

A woman with long dark hair and glasses is writing on a whiteboard with a blue marker. She is wearing a dark blue patterned top. The background is a blurred office setting with a whiteboard and some papers. The overall tone is professional and focused.

VDAB

JAARVERSLAG 2021



VOORWOORD JAARVERSLAG 2021

2021 was een recordjaar, met een historisch hoog aantal vacatures. Werkgevers meldden meer dan 362.510 vacatures bij VDAB. Tel daar de vacatures via uitzend- en interimkantoren, studentenjobs, vacatures via interregionale uitwisseling en andere databanken bij en je komt aan een spectaculair aantal van 2.022.535. Nooit eerder ontving VDAB zoveel vacatures.

Nochtans stond de arbeidsmarkt voor de coronacrisis al in brand en draaide ze begin 2021 nog met de handrem op door de nog geldende coronamaatregelen. Enkel en alleen op basis van het aantal vacatures kunnen we stellen dat de arbeidsmarkt zich stevig herpakte na de coronacrisis. Maar die cijfers hebben ook een keerzijde. Het vinden van kandidaten is een dagelijkse worsteling voor veel werkgevers.

Net daarom hebben we dit speerpunt opgenomen in de missie van VDAB: werkgevers perspectief op talent bieden. Dat betekent ook: hen helpen om de blik te verruimen en oog te hebben voor het potentieel van alle werkzoekenden. De dienstverlening en ondersteuning van VDAB helpen daarbij. We bieden heel wat mogelijkheden aan om mensen op te leiden op de opleidings- en werkvloer. VDAB biedt IBO's aan, met taalondersteuning waar nodig, er zijn beroepsopleidingen met stages, er is duaal leren enzovoort. In 2021 rekenden 43.194 mensen op die manier op competentieversterking via VDAB. Uiteindelijk zorgde dit ervoor dat VDAB erin slaagde om 60,2% van de vacatures in gedeeld beheer in te vullen.

2021 werd 'het jaar van de opleiding': meer mensen moesten hun weg vinden naar om- en bijscholing. In 2021 heeft VDAB dan ook volop ingezet op de renovatie en productie van bestaande en nieuwe modules in het digitaal opleidingsaanbod en digitale infopakketten. We werkten piloten uit rond "hybride" leren, een evenwicht op maat tussen digitaal leren, face-to-face opleidingen en werkplekleren. Al deze inspanningen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Het online opleidingsaanbod van VDAB bleef na een spectaculaire groei in 2020, ook in 2021 aan populariteit winnen. Meer dan 60.792 mensen volgden een online opleiding bij VDAB.

VDAB groeide in 2021 in zijn rol als loopbaanregisseur. We willen er zijn voor iedereen die een loopbaan heeft. Om die verruimde opdracht te kunnen vervullen in lijn met onze VIBE ambities, rolden we een nieuw business operating model uit: het propellor model. Dat model geeft alle bemiddelaars dezelfde houvast in het klantenproces. We verschuiven onze interne capaciteit naar de eerste stappen in dat proces: inschatten, oriënteren en matchen, trajectbepaling en opvolging. Partners krijgen de belangrijke rol om gespecialiseerde dienstverlening aan te bieden.

Dat deden de VDAB'ers terwijl ze hybride werkten. Stapvoets waren we daar in 2019 al naartoe aan het werken, maar de coronacrisis bracht de overgang in een stroomversnelling en toonde meteen ook de nadelen van alleen thuiswerken. In september 2021 gaf VDAB het officiële startschot voor hybride werken. We werken vanuit verschillende werkomgevingen en -locaties samen en blijven verbonden door technologie en fysieke samenkomsten.

Dat alles was en is nog steeds een hele uitdaging die veel vraagt van alle medewerkers. Daarom willen we hen uitdrukkelijk bedanken voor alle inspanningen. De resultaten van dit jaarverslag zijn hun verdienste en die van Luc Cortebeek, de voorzitter van de raad van bestuur tot begin 2022.

Sinds april 2022 neemt Elke Jeurissen, als eerste vrouwelijke voorzitter, het roer over van Luc: "Ik heb ja gezegd op de rol van voorzitter omdat ik vind dat de arbeidsmarkt nog veel inclusiever kan worden. Iedereen moet mee aan boord, zeker ook op de arbeidsmarkt. En daar ligt een mooie rol weggelegd voor VDAB. Dat is een ambitie die we beiden delen en we in 2022 en daarna voorop zullen stellen."

Elke Jeurissen, voorzitter Raad van Bestuur
Wim Adriaens, gedelegeerd bestuurder





2 • OVER VDAB

VDAB IN BEWEGING IN TIJDEN VAN CORONA

2021 was het tweede jaar op rij waarin corona een centrale plaats innam in het beleid en de dienstverlening van VDAB.

De coronacrisis zorgde in 2020 voor een daling in de vraag naar nieuwe arbeidskrachten. Deze daling bleek van tijdelijke duur te zijn. Vanaf maart 2021 werden er opnieuw meer vacatures gemeld. In de zomer bereikte het aantal ontvangen vacatures zelfs een historisch hoogtepunt. Sindsdien is het aantal vacatures nog verder toegenomen. De noodzaak om snel en efficiënt knelpuntvacatures in te vullen, zette ons elke dag in beweging.



RELANCEPLAN 'ALLE HENS AAN DEK'

2021 was ook het jaar waarin het relanceplan **'Alle Hens aan Dek'** op kruissnelheid kwam.

Met dit VESOC-akkoord tussen de Vlaamse Regering en de Vlaamse sociale partners wordt 190 miljoen euro uitgetrokken voor een krachtige, duurzame relance en transformatie van de Vlaamse arbeidsmarkt. Het ambitieuze akkoord focust op drie prioriteiten:

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

In het relanceplan 'Alle hens aan dek' is een centrale rol voor VDAB weggelegd. Zo rekent de Vlaamse regering op VDAB voor een **verdere uitbreiding van het (online) opleidingsaanbod**.

HET JAAR VAN DE OPLEIDING

2021 werd **'het jaar van de opleiding'**, waarin meer mensen hun weg moesten vinden naar om- en bijscholing. In 2021 heeft VDAB dan ook volop ingezet op de renovatie en productie van bestaande en nieuwe modules in het digitaal opleidingsaanbod en digitale infopakketten. We werkten piloten uit rond "hybride" leren, een evenwicht op maat tussen digitaal leren, face-to-face opleidingen en werkplekleren. Al deze inspanningen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Het online opleidingsaanbod van VDAB bleef na een spectaculaire groei in 2020, ook in 2021 aan populariteit winnen.

HYBRIDE WERKEN

September 2021 werd het 'officiële startschot' voor hybride werken in onze organisatie.

Hybride werken draait om klant resultaatgericht werken en leidinggeven op basis van vertrouwen en dialoog. We werken vanuit verschillende werkomgevingen en -locaties samen en blijven verbonden door technologie en fysieke samenkomsten. Hybride werken levert voordelen op voor onze klanten, de medewerkers én de organisatie.

VIBE: ONS MANAGEMENTPLAN

WE STELLEN DRIE AMBITIES CENTRAAL:

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

1. Elk talent aan de slag

In 2021 is de krapte op de arbeidsmarkt het sterkst in de sectoren die zwaar werden getroffen door corona. Met onze acties willen we de personeelstekorten in deze sectoren verlichten:

- Met het actieplan **zij-instroom in de zorg** promoten we de opleidingen in de zorg, en breiden het aantal erkende (geïntegreerde) zorgopleidingen uit. We zetten in op het erkennen van eerder verworven competenties (EVC) in deze beroepen, zoals begeleiders in de kinderopvang.
- Het actieplan **Horeca** kwam er op vraag van de sector en werd samen met het kabinet werk en VDAB opgemaakt. Via een brede (online) communicatiecampagne met o.a. een **mobiele trailer** 'Goe volk gezocht in de horeca' stellen we het werken in de horecasector in een positief daglicht en zorgen we voor meer instroom in de sector door werkplekieren en (mobiele) opleidingen.
- Het Vlaams actieplan **re-integratie (langdurig) zieken** wil niet-beroepsactieven bereiken en activeren. In 2021 ontwikkelden we acties om de werking van VDAB en partners bij bedrijfsgeneeskundige diensten en de behandelende sector beter bekend te maken. VDAB startte ook een pilootproject op met de externe diensten voor preventie en bescherming op het werk om de toeleiding van arbeidsongeschikt erkende werknemers die niet terug kunnen naar hun huidige werkgever te versnellen.

2. Een perspectief op talent voor elke werkgever.

In onze contacten met werkgevers gaan we, net als voor de werkzoekenden, werken op drie niveaus: **'digital first'** met een sterke website en online ondersteuning, **'humaan - digitaal'** met ondersteuning via de Servicelijn (het gratis nummer 0800 30 700). En voor de moeilijk invulbare vacatures hebben we onze **face-to-face-dienstverlening en projecten op maat**.

In 2021 werkten we ook een aanpak uit om digitale jobevents te organiseren als volwaardig alternatief voor fysieke jobbeurzen.

3. Een loopbaanperspectief en loopbaaneigenaarschap voor elke burger.

VDAB werkt verder aan een loopbaanplatform om iedere burger een loopbaanperspectief te kunnen bieden.



REALISEREN VAN DE VIBE VIA EEN VERNIEUWD BUSINESS OPERATING MODEL.

Om onze verruimde opdracht te kunnen vervullen in lijn met onze 3 VIBE ambities, werkten we in 2021 aan de uitrol van een nieuw 'business operating mode'. Hierbij verschuiven we onze interne capaciteit naar de eerste stappen in het klantenproces: inschatten, oriënteren en matchen, trajectbepaling en opvolging. Voor intensifiërende acties doen we maximaal beroep op partners. Doorheen het hele traject dat de klant aflegt bij VDAB en partners houdt de bemiddelaar het overzicht en volgt als 'trusted advisor' het traject op.

VDAB - DIENSTVERLENING PERFORMANT EN KLANTGERICHT UITBOUWEN

Voor 2021 en volgende jaren zetten we o.a. in op volgende speerpunten om bij te dragen tot een performante dienstverlening en de realisatie van de VIBE-strategie:

- 1. Loopbaanregie:** Een loopbaanperspectief en loopbaaneigenaarschap mogelijk maken voor elke burger.
- 2. Activeringsregie:** Elk talent aan de slag krijgen met een co-creatieve matching op maat, digitaal én op de werkvloer.
- 3. Werkgeversdienstverlening:** We streven naar een hoger bereik van werkgevers en een hogere invullingsgraad van vacatures door een betere en rijkere match met de talenten op de arbeidsmarkt.
- 4. Dataregie:** Dit is een empowerend programma dat moet helpen om de drie dienstverlenende programma's (zie boven) te realiseren. VDAB dient een datagedreven organisatie te worden door het beter verzamelen, bewerken en ontsluiten van data.
- 5. Performante organisatie:** Dit is eveneens een ondersteunend programma t.a.v. de drie dienstverlenende programma's, om als VDAB te blijven groeien op vlak van organisatiematuriteit en door optimaliseringstrajecten op te zetten waardoor onze medewerkers en partners maximaal klantgericht ingezet kunnen worden.



RAAD VAN BESTUUR

SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR IN 2021

Voorzitter:

Luc Cortebeek (sinds 15 april 2022 opgevolgd door Elke Jeurissen)

Leden die werkgevers vertegenwoordigen:

Bart Steukers (Agoria)
Danny Van Assche (Unizo)
Dirk Malfait (Verso)
Gerrit De Goignies (Vlaamse Confederatie v/d Bouw)
Helena Muyldermans - heeft RvB verlaten sinds april 2022 en moet nog vervangen worden (Voka)
Joris Renard (Unizo)
Klaas Soens (Comeos)
Mia De Ridder - sinds februari 2022 vervangen door Soetkin Crabbe (Boerenbond)
Paul Verschueren (Federgon)
Sonja Teughels (Voka)

Leden die werknemers vertegenwoordigen:

Ann Vermorgen (ACV)
Bart Vannelbosch (ACV)
Caroline Copers (ABVV)
Caro Van der Schueren (ABVV)
Dirk Schoeters (sinds januari 2022 vervangen door Mehdi Koocheki (ABVV)
Gert Truyens (ACLB)
Katrien Neyt (ABVV)
Lieve De Preter (ACV)
Maarten Gerard (ACV)
Sam Coomans (ACV)

BEZOLDIGINGEN RAAD VAN BESTUUR

Vaste vergoeding en presentiegeld

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

Vlaamse overheid en regeringsafgevaardigden

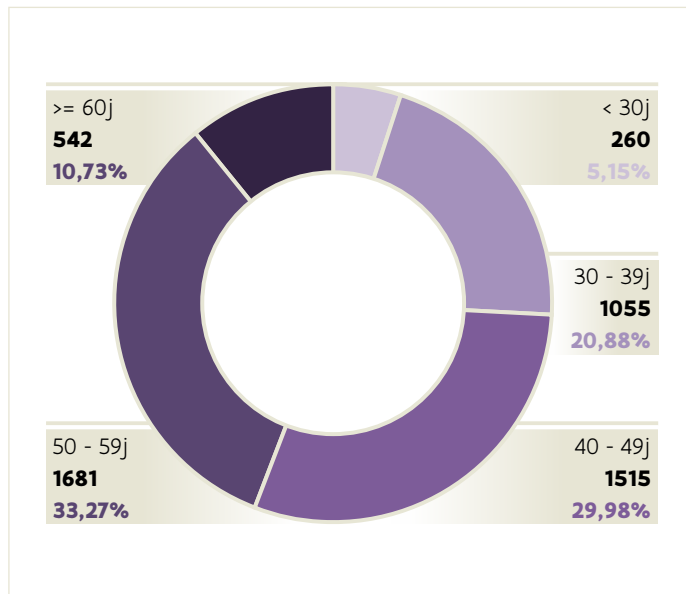
Het personeelslid van de Vlaamse overheid dat ambtshalve wordt aangewezen als bestuurder van een EVA, ontvangt geen vergoeding. De vergoeding van de regeringsafgevaardigden die toezicht uitoefenen in een EVA bestaat uit een vaste vergoeding op jaarbasis en een presentiegeld per vergadering van de Raad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



3 • ONZE MEDEWERKERS

IN CIJFERS

Aantal medewerkers 2021	5053
Medewerkers in VTE 2021	4501,72
Aantal mannen	1397 of 27,65%
Aantal vrouwen	3656 of 72,35%
Statutair	2461
Contractueel	1630
Instructiepersoneel	962



DIVERSITEIT: INCLUSIVITEIT IN BELEID EN PRAKTIJK

VDAB evolueert in de komende jaren van een diversiteitsbeleid naar een **inclusief beleid voor de burger en het eigen personeelsbeleid**.

In 2020 stelde het **Interne Overlegplatform Inclusie** een overkoepelende visie en missie op voor VDAB als werkgever én VDAB als dienstverlener ter ondersteuning van de verdere uitbouw van een inclusieve organisatiestructuur.

Voor het uitwerken van deze acties werken we samen met heel wat afdelingen binnen VDAB, het Gebruikersoverleg Handicap en Arbeid, het Netwerk tegen Armoede en het Minderhedenforum

Acties om het VDAB-personeelsbeleid inclusiever te maken:

- In het najaar werd onderzocht of de basis leiderschapsopleiding "Start to Lead" inclusief genoeg was.
- De leden van de focusgroepen volgden de opleiding Kruispuntdenken bij de Dienst Diversiteitsbeleid. Deze opleiding zorgde voor een gemeenschappelijke startbasis van de nieuwe focusgroep inclusie.
- VDAB werkte mee aan een kader voor genderneutraal taalgebruik voor de Vlaamse overheid.
- In 2021 vond de vijfde editie plaats van het longitudinaal onderzoek over pensioenintenties bij 50-plus VDAB'ers in samenwerking met de faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen UGent.

VDAB bleef ook in 2021 de eigen expertise ter beschikking stellen door:

- De Dag van de Diversiteitsverantwoordelijke bij de Dienst Diversiteitsbeleid.
- De Commissie Diversiteit en Howest campus Brugge voor studenten van de richting HR.

VDAB INVESTEERT IN EIGEN MEDEWERKERS

CORONA: IMPACT

Ook in 2021 werkten nog veel VDAB'ers van thuis uit. Dit had een impact op ons personeel, maar het bracht ons ook in beweging.

Onze zorg was dat elke medewerker zich goed in zijn vel voelt en er elke dag gemotiveerd voor gaat. We bouwden ook voldoende leer- en loopbaankansen in om zo meer dan ooit klaar te staan voor de toekomst.

HYBRIDE WERKEN

Sinds corona zijn belangrijke stappen gezet naar **hybride werken**. We werken waar en wanneer het onze dienstverlening en teamwerking het meest ten goede komt. We werken ook anders: de medewerker en het team zitten mee aan het stuur wanneer er beslist wordt hoe we onze doelstellingen realiseren. Bij hybride werken staat samenwerking voorop: hoe pakken we onze uitdagingen samen aan en hoe organiseren we dit? Hoe bereiken we onze resultaten op de meest efficiënte manier als team én als individu? Hoe houden we contact met elkaar? Op basis van vertrouwen en dialoog werken we samen toe naar de beste dienstverlening. Een manier van werken waarvan we geloven dat niet alleen onze klanten maar ook onze medewerkers er wel bij varen.

11



OLYMPUS APP

Via een digitale tool 'de Olympus App' kunnen alle medewerkers digitaal tickets aankopen voor het openbaar vervoer voor zowel hun woon-werkverplaatsing als dienstreizen. Zo zetten we als HR-afdeling een grote stap richting digitalisering en vereenvoudiging van de administratieve processen.

JOUW TALENT TELT

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

Ook in 2021 hebben we verder ingezet op het project '**Jouw talent telt**'. We stimuleren al onze medewerkers om stil te staan bij hun loopbaan en hun toekomst. Dit realiseren we met een actief en consequent HR-beleid en een uitdagend aanbod van ontwikkel- en loopbaankansen.



JOUW TALENT TELT IN EEN NOTENDOP.

Met het project "Jouw Talent Telt" focussen we de komende jaren op de volgende sporen:

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

LOOPBAANACTIVERING

In 2020 ontwikkelden we het Loopbaanhuis om onze medewerkers te ondersteunen in hun functioneren en hun loopbaan nu en in de toekomst. Het loopbaanhuis geeft ondersteuning aan medewerkers die hun zelfkennis of zelfsturend vermogen willen vergroten, een nieuwe wending willen geven aan hun loopbaan, of door beslissingen van de organisatie moeten of willen heroriënteren. Het loopbaanhuis werkt volgens het principe 'digital fist' dat we ook voor onze externe klanten hanteren.

- In 2021 organiseerden we een eerste **multi-stakeholders workshop** over 'Hoe onze medewerkers bewust maken van de evolutie van oude naar nieuwe VUCA-loopbanen'.
- Het **opleidingsaanbod** van het loopbaanhuis kreeg een **upgrade**. Leidinggevendens kunnen via een vragenlijst peilen naar de vaardigheden van hun teamleden om loopbaandenken te stimuleren. De leidinggevende speelt een cruciale rol in het stimuleren van de loopbaangedachte bij de medewerkers.
- In onze aanpak van loopbaanactivering streven we naar een wetenschappelijke onderbouw. VDAB neemt sinds 2021 deel aan een **hoogtechnologisch breinonderzoek** door Acerta en Antwerp Management School naar het aanpassingsvermogen van medewerkers. Deze inzichten zijn zinvol voor loopbaanactivering.
- We bouwden ook aan het concept van een **loopbaancampus** om medewerkers met een functie die wijzigt of zelf verdwijnt in de toekomst, te ondersteunen of een nieuwe wending te geven aan hun loopbaan.

TALENTENCAMPUS VOOR KNELPUNT- BEROEPEN: PREVENTIEADVISEUR

Met onze Talentencampussen voor knelpuntberoepen bieden we een unieke kans voor intern talent. Collega's krijgen de kans om ervaring en kennis op te bouwen met een ontwikkeltraject. Na de Talentencampus voor IT-profielen en projectleiders, pasten we deze succesformule toe voor onze zoektocht naar preventieadviseurs. Eind 2021 schreven 33 medewerkers zich in voor de selectieproeven van preventieadviseur.

HET WELZIJN VAN ONZE MEDEWERKERS

13

In 2019 lanceerden we het versterkt aanwezigheidsbeleid met de ambitie **“Alle VDAB'ers komen met goesting werken”**.

In 2021 was het tijd voor de evaluatie van ons versterkt aanwezigheidsbeleid. We stelden vast dat leidinggevenden hun rol goed opnemen en gebruik maken van ons ondersteunend aanbod. We zien bovendien een daling in ons ziekteverzuim.



AANWEZIGHEIDSBELEID: ONS AANBOD VOOR LEIDINGGEVENDEN

- Heldere informatie over welzijn op intranet.
- Supervisiesessies voor leidinggevenden over welzijn en aanwezigheid.
- Een coachingaanbod om welzijns gesprekken met medewerkers voor te bereiden. Startende leidinggevenden krijgen een workshop rond welzijn in hun “Start to lead” pakket (startersopleiding leidinggevenden).

In 2021 voerden we ook de wettelijk verplichte psychosociale risicoanalyse uit. Er was een hoge respons van 75,5%.

Werken bij VDAB. Wat waarderen onze medewerkers het meeste?

- Autonomie in het werk
- Het werk wordt als zinvol ervaren
- De mogelijkheid tot plaats- en tijdonafhankelijk werken (PTOW)
- Afwisseling in het werk
- Initiatief mogen nemen.

Verder was er ook een hoge score bij de medewerkers voor de relatie met hun leidinggevenden. Op basis van werkpunten en feedback uit andere bevragingen en onderzoek werd het meerjarenplan psychosociaal welzijn 2022-2026 opgesteld. Met extra aandacht voor een gezonde mentale en emotionele belasting op het werk, een preventieve aanpak van psychosociale risico's bij veranderingen en extra loopbaankansen bieden.

SPOOR 21

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

LEERACTIVITEITEN

5026 personeelsleden (of 99,5%) volgde een opleiding in de brede zin van het woord en heeft de weg gevonden naar het interne leerplatform 'Vlimpers Leren'.

Aantal leeractiviteiten via het interne leerplatform 'Vlimpers Leren':

interne opleidingen:	7.374 dagen
externe opleidingen:	529 dagen
aantal opleidingsdagen in de eigen competentiecentra:	90 dagen
aantal e-learnings:	63.288
lesmateriaal en video's doornemen:	17.762 keer

103.756

Aantal dagen vormingsverlof (voor medewerkers die avondonderwijs volgen)

401,5 dagen

Persoonlijke coaching

aantal trajecten:	310
aantal gesprekken:	950
actieve coaches:	40

Wist je dat?

- Onze persoonlijke coaches hebben 15 medewerkers en hun leidinggevendenden begeleid in een intensief toekomsttraject om prestaties van de medewerkers te verhogen.
- Onze stress- en burnoutcoaches coachten 46 medewerkers in burn-out.
- Na een coaching geven medewerkers zichzelf een hogere score op een schaal van 10 voor welbevinden (+2), voor motivatie (1,5), prestaties en relaties (0,3).



LOOPBAANBEGELEIDING

- We telden 46 nieuwe aanvragen voor loopbaanbegeleiding.
- 26 mensen volgden interne loopbaanbegeleiding.
- We organiseerden twee maal de tweedaagse opleiding 'Mijn talent en persoonlijkheid' gekoppeld aan een kort loopbaantraject.
- 10 mensen die loopbaanbegeleiding in 2019 startten werden verder opgevolgd.
- In totaal hebben we **55** mensen begeleid in een loopbaantraject.



LEERTRAJECT BEMIDDELAARS

In 2021 doorliepen 1530 bemiddelaars een verplicht leertraject voor hun vernieuwde opdracht en hun kerntaak als bemiddelaar: VDAB moet meer burgers ondersteunen in hun loopbanen en hun zoektocht naar werk met als doel uitstroom naar duurzame tewerkstelling.

Hiervoor bouwde Spoor 21 een ontwikkelingsprogramma voor bemiddelaars via een hybride leeraanpak: e-modules en online leren werden afgewisseld door teambesprekingen, een individuele fieldcoaching en een afsluitend integrerend leermoment.

VDAB koos voor de **Integratieve Methode Bemiddelen (IMB) en het propellermodel**. IMB is voor de bemiddelaar een methodologisch kompas in zijn relatie en interactie met de klant. Hiermee kan de bemiddelaar sneller vaststellen wat er nodig is om voortgang te maken in het gesprek of in het bemiddelingsproces. Het zorgt ook voor een meer uniforme manier van werken en een gemeenschappelijke taal waardoor we maximaal op elkaar kunnen verder bouwen en de estafettestok doorgeven tussen servicelijn, clusterteams en partners. Door middel van fieldcoaching (2.927 coachings in totaal) kreeg elke bemiddelaar de kans om IMB in te oefenen in concrete gesprekken met klanten.

Via het 'propellermodel' bieden we structuur en houvast in de thema's die de bemiddelaar inschat. Samen met het propellermodel vormt IMB de basis voor elke bemiddelaar.

LEIDERSCHAP IN BEWEGING

Het VDAB management omschreef hoe zij zelf leiderschap willen opnemen en hoe ze dat voor de hele organisatie zien.

"Om VIBE 2020-2025 te realiseren en goeie vibes te creëren bij onze medewerkers ligt er wat werk op de plank. Net daarom willen we ook tijd investeren in hoe we dat werk oppakken. We geloven dat het versterken van leiderschap in onze organisatie hét verschil kan maken.

De thema's waar we vanaf 2021 extra belang aan hechten zijn:

- verbindend communiceren en coachend leiden
- zelforganiserende teams met gedeeld leiderschap
- proactieve beheerscontrole
- besluitvorming
- stimuleren van loopbaandenken
- leiderschap bij verandering

We kozen ook hier voor blended leervormen met mogelijkheid tot opleiding, intervisie, coaching en tools om zelf mee aan de slag te gaan.

DIGIWIJS

VDAB zet meer in op digitale tools en services voor de klant. En daarom moeten de VDAB-medewerkers zelf over heel wat digitale competenties beschikken.

Eind 2020 werd Digiwijs gelanceerd, een online leermodule en -test om na te gaan of VDAB'ers over een set van minimale digitale competenties beheersen. In de module werd leermateriaal aangereikt om zich voor te bereiden of te remediëren.

Ondertussen is 95% procent van de VDAB-medewerkers geslaagd voor de test: een mooi resultaat. Maar daar blijft het niet bij, want digitalisering evolueert razendsnel.

Daarom krijgen VDAB-medewerkers permanent de kans om hun digitale competenties bij te schaven via het interne opleidingsaanbod van E-wijs.

Zo zorgen we ervoor dat ons personeel gewapend is voor de uitdagingen van de toekomst.





4 • ONZE WERKGEVERS

De coronacrisis zorgde in 2020 voor een daling in de vraag naar nieuwe arbeidskrachten. Deze daling bleek van tijdelijke duur te zijn. Vanaf maart 2021 werden er opnieuw meer vacatures gemeld. In de zomer bereikte het aantal ontvangen vacatures zelfs een historisch hoogtepunt. Sindsdien is het aantal vacatures nog verder toegenomen. Alle sectoren kenden in 2021 een toename van de vraag.

VACATURES IN CIJFERS

In 2021 werden **362.510 vacatures** rechtstreeks aan VDAB gemeld in het **Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten** (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. Dit is 50,5% meer dan in 2020. Eind 2020 waren er globaal voor elke openstaande vacature 4,4 werkzoekenden zonder werk in bemiddeling beschikbaar. In 2021 nam deze spanningsindicator af tot 2,5. De krapte op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar dus sterk toegenomen.

Het vervullingspercentage of aandeel vervulde vacatures (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld, gedeeld beheer) is gedaald: van 67,5% in 2020 naar 60,2% in 2021.

18



VACATURES PER SECTOR

De toename in het aantal ontvangen vacatures is zichtbaar in alle sectoren. Bepaalde sectoren kenden het afgelopen jaar een minder sterke toename van de vraag.

SECTOR


VERSCHIL MET 2020

Ontspanning, cultuur en sport	125,1%
Metaal	124,7%
Horeca en toerisme	113,0%
Zakelijke dienstverlening	110,3%
Vervaardiging van bouwmaterialen	104,8%
Openbare besturen	69,5%
Vervaardiging van machines en toestellen	66,8%
Overige dienstverlening	62,4%
Dranken, voeding en tabak	55,2%
Chemie, rubber en kunststof	52,3%
Transport, logistiek en post	52,3%
Energie, water en afvalverwerking	47,4%
Informatica, media en telecom	46,7%
Groot- en kleinhandel	46,3%
Onderwijs	41,6%
Hout- en meubelindustrie	39,6%
Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	39,0%
Textiel, kleding en schoeisel	38,7%
Grafische nijverheid, papier en karton	29,9%
Gezondheidszorg	28,6%
Maatschappelijke dienstverlening	26,1%
Bouw	23,3%
Primaire sector	21,8%
Financiële diensten	17,6%
Vervaardiging van transportmiddelen	11,1%
Overige industrie	5,7%
Diensten aan personen	1,0%
Onbepaald	-22,5%

VACATURES REGIONAAL BEKEKEN

Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten is in 2021 met **50,5% toegenomen** in vergelijking met een jaar eerder. Deze stijging toont zich in alle regio's, zij het niet overal even sterk.



A woman with brown hair tied up, wearing glasses and a green short-sleeved button-down shirt, is smiling and leaning over a table. She has a tattoo on her left forearm. The background is a modern office with a brick wall and a white ceiling. A black travel mug and a white lid are on the table in front of her.

5 • BEMIDDELEN:
WE MAKEN DE MATCH

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



IN CIJFERS

2020	Uitstroom na 12 maanden	Instroom januari 2021 - december 2021	% uitstroom na 12 maanden
- 25 jaar	38.646	64.882	59,56%
25 tot en met 54 jaar	66.907	126.570	52,86%
55 jaar en +	4.660	15.497	30,07%
Totaal	110213	206949	53,26%

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

2021	Uitstroom na 12 maanden	Instroom januari 2021 - december 2021	% uitstroom na 12 maanden
- 25 jaar	39.327	61.168	64,29%
25 tot en met 54 jaar	66.301	117.346	56,50%
55 jaar en +	4.725	13.953	33,86%
Totaal	110.353	192.467	57,34%

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

UITSTROOM NA COMPETENTIEVERSTERKING

2020

Uitstroom naar werk na 3 maanden
Aantal afgesloten opleidingsclusters

9.441 of 58,15%
19.598

2021

Uitstroom naar werk na 3 maanden
Aantal afgesloten opleidingsclusters

12.648 of 58,15%
21.752

TEVREDENHEID OVER ONZE DIENSTVERLENING

22

Werkzoekenden tevredenheid	2020	2021
Werkzoekenden - Net promotor score	17	25
Werkzoekenden over online tools		
Inschrijving	90,62 %	88,63 %
Website	Q1: 73,30 % Q2: 70,00 % Q3: 76,80 % Q4: 69,90 %	Q1: 71,40 % Q2: 67,60 % Q3: 65,40 % Q4: 72,20 %
E-learning	82,3 %	85,65 %
Werkzoekenden over NCS	90,91 %	91,85 %
Werkzoekenden over persoonlijke dienstverlening	86,29 %	88,56 %
Werkzoekenden over IBO	68,65 %	44,09 %
Werkzoekenden over opleiding in CC	78,00 %	80,80 %



Werknemers tevredenheid	2020	2021
Werkzoekenden - Net promotor score	27	34
Werknemers over website	Q1: 70,50 % Q2: 62,40 % Q3: 72,10 % Q4: 71,40 %	Q1: 70,90 % Q2: 70,60 % Q3: 60,80 % Q4: 72,20 %

Werkzoekenden en werknemers tevredenheid	2020	2021
Werkzoekenden en werknemers over e-coaching	85,94 %	89,46 %

Burger tevredenheid	2020	2021
Burger over workshops	81,23 %	89,15 %



DE VERSCHILLENDE DOELGROEPEN ONDER DE LOEP

WERKNEMERS

Tijdelijk werklozen

	tijdelijk werklozen	intensief tijdelijk werkloos (3 opeenvolgende maanden 10 dagen of meer tijdelijk werkloos)
aantal	504.160 unieke tijdelijke werklozen	79.973
gestarte competentieversterkende acties	36.374	4.732

Werknemers die tijdelijk werkloos waren door corona werden ook in 2021 vrijgesteld van de verplichting om zich in te schrijven als tijdelijk werkloze bij VDAB.

Via een sociale mediacampagne en gerichte communicaties ondersteunden we tijdelijk werklozen om hun loopbaan in beweging te houden, met focus op opleidingen, tijdelijke jobs en loopbaandenken. Het vrijblijvend aanbod voor tijdelijk werklozen dat in 2020 werd ontwikkeld brachten we verder onder de aandacht en breidden we uit.

De communicatie acties naar tijdelijk werklozen werd geoptimaliseerd en gepersonaliseerd. In 2021 verstuurden we 738.740 communicaties naar 453.030 unieke tijdelijk werklozen.

Bevraging tijdelijk werklozen

In februari 2021 namen 5.103 tijdelijk werklozen deel aan een bevraging over tijdelijke werkloosheid en hun verwachtingen van VDAB.

Resultaten:

- Ruim de helft van de deelnemers vond dat de communicatie van VDAB nuttig was en voldoende informatie biedt.
- Ongeveer 42% van de intensief tijdelijk werklozen volgde een opleiding en deed vrijwilligerswerk of had een tijdelijk andere job tijdens de periode van tijdelijke werkloosheid.

De resultaten van de bevraging gaf mee richting aan de verbetering van de aanpak naar tijdelijk werklozen.



NIEUW AANBOD WERKZOEKENDEN MET RECENTE WERKERVARING

VDAB startte in 2021 met een nieuw aanbod '**Bemiddeling voor werkzoekenden met recente werkervaring**' (de werknemers in opzeg ingeschreven in cat 10 en de tijdelijk werklozen ingeschreven in cat 92).

Deze dienstverlening wordt uitgevoerd door onze partners. Het doel is een proactief, vrijblijvend en preventief bemiddelingsaanbod aan te bieden om zo een vlotte doorstroom naar de arbeidsmarkt te realiseren, werkloosheid te vermijden of in duur te beperken.

Het aanbod bestaat uit:

- ontslagverwerking
- inschatting afstand arbeidsmarkt en oriëntatie realistisch jobdoelwit
- bemiddeling naar werk, jobhunting en sollicitatieondersteuning
- exploreren erkende beroepsgerichte competentieversterking of werkplekleren

Sinds maart 2021 leidden we 6.569 werknemers in opzeg of verbreking toe, 635 werknemers in opzeg tekenden in. Sinds april 2021 leidden we 1.702 tijdelijk werklozen toe, waarvan 113 tijdelijk werklozen intekenden op het aanbod.



JONGEREN ONDER DE 25 JAAR

Het aandeel jongeren zonder werk daalde sterker dan het gemiddelde tegenover 2020, en volgde daarin de algemene trend van dalende werkloosheid.

Jeugdwerkloosheid	2017	2018	2019	2020	2021
Werkloosheidsgraad	15,6%	14,1%	13,2%	14,32%	16,9%
Evolutie ten opzicht van vorig jaar	-6,8%	-9,3%	-5,6%	+4,6%	-17,1%

In 2021 zetten we in onze aanpak voor jongeren tot 25 jaar het Jeugdwerkplan ongewijzigd verder. In het **Jeugdwerkplan**, geënt op de Europese Youth Guarantee, besteden we bijzondere aandacht aan alle schoolverlaters. We benaderen hen actief om de overgang van schoolbanken naar arbeidsmarkt zo vlot mogelijk te laten verlopen. We passen onze dienstverlening en informatie aan: van jongeren die de weg naar de arbeidsmarkt zelf vinden tot jongeren die de school vroegtijdig verlaten of onderweg afhaken. Samen met ondernemingen en sectoren hebben we als doel dat deze leerlingen hun schoolloopbaan toch gekwalificeerd kunnen afronden.

We blijven ook verder inzetten op het outreachend mandaat van onze **jongerenconsulenten** om de meest kwetsbare en moeilijk bereikbare jongeren te bereiken via andere kanalen dan de geijkte. De jongerenconsulenten bouwen ook een stevig netwerk op met lokale partners en organisaties rondom de jongere.

We hernieuwden en diepten de **samenwerking met onderwijskoepels GO!** en KO uit in 2021. We zetten ook **de warme overdracht** met onderwijspartners die alternerend leren aanbieden verder: zo is de jongere meteen gekend bij VDAB wanneer deze de schoolbanken verlaat.

Verder organiseerden we **Train The Trainersessies** voor onderwijsprofessionals (leerkrachten en begeleiders). In 2021 gingen deze sessies digitaal door. Daarnaast organiseerden we de webinar "Bereid je leerlingen voor op de arbeidsmarkt" rond Arbeidsmarktcompetenties voor leerkrachten voor 600 leerkrachten.

Tweedekansleerwegen

Op 1 januari 2021 werd de **leertijd** van SYNTRA Vlaanderen naar VDAB overgeheveld. Daardoor werd ons aanbod van werkpleklers uitgebreid met een extra maatregel, specifiek gericht op jongeren tussen 15 en 25 jaar. Jongeren combineren wekelijks één dag les met vier dagen werkpleklers bij een ondernemer. De leertijd leidt naar een onderwijskwalificatie.

Voor niet alle jongeren is het haalbaar om terug naar het onderwijs te gaan: jongeren die schoolmoe zijn en klaar voor de arbeidsmarkt. Daarom willen we ook inzetten op de expertise opgebouwd vanuit de Syntra leertijd om een beroepskwalificerend traject te ontwikkelen, waarbij de nadruk wordt gelegd op het leren op de werkvloer. In 2021 startten we met de verdere uitwerking van deze nieuwe aanpak.

PROJECTEN VOOR JONGEREN

Lokale partnerschappen voor jongeren

ESF en VDAB willen de positie van jongeren in de samenleving en op de arbeidsmarkt versterken. Dit project stimuleert in heel Vlaanderen bottom-up initiatieven die partnerschappen op lokaal niveau tot stand brengen en die de effectiviteit van de begeleiding en ondersteuning van (kwetsbare) jongeren vergroten.

Transitietrajecten voor leerlingen

ESF lanceerde samen met het Departement Onderwijs en Vorming 'Transitietrajecten voor leerlingen, in de tweede en derde graad van het beroepssecundair onderwijs die door de school geïdentificeerd worden als potentiële vroegtijdige schoolverlaters. Het project Flip the Switch met 75 trajecten biedt een aanbod aan (onderwijs)loopbaanbegeleiding en transitiebegeleiding naar de arbeidsmarkt, naar tussenstappen om een duurzame loopbaan aan te vatten, of naar een vervolgopleiding.

VERDER AANBOD VOOR JONGEREN

- (intensieve) begeleiding op maat voor kwetsbare jongeren en jongeren met nood aan persoonlijke dienstverlening
- een beroepsverkennde stage om uit te zoeken of een beroep geschikt is
- een werkervaringsstage voor het versterken van generieke competenties en opbouwen van werkervaring
- een individuele beroepsopleiding (IBO), een opleiding op maat bij de werkgever
- vacatures op maat
- mail op maat
- een praktijkgerichte beroepsopleiding
- onderwijs-kwalificerend opleidingstrajecten (OKOT)

IMPACT VAN DE CORONACRISIS OP DE JONGEREN

De coronacrisis heeft een grote impact op het welzijn van op jongeren. Beperkte sociale contacten en afstandslernen gaven ook dit jaar het mentale welbevinden van jongeren een knauw. Eenzaamheid, psychische problemen en depressie scheren hoge toppen. 1 op 5 jongeren zit niet goed in zijn vel (Bron: Eos).

Voor jongeren tussen 16 en 25 zijn sociale contacten veel belangrijker dan voor andere leeftijdsgroepen. Sinds de zomer 2021 waren weer meer sociale contacten mogelijk en dat vertaalde zich weer in een hoger welzijn.

Een veelbesproken thema onder schoolgaande en studerende jongeren was de leerachterstand. Voor kwetsbaardere leerlingen bleken de maatregelen om leerachterstand in 2021 tegen te gaan succesvol. De leerachterstand was groter bij de sterkere leerlingen.

De jeugdwerkloosheid is niet groter geworden door corona, integendeel. De krapte op de arbeidsmarkt schept kansen, ook voor jongeren.

WERKZOEKENDEN OUDER DAN 55 JAAR

ONZE AANPAK

In 2021 werkten we voor 55-plussers op dezelfde manier verder als de voorbije jaren. We houden dus geen rekening met de leeftijd, maar met de **afstand tot de arbeidsmarkt** en uiteraard ook nog steeds met de **types van beschikbaarheid**. 55-plussers moeten op dezelfde manier benaderd worden als andere werkzoekenden en van het volledige aanbod van VDAB kunnen gebruik maken.

De tender '**up to date**' die in 2020 startte, werd in de loop van 2021 in enkele provincies stopgezet wegens te weinig toeleidingen en het niet verhoopte resultaat.

Op het einde van 2021 startten we met de tender '**IB+**', gericht op de langdurig werkzoekenden, maar waarvan 55-plussers een substantieel aandeel van vormen. Binnen deze tender is de werkgeversbenadering het belangrijkste onderdeel. De partnerorganisaties werken aan de actiebereidheid, bereiden de deelnemers voor op de arbeidsmarkt van vandaag en maken zo snel mogelijk gebruik van jobhunting. 55-plussers kunnen al sneller dan na 1 jaar worden toegeleid.

IN CIJFERS

Tussen augustus 2020 en juli 2021 stroomden **5.053** werkzoekende 55+'ers in. Daarvan stroomden er vijf maanden later **2.004** uit naar werk.



DE IMPACT VAN DE CORONACRISIS OP 55+'ERS

De digitale dienstverlening en gevolge van de coronacrisis heeft een grote impact op de 55+'ers. Zowel de bemiddelingsgesprekken als over specifieke acties verliepen grotendeels digitaal. Voor een aantal minder digitaal vaardige 55-plussers vinden de gesprekken wel face-to-face plaats.

MEER DAN ÉÉN JAAR WERKZOEKEND

In 2021 telden we 197.457 werkzoekenden. 70.217 van hen waren langer dan twee jaar werkzoekend.

werkloosheids duur basis	< 25 jaar	25 t/m 59 jaar	>= 60 jaar	Totaal
< 1 jaar	20.167	64.682	3.787	88.636
1 tot 2 jaar	5.606	29.467	3.531	38.604
>= 2 jaar	3.972	49.162	17.083	70.217
totaal	29.745	143.311	24.401	197.457



28

BEMIDDELINGSACTIES

TAL-TENDER ACTIVERING LANGDURIG WERKZOEKENDEN

De tender activering langdurig werkzoekenden, kortweg TAL, startte in 2018. De laatste toewijzing gebeurde in juni 2021 en werd nadien niet verlengd. Het gaat bij deze tender steeds om werkzoekenden die langer dan één jaar werkloos waren en uitkeringsgerechtigd zijn. Met deze tender bereikten we **2.545 werkzoekenden**. Voor 1.516 werkzoekenden kenden we een positief resultaat, zijnde uitstroom naar werk of een vervolgactie.

TWE-TIJDELIJKE WERKERVARING VOOR WERKZOEKENDEN (TENDER)

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



TOELEIDING PER PROVINCIE

Provincie	Toeleidingen 2021	Garantie 2021	% Toegeleid tov garantie 2021	Objectief 2021	% Toegeleid tov objectief 2021
Antwerpen	1.130	1.165	97,0%	1.555	72,7%
Limburg	328	311	105,5%	436	75,2%
Oost-Vlaanderen	798	1.109	72,0%	1.114	71,6%
Vlaams-Brabant	320	333	96,1%	444	72,1%
West-Vlaanderen	350	301	116,3%	400	87,5%
TWE Totaal Vlaanderen	2.926	3.219	90,9%	3.949	74,1%

TOELEIDING PER PARTNER

Penhouder	Regio	Toeleidingen 2021	Garantie 2021	% Toegeleid tov garantie 2021	Objectief 2021	% Toegeleid tov objectief 2021
Groep Intro	Antwerpen - Stad en Rand	299	269	111,2%	359	83,3%
Calder	Antwerpen - Stad en Rand	233	269	86,6%	359	64,9%
SBS	Antwerpen - Stad en Rand	310	269	115,2%	359	86,4%
WEB	Antwerpen - Kempen	127	200	63,5%	267	47,6%
Calder	Antwerpen - Regio Mechelen	159	158	100,6%	211	75,4%
BLM	Limburg Regio Maasland Genk	80	76	105,3%	123	65,0%
SBS	Limburg Regio West Zuid	244	235	103,8%	313	78,0%
Compaan	OVL Regio Gent	291	404	72,0%	405	71,9%
Compaan	OVL Meetjesland - Leiestreek	63	83	75,9%	84	75,0%
Groep Intro	OVL Waas en Dender	201	317	63,4%	320	62,8%
SBS	OVL Regio Zuid-Oost	250	305	82,0%	305	82,0%
SBS	Vlaams-Brabant Regio Leuven	114	143	79,7%	191	59,7%
Groep Intro	Vlaams-Brabant Halle-Vilvoorde	207	190	108,9%	253	81,8%
Emino	WVL - Brugge-Ooostende-Westhoek	209	188	111,2%	250	83,6%
De Poort vzw	WVL Regio Zuid en Midden	139	113	123,0%	150	92,7%
TWE Totaal Vlaanderen		2.926	3.219	90,9%	3.949	74,1%

INZET WERKPLEKLEERINSTRUMENTEN

Tijdens het traject tijdelijke werkervaring zetten we vooral in op de werkervaringsstage als werkplekleerinstrument. Er is in 2021 een daling van de inzet van de werkplekinstrumenten zowel bij WES, opleidingsstage BVS als IBO. Dit kan verklaard worden door de impact van de corona maatregelen waardoor het voor de partner veel moeilijker is om een stageplek te vinden. Een tweede reden kan zijn dat door langere trajecten de partners meer tijd krijgen om een stageplek te zoeken en de druk om dit 'snel' en adequaat te doen is verminderd wat leidt tot minder inzet.

AANTAL TRAJECTEN MET POSITIEVE UITSTROOM

Provincie	aantal opgestart	% gestart vs gegarandeerd	Beëindigd en gemeten	Positieve uitstroom	% positieve uitstroom
Antwerpen	1.130	97,0%	324	150	46,3%
Limburg	328	105,5%	106	35	33,0%
Oost-Vlaanderen	798	72,0%	235	106	45,1%
Vlaams-Brabant	320	96,1%	96	37	38,5%
West-Vlaanderen	350	116,3%	148	53	35,8%
TWE Totaal Vlaanderen	2.926	90,9%	909	381	74,1%



AANTAL TRAJECTEN MET UITBETAALDE WERKERVERINGSVERGOEDINGEN

Provincie	aantal opgestart	% gestart vs gegarandeerd	Aantal trajecten met werkervaringsvergoeding	% werkervaringsvergoeding vs opgestart
Antwerpen	1.130	97,0%	14	1,2%
Limburg	328	105,5%	11	3,4%
Oost-Vlaanderen	798	72,0%	17	2,1%
Vlaams-Brabant	320	96,1%	6	1,9%
West-Vlaanderen	350	116,3%	8	2,3%
TWE Totaal Vlaanderen	2.926	90,9%	56	1,9%

Het traject TWE bestaat er in om de klant via werkpleklers richting normaal economisch circuit te laten doorstromen. Als een klant een bepaald aantal contractdagen behaalt binnen een bepaalde referteperiode, dan krijgt de partner een werkervaringsvergoeding. Het aantal uitbetaalde vergoedingen is een indicator om te bepalen in hoeverre de partner er in slaagt om voldoende werkplekleerinstrumenten in te zetten in het traject naar werk. Ten opzichte van 2020 is het aantal uitbetaalde werkervaringsvergoedingen gedaald van 21,8% in 2020 naar 1,9% in 2021. Deze maatregel werd stopgezet in oktober 2021.

Trajecten TWE werkzoekenden afgesloten wegens inactiviteit

In 2021 is 13,8% van de gestarte trajecten stopgezet omwille van inactiviteit. In 2020 was dit nog 7,5%. Het aantal trajecten afgesloten wegens inactiviteit is dus opnieuw gestegen.

Tijdelijke werkervaring en corona

De impact van de coronamaatregelen bij de tender tijdelijke werkervaring heeft geleid tot een aantal technische aanpassingen in 2020. Deze bleven tot Q3 in 2021.





TWE OCMW

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

In 2021 bedroeg het aantal opgestarte trajecten per provincie:

Provincie	Begeleidingen
Antwerpen	1.917
Limburg	235
Oost-Vlaanderen	882
Vlaams-Brabant	433
West-Vlaanderen	853
Eindtotaal	4.320

DE UITSTROOMCIJFERS EN DE DUURZAAMHEIDSGRAAD

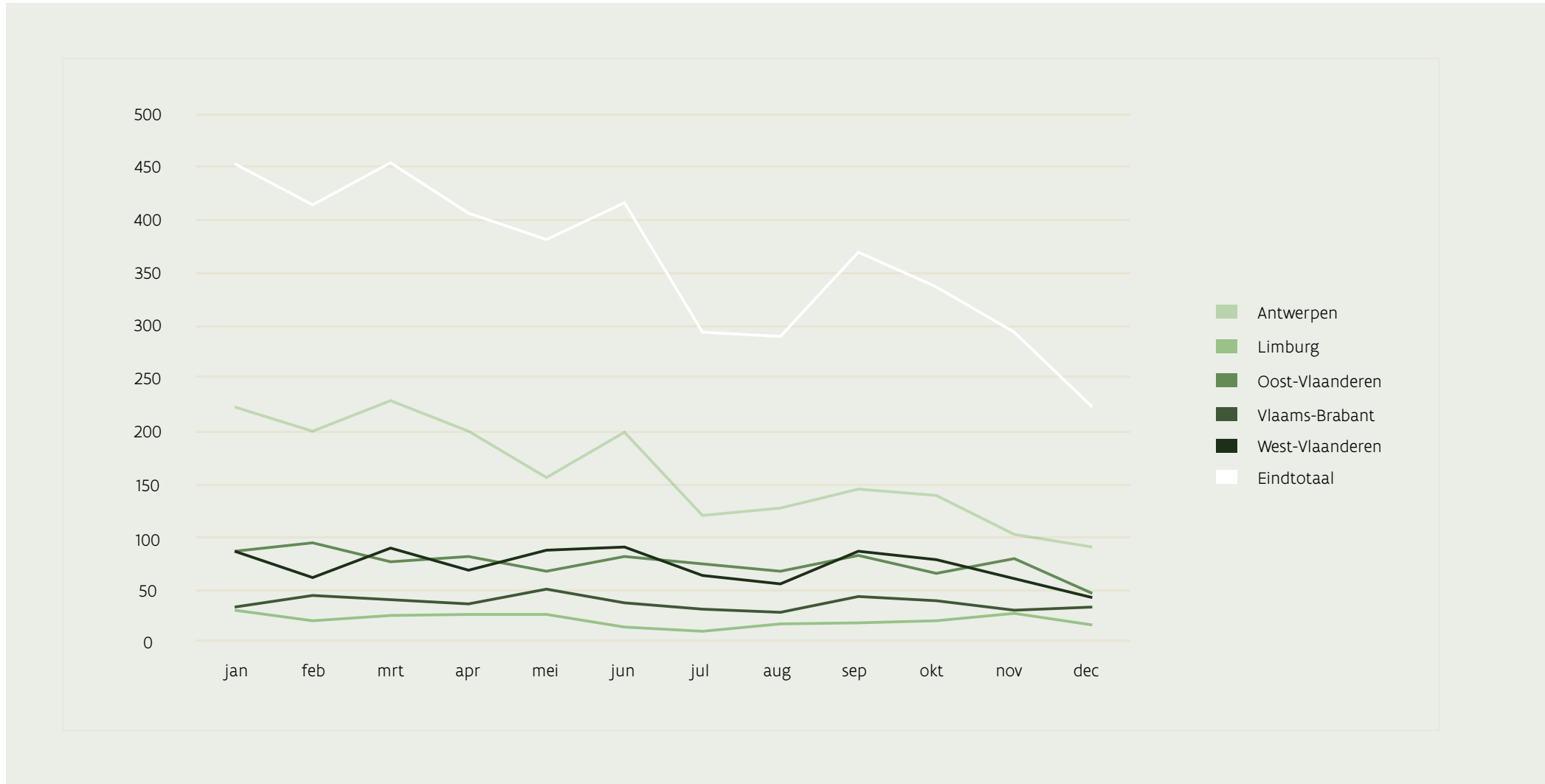
Een aanzienlijk percentage van de personen die een TWE-OCMW-traject hebben doorlopen, zijn duurzaam aan het werk en worden wel degelijk geactiveerd.

	Eindtotaal		
	1 maand na het einde	6 maanden na het einde	12 maanden na het einde
Aantal beëindigde TWE-OCMW	19.545	17.602	14.805
Aan het werk als werknemer	47,11 %	60,77%	66,31%
Waarvan duurzaam aan het werk als werknemer		74,77%	67,28%
Aan het werk als zelfstandige	0,02 %	1,69%	2,28%
Waarvan duurzaam aan het werk als zelfstandige		65,32%	47,34%

TWE-OCMW EN CORONA

De impact van de corona maatregelen was ook zichtbaar in 2021. Na de crisisperiode eind 2020 was er terug een enorme stijging van het aantal gestarte trajecten.

34





6 . INTENSIEVE DIENSTVERLENING

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



GESPECIALISEERDE DIENSTVERLENING

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

Eind 2021 ondertekenden we **een nieuwe overeenkomst met GTB**: de basis voor een vernieuwde, sterke en toekomstgerichte samenwerking. Deze overeenkomst geeft juridisch vorm aan de sterke banden tussen GTB en VDAB, en stelt ons in staat om de komende jaren in te zetten op een hogere werkzaamheidsgraad van mensen met een beperking en gezondheidsproblemen.

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

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

GEMEENSCHAPSDIENST

De Vlaamse regering keurde de conceptnota 'Gemeenschapsdienst' voor langdurig werkzoekenden goed met deze krijtlijnen:

De gemeenschapsdienst zou een nieuw instrument worden om de langdurig werkzoekenden die verder van de arbeidsmarkt staan opnieuw naar betaald werk te begeleiden en de uitvoering van maatschappelijk relevante taken voor de lokale gemeenschap te combineren met het versterken van de generieke arbeidsmarktcompetenties.

WIJK-WERKEN

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

DOELGROEP VAN WIJK-WERKEN

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

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

DE ACTIVITEITEN BINNEN WIJK-WERKEN

We stelden een Vlaamse activiteitenlijst op met toegelaten klusjes binnen wijk-werken. Je kan dus niet zomaar eender wat doen op om het even welke plaats. Vooral klein tuinonderhoud, kleine herstellingswerken en hulp bij huishouden zijn populaire activiteiten binnen wijk-werken.

HOEVEEL WIJK-WERKERS EN GEBRUIKERS WAREN ER IN 2021?

In 2021 telden we in totaal **5.782 wijk-werkers** en **19.118 gebruikers** (gemeenten, land- en tuinbouwbedrijven, OCMW's, onderwijsinstellingen, vzw's en niet-commerciële verenigingen)

	2018	2019	2020	2021
Aantal wijk-werkers = actieve dossiers	7.810	7.401	6.757	5.782
Aantal gebruikers = actieve erkenningen	24.425	21.013	19.271	19.118

WIJK-WERKEN EN CORONA

Ook in 2021 was de impact van corona nog te voelen. Wie in zijn wijk-werktraject omwille van corona een negatieve impact ondervond, kon meermaals hertoegeleid worden tot wanneer de impact van corona op het traject voldoende was weggewerkt. Zo kon de klant alsnog een volwaardig wijk-werktraject doorlopen.

ACTIVERINGS-TRAJECTEN

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

PARTNERS IN HET ACTIVERINGSTRAJECT

- 97 gemandateerde Casemanagers Zorg
- 6 Penhouders
- 200 werk- en zorgactoren

MOMENTOPNAME EIND 2021

- 1.596 deelnemers volgen een activeringstraject
- 136 personen in de opstartfase van het activeringstraject
- 102 deelnemers zitten in de fase van toeleiding naar het activeringstraject
- 1.707 deelnemers hebben in 2021 een activeringstraject afgerond met eindadvies



ACTIVERINGSTRAJECTEN EN CORONA

Corona was ook in 2021 voelbaar binnen een activeringstraject. Dezelfde knelpunten kwamen naar voren: uitgestelde activeringsstages, het zoeken naar manieren om contact te hebben met de klant, het digitaal werken als uitdaging..

DEZE MAATREGELEN WERDEN IN 2020 INGE- ZET EN VERDERGEZET IN 2021:

- **Digitale start van een activeringstraject**
- **Mogelijkheid tot een extra verlenging:** een activeringstraject kan normaliter eenmalig verlengd worden met maximaal zes maanden (tot 24 maand). Er kan echter een tweede verlenging worden aangevraagd omwille van corona. Deze verlenging kent ook een maximale duurtijd van zes maanden (het traject kan tot 30 maanden duren). Dit werd in september 2021 afgebouwd.
- **Thuis leren:** een activeringsstage van thuis uit.
- **Verlenging van een activeringsstage:** normaal gezien kan een activeringsstage eenmalig plaatsvinden bij dezelfde werkgever. Een verlenging van de activeringsstage bij die werkgever is mogelijk als de stage omwille van corona stopgezet werd.

HET PROFIEL VAN DE WERKZOEKENDE IN EEN ACTIVERINGSTRAJECT

- 59 % van de werkzoekende in een activeringstraject heeft een **arbeidsbeperking**
- 24 % is **1 tot 2 jaar werkloos**, 35% is 2 tot 5 jaar werkloos en 22% is meer dan 5 jaar werkzoekende;
- 7% van de deelnemers is **55+**
- 16% van de deelnemers is **hooggeschoold**, 41% is **middengeschoold** en 43% is **kortgeschoold**.

ARBEIDSZORG: EEN KADER EN NIEUW AANBOD

De verschillende vormen van arbeidszorg in de sociale economie worden omgevormd tot **AMA (arbeidsmatige activiteiten)**. De deelname aan AMA sociale economie is gericht op een zo kort mogelijk traject, omdat de persoon geen inkomen heeft, geen rechten opbouwt in de sociale zekerheid en een uitkering of leefloon ontvangt.

VDAB krijgt de opdracht om de doelgroep (2600 personen) te evalueren in een tijdsperiode van 2 jaar. Hiervoor werden volgende zaken ontwikkeld:

- De service AMA sociale economie
- De voorbereidende service AMA sociale economie
- Data uitwisseling tussen VDAB en DWSE
- Evaluatiesysteem in mijn loopbaan
- Omzetting adviezen arbeidszorg en activerende arbeidszorg naar advies AMA sociale economie
- Koppeling met het beschermingsstatuut

INDIVIDUELE WERK- WELZIJSBEMIDDELING

Werk-welzijnsbemiddeling is een bemiddelingstraject dat kwetsbare werkzoekenden in armoede begeleidt naar een duurzame tewerkstelling. De werk-welzijnsbemiddelaar van VDAB brengt de competenties en talenten in kaart in functie van tewerkstelling, en opent ook perspectieven naar andere welzijnsdiensten. Het gaat over een gecoördineerde, integrale en gestructureerde aanpak over de verschillende levensdomeinen heen. De ervaringsdeskundigen in de armoede bieden ondersteuning en advies vanuit de eigen ervaringen uit het verleden.

In 2020 startte het project '**Versterking van de werk-welzijnsbemiddeling**' op. Het aanbod heeft tot doel om de klant te empoweren om zo de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

Sinds de opstart van het groepsaanbod in oktober 2020 en in de loop van 2021 werden in totaal 326 klanten toegeleid.



INDIVIDUELE WERK- WERKZIJSBEGELEIDING EN CORONA

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

BEMIDDELING GEDETINEERDEN: 'AAN DE BAK'

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

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

Gedetineerden die in vrijheid gesteld worden of onder elektronisch toezicht staan, komen terecht in de reguliere werking van VDAB.

In 2021 werd er voor **1.141 gedetineerden** een intensieve bemiddeling 'Aan de Bak' opgestart. We registreerden in totaal **1.331 gesprekken** basisdienstverlening.



AAN DE BAK EN CORONA

De impact van de coronamaatregelen was ook voelbaar binnen de gevangensmuren. Gezien de specifieke context, was digitale dienstverlening bieden moeilijk. De beperkte toegang tot internet en/of telefoon was één van de grootste uitdagingen. Daarnaast waren enkele gevangenissen gedurende enkele weken in lockdown waardoor de dienstverlening belemmerd werd.



RE-INTEGRATIE VAN PERSONEN MET EEN BEPERKING OF GEZONDHEIDSPROBLEEM

41

Voor werkzoekenden met een beperking of een gezondheidsprobleem is er een mindswitch van 'arbeidsongeschikt' naar 'werken met een gezondheidsprobleem'. Werkbaar werk kan bijdragen tot het herstel en/of algemeen welzijn. Hoe langer iemand inactief is, hoe moeilijker het is om de stap terug naar werk te zetten. De focus ligt op de mogelijkheden van de werkzoekende in plaats van op de beperking(en).

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

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

Concreet werden in 2021 **4.300 trajecten** gestart voor arbeidsongeschikte werkzoekenden, die een uitkering kregen omwille van ziekte, ism RIZIV en ziekenfondsen.

REÏNTEGRATIE EN CORONA

De impact van Corona was nog steeds aanwezig. Voor 2019 steeg de instroom jaarlijks met 10%. In 2020 merkten we voor het eerst sinds de samenwerking met RIZIV en ziekenfondsen een daling naar 3600 arbeidsongeschikte werkzoekenden. 2021 is het jaar van langzaam herstel.

De coronacrisis zorgde ook voor extra aandacht voor het thema werken met gezondheidsproblemen.

In 2021 maakte de Vlaams regering er een prioriteit van om langdurig zieken opnieuw aan het werk te krijgen. Het **Vlaams actieplan re-integratie langdurig zieken** vertrekt vanuit de ambitie om mensen met gezondheidsproblemen (mentaal en/of fysiek) ongeacht hun statuut opnieuw aan de slag te krijgen. De terugkeer naar de arbeidsmarkt wordt gestimuleerd door het inzetten op o.a. een mindswitch bij de betrokken actoren en de brede samenleving. We maken werk van een groeipad om meer arbeidsongeschikte werkzoekenden te begeleiden naar werk.

A woman with grey hair and glasses is sitting at a desk in a modern office. She is smiling and resting her chin on her hand. On the desk, there is a laptop, a cup of coffee, and some papers. The background shows a staircase and large windows.

7 . WE ZIJN ER EEN
LOOPBAAN LANG

VERSTERKEN EN ONTWIKKELEN VAN LOOPBAANCOMPETENTIES

Dat is en blijft ook in 2021 de inzet van de loopbaanbegeleiders en het aanbod via de loopbaancheques.

Werknemers of zelfstandigen met minstens 7 jaar werkervaring hebben recht op twee loopbaancheques of een totaal van 7 uur begeleiding. De loopbaancheques kun je inzetten voor één langlopende begeleiding of voor twee korte trajecten.

In 2021 maakten **18.353 personen** gebruik van deze dienstverlening om meer richting te geven aan hun loopbaan. Dat zijn er **600 meer** dan in 2020, maar toch 30% minder dan in het topjaar 2019. Hiervoor zijn twee redenen:

1. De beslissing van de Vlaamse Regering om de werkervaring als voorwaarde voor een loopbaancheque te verhogen van 1 naar 7 jaar.
2. De coronacrisis.

Op 31 december 2021 zijn er **259 gemandateerde loopbaancentra** actief die loopbaanbegeleiding aanbieden. Werknemers kunnen hierdoor op één van de **3.880 locaties** in Vlaanderen terecht met hun loopbaanvragen.

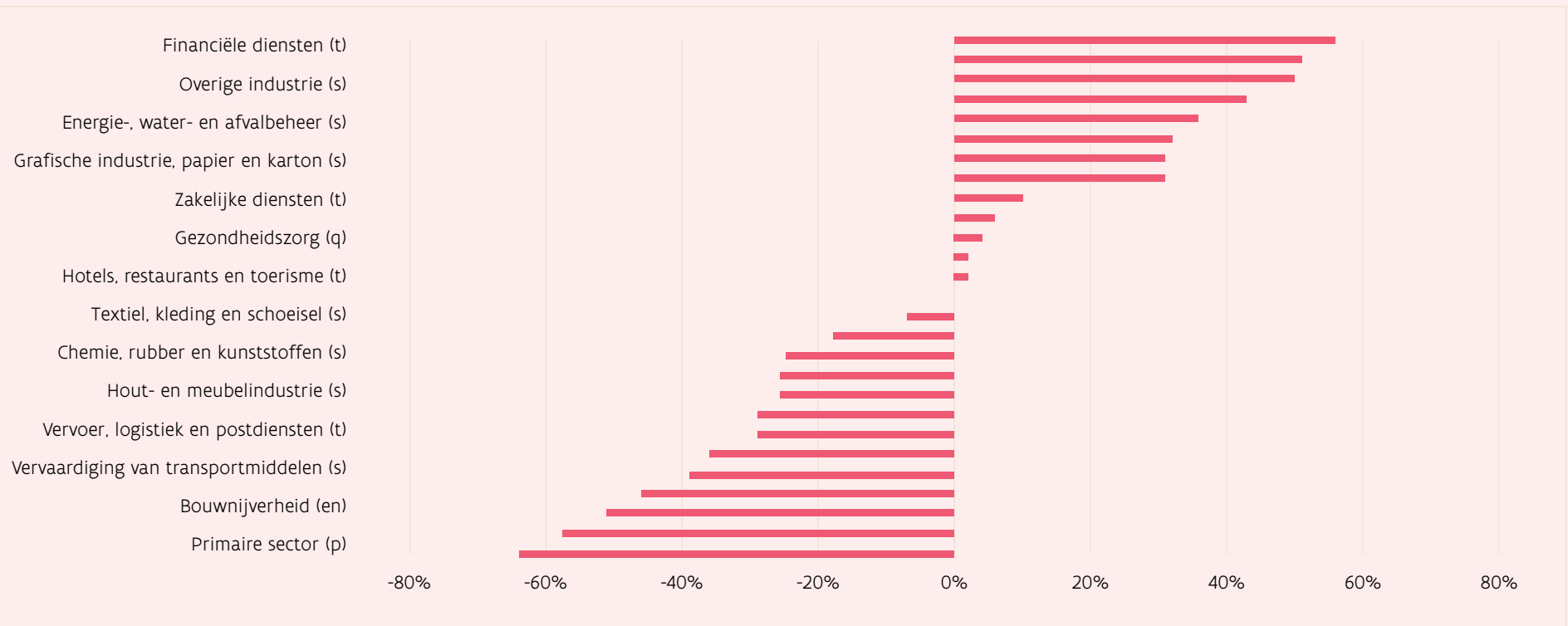
De tevredenheid van de Vlaamse werkenden over loopbaanbegeleiding via de loopbaancheque bedraagt **88,1%**.



SECTOREN

De gebruikers van loopbaancheque komen vooral uit de tertiaire en quataire sectoren. We zien ook een stijging bij de zelfstandigen in hoofdberoep: hun aandeel stijgt van 6,2% in 2013 naar 9,3% in 2021.

Deze grafiek geeft de negatieve en positieve percentages in verschil tussen werkelijk en verwacht gebruik van loopbaancheque na benchmarking met de actieve bevolking weer voor 2020 (Bronnen: DIMONA en Departement WSE, Steunpunt-werk).





CORONA

De drie meest voorkomende loopbaanvragen zijn jobdoelwit, arbeidsmarktverkenning en werkbaar werk.

Tijdens de lockdown pasten heel wat loopbaancentra hun aanbod aan. Opvallend was de fenomenale stijging van de uren e-coaching. Toch blijft de voorkeur voor face-to-face contacten in de begeleiding. In 2021 verliepen 90% van de gesprekken loopbaanbegeleiding face-to-face, met toepassing van de geldende corona maatregelen.

Loopbaanbegeleiding via e-coaching verloopt in de meeste gevallen volledig online. Een mix van face-to-face en online begeleidingen komt weinig voor.

Tijdens de corona periode waren 12,3% van de loopbaancheque gebruikers minstens één dag tijdelijk werkloos. Ongeveer 8,5% was minstens één dag tijdelijk werkloos in de maand van opstart van hun loopbaanbegeleiding.

DIGITAAL WERKNEMERSLOKET

VDAB ontving in 2021 1.102 aanvragen via het digitaal werknemersloket. Dit is een daling van ongeveer 10% t.o.v. van 2020.

Werknemers met loopbaanvragen krijgen via dit kanaal kwaliteitsvolle informatie zoals tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures... Bij dit loket kan de burger terecht met praktische vragen over de werking van de loopbaancheque en daarnaast ook met de vraag: "Is loopbaanbegeleiding iets voor mij?"

Net zoals bij de aanvragen naar loopbaancheques is de impact van de corona-crisis voelbaar in het aantal aanvragen.

De verhouding videogesprekken versus antwoorden via e-mail en chat ligt in 2021 op 55/45 i.p.v. 50/50 in 2020 en 40/60 in 2019. Mensen boeken meer een videogesprek in dan voor de corona-crisis.

Werknemers met nood aan meer verdieping verwijzen we voor loopbaanbegeleiding door naar de verschillende loopbaancentra.

A woman with short, wavy brown hair is sitting at a table in a clothing store. She is wearing a light-colored top with a green and yellow floral pattern. She has her hand resting on her chin and is looking towards the camera with a slight smile. In the background, there is a rack of clothes with various items hanging on it, including a red jacket and a white shirt. The lighting is warm and soft, creating a cozy atmosphere. The text '8 • WERKPLEKLEREN & OPLEIDINGEN' is overlaid on the image in a white, outlined font.

8 • WERKPLEKLEREN
& OPLEIDINGEN

WERKPLEKLEREN ALS OPSTAP NAAR WERK

Werkplekieren is een verzamelnaam voor **competentieversterkende acties in een bedrijf**. De bedrijfscontext maakt de verworven competenties relevanter en efficiënter, en verhoogt de uitstroom van werkzoekenden. In 2021 werd de organisatie van werkplekieren sterk beïnvloed door de coronamaatregelen.

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

- **Intensief werkplekieren** is gericht op het activeren van werkzoekenden die in staat zijn tot betaald werk, maar (nog) niet de juiste generieke competenties en/of arbeidsattitudes hebben. Ze zijn onvoldoende zelfredzaam.
- Ook **IBO** is als activerings- en opleidingsinstrument inzetbaar. Zeker om de competentiekloof te dichten. De **competentiekloof** is het verschil tussen wat de kandidaat nu al kan en wat hij of zij moet kunnen om een bepaalde job uit te voeren.

Met een IBO bieden we een opleiding op maat op de werkvloer aan. Na de IBO is de competentiekloof gedicht en neemt de werkgever de cursist aan. Voor een IBO is een **activeringsstage, beroepsverkennde stage, werkervaringsstage, opleidingsstage en/of beroepsinlevingsstage (BIS)** mogelijk.

Een **IBO-plus** is dan weer bedoeld om kwetsbare werkzoekenden meer kansen te geven bij 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. Ook personen met een indicatie van arbeidshandicap komen in aanmerking voor IBO-plus. De IBO-plus duurt maximum 52 weken in plaats van 26 weken en is volledig gratis voor de werkgever.

- Anderstalige klanten kunnen dan weer rekenen op **taalcoaching op de werkvloer** tijdens hun IBO. Dat heet een **IBO-T**. De werkgever en de anderstalige klanten kunnen aangeven dat de communicatie op de werkvloer niet vlot verloopt. Dan biedt VDAB (of een partner) de nodige ondersteuning, op maat van de job en de werkvloer. De taalcoach gaat aan de slag met de anderstalige klant én zijn of haar collega's.

WERKPLEKLEREN IN CIJFERS

Werkplekleervorm	Aantal gestart
IBO (gewone zonder IBO-plus)	9.429
IBO-plus	1.010
Beroepsverkennde stage	3.232
Werkervaringsstage	2.214
Opleidingsstage	21.371
Extra Opleidingsstage	43
BIS: Beroepsinlevingsstage	1.476
Gespecialiseerde beroepsverkennde stage	3.604
Activeringsstage (incl type C)	815
Totaal	43.194

bron: Microstrategy

71,11% van de cursisten was aan het werk drie maanden na het einde van een opleidingscluster met werkplekieren.

De uitstroom van cursisten **zonder werkplekieren** in hun traject bedroeg 55,68%. Een reden te meer om werkplekieren frequent en flexibel in te zetten.

CURSISTEN IN OPLEIDING

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

28.106 unieke cursisten beëindigden in 2021 samen **39.081 opleidingen**, exclusief online opleidingen.

Beroepcluster	Soort actie	Aantal beëindigde opleidingen	Unieke cursisten
Bouw en hout		3.571	2.567
Business support, retail en ICT		5.228	4.544
Diensten aan personen en bedrijven		2.880	2.576
Industrie		4.411	2.996
Transport en logistiek		6.945	4.001
Zorg en onderwijs		9.072	7.996
TWE Totaal Vlaanderen			28.106

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



UITSTROOM PER CLUSTER MET AANTAL OPLEIDINGSTRAJECTEN PER CLUSTER

beroepencluster_ hoofdopleiding	Aantal opleidingsclusters	Uitstroom naar werk na 3 maanden
Bouw en hout	1.798	61,79%
Business support, retail en ICT	3.748	57,55%
Diensten aan personen en bedrijven	2.097	63,95%
Industrie	1.844	66,59%
Transport en logistiek	3.356	61,03%
Zorg en onderwijs	4.189	69,90%
Algemene arbeidsmarktcompetenties	4.298	38,34%
Doelgroepsspecifieke ontwikkeltrajecten	388	42,27%
Eindtotaal	21.718	58,13%

81% is tevreden over onze opleidingen. Een mooie score, maar we leggen de lat hoog en stellen onze doelstelling op 85%.

INFRASTRUCTUUR

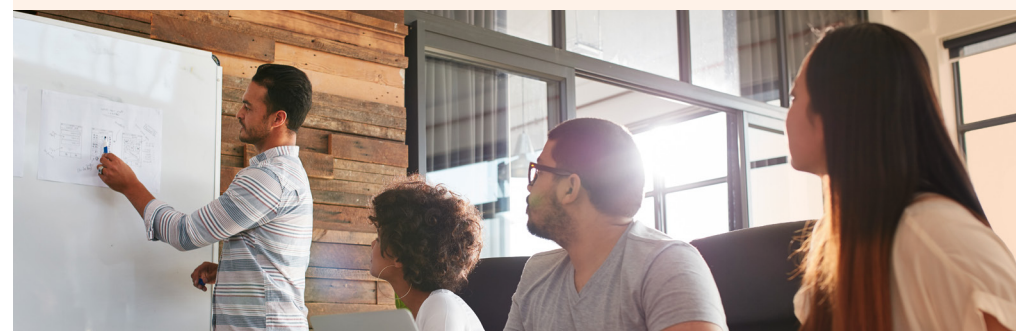
VDAB biedt **scholen** de mogelijkheid om **praktijklessen** te geven in de opleidingscentra.

Scholen kunnen hiervoor gratis gebruikmaken van de opleidingsinfrastructuur en dit maximaal tien dagen per leerling. In het schooljaar 2020-2021 gebruikten de scholen de VDAB-opleidingsinfrastructuur in totaal voor:

- 1.224 opleidingsacties
- 34.279 opleidingsuren

Het aanbod staat open voor leerlingen in:

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



ERKENNING VAN (VERWORVEN) COMPETENTIES

Heel wat mensen op de arbeidsmarkt beschikken over de **competenties** voor de uitoefening van een beroep, zonder dat ze deze kunnen bewijzen aan de hand van een **wettelijk certificaat**. Ze deden deze bijvoorbeeld op tijdens een stage of een opleiding, op de werkvloer, als vrijwilliger of uit liefhebberij. Maar omdat ze hun vaardigheden niet officieel kunnen bewijzen, dreigen ze kansen op de arbeidsmarkt te missen. Via een **EVC-traject** kunnen ze een wettelijk certificaat behalen dat dezelfde waarde heeft als hetgeen behaald wordt na een officiële opleiding. Zo moeten ze niet opnieuw via een lange opleiding passeren om dit aan te tonen.

Een EVC-traject bestaat uit 2 grote fases:

- Herkennen (begeleiden en documenteren)
- Erkennen (beoordeling en certificering)

In 2021 kon je voor volgende beroepen een EVC-traject volgen en zo je competenties laten erkennen.

- Heftruckchauffeur
- Reachtruckchauffeur
- Uitbener-uitsnijder
- Kinderbegeleider baby's en peuters
- Kinderbegeleider schoolgaande kinderen
- Onderhoudsmecanici personenwagen en lichte bedrijfsvoertuigen
- Gids

Elk jaar komen er een 10-tal beroepen bij waarvoor je een EVC-traject kan doorlopen. Deze lijst komt tot stand in overleg met onderwijs- en opleidingsaanbieders, de sectoren, bedrijven en verschillende strategische adviesraden

In 2021 werden er vanuit VDAB **480** trajecten opgestart.

HERKENNING VAN VERWORVEN COMPETENTIES

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

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

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





ASSESSMENTS: DE KAAP VAN 4000 CERTIFICATEN IS BEHAALD EN OVERSCHREDEN

51

Vaak vraagt de werkgever een bevestiging van **beroepsbekwaamheid** en kennis voordat je een beroep mag uitoefenen. Deze vraag komt er vanuit de wetgevingen (ARAB, Vlaamse milieuwetgeving, Europese wetgeving), maar ook vanuit bepaalde bedrijven en sectoren.

VDAB richt daarom assessments in waarmee je een certificaat kan behalen. De assessments zijn afgestemd op de certificaatsvereisten en dikwijls gebeurt er ook een audit via externe organisaties op de kwaliteitsborging en procedures. Op dit ogenblik kan je bij VDAB meer dan 40 certificaten behalen. Er zijn in 2021 4.328 certificaten uitgereikt. Onder assessments verstaan we alle wettelijke en sectorale certificaten die je via VDAB kan behalen.

ONLINE LEREN

Online leren: onbeperkt en overal.

- 60.792 unieke cursisten
- 180.001 gestarte online opleidingen
- 1679 online workshops
- 14239 deelnemers aan online workshops
- 29 nieuwe online cursussen
- 92 online cursussen werden gerenoveerd en 52 werden geüpdatet
- 51 aangekochte online cursustitels
- 39 webinars (intern en extern) met 22.404 deelnemers
- 8543 deelnemers aan webinars
- 22.512 inschrijvingen voor de DIP's of digitale infopakketten om de klanten via digitale weg gericht te informeren over beroepen en jobdomeinen.

VDAB vernieuwt voortdurend het online aanbod en biedt momenteel ongeveer 300 cursussen aan.

GEEN NEDERLANDS, GEEN NOOD

- **28.164** klanten met een taalachterstand ingestroomd
- **75,8%** van die klanten had nood aan persoonlijke dienstverlening
- **38%** uitstroom naar werk, gemeten na zes maanden.

Nederlands is een competentie en die bekijken we in functie van het specifieke jobdoelwit. Het kan dus 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. Daarom krijgen de anderstalige werkzoekenden een traject en bemiddeling op maat. Afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt, elders verworven competenties en/of beroepservaring zijn er verschillende trajecten mogelijk:

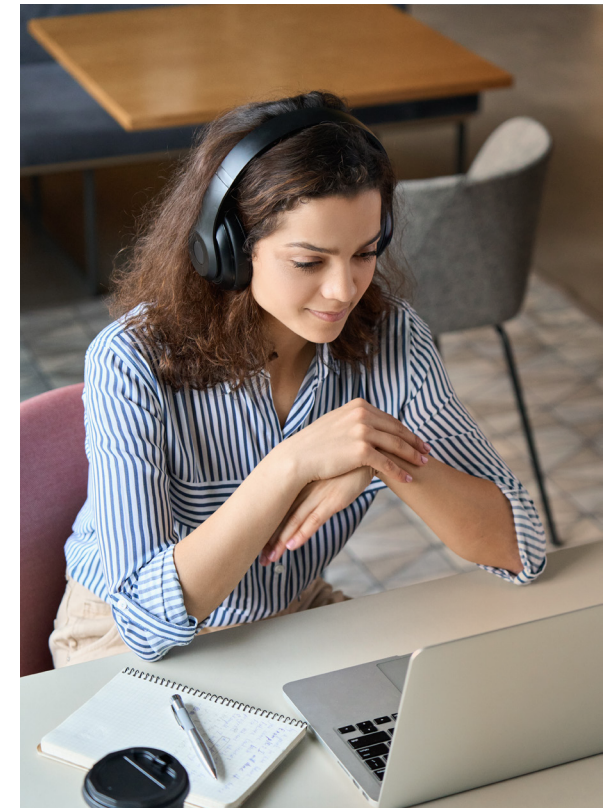
- een snelle bemiddeling naar werk
- een geïntegreerd traject met verschillende onderdelen die we inhoudelijk op elkaar afstemmen;
- een lineair traject, waarbij de verschillende onderdelen elkaar opvolgen.

De laatste twee trajecten kunnen o.a. de volgende componenten omvatten, zoals een basisopleiding NT2 (bij een CBE of CVO), een sectorspecifieke NT2-opleiding (uitgevoerd door partners van VDAB), een beroepsopleiding (VDAB en partners) al dan niet gecombineerd met taalcoaching op de opleidingsvloer (Nederlands op de opleidingsvloer) en werkplekleren (opleidingsstage of IBO al dan niet gecombineerd met taalcoaching).

Ook de anderstalige werknemer kan op ondersteuning op de werkvloer rekenen. VDAB en partners bieden hiervoor taalcoaching op de werkvloer aan (job- en taalcoaching en Nederlands op de Werkvloer).

Verder stemt VDAB zijn begeleidingsaanbod af op de klantengroep, vaak in samenwerking met zijn partners. De tenders diplomagelijkschakeling, loopbaanoriëntatie voor anderstaligen, jobhunting voor hooggeschoolde anderstaligen en mentoring naar werk voor anderstaligen zijn daar een voorbeeld van, naast de samenwerking met AgII (Agentschap Inwerking en Inburgering) en met Fedasil.

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



ONDERWIJSKWALIFICERENDE OPLEIDINGSTRAJECTEN

In 2021 hebben **6.315** unieke cursisten een onderwijskwalificerend opleidingstraject (OKOT) gestart. In een onderwijskwalificerend traject met een VDAB-opleidingscontract verwerven werkzoekenden de competenties om een knelpuntberoep uit te oefenen én behalen ze een diploma of certificaat, telkens met het oog op duurzame tewerkstelling. Een OKOT met VDAB kan volledig doorgaan bij een onderwijsinstelling of 'mixed' zijn. In het tweede geval geven VDAB, een onderwijsinstelling en eventueel een bijkomende partner elk een deel van de opleiding.

53

Type onderwijskwalificerend traject	Aantal cursisten in 2021
Diploma secundair	752
Hoger beroepsonderwijs of graduaat	3.301
Master	76
Professionele bachelor	2.111
Se-n-se	84
Eindtotaal	58,13%

Van de cursisten die hun opleiding positief beëindigden (uitgevoerd en geslaagd of stopzetting wegens tewerkstelling) was **81,44%** na drie maanden aan het werk.



DE IMPACT VAN CORONA OP WERKPLEKLEREN EN OPLEIDEN IN 2021

Ook in 2021 had corona een impact op werkplekieren en opleidingen.

Het aantal gestarte contracten voor IBO daalde met 12%.

De cluster 'Diensten aan personen en bedrijven' werd het hardst getroffen, met daarin de horecaberoepen, de kappers en schoonmakers. Het aandeel stopzettingen wegens overmacht loopt op tot 35% in deze cluster daalde het aantal gestarte contracten met 27%. De uitstroom naar werk, gemeten zes maand na het einde van de IBO, daalt in de corona maanden maar blijft met 87% een goed resultaat vertonen.



9 • ALTIJD OPEN VOOR WERK

DIGITALE BEREIKBAARHEID

- 44.070.929 bezoeken in 2021
- 12.0742 bezoeken per dag
- 52% bezocht de website mobiel: 50% via smartphone en 2% via tablet
- 48% bezocht de website via desktop



ONZE FACE-TO-FACE BEREIKBAARHEID

BEURZEN EN EVENTS IN CIJFERS

Events zijn een belangrijk kanaal voor VDAB. Tijdens jobdates en jobbeurzen zien onze klanten VDAB op een andere manier. En wij komen in contact met nieuwe klanten en bouwen bestaande relaties verder uit. De organisatie van vele events doen we zelf, maar we nemen ook deel aan externe events als partner of standhouder.

Sinds 2021 heeft VDAB als opdracht om de 4 miljoen Vlamingen te bereiken. Daarom stemmen we ons aanbod af op de noden en behoeften van nieuwe klantgroepen. Hybride events, een combinatie van fysieke en digitale events, worden waarschijnlijk de toekomst. Sinds het voorjaar van 2021 werken we via 'Meeple', een digitaal platform om online (job)events te organiseren. Tijdens corona hebben we hier veelvuldig gebruik van gemaakt om onze klanten te bereiken. We merken helaas heel wat drempels op vlak van toegankelijkheid (hardware, internetverbinding, ...) als digitale vaardigheden en mediawijsheid.

	Jobmatching events	Netwerking events	Info events	Totaal
Antwerpen	172	59	451	682
Brussel	1	0	5	6
Limburg	156	2	18	230
Oost-Vlaanderen	185	27	49	207
Vlaams-Brabant	183	16	30	229
West-Vlaanderen	111	9	51	171
Totaal	808	113	604	1525

	Aantal bereikte werkzoekenden	Aantal bereikte werkgevers	Aantal bereikte partners
Antwerpen	37069	795	210
Brussel	131	0	0
Limburg	1534	145	5
Oost-Vlaanderen	3893	1596	18
Vlaams-Brabant	5565	700	75
West-Vlaanderen	1811	2003	111
Totaal	50003	5239	419



TELEWERKEN

Om de thuiswerkplek ergonomischer in te richten kunnen alle medewerkers een groot scherm en ergonomische stoel onlenen bij VDAB.

HYBRIDE WERKEN

Het hybride werken krijgt steeds meer vorm. We landen bij een vijfhoek waar we bij de keuze van onze werkplek steeds vertrekken vanuit de klant; maar ook de resultaten, het team, het welzijn en de infrastructuur zijn belangrijke factoren in deze keuze.

VESTIGINGSOPTIMALISATIE

Ook in 2021 blijft covid onze manier van werken beïnvloeden. We hebben in 2020 al heel wat ervaring opgedaan, waardoor we sneller en efficiënter kunnen inspelen op de wijzigende veiligheidsmaatregelen. We blijven inzetten op een corona veilige werkomgeving. Alle gebouwen worden goed verlucht om het risico op besmetting te beperken.

ENERGIEVERBRUIK

Om het energieverbruik zo goed mogelijk onder controle te houden was het iedere dag dikke truiendag: de temperatuur werd 1,5 graden lager gezet.

In 2021 werd 47,7% minder elektriciteit verbruikt t.o.v. het referentiejaar 2005. Dit is een lichte stijging met 1,4% t.o.v. 2020. Maar in dat jaar was VDAB gedurende 3 maanden volledig gesloten. Het gasverbruik daalde t.o.v. het verbruik van 2005 met 36,2%. Door de corona verluchttingsmaatregelen is er een stijging t.o.v. 2020 met 4,8%.

DUURZAME INRICHTING

Eind 2019 trad VDAB toe tot het raamcontract ‘**refurbished meubilair**’ van het Facilitair Bedrijf. Daarbij wordt meubilair zoveel mogelijk hergebruikt of worden goede onderdelen gerecupereerd om andere meubels te maken zoals zitbanken, poefjes, tafels... Ook in 2021 bleven we hierop inzetten bij de (her)inrichting van onze gebouwen van o.a. Genk, Fabriek Logistiek.... Zo besparen we maar liefst 23.639 kg CO2.

Er werden ook meer dan 500 tweedehands/refurbished bureaustoelen aangekocht en ter beschikking gesteld aan het personeel voor hun thuiswerkplek. Hierdoor werd 114.600 kg CO2 vermeden voor de aankoop van nieuwe bureaustoelen.

DUURZAME KUNST

Begin 2020 gingen we in zee met vzw KunstBaan. KunstBaan maakt van kunst een springplank naar sociale inclusie van volwassenen met een verstandelijke beperking en realiseert dit in een context van maatschappelijk verantwoord ondernemerschap.

Ook in 2021 loopt dit traject verder in Mechelen, Roeselare en de Centrale Diensten.



NABIJHEIDSSTRATEGIE

VDAB heeft de ambitie om op termijn **vijf mastercampussen** te voorzien in Vlaanderen en één stadscampus in Brussel. Dit kadert in de nabijheidsstrategie en de vastgoedvisie.

Door een aanbod van contactpunten en mobiele opleidingen zorgen we voor een goede spreiding en nabijheid voor onze klanten.

Via het model van de mastercampussen kunnen we het aanbod verbreden, de samenwerking faciliteren, innovatieve leeromgevingen creëren en het welzijn bevorderen.

De ruimte in de mastercampus voor opleidingen van werkzoekenden zal gedeeld worden met partners die opleidingen organiseren voor werknemers, leerlingen en studenten, leerkrachten, bedrijven, sectoren en kennisinstellingen.

VASTGOEDPLAN

VDAB werkt aan een duurzame vastgoedvisie. In 2021 wordt deze visie vertaald in een plan van aanpak tegen 2040 voor duurzaam vastgoed dat de arbeidsmarkt ondersteunt.

Vanuit deze lange termijnvisie wordt de conditie van onze gebouwen in kaart gebracht en een **Stay, Stretch or Leave** visie bepaald die aangeeft welke werken we in onze sites moeten uitvoeren in functie van de hoge duurzaamheidseisen.

SAMENWERKING MET PARTNERS

VDAB heeft ook een strategische visie over de samenwerking met partners in onze gebouwen. Hierin wordt duidelijk gemaakt wat VDAB van de partner verwacht en wat de partners van VDAB kunnen verwachten.

Het exploitatiemodel voor de mastercampussen en regionale vestigingen wordt in 2022 verder uitgewerkt met een servicecatalogus en een huishoudelijk reglement.

NIEUWE VASTGOED- EN BOUWDOSSIERS

In 2021 zijn de nieuwbouwsites van Aalst, Waregem en Diest volledig operationeel gegaan. De VDAB medewerkers kunnen hierin ten volle genieten van de inrichting volgens het principe Activity Based Working.

De site LTEC - Fabriek Logistiek in Zwijnaarde werd in december 2021 in gebruik genomen. Hierdoor beschikt VDAB Oost Vlaanderen over een nieuw, duurzaam en state of the art site.

LOGISTIEK OPLEIDINGSCENTRUM

Terzelfdertijd is de aanzet gegeven voor diverse bouwprojecten in Diest, Temse, Roeselare, Kortrijk, Antwerpen en de stadscampus Brussel.



10 • ONS CONTROLE- EN VRIJSTELLINGENBELEID



HET CONTROLEBELEID

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

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

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

De controledienst ontving in 2021 **22.202 dossiers** uit de bemiddeling.

- 69% hiervan was ontvankelijk en kon voor verder onderzoek meegenomen worden in de werking van de controledienst.
- De 31% niet-ontvankelijke dossiers zijn hoofdzakelijk terug te brengen tot dossiers waarin werkzoekenden niet-uitkeringsgerechtigd zijn of waarin procedurefouten zijn vastgesteld. In deze gevallen kan er geen sanctie volgen.

73% van de transmissies die instromen zijn terug te brengen tot het **niet opdagen** op een aangetekende afspraak, hetzij voor een gesprek rond het sollicitatiegedrag, hetzij voor een ander passend aanbod van VDAB.



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

In 2021 werden er 10.358 sancties (9.699 binnen de controledienst + 659 ultieme afsprakenbladen bij de bemiddelaar) gegeven. Daarnaast werden binnen het bemiddelings- en controleproces ook nog eens 13.571 VDAB-verwittigingen (signalen) uitgestuurd naar werkzoekenden met onvoldoende zoekgedrag. Dit brengt het totale aantal sancties en signalen op 23.929.

Bij de 15.119 ontvankelijke dossiers worden de werkzoekenden uitgenodigd voor een verhoorgesprek, waarin zij zich kunnen verdedigen ten aanzien van wat de bemiddelaar heeft doorgegeven. De verhoorder oordeelt nadien onafhankelijk van de bemiddelingsdiensten (en als het nodig is na bijkomend onderzoek) over de sanctie die volgt.

Globaal gezien kan gesteld worden dat 69% van de dossiers binnen de voorziene acht weken verwerkingstijd behandeld worden. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt ter optimalisatie in de werking. We moeten hier wel rekening houden met enerzijds de vragen van werkzoekenden om uitstel en anderzijds met de mogelijke planning van bijstandsverleners en vertegenwoordigers.

Transmissie	2019	In %	2020	In %	2021	In %
Niet opdagen	23.474	76%	12.563	72%	16.144	73%
Werkaanbod	994	3%	658	4%	1.255	6%
Opstart acties	357	1%	281	2%	299	1%
Uitvoering acties	3.244	10%	1.823	10%	2.342	11%
Speciale procedures	3.035	10%	2.214	13%	2.162	10%
Eindtotaal	31.104	100%	17.539	100%	22.202	100%

HET VRIJSTELLINGENBELEID

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

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

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

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

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



In 2021 ontvingen we **6.928 aanvragen** voor een vrijstelling van beschikbaarheid voor het volgen van een niet-erkende studie, opleiding of stage. In 1.787 of 26% van de gevallen ging het om een knelpuntberoep. Eind 2021 waren er nog 97 dossiers in behandeling en 1.390 aanvragen werden geannuleerd. De redenen zijn divers:

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

2.926 vrijstellingen werden goedgekeurd, in 36% van de dossiers werd de aanvraag tot vrijstelling geweigerd. Bij de weigering moet een onderscheid gemaakt worden tussen weigering op basis van de formele (wettelijke) voorwaarden dan wel op het passen in het traject naar werk. In 2021 tekenden we 59% weigeringen op ten gevolge van niet beantwoorden aan de wettelijke voorwaarden. Slechts 33% van de weigeringen zijn terug te brengen tot het niet passen in het traject naar werk.

De aanvragen voor **niet-erkende studies**:

Type studie opleiding of stage	aantallen 2021	% 2021 tov totaal
activiteitencoöperatie	323	6%
alternerende opleiding	45	1%
andere studies, opleiding of stage	1.270	23%
andere studies, opleiding of stage type BIS	362	7%
buitenlandse studies, opleiding of stage	12	0%
middenstandsopleiding	464	8%
studies hoger onderwijs	2.151	39%
studies secundair onderwijs	825	15%
VDAB opleidings- en stageovereenkomst	77	1%
Totaal aantal aanvragen excl annulaties	5.529	


Bij dit aantal aanvragen vrijstelling voor niet-erkende studies, opleiding of stage moeten ook nog **28.180 vrijstellingen geteld worden voor erkende studies, opleidingen of stages en IBO's**.

Dit ligt lager dan het aantal beëindigde opleidingen 39.816 en IBO's 10.287 samen, maar een vrijstelling kan ook toegekend worden voor een aantal modules en opeenvolgende opleidingsonderdelen die in hun geheel een "studie, opleiding of stage" vormen. Bovendien is een beperkt aantal opleidingen korter dan vier weken, waarvoor geen vrijstelling toegekend. Het gaat om zo'n 9.074 opleidingen.

Dit brengt het totaal **aantal toegekende vrijstellingen voor 2021 op 31.106 goedgekeurde vrijstellingen van beschikbaarheid voor het volgen van een studie, opleiding of stage**. Bij de erkende studies, opleidingen en stages ligt het knelpuntgehalte wel veel hoger: gemiddeld 76,5% bij opleidingen en 62% bij IBO's.

De **behandelingstermijn** voor aanvragen voor niet-erkende studies opleidingen en stages ligt vandaag tot aan de eerste beslissing op gemiddeld 7 dagen en gerekend tot aan de laatste beslissing op 34,5 dagen. Deze laatste wordt echter maar over een periode van ongeveer 6 maanden echt stabiel omdat werkzoekenden ook nog mogelijkheden hebben om via klacht, herziening of beroepsdossier een andere beslissing te vragen. Idealiter worden vrijstellingsaanvragen binnen de vier weken behandeld wat vandaag al ruim gerealiseerd wordt. Natuurlijk is dit een gemiddelde en zal de verwerkingstijd in de piekperiode (half augustus tot eind oktober) wel oplopen tegenover de dalperiodes.

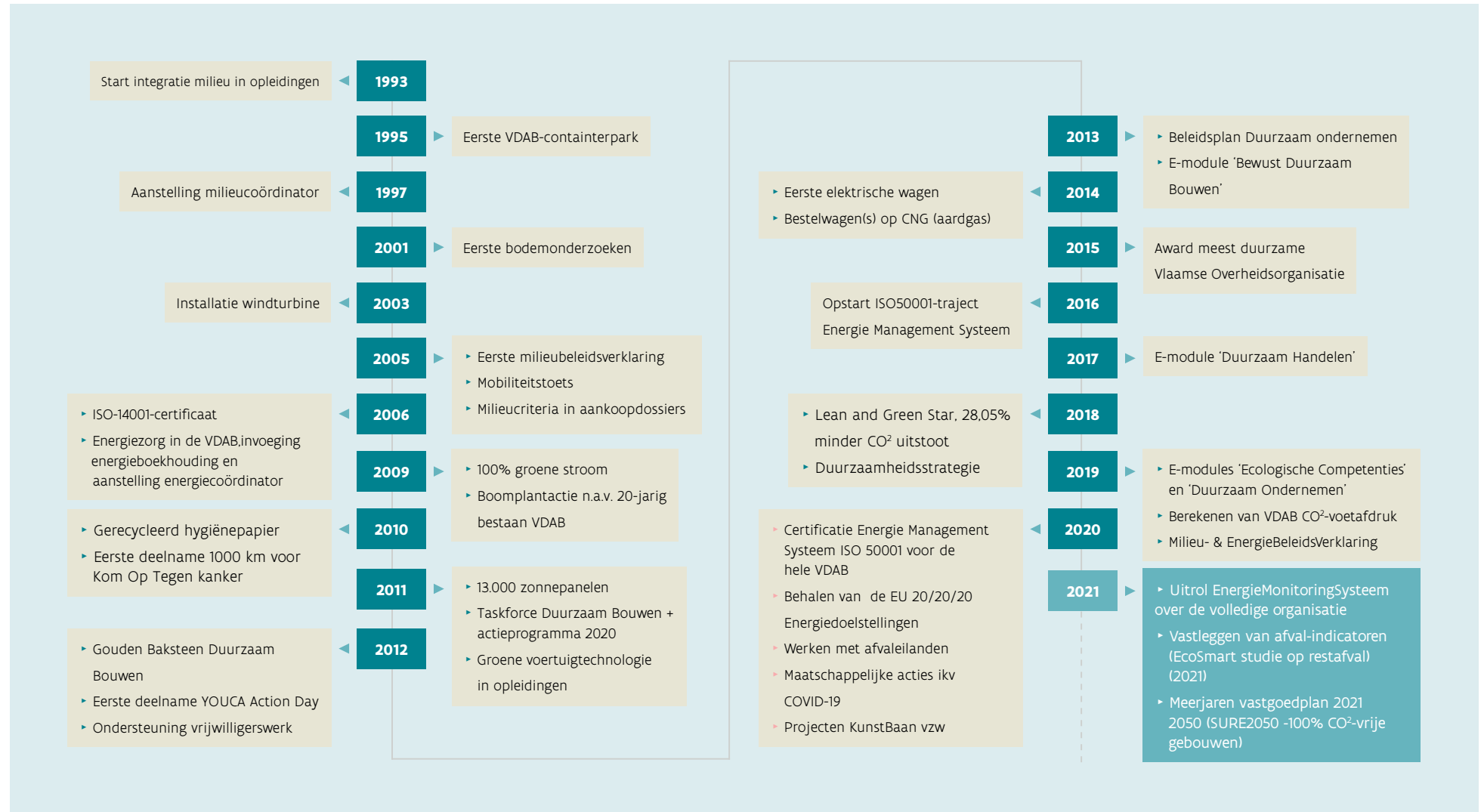


A woman with blonde hair, wearing teal scrubs, stands in a hospital hallway. She is looking directly at the camera with a slight smile. The hallway is brightly lit with recessed ceiling lights. A name tag is visible on her scrubs, which reads "MEDICAL CENTRE".

11 • DUURZAAM ONDERNEMEN
ZIT IN ONS DNA

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

65



ENERGIE EN MILIEU

VDAB heeft in 2021 heel wat energiebesparende projecten in het meerjarenplan vastgelegd zoals dakrenovaties, gevelisolatie, defossilisering van verwarmingssystemen, energiezuinige verlichting en het bijkomend isoleren van leidingen in stookplaatsen en ateliers.

De uitrol van het energiemonitoringsysteem-project in 2021 werd opgestart met het plaatsen van telemetrisch uitleesbare meetapparatuur op de belangrijkste elektriciteits-, verwarmings- en watermeters.

ENERGIE IN CIJFERS

2021 vs 2020

elektriciteit: + 1.4% (in 2020 3 maand sluiting VDAB-kantoren)

verwarming: + 4.8% (door de verhoogde ventilatie ihkv coronamaatregelen)



SUSTAINABLE REAL ESTATE 2050 – SURE2050

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

Het SURE2050 traject

2030: - 60% CO₂-reductie t.o.v. 2005

2045: alle publieke gebouwen koolstofneutraal

2050: volledig koolstofneutrale organisatie en een koolstofvrij gebouwenpatrimonium

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

1. VDAB Doelstelling CO₂-Emissies van zijn gebouwen: doelstelling -60% CO₂-uitstoot t.o.v. 2005.

Het Vlaamse objectief voor 2030 stelt de doelstelling op een CO₂-reductie van 40%. VDAB overstijgt in 2019 deze doelstelling. We stoten 3.822 ton CO₂ minder uit dan in 2005, een daling van 43%. VDAB zet met dit hogere objectief volop in op zijn voorbeeldfunctie en zijn voortrekkersrol binnen de Vlaamse overheid om deze uitstoot verder te reduceren.

2. VDAB Doelstelling Energie-efficiëntie: doelstelling -32,5% verbruiksreductie t.o.v. 2005 & -2,5% primaire energie-reductie per jaar.

In 2019 noteerde VDAB een behaalde reductie van 36%. We behaalden zo alvast de doelstelling voor 2030. VDAB neemt echter geen gas terug (of net wél, het is maar hoe je het bekijkt). Met een ambitieus investeringsprogramma aan energiebesparende maatregelen blijven we onze energie-efficiëntie jaarlijks verder verbeteren met gemiddeld -2,5%.

3. VDAB Doelstelling Hernieuwbare Energie: de hoeveelheid eigen productie uit zon- en windenergie bedraagt in 2030 minimaal 32% in vergelijking met het totaalverbruik van VDAB.

In 2019 bedroeg het aandeel effectief geproduceerde hernieuwbare energie 29% t.o.v. ons totale verbruik. In 2020 behalen we ook deze doelstelling, dankzij enkele zonnepaneelprojecten bij VDAB. VDAB zal dit percentage verder optimaliseren door enerzijds meer energie te besparen, de energie-efficiëntie te verhogen en anderzijds meer groene energieproductie te installeren. Zo vernieuwen we de windturbine in Wondelgem en plaatsen we op enkele geschikte daken nieuwe zonnepaneelinstallaties.



VDAB VOERT EEN GEÏNTEGREERD MILIEU- EN ENERGIEBELEID

DE 8 THEMA'S VAN ONS MILIEUBELEID



Energiebeheer: Bewust omspringen met energie heeft een grote impact op het milieu. Bij VDAB streven we ernaar om zoveel mogelijk hernieuwbare energie te gebruiken. Zo plaatsten we reeds meer dan 13.000 zonnepanelen en een windmolen.



Waterbeheer: Water is een natuurproduct waar we bij VDAB spaarzaam mee omgaan. Duw jij steeds de spaarknop in na een kleine boodschap op onze toiletten?



Emissies: We proberen maximaal emissies te vermijden naar lucht, water en bodem. Als we bewust blijven omgaan met het brandstofverbruik van ons wagenpark kunnen we minstens 40% CO₂ reduceren en voor de gebouwen minstens 60% CO₂ reduceren tegen 2030.



Grondstoffen: Duurzaam omgaan met grondstoffen is essentieel als milieubewust medewerker. De mens verbruikt veel meer grondstoffen dan de aarde produceert.



Afvalbeheer: Correct afval beheren en sorteren moet een automatisme worden. Samen met jullie willen we bij VDAB de afvalberg verminderen. We hebben in alle kantoren en opleidingscentra afvaleilanden geïnstalleerd.



Gevaarlijke stoffen: Het vermijden van werken met gevaarlijke stoffen is niet alleen goed voor het milieu, maar zorgt ook voor minder werk bij het up-to-datehouden van je wettelijke verplichtingen (inventaris, veiligheidsinstructiekaarten en persoonlijke bescherming) en veiligheidsinstructiekaarten.



Mobiliteit: Je woon-werkverkeer of dienststopdrachten afleggen kan via het STOP- principe. We geven prioriteit aan Stappen en Trappen, daarna Openbaar vervoer en als laatste mogelijkheid de Personenwagen.



ISO-certificaten: ISO 14001 en ISO 50001 zijn de internationale normen voor respectievelijk milieuzorg en energiemangement en hebben als doel: voldoen aan de geldende milieu- en energiewetgeving en de milieu- en energieregelgeving, streven naar continue verbetering van de milieu- en energieprestaties van onze bedrijfsactiviteiten en het voeren van een geïntegreerd milieu- en energiebeleid.

VDAB heeft zich in 2021 gehercertificeerd voor het milieuzorgsysteem ISO 14001 en het energiemangementsysteem ISO 50001.



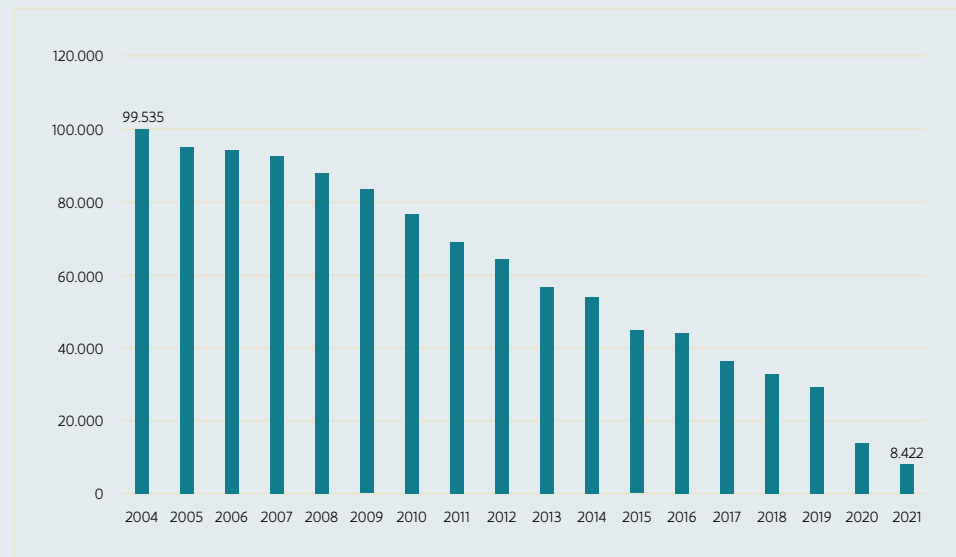
Sinds 1 april 2021 scheiden we bij VDAB ons PMD volgens de nieuwe PMD-sorteerregels!



Grondstoffen (papierverbruik)



DALING PAPIERVERBRUIK IN PAPIERRIEMEN 500 BLADEN



* 2020 en 2021 Corona jaren



12 • ARBEIDSKRACHTEN
BUITEN VLAANDEREN

In onze zoektocht naar de geschikte kandidaat voor elke vacature, werkt VDAB over de grens heen, zowel interregionaal als internationaal. Door de coronacrisis gebeurde dat in 2021 vooral digitaal en met de focus op informatie-uitwisseling tussen de verschillende regio's en landen. De rekrutering van buitenlandse arbeidskrachten bleef in 2021 niet evident.

INTERREGIONALE MOBILITEIT

BRUSSEL

In 2021 werden **118.485 Vlaamse vacatures** door VDAB automatisch verstuurd naar Actiris ter bekendmaking aan Brusselse werkzoekenden. De algemene daling van het aantal vacatures door de COVID-19-pandemie liet zich vooral sterk voelen in 2020. In 2021 steeg het aantal automatisch verstuurd vacatures naar Actiris met 50% ten opzichte van 2020.

Daarnaast vroegen we de hulp van Actiris om actief te bemiddelen op 3.036 **Vlaamse vacatures**. Ten opzichte van 2020 is dit een **toename met 87%**.

In 2021 werd het **nieuwe samenwerkingsakkoord** tussen de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaams Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest over de afstemming van het arbeidsmarktbeleid, opleiding, vorming en de bevordering van de mobiliteit van werkzoekenden ondertekend. Het samenwerkingsakkoord beoogt een sterkere afstemming van het arbeidsmarktbeleid tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Vlaanderen. Hiertoe willen de regeringen zich engageren om in te zetten op de competentieontwikkeling, inclusief de taalkennis, (niet-) technische vaardigheden en de erkenning van eerder verworven competenties, van de werkzoekenden en werknemers.

Eén van de instrumenten om de doelstellingen te operationaliseren is het opstellen van een gezamenlijke arbeidsmarktanalyse vanuit Actiris en VDAB. Eind 2021 hebben view.brusselse en de studiedienst van VDAB Brussel een eerste gezamenlijke analyse opgemaakt.

VDAB en Actiris werken samen om het samenwerkingsakkoord tussen Vlaanderen en Brussel te operationaliseren. In 2021 is er speciale aandacht voor de gevolgen van de coronacrisis. Zo zetten we specifieke trajecten op met focus op de zorgsector.



WALLONIË

In 2021 werden **107.518 Vlaamse vacatures** door VDAB automatisch verstuurd naar Le Forem ter bekendmaking aan Waalse werkzoekenden. Ook hier zien we een toename. Het aantal automatisch verstuurd vacatures naar Le Forem steeg ten opzichte van 2020 met 50%. Daarnaast werd aan Le Forem gevraagd om actief te bemiddelen op **941 Vlaamse vacatures**. Ten opzichte van 2020 is dit een toename met **10%**.

SYNERJOB

Synerjob bundelt de krachten van vijf Belgische openbare diensten van arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding om de (inter)regionale uitdagingen op de arbeidsmarkt aan te gaan.

In het federaal regeerakkoord van 30/09/2020 wordt het verhogen van de **werkzaamheidsgraad van 80%** als gezamenlijk streefdoel naar voor geschoven en gelinkt aan verschillende acties zoals het verhogen van de jobmobiliteit, het toegankelijker maken van opleiding/heropleiding voor werknemers in transitie. Hiervoor werd een werkgroep rond de **Individuele Leerrekening** opgericht. Ook in het kader van het activeren van de NBA bevolking en meer bepaald de langdurig werklozen werden er good practices uitgewisseld als hefboomen om deze doelstelling te bereiken.



TALENT BUITEN EU

VDAB is nog steeds in de leerfase wat betreft het systematisch aantrekken van talent buiten de EU. Ook algemeen in Vlaanderen zijn er nog tal van hindernissen die opgelost moeten worden. Daaraan wordt samen met het ministerie en onze partners intensief gewerkt.

VDAB volgt een project op ivm **migratie in de zorg**. Dit project werd geïnitieerd door werkgevers en een school, wat meer kans op succes garandeert. Deze ervaring en lessons learned worden meegenomen in onze organisatie, maar ook gedeeld met iedereen die graag een steentje willen bijdragen en soortgelijke projecten wil opstarten (cfr. onze connectorrol).

Het **MATCH project** (IOM en ICMPD - VDAB is partner) waarbij talenten uit Senegal en Nigeria naar de Benelux en Italië kunnen migreren werd verdergezet.

Verder neemt VDAB deel aan internationale fora over arbeidsmigratie en brainstormingsessies om ons verder te helpen in het ontwikkelen van een duurzame dienstverlening rond ethisch rekruteren buiten Vlaanderen.

EUROPESE ARBEIDSBEMIDDELING

VDAB werkte samen met de **PES- en EURES-partners** (ook in de grensregio's) aan activiteiten voor de invulling van Vlaamse vacatures. Ondanks de pandemie heeft VDAB toch enkele projecten kunnen realiseren. Het nakomen van de Europese regelgeving voor EURES gebeurt in nauwe afstemming met de Synerjob partners ADG, Actiris en Le Forem.

Sinds 2021 is de Europese Arbeids Autoriteit (ELA) verantwoordelijk voor de coördinatie van het EURES netwerk.

Het netwerk van de **Grensinfopunten** werd in 2021 verder verduurzaamd. Dit GIP-netwerk werd gebruikt bij het delen van de informatie over de COVID-maatregelen in Nederland en Duitsland om zo de grenswerker correct te informeren. De ontwikkelde grensoverschrijdende dienstverlening, zowel informatieverstrekking als bemiddeling, werd voornamelijk digitaal uitgevoerd. Ook aan de Frans-Waalse grens met Vlaanderen werden afgelopen jaar regelmatig webinars georganiseerd om het netwerk van bemiddelaars en grenswerkers te informeren over het statuut van de grenswerker en over de grensoverschrijdende arbeidsmarktregio West-Vlaanderen, Noord-Frankrijk en Henegouwen. Dit in samenwerking met 'Pôle emploi', het Departement du Nord en Le Forem.

EUROPESE JOBBEURZEN

Bij de buitenlandse jobbeurzen ligt de focus steeds op knelpuntberoepen op de Vlaamse arbeidsmarkt, voornamelijk binnen STEM en zorg.

Concreet gaat het over vacatures voor hogere technische profielen, ingenieurs en IT'ers en verpleegkundigen, tandartsen en (gespecialiseerde) artsen.

In 2021 waren het aantal activiteiten beperkt. Er werden 7 jobbeurzen online georganiseerd in samenwerking met VDAB.

NIEUWE ERVARING

- **Proeftuin 'concentrisch bemiddelen'**: deze werd gestart binnen de sector industrie met oorspronkelijk de focus op onderhoudselektricien en onderhoudsmechaniciens. Deze proeftuin wordt uitgebreid.
- Er werd een **ontbijtsessie** gehouden om werkgevers te informeren over de mogelijkheden van rekruteren buiten Vlaanderen.





INTERNATIONALE SAMENWERKING

In 2021 werd er nauw digitaal samengewerkt en informatie uitgewisseld met o.a.

- **Ierland:** VDAB had interesse in het Ierse uniek/enig/één systeem voor de hele customer journey.
- **Taiwan:** WDA (= de VDAB van ginder) stelde hun Maker Space voor, een plaats waar jonge ondernemers op maat ondersteund worden bij het oprichten van hun zaak, maar ook bij het ontwikkelen van hun product, de promotie ervan enz. Onze partners werden ook uitgenodigd en de opkomst was enorm. VDAB stelde Oriënt en Jobbereik voor.
- **Rusland:** Rostrud (= de VDAB van ginder) was geïnteresseerd in onze AI, maar het is een echte kruisbestuiving geworden.

VDAB ondersteunde de **Albanese en Australische** collega's bij de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening. Sally Sinclair, de CEO van NESAs, de grootste vereniging van privé dienstverleners in Australië, bezocht VDAB met als doel één digitaal systeem te gebruiken voor alle leden. Dit proces werd in 2021 verdergezet: een universitair onderzoeksteam interviewde online een aantal VDAB collega's.

WAPES

Ook de activiteiten van WAPES werden online georganiseerd.

ARBEIDSKRACHTEN BUITEN VLAANDEREN

De nieuwe strategie rond Rekruteren en Bemiddelen buiten Vlaanderen werd in 2021 geïmplementeerd.



13 • DIT WAS NIEUW IN 2021

HYBRIDE WERKEN

In september 2021 werd het 'officiële startschot' voor hybride werken in onze organisatie gegeven. Hybride werken draait om klant- en resultaatgericht werken en leidinggeven op basis van vertrouwen en dialoog. We werken vanuit verschillende werkomgevingen en -locaties samen en blijven verbonden door technologie en fysieke samenkomsten. Hybride werken levert voordelen op voor onze klanten, de medewerkers én de organisatie.

VOORDELEN VOOR ONZE KLANTEN

Hybride werken betekent dat we flexibel de beste werkplek en werktijd kunnen kiezen en die keuze maken we in de eerste plaats met onze klant in gedachten en volgens onze contactstrategie. Thuis, in een VDAB-locatie of op een locatie dicht bij de klant? Digitaal, face-to-face of een mix? We kiezen in de eerste plaats wat het best werkt voor onze klanten en wat organisatorisch mogelijk en efficiënt is.

VOORDELEN VOOR DE VDAB'ERS

De VDAB'ers kunnen de beste werkplek kiezen voor de taak die ze gaan uitvoeren, rekening houdend met de noden van de dienstverlening aan de klanten en de verbinding met het team. Medewerkers krijgen zelf ook meer flexibiliteit. Daardoor kunnen ze ook beter resultaatgericht werken en het werk makkelijker combineren met hun privéleven. En die autonomie draagt dan weer bij tot meer werkgeeluk.



VOORDELEN VOOR ONZE ORGANISATIE

Hybride werken zorgt ervoor dat we onze contactstrategie nog flexibeler kunnen inzetten: onze (digitaal vaardige) klanten verplaatsen zich alleen als het een meerwaarde heeft en we gaan zo veel mogelijk naar onze klanten toe als dat kan. Elke klant krijgt zo een dienstverlening op maat. Tegelijk tonen de cijfers aan dat medewerkers die hun werk zelf autonomer kunnen organiseren, zich beter in hun vel voelen en minder vaak ziek zijn.

Door het hybride werken hebben we minder kantoorruimte nodig en het vrijgekomen budget kunnen we gebruiken voor onze dienstverlening en voor aangename, duurzame werkplekken die speciaal ingericht zijn voor 'activity based' werken. Ten slotte vervuilen we ook minder doordat we minder op de baan zijn.

NIEUWE WERKGEVERS BENADERING

Elke werkgever een perspectief op talent! Dat is één van onze VIBE-ambities. Want werkgevers zijn voor ons minstens even belangrijk als werkzoekenden. En met zoveel openstaande vacatures zetten we alles op alles om de werkgevers te helpen om dat talent te vinden.

In onze contacten met werkgevers gaan we, net als voor de werkzoekenden, werken op drie niveaus: **'digital first'** met een sterke website en online ondersteuning, **'humaan - digitaal'** met ondersteuning via de Servicelijn (het gratis nummer 0800 30 700). En voor de moeilijk invulbare vacatures hebben we onze **face-to-face-dienstverlening en projecten op maat**.

Het einddoel blijft natuurlijk hetzelfde: een goede match!

In 2021 werkten we volop aan het digitale werkgeversplatform **'Mijn VDAB'** met gebruiksvriendelijke tools die 24/7 beschikbaar zijn.

Er liep een testfase voor de vernieuwde **'Vind een Werknemer'**, een online tool voor werkgevers om zelf gepaste kandidaten te zoeken. In 2022 wordt deze uitgerold.

We realiseerden een laagdrempelige toegang tot het werkgeversloket, een specifieke afdeling binnen de Servicelijn. Hierdoor kan de werkgever rechtstreeks (online) vragen stellen en komt hij meteen terecht bij de juiste afdeling.

Ook de **face-to-face dienstverlening op maat** wordt meer afgestemd op de behoeften van de werkgever, waar dit een meerwaarde betekent ten opzichte van de digitale dienstverlening. In 2021 draaiden we een proeftuin binnen de sector industrie met als doel een proactieve werking met focus op knelpuntberoepen uit te werken.



REALISEREN VAN DE VIBE VIA EEN VERNIEUWD BUSINESS OPERATING MODEL.RING

Om onze verruimde opdracht te kunnen vervullen in lijn met onze VIBE ambities, werkten we aan de uitrol van een nieuw 'business operating model'. Hierbij verschuiven we onze interne capaciteit naar de eerste stappen in het klantenproces: inschatten, oriënteren en matchen, trajectbepaling en opvolging.

Voor **intensifiërende acties** doen we maximaal beroep op partners. De bemiddelaar bewaard het overzicht en volgt als 'trusted advisor' het traject op.

In 2021 lanceerden we daarom het '**propeller model**' en de 'integratieve methode bemiddelen', waarmee we een belangrijke stap zetten in de uitrol van het vernieuwde business operating model. Het propeller model werd aangereikt voor het inschatten van klanten. Dit model vertrekt uit de noden en troeven van werkzoekende klanten enerzijds, en uit vacatures en de werkgeversnoden anderzijds. Het doel is "actiegericht inschatten" met behulp van de vier "propellerbladen" oriënteren, solliciteren, competentieversterking en context en dit steeds vertrekkend vanuit de "as" vacature/jobdoelwit.

De **Integratieve Methode Bemiddeling** werd in 2021 gelanceerd als onze gemeenschappelijke taal voor bemiddeling. Dit is een gesprekstechniek en klantenbenadering die de bemiddelaar hanteert als een soort kompas doorheen de gesprekken met klanten, waarmee vlotter vastgesteld kan worden wat er nodig is om voortgang te maken in het traject. Doorheen 2021 zetten we in op ondersteuningsbaden waardoor onze medewerkers werden meegenomen in deze nieuwe methodieken.

