



JAARVERSLAG

2018

TIERLANTIJN, SCHONE SCHIJN? GEVAAR VOOR VERBLINDING!

Niet enkel de Belgische sportzomer 2018 is legendarisch, ook de arbeidsmarkt presteert (opnieuw) bovenmaats. De indicatoren wijzen op een nooit eerder gekende bloeiperiode. De Vlaamse werkzaamheidsgraad bedraagt eind 2018 al meer dan **74%**, het hoogste niveau ooit en niet zo ver meer af van de onbereikbaar geachte 76%-doelstelling tegen 2020. Door de steeds latere uittrede is dit 52% bij de 55-plussers, iets boven de 50%-doelstelling maar nog veel te laag. De werkloosheidsgraad (volgens ILO-criteria) bedraagt nog slechts 3,6%, de helft van het EU-gemiddelde. De uitstroom van werkzoekenden naar werk verloopt vlotter en het aantal ontvangen vacatures bereikte een nieuw recordniveau. Temidden deze jobinflatie heeft VDAB zich in 2018 met de nodige hervormingen verder gewapend om samen met haar partners te werken aan een efficiëntere matching en duurzamere loopbanen.

Deze records mogen niet leiden tot verblindende euforie want de uitdagingen blijven er zeker niet minder om. Het valt immers niet te verwachten dat de vacaturemarkt sterk afkoelt, eerder integendeel. De babyboomers stromen bij beken uit, jongeren stromen mondjesmaat in waardoor er onvoldoende vervanging is. Steeds meer onderzoek rechtvaardigt de switch naar techno-optimisme nu blijkt dat de vierde automatiseringsgolf, ook op de lange termijn, eerder jobs oplevert dan er vernietigt. Een recente Agoria-studie raamt het aantal niet-ingevulde vacatures tegen 2030 op 584.000 indien we niet sterk en vooral 'arbeidsmarktbreed' ingrijpen op vlak van activering, upgrading en omscholing. Dé challenge op onze arbeidsmarkt ligt bijgevolg in de hevige '**War for Talent**' die we –zeker voor technisch (top)talent- dreigen te verliezen zonder bijkomende, co-creatieve inspanningen om de talentenvijver te verdiepen, te verbreden en te verrijken.

De verdieping vereist dat we blijven investeren in de integratie van **kansengroepen** die het moeilijkst uitstromen naar werk: de ongekwalificeerde en de NEET-jongeren, de

langdurig werkzoekenden en zieken, en zeker de 55-plussers. De verbreding kan maar als we ook de inactieve bevolking aanspreken die, met liefst 900.000 personen tussen 20 en 64 jaar, vele malen groter is dan het ingeschreven arbeidsreserve van amper 190.000. Ook hier zal VDAB in 2019 verdere stappen zetten door na te gaan welke inactieve groepen, van jonge laaggeschoolde vrouwen tot ervaren oudere inactieven, kunnen aangesproken worden om minstens deeltijds aan de slag te gaan.

De verrijking van de talentenvijver gebeurt door in te zetten op alle soorten competenties, beroepsgerichte kwalificering en levenslang leren voor de volledige beroepsbevolking. In Vlaanderen is het **levenslang leren** nog altijd een vrij dor terrein in vergelijking met onder meer het groene Scandinavië. Het zal een grootschalige 'skill building'-strategie vergen om alle werkenden up to date te houden op vlak van digitale en aanverwante competenties en werkzoekenden of inactieven om- en bij te scholen in functie van de sterk veranderende beroepskwalificaties. Dit levenslang leren-project kan maar slagen als alle actoren op de arbeidsmarkt nog nauwer gaan samenwerken en elkaar versterken.

Om al deze uitdagingen voor dit en volgende jaren aan te gaan past ook VDAB permanent zijn dienstverlening aan. In 2018 maakte VDAB zich klaar voor de toekomst met een doorgedreven **sectorale organisatie**, een **nieuw dienstverleningsmodel**, de eerste operationele stappen naar een **competentiegerichte arbeidsmarkt** en een versterkte **activerende bemiddeling**. Voor iedereen, werkenden, werkzoekenden en nog inactieven, wordt gezocht naar de juiste dienstverlening op maat. Met een arbeidsmarkt in verandering door automatisering en robotisering, een verouderende bevolking, migratie en de impact van klimaatverandering, is het meer dan ooit nodig dat VDAB zich flexibel en ambitieus positioneert.

Fons Leroy
Gedelegeerd bestuurder VDAB

Karel Van Eetvelt
Voorzitter Raad van Bestuur



1.

OVER VDAB

ONZE BELEIDSDOELSTELLINGEN

De (middel)langetermijn beleidsdoelstellingen voor VDAB liggen sinds 2015 vast in een doelstellingenkader, gebaseerd op de beleidsnota Werk, Economie, Wetenschap en Innovatie. De verschillende departementen en agentschappen van het beleidsdomein Werk en het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie maken voortaan in Jaarlijkse Ondernemingsplannen (JOP) duidelijk hoe zij zullen bijdragen aan de realisatie van deze beleidsdoelstellingen.

VDAB draagt bij aan deze gemeenschappelijke beleidsdoelstellingen: iedereen aan het werk: we activeren elk talent met het accent op maatwerk.

1. We investeren in wendbare leerlingen/jongeren door middel van een performant kader leren en werken.
2. We investeren in flexibele werknemers in sterke loopbanen.
3. We investeren in ondernemerschap en wendbare ondernemingen en organisaties.
4. We investeren in de randvoorwaarden voor een meer toekomstgericht arbeidsmarkt-, en ondernemersbeleid.
5. We investeren in de Europese, internationale en interregionale netwerken in het kader van de realisatie van het eigen beleid.

PARTNERORGANISATIES

De diensten die VDAB aanbiedt, zijn heel uiteenlopend. Daarom zijn we blij te kunnen rekenen op gespecialiseerde partners met specifieke competenties en ervaring. Zo zijn we 'samen sterk voor werk'.

VDAB bundelt elke dag haar krachten met honderden partners om elk project tot een goed einde te brengen. Dat is nodig om elk jaar opnieuw duizenden mensen via tal van samenwerkingsverbanden aan een job te helpen, op te leiden of loopbaanadvies te geven.

We krijgen hulp van:

1. strategische partners met wie we structurele en duurzame oplossingen uitstippelen.
2. sectorpartners die sectorspecifieke competenties en inzichten leveren.
3. doelgroeppartners die ons helpen de aanpak af te stemmen op maat van de specifieke groepen.

RAAD VAN BESTUUR

SAMENSTELLING

VOORZITTER

de heer Karel Van Eetvelt

LEDEN DIE WERKGEVERS VERTEGENWOORDIGEN

mevrouw Sonja Teughels (Voka)
mevrouw Veronique Leroy (Voka)
de heer Paul Verschuere (Federgon)
de heer Marc Dillen
(Vlaamse Confederatie v/d Bouw)
de heer Jan Delfosse (Comeos)
de heer Jan Sap (UNIZO)
de heer Joris Renard (UNIZO)
de heer Dirk Malfait (Verso)
mevrouw Sonia Tondeur (Armonea)
mevrouw Mia De Ridder (Boerenbond)

LEDEN DIE WERKNEMERS VERTEGENWOORDIGEN

mevrouw Caroline Copers (ABVV)
de heer Steven Genbrugge (ABVV)
de heer Dirk Schoeters (ABVV)
mevrouw Ann Vermorgen (ACV)
mevrouw Lieve De Preter (ACV)
de heer Peter Van Der Hallen (ACV)
mevrouw Martien Bortels (ACV)
de heer Gert Truyens (ACLB)
mevrouw Katrien Neyt (ABVV)
de heer Bart Vannelbosch (ACV)

REGERINGSCOMMISSARISSEN

mevrouw Marion Vrijens
(Regeringsafgevaardigde voor Werk)
de heer Kristof Boon
(Regeringsafgevaardigde voor Begroting)

GEDELEGEERD BESTUURDER VDAB

de heer Fons Leroy

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 3.000 euro per jaar en een presentiegeld van 300 euro per vergadering. Voor de voorzitter van de Raad van Bestuur worden deze vergoedingen verdubbeld.

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

VLAAMSE OVERHEID EN REGERINGSAFGEVAARDIGDEN

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

CHARTER 'DEUGDELIJK BESTUUR'

Om de toegevoegde waarde van een Raad van Bestuur voor de overheidsaandeelhouder, het management en de overige belanghebbenden te verduidelijken, stelde VDAB in 2014 het charter 'Deugdelijk bestuur' op. De werking van de Raad en de naleving van het charter werden in 2017 geëvalueerd en in 2018 volgde een nieuwe versie.

ONZE VISIE

De visie van VDAB verkiest **loopbaanzekerheid** boven werkzekerheid. Daarom werken we mee aan een beleid dat **alle burgers** langer en met meer goesting doet werken, in het bijzonder zij die verder verwijderd zijn van de arbeidsmarkt. Dat doen we in samenwerking met andere relevante organisaties en ondernemingen. Daardoor zal de transitionele arbeidsmarkt beter werken en dat biedt meer kansen voor burgers en werkgevers om te groeien.

Het kompas om onze visie richting te geven, bestaat uit **drie strategische ambities**:

- We slaan als **innovatieve netwerkregisseur** (nog meer) de handen in elkaar met onze partners. Zo kunnen we onze klanten aanbieden wat ze echt nodig hebben en kunnen we heel snel en flexibel reageren op vragen van de arbeidsmarkt.
- Als **excellente dienstverlener** zetten wij vanuit onze klantgerichtheid gecombineerde kanalen in: met een heel vlotte en handige digitale 'self service' waarop onze klanten kunnen rekenen waar en wanneer ze willen, maar ook met persoonlijke, warme service op maat voor wie dat nodig heeft.
- Als duurzame organisatie zijn wij een **'sterk merk voor werk'**. Een transparante samenwerking in teams die met beide handen de uitdagingen aanpakken en door hun expertise en netwerk zorgen dat onze klanten tevreden zijn en graag terugkomen.

VDAB GAAT SECTORAAL

Bij VDAB werken we sectoraal. De arbeidsmarkt is behoorlijk ingewikkeld: er zijn heel verschillende beroepen in heel uiteenlopende contexten en mensen hebben de meest diverse profielen. Daarom is onze dienstverlening opgesplitst in zes sectoren, zodat onze vakexperten en bemiddelaars hun gespecialiseerde kennis over bepaalde jobs, arbeidsomstandigheden, bedrijven, opleidingen en de nodige skills kunnen inzetten in de matching tussen werkgever en werkzoekende.

We werken vandaag met zes beroepenclusters én een cluster rond intensieve dienstverlening

- **zorg en onderwijs**
- **diensten aan personen en bedrijven**
- **hout en bouw**
- **industrie**
- **business support, retail en ICT**
- **transport en logistiek**
- **intensieve dienstverlening**

Bij VDAB vertalen we onze strategie in tactische VSOP's (Vlaamse sectorale ondernemingsplannen) die op hun beurt operationeel worden in de PSOP's (provinciale sectorale ondernemingsplannen). Daarnaast is er aandacht voor duurzaamheid. We hebben binnen ons strategisch kompas de ambitie geuit om de meest duurzame Vlaamse Overheidsorganisatie te zijn.

Al sinds 2012 werken we met VSOP's. Het nieuwe organisatie- en dienstverleningsmodel bood ons een gelegenheid om onze VSOP's te professionaliseren in de clusterwerking en te komen tot een corporate aanpak en invulling op basis van co-creatie en co-eigenaarschap tussen de Vlaamse en provinciale managers en experts.

ONZE MISSIE

We helpen alle Vlaamse burgers om zelf hun loopbaan te ontwikkelen.

- Als **regisseur** scheppen we het inspirerende netwerk daarvoor.
- Als **dienstverlener** zetten we burgers aan om maximaal hun talenten en competenties te ontplooiën.

Het is onze missie om in het belang van werkgevers, werknemers en werkzoekenden de arbeidsbemiddeling, begeleiding en opleiding te verzekeren, organiseren en bevorderen met het oog op de levenslange en **duurzame inschakeling** op de arbeidsmarkt van werkzoekenden en werknemers.

ONZE DOELSTELLINGEN

Alle burgers langer en met meer goesting doen werken door de talenten van de burgers te detecteren, te benutten en verder te ontwikkelen en kansen op werk te creëren bij werkgevers.

- Onze Waarden: FIER - met DurF, Inspiratie, Eerlijkheid en Respect! Actiegericht Uniform – Transparant - Op Maat
- Ons doelpubliek: Werkzoekenden, Werknemers, Werkgevers, Leerlingen

DE EFFECTEN DIE WE WILLEN BEREIKEN

1. Invulling vacatures
2. Uitstroom uit werkloosheid naar werk
3. Tevredenheid werkgevers verhogen
4. Tevredenheid werkzoekenden verhogen
5. Doorstroom van (langdurige) werkzoekenden naar vervolgcities
6. Meer burgers (kwalitatief) bereiken
7. VDAB en zijn actieplannen zijn erkend als "Sterk Merk voor Werk" (imago-score)
8. Goede benutting van mensen en middelen
9. Contact met de burger verbeteren

HIER ZETTEN WE OP IN:

1. Jobmatching en loopbaanontwikkeling: alle werkzoekenden nemen hun loopbaan in handen door een actieve en gerichte bemiddeling op maat.
2. Werkgeversdienstverlening: een goede afstemming tussen vraag en aanbod door een proactieve samenwerking met werkgevers.
3. Competentieversterking door online leren en werkplekleren first: de kansen op matching en duurzame tewerkstelling verhogen door de competenties van burgers (leerlingen, werkzoekenden, werknemers) te versterken.
4. Partnerwerking: de impact van VDAB als regisseur vergroten door een betere samenwerking met partners en een complementaire benadering van de markt.
5. Bedrijfscultuur en -processen: een vlotte en aangename samenwerking tussen ondersteunende, centrale en provinciale diensten door tijdig te communiceren en duidelijke afspraken te maken met betrekking tot de noden geformuleerd in de VSOPs en PSOPs. Ook in 2019 werken we hieraan verder.

Er werden ook enkele Vlaamse gemeenschappelijke **MWB's (must win battles)** gedefinieerd. Die spelen in op de uitdagingen waar we als organisatie momenteel voorstaan: het matchen van vraag en aanbod, actief en consequent bemiddelen, versneld opleiden en intensief begeleiden.

1. We wapenen onze medewerkers met een clusterspecifieke rugzak qua oplossingen voor de cluster.
2. We screenen de arbeidsreserve om onze "aanwervingspool" groter te maken.
3. We ontplooiën een werkgeversbenadering.
4. We klaren de samenwerkings- en make/buyprincipes met partners uit. We voorzien digitale infopakketten die de klanten informeren over de beroepen, competentie(clusters) en opleidingen in de clusters.
5. We delen onze (interne en externe) best practices en kennis.
6. We werken met een capaciteitsplanning & dashboarding over de provincies heen, in functie van een optimale inzet van mensen en middelen.

EEN NIEUWE CONTACTSTRATEGIE: VAN DIGITAL FIRST NAAR HUMAN DIGITAL

Sinds oktober 2018 gaat VDAB in zijn contacten met klanten uit van een 'digital first'-benadering. Daarbij stimuleren we de klant maximaal om zelf aan de slag te gaan met gebruiksvriendelijke, online tools. Waar nodig, geven we de klant hierbij persoonlijke ondersteuning via telefoon, e-mail, chat ... Door deze benadering krijgen onze bemiddelaars en instructeurs meer tijd om te investeren in een provinciale persoonlijke dienstverlening voor klanten die minder digitaal vaardig zijn of minder kans op werk hebben.

Van bij de inschrijving kunnen werkzoekenden snel aan de slag met wat er echt toe doet: solliciteren en een job vinden. We geven werkzoekenden die zich inschrijven meteen tips en opdrachten rond oriënteren, solliciteren en opleidingen die hen op weg helpen. Dat gebeurt aan de hand van automatische matchingtools. Op hun persoonlijke pagina vinden ze een uitgebreid aanbod van potentiële vacatures en interessante jobsuggesties. Zes weken na de inschrijving belt VDAB de klant op om samen te bekijken hoe de zoektocht naar werk verloopt. Lukt het voor de werkzoekende om zelfstandig naar werk te zoeken, dan bellen we hem na drie maanden nog eens op om de voortgang samen te bespreken. Heeft de klant nood aan ondersteuning bij het zoeken of vinden van een job dan bieden we persoonlijke dienstverlening aan in een van onze locaties in Vlaanderen. Binnen de persoonlijke dienstverlening gaan bemiddeling en competentieversterking hand in hand.

DIGITAL FIRST

24/7 ONLINE DIENSTVERLENING



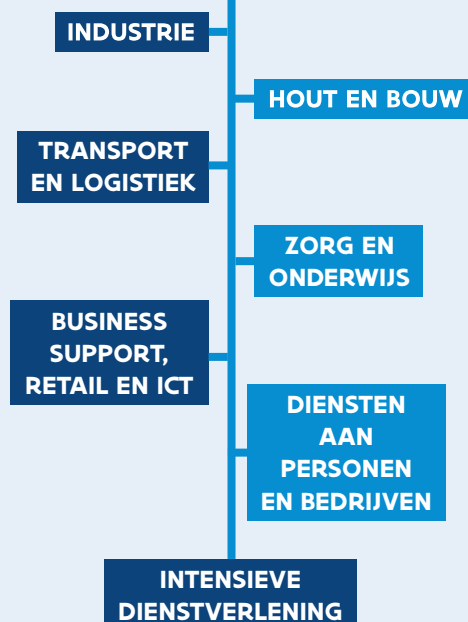
HUMAN DIGITAL

INSCHATTING EN ACTIEVE OPVOLGING



FACE-TO-FACE

PERSOONLIJKE BEGELEIDING IN DE SECTOREN



DIGITALISERING BIJ VDAB

De 'digital first' benadering geldt niet alleen voor de contactmomenten met onze klanten. Technologie en digitalisering zijn alomtegenwoordig op de arbeidsmarkt en daarom maken we onze tools én de werking achter de schermen ook steeds digitaler. In 2018 kreeg VDAB twee prijzen die de initiatieven rond digitalisering bekronen. Zo haalden we **ICT project of the year bij DataNews** binnen en kregen we van Agoria de **eGov Award voor innovatie**.

Het voorbije jaar hebben we de eerste producten ingezet die gebaseerd zijn op **artificiële intelligentie (AI)** en de grote hoeveelheid data waarover VDAB beschikt. We besteden daarbij grote aandacht aan de kwaliteit van gegevens en het vermijden van bias in data. Ook digitale ethiek staat bovenaan de agenda.

De mogelijkheden van AI zijn eindeloos. Met AI brengen we onze corebusiness, namelijk het matchen en inschatten van werkzoekenden naar een hoger niveau.

Door miljoenen cv's en jobs te analyseren, leert een intelligent systeem wie bij welke job past. Het resultaat zijn accurate jobsuggesties voor werkzoekenden. Zo leert AI ons bijvoorbeeld dat werkzoekenden voor bepaalde jobs bereid zijn een grotere afstand af te leggen dan voor andere jobs. Een manager maakt er niet om een uur onderweg te zijn, terwijl een poetshulp liever dichterbij huis werkt.

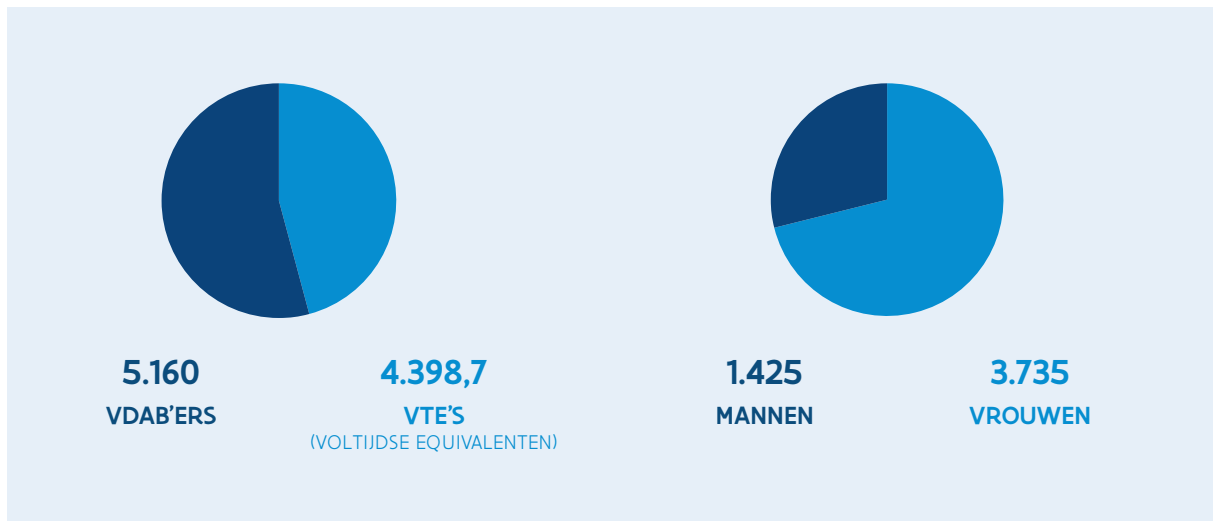
Aan de hand van AI kunnen we bij VDAB inschatten hoe groot de kans op werk is bij werkzoekenden. Hierdoor kunnen we eerst contact opnemen met de klanten die ons het meest nodig hebben. Die inzichten halen we uit onze data. Het doel is om deze data nog beter in te zetten in functie van onze klant. Zo zal AI in de toekomst worden ingezet als persoonlijke assistent die de werkzoekende, werknemer of werkgever rechtstreeks met tips en tricks begeleidt. Denk maar aan suggesties voor werkzoekenden als 'heb je deze job al bekeken'. Voor werkgevers kan dit een suggestie zijn zoals 'deze kandidaat matcht voor 85% met jouw vacature. Overweeg een IBO om de competenties van de kandidaat aan te sterken'.

Tot slot is er ook de API manager. Daarmee stellen we open data en services ter beschikking van externe ontwikkelaars. Zo kunnen zij er zelf innovatief mee aan de slag gaan. We bieden onder andere API's met arbeidsmarktcompetenties, cv's en vacatures. Samen sterk voor werk, daar gaan we voor.



2. ONZE MEDEWERKERS

IN CIJFERS



VERDELING STATUTAIREN – CONTRACTUELEN

2018	mannen	vrouwen	totaal
Statutair	500	1.974	2.474
Contractueel	338	1.295	1.633
Instructiepersoneel	587	466	1.053
TOTAAL	1.425	3.735	5.160



LEEFTIJDSTRUCTUUR

Leeftijdsstructuur	-30 jaar	30j - 39j	40j - 49j	50j - 59j	+60
Aantal	288	1.116	1.469	1.827	1.827
%	5,58%	21,63%	28,47%	35,41%	8,91%

STAGEPLAATSEN 2018

Zo'n 121 studenten liepen in 2018 stage bij VDAB, waarvan 28 stagiairs uit het buitenland en één stagiair met een handicap of een chronische ziekte.

Aantal stagiairs in 2018	TOTAAL	Bezoldigd	Onbezoldigd	Werkervaring	Instapstage	Beroepsverkennde stage
Totaal aantal stagiairs	121	0	96	6	2	17
Aantal stagiairs met een handicap of chronische ziekte	1	0	0	1	0	0
Aantal stagiairs van buitenlandse herkomst	28	0	25	1	1	1

DIVERSITEIT: INCLUSIVITEIT IN BELEID EN PRAKTIJK

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

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

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

De werking met focusgroepen zorgde voor een aantal nieuwe initiatieven. Zo richtten we bij VDAB Antwerpen een eerste **stille ruimte** in. Daar kan je mediteren, rust opzoeken, bidden of als moeder afkolven.

Naast dit praktisch voorbeeld realiseerde de focusgroep ook een beleidsmatige beslissing. VDAB stelde een streefcijfer op dat de aandacht moet vestigen op het tekort aan medewerkers van **buitenlandse herkomst** in leidinggevende en expertenfuncties en gaat voor 3% van het totaal aantal leidinggevendenden tegen 2020.

In 2018 maakte VDAB ook werk van een **genderneutraal taalgebruik**. Via onze interne communicatiedienst worden op geregelde tijdstippen steekproeven genomen op de toepassing van het genderneutrale taalgebruik.

Dat VDAB een **vrouwvriendelijke omgeving** is, bewijzen de cijfers. Maar liefst 72,38% van de VDAB'ers is een vrouw en 55% van de leidinggevende managementfuncties wordt ingevuld door een vrouw. Een resultaat waar we terecht fier op zijn. Hiermee overschrijden we het streefdoel van 40% vrouwelijke leidinggevendenden van de Dienst Diversiteitsbeleid van de Vlaamse overheid.

Een werkpunt voor 2019 en de komende jaren blijft wel om de vrouwelijke aanwezigheid in het leidinggevende middenkader naar omhoog te krijgen: momenteel is namelijk slechts 23% van het middenkader vrouwelijk.

VDAB INVESTEERT IN DE ONTWIKKELING VAN HET EIGEN PERSONEEL

SPOOR 21

CIJFERS

	2016	2017	2018
Aantal VDAB-personeelsleden dat een opleiding volgde	3.506	3.602	3.552
Deelnamekans	74,1%	70,5%	68,8%

AANTAL OPLEIDINGSDAGEN

Aantal opleidingsdagen	14.557
Externe opleidingsdagen	3.506
Aantal opleidingsdagen in de eigen competentiecentra	74,1%
Regionale opleidingsdagen	1.494
Aantal dagen opleidingsverlof (voor medewerkers die avondonderwijs volgen)	177

PERSOONLIJKE COACHING

227 TRAJECTEN

693 GESPREKKEN

30 COACHES

LOOPBAANBEGELEIDING

26 medewerkers volgden een workshop

4 medewerkers volgden een traject

HET WELZIJN VAN ONZE MEDEWERKERS

GEZONDE EN TEVREDEN MEDEWERKERS

Als werkgever hebben we oog voor het psychosociaal welzijn van onze medewerkers. We doen dat niet alleen omdat het een wettelijke verplichting is. Gezonde en tevreden medewerkers zijn de basis voor een goede dienstverlening voor onze klanten. We vinden ook dat psychosociaal welzijn een gedeelde verantwoordelijkheid is van de individuele medewerker, de leidinggevende, het team en de organisatie.

In 2018 werd een **coördinator psychosociaal** welzijn aangesteld die samen met het management en de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming het beleid coördineert en ondersteunende acties uitwerkt.

De ondersteunende acties richten zich op zowel de individuele medewerker als op de leidinggevende en het team. Voor de individuele medewerkers bieden we bijvoorbeeld workshops aan over mentale veerkracht, mindfulnessstrainingen en loopbaancoaching. Voor de leidinggevende is er een leertraject leiderschapontwikkeling met aandacht voor ondersteuning in tijden van verandering. Daarnaast kunnen teams aan de slag met heel wat tools voor teamontwikkeling, zoals teamcrafting of teamcoaching.

ZORG VOOR AFWEZIGE MEDEWERKERS

Langdurig afwezige medewerkers rekenen op ons re-integratiebeleid. Per provincie zorgt een team van interne re-integratiebegeleiders voor de opvolging van iedere VDAB-er die langer dan zes weken afwezig is. Hierna neemt een van de 31 re-integratiebegeleiders contact op met de afwezige medewerkers om samen te zoeken naar een duurzame en kwalitatieve manier om terug aan het werk te gaan.

VDAB heeft in 2018 onderzocht hoe onze bestaande re-integratiebegeleiding kon samengaan met de formele re-integratietrajecten die vanuit de Federale Overheid worden opgelegd. 2019 wordt het jaar waarin beide vormen van re-integratiebegeleiding op elkaar worden afgestemd om elkaar te versterken.

HR STAAT VOOR KWALITEIT EN HET K2A-LABEL IS BINNEN

In 2018 evalueerden Audit Vlaanderen en onze eigen auditdienst de in- en uitstroom van medewerkers bij VDAB. We kregen positieve feedback. Meer informatie over deze audit vind je op de website van Audit Vlaanderen.

We kregen ook erkenning van het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg. Zo behaalden we opnieuw het **K2a-certificaat**. Dit label bewijst dat VDAB kwaliteitsvol werk levert. Daarmee behoren we tot de kopgroep van bedrijven en organisaties op Europees niveau. Vooral onze klantgerichte processen, onze aanpak ten opzichte van onze medewerkers en de inzet van onze middelen zorgden ervoor dat we het label ook in 2018 behaalden.

VDAB SPORT

Bij VDAB hebben we zes provinciale sportcomités en een sportcomité voor de Centrale Diensten. Zij zetten de medewerkers aan om meer te bewegen en te sporten.

VDAB kocht nieuwe sporttoestellen én deed mee aan de **'Sport- en Bewegescan'**. Zo ontdekten we hoe onze medewerkers bewegen én waar we met de provinciale sportcomités nog aan kunnen werken.

Daarnaast was er **'De Uitdaging'**. Via een app meten we de wandel-, loop- en fietsafstand van personeelsleden die deelnamen aan deze bewegingscompetitie. Tijdens de **Internationale Bedrijfssportspelen** in La Baule (Frankrijk) namen 10 VDAB-sporters deel aan verschillende sportdisciplines. We haalden zilver in de discipline fietsen. Tot slot namen we deel aan **'Levensloop'**, een sportief evenement voor de strijd tegen kanker. VDAB nam deel aan de edities in Hasselt en Edegem met een loopploeg van 15 mensen.



3. ONZE WERKGEVERS

DE ESSENTIE VAN ONZE AANPAK

VDAB helpt bij de afstemming van vraag en aanbod op de Vlaamse arbeidsmarkt. De werkgevers kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle basisdienstverlening. Daartoe bieden we hen een optimale mix van kanalen. Werkgevers kunnen via MasterVac:

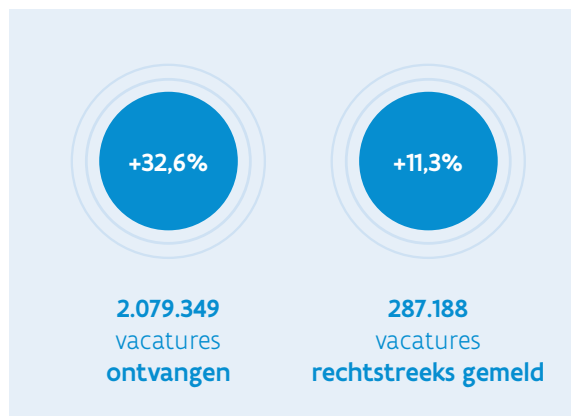
- Hun vacature online registreren en publiceren op de VDAB-website.
- Op zoek gaan naar geschikte kandidaten in de cv-databank.
- Hun vacatures opvolgen en beheren, en daarbij feedback geven op sollicitaties van kandidaten.

We bekijken bij elke vacature de kans op een snelle invulling. Als de kans groot is, dan houden we de werkgever op de hoogte van de invulling via e-mail. Is de kans op invulling kleiner, dan voorzien we extra ondersteuning op maat van de vacature en kunnen we gericht op zoek gaan naar de juiste kandidaat.

Daarnaast biedt VDAB ondersteuning bij de opmaak van de vacature, zowel online tijdens de registratie als door een bemiddelaar. Vergeleken met vorig jaar kennen de meeste sectoren een nieuwe toename van het aantal ontvangen jobs.

VDAB BEMIDDELT TUSSEN WERKZOEKENDEN EN WERKGEVERS

In 2018 werden er in totaal **2.079.349** vacatures ontvangen (MasterVac en alle overgenomen databanken, inclusief alle uitzendopdrachten). Dit is een toename met 32,6% ten opzichte van 2017. Vier jaar geleden begon het aantal vacatures toe te nemen en de groei zet zich tot vandaag door. De recordhoogte uit 2017 werd opnieuw verbroken in 2018.



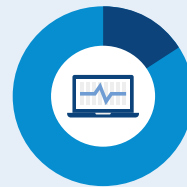
VACATURES PER SECTOR

De sterke groei in het aantal ontvangen vacatures komt in de meeste sectoren tot uiting, zij het niet overall even sterk. Enkele sectoren kenden een (verdere) daling van de vraag. De qua vacatures grootste sector 'zakelijke dienstverlening' heeft het afgelopen jaar 3,4% meer vacatures rechtstreeks aan VDAB gemeld dan in 2017, maar blijft hiermee wel onder het globale gemiddelde. Andere grote sectoren zoals 'maatschappelijke dienstverlening' (+13,6%), 'onderwijs' (+17,4%) en 'bouw' (+28,1%) deden het erg goed in 2018. Daarnaast was ook het aantal vacatures vanuit de kleinere sectoren 'textiel, kleding en schoeisel' (+72,1%) en de 'primaire sector' (+43,8%) veel groter dan in 2017.

Enkele sectoren lieten in 2018 een kleinere vraag noteren dan in 2017. Vanuit de sector 'gezondheidszorg' werden in 2017 nog 26,6% meer vacatures ontvangen. Het afgelopen jaar kende deze sector echter een daling in de vraag: 8,3% vacatures minder ontvangen. De sectoren 'informatica, media en telecom' en 'grafische nijverheid, papier en karton' kenden met respectievelijk 5,5% en 0,2% minder vacatures een verdere daling in de vraag. Een sterke stijging in het aantal vacatures en een daling in het aantal werklozen zorgt voor een **spanning** op de arbeidsmarkt. In 2018 werden **287.188 vacatures** rechtstreeks aan VDAB gemeld in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. Dit is 11,3% meer dan in 2017.

Eind 2017 waren er per vacature 5,6 niet-werkende werkzoekenden beschikbaar op onze arbeidsmarkt. In 2018 nam deze spanningsindicator verder af tot 4,1. De **krachte op de arbeidsmarkt** is het afgelopen jaar dus verder toegenomen. Er zijn met andere woorden minder werkzoekenden per vacature.

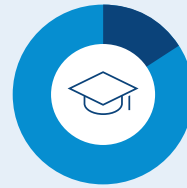
Het vervullingspercentage of aandeel vervulde vacatures is lichtjes gestegen: van 70,5% in 2017 naar 70,9% in 2018. In absolute cijfers betekent dit 62.682 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 88.378 afgehandelde vacatures.



zakelijke dienstverlening
+3,4%



maatschappelijke dienstverlening
+13,6%



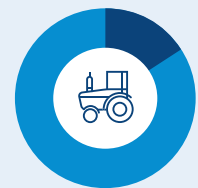
onderwijs
+17,4%



bouw
+28,1%



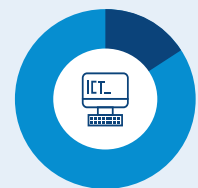
textiel, kleding en schoeisel
+72,1%



primaire sector
+43,8%



gezondheidszorg
-8,3%



informatica, media en telecom
-5,5%



grafische nijverheid, papier en karton
-0,2%

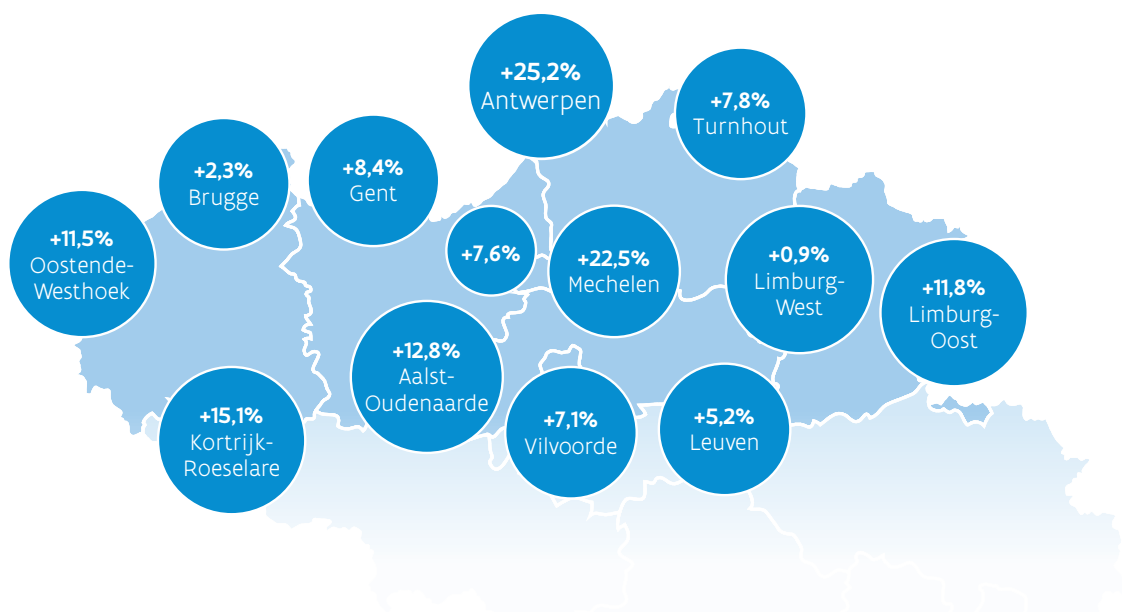
VACATURES REGIONAAL BEKEKEN

Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten is in 2018 met 11,3% gestegen in vergelijking met een jaar eerder. Deze stijging was echter niet in alle regio's even sterk.

De regio's die de **sterkste stijging** kennen, zijn Antwerpen (+25,2%), Mechelen (+22,5%), Kortrijk-Roeselare (+15,1%), Aalst-Oudenaarde (+12,8%),

Limburg-Oost (+11,8%) en Oostende-Westhoek (+11,5%).

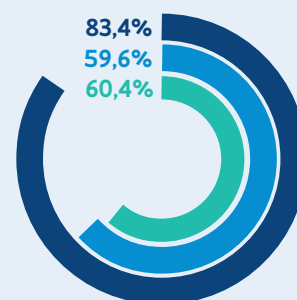
In de regio's Gent (+8,4%), Turnhout (+7,8%), Sint-Niklaas-Dendermonde (+7,6%), Vilvoorde (+7,1%), Leuven (+5,2%), Brugge (+2,3%) en Limburg-West (+0,9%) blijft de **stijging onder het globale gemiddelde**.



TEVREDENHEID WERKGEVERS

	Norm	2017	2018
Tevredenheid werkgevers over verstrekte info	85%	84,8%	83,4%
Tevredenheid werkgevers over de vacaturewerking	70%	63,2%	59,6%
Tevredenheid van de kmo's over de vacaturewerking	70%	61,2%	60,4%

Tevredenheid





4. **BEMIDDELEN: DE MATCH TUSSEN WERKZOEKENDE EN WERKGEVER**

ONZE AANPAK

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

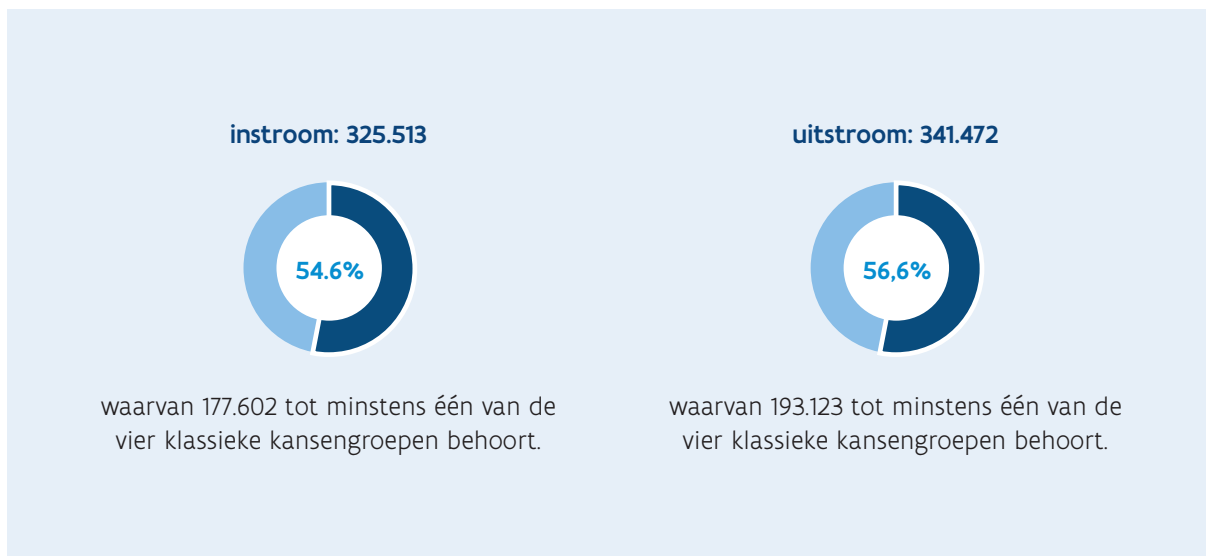
VRAAGGERICHT

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

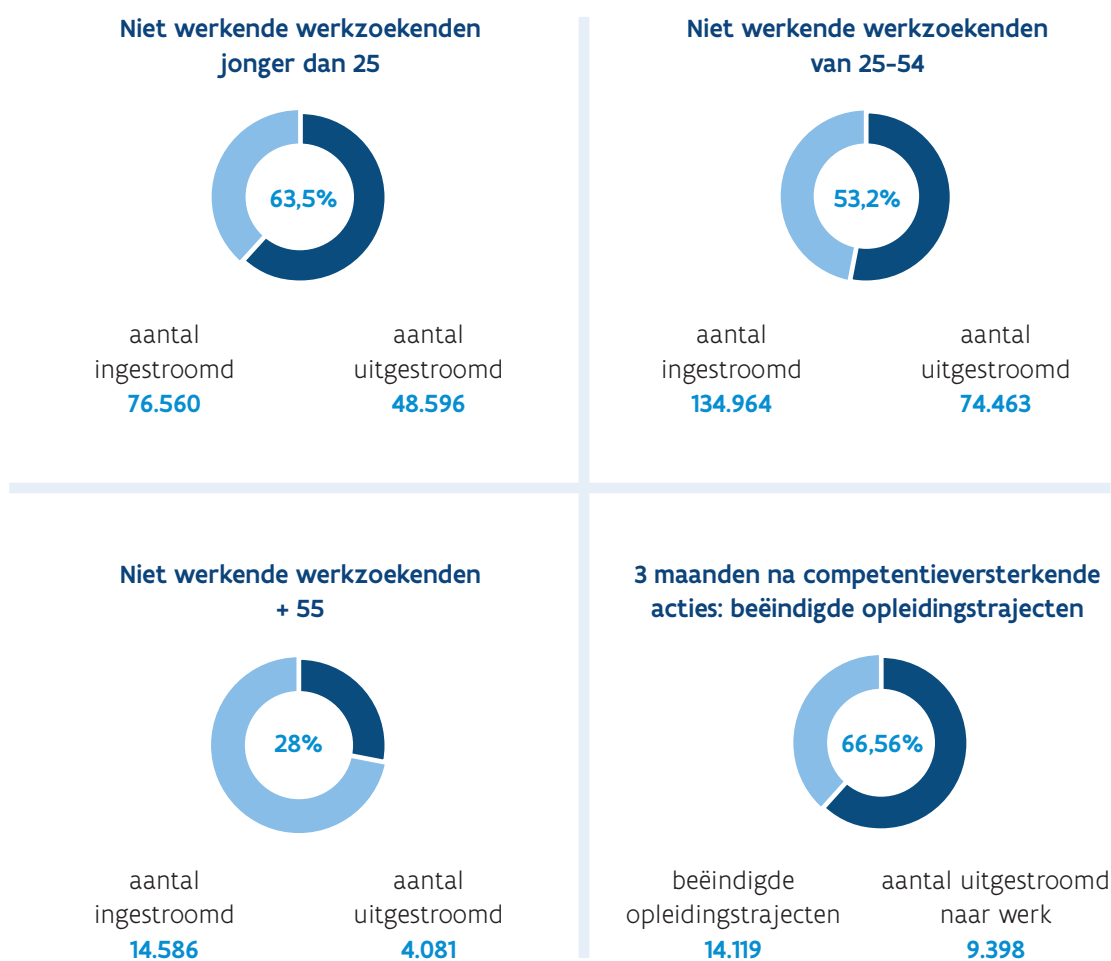
MAATGERICHT

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

2018 IN CIJFERS



(klassieke kansengroepen zijn de kortgeschoolden, personen met indicatie van arbeidshandicap, ouderen (55+) en personen met een migratieachtergrond)



TEVREDENHEID



77,7%

van de **niet-werkende werkzoekenden** is tevreden over VDAB.



71,6%

van de Vlaamse **werknemers** is tevreden over onze aanpak.

VERSNELLINGSPLAN

Om de toenemende krapte op de Vlaamse arbeidsmarkt het hoofd te bieden heeft Vlaams minister van Werk Philippe Muyters aan VDAB gevraagd een **actieplan** op te stellen dat op korte termijn een verschil kan maken. Het Versnellingsplan is opgebouwd rond twee pijlers: enerzijds zet het in op **versterkte inschatting en versnelde toeleiding**, anderzijds zijn heel wat acties gericht op het verhogen van de kwantiteit en de kwaliteit van de dienstverlening, met een focus op **opleidingen**. In november 2017 werd het plan goedgekeurd op de Raad van Bestuur.

1. Het Versnellingsplan en het **nieuwe dienstverleningsmodel** gaan hand in hand.
2. We ondernamen zes acties om **opleidingen en werkplekieren** een boost te geven. Ondanks de inspanningen, bleven de resultaten toch uit. De nieuwe teams zullen daarom in hun prioritaire teamdoelstellingen inzetten op **toeleiding** naar opleiding en werkplekieren. De **sectorale werking** die instructeurs en bemiddelaars dichter bij elkaar brengt, maakt het gemakkelijker om de stap naar competentieversterking te zetten.
3. Samen met onze tenderpartners startten we de **screening van langdurig werkzoekenden**. Daarnaast startten we met de TAL, de tender activering langdurig werkzoekenden. Het doel van deze tender is zoveel mogelijk langdurig werkzoekenden bemiddelen naar werk, door een versnelde (her)inschatting en activering via opleiding, werkplekieren en werkervaring. Bij de start van de TAL in september 2018 vielen 7767 werkzoekenden in de doelgroep van de TAL. Als belangrijkste voorwaarden daarvoor gold dat de werkzoekenden uitkeringsgerechtigd zijn, minstens 1 jaar werkloos zijn en actief beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Daarvan waren er eind december 2979 toegewezen aan de partners die de TAL uitvoeren. Deze tender loopt verder tot december 2019.

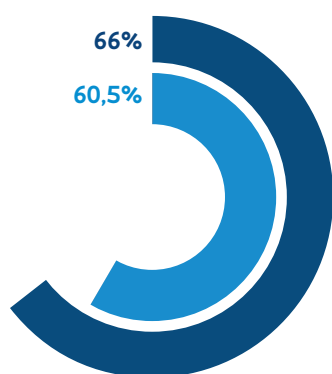
ACTIEF EN CONSEQUENT BEMIDDELEN

In 2017 lanceerden we het **actieplan Actief en Consequent Bemiddelen**. Dit plan kwam er naar aanleiding van cijfers over de controle- en sanctiebevoegdheid van de gewesten. Intussen loopt het plan bijna twee jaar. Met de ingang van het nieuwe dienstverleningsmodel, werd dit actieplan ingekanteld in de **reguliere dienstverlening**.

JONGEREN ONDER DE 25 JAAR

60,5% van de werkzoekende jongeren vindt binnen de zes maanden na zijn/haar inschrijving een job.

66% van de jongeren is één jaar na instroom aan het werk.



De **jeugdwerkloosheid** daalde in 2018 in Vlaanderen gemiddeld genomen met 9,3%. De werkloosheidsgraad voor de jongeren bedroeg in Vlaanderen gemiddeld 14,1% in 2018. In 2017 bedroeg de jeugdwerkloosheid gemiddeld genomen 15,6%. De werkloosheid daalde dus gemiddeld genomen sterker in 2018 dan in 2017, toen bedroeg de gemiddelde daling in Vlaanderen maar 6,8%. Het grootste struikelblok blijft om

werkervaring op te bouwen en duurzaam werk te vinden.

Het **Jeugdwerkplan (JWP)** wil jongeren vier maanden na hun inschrijving een aanbod op maat doen. Het richt zich tot alle werkzoekenden onder de 25 jaar, die recent werkloos zijn geworden of schoolverlater zijn.

Naar gelang **de afstand tot de arbeidsmarkt** en de **zelfredzaamheid** kijken we of een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is. Het Jeugdwerkplan hebben we verder geoptimaliseerd in het kader van de Europese Jeugdgarantie (Youth Guarantee).

De laaggeschoolde jongeren geven we zo snel mogelijk een persoonlijke dienstverlening en we zetten extra in op competentieversterking via stages en opleidingen.

ONS AANBOD

- (intensieve) begeleiding op maat
- een beroepsverkennende stage om uit te zoeken of een beroep geschikt is
- een eerste ervaring op de werkvloer
- Individuele Beroepsopleiding (IBO), een opleiding op maat bij de werkgever
- Werkinlevingsproject voor Jongeren (WIJ)
- vacatures op maat
- mail op maat
- een praktijkgerichte beroepsopleiding
- een onderwijs-kwalificerend opleidingstraject (OKOT)

UITDAGINGEN

- Jongeren met een **arbeidsbeperking** raken nog altijd moeizamer aan het werk. De uitstroom naar werk na 1 jaar bedraagt **44,7%**.
- Het mag niet verbazen dat de **kansengroep jongeren** meer begeleiding nodig heeft. **Allochtone** en **laaggeschoolde** jongeren krijgen meer persoonlijke dienstverlening dan de andere jongeren, respectievelijk **58%** en **60%**. Voor jongeren met een **arbeidsbeperking** is dit **64%**.
- In vergelijking met de totale groep blijft het ook na vier maanden voor allochtonen, laaggeschoolden en jongeren met een arbeidsbeperking moeilijker om een job te vinden. Dit geldt ook voor 2018: **57%** van de totale groep jongeren was na vier maanden aan het werk, ten opzichte van **33% laaggeschoolden**, **34% allochtonen** en **41%** van de jongeren met een **arbeidsbeperking**.
- Een **diploma** blijft een grote troef en meer en meer werkgevers verwachten bovendien dat een jongere beschikt over **21ste-eeuwse vaardigheden**, zoals (digitale) informatiegeletterdheid, communicatieve vaardigheden, kritisch denken en creativiteit.

WERKZOEKENDEN OUDER DAN 55 JAAR

Sinds het voorjaar van 2018 heerst het principe van '**gelijke behandeling van de 55+'ers**'. VDAB besliste om niet meer te voorzien in een aparte en specifieke aanpak louter omwille van de leeftijd van de werkzoekende. De werking rond 55+'ers is dus ingebed in de reguliere werking en dienstverlening van VDAB. Toch vraagt deze groep bijzondere aandacht. Er is de krapte op de arbeidsmarkt en de oproep om langer aan de slag te blijven om de pensioenlast haalbaar te houden. Minister Muyters vroeg aan VDAB expliciet om in te zetten op het aanbieden van vacatures aan **aangepast beschikbare 55+'ers** (moet zelf geen initiatief nemen om werk te vinden) en prioritair aan de SWT'ers in deze groep.

ONZE AANPAK

VDAB vertrekt niet vanuit de doelgroep 55+ maar vanuit de mogelijkheden van de werkzoekende en de nood aan dienstverlening. VDAB organiseert zich in zes **sectorale clusters en één cluster intensieve dienstverlening** voor die klanten die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Afhankelijk van het profiel van de 55+'er, de beroepsaspiraties en de afstand tot de arbeidsmarkt zal de 55+'er ondersteund worden in één van de zes clusters en waar nodig zal de 55+'er verder begeleid worden in de cluster intensieve dienstverlening.

Begin oktober 2018 startte VDAB met een nieuwe contactstrategie waarbij iedere uitkeringsgerechtigde werkzoekende binnen de zes weken **telefonisch** benaderd wordt om een eerste inschatting te maken van de nood aan dienstverlening. De 55+'er wordt hierin vanaf de start meegenomen zoals iedere andere uitkeringsgerechtigde werkzoekende. VDAB houdt rekening met de **beschikbaarheid** van de 55+'er:

- Een **actief beschikbare werkzoekende 55+'er** volgt dezelfde flow als een andere werkzoekende. Nieuw ingeschreven werkzoekenden kunnen zoveel mogelijk beroep doen op het digitale aanbod, ondersteund door het 0800-nummer. Wie nood heeft aan meer ondersteuning of opvolging, krijgt een persoonlijke afspraak: sectoraal waar mogelijk en bij de intensieve dienstverlening waar nodig.
- De **aangepast beschikbare werkzoekende 55+'er** wordt in persoonlijke dienstverlening genomen zodat ze snel een passend aanbod (vacatures, competentieversterking, begeleiding ...) ontvangen. Er wordt geen onderscheid gemaakt voor de werkzoekenden met een SWT-statuut.
- Voor de kleine groep **passief beschikbare werkzoekenden** gelden dezelfde regels als voor de aangepast beschikbare werkzoekende 55+'ers.

In 2018 stroomden in totaal **9.691** 55+'ers in, daarvan zijn **2.777** aangepast beschikbaar en **6.914** actief beschikbaar.

In de periode van september 2017 tot en met februari 2018 stroomden in totaal **5.947** 55+'ers in en na 6 maanden waren er daarvan **1.494** uitgestroomd naar werk. Dat is 25,12%.

In de periode van maart 2018 tot en met augustus 2018 stroomden er **6.217** 55+'ers in, daarvan waren na 6 maanden **1.791** werkzoekenden weer aan het werk, dat is 28,8%.

MEER DAN EEN JAAR WERKZOEKEND

werkloosheidsduur	<25 jaar	25 t.e.m. 39 jaar	40 t.e.m. 54 jaar	50 en ouder	totaal
< 1 jaar	27.252	39.795	23.459	9.746	100.253
1 - 2 jaar	6.612	39.795	8.950	5.540	33.444
2 of meer jaar	4.445	13.903	17.905	26.040	62.292
totaal	38.309	66.040	50.314	41.326	195.989

In 2018 telde Vlaanderen gemiddeld **195.989 werkzoekenden**, 16.688 minder dan een jaar eerder, wat een **daling is van bijna 8%**. Bij de langdurig werkzoekenden (1 tot 2 jaar) zien we zelfs een daling van ruim 9%. Bij de zeer langdurig werkzoekenden was de daling minder (5%).

AANBOD EN MAATREGELEN

1. WERKPLEKLEREN

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 specifieke maatregelen om langdurig werkzoekenden kansen te geven op werkplekieren:

- Intensief werkplekieren is gericht op het activeren van werkzoekenden die in staat zijn tot betaald werk, maar (nog) niet de juiste **generieke competenties en/of arbeidsattitudes** hebben. De arbeidsmatige zelfredzaamheid bij deze personen is nog onvoldoende aanwezig.
- Ook **IBO** is als activerings- en opleidingsinstrument inzetbaar. Omwille van een competentiekloof is er soms een verschil tussen wat de kandidaat nu al kan en wat hij moet kunnen om een bepaalde job uit te voeren. Met een IBO wordt een opleiding **op maat op de werkvloer** aangeboden. Na de IBO is er geen afstand tot de arbeidsmarkt meer. De cursist wordt aangeworven als werknemer. Voor een IBO is een activeringsstage, beroepsverkennende stage, werkervaringsstage, opleidingsstage en/of beroepsinlevingsstage (BIS) mogelijk. Een **K-IBO** is bedoeld om kwetsbare werkzoekenden meer kans te geven bij het invullen van een vacature.

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

2. TIJDELIJKE WERKERVARING

Mensen die al lang werkzoekend zijn, hebben vanwege het gebrek aan recente werkervaring het vaak moeilijk om hun loopbaan opnieuw te lanceren. Daarom ontwikkelde de Vlaamse Regering het concept van de Tijdelijke werkervaring (TWE). Via opleidingen en stages kunnen werkzoekenden zo opnieuw aansluiting vinden bij de arbeidsmarkt. In 2017 werd TWE OCMW uitgerold en vanaf 2018 wordt ook voor andere werkzoekenden TWE aangeboden.

3. AANWERVINGSPREMIE LANGDURIG WERKZOEKENDEN VANAF 2017

Om werkgevers aan te sporen langdurig werkzoekenden een arbeidscontract aan te bieden, werkte minister Muylers een aanwervingspremie in twee fases uit. Een eerste schijf van 1.250 euro wordt uitbetaald na 3 maanden tewerkstelling; een volgende schijf van nog eens 3.000 euro na twaalf maanden. Om recht te hebben op de aanwervingspremie moet de werkzoekende minstens **twee jaar ingeschreven zijn als niet-werkende werkzoekende bij VDAB en moet hij of zij tussen 25 en 54 jaar oud zijn**.

4. VERSNELDE (HER)INSCHATTING VAN LANGDURIG WERKZOEKENDEN

We verkeren in een knelpunteconomie. Steeds meer bedrijven hebben het moeilijk om de juiste werknemers te vinden en kunnen hierdoor tal van vacatures niet invullen. Vandaar dat VDAB, via samenwerking met partners, vanaf september 2018 extra inspanningen levert om langdurig werkzoekenden te bereiken, in te schatten en toe te leiden naar de best passende vervolgacties in functie van tewerkstelling.

GESPECIALISEERDE DIENSTVERLENING OF ONDERSTEUNING

1. Drempels

Merken de bemiddelaars in hun klantencontacten meerdere drempels op die de toegang tot de gewone arbeidsmarkt voor een werkzoekende moeilijk of onmogelijk maken? Dan vragen ze advies aan de Dienst voor Arbeidsbeperking (Dienst Gespecialiseerde Screening).

2. Medische beperkingen

Voor klanten met een medische beperking kan een medisch onderzoek worden aangevraagd. Zo brengen we in kaart voor welk type werk ze in aanmerking komen.

3. Gespecialiseerde bemiddeling

Voor werkzoekenden die nood hebben aan meer gespecialiseerde bemiddeling of meer gespecialiseerde begeleiding van het werkplekklaren, zet VDAB gespecialiseerde bemiddelaars in (vb. Armoedeconsulenten) en werken we samen met gespecialiseerde partners, zoals GTB en de GOB's. Dit aanbod staat uiteraard ook open voor langdurig werkzoekenden.

4. Aanpak langdurig werkzoekenden

De **nieuwe contactstrategie** is er op gericht werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt snel na hun inschrijving te detecteren en dienstverlening op maat aan te bieden. Met de **TAL, tender activering langdurig werkzoekenden**, proberen we zoveel mogelijk langdurig werkzoekenden aan werk te helpen.

Via monitoring gaan we na of de ingeschreven langdurig werklozen opnieuw werk vonden, of hun integratie op de arbeidsmarkt duurzaam is en hoe de herintegratieovereenkomsten zijn gebruikt. Dankzij onze samenwerkingen maken we optimaal gebruik van de Europese structuur- en investeringsfondsen – met name het Europees Sociaal Fonds.

WIJK-WERKEN

Op 1 januari 2018 werd het federale PWA-stelsel (Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap) vervangen door wijk-werken, een **nieuw Vlaams activeringsinstrument**. Vlaanderen verschuift daardoor het accent van een zinvolle tijdsbesteding voor langdurig werkzoekenden naar het activeren van deze werkzoekenden naar een job in het NEC (normaal economisch circuit). Wijk-werken wordt expliciet beschouwd als een deel van een tewerkstellingstraject en groeipad naar betaalde arbeid.

DOELGROEP

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

- een gebrek aan werkervaring of recente werkervaring;
- de onmogelijkheid om minimaal een halftijdse professionele tijdsbesteding op te nemen, waardoor instroom in een andere maatregel niet mogelijk is;
- de mogelijkheid om na wijk-werken door te stromen naar een volgende stap in het traject naar werk.

DE ACTIVITEITEN BINNEN WIJK-WERKEN

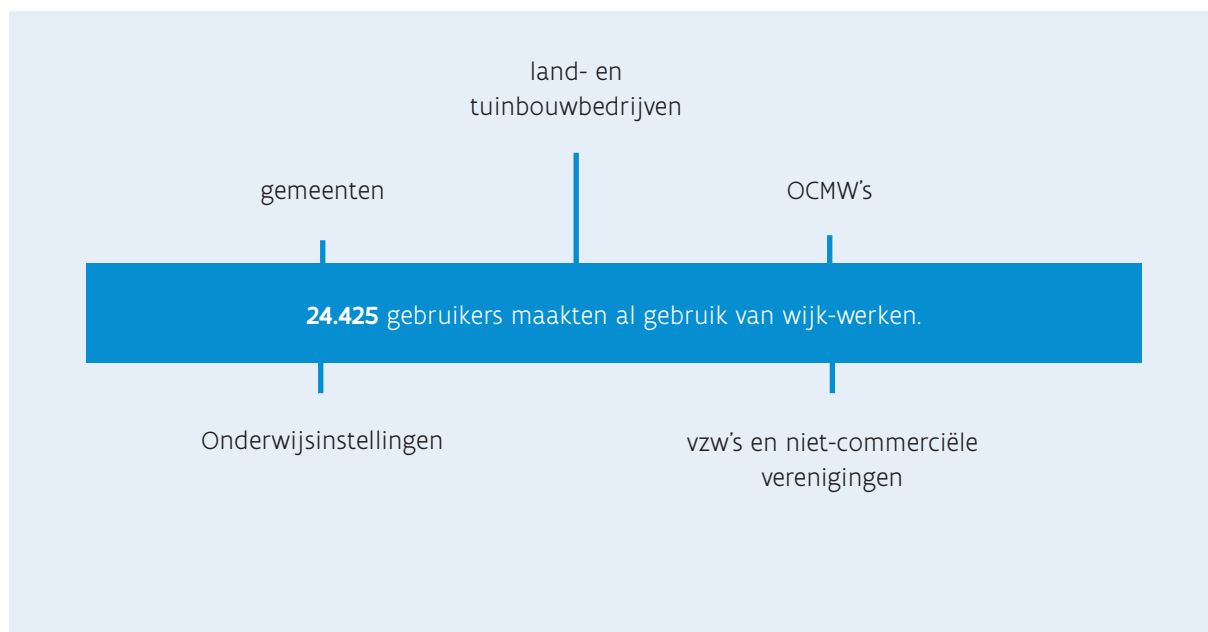
Er is een Vlaamse lijst met toegelaten activiteiten binnen wijk-werken. Je kan dus niet zomaar eender wat doen op om het even welke plaats. Dit om verdringing op de arbeidsmarkt tegen te gaan. Vooral klein tuinonderhoud, kleine herstellingswerken en hulp bij huishouden zijn interessante activiteiten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

Een lijst van toegelaten activiteiten vind je op vdab.be.

HOEVEEL WIJK-WERKERS EN GEBRUIKERS WAREN ER IN 2018?

In totaal telden we in december 2018 7810 wijk-werkers.

24.425 gebruikers maakten al gebruik van wijk-werken. Het gaat om gemeenten, land- en tuinbouwbedrijven, OCMW's, onderwijsinstellingen, vzw's en niet-commerciële verenigingen.





5. INTENSIEVE DIENSTVERLENING

INTENSIEVE DIENSTVERLENING

GESPECIALISEERDE DIENSTVERLENING

Werkzoekenden die het moeilijk hebben op de arbeidsmarkt, helpen we verder via onze gespecialiseerde dienstverlening, met intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk. Dit doen we telkens op maat van de werkzoekende.

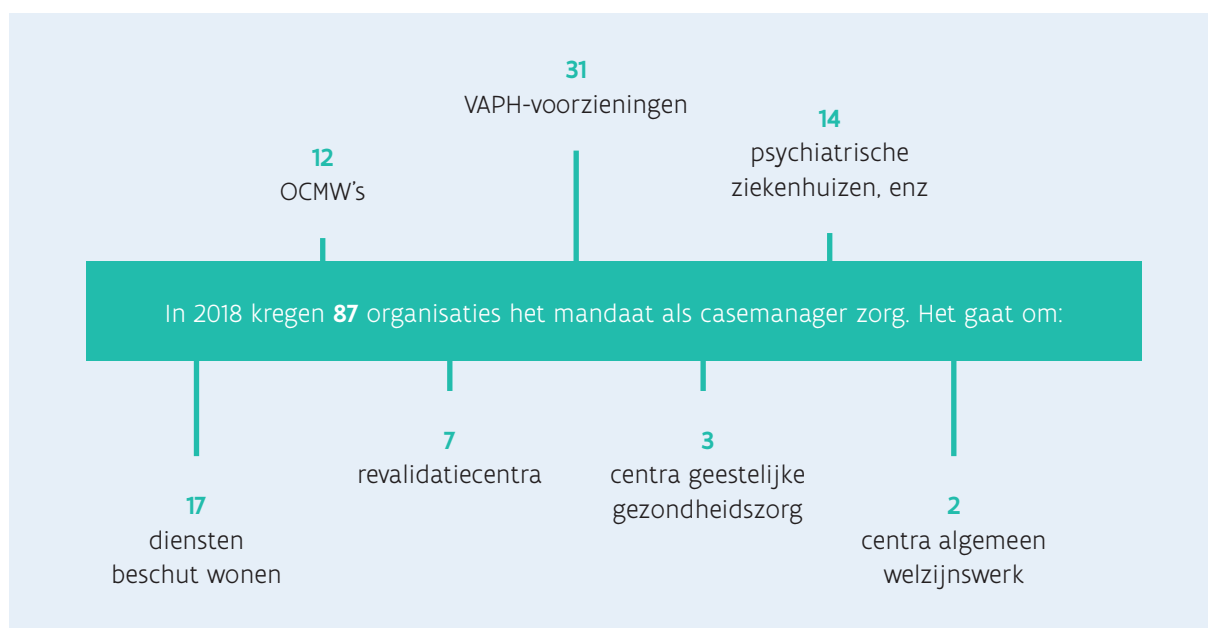
MEDISCHE, MENTALE, PSYCHISCHE OF PSYCHIATRISCHE BEPERKING

Stress, angst, pijn, depressie, chronische vermoeidheid, alcoholafhankelijkheid en andere klachten kunnen ervoor zorgen dat iemand niet langer kan gaan werken. Bovendien zijn het problemen die je vaak niet alleen kan oplossen. VDAB zet in dit geval extra in op de bemiddeling naar werk. Deze werkzoekenden kunnen terecht in een **aangepast begeleidingsaanbod** zoals **activeringsbegeleiding** of **arbeidszorg**.

ACTIVERINGSBEGELEIDING

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

Tijdens de eerste jaarhelft van 2018 werden **559** werkzoekenden toegeleid naar de tender activeringszorg 3. Vanaf juli 2018 lanceerde VDAB in samenwerking met departement Welzijn en Volksgezondheid een nieuwe uitbesteding om dit aanbod van activeringstrajecten verder uit te breiden en te versterken. Tijdens de eerste projectperiode, die loopt tot 31 december 2019, kan VDAB **1.750** werkzoekenden toeleiden.



De werkzoekende tekent samen met een GTB-bemiddelaar en een casemanager Zorg zijn eigen trajectplan uit. De uitvoering van het actieplan gebeurt volledig op maat van de werkzoekende. Hiervoor beschikt VDAB over zes netwerken van dienstverleners waarin op Vlaams niveau **77 werkactoren** en **74 zorgactoren** kunnen ingeschakeld worden. De werkactor is verantwoordelijk voor de begeleiding naar en op een werkvloer in een activeringsstage. De zorgactor biedt tegelijkertijd psycho-sociale ondersteuning. In 2018 heeft VDAB **693 werkzoekenden** toegeleid naar de nieuwe uitbesteding van de activeringstrajecten.

PROFIEL WERKZOEKENDE ACTIVERINGSTRAJECT



ARBEIDSZORG: EEN KADER EN NIEUW AANBOD

Arbeidszorg biedt begeleide onbezoldigde tewerkstelling op maat voor personen die niet meer of nog niet in het betaalde economische of beschermde tewerkstellingscircuit terecht kunnen.

Door de uitvoering van het decreet werk- en zorgtrajecten kregen deze onbezoldigde activiteiten op een werkvloer een wettelijk kader en werd het aanbod in 2018 uitgebreid met:

- **Arbeidsmatige activiteiten (AMA)** waarbij de deelnemer onder begeleiding van een AMA-erkende organisatie onbezoldigd actief kan zijn op elke soort werkvloer. Het doel van het aanbod van arbeidsmatige activiteiten is: het bieden van een zinvolle bezigheid, zorgen voor structuur, het aanreiken van sociale contacten en de mogelijkheid tot zelfontplooiing. VDAB maakt gebruik van dit aanbod voor werkzoekenden die niet toeleidbaar zijn naar betaald werk.
- **Activerende arbeidszorg** waarbij de deelnemer actief is op een werkvloer binnen de sociale economie. Het doel van activerende arbeidszorg is competenties versterken op de werkvloer en drempels wegwerken om doorstromen naar betaald werk in de sociale economie mogelijk te maken. In 2018 zijn 102 werkzoekenden opgestart in activerende arbeidszorg.

ARMOEDE

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

- Er werden **574 geïntegreerde werk-welzijnstrajecten** opgestart door onze werk-welzijnsbemiddelaar.
- **474 werkzoekenden** startten een intensief groepsluit bij een externe partner.

INDIVIDUELE WERK-WELZIJSBEGELEIDING

Mensen in armoede kunnen terecht bij de werk-welzijnsbemiddelaar voor een geïntegreerd werk-welzijnstraject. Via een persoonlijke dienstverlening werkt deze aan een vertrouwensband. Hij brengt niet alleen competenties en talenten in functie van tewerkstelling in kaart, maar opent ook perspectieven naar andere welzijnsdiensten (via doorverwijzing) en volgt deze op. In 2018 werden er 574 nieuwe geïntegreerde trajecten opgestart. Het gaat over een gecoördineerde, integrale en gestructureerde aanpak over de verschillende levensdomeinen heen. Aangezien armoede meestal gelijktijdig op verschillende levensdomeinen (inkomen, huisvesting, tewerkstelling, sociale contacten, gezondheid, detentieverleden ...) speelt, zijn dit zeer intensieve en langlopende trajecten.

De ervaringsdeskundigen in de armoede bieden ondersteuning en advies vanuit de eigen ervaringen uit het verleden.

GROEPSGEBEUREN IN SAMENWERKING MET EXTERNE PARTNERS

Werkzoekenden in armoede met een mogelijke welzijnsproblematiek en met een duidelijke focus op werk, kunnen in groep werken aan een persoonlijk ontwikkelingsplan. Werkzoekenden in armoede met een beperkte kennis van het Nederlands kunnen deelnemen aan een aangepast programma met een taalcoach 474 werkzoekenden startten in 2018 een intensief groepsluit bij een partner.

GTB EN GOB: GESPECIALISEERDE DIENSTEN VOOR PERSONEN MET EEN ARBEIDSBEPERKING

GTB (Gespecialiseerde Trajectbepalings- en Begeleidingsdienst) en de GOB's (Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdiensten) hebben in 2018 verdere inspanningen geleverd. Daarnaast zijn er een aantal nieuwe GOB's bij gekomen, het budget is met 31% gestegen en daar hebben we 52% méér mensen mee bereikt.

In 2018 werden er 11.809 trajecten opgestart door **GTB** (121% t.o.v. het objectief). De uitstroomcijfers meten we na zes, negen en twaalf maanden:

- zes maanden na de start van de begeleiding is 18,8% uitgestroomd naar werk.
- negen maanden na de start van de begeleiding is 23,3% uitgestroomd naar werk.
- twaalf maanden na de start van de begeleiding is 25,6% uitgestroomd naar werk.

In het kader van de raamovereenkomst met het RIZIV vielen **2.022 werkzoekenden binnen de GTB-trajecten** onder de categorie 'ten laste van RIZIV - voorbereiding tewerkstelling'.

GOB startte in 2018 3.516 opleidingspakketten op (79% t.o.v. het objectief). De uitstroomcijfers meten we na zes en negen maanden.

- zes maanden na de start van het werkplekklere is 37% uitgestroomd naar werk.
- negen maanden na de start van het werkplekklere is 41% uitgestroomd naar werk.



6.
WE ZIJN ER
EEN LOOPBAAN LANG

WE ZIJN ER EEN LOOPBAAN LANG

In 2018 maakten 24.741 personen gebruik van de loopbaancheque.

VDAB, OOK VOOR WERKNEMERS MET LOOPBAANVRAGEN

Werknemers met loopbaanvragen krijgen bij VDAB kwaliteitsvolle informatie zoals tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures... Werknemers met nood aan meer verdieping verwijzen we door naar de verschillende loopbaancentra voor loopbaanbegeleiding.

Sinds juli 2013 biedt VDAB zelf geen loopbaanbegeleiding meer aan. Onze website is de grootste jobsite van Vlaanderen. In samenwerking met onze partners stellen we, naast de vacaturebank, ook voor werknemers nuttige tools ter beschikking voor een loopbaanportfolio (Mijn Loopbaan) of een persoonlijk ontwikkelingsplan. Is dit niet voldoende, dan hebben we een verkennend gesprek.

ONZE DIENSTVERLENING VOOR WERKNEMERS

VDAB biedt niet alleen diensten aan werkgevers en werkzoekenden, maar ook aan werknemers. Dat is de visie van de politiek, de sociale partners en VDAB op het arbeidsmarktbeleid. Het beleid moet ruimer zijn dan de zoektocht naar werk van werkzoekenden. **Arbeidsmarktbeleid moet loopbaanbeleid worden.** Als we willen inzetten op duurzame en langere loopbanen, dan moeten we werknemers ondersteunen bij het vormgeven van hun loopbaan. Daarom voorziet VDAB heel wat opleidingen voor werknemers en opleidingscheques.

LOOPBAANDENKEN NEEMT TOE

De vernieuwing van het landschap van de loopbaanbegeleiding zette zich in 2018 door. VDAB neemt daarin de rol op van regisseur en biedt sinds 2013 zelf geen loopbaanbegeleiding meer aan. In 2018 evalueerden we als regisseur de loopbaanbegeleiding en werken we aan een verbeterde kwaliteitsvolle dienstverlening voor werknemers.

Van bij de start op 1 juli 2013 tot 31 december 2018 kon VDAB al **266 centra** bevoegd maken voor loopbaanbegeleiding. Een werknemer kan op één van de **2.830 locaties** in Vlaanderen terecht. Dit betekent dat hij gemiddeld de keuze heeft uit 16 loopbaancentra in een straal van 5 km van zijn woonplaats.

LOOPBAANCHEQUES

Via de loopbaancheque kan een klant met een persoonlijke bijdrage van **40 euro** een pakket van **4 uur loopbaanbegeleiding** bestellen en volgen bij een bevoegd centrum. Elke burger kan twee loopbaancheques aanvragen in een periode van zes jaar. Hij kan ze spreiden over zes jaar, maar ook combineren om een langlopende begeleiding te volgen. Twee op de drie klanten spreidt zijn recht op twee loopbaancheques en één op de drie combineert deze tot een langlopende begeleiding.

In 2018 maakten **24.741** personen gebruik van de loopbaancheque. Dit is nog steeds een **stijging van 4%** ten opzichte van 2017, maar deze stijging is nu minder groot vergeleken met de voorbije drie jaren. Vorig jaar bedroeg deze stijging nog 15% en de twee jaren daarvoor telkens 25%.

86,2% van de Vlaamse werknemers is tevreden over onze aanpak van loopbaanbegeleiding via de loopbaancheque.





7. OPLEIDINGEN EN WERKPLEKLEREN

OPLEIDINGEN EN WERKPLEKLEREN

Om een geslaagde match te vinden tussen 'mens' en 'werk', moeten we de talenten van werkzoekenden goed detecteren en ontwikkelen. Voor het erkennen en ontwikkelen van competenties hebben we verschillende opleidings- en begeleidingsmogelijkheden.

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.

29.925 unieke cursisten volgden in 2018 samen **41.304 opleidingen**.

	Aantal beëindigde opleidingen	Unieke cursisten
Algemene arbeidsmarktcompetenties	7.501	5.976
Bouw en hout	3.180	2.255
Business support, retail en ICT	5.344	4.260
Diensten aan personen en bedrijven	3.659	3.137
Doelgroepspecifieke ontwikkeltrajecten	2.941	2.775
Industrie	5.812	3.607
Transport en logistiek	5.336	3.407
Zorg en onderwijs	7.531	6.358
Eindtotaal	41.304	29.925

We meten ook de uitstroom 3 maanden na het einde van een opleidingstraject.

ALLE OPLEIDINGEN	2017		2018	
	aantal afgesloten clusters	uitstroom naar werk na 3 maanden (%)	aantal afgesloten clusters	uitstroom naar werk na 3 maanden (%)
Bouw en hout	1.559	57,5%	1.465	63,5%
Business support, retail en ICT	2.668	65,1%	2.661	62,2%
Diensten aan personen en bedrijven	2.170	59,6%	2.170	60,8%
Industrie	2.096	66,2%	1.893	65,1%
Transport en logistiek	1.930	76,1%	2.052	74,9%
Zorg en onderwijs	4.135	68,0%	3.878	70,2%
Eindtotaal	14.558	65,9%	14.119	66,6%

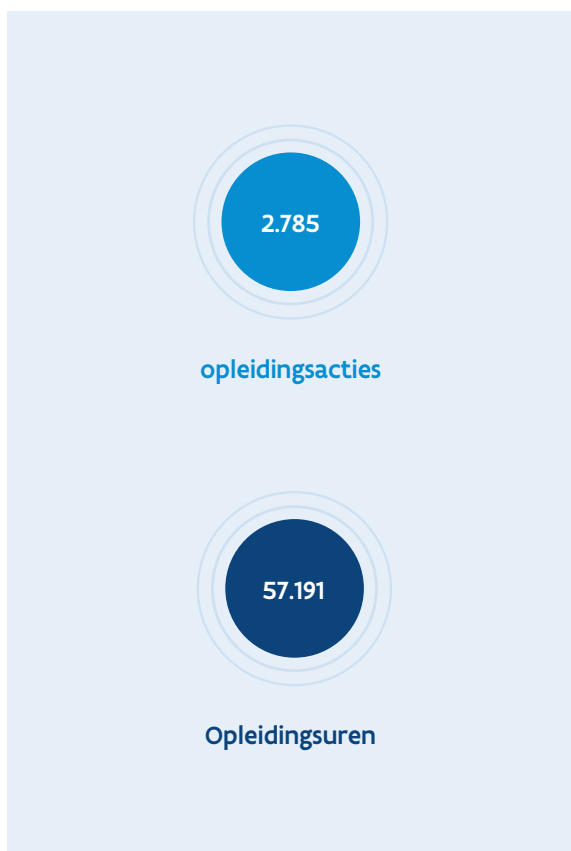
In 2018 stroomde gemiddeld 66,6% van de werkzoekenden uit naar werk, drie maanden na de opleiding. Dat is iets hoger dan in 2017. De kans op werk was het hoogst na een hoofdopleiding van het opleidingstraject in de cluster 'Transport en logistiek' (74,9%) of na een hoofdopleiding van het opleidingstraject in de cluster 'Zorg en onderwijs' (70,2%). Het laagste uitstroombepaalde percentage vinden we terug bij 'Business support, retail en ICT' (62,2%).

77,85% is tevreden over onze opleidingen. Een mooie score, maar we leggen de lat hoog en stellen onze doelstelling op 85%.

INFRASTRUCTUUR

VDAB biedt scholen de mogelijkheid om praktijklessen te geven in haar competentiecentra. Scholen kunnen hiervoor gratis gebruikmaken van de opleidingsinfrastructuur en dit maximaal tien dagen per leerling.

In het schooljaar 2017-2018 gebruikten de scholen de VDAB-opleidingsinfrastructuur in totaal voor:



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 wwan het Buitengewoon Secundair Onderwijs.

VDAB - COMPETENTIEVERSTERKING 2020

Dit programma beoogt een meer efficiënte en flexibelere manier van competentieversterking. We vernieuwen de processen en instrumenten met als hoofddoelstelling de klant meer **op maat** op te leiden. We hebben daarbij aandacht voor zowel de invulling van de leerweg (modulair, "zo kort als mogelijk, zo lang als nodig"), als de gebruikte methodieken (werkplekleren eerst, "digitaal waar mogelijk, face-to-face als het een meerwaarde is"). In 2018 zetten we de pilootprojecten verder en breidden we ze uit, rekening houdend met de goede praktijken en leerpunten.

Ook in 2018 boden we een ruim aanbod aan **opleidingsacties** voor werkzoekenden aan, in samenwerking met onze partners en in onze eigen competentiecentra. De knelpuntgerichtheid, de vraaggerichtheid en de complementariteit aan het private opleidingsaanbod bewaken we zo nauwkeurig mogelijk. Speerpunten zijn de samenwerking met bedrijven, sectoren en opleidingspartners, een verhoogd aandeel van werkplekleren, een dynamisering en (her-) oriëntering van de arbeidsmarktreserves met als doel de knelpuntvacatures in te vullen. De technische competentieversterking gaat hand in hand met aandacht voor **arbeidsmarktcompetenties** (AMC).

Ook **geletterdheid** en **digitale geletterdheid** maken deel uit van de competentieversterking. VDAB verhoogt de alertheid bij bemiddelaars voor het detecteren van signalen van laaggeletterdheid. Daarnaast bouwen we aan een structurele samenwerking rond opleiding geletterdheid en basiseducatie. Dit doen we bijvoorbeeld in de opleiding basis-ICT. Met de centra voor basiseducatie werden afspraken gemaakt om in het schooljaar 2017-2018 minstens 800 trajecten basisvaardigheden ICT te voorzien.

METHODEMIX

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

- 1. Digitale innovatie op inhoudelijk vlak:** bijvoorbeeld het gebruik van 3D-printing, opleiding in BIM (hout en bouw) en eerste pilots in Industrie 4.0.
- 2. Digitale innovatie op didactisch vlak:** algemene invoering van Google for Education. Elke VDAB-cursist krijgt een Google-account (voornaam.naam@vdabcampus.be) en instructeurs communiceren en coachen cursisten ook via deze digitale weg met opdrachten, digitaal cursusmateriaal ...
- 3. Aanpassingen in processen, procedures en rollen:** bijvoorbeeld het uittesten van een systeem voor de geüniformiseerde behandeling van kandidaat-cursisten.
- 4. Vernieuwing in opleidingsmethodes:** de herwerking van IBO-procedures en het ondersteunend registratiesysteem zorgen ervoor dat elke consulent en instructeur van VDAB werkplekleren kan aanbieden aan klanten. Naast de traditionele opleidingsvormen, behoort werkplekleren nu ook tot het standaard aanbod.

Het project MethodeMix omvat dus allerlei werkterreinen en pilots die verder werden uitgewerkt in 2018. Dankzij een doorgedreven inzet van digitale, flexibele instrumenten en van vernieuwde opleidingsmethodes kan VDAB als innovatieve regisseur en als opleidingsactor de strategische doelstellingen voor competentieversterking op een meer efficiënte en flexibele manier behalen.

ERKENNING VERWORVEN COMPETENTIES

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

- Je kunt zwart op wit bewijzen dat je vaardigheden die nodig zijn voor een bepaald beroep onder de knie hebt, waardoor je sterker staat in je zoektocht naar een job.
- Je (jarenlange) ervaring wordt officieel erkend door de Vlaamse overheid, waardoor je werkgever zeker is van je capaciteiten.
- Ook jij krijgt de groeikansen die iedereen verdient, ook al kreeg je vroeger niet de kans een diploma of getuigschrift te halen.

De erkenning van verworven competenties en het loopbaandenken krijgen een meer prominente plaats op de arbeidsmarkt. Samen met zijn partners werkt VDAB aan een uitgebreid en effectief instrumentarium voor het herkennen en erkennen van competenties.

Een erkenningstraject voor een ervaringsbewijs bestaat uit volgende fases:

- begeleiding (herkennen)
- beoordeling (assessment gedaan, positief of negatief)
- ervaringsbewijs behaald/erkenning van je competenties

In 2019 werken we verder aan de koppeling tussen ervaringsbewijzen en beroepskwalificaties. We bekijken ook of we het aantal beroepen waarvoor je een ervaringsbewijs kan halen, kan uitgebreid worden.

In 2018 zijn er 852 trajecten opgestart.

De top 5 ervaringsbewijzen:

BEROEP	Aantal	Percentage
Heftruckchauffeur	222	26,06%
Arbeidsconsulent	159	18,66%
Begeleider buitenschoolse kinderopvang	109	12,79%
Reachtruckchauffeur	96	11,27%
Opleider/begeleider in bedrijven en organisaties	95	11,15%

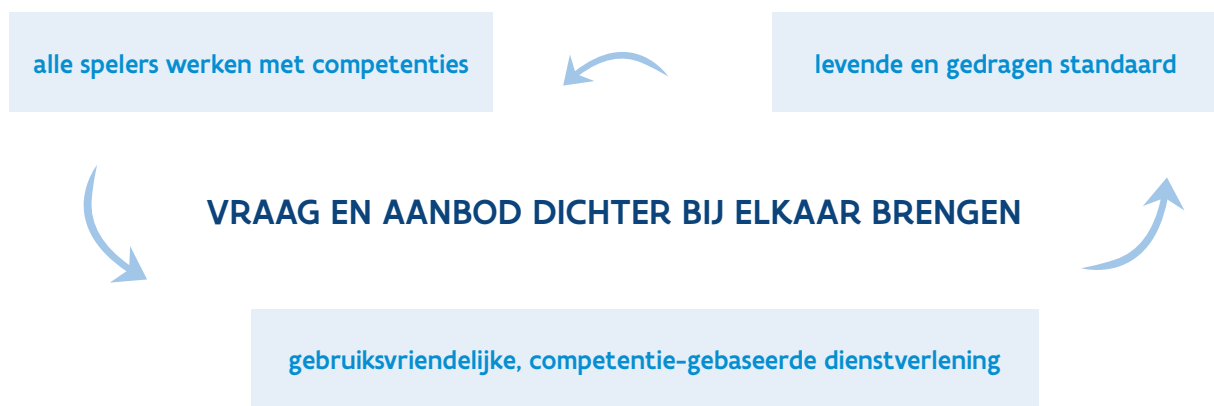
HERKENNING VERWORVEN COMPETENTIES

In Mijn Loopbaan schenken we veel aandacht aan de twee eerste stappen bij EVC:

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

Dit kadert in de eerste stappen van EVC: het 'herkennen' van competenties, namelijk het documenteren en oplijsten van eerder verworven competenties.

Om competenties te laten renderen, zet VDAB in op drie terreinen. De basis voor het competentiebeleid in Vlaanderen is de uniforme competentietaal Competent 2.0. Op dit fundament bouwen we gebruiksvriendelijke dienstverlening waardoor alle spelers op de arbeidsmarkt 'goesting krijgen' om met competenties aan de slag te gaan.



Via het actieterrein "levende en gedragen standaard" werd de voorbije twee jaar de **competentietaal Competent** geüpdatet met als voornaamste resultaat een hogere gebruiksvriendelijkheid, beter aangepast aan de huidige arbeidsmarktrealiteit en flexibelere updatemechanismen om de standaard verder levend en relevant te houden. Bovendien vonden we opnieuw aansluiting bij andere referentiekaders voor competenties zoals de Vlaamse KwalificatieStructuur; dit opent perspectieven om in de nabije toekomst de brug tussen **onderwijs en arbeidsmarkt** verder te verstevigen.

Tegelijkertijd werd de **competentievoeder** ontwikkeld om op basis van tekst (bijv. een cv, profielbeschrijving, opleidingsinhoud, ...) automatisch relevante competenties te herkennen. De competentievoeder maakt het dus makkelijker om de nieuwe competentietaal te gebruiken in alle dienstverlening **en deze gebruiksvriendelijker te maken**. Dat is meteen ook de focus van het actieterrein "gebruiksvriendelijke, competentiegebaseerde dienstverlening".

De nieuwe competentietaal Competent 2.0 en de competentievoeder vormen samen met de open services het speerpunt van de verdere uitbouw van competentiegebaseerde dienstverlening op de arbeidsmarkt.

Assessments 4580 certificaten uitgereikt in 2018

Vaak vraagt de werkgever een bevestiging van beroepsbekwaamheid en kennis voordat je een beroep mag uitoefenen. Deze vraag komt er door de wetgevingen (ARAB, Vlaamse milieuwetgeving, Europese wetgeving), maar ook door verplichtingen vanuit bepaalde bedrijven en sectoren. Daarom heeft VDAB assessments ingericht waarmee **certificaten** behaald kunnen worden. De assessments zijn afgestemd op de certificaatsvereisten en dikwijls gebeurt er ook een audit via externe organisaties op de kwaliteitsborging en procedures. VDAB staat in voor de certificatie sinds 1998. Op dit ogenblik kunnen bij VDAB meer dan 40 certificaten worden behaald die in deze categorie passen.

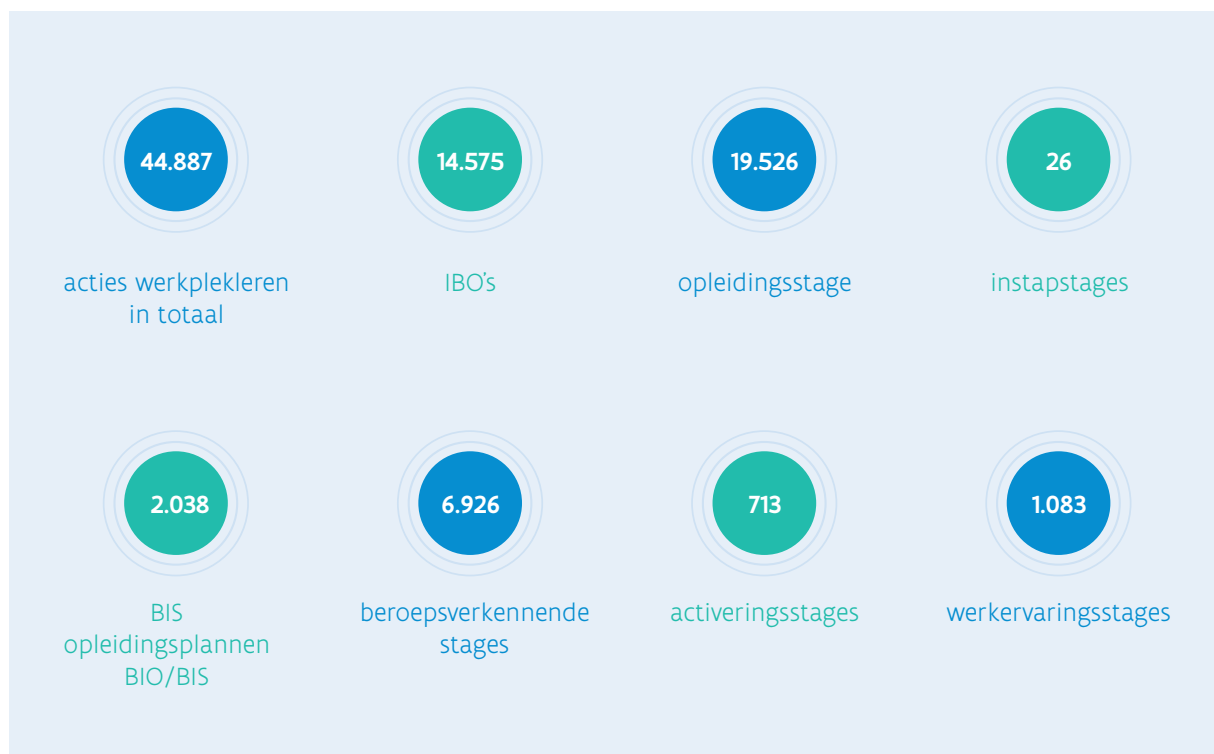
WERKPLEKLEREN FIRST

Werkplekieren is een verzamelnaam voor competentieversterkende acties die deels of volledig op de werkvloer plaatsvinden. Deze waarheidsgetrouwe context maakt de verworven competenties relevanter en efficiënter, en verhoogt de uitstroom van werkzoekenden.

In 2018 werden een aantal producten werkplekieren van VDAB hervormd, waaronder in de eerste plaats IBO. Hierbij werd de nadruk gelegd op nog meer gebruiksvriendelijkheid voor de werkgevers en meer mogelijkheden voor de partners om werkplekieren in te zetten. Daarnaast is de beroepsinlevingsovereenkomst (BIO) sinds september gekend onder de naam beroepsinlevingsstage (BIS).

OOK ONS AANBOD WERKPLEKIEREN NEEMT EEN CENTRALE PLAATS IN.

Nog meer dan vroeger wordt er nu ingezet op een arbeidsmarktgericht, wendbaar en toekomstgericht aanbod werkplekieren.



70,74%

van de cursisten was drie maanden na het einde van een opleidingstraject met werkplekieren aan het werk.

59,51%.

De uitstroom van cursisten zonder werkplekieren in hun traject bedroeg **59,51%**. Een reden te meer om werkplekieren frequent en flexibel in te zetten.

62,77% van alle beëindigde opleidingstrajecten bevatte een vorm van werkplekieren. Dat is een lichte daling tegenover 2017 (65,79%).

IBO

We hebben de individuele beroepsopleiding, kortweg IBO, het afgelopen jaar volop in de kijker gezet. De IBO werd hervormd, zodat er minder administratie voor nodig is én de opleiding transparanter en eenduidiger is voor de cursisten. Daarnaast werden de C-IBO en de GIBO vervangen door de K-IBO, één IBO voor alle kwetsbare werkzoekenden.

Als je een contract voor een Individuele Beroepsopleiding (IBO) afsluit, volg je één tot zes maanden een opleiding op de werkvloer. Tijdens een IBO krijg je minimaal 80% van het gewaarborgd gemiddeld minimummaandinkomen (GGMMI) onder de vorm van een IBO-premie. Als je je IBO succesvol afrondt, krijg je een contract van bepaalde of onbepaalde duur in het bedrijf.

In totaal werden **14.575 IBO's** opgestart in 2018, waarvan 523 C-IBO, 851 GIBO en 65 K-IBO in 2018.

ONLINE LEREN 2018

250 webcursussen staan online

Workshops

133

verschillende
workshops beschikbaar

10.443

inschrijvingen voor
de workshops

5.179

aanwezig op
de workshops

42.643

unieke
cursisten

90.733

inschrijvingen

170

online cursussen
met online coaching.

250

online
cursussen

68.378

coachberichten

In 2018 ontwikkelden we 19 nieuwe of vernieuwde online cursussen in verschillende vakgebieden, waaronder talen, bedrijfscommunicatie, sales en persoonlijke vaardigheden. Ook Edutube breidde sterk uit met 35 nieuwe instructievideo's voor de sectoren horeca, tuinonderhoud en textielverzorging.

GEEN NEDERLANDS GEEN NOOD

31.040

INGESTROOMDE ANDERSTALIGEN

33,3%

UITGESTROOMD NAAR WERK

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 **drie mogelijke trajecten**:

1. directe bemiddeling naar werk (op basis van de competenties en beroepservaring);
2. een duaal en een geïntegreerd traject;
3. een successief traject waarin we verschillende onderdelen onderbrengen.

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

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 wordt flexibel ter plekke georganiseerd. VDAB organiseert dit soort mobiele opleidingen regelmatig voor meerdere bedrijven of voor één bedrijf, waarbij we maatgericht kunnen inspelen op de noden van het bedrijf. De bedrijven kunnen VDAB ook contacteren voor opleidingen voor spontane sollicitanten, met het engagement dat ze de geslaagde cursisten op het einde van de opleiding een contract aanbieden. Wij doen vooraf steeds een bevraging bij de bedrijven om de gezochte profielen te leren kennen en vragen hen wat zeker voor hen in het opleidingspakket moet zitten. We geven hen dus inspraak, waardoor we de slaagkans na de opleiding op een tewerkstelling groter kunnen maken. Bovendien ontdekken we hierdoor lokaal ook meer vacatures dan bij ons gekend zijn.

Dit principe van gedeelde verantwoordelijkheid, gedeelde kost en een opleiding op de werkvloer zorgen voor een vierdubbele winst:

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

ONDERWIJSKWALIFICERENDE OPLEIDINGSTRAJECTEN

In 2018 hebben 4.398 unieke cursisten een Onderwijskwalificerend Opleidingstraject (OKOT) gevolgd. In een onderwijskwalificerend traject met 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-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.

- **1 werkzoekende volgde een 7de jaar BSO**
- **1010 werkzoekenden volgden een professionele bachelor**
- **117 werkzoekenden volgden een opleiding Secundair-na-Secundair (se-n-se)**
- **519 werkzoekenden volgden een opleiding tweedekansonderwijs**
- **2.761 werkzoekenden volgden een opleiding Hoger Beroepsonderwijs**

In 2018 stroomde 79,03% van de cursisten die hun traject positief beëindigden ('uitgevoerd en geslaagd' of 'stopgezet wegens tewerkstelling') binnen de drie maanden uit naar werk.



8.
**ALTIJD OPEN
VOOR WERK**

DIGITALE BEREIKBAARHEID

In 2018 werden **9.882 aanvragen** behandeld via het online sollicitatieloket. Via dit loket kan iedereen aan e-coches feedback of hulp vragen over solliciteren. Die online dienstverlening verloopt via e-mail, chat of videogesprek. Je hoeft zelfs niet ingeschreven te zijn bij VDAB. De enige vereiste is dat je toegang hebt tot het internet. Ongeveer één op de tien aanvragers had dan ook geen VDAB-dossier. We ontvingen ook **625 aanvragen** via het digitaal werknemersloket.

Gemiddeld **38.478 unieke bezoekers per dag** surfen naar vdab.be. Dat is een stijging ten opzichte van vorig jaar. Ongeveer de helft van de bezoekers raadpleegde onze website via een smartphone of tablet (48%). Daarnaast telden we 555.443 klantencontacten via 0800 30 700. Dat is een stijging van 12%.



**38.478 unieke
bezoekers per dag**



48%
raadpleegde de website via
een mobiel toestel



12%
klantencontacten met onze Servicelijn.

FACE TO FACE BEREIKBAARHEID

CIJFERS BEURZEN EN EVENTS

Voor het succes van onze werking is het belangrijk om de afstand tot onze klanten zo kort mogelijk te houden. Daarom organiseert VDAB zelf een aantal events, en zijn we aanwezig op andere evenementen en beurzen.

TOTAAL AANTAL EVENTS IN 2018: 779

357

events om werkzoekenden
te matchen met werkgevers

76

netwerkevents

346

events die vooral gericht zijn
op informeren over onze
dienstverlening (o.a. bijblijfsessies,
schoolverlatersstudie (sid-ins), ...)

VERDELING PER PROVINCIE:

	# events jobmatching	# events informatie	# events netwerking	totaal
VLAANDEREN				
West-Vlaanderen	32	77	22	131
Oost-Vlaanderen	115	43	5	163
Vlaams-Brabant	61	71	11	143
Limburg	72	19	5	96
Antwerpen	63	123	29	215
Brussel	14	13	4	31
TOTAAL VLAANDEREN	357	346	76	779

WIE HEBBEN WE BEREIKT:

1.841 PARTNERS	45.598 WERKGEVERS (INCL. IBO-DAG)	64.846 WERKZOEKENDEN
--------------------------	--	--------------------------------

	# bereikte werkzoekenden	# bereikte werkgevers incl IBO-dag	# bereikte partners
VLAANDEREN			
West-Vlaanderen	12.209	5.491	645
Oost-Vlaanderen	12.537	8.793	331
Vlaams-Brabant	8.404	3.818	334
Limburg	10.440	5.547	193
Antwerpen	20.234	5.547	410
Brussel	1.022	14	228
TOTAAL VLAANDEREN	64.846	45.598	1.841

BELANGRIJKSTE TENDENSEN:

In 2018 organiseerden we in totaal 779 events. Het aantal werkzoekenden ligt lager, we kiezen er dus bewust voor om minder in te zetten op grote beurzen. Deze trend is een aantal jaren geleden ingezet. De focus ligt op kwaliteit, we werken zoveel mogelijk op maat. Jobdates (events waar 2 tot 20 bedrijven aanwezig zijn) hebben een sectorale insteek of leggen het accent op een specifiek beroepsprofiel. In dit segment zetten we in op gericht matches van werkzoekenden en werkgevers. Grotere beurzen organiseren we in partnerschap met lokale besturen. Tijdens deze beurzen promoten we onze opleidingen. Op een aantal beurzen gebeurt deze promotie door middel van doe-activiteiten. Deze belevingsgerichte aanpak zorgt ervoor dat werkzoekenden op een laagdrempelige en aangename manier van ons opleidingsaanbod kunnen proeven.

VDAB GAAT IN 2018 GESTAAG VERDER MET DE VESTIGINGS- OPTIMALISATIE

Vanuit de Afdeling Facility werd een **nieuwe interne tool** ter beschikking gesteld om de vestigingsoptimalisatie op een gedragen manier te ondersteunen. In deze geïntegreerde tool worden de voornaamste site-eigenschappen, contractgegevens, comfort en veiligheidsaspecten, een globale site-score evenals energetische gegevens verzameld en gevisualiseerd. Op kwartaalbasis vinden er provinciale gesprekken plaats waarin het vastgoed besproken en geëvalueerd wordt. Op basis van de noden en de gegevens in de tool worden onderbouwde en gemotiveerde beslissingen genomen omtrent vastgoed en verbouwingen.

In 2018 werden o.a. onderstaande acties ondernomen omtrent het patrimonium van VDAB:

- De **T2 campus** in Genk werd opgeleverd.
- VDAB Hopmarkt werd ontruimd en wordt gerenoveerd om future proof te maken.

- Er is een grote verbouwing gestart in Asse en Halle.
- Zeebrugge werd uitgebreid met een nieuwe site met een bemiddelingshal voor de havenarbeiders en extra parkeergelegenheid.
- In december 2018 werd bijna 13 hectare projectgrond in de Kachtemsestraat te Roeselare aangekocht. Daar zal de toekomstige **Mastercampus Roeselare** gebouwd worden.
- Verschillende sites zoals Ajoy Van Deurenstraat Gits, Noordvest in Peer, Hasselt Boomkensstraat, Genk Minderbroederstraat worden in de etalage gezet en verkocht.

Naast de energetische besparingen dragen wij hiermee ook een steentje bij aan de ambitieuze doelstellingen van de Vlaamse Overheid (we gaan voor 20 % minder uitstoot, 20 % meer energie-efficiëntie en 20 % hernieuwbare energiebronnen). We werken ook steeds aan de **toegankelijkheid** van onze gebouwen.

Bij de (her)inrichting van de gebouwen zetten we volop in op **Het Nieuwe Werken**, waarvoor een aantal facilitaire principes zijn gedefinieerd. Dit heeft een positieve impact op efficiëntie én welzijn. We streven ernaar de infrastructuur zodanig aan te passen dat er maximaal **'activity based'** gewerkt kan worden. We voorzien een variatie aan werkplekken, conform de noden van de gebruikers. Dit impliceert ook werkplekdelen, clean desk, koffie via automaten,...

T2-CAMPUS OP THOR-SITE WATERSCHEI

Vijf jaar na de lancering van SALK, het actieplan na de sluiting van Ford Genk opende in september 2018 de T2-campus (Techniek en Talent) in aanwezigheid van Vlaams minister van Onderwijs Hilde Crevits, minister van Werk, Economie en Innovatie Philippe Muyters en gouverneur Herman Reynders. De T2-campus is een huzarenstukje van 24.000 m² dat in amper 18 maanden tijd verrees op Thor Park. Hier zullen tot 1300 cursisten per dag kunnen kiezen uit meer dan 300 opleidingen, trainingen of workshops, allemaal rond **techniek en technologie** en dat met state-of-the-art infrastructuur en apparatuur. Het kostenplaatje van dit ambitieuze project bedroeg 57 miljoen euro, bij elkaar gebracht door Europa, Vlaanderen en de drie partnerorganisaties SYNTRA Limburg, VDAB en stad Genk. Dat maakt van de T2-campus niet alleen het grootste SALK-project, maar ook het grootste Vlaamse EFRO-project (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling) ooit.

Het toekomstpotentieel is enorm en daar wil de T2-campus op inspelen, aldus Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder van VDAB en lid van de SALK-werkgroep: "We leggen de lat hoog.

De T2-campus wil de **1000 techvacatures** mee helpen invullen. Veel mensen denken dat technologie niks voor hen is om diverse redenen. Wij willen hen van het tegendeel overtuigen." De T2-campus vertrok vanuit drie uitgangspunten om een nieuw en baanbrekend concept gestalte te geven:

1. een nieuwe aanpak op programmatorisch vlak met **snel en dynamisch leren** versus langere opleidingen;
2. veel **ruimte** –letterlijk en figuurlijk- voor connectie, beleving en samenwerking, niet voor één doelgroep maar voor vele;
3. een **sterk partnerschap en ecosysteem van bedrijven en organisaties**, hetgeen toelaat een breed aanbod te realiseren dat bovendien continu mee evolueert en blijft met trends, innovaties en ontwikkelingen.

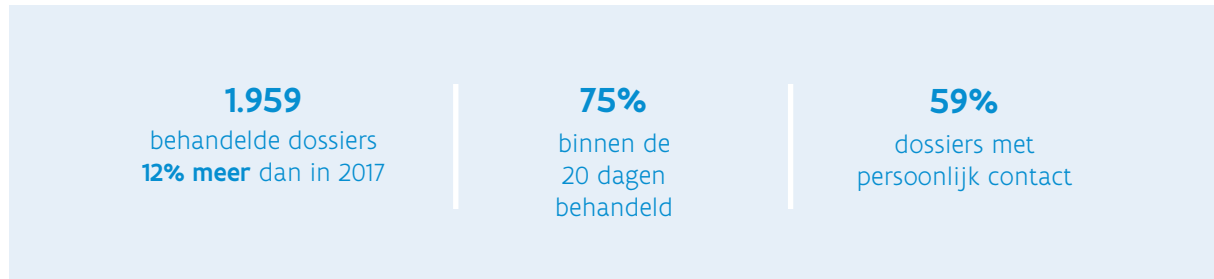
"Bovendien is de T2-campus voor VDAB een **mastercampus**, waarbij de domeinen bouw, industrie en ICT geclusterd worden op één plek. Het biedt een hefboom voor de sectorale werking waarbij bemiddelen en opleiden worden samengebracht. Met deze ingreep maakte ook de vestigingsoptimalisatie in Limburg opnieuw een sprong voorwaarts en worden drie opleidingslocaties gecombineerd op een campus" aldus Tinne Lommelen, directeur VDAB Limburg.



© Stef Vermeulen

KLACHTENMANAGEMENT

KLACHTEN BRENGEN MENSEN SAMEN



In 2018 behandelden we **1.959 klachtendossiers**, 12% meer dan in 2017. De focus op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant werpt duidelijk zijn vruchten af. 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 75% van de dossiers die deadline van 20 dagen. We deden het daarmee wat minder goed dan in 2017 (83%).

De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het **persoonlijk actieplan naar werk (30%)**, het matchbare werkzoekendendossier (28%), opleiding (20%) en een matchbare vacature (16%). **66%** van de klachten was **ongegrond**. **86%** van de (deels) gegronde klachten werd (deels) **opgelost**.

Onze klachtenbehandelaars hebben in **59%** van de dossiers een **persoonlijk contact** met de klant. En daar blijven we aan werken in 2018, want bij elke klacht of suggestie kijken we hoe onze relatie met onze klant hersteld of versterkt kan worden.



9. CONTROLEBELEID

CONTROLEBELEID

De opvolging en controle van het actief zoekgedrag, dat sinds 2016 tot de bevoegdheid van VDAB behoort, krijgt steeds meer vorm binnen onze organisatie. We werken bij VDAB aan een **uniform, objectief en effectief controlebeleid**, zonder de focus op activering en bemiddeling te verliezen. Door onze digitale contactstrategie en onze sectorale aanpak detecteren we ook sneller de werkzoekenden die behoefte hebben aan persoonlijke dienstverlening en ondersteuning.

De controledienst werkt als **onafhankelijke dienst** ten aanzien van de dienstverlening van 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. De controledienst onderzoekt elk dossier en beslist over een eventuele sanctie. Dit proces noemen we **'transmissie'**.

De controledienst ontving in 2018 **29.802** (t.o.v. 29.950 in 2017) dossiers uit de bemiddeling. 70% hiervan was ontvankelijk en kon met andere woorden voor verder onderzoek meegenomen worden in de werking van de controledienst. De 30% niet-ontvankelijke dossiers zijn terug te brengen tot dossiers waarin werkzoekenden alsnog een geldige reden aanbrengen, of waarin procedurefouten zijn vastgesteld. In deze gevallen kan er geen sanctie volgen.

75% van de transmissies die instromen zijn terug te brengen tot het zich niet aanbieden op een aangetekende afspraak, hetzij voor een gesprek rond het sollicitatiegedrag, hetzij voor een ander passend aanbod van VDAB of voor de evaluatie van de beroepsinschakelingstijd (speciale procedures).

transmissie	2017	In %	2018	In %
Niet opdagen	23.455	78%	22.229	75%
Werkaanbod	468	2%	1.012	3%
Opstart acties	326	1%	334	1%
Uitvoering acties	3.108	10%	3.478	12%
Speciale procedures	2.593	9%	2.479	9%
Eindtotaal	29.950	100%	29.802	100%

Bij de **19.593** 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 (en indien nodig na bijkomend onderzoek) van de bemiddelingsdiensten over de sanctie die volgt.

Globaal gezien kan gesteld worden dat **72% van de dossiers binnen de voorziene acht weken verwerkingstijd behandeld worden**. Ten opzichte van 2017 is dat een verbetering van 4%, 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 bijstandverleners en vertegenwoordigers.

Een belangrijkere indicator is de **doorlooptijd** van de beslissing, waarin eigenlijk gesteld wordt 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 2018 werden er **13.359 sancties** (12.135 binnen controledienst + 1.224 ultieme afspraken bij de bemiddelaar) gegeven. Daarnaast werden binnen het bemiddelings- en controleproces ook nog eens **21.849 VDAB-verwittigingen** (signalen) uitgestuurd ten aanzien van de werkzoekende wiens zoekgedrag onvoldoende was. Dit ligt met 35.208 sancties en signalen **17% hoger** dan in het vorige werkjaar. Opvallend hierbij is dat vooral het aantal signalen fors zijn toegenomen, wat wijst op een **consequenter** opvolgen van het bemiddelingsproces, waarbij de stap naar de controledienst in bepaalde gevallen ook vermeden kan worden en het niet tot een sanctie komt. Hier is ongetwijfeld nog een groeimarge in het controleren van het zoekgedrag.

Het aantal sancties is in 2018 iets lager dan in 2017 maar dit heeft te maken met een **arrest van het Arbeidshof van Antwerpen** afdeling Hasselt van 11/10/18. De controledienst heeft ten gevolge van dit arrest 797 genomen sancties moeten herzien naar 'zonder gevolg'. Dit zou het aantal alleszins al op 14.156 gebracht hebben. Daarnaast zijn er naar schatting ook minimum 1360 sancties verloren gegaan door het feit dat de ingestroomde transmissies geïmpacteerd waren door het vonnis. Dit betekent op zijn minst een verlies van 2.157 sancties wat geleid zou hebben tot een stijging van ongeveer 10% in plaats van een daling ten opzichte van 2017.



10.
DUURZAAM
ONDERNEMEN
ZIT IN ONS DNA

DUURZAAM ONDERNEMEN ZIT IN ONS DNA

We vinden het bij VDAB belangrijk om een positieve impact te hebben op de maatschappij en de arbeidsmarkt. Daarom willen we zorgen dat onze klanten tevreden zijn, dat we er als VDAB zijn voor wie extra kwetsbaar is én we willen ook zorg dragen voor onze eigen medewerkers, alsook voor het leefmilieu. Dat is de essentie van duurzaam ondernemen bij VDAB.



DE SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDG'S)

Bij de ontwikkeling van onze duurzaamheidsstrategie inspireerden we ons op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (kortweg de SDG's). Deze 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen werden geformuleerd door de Verenigde Naties (VN) en staan voor de belangrijkste mondiale uitdagingen richting 2030. Ze zijn heel uiteenlopend en gaan onder andere over gelijke kansen, klimaatactie, maar ook waardig werk en onderwijs voor iedereen. Wij selecteerden een aantal SDG's die voor VDAB het belangrijkste zijn en bekeken hoe we kunnen bijdragen tot deze doelstellingen.

ONZE VIJF STRATEGISCHE PIJLERS DUURZAAM ONDERNEMEN

1. EEN STERKE HR-PARTNER

VDAB wil een sterke HR-partner zijn voor haar klanten. We zetten in 2018 volop in op co-creatie. Dit deden we door het opzetten van klantenpanels, het uitvoeren van behoefteanalyses bij klanten en het aanpassen van onze dienstverlening aan werkgevers naar aanleiding van klanttevredenheidsmetingen. Zo werd de administratieve vereenvoudiging van werkplekieren gestart met in een eerste fase de administratieve vereenvoudiging van IBO.

2. VOOR INCLUSIEF EN DUURZAAM WERK

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

Diversiteit en inclusiviteit

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



Verder zet VDAB in op de **toegankelijkheid van haar gebouwen**. In de periode van 2016 tot 2018 werden 80 VDAB locaties geaudit. Hiervan komen 37 locaties in aanmerking voor een toegankelijkheidslabel van Inter.

DUURZAAM WERK

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

2018 (CIJFERS OKTOBER)

doelgroep	aantal	aandeel in WZ populatie	aandeel duurzame uitstroom
totaal	23.455	78%	22.229
jongeren (-25j)	468	2%	1.012
55+	326	1%	334
1 tot 2 jaar WZ	3.108	10%	3.478
2 jaar of meer WZ	2.593	9%	2.479
personen met arbeidshandicap	29.950	100%	29.802

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

3. EEN BREDE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

Duurzaamheid in ons opleidingsaanbod

Binnen ons opleidingsaanbod zetten we vooral in op **groene competenties**. Want dit zijn de competenties van de toekomst, waarmee mensen sterker op de arbeidsmarkt staan.

Duurzaamheid en de nieuwste technieken gaan vaak hand in hand. Zo wordt in de opleiding verspaning gebruik gemaakt van voorbereiding- en simulatiesoftware (Computer Aided Manufacturing). Hierdoor worden minder fouten gemaakt, minder materiaal verspild en minder energie verbruikt. We gebruiken ook milieuvriendelijkere koelmiddelen met biocides die vrij zijn van formaldehyde.

In de opleidingen **industrieel ontwerp en vormgeving** maken we gebruik van 3D-printing en additieve manufacturing. Deze nieuwe technieken leiden tot minder restmateriaal, een meer vraaggerichte productie en de mogelijkheid om producten meer lokaal te printen en op te slaan. Bovendien worden de grondstoffen van 3D printing steeds meer recycleerbaar en biobased.

Ook in de opleidingen **voertuigtechniek** vergroenen we. De vijf automotieve VDAB-centra zijn gecertificeerd voor het geven van de opleiding rond veilig werken aan hybride en elektrische voertuigen. Bovendien is VDAB betrokken bij de opleiding voor LPG-monteurs en deze trend is in 2018 ook verdergezet voor **aardgas** (CNG) dat steeds populairder wordt. Zo is VDAB als enige erkend om de nascholing van LPG-monteurs te organiseren. De aanvraag tot erkenning voor CNG is lopende. Verder volgden in 2018 alle cursisten auto- en vrachtwagenmechanici en carrosserie de opleiding "terugwinning van gefluoriseerde broeikasgassen". Ook leerlingen uit technische scholen kunnen hiervoor bij VDAB terecht. Zo behaalden meer dan 500 cursisten en leerlingen in 2018 dit certificaat.

Duurzaam aankopen

Bij aankopen kiezen we waar mogelijk voor de duurzaamste optie. Dat doen we door milieu- en sociale criteria in onze bestekken op te nemen. In 2018 kozen we voor een centrale aankoop van Sintgeschenken voor het personeel bij vzw Twerk. Deze sociale werkplaats werkt uitsluitend met Fairtrade chocolade, twee vliegen in één klap dus. Omdat VDAB steeds meer de kaart van de Fairtrade trekt wonnen we in 2018 de Fairtrade Award van Fairtrade Belgium.



VDAB stimuleert hergebruik van materialen

VDAB schenkt haar afgeschreven ICT-materiaal aan **Close The Gap**, een internationale non-profitorganisatie die de digitale kloof wil dichten. Zo krijgen onze laptops, monitors en printers een tweede leven in een maatschappelijk project, vaak in ontwikkelingslanden. In 2018 schonken we 2.051 stuks ICT-materiaal weg via Close The Gap, wat goed is voor het opzetten van 109 IT-labs wereldwijd voor naar schatting 45.800 mensen.

Heel wat **materiaal uit de opleidingscentra** krijgt na afschrijving nog een tweede leven in scholen en vzw's. In 2018 deden we 44 schenkingen, waaronder lastoestellen en hoogtewerkers.

Ook met **de Kringwinkel** hebben we een samenwerking voor het wegschenken van gebruikte materialen, zoals bureaustoelen, ladeblokken, projectoren, tafels ... In 2018 schonken we maar liefst 973 stuks weg.

4. MILIEUBEWUSTE MEDEWERKERS

VDAB voert een doorgedreven milieubeleid en omvat 8 milieupijlers:

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

DALING PAPIERVERBRUIK: IN PAPIERRIEMEN (= 500 BLADEN)

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

We streven naar een **rationeel energieverbruik** door het verhogen van onze energie-efficiëntie, het beperken van ons energieverbruik en we zetten maximaal in op hernieuwbare energie. Zo verbruikte VDAB in 2018 25% minder elektriciteit en 14% minder brandstof voor gebouwverwarming dan in het referentiejaar 2004. We gaan natuurlijk ook **spaarzaam om met water**. Doorgedreven monitoring en analyse van de watergegevens dragen ertoe bij dat ons waterverbruik in 2018 10% lager ligt dan het referentiejaar 2004.

In 2018 werd de basis gelegd voor de verdere implementatie van een **energiemanagementsysteem**. De ambitie is om net als voor milieu, ook voor energie een gecertificeerd zorgsysteem (ISO 50001:2018) te behalen tegen 2020.

VERGELIJKING ABSOLUTE JAARVERBRUIKCIJFERS 2018 VS 2004



water (excl. hemelwater)
-10%



gebouwverwarming (niet GGD)
-14%



elektriciteit (excl. PV)
-25%

Mobiliteit

VDAB engageert zich om tegen eind 2030 40% minder CO2 uit te stoten (t.o.v. referentiejaar 2015). Het aandeel dieselveertuigen binnen onze vloot daalde in 2018 tot 58%. Het aandeel elektrische en hybride voertuigen maakte een forse inhaalbeweging tot maar liefst 17% vlootaandeel. En met vier voertuigen is CNG aan

zijn opmars begonnen binnen VDAB.

Bovendien werden op acht VDAB-sites in totaal 32 laadpunten voor elektrische voertuigen geïnstalleerd. In het jaar 2018 zetten we ook verder in op ecodriving voor bestuurders van firmawagens en facilitaire voertuigen. 45 collega's volgden een opleiding.

OMSCHRIJVING	2014	2015	2016	2017	2018
aantal km in dienstopdracht met wagen/moto	4.891.089	5.253.407	5.303.108	5.644.252	5.922.418
aantal treinbiljetten voor dienstopdrachten	33.476	36.795	36.996	39.573	39.782
aantal fietskilometers woon-werk	2.305.502	2.325.621	2.335.845	2.533.255	2.740.109
aantal fietskilometers voor dienstopdrachten	39.593	43.632	55.016	69.953	70.535
occasionele woon-werk fietsverplaatsingen	107.647	79.816	104.848	145.226	172.690
aantal dagen thuiswerk	17.634	22.488	30.241	36.083	46.434

5. BETROKKEN MEDEWERKERS

Maatschappelijk betrokken medewerkers

In hoofdstuk twee las je al dat het welzijn van onze collega's hoog op de agenda staat. Naast welzijn is ook betrokkenheid belangrijk voor VDAB. Veel VDAB'ers zijn zowel binnen als buiten hun job maatschappelijk betrokken. Dat engagement appreciëren we enorm en willen we blijven ondersteunen. Daarom verlenen we steun aan een aantal maatschappelijke projecten. Hierbij een overzicht van de projecten en acties die we in 2018 steunden.

Project in de kijker 2018. Mekkerland

In 2018 was ons Project in de Kijker Mekkerland. Mekkerland vzw is een boerderij in Gent. Het is een publieke en groene ontmoetingsplaats waar iedereen welkom is om tot rust te komen, en waar jong en oud meer te weten kan komen over kleine erfdieren zoals geiten en schapen. We steunden Mekkerland onder andere tijdens onze opleiding hovenier, met een benefietactie, we maakten stickers en flyers en schonken een koelkast, koffiemachine en printer. Meer info op www.mekkerland.be

VDAB-expertise voor Belgische ontwikkelingssamenwerking

Het Belgisch Ontwikkelingsagentschap Enabel doet regelmatig een beroep op de expertise van VDAB om projecten in ontwikkelingslanden te ondersteunen.

Met 'Skilling Up Uganda' gaven onze collega's er een vijfdaagse workshop voor zeven technische scholen. Een van de doelen van 'Skilling Up Uganda' is om scholen beter te laten aansluiten op de arbeidsmarkt en de ontwikkeling van een databank met stageplaatsen.

Er was ook een verkennende zending in Marokko. Vanuit onze bevindingen stelden we een actieplan op om geregulariseerde migranten in Marokko te helpen aan een job en de toegang tot de lokale instanties te faciliteren.

YOUCA Action Day

Op 18 oktober 2018 stonden 46 collega's hun job af aan een jongere. Ze krijgen de kans om te proeven van verschillende beroepen. Het loon dat de jongeren die dag verdienen, gaat naar projecten van geëngageerde jongeren in het Zuiden.

Doedag

Op donderdag 25 oktober 2018 sloegen Het Beroepenhuis vzw en VDAB opnieuw de handen in elkaar voor een doedag in VDAB-competentiecentra in heel Vlaanderen. De instructeurs en cursisten verwelkomden in totaal 91 verschillende scholen met 2582 leerlingen en 218 leerkrachten, verspreid over 41 locaties in alle Vlaamse provincies, waarvan 30 VDAB-competentiecentra. De leerlingen kruipten tijdens de doedag in de huid van een lasser, vrachtwagenchauffeur, keukenmedewerker, industrieel tekenaar en nog vele andere technische beroepen uit verschillende sectoren. Daarnaast werd voor de eerste keer ook een digitale doedag ontwikkeld door VDAB, waarbij een klas enkele beroepen met korte opdrachten beter kon leren kennen. Hieraan namen 18 klassen deel met 339 leerlingen en 18 leerkrachten. We bereikten in totaal 2921 leerlingen en 236 leerkrachten uit 109 scholen.

DUOday

DUOday wordt georganiseerd door GTB, onze partnerorganisatie die gespecialiseerde trajectbegeleiding biedt aan personen met een arbeidsbeperking. DUOday is een DOE-dag voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Zij vormen die dag een duo met een werknemer binnen een bedrijf of organisatie. Zo maakt een werkzoekende kennis met een bedrijf, terwijl werknemer en werkgever kennismaken met de vaardigheden, de inzet en de mogelijkheden van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. In 2018 deden 604 bedrijven mee, goed voor 659 duo's. Bij VDAB zelf werden 9 duo's gevormd.



11.
**ARBEIDS-
KRACHTEN BUITEN
VLAANDEREN EN
INTERNATIONALE
SAMENWERKING.**

ARBEIDSKRACHTEN BUITEN VLAANDEREN

In onze zoektocht naar de perfecte kandidaat voor iedere vacature, werkt VDAB grensoverschrijdend samen, zowel interregionaal (binnen België) als internationaal.

SYNERJOB

De nabijheid van de verschillende regio's biedt opportuniteiten. Om de interregionale samenwerking te bevorderen, is in 2007 Synerjob opgericht, de vereniging van de openbare diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding in België. Synerjob is een samenwerkingsverband tussen onder meer VDAB, Le FOREM en Actiris waarvan de leden met acties en projecten een meerwaarde proberen te creëren.

Meer mobiliteit tussen regio's geeft werkzoekenden de kans om over de taalgrens aan het werk te gaan en biedt bedrijven de mogelijkheid om hun openstaande vacatures in te vullen. Voor werkzoekenden verloopt de interregionale mobiliteit onder andere door de uitwisseling van vacatures en het toeleiden van Waalse en Brusselse werkzoekenden naar jobs in Vlaanderen.

Meer en meer uit deze samenwerking zich ook in Europese dossiers zoals het PES-netwerk van de Heads of Public Employment Services in de EU, EURES en de Jeugdgarantie.

INTERREGIONALE SAMENWERKING

De leden van Synerjob slaan ook de handen in elkaar om, in het kader van de 6de staats hervorming, de overheveling van de bevoegdheden naar de regio's in goede banen te leiden en de nodige afspraken te maken.

Sinds juni 2006 wisselen VDAB, Le FOREM en Actiris werkaanbiedingen uit en plaatsen deze op elkaars website:

- werkaanbiedingen van knelpuntberoepen
- werkaanbiedingen die lang blijven openstaan
- werkaanbiedingen uit een ander gewest
- werkaanbiedingen die algemeen moeilijk ingevuld geraken

Op deze manier worden jaarlijks tienduizenden vacatures uitgewisseld.

WALLONIË

Gespecialiseerde bemiddelaars van zowel VDAB als Le FOREM werken sinds mei 2008 samen langs de taalgrens. Zij staan in voor actieve bemiddeling, jobdatings en jobhunting.

Bovendien werd in 2018 door de respectievelijke voogdijministers Muylers en Jeholet een nieuw samenwerkingsakkoord ondertekend waarin werd afgesproken de interregionale mobiliteit te stimuleren door de matching te verbeteren, werkzoekenden en werkgevers te sensibiliseren en taalcoaching te faciliteren.

Wat betekende dat in 2018?

Waalse werkzoekenden kregen 4.038 gevalideerde Vlaamse jobs aangeboden waarop 6.758 Waalse werkzoekenden werden gemobiliseerd door Le FOREM. Daarnaast organiseerden VDAB en Le FOREM jobdatings waarop Vlaamse werkgevers en Waalse werkzoekenden elkaar konden leren kennen.

Dankzij automatische uitwisseling van vacatures, spontane sollicitaties en gezamenlijke acties vonden in 2018 minstens 25.268 Waalse werkzoekenden een job in Vlaanderen.

BRUSSEL

In 2018 gaf VDAB 3.701 verschillende vacatures door aan Actiris, goed voor zo'n 5.774 jobs of plaatsen. 2.294 vacatures zijn interim, goed voor 3.244 jobs. Daarvoor mobiliseerde Actiris in totaal 26.986 Brusselse werkzoekenden. Ze werden uitgenodigd, geïnformeerd, gescreend, voorbereid en begeleid. Dat is een stijging ten opzichte van vorig jaar.

Dankzij automatische uitwisseling van vacatures, spontane sollicitaties en gezamenlijke acties vonden in 2018 minstens 10.323 Brusselse werkzoekenden een job in Vlaanderen.

INTERNATIONALE SAMENWERKING

EUROPA

VDAB maakt deel uit van de grensoverschrijdende EURES-partnerschappen. Dit zijn samenwerkingsverbanden tussen de openbare arbeidsbemiddelingsdiensten, werkgeversorganisaties, vakbonden en lokale overheden uit heel Europa om de grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit te verbeteren. Dat helpt om structurele knelpuntvacatures in Vlaanderen in te vullen met kandidaten uit Europese landen met een arbeidsmarktoverschot. We organiseren jobbeurzen, jobdatings en individuele bemiddeling. Concreet gaat het om jobs voor ingenieurs, ICT'ers en verpleegkundigen die we in Vlaanderen op korte en middellange termijn niet met eigen en/of Brusselse en Waalse arbeidsreserve kunnen invullen. Maar het betreft ook de bemiddeling van Vlaamse (vooral jonge) werkzoekenden naar een job in het buitenland. VDAB heeft via deze acties sinds mei 2012 tot op heden 1.185 jobs kunnen invullen.

Het voorzitterschap van het European Network of PES

VDAB maakt deel uit van het PES netwerk, net zoals alle andere Belgische arbeidsbemiddelingsdiensten. Het PES netwerk werd in 2014 opgericht met een Europees besluit. Het heeft tot doel de samenwerking tussen de Europese "openbare diensten voor arbeidsbemiddeling" te bevorderen. Dit netwerk vervangt de informele adviesgroep die sinds 1997 actief is.

Het "PES Benchlearning system" is de kern van de activiteiten van het Netwerk. Benchlearning is een combinatie van benchmarking en Mutual learning die de PES moet helpen om de uitdagingen op de arbeidsmarkt aan te gaan. We wisselen er goede praktijken uit om de kwaliteit van de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers te verhogen. Het netwerk geeft ook advies aan de nationale en Europese beleidsmakers door het ontwikkelen en het evalueren van arbeidsmarktbeleid.

De CEO's van het netwerk komen twee maal per jaar samen, Fons Leroy werd in juni voor een tweede mandaat herkozen als voorzitter van het Netwerk. In die hoedanigheid heeft Fons Leroy ook veel vertegenwoordigingswerk gedaan voor het netwerk op Europese fora en conferenties.

WERELDWIJD

Bemiddelingsdiensten bundelen hun kennis en expertise in WAPES (World Association of Public Employment Services). Ook VDAB is een actief lid. WAPES is het enige wereldwijde netwerk waar experts inzake openbare tewerkstelling onder meer goede praktijken uitwisselen. Bijna honderd openbare tewerkstellingsdiensten maken deel uit van WAPES dat zijn secretariaat in Brussel heeft gevestigd. WAPES bundelt de kennis van 1 miljoen medewerkers uit landen met een werkloosheidsgraad van 2% tot 80%. Via benchmarking binnen en tussen de werelddelen geeft WAPES waardevolle input op het vlak van tewerkstelling, migratie en opvoeding.

VDAB neemt actief deel aan de WAPES-activiteiten. Zo was er in juli 2018 in Vietnam de conferentie over "The most common occupations in the labour market and their changing under the impacts of the digital age". VDAB gaf er een presentatie over het vacaturedashboard en het gebruik van AI bij de matching. Daarnaast deelt VDAB zijn kennis op tal van andere internationale conferenties.

- 08/09.02.18 - Heads of PES event on the future of Benchlearning, Brussels
- 15/16.02.18 - Bulgarian Presidency: Investing in people – the way forward, Workshop pathways of employment, Sofia
- 01/02.03.18 - AFEPA Meeting, Brussels
- 09/03.18 - Annual Conference European CHAIN 5 Network, Brussels

- 14.03.18 - European Commission: Youth Guarantee Coordinators' meeting, Brussels
- 15./16.03.18 - European Commission: conference on the European Qualifications Framework (EQF): supporting learning, work and cross border mobility, Brussels
- 21./22.03.18 - Presidency Conference: Future of Work: A Lifecycle Approach, Sofia
- 17.04.18 - European Commission: Panel on European Semester, Brussels
- 19.04.18 - WAPES World Congress: Public Employment Services in the Context of Sustainable Development and the Digital Age, Marrakech
- 25.04.18 - Public Affairs Committee WEC Europe 'Cooperation between Public and Private Employment Services', Brussels
- 15.05.18 - Public Policy Exchange Seminar 'Tackling youth unemployment in the EU, closing the skills gap, promoting entrepreneurship and developing viable solutions', Brussels
- 16.05.18 - First meeting 'European Advisory Group for the European Labour Authority', Brussels
- 24.05.18 - International Conference PES Latvia 'Labour Market in Latvia: Yesterday, Today and Tomorrow', Riga
- 07/08.06.18 - Board Meeting, Bulgaria
- 05.07.18 - Mutual Learning Study Visit Cité des Métiers, Brussels
- 05.07.18 - Inspiratiedag 'Aan de Slag met Leven Lang Ontwikkelen' UWV, Leiden
- 23/25.08.18 - Vencuentro Nacional de Prestadores. La Innovacion y la Tecnologia de la Empleabilidad y la Inclusion laboral Cartagena
- 20.09.18 - Informal EMCO Meeting, Vienna
- 1.10.18 - ICON-Institute Stakeholder brainstorming "The Youth Guarantee in light of changes in the world of work", Brussels
- 10.10.18 - Stakeholders' Roundtable 'Get Up', Umbria Region, Brussels
- 11/12.10.18 - AFEPA Meeting, Brussels
- 6.11.18 - Eusko Jauriaritza Gobierno Vasco, 1st International Employment Congress 'Challenges for a big change', Vitoria-Gasteiz
- 8.11.18 - PES Network Stakeholders Conference 'Future of Work', Brussels
- 29.11.18 - Conference "Public employment services and the implementation of the European Pillar of Social Rights: what is their new role in active labour market policies?", European Economic and Social Committee (EESC), Brussels

Veel uitwisselingsprojecten starten met een (online) bezoek aan VDAB. Zo werd er met de Wereldbank een video-ontmoeting georganiseerd en kwamen er vorig jaar onder meer delegaties uit Singapore, de Verenigde Staten, Taiwan en Rusland op studiebezoek. De contacten met Taiwan mondden uit in een Memorandum of Understanding, waar afspraken over een toekomstige samenwerking tussen VDAB en WDA - Workforce Development Agency – formeel werden opgenomen.

Met alweer andere openbare tewerkstellingsdiensten loopt de samenwerking al jaren. Het Nederlandse UWV-Werkbedrijf of het Franse Pôle Emploi zijn als het ware onze broeders in innovatiewerking. Maar ook met internationale privé-opleidingsverstrekkers hebben we nauwe banden. Zo gingen onze inclusiemanager en leden van haar team voor een paar dagen naar Ingeus in Manchester om inzicht te krijgen in nieuwe technieken van begeleiding naar werk van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

VDAB steunt ook actief sommige ontwikkelingssamenwerkingsprojecten. Dit kan gaan van het schenken van honderd laptops aan ANPEJ – Agence Nationale pour la Promotion de l'Emploi des Jeunes, Senegal – tot het uitzuren van experts om met raad en daad de collega's van zusterorganisaties in het buitenland te helpen. In 2018 werden er bv. in samenwerking met Enabel projecten opgezet in Marokko en Oeganda. Je leest meer over deze projecten in het hoofdstuk over duurzaam ondernemen.



12.

TRENDS OP ONZE ARBEIDSMARKT

WORK OUT ROOM: CO-CREATIE VOOR DE VERNIEUWDE ARBEIDSMARKT

Innovatie staat hoog op de agenda bij VDAB. Niet enkel onze eigen dienstverlening krijgt geregeld een update, we willen ook andere partners met innovatieve ideeën voor onze arbeidsmarkt ondersteunen.

INCUBATOR

Heeft een bedrijf, organisatie of individu een interessant idee rond het thema werk? Dan is onze Work out Room de plek voor ondersteuning. Je komt langs voor een gesprek en pitcht je idee voor onze innovatieboard. Zijn we overtuigd van je concept én je expertise, dan zetten we onze data, onze expertise en ons netwerk in om je idee verder uit te werken.

Sinds de start van onze innovatieboard hebben we al ondersteuning gegeven aan heel wat initiatiefnemers, van de uitvinders van de **'Jobfie'** (je pitcht je competenties en motivatie voor potentiële werkgevers in een korte video selfie) tot de oprichters van **Stuyfplekken**, open huizen waar ieder zijn talent kan ontdekken en gestimuleerd wordt er een project of product rond te ontwikkelen.

INSTIGATOR

Vanuit onze **trendradar**, willen we zowel onze eigen mensen als ons netwerk stimuleren tot co-creatie. Tijdens events met partners, klanten en collega's ontkiemen innovatieve ideeën. Met hackathons, brainstorm, lezingen en work-out-days sporen we iedereen aan tot grensverleggende samenwerkingen.

We werken hard om in 2019 als instigator aan de slag te gaan.

ARVASTAT IN 2018

Als regisseur van de arbeidsmarkt bekleedt VDAB een unieke positie in het beheer en het ontginnen van werkloosheids- en vacaturecijfers. VDAB speelt dan ook al jaren een voortrekkersrol in het vertalen van deze schat aan cijfermateriaal in bruikbare en gemakkelijk interpreteerbare arbeidsmarktinformatie.

Het bekendste voorbeeld hiervan is Arvastat, dé onlinereferentie op het vlak van Vlaamse werkloosheids- en vacaturestatistieken. Zo'n **10.000 gebruikers per maand** appreciëren de gebruiksvriendelijke interface met interactieve kaarten en downloadbare grafieken over de maandelijks geüpdate data.

Om te blijven voldoen aan de steeds wijzigende noden aan informatie van interne en externe gebruikers, heeft Arvastat tal van nieuwe features gekregen.

WIJKGEGEVENS

Momenteel zijn er in Arvastat werkloosheidsgegevens tot op wijkniveau beschikbaar voor 35 steden en gemeenten, waaronder alle 13 centrumsteden. Deze 35 gemeenten vertegenwoordigen nagenoeg de helft van de totale Vlaamse werkloosheidspopulatie. Bovendien werd er een nieuw adressenbestand geïntegreerd om de werkzoekenden aan de wijken te kunnen toekennen, waardoor meer dan 98% van de werkzoekenden in deze 35 gemeenten toewijsbaar zijn aan een wijk (cijfers december 2018), wat resulteert in een erg fijnmazige werkloosheidsrapportering.

KENMERKEN-DASHBOARD

In 2018 werd een volledig nieuw dashboard toegevoegd aan Arvastat: **Kenmerken**. Dit luik is multiselectief, waardoor de gebruikers bijvoorbeeld de werkloosheidscijfers kunnen opvragen van verschillende gemeenten samen. Heel handig is bovendien dat deze (multiselectieve) keuze bewaard kan worden voor later gebruik, als bookmark in de browser.

ARBEIDSMARKT

In 2018 ontwikkelden we een volledig nieuw luik "**Arbeidsmarkt**". Je vindt er cijfers en informatie over maar liefst 32 arbeidsmarktgerelateerde onderwerpen, zoals de werkloosheidsgraad, het aantal loontrekkenden, ... en dat voor alle Belgische gemeenten. We brengen er ook de inkomende en uitgaande pendelstromen en –intensiteit in kaart, een nooit eerder cijfermatig ontgonnen onderwerp. Dit luik is het resultaat van een samenwerking tussen VDAB en Steunpunt Werk.

ANTICIPEREN OP DE ACTUALITEIT

Natuurlijk zijn er ook externe beleidsmaatregelen die een impact hebben op Arvastat. Zo heeft VDAB in 2018 alle voorbereidende maatregelen genomen om klaar te zijn voor de gemeentefusies: in de loop van februari 2019 waren de fusies dan ook volledig geïntegreerd in Arvastat.

VDAB ijvert om nog meer actuele en relevante arbeidsmarktinformatie ter beschikking stellen van elke Vlaming. Daarom werken we steeds aan nieuwe toepassingen op Arvastat en breiden we onze data rond werkgelegenheid uit.