en van de medische cheque-up voor 50-plussers.							
	2.3	Ontwikkelen van een nieuw beeldschermwerkersbeleid met ergonomische criteria voor de ICT uitrusting.							
	2.4	Ontwikkelen van een VDAB-specifiek EHBO beleid.							
	2.5	Voeren van een performant re-integratiebeleid.							
Psychosociale aspecten van het werk	3.1	Uitvoeren van het welzijnsplan psychosociale aspecten.							
Ergonomie	4.1	Voorkomen van rugklachten binnen het kader van PTOW.							
	4.2	Stimuleren van bewegingen op de werkplek.							
	4.3	Ontwikkelen van een beleid over cognitieve ergonomie.							
Arbeidshygiëne	5.1	Toepassen van normen (Belgische, Europese en internationale) inzake arbeidsomgevingsfactoren daar waar de wetgeving onvoldoende precies is en bij interpretatiemarges een standpunt voorleggen aan het EOC.							
Verfraaiing van de arbeidsplaatsen	6.1	Toepassen van normen (Belgische, Europese en internationale) inzake inrichting van arbeidsplaatsen daar waar de wetgeving onvoldoende precies is en bij interpretatiemarges een standpunt voorleggen aan het EOC.							
Maatregelen inzake milieu met invloed op vorige punten	7.1	De gebouwen van VDAB zijn asbestvrij.							
	7.2	Minimaliseren van het gebruik van gevaarlijke stoffen en producten door VDAB werknemers en op de terreinen en in de gebouwen van VDAB door derden.							

3.4 Diversiteitsplan

In 2021 maakt VDAB een nieuw meerjarenplan 2021 - 2025 op. Net zoals in het vorige meerjarenplan houden we voor dit nieuw meerjarenplan van VDAB ook rekening met de input vanuit de Dienst Diversiteitsbeleid (DDB) van de Vlaamse overheid (VO). VDAB baseert zich hiervoor op de drie leidende principes, de vijf hoofdthema's en de vijf doelstellingen van DDB VO die werden meegegeven aan elke entiteit van de Vlaamse overheid.

De 3 leidende principes zijn:

- Entiteiten van de Vlaamse overheid hebben de sleutel van hun diversiteitsbeleid in eigen handen
- Onderbouwd en duurzaam beleid
- Een inclusief beleid

De 5 hoofdthema's zijn:

- Verankering in de organisatiestructuur

- Inclusief talentgericht HR-beleid
- Gelijke kansen
- Antidiscriminatie
- Mensgericht welzijnsbeleid

De 5 strategische doelstellingen zijn :

- We werken structurele drempels in de rekrutering & selectie weg zodat de instroom van ondervertegenwoordigde doelgroepen substantieel verhoogt.
- De VO implementeert een preventief én curatief antidiscriminatiebeleid.
- De entiteiten van de VO optimaliseren hun veranderproces om te komen tot een duurzaam en inclusief diversiteitsbeleid.
- De interne dienstverleners van de VO verwerven diversiteitscompetenties om hun rol op te nemen binnen het inclusief en duurzaam diversiteitsbeleid.
- De dienst Diversiteitsbeleid continueert en optimaliseert de gespecialiseerde dienstverlening aan personeelsleden en de eigen werking.

De grootste uitdaging van het nieuw meerjarenplan 2021 - 2025 bestaat in de overgang van een diversiteitsbeleid naar een duurzaam inclusief beleid, van een beleid dat in eerste instantie was gericht op kansengroepen naar een beleid dat er is voor iedere medewerker van VDAB en waarbij gelijke kansen voor iedereen centraal staat.

Met deze nieuwe aanpak volgen we ook de vernieuwde waarden van VDAB, vertaald onder KOEPL. We zijn er voor alle klanten, we werken ons intern inclusiebeleid uit met zowel interne partners, de nieuwe focusgroep inclusie en het Overlegplatform Inclusie als met externe partners, DDB en andere entiteiten van de Vlaamse overheid, we vormen het inclusiebeleid mee door deels acties te ontwikkelen die beantwoorden aan effectieve noden waar we zelf proactief op zoek naar gaan maar ook afleiden uit resultaten van verschillende, zowel interne als externe bevragingen.

Hiervoor werden er in 2020 al twee grote stappen gezet. Zo werden de verschillende focusgroepen voor iedere doelgroep gegroepeerd onder een enkele focusgroep Inclusie en sloot de verantwoordelijke voor interne inclusie, de vroegere diversiteitsverantwoordelijke, aan bij het Overlegplatform Inclusie. Dit Overlegplatform kreeg in het najaar van 2020 een mandaat van het management, waarop zowel interne als externe uitdagingen en vragen rond inclusie worden besproken en aangepakt.

We blijven in 2021 inzetten op een maximale communicatie over de (sociale) netwerken georganiseerd door DDB, Mozaiko, Overuit, Onbeperkt (Vlaanderen). VDAB blijft kennis aanleveren door resultaten uit verschillende onderzoeken te delen, bijvoorbeeld voor het onderzoek door UGent gestart in 2018 over 'unconscious bias in rekrutering en selectie binnen VDAB'.

Om de streefcijfers te behalen, bekijkt VDAB verder mogelijke drempels bij de instroom i.s.m. DDB. In 2021 zal de piste van Voorbehouden betrekkingen voor collega's met een handicap of chronische ziekte verder worden onderzocht. Bij een positieve evaluatie zal dit resulteren in

een actieve integratie in de rekrutering- en selectieaanpak.

Na een evaluatie in 2020 rolt VDAB in 2021 het volledig vernieuwde re-integratiebeleid uit. Naast een beter gecoördineerde eerste contactname met de langdurig afwezige collega's wordt in de aanpak ook werk gemaakt van een professionaliseringstraject voor alle re-integratiebegeleiders. Hiervoor wordt actief samengewerkt met o.a. AgO en DDB. Ook de inzet op integratieprotocollen blijft hoog.

In 2021 zet VDAB in op een verdere verankering in de organisatiestructuur en inclusief gericht HR-beleid door inclusiviteit en diversiteit als criterium te nemen voor het HR- programma "Jouw Talent Telt 2019-2024". Dit programma realiseert de entiteit specifieke doelstelling voor HR in 2020. Er zijn 5 sporen in het programma:

- Verhogen inzetbaarheid,
- Versterken aanwezigheid,
- Invullen knelpuntfuncties,
- Ontwikkelen toekomstgerichte competenties en
- VDAB als inclusieve werkgever.

Dit laatste spoor, VDAB als inclusieve werkgever werd verankerd in de werf 'Performante overheidsorganisatie' en zal in 2021 verder worden uitgerold.

Naast een blijvende aandacht voor gelijke kansen en voor antidiscriminatie, zal VDAB erover waken dat bij de heropstart van het vernieuwde welzijnsbeleid er een blijvende aandacht zal zijn voor de inclusieve aanpak bij het (verder) uitwerken van (lopende) acties.

4. Bijlagen

4.1 Jaarverslag 2020

Het kader: minder vacatures, hogere werkzoekendenaantallen en een lagere uitstroom naar werk

Het hoeft geen betoog dat 2020 ook voor VDAB een bijzonder jaar was: meer werkzoekenden, minder vacatures en een omslag in de dienstverlening om ondanks beschermingsmaatregelen klaar te blijven staan voor burgers en werkgevers.

Het “Werkzoekendenbericht” over december 2020 (zie bijlage 1) geeft een goed beeld van de evolutie van de werkloosheid. In maart 2020 kwam er abrupt een einde aan een dalende trend die al jaren aanhield. Als we het aantal “niet-werkende werkzoekenden” (NWWZ) van december vergelijken met december 2019 tellen we 6,5% meer werkzoekenden. Bij de groep met een uitkeringsaanvraag (WZUA) is de stijging zelfs 10,7%

De stijging is redelijk homogeen verspreid over de verschillende werknemers in Vlaanderen, met als opvallende uitzondering dat ze de laaggeschoolden lijkt te sparen in vergelijking met de midden- en hooggeschoolden (met stijgingspercentages van respectievelijk 2,9 9,3 en 10,1%). Dat heeft alles te maken met het stelsel van tijdelijke werkloosheid, dat in 2020 als belangrijke corona-buffer heeft gewerkt en waarin laaggeschoolden oververtegenwoordigd zijn, waardoor de nieuwe instroom van laaggeschoolden minder groot was. Hoe dit verder zal verlopen in 2021 is niet duidelijk (wat als de corona-maatregelen aflopen?) en bovendien mag het niet doen vergeten dat de laaggeschoolden nog steeds veruit de grootste categorie werkzoekenden uitmaken (45% van het geheel).

Het “Vacaturebericht” over december 2020 (zie bijlage 2) vervolledigt het beeld. De stijgende trend van het aantal vacatures sinds 2015, die al aan het vertragen was in 2019, draaide bruusk om, met een dramatische val in maart en april en naderhand een zekere terugkeer, maar naar een lager niveau dan de voorbije jaren. Als we de ontvangen vacatures op jaarbasis tellen dan valt 2020 17,6% lager uit dan 2019, op maandbasis was december 4,0% lager dan december 2019.

Niet onbelangrijk is de observatie dat er zich aan vacaturekant geen uitzonderingssituatie voordoet voor vacatures voor laaggeschoolden (categorie: vacatures zonder scholingsvereisten of met maximaal tweede graad middelbaar onderwijs). Dat was ook niet te verwachten, maar bevestigt dat corona niet plots tot een structurele verbetering van de arbeidsmarktperspectieven van laaggeschoolden leidt.

In oktober 2020 bestudeerden we de uitstroom naar werk gedurende het eerste halfjaar van de corona-crisis (maart tot augustus, zie bijlage 3). We kwamen tot de conclusie dat de uitstroom

in die periode niet helemaal is stilgevallen, maar wel met ongeveer een zesde is gekrompen. We zagen dat de sterk negatieve impact van corona op de uitstroom zich ongeveer in gelijke mate manifesteerde: voor verschillende beroepenclusters, provincies, leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus. In de bestudeerde periode werden ouderen en laaggeschoolden bijvoorbeeld niet sterker getroffen dan andere groepen (wat overigens evenmin wil zeggen dat hun positie tegenover anderen verbetert, dit blijven de groepen met de slechtste uitstroomresultaten).

Logischerwijze zorgt de combinatie van lagere uitstroompercentages en een hogere aantal werkzoekenden ervoor dat de gemiddelde werkloosheidsduur stijgt. Dat uit zich in het maandbericht Werkzoekenden vooral in een opvallende stijging van het aantal werkzoekenden met een werkloosheidsduur van 1 tot 2 jaar met 22,7% (vergelijking op jaarbasis 2020 versus 2019), maar ook in de werkloosheid van langer dan 2 jaar (+8,0%).

Een voorlopig lichtpunt is de evolutie van de uitstroom naar werk gedurende de tweede helft van het jaar. In december 2020 was het verschil met 2019 al aanzienlijk kleiner dan in de eerste corona-jaarhelft, de uitstroom naar werk na zes maanden was in december bijvoorbeeld 47,3% (3,0 procentpunt lager dan in 2019). We schrijven “voorlopig lichtpunt” omdat nog onduidelijk is, hoe de economie en de arbeidsmarkt zullen reageren op het afbouwen van de corona-steunmaatregelen (bv. stopzetten van huidige regeling voor Tijdelijke Werkloosheid).

Vijf domeinen voor JOP-opvolging in 2020

Zoals eerder afgesproken, volgden we voor het Jaarlijks Ondernemingsplan van VDAB in 2020 vijf verschillende domeinen meer in detail op. We bespreken ze één voor één.

Meer burgers bereiken met het oog op deelname aan de arbeidsmarkt

Voor 2020 legden we de focus op het bereik via RIZIV en OCMW, met de gedachte deze focus te verleggen naargelang de activeringsbeleid van VDAB zich verruimt.

De inschrijvingen bij VDAB via RIZIV en OCMW's bleven in 2020 op peil, zoals te zien in de grafieken KPI 1.1 en KPI 1.2. De cijfers voor december zijn enigszins lager in 2020 dan in 2019, maar duiden niet op een systematisch trend (eerder gewone maandschommelingen).

JOP KPI 1: December 2020 vergeleken met 2019 en maandevoortgang gedurende 2020



Meer burgers bereiken met online loopbaantools

Om het bereik van VDAB te vergroten stelden we ons in 2020 alvast als doel het aantal unieke bezoekers op de website van VDAB op te volgen. De bijgevoegde grafiek toont dat het aantal bezoekers gedurende 2020 ongeveer gelijk is gebleven, met een lichte stijging in december in vergelijking met het jaar eerder.

JOP KPI 2: December 2020 vergeleken met 2019 en maandevoortgang gedurende 2020



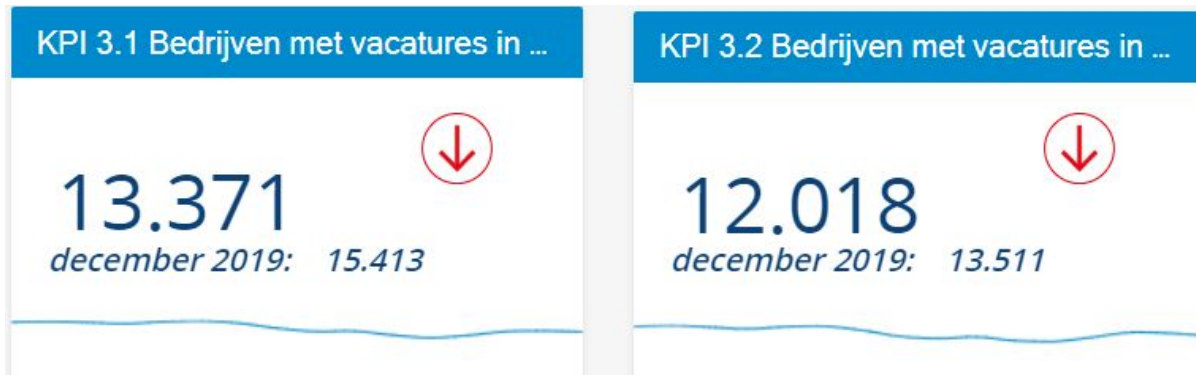
Toenemend aandeel van werkgevers als klant

In afwachting van een meting van het werkgeversbereik in aandelen van de populatie, volgden we dit doel in 2020 op via de evolutie van het absolute aantal vacatures in eigen en gedeeld beheer (respectievelijk KPI 3.1 en 3.2). Gezien de krimp in het totaal aantal vacatures, is het niet verbazend dat we op deze twee indicatoren ook een daling noteren. Interessant daarbij is dat corona niet tot een verandering in de verhouding van eigen beheer en gedeeld beheer heeft geleid. De beide types dalen ongeveer in gelijke mate.

JOP KPI 3: December 2020 vergeleken met 2019 en maandevoortuitgang gedurende 2020

Eigen beheer

Gedeeld beheer



Actie gepland of gestart na drie maanden persoonlijke dienstverlening

Om zicht te geven op het verloop van de dienstverlening van VDAB aan werkzoekenden, spitsen we ons toe op één scharniermoment in de dienstverlening, namelijk wanneer werkzoekenden al drie maanden bezig zijn met persoonlijke dienstverlening, de bemiddeling en begeleiding die tot voor de corona-crisis grotendeels face-to-face verliep.

Om een helder oordeel te vellen presenteren we twee perspectieven op dit scharniermoment: hoeveel werkzoekenden zijn gedurende de eerste drie maanden aan het werk geholpen (KPI 4.1) en hoeveel van de werkzoekenden die nog niet aan werk zijn geraakt, zijn in de vierde maand effectief bezig met een verdiepende actie (bijvoorbeeld opleiding of intensieve bemiddelingsactie bij een partner) (KPI 4.2).

Het grote beeld dat uit deze twee indicatoren opdoemt is er een van stabiliteit. Ondanks de corona-crisis (met minder vacatures en meer werkzoekenden) is de VDAB-bemiddeling erin geslaagd het uitstroompercentage op peil te houden (lichte verhoging van uitstroom van werkzoekenden in bemiddeling, PDV) en een vrijwel gelijk aandeel werkzoekenden in de vierde maand van persoonlijke dienstverlening een concrete vervolgactie te bieden.

Het vrijwel gelijk gebleven uitstroompercentage verhult een flinke stijging van het onderliggende aantal. De uitstroom naar werk steeg van 13488 in de laatste jaarhelft van 2019 naar 18143 in de laatste jaarhelft van 2020, wat te maken heeft met een groter aantal werkzoekenden, maar ook met een snellere inschatting door VDAB van de exacte nood aan dienstverlening, d.w.z. doorstroom naar “persoonlijke dienstverlening”.

Voor de groep die nog in dienstverlening blijft na drie maanden (niet uitgestroomd), toont de maandgrafiek van de tweede indicator (KPI 4.2) dat de dienstverlening lastige maanden achter de rug heeft, met een dip tussen mei en september, maar intussen terug aanknoopt bij het dienstverleningsniveau van voor de corona-periode.

JOP KPI 4: December 2020 vergeleken met 2019 en maandevoortgang gedurende 2020



Evolutie van het personeelsaantal van VDAB

Het personeelsbestand van VDAB is enigszins ingekrompen in 2020 als we de laatste dag van het jaar als referentie nemen. Op 31 december 2019 telde VDAB 5057 medewerkers, op 31 december 2020 was dat 5011 (-46).

4.2 Personeelsplan 2021

In bijlage 4 wordt een tabel gevoegd met daarin het personeelsbestand 2021 van VDAB.