

JAAERVERSLAG VDAB 2020



VOORWOORD

1 januari 2020, we klinken met vrienden of familie op het nieuwe jaar, vol goede voornemens en plannen voor de toekomst. Een paar weken later klinken we bij VDAB, ook met goede voornemens. Op de jaarlijkse beleidsbriefing krijgen alle medewerkers te horen wat het nieuwe plan is: er wordt een nieuwe 'VIBE' gelanceerd bij VDAB, één die staat voor 'VDAB in Beweging'. En beweging was er in 2020, alleen was het niet wat we gepland of verwacht hadden. Er kwamen andere golven op ons af.

17 maart 2020, crisisberaad bij VDAB. We moeten onze deuren sluiten, maar we willen blijven draaien. Net nu moeten we er zijn. We willen bereikbaar blijven voor werkzoekenden en werkgevers die ook op dat moment volop op zoek waren naar werk of een werknemer.

Daar stonden we dan, als directie en Raad van Bestuur, met mooie plannen en ambities die we dat jaar volop verder wilden uitwerken, die we wilden waarmaken. Wat doe je dan, als je plots in een stormachtige arbeidsmarkt terecht komt, waarbij het noorden even kwijt lijkt, de verwachte werkloosheid en werkgelegenheid onzeker is?

Bewegen! VDAB versnelde, en paste zich aan de snel wijzigende omstandigheden aan, flexibel omdat verandering een constante is bij de dienst. We focusten op onze essentie: opleiden en bemiddelen, maar grepen tegelijk ook waar we konden nieuwe opportuniteiten. Met initiatieven als 'Help de oogst' en 'Help in de zorg' besteedden we extra aandacht aan acute vacatures als gevolg van de corona-impact. We bleven bemiddelen in elke sector, en slaagden erin om 67,5% van de vacatures in gedeeld beheer in te vullen.

Ook onze opleidingscentra moesten tijdelijk hun deuren sluiten. Werkplekleren kon niet altijd doorgaan. En dat op een moment dat leren in een loopbaan belangrijker was dan ooit. Instructeurs zochten naar oplossingen en boden zoveel mogelijk onderdelen van hun beroepsopleidingen digitaal aan. Maar leren doe je nog steeds het best in de praktijk, en dus was het goed dat de deuren in de zomer terug gedeeltelijk open konden, in kleine groepen en met de nodige maatregelen. Moeilijk gaat ook.

We verruimden onze doelgroep en boden onze online opleidingen ook aan voor tijdelijk werklozen en zelfstandigen in crisis-overbruggingsrecht. En niet alleen de tijdelijk werklozen vonden digitaal de weg naar VDAB. De cijfers voor online opleidingen kenden een doorbraak. Hoewel het aantal in 2019 al hoog lag, met 49.882 unieke cursisten, steeg het aantal in 2020 naar 72.705. Dat is een stijging van maar liefst 46% op één jaar tijd.

Ook de collega's achter het 0800-nummer hadden hun handen meer dan vol. In totaal beantwoordde VDAB 508.000 oproepen, 29% meer dan in 2019. Daarnaast werden meer dan 219.500 mails behandeld, een stijging met 27% tegenover het jaar ervoor. De omstandigheden hebben een impact op die cijfers, maar ze zijn zeker ook het resultaat van alle investeringen en inspanningen in de voorbije jaren waarmee de basis werd gelegd voor een sterke mensgerichte digitale dienstverlening. Daar bouwen we op verder.

Dat is het positieve effect van de coronacrisis, maar we voelen uiteraard ook de negatieve gevolgen. In al onze locaties draaiden we maar op halve kracht. We zijn altijd blijven bemiddelen en opleiden op afstand, maar we merkten dat het niet mogelijk was om alle diensten die we wilden verlenen, aan te bieden. En dat zie je ook in de cijfers in dit jaarverslag.

We hopen op het einde van 2021 op alle vlakken terug sterke resultaten te kunnen voorleggen. Daar gaan we voor. Maar dat wordt niet gemakkelijk. De coronacrisis is immers nog steeds volop aan de gang, en het blijft moeilijk om te voorspellen welke impact we nog mogen verwachten op de arbeidsmarkt. Zeker is dat ons een stevige opdracht te wachten staat.

Tot slot, een woord van dank, aan alle medewerkers van VDAB, en aan alle medewerkers bij partnerorganisaties van VDAB. Zij maakten dit jaar meer dan ooit het verschil, ook en vooral in moeilijke tijden. •



Luc Cortebeek, voorzitter Raad van Bestuur



Wim Adriaens, gedelegeerd bestuurder



**OVER
VDAB**

VDAB IN BEWEGING, OOK IN TIJDEN VAN CORONA

2020 was ook voor VDAB een bijzonder jaar. We startten het jaar met een krapte op de arbeidsmarkt en onze eerste prioriteit lag in het overtuigen van zoveel mogelijk talent om de stap naar de arbeidsmarkt te zetten. De noodzaak om snel en efficiënt knelpuntvacatures in te vullen, zette ons elke dag in beweging.

Midden maart werd de arbeidsmarkt, net als de rest van de wereld, op zijn kop gezet. Voor VDAB was dit hét moment bij uitstek om zich flexibel en wendbaar op te stellen. We bleven dan ook niet lang bij de pakken zitten en toonden ons van onze beweeglijkste kant. Op korte tijd schakelden we over naar een quasi volledig digitale dienstverlening. We zorgden ervoor dat onze opleidingen maximaal bleven doorgaan van op afstand en zorgden waar nodig voor Chromebooks en gratis internet voor cursisten.

We deden meer dan het garanderen van onze dienstverlening. We sprongen bij waar we konden. Zo schonken we op het moment van grote schaarste de mondmaskers voor onze opleidingen weg aan ziekenhuizen en zorginstellingen. Onze facilitaire diensten toonden hun flexibele kant bij de verdeling van deze mondmaskers. De chocoladepakketten die elke VDAB'er met Pasen krijgt werden voor een keertje aan de voedselbanken geschonken, die op dat moment grote tekorten kenden. En gedurende de hele crisisperiode riepen we zo veel mogelijk mensen, waaronder onze eigen medewerkers, op om vrijwilligerswerk te doen.

Na die eerste schok zetten we alles op alles om de impact van de coronacrisis op de arbeidsmarkt op de langere termijn te verzachten. We waren nauw betrokken bij het vormgeven van het VESOC-akkoord **'Alle hens aan dek'** dat eind 2020 werd gesloten door de Vlaamse Regering en de Vlaamse sociale partners. Met dit plan voor de relance van de Vlaamse arbeidsmarkt wordt 190 miljoen euro uitgetrokken voor een krachtige, duurzame relance en transformatie van de Vlaamse arbeidsmarkt.

Het nieuwe ambitieuze akkoord focust op drie prioriteiten:

- **een opleiding- en loopbaanoffensief**
- **een inclusieve en mensgerichte digitalisering**
- **een strategie gericht op een duurzame tewerkstelling voor iedereen.**

In het relanceplan is een centrale rol voor VDAB weggelegd. Zo rekent de Vlaamse regering op VDAB voor een verdere uitbreiding van het (online) opleidingsaanbod. Meer mensen moeten hun weg vinden naar om- en bijscholing. Ook geven we het werkplekleren een boost, we stimuleren de instroom in de meer dan ooit noodzakelijke zorgsector, organiseren digitale jobbeurzen en maken werk van een talenplan om meer anderstaligen aan het werk te krijgen. Parallel voorzien we communicatiecampagnes om dit aanbod en dat van onze partners beter bekend te maken.

De uitdagingen op de arbeidsmarkt vragen ook om investeringen op langere termijn: een gepersonaliseerd loopbaanplatform voor elke burger, een digitaal opleidingsplatform dat het aanbod van VDAB en partners verzamelt en een werkgeversloket zijn enkele van de initiatieven die in de pijplijn zitten.

VIBE 2.0: EEN HERNIEUWD MANAGEMENTPLAN

We stellen drie ambities centraal:

- ▶ Elk talent aan de slag, door een co-creatieve matching op maat, digitaal en op de werkvloer.
- ▶ Een perspectief op talent voor elke werkgever.
- ▶ Een loopbaanperspectief en loopbaaneigenaarschap voor elke burger.

VDAB ALS REGISSEUR

De Vlaamse Regering wil meer mensen aan het werk krijgen. VDAB krijgt daarom de rol van regisseur en is voortaan formeel erkend als de centrale, datagedreven en resultaatgerichte werkzaamheids- en loopbaanregisseur van het volledige activeringsbeleid. VDAB zal in nauw overleg met de sociale partners de uitbouw van deze regisseursrollen stap voor stap invullen.

DIGITAAL ALS HET KAN, PERSOONLIJK WAAR NODIG

Door coronacrisis kende de digital-first strategie van VDAB een plotse versnelling. De begeleiding van werkzoekenden deden we zo goed als volledig op afstand, en ook heel wat opleidingen werden plots enkel digitaal gegeven. Onze digitale contactstrategie was in 2020 dan ook dé formule waarmee we de dienstverlening tot bij het ruime landschap aan klanten brachten. Ons digitaal aanbod werd aangevuld met laagdrempelige selfserviceproducten zoals Jobbereik en de Arbeidsmarktverkenners die het eigenaarschap van burgers stimuleren door hen zicht te geven op hun competenties in relatie tot de actuele situatie op de arbeidsmarkt.

Digitaal werken deden we in 2020 dus zo veel mogelijk, want zo schakelden we het snelst. We boden waar nodig persoonlijke ondersteuning aan klanten via de telefoon of het internet. Onze face-to-face dienstverlening hielden we voorbehoud voor klanten waarbij persoonlijke dienstverlening een sterke meerwaarde bood. Daarbij respecteerden we telkens de geldende coronamaatregelen.

EEN PERSPECTIEF OP TALENT VOOR ELKE WERKGEVER

In 2020 lanceerden we binnen de digitale dienstverlening een nieuwe website voor werkgevers. Daar bieden we een uitgebreide en gebruiksvriendelijke set aan online tools aan, waarmee werkgevers zelf aan de slag kunnen om snel hun HR-behoefte in te vullen.

Daarnaast werkten we verder aan een laagdrempelig werkgeversloket. Een eerste stap werd gezet met de lancering van het e-form, een eenvoudig elektronisch formulier waarin de werkgever zich rechtstreeks tot VDAB kan wenden met al zijn vragen, die daardoor ook sneller en accuraat beantwoord worden.

Ook de face-to-face dienstverlening op maat stemmen we steeds meer af op de behoeften van de werkgever, daar waar dit een meerwaarde betekent ten opzichte van de digitale dienstverlening. In 2020 werd de vernieuwde rol van de provinciale accountmanagers goedgekeurd en we blijven de komende jaren werken aan deze meer proactieve strategie.

KOEP'L KERNWAARDEN

De nieuwe uitdagingen en opdrachten die VDAB kreeg vanuit het Regeerakkoord 2019 - 2024 hebben ons doen stilstaan bij ons waardenkader. Bij VDAB werken we immers met mensen voor mensen, vaak op moeilijke of spannende momenten. Onze waarden kunnen veel betekenis en impact hebben, zowel voor individuen als vanuit maatschappelijk perspectief. We gaan er dan ook bewust mee om en houden ze consequent voor ogen.

Sinds begin 2020 geeft het KOEP'L-waardenkader richting aan ons handelen. KOEP'L staat voor:

- ▶ **Klanten voorop**
- ▶ **Open en verbindend**
- ▶ **Eigenaarschap**
- ▶ **Positief en proactief**
- ▶ **Loyaal**

INKANTELING SYNTRA VLAANDEREN

Op 17 juni 2020 werd het [decreet 'opheffing SYNTRA Vlaanderen'](#) door de Vlaamse Regering bekrachtigd. Hierdoor werden op 1 januari 2021 taken van SYNTRA Vlaanderen aan VDAB overgedragen, waaronder de **leertijd**. De leertijd is een succesvolle vorm van werkplekleren voor jongeren die beroepscertificaten en een onderwijskwalificatie willen behalen. Sinds de overdracht is VDAB verantwoordelijk voor de financiering van de vorming en begeleiding van de leertijd, het beantwoorden van parlementaire vragen, monitoring...

Naast de leertijd zal VDAB ook als actor de werkplekbegeleiding bij **duaal leren** opnemen voor die sectoren waar (nog) geen sectorale partnerschappen actief zijn.

We hebben ook 33 nieuwe collega's verwelkomd vanuit SYNTRA en hebben samen met hen een intensief traject doorlopen om hun nieuwe functie binnen VDAB vorm te geven.

RAAD VAN BESTUUR

In 2020 verwelkomden we **Luc Cortebeek** als nieuwe voorzitter van onze Raad van Bestuur. Gelukkig kan Luc Cortebeek bogen op een pak ervaring om de huidige en toekomstige uitdagingen van de arbeidsmarkt tegemoet te kijken. Hij kende een loopbaan op verschillende niveaus van het sociaal overleg en als nationaal secretaris van het ACV heeft hij onder andere de start van VDAB meegemaakt. Tot drie keer toe was hij voorzitter van de SERV waarbij hij ook verschillende VESOC-akkoorden heeft afgesloten met de Vlaamse Regering. Op internationaal vlak heeft Luc Cortebeek een lange staat van dienst in de Internationale Arbeidsorganisatie waar hij vicevoorzitter en voorzitter is geweest van de Raad van Bestuur.

Kortom, met zijn palmares is hij de geknipte figuur om VDAB mee te begeleiden in zijn nieuwe rollen. Luc Cortebeek nam in juli 2020 het roer over van Karel Van Eetvelt, die twee jaar met veel enthousiasme aan het hoofd stond van onze organisatie.

BEZOLDIGINGEN RAAD VAN BESTUUR

Vaste vergoeding en presentiegeld

De bestuurders van de extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) van de Vlaamse overheid ontvangen elk jaar een vaste vergoeding en presentiegeld per vergadering waaraan ze deelnemen. Voor VDAB gaat het om een vaste vergoeding van 2.500 euro per jaar en een presentiegeld van 250 euro per vergadering. Voor de voorzitter van de Raad van Bestuur worden deze vergoedingen verdubbeld. Het presentiegeld per vergadering geldt voor maximaal vijftien vergaderingen per jaar. Als de Raad van Bestuur in één jaar meer dan vijftien vergaderingen houdt, wordt het presentiegeld vanaf de zestiende bijeenkomst gehalveerd.

Vlaamse overheid en regeringsafgevaardigden

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

SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR IN 2020

Voorzitter

Luc Cortebeek

Leden die werkgevers vertegenwoordigen

Bart Steukers (*Agoria*)
 Danny Van Assche (*Unizo*)
 Dirk Malfait (*Verso*)
 Gerrit De Goignies (*Vlaamse Confederatie v/d Bouw*)
 Helena Muyltermans (*Voka*)
 Joris Renard (*Unizo*)
 Klaas Soens (*Comeos*)
 Mia De Ridder (*Boerenbond*)
 Paul Verschueren (*Federgon*)
 Sonja Teughels (*Voka*)

Leden die werknemers vertegenwoordigen

Ann Vermorgen (*ACV*)
 Bart Vannetelbosch (*ACV*)
 Caroline Copers (*ABVV*)
 Caro Van der Schueren (*ABVV*)
 Dirk Schoeters (*ABVV*)
 Gert Truyens (*ACLVB*)
 Katrien Neyt (*ABVV*)
 Lieve De Preter (*ACV*)
 Maarten Gerard (*ACV*)
 Peter Van Der Hallen (*ACV*)

Regeringscommissarissen

Charlie Van Leuffel (*regeringsafgevaardigde voor Begroting*)
 Elke Jeurissen (*regeringsafgevaardigde voor Werk*)

Gedelegeerd bestuurder VDAB

Wim Adriaens

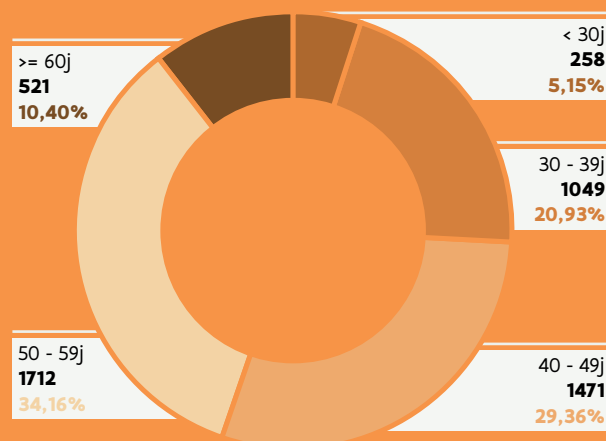
3



**ONZE
MEDEWERKERS**

IN CIJFERS

Aantal medewerkers 2020	5011
Medewerkers in VTE 2020	4405,40
Aantal mannen	27,66%
Aantal vrouwen	72,34%
Statutair	2482
Contractueel	1547
Instructiepersoneel	982



STAGEPLAATSEN

Totaal aantal stagiairs in 2020	99
Schoolstages	72
Werkstages	27

DE IMPACT VAN CORONA

De coronacrisis maakte van thuiswerken de norm. Voor de VDAB-medewerkers was dit niet nieuw: plaats- en tijdonafhankelijk werken (PTOW) was al van toepassing sinds 2018. Maar nu deden we het massaal en verplicht.

Dat bracht heel wat aanpassingen met zich mee. In een snel tempo vertaalden we verschillende HR processen naar een virtuele versie, zoals het onthaal van onze nieuwkomers, en digitaliseerden we ons opleidingsaanbod verder.

Alle medewerkers kregen wat nodig was om de dienstverlening verder te verzekeren, zoals onder meer een smartphone met abonnement, een koptelefoon, ergonomisch materiaal, ... Onze medewerkers bleven de werkzoekenden van thuis uit verder helpen en later vanuit veilige ruimtes in onze kantoren en gebouwen. We investeerden in het mentale welzijn van de medewerkers en ondersteunenden teams en leidinggevenden voor een geslaagde virtuele samenwerking.

Digitaal werken zat al in onze vingers, maar we gingen nog een stap verder. Onze collega's verzetten bergen voor digitale samenwerking. Lees verder hoe we de digitale vaardigheden van elke VDAB-medewerker ondersteunden met ons "Digiwijs"-aanbod.

DIVERSITEIT: INCLUSIVITEIT IN BELEID EN PRAKTIJK

Bij VDAB streven we ernaar dat ons personeelsbestand de diversiteit van de Vlaamse samenleving weerspiegelt.

Binnen de Vlaamse overheid waakt de dienst Diversiteitsbeleid erover dat er binnen iedere entiteit voldoende aandacht gaat naar het interne diversiteitsbeleid. Dat doet ze onder meer aan de hand van een strategisch meerjarenplan, dat door de Vlaamse overheid wordt bekrachtigd. Voor de vertaling en de entiteitspecifieke uitwerking van dit meerjarenplan heeft VDAB een eigen diversiteitsverantwoordelijke aangesteld. VDAB neemt ook deel aan de tweemaandelijks Commissie Diversiteit waarop de entiteiten aan kennisdeling doen.

VDAB evolueert in de komende jaren naar een beleid dat inzet op inclusief werkgeverschap. In 2020 stelde het **interne Overlegplatform Inclusie** een overkoepelende visie en missie op voor VDAB als werkgever én VDAB als dienstverlener ter ondersteuning van de verdere uitbouw van een inclusieve organisatiecultuur.

Het diversiteitsbeleid van VDAB werkte tot nu toe met focusgroepen van medewerkers die zelf tot de doelgroepen van ons diversiteitsbeleid behoren. Als logisch gevolg van de overgang naar een inclusieve organisatie smolten deze in 2020 samen tot één enkele, overkoepelende **Focusgroep Inclusie**. In samenwerking met de Dienst Diversiteitsbeleid en het Agentschap Inburgering & Integratie zette VDAB voor deze groep de basisopleiding Kruispuntdenken op. Het doel is om niet langer te focussen op de noden van iedere aparte doelgroep maar om deze telkens te vertalen naar doelgroep overschrijdende acties. Deze vernieuwde visie vindt zijn vertaling in het nieuwe meerjarenplan 2021-2025 en verankert het inclusiebeleid nog steviger in de organisatiestructuur van VDAB.

DIVERSITEIT IN DE PRAKTIJK

VDAB peilde in 2018 met een interne bevraging naar de eventuele **Unconscious Bias** waarmee collega's van buitenlandse herkomst mogelijks werden geconfronteerd tijdens de uitbouw van hun loopbaan binnen VDAB. De resultaten van deze bevraging leidden tot een specifiek streefcijfer voor collega's van buitenlandse origine in leidinggevende en experten functies (3% van het totaal aantal leidinggevendenden tegen 2025) en de aanpassing van de opleiding "Het voeren van jurygesprekken".

Ook de samenwerking die startte in 2013 met de Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschap van UGent blijft bestaan. In 2020 werkte de diversiteitsverantwoordelijke van VDAB samen met professor Derous, het hoofd van de faculteit, en een van haar assistenten aan de voorbereiding van de vijfde editie in 2021 van het longitudinaal onderzoek omtrent **pensioenintenties bij 50-Plusers** binnen VDAB.

De diversiteitsverantwoordelijke blijft VDAB-collega's uit de verschillende doelgroepen informeren opdat deze zich kunnen blijven inzetten voor de uitbouw van verschillende netwerken.

Zo getuigen er regelmatig VDAB-collega's over hun ervaringen op bijeenkomsten of zijn ze actief op de sociale netwerken:

- ▶ **Mozaiko** dit netwerk zoekt oplossingen voor de verschillende drempels die personeelsleden van buitenlandse herkomst ondervinden binnen de Vlaamse overheid
- ▶ **"Overruit"**, netwerk over seksuele en genderdiversiteit binnen de Vlaamse overheid
- ▶ **"ONbeperkt"**, het personeelsnetwerk voor collega's met een handicap of chronische ziekte bij de Vlaamse overheid

VDAB INVESTEERT IN EIGEN MEDEWERKERS

JOUW TALENT TELT

Het succes van VDAB schuilt in gemotiveerde en goed functionerende medewerkers. Daarom vinden we het belangrijk dat elke collega zich goed ondersteund voelt, het stuur van zijn loopbaan in handen neemt en met goesting komt werken.

Al sinds 2018 zetten we in op het project "Jouw talent telt". We willen al onze medewerkers stimuleren om stil te staan bij hun loopbaan en hun toekomst. Dit realiseren we met een actief en consequent HR-beleid enerzijds en een uitdagend aanbod van ontwikkelkansen.

Jouw Talent Telt in een notendop.

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

TOEKOMSTTRAJECTEN

Bij VDAB investeren we zowel in de langere termijn inzetbaarheid als in het dagelijks functioneren. Sinds 2019 bieden we leidinggevend en medewerkers de mogelijkheid om in een toekomsttraject te stappen, met als doel beter samenwerken en beter functioneren. Een toekomsttraject is een coachingstraject waarbij zowel de leidinggevende als de medewerker begeleid worden. We vertrekken vanuit een visie van kansen geven, met als doel alle medewerkers gemotiveerd aan de slag te krijgen en te houden.

Na een geslaagde start met een externe partner namen eind augustus onze interne persoonlijke coaches deze taak over. Een 68-tal medewerkers en hun leidinggevend voltooide ondertussen al zo'n toekomsttraject. We krijgen positieve feedback van zowel de leidinggevend als de medewerkers. 85% van de leidinggevend ervaren dit traject als zinvol tot uiterst zinvol. 80,5% van de medewerkers vindt het traject zinvol of zelfs uitermate zinvol. Zo'n 53% schat de kans groot of zeer groot op een blijvende verandering.

TALENTENCAMPUS VOOR KNELPUNTBEROEPEN: PROJECTLEIDING

Na de **Talentencampus** voor I&T-profielen in 2019 pasten we deze succesformule ook toe voor onze zoektocht naar **projectleiders**. De arbeidsmarkt verandert snel en dat betekent dat we ook onze VDAB-werking hierop voortdurend aanpassen en bijsturen via projecten. Om deze projecten in goede banen te leiden zochten we creatief en ondernemend talent, dat oog heeft voor de behoeften van de klant en met hem of haar in dialoog gaat.

Collega's krijgen de kans om ervaring en kennis op te bouwen met een uitgebreid ontwikkel- en opleidingstraject. Meer dan 300 collega's volgden een van de twee volledig digitale infosessies. Uiteindelijk stelden 155 medewerkers zich kandidaat om deel te nemen aan de online toelatingstesten. 32 medewerkers deden mee aan het online motivatiegesprek. Uiteindelijk konden 11 medewerkers starten en deze functie nadien ook opnemen.

HET LOOPBAANHUIS

We horen het alsmat vaker: we leven in een **VUCA-wereld** waarbij VUCA staat voor vluchtig, onzeker, complex en ambigu. We merken dit in verschillende domeinen, maar zeker ook in onze jobs. De mobiliteit tussen en de verandering binnen functies neemt steeds verder toe.

Om hier zo goed mogelijk op in te spelen, ontwikkelden we in 2020 het **Loopbaanhuis**. We willen onze medewerkers sterk ondersteunen in hun functioneren en hun loopbaan, nu en in de toekomst. We willen hen versterken zodat ze zelf hun weg kunnen vinden en hun talenten volop kunnen ontwikkelen. Het loopbaanhuis geeft ondersteuning aan medewerkers die hun zelfkennis of zelfsturend vermogen willen vergroten, een nieuwe wending willen geven aan hun loopbaan, of door beslissingen van de organisatie moeten of willen heroriënteren.

Het Loopbaanhuis werkt volgens het principe 'digital fist' dat we ook voor onze externe klanten hanteren. De eerste pijler is een digitale toolbox die elke medewerker zelfstandig kan doorlopen om zijn of haar zelfkennis uit te breiden. In de tweede pijler biedt een coach of een opleiding extra ondersteuning bij het digitale aanbod. De derde pijler bestaat uit intensieve face-to-face-begeleiding voor medewerkers die een uitgebreide analyse naar zelfkennis wensen.

SPOOR 21

Spoor 21 is de interne opleidingsdienst van VDAB. Levenslang leren staat centraal in de visie van VDAB en daarom zetten we in op een ruim aanbod aan opleidingen voor VDAB-medewerkers.

LEERACTIVITEITEN

In cijfers: **4909** personeelsleden (of 98%) volgde een opleiding in de brede zin van het woord en heeft de weg gevonden naar het interne leerplatform 'Vlimpers Leren'.

Aantal leeractiviteiten op het interne leerplatform 'Vlimpers Leren': **162.255**

Interne opleidingen	6322 dagen
Externe opleidingsdagen	1418 dagen
Aantal opleidingsdagen in de eigen competentiecentra	27 dagen
Regionale opleidingsdagen	110 dagen
Opleidingsdagen ikv projectwerking	123 dagen
Aantal e-learning	141.818
Lesmateriaal doorgenomen	5.554 keer

Aantal dagen vormingsverlof (voor medewerkers die avondonderwijs volgen): **233 dagen**

PERSOONLIJKE COACHING

Aantal trajecten	280
Aantal gesprekken	773
Actieve coaches	49

Daarnaast werken we samen met Ago (het Agentschap Overheidspersoneel). Zo hebben onze coaches ook 13 coachees begeleid van andere agentschappen van de Vlaamse Overheid.

Naast de persoonlijke coachingstrajecten, verankeren we binnen VDAB coaching meer en meer in leertrajecten zoals leiderschapsopleiding, loopbaantrajecten en gespreksvaardigheden voor startende bemiddelaars. Vorig jaar hebben 41 startende bemiddelaars fieldcoaching gevolgd.

Ook tijdens de coronacrisis konden we rekenen op onze coaches. We schakelden vlot naar e-coaching en werkten coachtrajecten op maat uit, onder meer om changetrajecten beter te begeleiden. Uit een bevraging bleek dat 70% van onze coachees een score van 5 op 5 geven wat het effect van coaching betreft. 30% beoordeelde het effect van coaching met een score van 4 op 5.

LOOPBAANBEGELEIDING

- We telden **35** nieuwe loopbaanaanvragen
- We telden **8** kandidaten voor de tweedaagse opleiding 'Mijn talent en persoonlijkheid' gekoppeld aan een kort loopbaantraject. Door de coronacrisis organiseerden we de opleiding digitaal, waardoor velen kozen om pas volgend jaar fysiek deel te nemen.
- In totaal hebben we **56** mensen begeleid in een loopbaantraject.

DIGITAAL LEREN DANKZIJ CORONA

We maakten tijdens de coronaperiode massaal de ommezwaai naar digitaal leren. Quasi elke VDAB-er ging minstens één keer naar het LMS, onze centrale plek voor competentieversterking. Face-to-face-opleidingen werden in snel tempo gedigitaliseerd. We organiseerden 122 verschillende digitale klassen met samen 10.009 deelnemers en er werd maar liefst 141.818 keer gebruik gemaakt van e-learnings.

Dankzij de leerbibliotheek van Skillstown werd het digitaal leeraanbod op heel korte termijn verder uitgebreid en gediversifieerd. 150 modules over meer algemene thema's zoals samenwerken, welzijn, projectleiding, leiding geven, webinars maken, coachingsgesprekken, timemanagement, ... versterkten het vakspecifieke aanbod. Van bij de lancering in september 2020 bleek het een succes. De teller liep al gauw op tot meer dan 3000 modules die doorgenomen werden door een 1000-tal VDAB-ers.

DIGITAAL WERKEN@VDAB

VDAB investeerde niet alleen in een eersteklas digitaal opleidingsaanbod voor zijn personeel, maar ook specifiek in de digitale vaardigheden van elke medewerker.

Door de gezondheids crisis werden alle medewerkers verplicht om thuis te werken. Dit vergde een omslag in dienstverlening, vergaderen, samenwerken en informatie-uitwisseling. Van de ene dag op de andere werden alle vergaderingen van alle personeelsleden gevoerd via videovergadering. Bemiddelaars gingen bemiddelen via videocall en de meeste instructeurs moesten nog meer dan vroeger de switch maken naar het geven van digitale opleidingen.

Voor de E-wijsambassadeurs was dit hét signaal om een tandje bij te steken in de kennis rond de Google-tools die we ter beschikking hebben om digitaal te werken. We organiseerden 48 korte workshops met in totaal 6573 deelnemers.

In diezelfde periode lanceerden we het project 'Digiwijs'. VDAB'ers bewijzen met deze verplichte test dat ze over de nodige digitale competenties beschikken om hun job goed uit te voeren. We polsen naar kennis over digitaal communiceren en samenwerken, digitaal content maken, digitale veiligheid en netwerken. Eind 2020 legden 3950 VDAB'ers de test met succes af en haalden zo het label 'Digiwijs'.

LEIDERSCHAP IN BEWEGING

Leidinggevendenden doken met hoge nood en prioriteit door het afstandswerken in thema's als 'leidinggeven op afstand', 'digitaal samenwerken' en 'welzijn'. Het aanbod voor leidinggevendenden werd daarom gedigitaliseerd. Zo is er bijvoorbeeld het 'Start2Lead'-traject voor nieuwe leidinggevendenden. De blended vorm van leren met zelfstudiepakketten, groepstraining, intervisie, google classroom-opdrachten kreeg dit jaar een update met courante thema's... en verliep ook digitaal. 51 nieuwe leidinggevendenden leerden er in 2020 de basics rond leidinggeven.

Ook inhoudelijk breidden we ons aanbod uit met 'Horizontaal leidinggeven'. Daarom leidden we ook projectleiders en experts op in leidinggevende vaardigheden.

DIGITALE ONTHAALESSESSIES

VDAB heeft sinds september 2020 een vernieuwd **onboardingsproces** dat de nieuwe medewerker een warm onthaal biedt en wegwijs maakt binnen VDAB. Het blijft niet bij één dag, maar we maken er een heel traject van dat al start met een startpakket nog voor de opstart. Op de eerste werkdag krijgt de nieuwe collega een digitale onthaalsessie met een informele kennismaking, een voorstelling van VDAB als organisatie en heel wat praktische informatie. Er volgt een kennismaking met de leidinggevende en in de loop van de eerste maanden staat ook een uitgebreid opleidingsprogramma en een ontmoeting met de gedelegeerd bestuurder op het programma. Dit alles met als doel starters klaar te stomen als VDAB'ers, zowel in de job (functiespecifiek) als in de organisatie (waarden, visie en cultuur). Het hele proces werd door corona gedigitaliseerd én we peilen regelmatig tot zes maanden na de opstart hoe het gaat, om er zeker van te zijn dat we voldoende inspelen op de noden van onze nieuwkomers. We onthaalden zo'n **88** starters in ons nieuwe onboarding proces sinds september 2020.

VDAB SPORT

2020 was voor VDAB net zoals voor de volledige maatschappij het 'coronajaar'. Het sportbeleid van VDAB kreeg hierdoor een echte boost. Er waren dan wel geen grote sportevents en thuiswerk werd de regel. De sportvoorzieningen die de afgelopen jaren werden voorzien op de vaste werkplaatsen bleven gesloten.

Maar we bleven bewegen en zaten niet stil. Zoals elk jaar organiseerden we 'De Uitdaging', een sportieve challenge waarbij de verschillende provincies tegen elkaar strijden om de meeste kilometers te verzamelen.

Daarnaast riepen we de medewerkers op om te blijven bewegen als deel van onze preventiestrategie tegen psychosociale risico's op het werk, zoals stress en burnout. Beweging vormt samen met sociale cohesie en het onderling ventileren van spanning het beste anti-stress middel. •

4



**ONZE
WERKGEVERS**

Begin 2020 stond de arbeidsmarkt in lichterlaaie. De werkloosheid was laag en de vraag naar werknemers hoog. De krapte was overal voelbaar. Maar in maart maakte de arbeidsmarkt plots rare sprongen, door de uitbraak van de coronacrisis. Sommige werkgevers moesten noodgedwongen de deuren sluiten en hun personeel op tijdelijk werkloos zetten. Anderen kregen net meer werk op de plank en zochten naar extra helpende handen. Nog anderen vonden zichzelf compleet heruit om zo te overleven. VDAB stond klaar om elk van hen te ondersteunen bij deze uitdagingen.

ONZE VACATURES IN CIJFERS

In 2020 ontving VDAB in totaal **1.478.128 vacatures** (Mastervac en alle overgenomen databanken, inclusief alle uitzendopdrachten). Dit is een **afname met 18,8%** ten opzichte van 2019. Ook het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit is het afgelopen jaar sterk afgenomen (**-17,6%**). Aan de toename in het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures die in 2014 begon, is in 2020 een einde gekomen.

Vacatures ontvangen	1.478.128	-18,8%
Vacatures rechtstreeks gemeld	240.811	-17,6%
Vervulde vacatures (rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer)	58.836	67,5%
Afgehandelde vacatures (rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer)	87.115	

(TIJDELIJK) MINDER KRAPTE OP DE ARBEIDSMARKT

Een daling in het jobaanbod en een stijging in het aantal werklozen heeft in 2020 gezorgd voor een afname van de spanning op de arbeidsmarkt. In 2020 werden **240.811 vacatures** rechtstreeks aan VDAB gemeld in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. Dit is **17,6% minder** dan in 2019. Eind 2019 waren er globaal voor elke openstaande vacature (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld) 3,8 niet-werkende werkzoekenden beschikbaar. In 2020 nam deze spanningsindicator toe tot **5**. De krapte op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar dus afgenomen.

Het vervullingspercentage of aandeel vervulde vacatures (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer) is licht gedaald: van 68,1% in 2019 naar 67,5% in 2020. In absolute cijfers betekent dit 58.836 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 87.115 afgehandelde vacatures.

VACATURES PER SECTOR

De afname in het aantal ontvangen vacatures is zichtbaar in bijna alle sectoren. Slechts drie sectoren hebben het afgelopen jaar meer vacatures gemeld dan in 2019.

De sector met de grootste **stijging** in het aantal ontvangen vacatures ten opzichte van 2019 is de **primaire sector**. Vanuit deze sector werden 61,2% meer vacatures gemeld dan een jaar eerder. De twee andere sectoren die in 2020 een stijging in het aantal rechtstreeks gemelde vacatures lieten noteren zijn **'energie, water en afvalverwerking'** (+15,3%) en **'gezondheidszorg'** (+2,2%).

De overige sectoren kenden het afgelopen jaar allemaal een **afname** van de vraag. De grootste daling in de vraag werd genoteerd vanuit de sector **'horeca en toerisme'**: 49,9% vacatures minder ontvangen. Van de grotere sectoren kenden **'zakelijke dienstverlening'** en **'maatschappelijke dienstverlening'** met respectievelijk 35,4% en 20,3% minder vacatures een grotere daling in de vraag dan gemiddeld. Bij sectoren zoals de **bouwsector** (-8,2%), **'groot- en kleinhandel'** (-11,7) en **'onderwijs'** (-12,8%) was de daling dan weer iets minder sterk.

Vacatures per sector

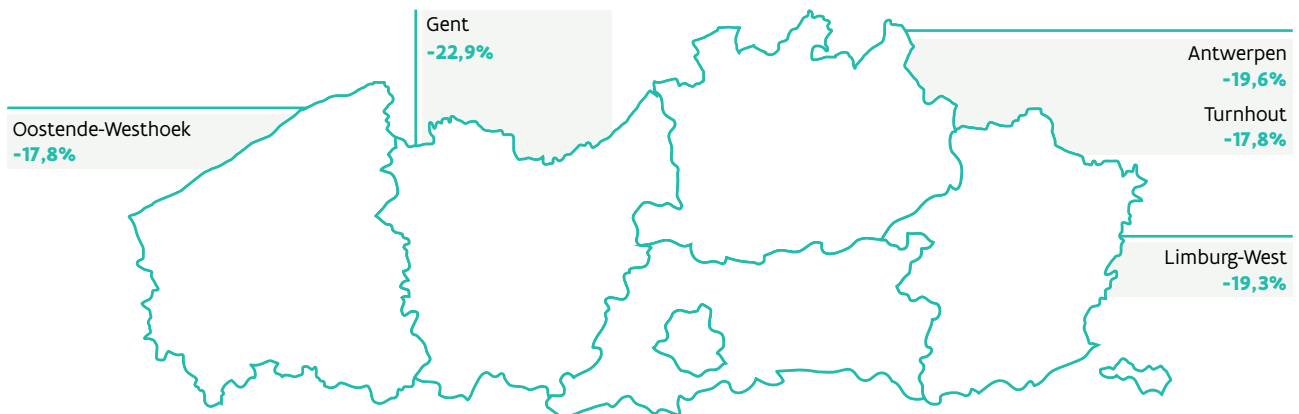
Onbepaald	+154,2%
Primaire sector	+61,2%
Energie, water en afvalverwerking	+15,3%
Gezondheidszorg	+2,2%
Vervaardiging van bouwmaterialen	-1,8%
Financiële diensten	-7,5%
Bouw	-8,2%
Metaal	-11,3%
Dranken, voeding en tabak	-11,5%
Diensten aan personen	-11,5%
Groot- en kleinhandel	-11,7%
Openbare besturen	-12,7%
Onderwijs	-12,8%
Overige dienstverlening	-16,4%
Chemie, rubber en kunststof	-17,5%
Transport, logistiek en post	-18,4%
Maatschappelijke dienstverlening	-20,3%
Vervaardiging van transportmiddelen	-20,3%
Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	-20,6%
Informatica, media en telecom	-23,9%
Grafische nijverheid, papier en karton	-24,8%
Textiel, kleding en schoeisel	-25,0%
Hout- en meubelindustrie	-25,7%
Vervaardiging van machines en toestellen	-29,7%
Ontspanning, cultuur en sport	-30,2%
Overige industrie	-32,8%
Zakelijke dienstverlening	-35,4%
Horeca en toerisme	-49,9%

Alle sectoren**-17,6%**

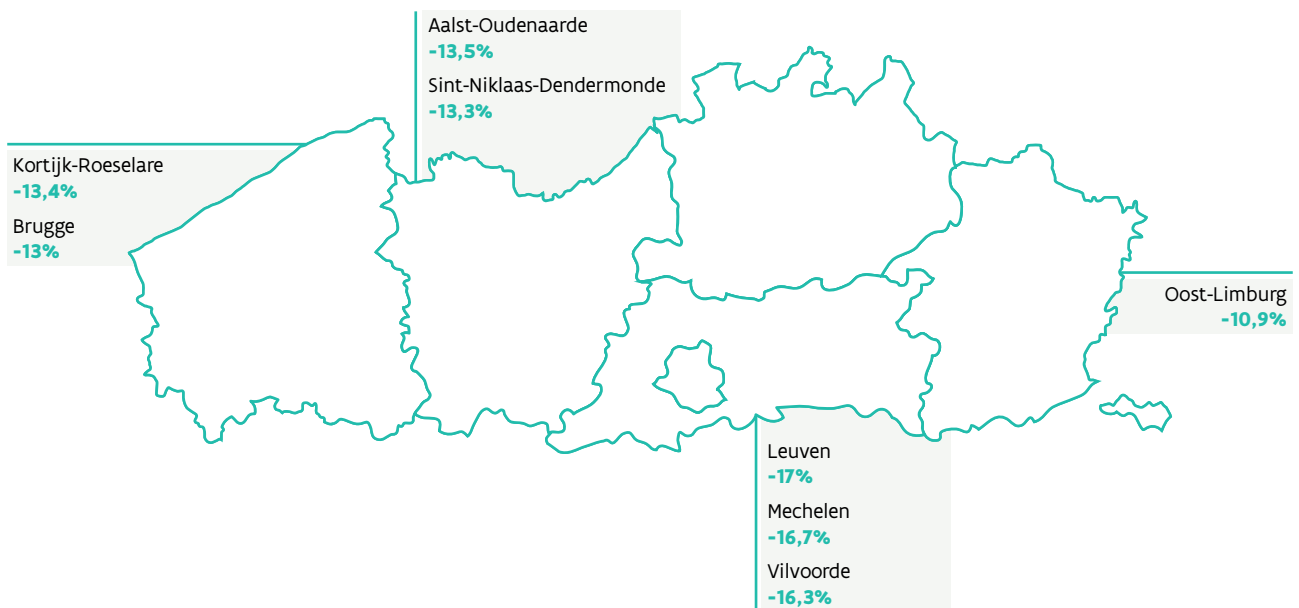
VACATURES REGIONAAL BEKEKEN

Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten is in 2020 met **17,6% afgenomen** in vergelijking met een jaar eerder. Deze daling toont zich in alle regio's, zij het niet overal even sterk.

Sterkste daling in het aantal gemelde vacatures



Daling in het aantal gemelde vacatures lager dan gemiddeld



OOK TIJDENS DE CORONACRISIS IS VDAB ER VOOR WERKGEVERS

Bij de eerste lockdown in maart 2020 ontstond er plots een specifieke en prangende mismatch op onze arbeidsmarkt: enerzijds werden veel mensen tijdelijk werkloos, anderzijds waren er tal van werkgevers die handen tekort kwamen, met name in een aantal kritische sectoren zoals de **transport, logistiek, distributie, land- en tuinbouw, voeding en zorg**.

Om hier een antwoord op te bieden, riepen we het **#COVID-19 label** in het leven. Plotse vacatures kregen zo extra aandacht, en werkzoekenden zagen meteen welke vacatures dringend waren. De werking van het #COVID-19 label op vacatures was zeer succesvol.

Er zijn in 2020 in totaal **3250 #COVID19-vacatures** rechtstreeks aan VDAB gemeld in het NECzU. Het vervullingspercentage bedraagt 77,8%. Ook onze burgers reageerden massaal op de oproep: **72.269** personen gaven via Mijn loopbaan aan interesse te hebben in deze tijdelijke vacatures.

Daarnaast deden we nog enkele gerichte acties voor de meest getroffen sectoren:

- ▶ Door van de kritieke noden in de fruit- en groentepluk en de vrees voor een tekort aan buitenlandse seizoensarbeiders door de coronamaatregelen lanceerden we de actie **“Help de oogst”**. Zo vroegen we extra aandacht voor deze vacatures en riepen we tijdelijk werklozen, studenten en geïnteresseerden op om zich in te zetten voor onze lokale landbouw.
- ▶ De coronacrisis zorgde ook voor een nijpend tekort in de zorgsector. Daarom lanceerden we de actie **“Help in de zorg”**. We bouwden een platform voor zowel werkgevers als werkzoekenden en spitsten ons specifiek toe op het vinden van kandidaten voor tijdelijke vacatures waarvoor je niet geschoold hoeft te zijn. •



**BEMIDDELEN: WE
MAKEN DE MATCH**

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

IN CIJFERS

2019

	<u>Uitstroom</u> na 12 maanden	<u>Instroom januari 2018 -</u> december 2018	<u>% uitstroom</u> na 12 maanden
-25 jaar	45 116	71 397	63,19%
25 tot en met 54 jaar	72 296	127 786	56,58%
55 jaar en +	4 675	14 873	31,43%
Totaal	122 087	214 056	50,4%

Totaal van uitstroom elke maand gemeten voor personen twaalf maanden na hun instroom.

2020

	<u>Uitstroom</u> na 12 maanden	<u>Instroom januari 2019 -</u> december 2019	<u>% uitstroom</u> na 12 maanden
-25 jaar	38 646	64 882	59,56%
25 tot en met 54 jaar	66 907	126 570	52,86%
55 jaar en +	4 660	15 497	30,07%
Totaal	110 213	206 949	53,26%

Totaal van uitstroom elke maand gemeten voor personen twaalf maanden na hun instroom.

UITSTROOM NA COMPETENTIEVERSTERKING

2019

- Uitstroom naar werk na 3 maanden = **59,15%** of **13.119**
- Aantal afgesloten opleidingsclusters = **22.180**

2020

- Uitstroom naar werk na 3 maanden = **48,17%** of **9.441**
- Aantal afgesloten opleidingsclusters = **19.598**

TEVREDENHEID OVER ONZE DIENSTVERLENING

WERKZOEKENDEN

Net promotor score	17
Online tools	
Inschrijving	90,62%
Website Q1	73,30%
Website Q2	70,00%
Website Q3	76,80%
Website Q4	69,90%
E-learning	82,30%
NCS	90,91%
Persoonlijke dienstverlening	86,29%
IBO	68,65%
Opleiding in CC	78,00%

WERKNEMERS

Net promotor score	27
Website Q1	70,50%
Website Q2	62,40%
Website Q3	72,10%
Website Q4	71,40%

WERKZOEKENDEN & WERKNEMERS

E-coaching	85,94 %
------------	---------

BURGER

Workshops	81,23 %
-----------	---------

WERKGEVERS

Net promotor score	13
Online tools	
Vacature	87,54 %
Website Q1	49,20 %
Website Q2	45,30 %
Website Q3	50,90 %
Website Q4	47,40 %*
Vacatures in gedeeld beheer	82,48 %
IBO	84,08 %

* deze meting betreft 19 respondenten waardoor ze niet representatief is.

DE VERSCHILLENDE DOELGROEPEN ONDER DE LOEP

WERKNEMERS

TIJDELIJK WERKLOZEN

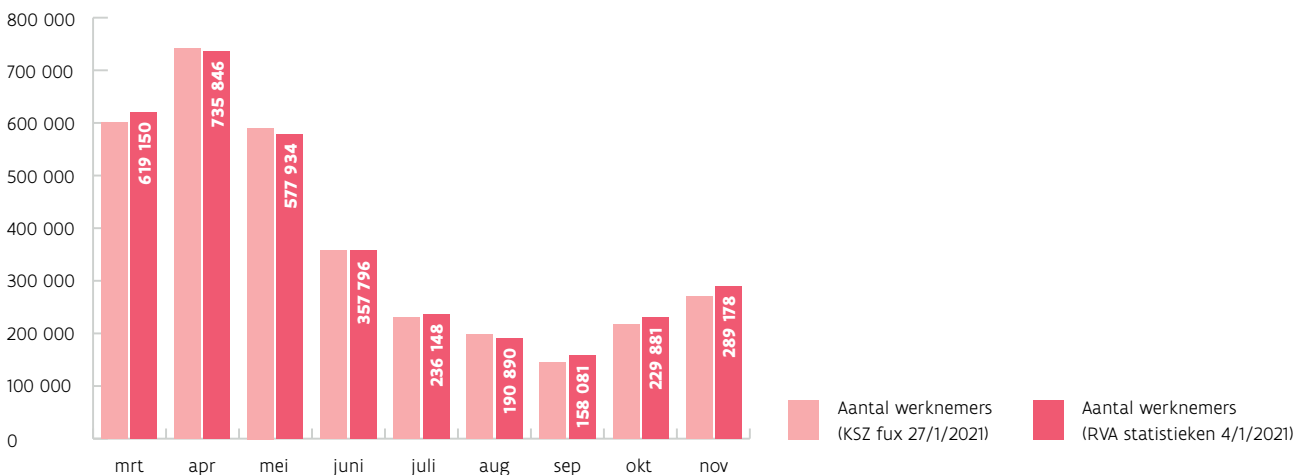
De coronacrisis en de eerste lockdown vanaf half maart zorgden ervoor dat heel wat mensen tijdelijk werkloos werden. VDAB kreeg daarom de opdracht om een aanbod voor tijdelijk werklozen uit te werken. Aangezien tijdelijk werklozen niet verplicht zijn om in te schrijven bij VDAB, hadden we echter weinig zicht op deze doelgroep. Eind juli kreeg VDAB van de Vlaamse regering toestemming om maandelijks gegevens op te vragen van tijdelijk werkloze burgers.

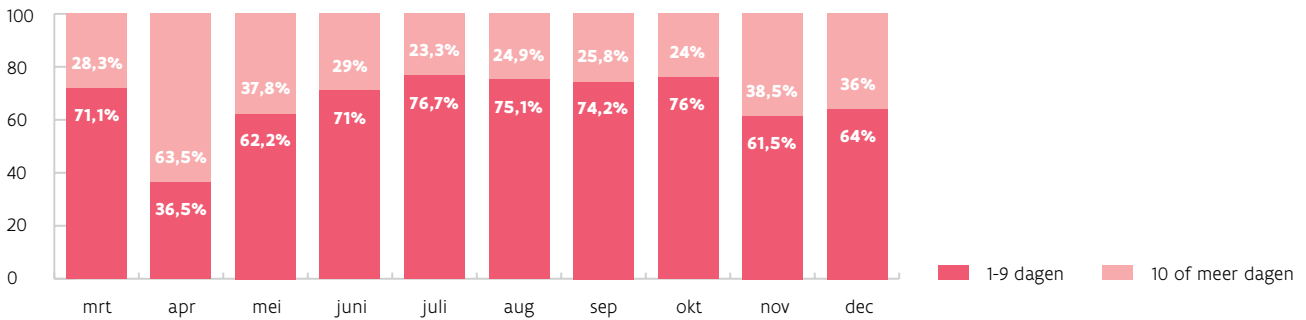
We werkten een **actieplan** uit en schoven een vrijblijvend **dienstverleningsaanbod** naar voren. We benaderden daarbij zowel tijdelijk werklozen als werkgevers proactief en preventief. Via een sociale mediacampagne en gerichte communicaties ondersteunden we hen om hun **loopbaan in beweging te houden**, met focus op competentieversterking in functie van hun huidige job, met een aanbod aan tijdelijke jobs en met verschillende digitale tools.

Zo lanceerden we de campagne **Blijf in beweging**, met alle relevante dienstverlening en informatie voor tijdelijk werklozen. De campagne liep op **sociale media en op vdad.be**. We schreven tijdelijk werklozen ook aan **per brief of mail**. Werknemers die meer dan tien dagen per maand tijdelijk werkloos waren kregen daarbovenop nog een **sectorspecifiek aanbod op maat** met focus op (online) opleidingen.

We promoten voor onze online opleidingen, workshops en webinars. Daarnaast zetten we in op ervaring opdoen met een tijdelijke job, vrijwilligerswerk of loopbaanbegeleiding om zo sterker uit de periode van tijdelijke werkloosheid te komen. Informeren en inspireren, daar gingen we voor.

Aantal werknemers in tijdelijke werkloosheid



Aandeel van intensief tijdelijk werklozen (10 of meer dagen/maand tijdelijk werkloos)**WERKNEMERS IN OPZEG**

Sinds oktober 2019 hebben werknemers in opzeg of verbreking de mogelijkheid om zich in te schrijven. Zo kan VDAB ze onderscheiden van andere werknemers die zich inschrijven. Na de inschrijving ontvangen ze informatie op maat en krijgen ze passende vacatures doorgestuurd dankzij automatische matching.

Sinds september 2020 contacteren onze partners van de TAL (tender activering langdurig werkzoekenden) ook werknemers in opzeg, die niet in outplacementbegeleiding zijn. Deze werknemers kunnen dan vrijblijvend intekenen op dit aanbod.

2020 tekende nog **geen noemenswaardige stijging van het aantal werknemers in opzeg**. De stijging van de werkloosheid in 2020 is voornamelijk te wijten aan de verlaagde uitstroom van onze werkzoekenden, terwijl de instroom in de reguliere werkloosheid relatief beperkt bleef. De Vlaamse arbeidsmarkt blijft dus voorlopig overeind, mede door de vele steunmaatregelen. Heel wat werkgevers (en werknemers) zochten een toevlucht in het systeem van tijdelijke werkloosheid. Het is nog niet duidelijk welke blijvende impact de coronacrisis zal hebben in Vlaanderen, maar via een proactief aanbod voor tijdelijk werklozen en werknemers in opzeg willen we deze werknemers alvast versterken voor de toekomstige arbeidsmarkt. Zo beperken we de instroom naar de voltijdse werkloosheid.

JONGEREN ONDER DE 25 JAAR

De jeugdwerkloosheid steeg licht ten opzichte van vorig jaar.

	<u>Werkloosheidsgraad</u>	<u>Evolutie t.o.v. vorig jaar</u>
2017	15,6%	-6,8%
2018	14,1%	-9,3%
2019	13,2%	-5,6%
2020	14,32%	+4,6%

- ▶ **59,8%** van de werkzoekende jongeren vindt binnen de zes maanden na zijn/haar inschrijving een job.
- ▶ **64,6%** van de jongeren is één jaar na instroom aan het werk.

Door de coronacrisis liggen deze cijfers lager dan vorig jaar.

Het Jeugdwerkplan (JWP) kadert binnen het beleid dat VDAB voert als arbeidsmarktregisseur. VDAB doet dit niet alleen, maar samen met een volledig ecosysteem aan sterke, complementaire en expertisegedreven partners. Vaak zijn deze partners heel lokaal geënt, wat een op maat werken mogelijk maakt. Binnen dit ecosysteem staat een **goede overgang van de schoolbanken naar de arbeidsmarkt centraal**. De missie is om elk jong talent aan de slag te krijgen, met aandacht voor loopbaandenken. Lokale verankering en projectwerking vormen de rode draad doorheen de acties.

De Europese richtlijn **Youth Guarantee (YG)** zet de krijtlijnen uit voor het Jeugdwerkplan van VDAB. De YG is een richtlijn die geldt voor alle lidstaten van de Europese Unie, maar die vrij in te vullen is door elke lidstaat. Zoals voorgeschreven in het YG is maatwerk, met als bepalende factor de afstand tot de arbeidsmarkt van een jongere, prioriteit in onze strategie en dienstverlening. In het kader van de YG moet VDAB op regelmatige basis rapporteren aan Europa. Dit gebeurt via Synerjob, waarbij Actiris de leiding neemt.

In het Jeugdwerkplan besteden we bijzondere aandacht aan alle **schoolverlaters** en we benaderen hen actief om de overgang van schoolbanken naar arbeidsmarkt zo vlot mogelijk te laten verlopen. We passen onze dienstverlening en informatie aan: van jongeren die de weg naar de arbeidsmarkt zelf vinden tot jongeren die de school vroegtijdig verlaten of onderweg afhaakten. Samen met ondernemingen en sectoren zorgen we ervoor dat deze leerlingen hun schoolloopbaan toch **gekwalificeerd** kunnen afronden. We kijken mee uit naar het nieuwe 'actieplan samen tegen schooluitval' en de ESF-oproep voor transitietrajecten. Samenwerking is daarbij noodzakelijk. Ook het belang van een **tweedekansleerweg** benadrukken we graag. Dit is belangrijk om langdurige werkloosheid te voorkomen en scarringeffecten tegen te gaan.

Met het oog op jongeren in een maatschappelijk kwetsbare positie of een verhoogde ondersteuningsnood lanceerde ESF de oproep 510 **'Lokale partnerschappen voor jongeren'** als opvolger van de WIJ-3. Dit project wil de positie van jongeren op de arbeidsmarkt én in de samenleving versterken door:

- de hulpvraag van de jongere centraal zetten, niet het aanbod van de partner
- in te zetten op een dynamische en multidisciplinaire werking waar jongeren binnen één traject ondersteuning krijgen op meerdere levensdomeinen (werk, welzijn, psychische kwetsbaarheid, vrije tijd, ...)
- de effectiviteit van de begeleiding en ondersteuning van (kwetsbare) jongeren te vergroten door een geïntegreerd traject te bieden
- de knelpunten in de huidige dienstverlening aan te pakken (versnippering van maatschappelijke dienstverlening, doorverwijscultuur, wachttijden, beperkend aanbod, ...).

Ons aanbod voor jongeren onder de 25 jaar:

- (intensieve) begeleiding op maat voor kwetsbare jongeren en jongeren met nood aan persoonlijke dienstverlening
- een beroepsverkennende stage om uit te zoeken of een beroep geschikt is
- een werkervaringsstage voor het versterken van generieke competenties en opbouwen van werkervaring
- een individuele beroepsopleiding (IBO), een opleiding op maat bij de werkgever
- een warme overdracht uit projectwerking die inzet op outreach en pro-actief begeleiden
- de opvolger van de Werkinlevingstrajecten (WIJ3): Lokale partnerschappen voor jongeren - ESF 510
- vacatures op maat
- mail op maat
- een praktijkgerichte beroepsopleiding
- een onderwijs-kwalificerend opleidingstrajecten (OKOT)

INVLOED VAN CORONA OP DE LOOPBAANKANSEN VAN JONGEREN

De coronacrisis heeft een grote impact op jongeren. De nieuwe generatie schoolverlaters komt op een voor hen erg ongunstig moment op de arbeidsmarkt terecht, met meer werkloosheid en minder vacatures dan pakweg een jaar geleden.

Studies wijzen uit dat jongeren extra getroffen zijn in hun loopbaankansen door de lockdownmaatregelen. De digitalisering van het onderwijs kwam in een stroomversnelling: een groep jongeren leefde op door meer zelfstandigheid en wegvallen van schoolse druk, maar bij een (grotere) groep jongeren daalde het welbevinden en de motivatie om te leren. De lockdownmaatregelen, beperkte sociale contacten en afstandslernen hebben bovendien een grotere impact op jongeren die opgroeien binnen socio-economische kwetsbare gezinnen. Financiële zorgen, gebrek aan nodige digitale skills voor het afstandslernen, spanningen binnen het gezin, gebrek aan begeleiding,... vergroten de materiële en digitale kenniskloof tussen kansarme en kansrijke jongeren. Jongeren die dachten aan afhaken, werden moeilijk bereikt tijdens de periode van afstandslernen, ondanks de ondernomen inspanningen van de scholen, CLB's en pedagogische reserve.

Bovendien bouwden leerlingen van het BSO, BuSo en Deeltijds Onderwijs een grotere leerachterstand op door de beperkte stageplaatsen en gemiste stages, met een impact op de motivatie. Er is ook een effect op de studiekeuze: scholen, en specifiek de CLB's hebben minder kunnen inzetten op studie- en loopbaankeuze, waardoor de nood aan onderwijsloopbaanbegeleiding extra hoog wordt dit jaar.

WERKZOEKENDEN OUDER DAN 55 JAAR

ONZE AANPAK

In 2020 werkten we voor 55-plussers op dezelfde manier verder als de voorbije jaren. We houden dus geen rekening met de leeftijd, maar met de **afstand tot de arbeidsmarkt** en uiteraard ook nog steeds met de **types beschikbaarheid**. 55-plussers moeten op dezelfde manier benaderd worden als andere werkzoekenden en van het volledige aanbod van VDAB kunnen gebruik maken.

Specifiek voor 55-plussers startte begin 2020 de tender '**up to date**', een korte onderdompeling voor (vrij recente) werkzoekenden ouder dan 55 jaar. In deze korte module krijgen 55-plussers een zicht op de arbeidsmarkt van vandaag, een zicht op wie ze zijn ten opzichte van de huidige arbeidsmarkt, welke sollicitatievaardigheden ze vandaag nodig hebben en aan welke competenties ze moeten werken.

IN CIJFERS

In 2020 stroomden **5.904** werkzoekende 55+'ers in. Van hen waren:

▸ **1.225** aangepast beschikbaar ▸ **4.679** actief beschikbaar.

Tussen augustus 2019 en juli 2020 stroomden er **6.199 werkzoekende 55+'ers** in. Daarvan stroomden er vijf maanden later **2.161** uit naar werk.

DE IMPACT VAN DE CORONACRISIS OP 55+'ERS

De digitale dienstverlening ten gevolge van de coronacrisis heeft een grote impact op werkzoekende 55+'ers. Zowel de bemiddelingsgesprekken als specifieke acties verliepen grotendeels digitaal. Voor de meesten lukt het aardig. Voor 55-plussers die over onvoldoende digitale vaardigheden beschikken, vinden de gesprekken wel face-to-face plaats. Verdere bemiddeling, competentieversterking of de doorverwijzing naar tenderpartners was echter niet altijd evident.

MEER DAN ÉÉN JAAR WERKZOEKEND

In 2020 telden we 195.591 werkzoekenden. 61.582 van hen waren langer dan twee jaar werkzoekend.

Werkl.duur basis	< 25 jaar	25 t/m 39 jaar	40 t/m 54 jaar	>= 55 jaar	Totaal
< 1 jaar	25.988	40.815	23.385	10.300	100.487
1 tot 2 jaar	7.115	11.906	8.503	5.998	33.522
>= 2 jaar	4.712	13.663	16.581	26.626	61.582
Totaal	37.815	66.383	48.469	42.924	195.591

BEMIDDELINGSACTIES

TAL-tender activering langdurig werkzoekenden

De tender activering langdurig werkzoekenden, kortweg TAL, startte in 2018 en liep ook verder door in 2020. Het gaat bij deze tender steeds om werkzoekenden die langer dan één jaar werkloos waren en uitkeringsgerechtigd zijn. Met deze tender bereikten we **4.918 werkzoekenden**. Voor 1.784 werkzoekenden kenden we een positief resultaat, zijnde uitstroom naar werk of een vervolgactie. Sinds het begin van de TAL in september 2018 werden er 21.211 werkzoekenden toegewezen aan de TAL-partners, waarvan 9.175 werkzoekenden in 2020.

Sinds september 2020 loopt ook een uitbreiding van de TAL voor werknemers in opzeg. We bereikten met deze tender **560 werkzoekenden** in de laatste vier maanden van 2020.

TWE-tijdelijke werkervaring

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

TOELEIDING PER PROVINCIE

	<u>Toeleidingen</u> <u>2020</u>	<u>Garantie</u> <u>2020</u>	<u>% Toegeleid tov</u> <u>garantie 2020</u>	<u>Objectief</u> <u>2020</u>	<u>% Toegeleid tov</u> <u>garantie 2020</u>
Antwerpen	1.470	1.165	126,2%	1.555	94,5%
Limburg	484	391	123,8%	521	92,9%
Oost-Vlaanderen	1.052	812	129,6%	1.082	97,2%
Vlaams-Brabant	378	333	113,5%	444	85,1%
West-Vlaanderen	465	400	116,3%	533	87,2%
TWE Totaal Vlaanderen	3.849	3.101	124,1%	4.135	93,1%

TOELEIDING PER PARTNER

Penhouder	Regio	Definitief toegeleid	Garantie 2020	% Toegeleid tov garantie	Objectief 2020	% Toegeleid tov garantie
Groep Intro	Antwerpen - Stad en Rand	313	269	116,4%	359	87,2%
Calder	Antwerpen - Stad en Rand	337	269	125,3%	359	93,9%
SBS	Antwerpen - Stad en Rand	387	269	143,9%	359	107,8%
WEB	Antwerpen - Kempen	221	200	110,5%	267	82,2%
Calder	Antwerpen - Regio Mechelen	212	158	134,2%	211	100,5%
BLM	Limburg Regio Maasland Genk	109	92	118,5%	123	88,6%
SBS	Limburg Regio West Zuid	375	299	125,4%	398	94,2%
Compaan	OVL Regio Gent	403	304	132,6%	405	99,5%
Compaan	OVL Meetjesland - Leiestreek	86	63	136,5%	84	102,4%
Groep Intro	OVL Waas en Dender	272	240	113,3%	320	85,0%
SBS	OVL Regio Zuid-Oost	291	205	142,0%	273	106,6%
SBS	Vlaams-Brabant Regio Leuven	160	143	111,9%	191	83,8%
Groep Intro	Vlaams-Brabant Halle-Vilvoorde	218	190	114,7%	253	86,2%
Emino	WVL - Brugge-Oostende- Westhoek	292	250	116,8%	333	87,7%
De Poort VZW	WVL Regio Zuid en Midden	173	150	115,3%	200	86,5%
		3.849	3.101	124,1%	4.135	93,1%

INZET WERKPLEKLEERINSTRUMENTEN

	Aantal	Werk		WES		OPL		IBO		BVS	
Antwerpen	1.470	362	24,6%	363	24,7%	21	1,4%	22	1,5%	11	0,7%
Limburg	484	154	31,8%	89	18,4%	3	0,6%	15	3,1%	4	0,8%
Oost-Vlaanderen	1.052	350	33,3%	170	16,2%	9	0,9%	17	1,6%	10	1,0%
Vlaams-Brabant	378	82	21,7%	74	19,6%	5	1,3%	2	0,5%	0	0,0%
West-Vlaanderen	465	147	31,6%	59	12,7%	4	0,9%	4	0,9%	2	0,4%
Eindtotaal	3.849	1.095	28,4%	755	19,6%	42	1,1%	60	1,6%	27	0,7%

Tijdens het traject tijdelijke werkervaring zetten we vooral in op de werkervaringstage als werkplekleerinstrument. IBO komt maar in beperkte mate voor tijdens TWE-trajecten, omdat een volledig TWE-traject maximaal twee jaar duurt. In vergelijking met 2019 zien we een daling van de inzet van de werkplekinstrumenten zowel bij WES, opleidingsstage, BVS als IBO. Dit is grotendeels te wijten aan de coronamaatregelen waardoor het moeilijk is een stageplek te vinden.

AANTAL TRAJECTEN MET POSITIEVE UITSTROOM

	Aantal opgestart	% gestart vs gegarandeerd	Beëindigd en gemeten	Positieve uitstroom	% positieve uitstroom
Antwerpen	1.470	126,2%	196	71	36,2%
Limburg	484	123,8%	73	23	31,5%
Oost-Vlaanderen	1.052	129,6%	145	47	32,4%
Vlaams-Brabant	378	113,5%	64	11	17,2%
West-Vlaanderen	465	116,3%	42	13	31,0%
Vlaanderen	3.849	124,1%	520	165	31,7%

AANTAL TRAJECTEN MET UITBETAALDE WERKERVARINGSVERGOEDINGEN

	Aantal opgestart	% gestart vs gegarandeerd	Aantal trajecten met werkervaringsvergoeding	% werkervaringsvergoeding vs opgestarte trajecten
Antwerpen	1.470	126,2%	21	1,4%
Limburg	484	123,8%	5	1,0%
Oost-Vlaanderen	1.052	129,6%	7	0,7%
Vlaams-Brabant	378	113,5%	3	0,8%
West-Vlaanderen	465	116,3%	3	0,6%
Vlaanderen	3.849	124,1%	39	1,0%

Het traject TWE bestaat er in om de klant via werkpleklers richting normaal economisch circuit te laten doorstromen. Als een klant een bepaald aantal contractdagen behaalt binnen een bepaalde referentieperiode, **dan krijgt de partner een werkervaringsvergoeding**. Het aantal uitbetaalde vergoedingen is een indicator om te bepalen in hoeverre de partner er in slaagt om voldoende werkplekleerinstrumenten in te zetten in het traject naar werk. Trajecten zijn eind 2020 maximaal één jaar bezig waardoor heel wat werkplekleeracties nog moeten opgestart worden. Ten opzichte van 2019 is het aantal uitbetaalde werkervaringsvergoedingen gedaald van 1,5% in 2019 naar 1%.

TRAJECTEN TWE-WERKZOEKENDEN AFGESLOTEN WEGENS INACTIVITEIT

	Aantal	Aantal inactief	% inactief
Antwerpen	1.470	170	11,56%
ALEXANDER CALDER	549	43	7,83%
Groep Intro vzw	313	64	20,45%
SBS SKILL BUILDERS	387	51	13,18%
VZW WEB	221	12	5,43%
Limburg	484	66	13,64%
BLM	109	12	11,01%
SBS SKILL BUILDERS	375	54	14,40%
Oost-Vlaanderen	1.052	139	13,21%
Groep Intro vzw	272	46	16,91%
COMPAN JOB & CO	489	50	10,22%
SBS SKILL BUILDERS	291	43	14,78%
Vlaams-Brabant	378	64	16,93%
Groep Intro vzw	218	41	18,81%
SBS SKILL BUILDERS	160	23	14,38%
West-Vlaanderen	465	35	7,53%
DE POORT VZW	173	12	6,94%
LOCA CONSULT	292	23	7,88%
Eintotaal	3.849	474	12,31%

In 2019 werd **22,3%** van de opgestarte trajecten stopgezet omwille van inactiviteit. In 2018 lag dit percentage nog op **8%**. In 2020 is het aantal trajecten afgesloten wegens inactiviteit opnieuw gedaald naar **12,31%**.

De daling is mede een gevolg van een beslissing om de automatische afsluiting omwille van inactiviteit om te vormen naar een manuele afsluiting én dit omwille van de coronamaatregelen. Deze werkwijze geeft de partner meer kans om toch nog werkplekklaren te organiseren. De partner heeft dus zelf controle over de beslissing om trajecten stop te zetten.

EEN EVALUATIE VAN DE TENDER TIJDELIJKE WERKERVARING EN DE WERKERVARINGSSTAGE

In 2020 besloten we in samenspraak met de partners om minder streng om te gaan met de automatische afsluiting wegens inactiviteit. Dat woog immers zwaar op de trajecten en de partners meenden dat ze onvoldoende op maat konden werken. Ook de relaties met de werkgevers kwamen zo onder druk te staan. Daarom maakten we enkele nieuwe afspraken:

- De **automatische afsluiting** van het traject treedt in werking zodra er over een periode van twee maanden geen werkplekleeractie is opgestart en dit ten vroegste vijf maanden na de start van TWE. Uit de praktijk bleek immers dat door deze automatische afsluiting het werken op maat van de werkzoekende en de werkgever in het gedrang kwam. De partner had zeer weinig tijd om een goed traject met de werkzoekenden uit te stippelen.
- De **financiering** voor de partner is deels afhankelijk van het aantal contractdagen (werkplekklaren). De partner krijgt een eerste resultaatsvergoeding als de werkzoekende minimum 180 contractdagen op jaarbasis heeft gepresteerd, met een minimum van 90 dagen in de eerste zes maanden. Door de druk om 90 contractdagen binnen de eerste zes maanden te realiseren, moeten partners erg snel handelen en is er minder ruimte voor jobhunting, jobmatching en jobcreatie op maat van de werkzoekende. Dit heeft dit tot gevolg dat er soms stappen worden gezet waar klanten nog niet (helemaal) aan toe zijn. Anderzijds merken we dat er heel wat werkzoekenden 180 contractdagen op jaarbasis presteren, waarvoor de partner niet vergoed wordt, door de strikte regel van minimaal 90 contractdagen in de eerste zes maanden.
- In de samenwerking zijn partners verplicht om **afsprakenbladen** te gebruiken tijdens alle stappen van het bemiddelingsproces. Het strikt vastgelegde gebruik ervan blijkt in de praktijk moeilijk toepasbaar op alle trajecten. Hierdoor gebruikten partners de afsprakenbladen weinig tijdens het traject van de klant. Daarnaast werden regelmatig afsprakenbladen opgemaakt zonder meerwaarde voor de klant.

Om in te spelen op deze knelpunten, hebben we onze samenwerking aangepast. Zo kunnen onze partners meer op maat van de werkzoekenden werken:

- De termijn van inactiviteit verlengen we van twee naar drie maanden en we sluiten dossiers ten vroegste af zes maanden na de start.
- We stappen af van de voorwaarde van 90 dagen werkplekklaren in het eerste half jaar maar behouden de voorwaarde van 180 dagen op een jaar. De partner krijgt de resultaatfinanciering als de werkzoekenden 180 contactdagen werkplekklaren heeft gepresteerd.
- In het belang van de klant blijven we afsprakenbladen als een belangrijk onderdeel van de opdracht beschouwen. We geven partners wel meer vrijheid om afsprakenbladen in te zetten tijdens de begeleiding.

In 2019 bleek dat zowel VDAB als de partners weinig tevreden waren over de kwaliteit van informatie over de werkzoekenden. Er was te weinig opvolging van VDAB en te weinig feedback van de partner. Een warme overdracht ontbrak vaak. In 2020 hebben we de eerste stappen genomen richting meer uitwisseling tussen VDAB en zijn partners.

TIJDELIJKE WERKERVARING EN CORONA

De coronamaatregelen hadden ook een impact op de tender tijdelijke werkervaring. Omdat de werkgelegenheid in verschillende sectoren door de coronacrisis beperkt was, werd het voor de partners moeilijker om een positieve uitstroom te bekomen voor de klanten in TWE. Daarom werd de vooropgestelde uitstroomnorm voor TWE verlaagd van 65% naar 50%. Dit zorgt automatisch tot een verhoging van de resultaatsvergoeding. Ook werkplekklaren was moeilijker te organiseren door de coronamaatregelen. Na de eerste lockdown kenden we wel een herstel.

TWE OCMW

Ook OCMW's kunnen tijdelijke werkervaringstrajecten opstarten. Leefloongerechtigden met een gebrek aan (tijdelijke) werkervaring, arbeidsattitudes en/of generieke competenties die niet onmiddellijk aan de slag kunnen in het normaal economisch circuit (NEC) komen hiervoor in aanmerking.

In 2020 bedroeg het aantal opgestarte trajecten per provincie:

Antwerpen	2.103
Limburg	250
Oost-Vlaanderen	825
Vlaams-Brabant	438
West-Vlaanderen	840
Eindtotaal	4.456

286 van de 300 OCMW's werken met de maatregel TWE-OCMW. OCMW's staan zelf in voor hun activeringsbeleid en het is de autonome keuze van het OCMW om deel te nemen.

DE UITSTROOMCIJFERS EN DE DUURZAAMHEIDSGRAAD

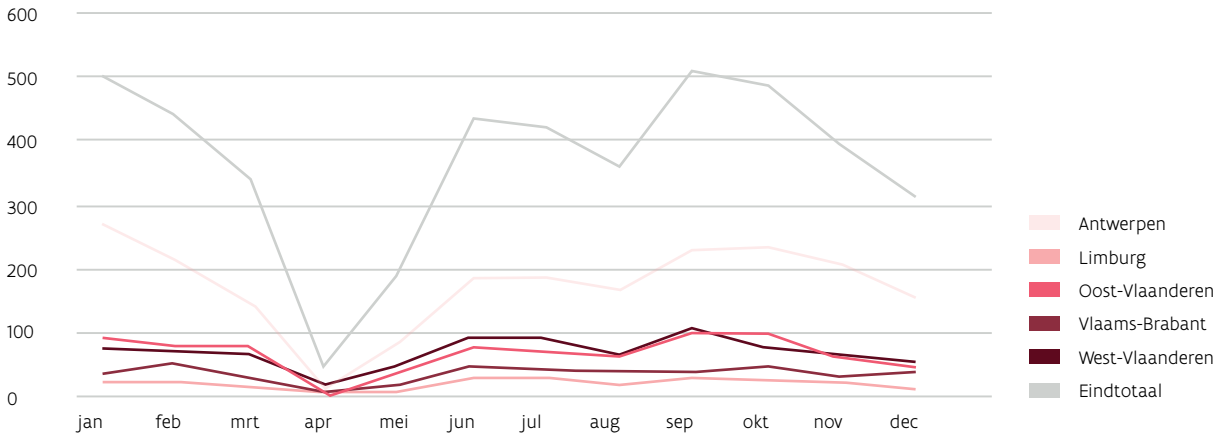
	<u>1 maand na het einde</u>	<u>6 maanden na het einde</u>	<u>12 maanden na het einde</u>
Aantal beëindigde TWE-OCMW	14.168	12.006	9.408
Aan het werk als werknemer	46,92%	61,92%	68,19%
Waarvan duurzaam aan het werk als werknemer		74,97%	68,82%
Aan het werk als zelfstandige	1,10%	1,64%	2,29%
Waarvan duurzaam aan het werk als zelfstandige		64,47%	45,12%

De uitstroomcijfers zijn erg bemoedigend. Personen die een TWE OCMW traject hebben doorlopen, zijn 12 maanden na het einde van hun traject vaak duurzaam aan het werk.

TWE-OCMW EN CORONA

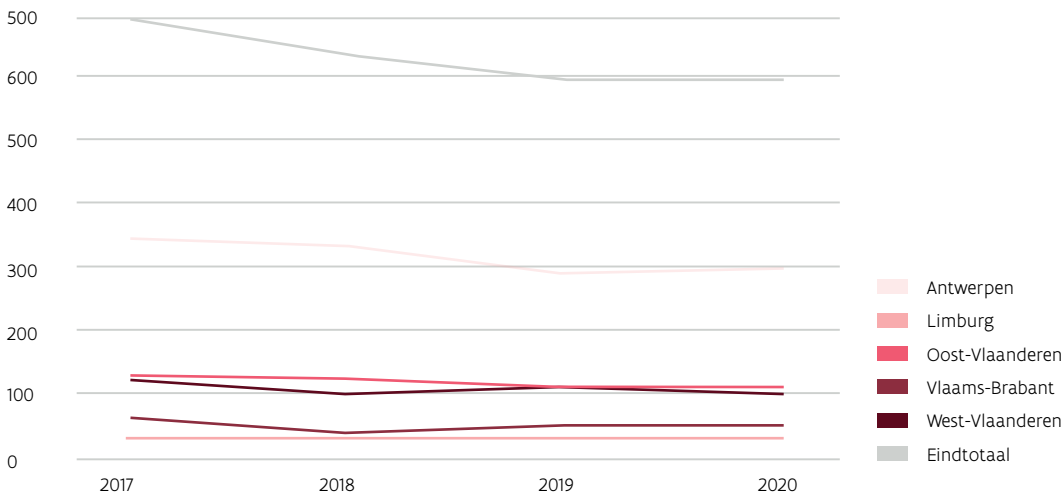
De impact van de coronamaatregelen is vooral zichtbaar in de periode van de totale lockdown (periode maart - mei). Nadien zagen we weer een grote opleving van gestarte TWE-OCMW trajecten.

Aantal opgestarte TWE-OCMW-trajecten per maand - 2020



Over het algemeen sloten we dit jaar minder trajecten op in maart, april, mei en augustus. In heel wat gevallen vonden we geen werkplek voor de kandidaten, omwille van de coronamaatregelen.

Evolutie van het aantal opgestarte TWE-OCMW-trajecten •



6



INTENSIEVE DIENSTVERLENING

Met Intensieve Dienstverlening ondersteunen we werkzoekenden die een extra duwtje in de rug nodig hebben. Dit zijn werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die nood hebben aan gespecialiseerde acties om deze afstand te overbruggen. We bundelen onze expertise en die van onze partners om dienstverlening op maat aan te bieden naargelang de noden van de klant.

GESPECIALISEERDE DIENSTVERLENING

Voor werkzoekenden met ernstige gezondheidsproblemen of een arbeidsbeperking werkt VDAB samen met gespecialiseerde partners zoals **GTB en de GOB's**. GTB biedt bemiddeling, ondersteuning en versterkende acties die werkzoekenden dichterbij betaald werk brengen. De GOB's bieden gespecialiseerde werkpleklertrajecten om in samenwerking met de werkgevers de brug te slaan naar betaald werk.

Wanneer bemiddelaars van VDAB of gespecialiseerde partners nood hebben aan ondersteuning in kader van de bemiddeling, dan kunnen zij deze ondersteuning vragen aan de **Dienst Gespecialiseerde Screening van VDAB**. Deze dienst biedt ondersteuning in de bemiddeling, maar voert ook screenings uit in kader van adviezen en rechten.

Werkzoekenden met een arbeidsbeperking kunnen een aanvraag indienen voor een **Bijzondere Tewerkstellingsondersteunende maatregel** of een **advies sociale economie**. Deze aanvragen worden behandeld door het **Team Tewerkstellingsondersteunende maatregelen** dat nauw samenwerkt met de Dienst Gespecialiseerde Screening. Wanneer stappen naar werk niet mogelijk zijn wegens problemen op andere levensdomeinen, geeft de Dienst Gespecialiseerde Screening een **advies welzijn**.

WIJK-WERKEN

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

DE DOELGROEP VAN WIJK-WERKEN

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

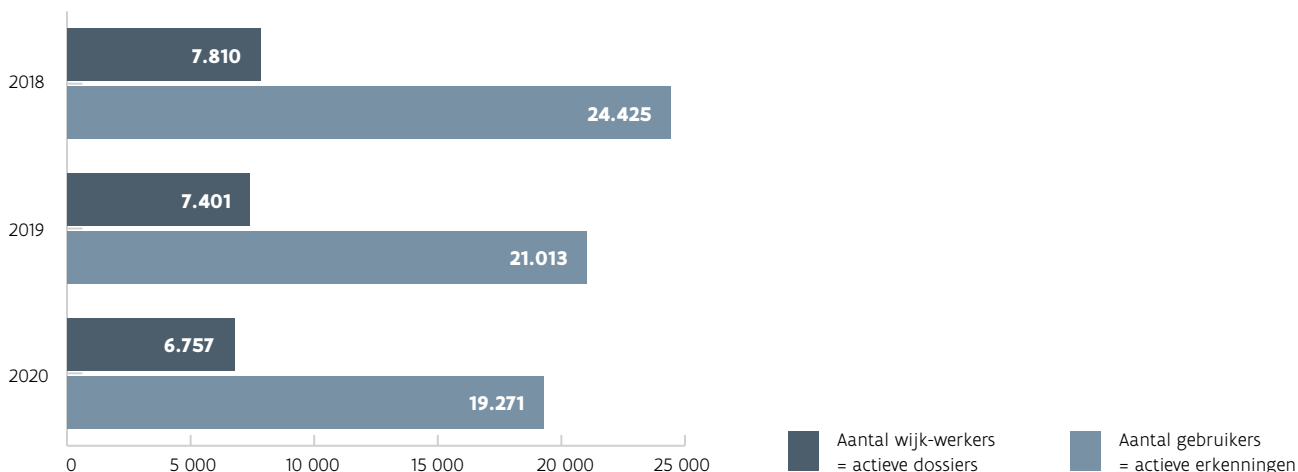
- heeft **gebrek aan werkervaring** of recente werkervaring
- kan **niet minimaal een halftijdse professionele tijdsbesteding opnemen** waardoor instroom in een andere maatregel niet mogelijk is
- kan na wijk-werken **doorstromen** naar een volgende stap in het traject naar werk

DE ACTIVITEITEN BINNEN WIJK-WERKEN

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

HOEVEEL WIJK-WERKERS EN GEBRUIKERS WAREN ER IN 2020?

In 2020 telden we in totaal **6.757 wijk-werkers** en **19.271 gebruikers** (gemeenten, land- en tuinbouwbedrijven, OCMW's, onderwijsinstellingen, vzw's en niet-commerciële verenigingen).



WIJK-WERKEN EN CORONA

Ook wijk-werkers kampten met de coronamaatregelen in 2020. De lockdown verhinderde heel wat actieve wijk-werkers hun opdrachten uit te voeren. Om hun inkomensverlies te beperken, konden zij in maart, april en mei aanspraak maken op een compensatiemaatregel. Liep hun wijk-werkovereenkomst af terwijl de coronamaatregelen nog steeds van kracht waren of werd deze geschorst omwille daarvan? Dan konden de wijk-werkers rekenen op een hertoeleiding. Daarnaast verlengden we de geldigheidsduur van een wijk-werkcheque met drie maanden.

ACTIVERINGSTRAJECTEN

In een activeringstraject krijgt de werkzoekende de kans om samen met een bemiddelaar én een begeleider uit de sector zorg/welzijn zijn problemen aan te pakken. Dit zijn trajecten waarvoor beleidsdomeinen Werk en Welzijn de handen in elkaar slaan met als doel de klant voor te bereiden op betaalde tewerkstelling. De werkzoekende tekent samen met een GTB-bemiddelaar en een casemanager Zorg zijn eigen **trajectplan** uit. Tijdens dat traject zetten we tegelijkertijd in op werk- én zorgacties. Met gratis gesprekken met een arts, therapeut of hulpverlener en het rustig opbouwen van competenties in een activeringsstage pakken we drempels naar betaald werk aan.

PARTNERS IN HET ACTIVERINGSTRAJECT

Gemandateerde Casemanagers Zorg	92
Werkactoren	85
Zorgactoren	111

EEN MOMENTOPNAME EIND 2020

- 1.654 deelnemers volgen een activeringstraject
- 162 personen zijn in de opstartfase van het activeringstraject
- 112 deelnemers zitten in de fase van toeleiding naar het activeringstraject
- 628 deelnemers hebben in 2020 een activeringstraject afgerond met eindadvies

ACTIVERINGSTRAJECTEN EN CORONA

Corona was ook voelbaar binnen de activeringstrajecten. Denk daarbij aan uitgestelde activeringsstages, het zoeken naar een manier om contact te hebben met de klant, het digitaal werken als nieuwe uitdaging... We namen noodgedwongen enkele maatregelen:

- **Digitale start van een activeringstraject**
- **Mogelijkheid tot een extra verlenging:** een activeringstraject kan normaliter eenmalig verlengd worden met maximaal zes maanden (tot 24 maanden). Er kan echter een tweede verlenging worden aangevraagd omwille van corona. Deze verlenging kent ook een maximale duurtijd van zes maanden (het traject kan dan 30 maanden duren)
- **Thuis leren:** een activeringsstage van thuis uit
- **Verlenging van een activeringsstage:** normaal gezien kan een activeringsstage eenmalig plaatsvinden bij dezelfde werkgever. Een verlenging van de activeringsstage bij die werkgever is mogelijk als de stage omwille van corona stopgezet werd.

HET PROFIEL VAN EEN WERKZOEKENDE IN EEN ACTIVERINGSTRAJECT

- 66 % van de werkzoekende in een activeringstraject heeft een **arbeidsbeperking**
- 29 % is **1 tot 2 jaar werkloos**, 40% is 2 tot 5 jaar werkloos en 21% is meer dan 5 jaar werkzoekende
- 14% van de deelnemers is **55+**
- 14% van de deelnemers is **hooggeschoold**, 40% is **middengeschoold** en 46% is **kortgeschoold**

INDIVIDUELE WERK-WELZIJSBEGELEIDING

Specifiek voor mensen in armoede versterken we het begeleidingsaanbod met geïntegreerde werk-welzijnstrajecten, zowel individueel als in groepsverband. De werk-welzijnsbemiddelaar van VDAB brengt niet alleen competenties en talenten in kaart in functie van tewerkstelling, maar opent ook perspectieven naar andere welzijnsdiensten en werkt hiermee samen op basis van de noden van de klant. Het gaat over een gecoördineerde, integrale en gestructureerde aanpak over de verschillende levensdomeinen heen. De ervaringsdeskundigen in de armoede bieden ondersteuning en advies vanuit de eigen ervaringen uit het verleden.

In 2020 startte het project “**Versterking van de werk-welzijnsbemiddeling**”. ESF en VDAB zochten met deze oproep organisaties die een ondersteunend aanbod, onder de vorm van een groepsaanbod, aanbieden.

INDIVIDUELE WERK-WELZIJSBEGELEIDING EN CORONA

Corona heeft zeker een impact gehad op de werk-welzijnsbemiddeling. We zagen een toename in welzijnsproblematieken bij de individuele begeleiding. Wat het groepsluik betreft, waren de uitdagingen vooral van logistieke aard.

BEMIDDELING GEDETINEERDEN: ‘AAN DE BAK’

‘Aan de Bak’ is het bemiddelingsprogramma van VDAB voor gedetineerden. We startten hiermee in 2001 en bieden het sinds 2008 aan in alle gevangenissen in Vlaanderen en Brussel. Zo brengen we onze dienstverlening binnen de muren van de gevangenis. Werk neemt namelijk een cruciale rol in binnen het (re-)integratiebeleid van de gedetineerde.

De detentieconsulenten van VDAB brengen de noden en behoeften van de gedetineerde werkzoekende in kaart in functie van werk of opleiding. Hiervoor is overleg en afstemming nodig met de verschillende actoren en partners die actief zijn binnen de gevangenis, zowel vanuit Justitie als vanuit de Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden. Er wordt ook rekening gehouden met de voorwaarden die opgelegd worden door Justitie en de Strafvuiteringsrechtbank. Daarnaast informeert en sensibiliseert de detentieconsulent werkgevers en partners en leggen we contacten met werkgevers in functie van het vinden van werk- en opleidingsvloeren. De detentieconsulenten leggen ook de link naar andere teams en aanbod van VDAB.

Gedetineerden die in vrijheid gesteld worden of onder elektronisch toezicht staan, komen terecht in de reguliere werking van VDAB. In 2020 zijn **789 personen** een intensieve detentiebegeleiding gestart. We registreerden in totaal **926 gesprekken** basisdienstverlening.

AAN DE BAK EN CORONA

De impact van de coronamaatregelen was ook voelbaar binnen de gevangensmuren. Gezien de specifieke context, was digitale dienstverlening bieden moeilijk. De beperkte toegang tot internet en/of telefoon was één van de grootste uitdagingen.

REÏNTEGRATIE VAN PERSONEN MET EEN BEPERKING OF GEZONDHEIDSPROBLEEM

Voor werkzoekenden met een beperking of gezondheidsproblemen maken we al geruime tijd een verschuiving van 'arbeidsongeschikt' naar 'werken met een gezondheidsprobleem'. De focus ligt hierdoor op de mogelijkheden van de werkzoekende in plaats van op de beperking(en).

VDAB werkt samen met verschillende partners om werk voor werkzoekenden met gezondheidsproblemen mogelijk te maken: RIZIV en ziekenfondsen, Fedris, FOD DG personen met een handicap.

Klanten die nood hebben aan trajectmatige begeleiding van VDAB of één van de partners, stappen op vrijwillige basis in een traject naar werk. De intensiteit van deze begeleiding verschilt naargelang de competenties, de mogelijkheden bij (huidige of andere) werkgever en de vraag van de arbeidsmarkt. Vaak is werk voor deze mensen pas mogelijk na heroriëntatie en/of competentieversterking of mits een aangepaste werkomgeving of arbeidsomstandigheden.

Concreet werden in 2020 **3.600 trajecten** gestart voor arbeidsongeschikte werkzoekenden, die een uitkering kregen omwille van ziekte.

REÏNTEGRATIE EN CORONA

In 2019 bereikten we ruim 4.500 werkzoekenden met deze aanpak. Voorgaande jaren steeg de instroom jaarlijks met zo'n 10%. In 2020 zien we voor het eerst sinds de samenwerking met RIZIV en ziekenfondsen een daling. In de nasleep van de pandemie zal het belangrijk zijn om blijvend op deze doelgroep in te zetten. •

7



**WE ZIJN ER EEN
LOOPBAAN LANG**

ELKE BURGER AAN HET STUUR VAN ZIJN EIGEN LOOPBAAN

Dat is en bleef ook in 2020 het 'motto' van de loopbaancheques. Nog steeds kan de werkende burger loopbaancheques inzetten om zijn grip op de arbeidsmarkt te houden of verstevigen.

Je kan twee loopbaancheques binnen een periode van zes jaar gebruiken voor twee korte trajecten, of je kan deze ook combineren tot één langlopende begeleiding. **Opvallend is dat in 2020 zo'n langlopende begeleiding voor het eerst procentueel méér voorkomt (=55%) dan de opname van één loopbaancheque.**

Misschien speelde de wetwijziging van eind 2019 hierin een rol. Sinds 1 januari 2020 heb je pas recht op loopbaancheques na **zeven jaar werkervaring** in plaats van na één jaar. Daarnaast verminderde de begeleidingstijd van de tweede loopbaancheque van 4 uur naar 3 uur.

2020 kende na een jarenlange groei voor het eerst in zeven jaar een **terugval** in het gebruik van de loopbaancheque. Toch maakten **17.753 personen** gebruik van deze dienstverlening om meer richting te geven aan hun loopbaan. Dat zijn er weliswaar **32% minder** dan in het topjaar 2019. Hiervoor zijn twee redenen:

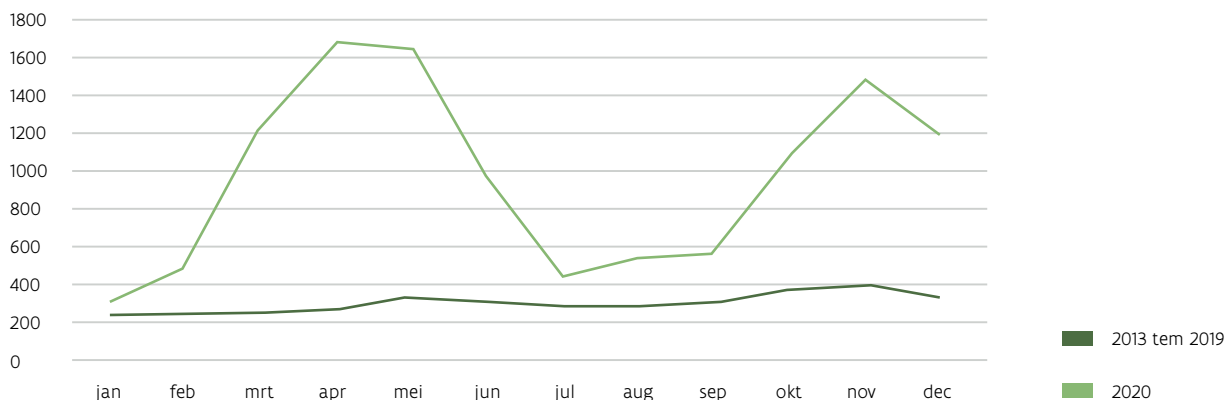
- De eerste is de beslissing van de Vlaamse Regering om de werkervaring als voorwaarde voor een loopbaancheque op te trekken van 1 naar 7 jaar.
- De tweede is zonder twijfel de uitbraak van de coronacrisis vanaf half maart 2020. Door de maatregelen kozen heel wat mensen voor continuïteit. Daarenboven zagen loopbaanbegeleiders meer terughoudendheid bij werkenden om risico's in de loopbaan te nemen.

In de periode van 1 juli 2013 tot 31 december 2020 kon VDAB al **261 centra** mandateren om loopbaanbegeleiding aan te bieden. Een werknemer kan hierdoor op één van de **3.650 locaties** in Vlaanderen terecht met zijn loopbaanvragen. Deze cijfers verschillen weinig van de situatie in 2019. Er starten nog steeds nieuwe loopbaancentra maar er zijn ook loopbaancentra die hun dienstverlening stopzetten.

De tevredenheid van de Vlaamse werkenden over loopbaanbegeleiding via de loopbaancheque bedraagt **85,8%**.

E-COACHING EN DIGITALE DIENSTVERLENING

Aantal uren e-coaching in loopbaanbegeleiding in 2020 t.o.v. deze tussen 2013 en 2019 samen.



De meeste loopbaancentra zijn het afgelopen jaar bijzonder flexibel geweest en hebben in 2020 hun aanbod aangepast aan de omstandigheden. Opvallend is de fenomenale stijging van de uren **e-coaching** tijdens lockdown in maart-april 2020 en in oktober-november 2020. Deze stijging bedroeg op een bepaald moment méér dan 1200% van alle loopbaanbegeleidingsuren via e-coaching in al de voorgaande jaren. Toch blijft de voorkeur voor **face-to-face** contacten in de begeleiding de standaard. **90%** van alle gesprekken loopbaanbegeleiding in 2020 gebeurden wél face-to-face, met toepassing van de geldende regels met betrekking tot **social distance**, mondklappers, ontsmetten van handen en gebruikt materiaal. De meeste loopbaancentra hebben de toegenomen online service ingebouwd in hun werking en geven daarbij de keuze aan de klant.

Inhoudelijk blijft loopbaanbegeleiding ongewijzigd. Op basis van de registraties zijn er in 2020 geen verschuivingen in de aard van loopbaanvragen vergeleken met de vorige periode.

VDAB ontving in 2020 **1.157** aanvragen via het **digitaal werknemersloket**. Werknemers met loopbaanvragen krijgen via dit kanaal kwaliteitsvolle informatie zoals tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures... Bij dit loket kan de burger terecht met praktische vragen over de werking van de loopbaancheque en daarnaast ook met de vraag: "Is loopbaanbegeleiding iets voor mij?" Een kleine terugval van ongeveer **10%** in het aantal aanvragen is te wijten aan de vraagstelling per chat en/of mail. Het aantal vooraf ingeplande en reële videogesprekken bleef gelijk aan dat van 2019. Zodoende verschuift de verhouding videogesprekken versus antwoorden via e-mail en chat naar **50/50** ipv 40/60 in 2019. Werknemers met nood aan meer verdieping verwijzen we voor loopbaanbegeleiding door naar de verschillende loopbaancentra. •



WERKPLEKLEREN EN OPLEIDINGEN

WERKPLEKLEREN ALS OPSTAP NAAR WERK

Werkplekieren is een verzamelnaam voor **competentieversterkende acties in een bedrijf**. De bedrijfscontext maakt de verworven competenties relevanter en efficiënter, en verhoogt de uitstroom van werkzoekenden. Vanaf maart 2020 werd de organisatie van werkplekieren fel beïnvloed door het coronavirus en de maatregelen van de regering om de verspreiding van het virus te beperken.

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

- ▶ **Intensief werkplekieren** is gericht op het activeren van werkzoekenden die in staat zijn tot betaald werk, maar (nog) niet de juiste generieke competenties en/of arbeidsattitudes hebben. Ze zijn onvoldoende zelfredzaam.
- ▶ Ook **IBO** is als activerings- en opleidingsinstrument inzetbaar. Zeker om de competentiekloof te dichten. De **competentiekloof** is het verschil tussen wat de kandidaat nu al kan en wat hij of zij moet kunnen om een bepaalde job uit te voeren. Met een IBO bieden we een opleiding op maat op de werkvloer aan. Na de IBO is de competentiekloof gedicht en neemt de werkgever de cursist aan. Voor een IBO is een **activeringsstage, beroepsverkennde stage, werkervaringsstage, opleidingsstage** en/of **beroepsinlevingsstage** (BIS) mogelijk. Een **IBO-plus** is dan weer bedoeld om kwetsbare werkzoekenden meer kansen te geven bij vacature. **Kwetsbare werkzoekenden** definiëren we als werkzoekenden jonger dan 25 jaar vanaf de 13de maand werkloosheid en werkzoekenden ouder dan 25 jaar vanaf de 25ste maand werkloosheid. Ook personen met een indicatie van arbeidshandicap komen in aanmerking voor IBO-plus. De IBO-plus duurt maximum 52 weken in plaats van 26 weken en is volledig gratis voor de werkgever.
- ▶ Anderstalige klanten kunnen dan weer rekenen op **taalcoaching op de werkvloer** tijdens hun IBO. Dat heet een **IBO-T**. De werkgever en de anderstalige klanten kunnen aangeven dat de communicatie op de werkvloer niet vlot verloopt. Dan biedt VDAB (of een partner) de nodige ondersteuning, op maat van de job en de werkvloer. De taalcoach gaat aan de slag met de anderstalige klant én zijn of haar collega's.

WERKPLEKLEREN IN CIJFERS

Acties werkplekieren	37.323
IBO's	10.550
waarvan IBO-plus	1.176
Opleidingsstage	16.768
BIS-opleidingsplannen	1.472
Beroepsverkennde stages	2.357
Gespecialiseerde beroepsverkennde stages	2.980
Activeringsstages	722
Werkervaringsstages	2.474

63% van de cursisten was aan het werk drie maanden na het einde van een opleidingscluster met werkplekieren.

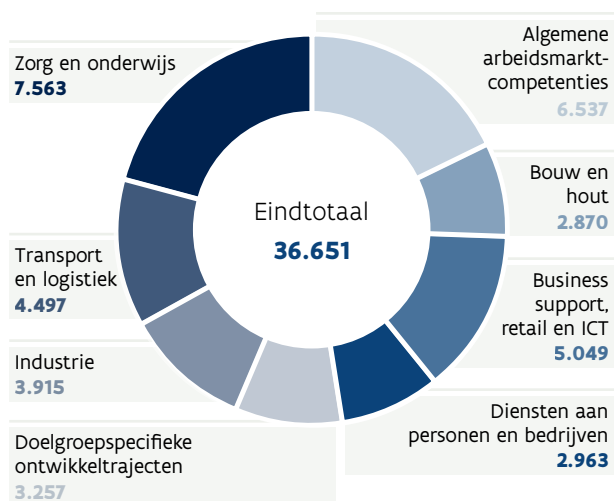
De uitstroom van cursisten **zonder werkplekieren** in hun traject bedroeg **47%**. Een reden te meer om werkplekieren frequent en flexibel in te zetten.

CURSISTEN IN OPLEIDING

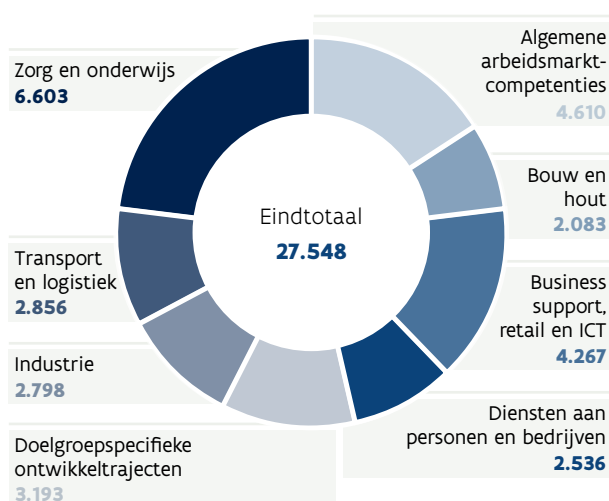
Werkzoekenden die hun competenties willen opfrissen of professioneel een nieuwe weg willen inslaan, kunnen een opleiding volgen. Dit kan bij VDAB, in samenwerking tussen VDAB en partners, of bij erkende partners van VDAB. De cijfers hieronder hebben betrekking op elk van deze opleidingen. Het gaat zowel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

27.548 unieke cursisten beëindigden in 2020 samen **36.651 opleidingen**, exclusief online opleidingen.

Aantal beëindigde opleidingen



Unieke cursisten



Drie maanden na het einde van een opleidingscluster meten we de **uitstroom naar werk**.

Hoofdopleiding	Aantal opleidingsclusters	Uitstroom naar werk na 3 maanden
Bouw en hout	1.219	52,83%
Business support, retail en ICT	2.929	45,75%
Diensten aan personen en bedrijven	2.187	53,45%
Industrie	1.753	51,97%
Transport en logistiek	2.585	54,39%
Zorg en onderwijs	3.282	69,32%
Eindtotaal	13.955	55,50%

78% is tevreden over onze opleidingen. Een mooie score, maar we leggen de lat hoog en stellen onze doelstelling op **85%**.

INFRASTRUCTUUR

VDAB biedt **scholen** de mogelijkheid om **praktijklessen** te geven in de opleidingscentra. Scholen kunnen hiervoor gratis gebruikmaken van de opleidingsinfrastructuur en dit maximaal tien dagen per leerling. In het schooljaar 2019-2020 gebruikten de scholen de VDAB-opleidingsinfrastructuur in totaal voor:

- ▶ **2.005 opleidingsacties**
- ▶ **36.060 opleidingsuren**

Het aanbod staat open voor leerlingen in:

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

ERKENNING VAN (VERWORVEN) COMPETENTIES

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

Zo zetten we sterker in op het waarderen van competenties en talenten van mensen los van waar deze zijn verworven, door het zichtbaar maken, beoordelen en certificeren van verworven competenties.

Iedereen verdient immers **groeikansen**, ook wie vroeger niet de kans kreeg een diploma of getuigschrift te halen. De erkenning van (verworven) competenties en het loopbaandenken krijgen stilaan een meer prominente plaats op de arbeidsmarkt. In 2020 kon je voor volgende beroepen een EVC-traject volgen en zo je competenties laten erkennen.

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

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

Een erkenningstraject bestaat uit:

- begeleiding (herkennen)
- beoordeling (assessment)

Er werden **310** trajecten opgestart.

HERKENNING VAN VERWORVEN COMPETENTIES

Bij VDAB schenken we veel aandacht aan de erkenning van verworven competenties:

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

Vooraleer je competenties kan erkennen, moet je ze ook **herkennen**. Daarvoor stelt VDAB Competent 2.0 ter beschikking. Dat is een databank met één uniforme competentietaal, voor het profiel van de werkzoekende, het jobdoelwit, de opleiding en de vacatures.

ASSESSMENTS: BIJNA 4000 CERTIFICATEN UITGEREIKT IN 2019

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

ONLINE LEREN

Online leren: onbeperkt en overal.

- 72.705 unieke cursisten
- 202.273 inschrijvingen
- 363 online cursussen
- 191 online cursussen met online coaching (inclusief 96 cursussen aangeboden door externe leveranciers).
- 862 online workshops
- 5.757 deelnemers aan online workshops
- 60 nieuwe online cursussen
- 59 gerenoveerde online cursussen
- 19 webinars
- 10.881 deelnemers aan webinars

GEEN NEDERLANDS, GEEN NOOD

- **29497** anderstaligen ingestroomd
- **33,9%** uitstroom naar werk, gemeten na zes maanden.

We zien dat bij de anderstalige klanten de uitstroom naar werk stijgt na twaalf maanden. Dat heeft onder andere te maken met het belangrijke onderdeel taalverwerving in hun traject naar werk.

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

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

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

De laatste twee trajecten kunnen de volgende componenten omvatten: een niveaubepaling Nederlands bij het Agentschap voor integratie en Inburgering, een opleiding NT2 (bij een CBE of CVO), een sectorspecifieke NT2-opleiding (uitgevoerd door partners van VDAB), een beroepsopleiding (VDAB en partners) al dan niet gecombineerd met taalcoaching op de opleidingsvloer (Nederlands op de opleidingsvloer), flankerende competentieversterking (basis ICT / rekenen) en werkpleklers (opleidingsstage of IBO al dan niet gecombineerd met taalcoaching).

De specifieke componenten van de leerweg bepalen we op maat. Als het nodig is, zetten we ook in op **taalcoaching** bij stages en werkpleklers (bv. IBO-T). Ook de anderstalige werknemer kan op ondersteuning op de werkvloer rekenen. VDAB en partners bieden hiervoor taalcoaching op de werkvloer aan. VDAB werkt daarvoor samen met met partners. Daarnaast is er ook een commercieel aanbod rond taalcoaching op de werkvloer.

Verder breidt VDAB zijn begeleidingsaanbod uit, vaak in samenwerking met zijn partners. De tenders diplomagelijkschakeling, loopbaanoriëntatie voor anderstaligen, jobhunting voor hooggeschoolde anderstaligen en mentoring naar werk voor anderstaligen zijn daar een voorbeeld van, naast de samenwerking met Agil (Agentschap Inwerking en Inburgering) en met Fedasil. Ook de werking die focust op de hoger opgeleide anderstaligen zetten we in 2020 verder.

MOBIELE OPLEIDINGEN

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

ONDERWIJSKWALIFICERENDE OPLEIDINGSTRAJECTEN

In 2020 hebben **5.882 unieke cursisten** een onderwijskwalificerend opleidingstraject (OKOT) gevolgd. In een onderwijskwalificerend traject met een VDAB-opleidingscontract verwerven werkzoekenden de **competenties om een knelpuntberoep** uit te oefenen én behalen ze een **diploma of certificaat**, telkens met het oog op duurzame tewerkstelling. Een OKOT met VDAB kan volledig doorgaan bij een onderwijsinstelling of **'mixed'** zijn. In het tweede geval geven VDAB, een onderwijsinstelling en eventueel een bijkomende partner elk een deel van de opleiding.

Type onderwijskwalificerend opleidingstraject Aantal cursisten in 2020

7e jaar BSO	7
HBO	3.057
Professionele bachelor	1.976
Se-n-se	111
TKO	643
Master	94
Totaal	5.888

Van de cursisten die hun opleiding positief beëindigden (uitgevoerd en geslaagd of stopzetting wegens tewerkstelling) was **76,44%** na drie maanden aan het werk.

DE IMPACT VAN CORONA OP WERKPLEKLEREN EN OPLEIDEN IN 2020

Sinds maart 2020, bij de uitbraak van de coronacrisis, kreeg het economisch leven en ook de arbeidsmarkt een zware klap. Opleidingen en stages die niet coronaveilig op de werk- of opleidingsvloer konden doorgaan, werden jammer genoeg stilgelegd. Dat zie je dan ook in sommige cijfers in dit hoofdstuk. In sommige gevallen kon de opleiding of stage online van thuis uit doorgaan.

Door de lockdown werden in maart 2.009 IBO's stopgezet. De overheid voorzag een financiële compensatie voor de getroffen IBO-cursisten. We namen steeds gepaste maatregelen en schakelden waar mogelijk over op digitale dienstverlening. •

9



**ALTIJD OPEN
VOOR WERK**

DIGITALE BEREIKBAARHEID

- 42.875.235 bezoeken in 2020
117.466 bezoeken per dag.
Dit is een daling van 4,5% tegenover vorig jaar.
- 53,62% raadpleegde de website mobiel: 51% via smartphone en 2,62% via tablet
- 46,38% raadpleegde de website via desktop

TEVREDENHEID OVER DE WEBSITE

VDAB.BE

	1 ^{ste} kwartaal	2 ^{de} kwartaal	3 ^{de} kwartaal	4 ^{de} kwartaal
Werkgevers	49,2%	45,3%	50,9%	47,4%
Werknemers	70,5%	62,4%	72,1%	71,7%
Werkzoekenden	73,3%	70,0%	76,8%	69,9%

VDAB.BE/WERKGEVERS

	1 ^{ste} kwartaal	2 ^{de} kwartaal	3 ^{de} kwartaal	4 ^{de} kwartaal
Werkgevers	58,6%	44,0%	54,8%	65,5%

ONZE FACE-TO-FACE BEREIKBAARHEID

BEURZEN EN EVENTS IN CIJFERS

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

2020 was een jaar vol uitdagingen op het vlak van eventing. We volgden strikt de geldende maatregelen op vanuit de overheid. Hierdoor hebben we sinds maart 2020 al onze fysieke events geannuleerd. We zetten volop in op de organisatie van digitale events en trachten onze klanten zo goed mogelijk te bereiken. Toch merken we heel wat drempels op, zowel naar toegang (hardware en internetverbinding) als naar digitale vaardigheden en mediawijsheid op.

Het afgelopen jaar hebben we snel geschakeld en veel geëxperimenteerd. Zo komen we tot de conclusie dat de combinatie van fysieke en digitale events, namelijk hybride events wellicht de toekomst worden. Op die manier passen we events aan aan de noden en behoeftes van onze verschillende klantgroepen.

	jobmatching-events	netwerking-events	informatie-events	Totaal
Antwerpen	261	65	452	778
Brussel	0	0	11	11
Limburg	135	12	51	198
Oost-Vlaanderen	155	56	99	313
Vlaams-Brabant	162	17	41	220
West-Vlaanderen	144	36	67	247
Totaal	857	189	721	1767

	aantal bereikte werkzoekenden	aantal bereikte werkgevers	aantal bereikte partners
Antwerpen	43 222	1 171	76
Brussel	109	0	0
Limburg	2 366	246	113
Oost-Vlaanderen	6 718	2 939	50
Vlaams-Brabant	6 956	941	278
West-Vlaanderen	8 179	3 728	267
Totaal	67 550	9 025	784

VESTIGINGSOPTIMALISATIE

VEILIGE WERKPLAATSEN TIJDENS DE CORONAPERIODE

In 2020 heeft COVID-19 VDAB, net als andere organisaties, verplicht om tijdelijk afstand te nemen van het kantoor. Zowel tijdens de eerste als de tweede lockdown schakelden onze medewerkers vlot over naar meer digitaal (samen)werken op afstand. Waar de dienstverlening niet op afstand kon, werden coronaveilige werkplekken ingericht.

We kochten honderden plexischermen, stuurden al onze medewerkers mondmaskers op, kochten extra schoonmaakproducten, ... Alle gebouwen die we mochten heropenen, werden voorzien van corona-signalisatie en na een audit ook corona-proof gelabeld. Wie op kantoor kwam werken moest daar toestemming voor hebben, moest een werkplek reserveren én moest een QR-code scannen om gegevens voor contactonderzoek achter te laten. We ondersteunden ook de zorgsector door sprays en handschoenen weg te schenken en boden hier en daar logistieke ondersteuning.

HYBRIDE WERKEN BLIJFT?

Het virus stelde een aantal zaken in vraag. We denken na of we na de coronacrisis terugkeren naar de gekende traditionele werkvormen of we de inzichten en nieuwe gewoonten integreren in een andere manier van werken. Met andere woorden: zullen de medewerkers van VDAB evenveel blijven digitaal thuiswerken?

Het antwoord is noch ja noch nee. De visie van VDAB, ondersteund door de evoluties in de markt en de ervaring van de leidinggevenden en medewerkers, is dat we evolueren naar hybride werken. In 2021 werken we volop verder aan een kader met principes rond het hybride werken en de impact hiervan op de inrichting van onze gebouwen.

DUURZAME INRICHTING

Eind 2019 trad VDAB toe tot het raamcontract **'refurbished meubilair'** van het Facilitair Bedrijf. Daarbij wordt meubilair zoveel mogelijk hergebruikt. Lukt dat niet, dan worden de goede onderdelen gerecupereerd om andere meubelen te maken, vooral zitbanken, poefjes, tafels... Voor de inrichting van de kantoren in Aalst, Mechelen, Centrale Diensten, Diest en Tienen werden verschillende meubelen geplaatst vanuit dit raamcontract. Op deze manier besparen we maar liefst 21.851 kg. CO².

NIEUW VASTGOED

Sinds 2017 is er een proces van "Vestigingsoptimalisatie" aan de gang bij VDAB. Het is de bedoeling om het vastgoed af te stemmen op de wijzigende dienstverlening en tendensen op de arbeidsmarkt. Bovendien wordt het vastgoed gescreend op indicatoren als algemene conditiescore van de site, spreiding binnen de dienstverlening, de toegankelijkheid voor elke bezoeker, de bereikbaarheid, het comfort, de veiligheid, mobiliteitsvoorzieningen, ... Deze "globale sitescore" hanteren we als leidraad.

Concreet leidt dit tot onderbouwde en gemotiveerde vastgoedbeslissingen: het afstoten van verouderd vastgoed, het samenbrengen van de diensten in nieuwe moderne sites, het her-onderhandelen van huurovereenkomsten of het opstarten van samenwerkingsverbanden met steden en gemeenten.

In 2020 nam VDAB afscheid van drie verouderde werkwinkels. De werkwinkels van Waregem, Diest, Tienen vonden een nieuwe stek in nagelnieuwe panden die ingericht zijn volgens een modern, duurzaam en functioneel concept. Ook het kantoor Mechelen verhuisde in december 2020 naar de Stationsstraat Mechelen: zo werd het eerste CO²-neutrale VDAB-gebouw in gebruik genomen.

MEERJAREN VASTGOEDPLAN VDAB – SURE 2050

Binnen het vastgoedbeheer is een lange termijn visie noodzakelijk. Binnen vastgoed zijn tijds-kaders van 9 tot ruim 18 jaar meer dan aannemelijk. Budgettaire hebben al deze trajecten een duidelijke impact. Deze moeten dan ook begroot worden en passend ingeschreven worden in de VDAB werkingsbudgetten en opgenomen worden in het (meerjaren) dotatie-overleg met het kabinet en de Vlaamse Overheid.

Vanuit deze “meerjarenvisie” is er een verkooptraject uitgewerkt voor 23 sites, in een tijdsspanne van 5 jaar. Deze sites worden vervangen door nieuw performant en duurzaam vastgoed. Het is tevens het resultaat van een vastgoedclustering in nieuwe Mastercampussen. De oprichting van elke Mastercampus zorgt voor een clustering van dienstverlening en opleidingen waardoor 5 à 6 oude VDAB sites overbodig worden.

In het kader van het **Sustainable Real Estate 2050 traject** streeft VDAB naar een koolstofneutraal vastgoedpatrimonium tegen 2045. Logischerwijs is dit met het huidige patrimonium van meer dan 120 sites onhaalbaar. Het aantal sites is te groot en er zijn veel sites technisch ongeschikt om deze doelstelling te behalen.

Daarnaast stelt VDAB zich ook de vraag naar toekomstige dienstverlening. We werken aan een Mastercampus per provincie, enkele andere opleidingscentra, een aantal VDAB kantoren en antennes waar VDAB-consulenten vanuit de loketfuncties bij steden en gemeenten werken. De focus in dit **spreidingsplan** ligt steeds op de **bereikbaarheid van VDAB voor de klant en de garantie op een goede onderbouwde dienstverlening**.

We voorzien daarom een technische screening van de sites die in portefeuille blijven. Op basis daarvan krijgen we een objectieve beoordeling van elke site. Deze zal duiden in welke mate het gebouw **Sure 2050 proof** is en welke investeringen er nodig zijn om het Sure 2050 niveau te behalen. Met deze info bouwen we een tijdslijn en actieplan op. Het zal ook aanleiding geven tot het beëindigen van huurovereenkomsten, het onderhandelen van nieuwe huurpanden, het verkopen van vastgoed en het aankopen of aanbesteden van nieuwe bouw- en ontwikkelingsopdrachten.

MOBILITEIT: HET VERVOERSBEHOEFTE- EN VERVANGINGSPLAN

Het “vervoersbehoefte- en vervangingsplan” van VDAB heeft als doel om bij te dragen aan de doelstellingen van het Actieplan Mobiliteit van de Vlaamse Overheid: een reductie met 40% van de CO2-emissies ten gevolge van het brandstofverbruik door dienstvoertuigen tegen 2030.

Dit vervoersbehoefte- en vervangingsplan focust op drie strategische doelstellingen:

- ▶ Stimuleren van duurzaam mobiliteitsgedrag (energiezuinig rijgedrag en meer duurzame vervoermiddelen)
- ▶ Voorkomen van verplaatsingen (minder kilometers afleggen, vergaderingen in de digitale werkplek of vergaderingen anders plannen,...)
- ▶ Vergroenen van het wagenpark (onvermijdbare autokilometers afleggen in een minder milieubelastende auto, wagenpark verkleinen door oude vervuilende wagens te verwijderen en systematisch kiezen voor kleinere voertuigen met lager verbruik)

Een screening resulteerde in een advies met **15 werkpunten** die nadien door het management werden doorvertaald in een actieplan met tijdslijn over 2020-2023.

In 2020 werkten we aan deze doelstellingen:

- ▶ De aanbesteding van een **digitaal mobiliteitsplatform** waarop elke VDAB medewerker zijn mobiliteit kan registreren en laten verrekenen aan VDAB.
- ▶ Het uitbouwen van het aantal **poolwagens**. Deze voertuigen staan ter beschikking van de medewerkers die naar bedrijven in opdracht moeten. Via een boekingsplatform zijn deze wagens te traceren en te reserveren.
- ▶ Inzetten op **ecodriving** opleidingen voor nieuwe medewerkers.
- ▶ Het uitbouwen van **dienstfietsen**. In de nieuwe VDAB-sites plaatsen we steevast een aantal dienstfietsen. Dit zijn gewone fietsen en E-bikes die VDAB'ers kunnen gebruiken voor allerlei korte trips.
- ▶ VDAB zorgt voor een **“standaardmodel” van de toekomstige fietsenstallingen**. Deze is gebaseerd op de nieuwe behoeften van de fietsende medewerker. De afsluitbare en overdekte fietsenstalling beschikt over moderne fietsbeugels, plaatsen voor bakfietsen en oplaadpunten voor E-bikes.
- ▶ VDAB investeert in specifieke **doucheruimtes** en **kleedruimtes** voor de fietsers. Ook passende lockers en kleding-droogkasten worden voorzien.
- ▶ De verdere uitbouw van het platform met **laadpalen** voor elektrische wagens. Vandaag kunnen we in totaal al 82 elektrische wagens simultaan opladen in de VDAB-infrastructuur.

KLACHTENMANAGEMENT

- 2.111 behandelde dossiers
- 78,5% binnen de 20 dagen beantwoord
- 55% dossiers met persoonlijk contact

KLACHTEN BRENGEN MENSEN SAMEN

In 2020 behandelden we 2.111 klachtendossiers. Dat is 3% meer dan een jaar eerder. **92,4%** van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het algemeen mailadres.

- 71,1% van de klachten kwam van werkzoekenden
- 14,7% van de klachten kwam van werknemers
- 5,3% van de klachten kwam cursisten
- 4,4% van de klachten kwam van werkgevers
- De overige meldingen kwamen van overheden en organisaties

VDAB legt de lat hoog. Na elke klacht sturen we een ontvangstmelding en een antwoordbrief, en we streven voor 75% van de dossiers naar een behandelingstermijn van 20 dagen (in plaats van 45 dagen bij decreet). Dankzij de inspanningen van onze klantendiensten haalde 78,5% van de dossiers die deadline van 20 dagen.

Klachten gaan vooral over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), een matchbaar werkzoekendendossier (27%), opleiding (16%), matchbare vacature (7%) en werkplekieren (7%).

In 59% van de gevallen kunnen we een oplossing bieden aan de klant. En daar blijven we aan werken, want bij elke klacht of suggestie kijken we hoe onze relatie met onze klant hersteld of versterkt kan worden. •

10



ONS CONTROLE- EN VRIJSTELLINGENBELEID

HET CONTROLELEBEID

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

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

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

De controledienst ontving in 2020 **17.539 dossiers** uit de bemiddeling.

- 72% hiervan was ontvankelijk en kon voor verder onderzoek meegenomen worden in de werking van de controledienst.
- De 28% niet-ontvankelijke dossiers zijn terug te brengen tot dossiers waarin werkzoekenden alsnog een geldige reden aanbrenge, of niet-uitkeringsgerechtigd zijn of waarin procedurefouten zijn vastgesteld. In deze gevallen kan er geen sanctie volgen.

72% van de transmissies die instromen zijn terug te brengen tot het **niet opdagen** op een aangetekende afspraak, hetzij voor een gesprek rond het sollicitatiegedrag, hetzij voor een ander passend aanbod van VDAB.

Bij de 12.126 ontvankelijke dossiers worden de werkzoekenden uitgenodigd voor een **verhoorgesprek**, waarin zij zich kunnen verdedigen ten aanzien van wat de bemiddelaar heeft doorgegeven. De verhoorder oordeelt nadien onafhankelijk van de bemiddelingsdiensten (en als het nodig is na bijkomend onderzoek) over de sanctie die volgt.

Globaal gezien kan gesteld worden dat 63% van de dossiers binnen de voorziene acht weken verwerkingstijd behandeld worden. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt ter optimalisatie in de werking. We moeten hier wel rekening houden met enerzijds de vragen van werkzoekenden om uitstel en anderzijds met de mogelijke planning van bijstandsverleners en vertegenwoordigers.

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

In 2020 werden er **10.405 sancties** (9.797 binnen de controledienst + 608 ultieme afsprakenbladen bij de bemiddelaar) gegeven. Daarnaast werden binnen het bemiddelings- en controleproces ook nog eens **14.989 VDAB-verwittigingen** (signalen) uitgestuurd ten aanzien van de werkzoekende wiens zoekgedrag onvoldoende was. Dit brengt het totale aantal sancties en signalen op **25.394**.

TransmissiesTransmissie20192020

■ Niet opdagen	23.474	76%	12.563	72%
■ Werkaanbod	994	3%	658	4%
■ Opstart acties	357	1%	281	2%
■ Uitvoering acties	3.244	10%	1.823	10%
■ Speciale procedures	3.035	10%	2.214	13%
Eindtotaal	31.104	100%	17.539	100%

DE IMPACT VAN CORONA OP HET CONTROLEBELEID

VDAB schakelde op 17 maart over naar een volledig digitaal aanbod en een digitale opvolging van de werkzoekenden. De bemiddelaars volgden de werkzoekende op via digitale kanalen.

Naast de aangepaste dienstverlening binnen bemiddeling paste ook de controledienst zijn werking en organisatie aan. Alle ingeplande verhoren tussen 17 maart en 13 april werden geannuleerd. De werkzoekenden of hun vakbondsvertegenwoordigers kregen de mogelijkheid om een schriftelijk verweer in te dienen, ook voor de transmissiedossiers waar voordien geen schriftelijk verweer mogelijk was. Voor de geannuleerde verhoren waarvoor geen schriftelijk verweer ontvangen werd, werd een nieuw verhoor ingepland. Er konden terug verhoren plaatsvinden vanaf 8 juni.

HET VRIJSTELLINGENBELEID

Sinds 2017 is VDAB bevoegd voor de **vrijstelling van beschikbaarheid** van de arbeidsmarkt **voor het volgen van een studie, opleiding of stage**. Hier moet een onderscheid gemaakt worden tussen de **erkende opleidingen** (deze met een VDAB opleidingscontract = beroepsopleidingen georganiseerd door VDAB en/of partners) en de **niet-erkende studies, opleidingen of stages** (georganiseerd buiten VDAB om). De vrijstelling van beschikbaarheid houdt in dat een werkzoekende zich ten volle mag focussen op zijn studies.

Alle studies, opleidingen of stages georganiseerd als **beroepsopleiding** krijgen een ambtshalve vrijstelling toegekend van zodra zij minstens 4 weken duren en gemiddeld minstens 20u/week omvatten.

Voor alle andere studies, opleidingen of stages moet de werkzoekende zelf een aanvraag indienen. De individuele aanvragen worden beoordeeld op een aantal wettelijke criteria (formele voorwaarden) en op passendheid in het traject naar werk.

De dienst vrijstellingen bekijkt de formele voorwaarden na en een gespecialiseerd team van bemiddelaars beoordeelt de passendheid in een traject naar werk. De finale beslissing voor een goedkeuring of weigering van een vrijstelling wordt genomen door de dienst vrijstellingen. We brengen de klant hiervan schriftelijk op de hoogte.

Het is belangrijk om te weten dat een weigering van een vrijstelling niets zegt over het feit of de werkzoekende de studie, opleiding of stage mag volgen maar dat het enkel een uitspraak is of het kan met of zonder vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt.

In 2020 ontvingen we **7.650 aanvragen** voor een vrijstelling van beschikbaarheid voor het volgen van een niet-erkende studie, opleiding of stage. In **1.922 of 25%** van de gevallen ging het om een knelpuntberoep. Eind 2020 waren er nog 395 dossiers in behandeling en 1.363 aanvragen werden geannuleerd. De redenen zijn divers:

- ▶ een onvolledig dossier
- ▶ het afzien van de studie, opleiding of stage
- ▶ het intrekken van de aanvraag voor beoordeling.

3.318 vrijstellingen werden goedgekeurd, in 2.375 van de dossiers werd de aanvraag tot vrijstelling geweigerd. Bij de weigering moet een onderscheid gemaakt worden tussen weigering op basis van de formele (wettelijke) voorwaarden dan wel op het passen in het traject naar werk. In 2020 tekenden we 21% weigeringen op ten gevolge van niet beantwoorden aan de wettelijke voorwaarden. Slechts 9% van de weigeringen zijn terug te brengen tot het niet passen in het traject naar werk.

De aanvragen voor niet-erkende studies:

Type studie opleiding of stage	Aantallen 2020	% 2020 tov totaal
Activiteitencoöperatie	435	7%
Alternerende opleiding	59	1%
Andere studies, opleiding of stage	1.660	27%
Andere studies, opleiding of stage type BIS	186	3%
Buitenlandse studies, opleiding of stage	11	0%
Middenstandsopleiding	568	9%
Studies hoger onderwijs	2.291	37%
Studies secundair onderwijs	901	15%
VDAB opleidings- en stageovereenkomst	67	1%
Totaal aantal aanvragen excl	6.178	100%

Bij dit aantal aanvragen vrijstelling voor niet-erkende studies, opleiding of stage moeten ook nog **27.041 vrijstellingen geteld worden voor erkende studies, opleidingen of stages en IBO's**.

Dit ligt lager dan het aantal beëindigde opleidingen (31.865) en IBO's (10.550) samen, maar een vrijstelling kan ook toegekend worden voor een aantal modules en opeenvolgende opleidingsonderdelen die in hun geheel een "studie, opleiding of stage" vormen. Bovendien is een beperkt aantal opleidingen korter dan vier weken, waarvoor geen vrijstelling wordt toegekend. Het gaat om zo'n 6.633 opleidingen.

Dit brengt het **totaal aantal toegekende vrijstellingen voor 2020 op 30.359 goedgekeurde vrijstellingen van beschikbaarheid voor het volgen van een studie, opleiding of stage**. Bij de erkende studies, opleidingen en stages ligt het knelpuntgehalte wel veel hoger: gemiddeld 78,2% bij opleidingen en 58% bij IBO's.

De **behandelingstermijn** voor aanvragen voor niet-erkende studies opleidingen en stages ligt vandaag tot aan de eerste beslissing op gemiddeld 7 dagen en gerekend tot aan de laatste beslissing op 26,6 dagen. Deze laatste wordt echter maar over een periode van ongeveer 6 maanden echt stabiel omdat werkzoekenden ook nog mogelijkheden hebben om via klacht, herziening of beroepsdossier een andere beslissing te vragen. Idealiter worden vrijstellingsaanvragen binnen de vier weken behandeld wat vandaag al ruim gerealiseerd wordt. Natuurlijk is dit een gemiddelde en zal de verwerkingstijd in de piekperiode (half augustus tot eind oktober) wel oplopen tegenover de dalperiodes. •

11



**DUURZAAM ONDER-
NEMEN ZIT IN ONS DNA**

Bij VDAB vinden we het belangrijk om positieve impact te creëren op de maatschappij en de arbeidsmarkt. Daarom hechten we belang aan tevreden klanten, zijn we er voor wie extra kwetsbaar is én we willen ook zorg dragen voor onze eigen medewerkers en het leefmilieu. Dat is de essentie van duurzaam ondernemen bij VDAB. Je leest dan ook geregeld in andere hoofdstukken dat we inzetten op duurzaamheid én duurzame inzetbaarheid.



DE IMPACT VAN CORONA OP DUURZAAM ONDERNEMEN BIJ VDAB

Corona heeft uiteraard een grote impact gehad op het energieverbruik van VDAB. Alle sites werden tijdens de lockdown gesloten en stelselmatig heropend. Dat resulteerde in een erg grote reductie in het energie- en waterverbruik in 2020 ten opzichte van het voorgaande jaar 2019:

2020 vs 2019

Elektriciteit	-16%	(inclusief verbruik zonnepanelen)
Verwarming	-15%	(graaddaggecorrigeerd)
Water	-37%	(inclusief regenwaterverbruik)

VDAB behaalde in 2020 ruim de doelstellingen van de Europese 20/20/20 objectieven. VDAB verbruikte in 2020 in zijn "ISO2004 gecertificeerde vestigingen" zo'n **41% minder elektriciteit** en **31% minder brandstof voor gebouwverwarming** ten opzichte van referentiejaar 2004. Ook het **waterverbruik** is een belangrijke pijler voor VDAB, dit ligt in 2020 zo'n **47% lager** dan in 2004.

VDAB certificeerde in 2020 daarnaast ook voor het eerst ook zijn **Energie Management Systeem** en behaalde zo naast het ISO 14001 Milieuzorg certificaat, nu ook het **ISO 50001 certificaat**. Onze ISO 50001 zet het structureel energiebeleid nog meer kracht bij en hiermee leggen we de basis voor de uitdagende doelstellingen van de toekomst. VDAB is hiermee één van de weinige overheidsbedrijven wereldwijd die beide certificaten heeft behaald.

SUSTAINABLE REAL ESTATE 2050 – SURE2050

De VDAB kijkt vooruit. In 2050 willen we een klimaatneutraliteit en een koolstofvrij patrimonium bereiken, in lijn met het actuele Vlaams Klimaatplan. Vanaf 2020 berekenen we dit op basis van het volledige energieverbruik van VDAB, in plaats van enkel de grotere vestigingen.

Het SURE2050 traject

- 2030: - 60% CO²-reductie t.o.v. 2005
- 2045: alle publieke gebouwen koolstofneutraal
- 2050 : volledig koolstofneutrale organisatie en een koolstofvrij gebouwenpatrimonium

In maart 2020 werden alle VDAB-sites gesloten door de lockdown. Vanaf juni openden we stelselmatig opnieuw de deuren van onze verschillende vestigingen. Hierdoor is het verbruiksjaar 2020 niet representatief voor de evaluatie van onze voortgang in de lange termijn doelstellingen. Daarom is het gepaster om aan de hand van **het verbruiksjaar 2019** te toetsen waar we momenteel staan.

De doelstellingen die VDAB zich oplegt, liggen hoger dan het kader dat de Vlaamse Overheid momenteel aanhoudt:

- ▶ **VDAB Doelstelling CO²-Emissies van zijn gebouwen: doelstelling -60% CO²-uitstoot t.o.v. 2005.**
Het Vlaamse objectief voor 2030 stelt de doelstelling op een CO²-reductie van 40%. VDAB overstijgt in 2019 deze doelstelling. We stoten 3.822 ton CO² minder uit dan in 2005, een daling van 43%. VDAB zet met dit hogere objectief volop in op zijn voorbeeldfunctie en zijn voortrekkersrol binnen de Vlaamse overheid om deze uitstoot verder te reduceren.
- ▶ **VDAB Doelstelling Energie-efficiëntie: doelstelling -32,5% verbruiksreductie t.o.v. 2005 & -2,5% primaire energie-reductie per jaar.** In 2019 noteerde VDAB een behaalde reductie van 36%. We behaalden zo alvast de doelstelling voor 2030. VDAB neemt echter geen gas terug (of net wél, het is maar hoe je het bekijkt). Met een ambitieus investeringsprogramma aan energiebesparende maatregelen blijven we onze energie-efficiëntie jaarlijks verder verbeteren met gemiddeld -2,5%.
- ▶ **VDAB Doelstelling Hernieuwbare Energie: de hoeveelheid eigen productie uit zon- en windenergie bedraagt in 2030 minimaal 32% in vergelijking met het totaalverbruik van VDAB.**
In 2019 bedroeg het aandeel effectief geproduceerde hernieuwbare energie 29% t.o.v. ons totale verbruik. In 2020 behalen we ook deze doelstelling, dankzij enkele zonnepaneelprojecten bij VDAB. VDAB zal dit percentage verder optimaliseren door enerzijds meer energie te besparen, de energie-efficiëntie te verhogen en anderzijds meer groene energieproductie te installeren. Zo vernieuwen we de windturbine in Wondelgem en plaatsen we op enkele geschikte daken nieuwe zonnepaneelinstallaties.

VDAB VOERT EEN GEÏNTEGREERD MILIEU- EN ENERGIEBELEID

We hanteren daarvoor acht pijlers:

ISO-certificaten	Afvalbeheer	Energiebeheer	Waterbeheer
Grondstoffen	Gevaarlijke stoffen	Mobiliteit	Emissies

Afvalbeheer

In de administratieve gebouwen en in kantooromgevingen bij VDAB werken we met afvaleilanden. Zo creëren we een uniform afvalbeleid. Aan de hand van de kleurcodes is het voor onze klanten en personeel duidelijker hoe ze hun afval correct kunnen sorteren.

Papierverbruik

Daling papierverbruik, in papierriemen van 500 bladen •

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
99535	94955	94390	92483	87770	83385	76775	69120	64440
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
56905	53800	45110	44650	36745	33745	30015	14386	

12



ARBEIDSKRACHTEN BUITEN VLAANDEREN

In onze zoektocht naar de geschikte kandidaat voor elke vacature, werkt VDAB over de grens heen, zowel interregionaal als internationaal. Door de coronacrisis gebeurde dat in 2020 vooral digitaal en met de focus op informatie-uitwisseling tussen de verschillende regio's en landen. De rekrutering van buitenlandse arbeidskrachten was in 2020 niet evident.

INTERREGIONALE MOBILITEIT

BRUSSEL

In 2020 werden **79.307 Vlaamse vacatures** door VDAB automatisch verstuurd naar Actiris ter bekendmaking aan Brusselse werkzoekenden. De algemene daling van het aantal vacatures door de COVID-19-pandemie laat zich hier sterk voelen. Het aantal automatisch verstuurde vacatures daalde ten opzichte van 2019 met **20%**.

Daarnaast vroegen we de hulp van Actiris om actief te bemiddelen op **1.635 Vlaamse vacatures**. Ten opzichte van 2019 is dit een daling met **38,8%**. De teruggevalen activiteiten op en rond de luchthaven tijdens de coronacrisis liggen hier ook mee aan de basis.

In 2020 werd er nagedacht over 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. Dit samenwerkingsakkoord start in januari 2021. Het samenwerkingsakkoord bepaalt de principes en de werkwijze die VDAB en Actiris moeten volgen.

VDAB en Actiris werken samen om dit het samenwerkingsakkoord tussen Vlaanderen en Brussel te operationaliseren. In 2021 is er speciale aandacht voor de gevolgen van de coronacrisis. Zo zetten we specifieke trajecten op met focus op de **zorg-, transport- en logistieke sector**.

WALLONIË

In 2020 werden **71.564 Vlaamse vacatures** door VDAB automatisch verstuurd naar Le Forem ter bekendmaking aan Waalse werkzoekenden. Ook hier zien we een daling ten gevolge van COVID-19. Het aantal automatisch verstuurde vacatures naar Le Forem daalde ten opzichte van 2019 met **21,2%**. Daarnaast werd aan Le Forem gevraagd om actief te bemiddelen op **867 Vlaamse vacatures**. Ten opzichte van 2019 is dit een daling van **27,7%**.

SYNERJOB

Synerjob bundelt de krachten van vijf Belgische openbare diensten van arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding om de (inter)regionale uitdagingen op de arbeidsmarkt aan te gaan. In 2020 werden in het licht van de coronacrisis de **relanceplannen** van de leden gedeeld en geanalyseerd op gemeenschappelijke doelstellingen.

Met de focus op de **versnelde digitalisering** van de arbeidsmarkt nam ook het belang van het versterken van digitale vaardigheden toe voor de werkzoekende. Synerjob organiseerde twee **'digital synergy'-seminars** waar goede praktijken inzake het digitaliseren van de beroepsopleidingen en digitale competentieversterking gedeeld werden.

EUROPESE ARBEIDSBEMIDDELING

VDAB werkte samen met de **PES- en EURES-partners** (look in de grensregio's) aan activiteiten voor de invulling van Vlaamse vacatures. Ondanks de pandemie heeft VDAB toch enkele projecten kunnen realiseren. Het nakomen van de Europese regelgeving voor EURES gebeurt in nauwe afstemming met de Synerjob partners ADG, Actiris en Le Forem. De inkanteling van EURES in de "**Single Digital Gateway**" (SDG) werd gerealiseerd samen met de federale SDG-coördinator.

EUROPESE JOBBEURZEN

Bij de buitenlandse jobbeurzen ligt de focus steeds op knelpuntberoepen op de Vlaamse arbeidsmarkt, voornamelijk binnen STEM en zorg. Concreet gaat het over vacatures voor hogere technische profielen, ingenieurs en IT'ers en verpleegkundigen, tandartsen en (gespecialiseerde) artsen.

Door de pandemie zijn er slechts twee beurzen doorgegaan begin 2020. Een deel werd afgelast of voor onbepaalde tijd uitgesteld, maar voor de meerderheid van de geplande events werd er een **digitaal alternatief** aangeboden waar de internationale bemiddelaars hun medewerking hebben verleend.

NIEUWE ERVARING

- **European Jobday**: Samenwerking van VDAB met Universiteit Gent en Le Forem voor het zoeken van dierenartsen voor Zweden
- De **online beurs van Go Strange**: een beurs gericht op jongeren die interesse hebben in een interculturele ervaring in het buitenland, waar VDAB aan deelnam met presentaties over werken in het buitenland

GRENSOVERSCHRIJDENDE INFORMATIEVERSTREKKING EN BEMIDDELING

Het netwerk van de **Grensinfopunten** werd in 2020 verder verduurzaamd. Dit GIP-netwerk werd gebruikt bij het delen van de informatie over de COVID-maatregelen in Nederland en Duitsland om zo de grenswerker correct te informeren. De ontwikkelde grensoverschrijdende dienstverlening, zowel informatieverstrekking als bemiddeling werd voornamelijk digitaal uitgevoerd. Ook aan de Frans-Waalse grens met Vlaanderen werden afgelopen jaar regelmatig webinars georganiseerd om het netwerk van bemiddelaars en grenswerkers te informeren over het statuut van de grenswerker en over de grensoverschrijdende arbeidsmarktregio West-Vlaanderen, Noord-Frankrijk en Henegouwen. Dit in samenwerking met 'Pôle emploi', het Departement du Nord en Le Forem.

INTERNATIONALE MOBILITEIT EN ECONOMISCHE MIGRATIE VAN BUITEN EUROPA

Om een - bescheiden - antwoord te geven op de grote krapte op de arbeidsmarkt, nam VDAB net als vorig jaar deel aan een aantal proefprojecten rond **circulaire migratie**. Gezien de complexiteit van de materie werkte VDAB samen met partners zoals **Enabel** en **IOM**.

Ook al was er oorspronkelijk vanuit de werkgevers veel interesse in de projecten en vraag naar specifieke profielen, toch bleven de resultaten door de coronapandemie beperkt. Migratie is geen evidente zaak in tijden van beperkte mobiliteit en migratie.

Van de 116 talenten die deelnamen aan het **PALIM-project** vond slechts 34 % werk, allemaal in Marokko. Geen enkele kandidaat kon de stap naar een Vlaams bedrijf zetten. Dit project met Enabel, dat in 2019 startte en vorig jaar zou eindigen, is gericht op het opleiden en plaatsen van Marokkaanse IT'ers in Marokko en Vlaanderen. Het voorzag in extra opleiding om tegemoet te komen aan de noden van Vlaamse werkgevers, kennismakingslessen met de Vlaamse/Belgische cultuur, gevolgd door een contract van zes maanden tot één jaar met de mogelijkheid tot een vaste aanstelling. VDAB heeft hier heel actief aan deelgenomen door mee de inhoud van de opleidingen te bepalen, de kandidaten voor de opleiding te helpen rekruteren en de Marokkaanse collega's bij te staan in het begeleiden van de talenten in hun zoektocht naar werk. Andere partners in dit project zijn WSE, VOKA, Agoria en het Agentschap Integratie en Inburgering.

Het project werd verlengd tot maart 2021 en zal mogelijks opgenomen worden in het volgende migratieproject van Enabel: **THAMM**. We hopen dat op die manier de jong gevormde talenten toch in België komen werken.

Verder was en is VDAB actief in het **MATCH-project** van IOM, een driejarig migratieproject uitgeschreven door AMIF (Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie). Aan het project nemen vier Europese landen deel: België, Nederland, Luxemburg en Italië en twee Afrikaanse landen: Nigeria en Senegal. Buiten het aantrekken van buitenlands talent voor onze werkgevers bestaat de rol van VDAB als enige Europese PES in dit project in het coachen en ondersteunen van de Nigeriaanse en Senegalese PES'en. •

13



**DIT WAS NIEUW
IN 2020**

#ENIEDEREENBEWEEGT

#EniedereenBeweegt. Dat is wel het minste dat je kan zeggen van 2020. Een jaar vol verrassingen, maar met één constante die ons allen in de greep had: de coronapandemie. Het virus had een impact op de gezondheidszorg, de eventsector, ons sociaal leven én op de arbeidsmarkt. Verschillende bedrijven moesten noodgedwongen de deuren sluiten, anderen moesten zichzelf compleet heruitvinden en nog anderen kregen net meer werk op de plank in deze bijzondere tijden. Eén ding is zeker: het is een jaar om (niet) snel te vergeten. Maar voor we dat doen, duiken we even in de trends van het afgelopen jaar.

DIGITALE SPRONG

Van de ene op de andere dag zag onze wereld er heel wat digitaal uit. Alle medewerkers van VDAB, zo'n 5.000 mensen, ruilden hun kantoor in voor thuiswerk. De werkwinkels sloten tijdelijk de deuren en ook onze opleidingen werden tijdelijk opgeschort. Geen evidentie voor onze klanten én ons personeel, maar bij VDAB investeren we al jaren in digiwijs personeel.

NIEUWE KLANTEN VOOR VDAB

We kregen er in 2020 enkele nieuwe klanten bij. **Tijdelijk werklozen** konden bij VDAB aankloppen om tijdelijk elders aan de slag te gaan of om een opleiding te volgen, al dan niet online. Elke maand stuurde VDAB mails en brieven aan tijdelijk werklozen met een aanbod aan dienstverlening, gaande van (online) opleidingen op maat van de sector, tot vrijwilligerswerk, tijdelijke jobs, loopbaanbegeleiding, ...

Ook **zelfstandigen** klopten geregeld bij VDAB aan. Zij konden al gebruik maken van verschillende diensten van VDAB, waaronder gratis online opleidingen en hulp bij de eerste aanwerving. Sinds 2020 biedt VDAB hen echter ook gratis opleiding in geval van faling, tijdens een faillissementsprocedure of wanneer ze gebruik maken van het crisis-overbruggingsrecht.

LOOPBAANTOOLS: JOBBEREIK EN ORIËNT

Loopbaandenken verankerde zich het afgelopen jaar binnen én buiten VDAB. Zo lanceerden we twee nieuwe loopbaantools, gedreven door artificiële intelligentie.

Jobbereik

Jobbereik is een test dat de klant helpt om uit te zoeken welke job bij hem/haar past, op basis van zijn/haar competenties: "Wat **kan** ik?". De klant geeft zijn of haar werkervaring door of laadt een cv op. Op basis daarvan krijgt de klant een overzicht van welke beroepen bij zijn of haar competenties passen.

Oriënt

Oriënt is dan weer een oriëntatietool die de klant helpt te bepalen welke job bij hem/haar past op basis van zijn of haar interesses mee: "Wat **wil** ik?". De klant beantwoordt verschillende vragen en krijgt aan het einde een overzicht van passende beroepen.

VDAB CONCEPTSTORE AALST

VDAB opende met veel trots zijn nieuwe 'concept store' in het centrum van Aalst, na twee jaar durende renovatiewerken. Werkzoekenden worden er nog steeds uitgenodigd voor hun bemiddelingsgesprekken en ook werkgevers kunnen er terecht met hun vragen. Daarnaast organiseren we tal van opleidingen op de Hopmarkt in Aalst.

Deze **concept store** is het vlaggenschip waarmee VDAB zijn vernieuwde strategie aan de praktijk zal toetsen. Collega's kiezen zelf in functie van het werk waarmee ze bezig zijn een geschikte werkplek. Dat kan in een teamzone, een babbelbox om ongestoord te bellen, een concentratiebox om geconcentreerd te werken, een gesprekslokaal voor een afspraak met een klant of in een teamcockpit om te brainstormen met collega's. De inrichting zorgt voor een aangename sfeer met aandacht voor duurzaamheid. Er zijn duurzame materialen gebruikt en de energievoorziening in het gebouw voldoet aan de strengste eisen inzake milieubeleid. Vanuit deze **concept store** werken wij dan ook aan duurzame loopbanen voor werkzoekenden en duurzame invulling van vacatures in de ondernemingen van de regio. •