



**VDAB**

HOOFDSTUK 1.

**Over  
VDAB**

# Vertrouwen geven vertrouwen krijgen

**VDAB staat, gezien haar kernopdracht, pal in het midden van de samenleving. Dit betekent dat wij als organisatie wendbaar moeten zijn, om te kunnen inspelen op maatschappelijke tendensen, politieke beslissingen en de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Naast wendbaarheid, vraagt dit ook om vertrouwen. Vertrouwen krijgen, maar ook geven door een doelgerichte ondersteuning aan te bieden aan werkzoekenden, werknemers en werkgevers.**

**Dit vertrouwen kregen we.** In het voorjaar van 2015 kreeg VDAB uit verschillende hoeken erkenning voor het goede werk dat we de voorbije jaren in moeilijke omstandigheden hebben geleverd. We werden verkozen tot **regionale overheidsorganisatie van het jaar** en ontvingen na een diepgaand assessment het prestigieuze **label K2A 'Recognized for Excellence 5 stars'**. Bovendien zwaaiden onze Europese evenknieën ons in een 'benchlearning' lof toe voor onze innovatieve en professionele aanpak. In een 'benchlearning' beoordelen alle Europese openbare tewerkstellingsdiensten elkaars werking. Dit rapport was positief, maar met een belangrijke kanttekening: de impact van de 6de staats hervorming zou zich pas later in het najaar van 2015 en 2016 ook op de werkvloer laten voelen. De mate waarin VDAB deze uitdagingen tot een goed einde kan brengen, is de échte stresstest voor de sterkte van onze organisatie.

Sinds 1 januari 2016 volgen onze bemiddelaars zelf het werkzoekgedrag van onze werkzoekenden. Als er onvoldoende inspanningen werden geleverd om aan de slag te gaan, volgt er een sanctionering. We zijn alvast **trots dat we deze nieuwe opdrachten op een efficiënte manier met onze bemiddelingsopdracht hebben verweven**. Natuurlijk zal het nog enige tijd duren voor deze nieuwe werking helemaal in onze vingers zit. Ook onze bemiddelaars moeten wennen aan hun bijkomende rol en het vernieuwde instrumentarium. Snel en kwaliteitsvol vooruitgang boeken in deze opdracht is dus een van de grootste uitdagingen voor 2016.

Daarnaast zijn we in 2015 gestart met de integratie van de overgekomen federale maatregelen artikel 60 en PWA tot een nieuw systeem van **Tijdelijke Werkervaring**. Hiervoor zijn we in nauw overleg gegaan met de VVSG, de lokale besturen, OCMW's en het PWA-platform. Samen onderzoeken we de voor- en nadelen van deze maatregelen en willen we tot een zo goed mogelijk voorstel komen. De bedoeling is om in 2016 de voorbereiding af te ronden zodat het nieuwe stelsel in 2017 van start kan gaan. We herwerken ondertussen ook onze **dienstverlening voor 55-plussers**. We willen hen meer op maat informeren en begeleiden naar werk. Voorts werden de besprekingen over de hervorming van het vrijstellingenbeleid opgestart. Dat moet tot een nieuwe aanpak leiden.

De 6de staats hervorming daagt ons uit om altijd efficiënt en klantgericht de overgekomen bevoegdheden in te vullen, en om de logische samenhang in onze gehele dienstverlening te bewaren. We mogen echter niet in de val trappen te veel met onszelf en onze eigen beslommingen bezig te zijn. Er wacht ons nog veel werk op de Vlaamse arbeidsmarkt waar tot op heden te weinig voortgang werd geboekt. Slechts 1 op de 20 werknemers veranderde in 2015 vrijwillig van werkgever. Werknemers zitten gebeiteld, ook al begint hun job zwaar op hen te wegen. Als we daar de spectaculaire stijging van het aantal langdurig zieke werknemers naast leggen,

wordt het pas helemaal duidelijk dat er verandering nodig is. Ook de Europese Commissie stelde het sterke 'insider vs. outsider'-karakter van onze arbeidsmarkt herhaaldelijk aan de kaak. Veel werkzoekenden hebben het zeer moeilijk om die markt te betreden. Daarom moet ons arbeidsmarktbeleid dringend de omslag maken van het stimuleren van 'baanzekerheid' naar het realiseren van 'loopbaanzekerheid' voor iedereen.

Er zijn zeker positieve signalen. Uit de evaluatie van onze **dienstverlening aan werknemers** in 2015 blijkt duidelijk dat de loopbaancentra goed werk leveren. Veel vastgelopen werknemers krijgen dankzij de loopbaancheques een enthousiaste ondersteuning om met meer zelfkennis een nieuwe uitdaging aan te gaan. De tevredenheid over deze dienstverlening is dan ook hoog.

Als dankzij deze dienstverlening meer werknemers van job veranderen, creëert dat kansen voor anderen om deze vrijgekomen jobs in te vullen. Maar er is veel meer nodig om de kloof tussen de in- en de outsiders op onze arbeidsmarkt structureel te verkleinen. Vele administratieve en zeker mentale barrières moeten doorbroken worden. Als we willen dat ook de **vluchtelingen uit conflictgebieden** zoals Syrië op eigen benen kunnen staan en waardevol bijdragen aan onze samenleving, moeten we hen doelgericht ondersteunen. Precies dat is de kernopdracht van onze organisatie en van onze partners, maar ook de burgerplicht van elk van onze medewerkers!



Fons Leroy  
Gedelegeerd bestuurder

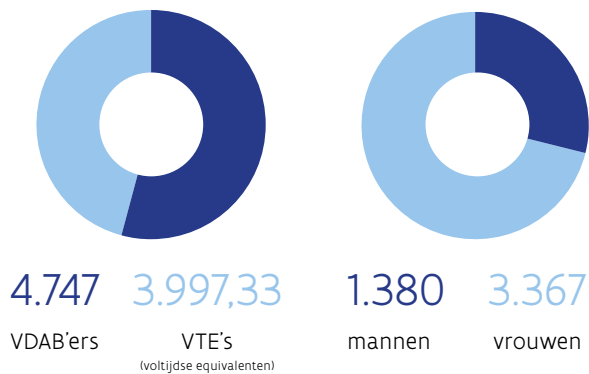


Jef Roos  
Voorzitter Raad van Bestuur



# Onze medewerkers

## In cijfers



71% van de VDAB'ers is dus een vrouw. Wat betreft het aantal vrouwen in **leidinggevende functies**, behalen we met **42%** een mooi resultaat. We **overschrijden** hiermee zelfs het **streefdoel** van 40% vrouwelijke leidinggevenden van de Dienst Diversiteitsbeleid.

**288** VDAB'ers hebben een migratieachtergrond. Dit is 6,1%, waarmee we 1% boven het streefcijfer scoren.

Zo'n **136** studenten liepen stage in 2015 bij VDAB.

### Verdeling

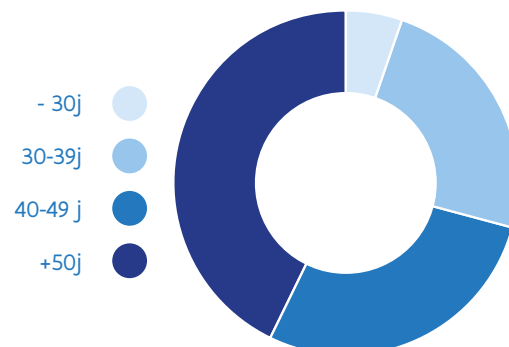
2015	mannen	vrouwen	totaal
Statutair	502	1.823	2.325
Contractueel	275	1.054	1.329
Instructeurs	603	490	1.093
<b>Totaal</b>	<b>1.380</b>	<b>3.367</b>	<b>4.747</b>



**139** medewerkers hebben een arbeidsbeperking of chronische ziekte. Hiermee scoren we hoger dan het streefcijfer van 2,5%.

### Leeftijdsstructuur

2015	- 30j	30-39j	40-49 j	+50j
Aantal	263	1.131	1.342	2.029
%	5,55%	23,8%	27,9%	42,75%



# Investeren in de opleiding van eigen personeel

## 3.509

VDAB'ers volgden in 2015 een **opleiding** of een andere vorm van leren.

Dit is **iets meer dan 73%** van ons personeelsbestand. In totaal werden 14.414 opleidingsdagen opgetekend.

## 3x meer

persoonlijke coaching voor VDAB'ers.



Leeftijdsstructuur	2013	2014	2015
Aantal VDAB-personeelsleden dat een opleiding heeft gevolgd	3.522	3.616	3.509
Deelnamekans	75,0%	77,0%	73,44%

Als bemiddelaars houden we graag de vinger aan de pols van het bedrijfsleven. Vooral de mogelijkheid om zelf stage te lopen in een ander bedrijf viel bij ons in de smaak. **We noteerden dan ook 204 dagen bedrijfsstage tegenover 83,5 dagen in 2014.**

Inspiratie? We vinden het in eigen huis én elders. Met opleidingen in de VDAB-competentiecentra en externe opleidingen vullen we met **respectievelijk 202,5 en 1.690,5 onze opleidingsdagen**. De opleidingen door de experts van de verschillende regio's blijven net als vorig jaar een belangrijk onderdeel van het aanbod. Ze waren samen **goed voor 2.990 opleidingsdagen**. Voorts werden **5.499 opleidingsdagen** van het vaste aanbod geregistreerd en **1.737 dagen maatwerk**.

Persoonlijke coaching is inmiddels een vaste waarde. Waar we in 2011 slechts 50 coachingtrajecten opnamen, waren dat er in **2015 al 174**.



### Spoor 21

2015 was het jaar van 'Iedereen bemiddelaar'.

De missie van Spoor 21 is inspireren tot een professionele dienstverlening.

En dat deden we op 3 manieren:

- Het **leertraject 'Professioneel bemiddelen'** scherpt de competenties en vaardigheden aan, met aandacht voor ons professioneel handelen, rekening houdend met de missie, waarden en visie van VDAB.
- Het **managementtraject C-MOL** moet leidinggevend sterker maken om hun teams te leiden in verandering.
- Een groot deel van onze capaciteit gaat naar **procesbegeleiding en teamcoaching**. We doen dit samen met onze collega's van Organisatieontwikkeling en HR.

Om het effect zo groot mogelijk te maken, toetsten we een aantal opleidingen aan een grondige effectmeting geïnspireerd op het ESF-project ROEM.

Medewerkers die in het kader van de 6de staatshervorming de overstap maakten naar VDAB boden we een uitgebreid opleidingspakket aan dat liep over 2015 en voorjaar 2016. Bovendien deden we er alles aan om de medewerkers van onze nieuwe controledienst in de beste omstandigheden te laten starten.

### C-MOL\*

Het leertraject 'Professioneel bemiddelen' in het kader van 'Iedereen bemiddelaar' blijft een toetssteen voor ons C-MOL-leiderschapsmodel.

Het C-MOL-leertraject investeert in

- coachende vaardigheden door leidinggevend;
- talentgericht werken;
- teamwerking;
- en degelijk veranderingsmanagement.

Teamleiders kunnen met dit instrument hun leiderschap invullen en ontplooien.

In 2015 stemden we het traject af op startende leidinggevend. We koppelden hier een effectmeting aan en sturen op basis van de bevindingen het traject in 2016 bij. De Bottom-Up Evaluatie blijft voor alle leidinggevend een belangrijk ontwikkelingsinstrument.

\* Coach, Manager, Ondernemer, Leider

### Persoonlijke coaching en teamcoaching

‘Coachen is een vorm van begeleiden die zich richt op het uitlokken en het ondersteunen van leren en ontwikkelen.’ Deze definitie passen we sinds 2008 toe op de persoonlijke coaches binnen VDAB. Eind 2015 waren 29 van hen met het nodige certificaat intern actief.

174 trajecten in 2015.

We kiezen meer en meer voor werken op maat van een team en stelden een pool van 20 teamcoaches samen. Op één na waren dit allemaal al eerder gecertificeerde persoonlijke coaches. De teamcoaches kregen een intensieve opleiding en bouwen hun ervaring uit.

### Performantiebewaking

Enkel door zelf het goede voorbeeld te geven op het vlak van professionaliteit en efficiënte inzet van middelen kunnen we dag aan dag optreden als regisseur op de Vlaamse arbeidsmarkt.

- Dankzij ons **performantiemanagement** kunnen we dit gedetailleerde jaarverslag opleveren.
- Onze goed **uitgewerkte databanken en opvolgingstools** bezorgen in real time gedetailleerde informatie aan het management en het middenkader.
- **Per kwartaal** bespreken we met de Raad van Bestuur een **strategische set doelstellingsparameters en -indicatoren**.

Daarnaast brengt de cel strategisch risicobeheer belangrijke strategische risico's periodiek en systematisch in kaart. Die risico's worden geremedieerd onder verantwoordelijkheid van het directiecomité.

Uiteraard kunnen we als organisatie pas een hoge performantie bereiken als alle medewerkers hun job op hoog niveau kunnen uitoefenen, en gedreven elke dag opnieuw kwaliteitsvolle dienstverlening leveren. Daarom zijn een **intern opleidingsbeleid** en een waardegedreven en resultaatgerichte **organisatiecultuur** zo cruciaal.

De voorbije jaren heeft Audit Vlaanderen over de hele Vlaamse overheid de maturiteit van de organisatiebeheersing onderzocht. In 2015 is die toetsing niet doorgegaan. Toch kreeg VDAB ook in 2015 vanuit verschillende hoeken erkenning voor de aangehouden inspanningen naar meer performantie. We werden verkozen tot **regionale overheidsorganisatie van het jaar**, en na een diepgaand assessment kregen we het prestigieuze label **K2A** 'Recognized for Excellence 5 stars' toegekend. Ook onze Europese collega's prezen onze innovatieve en professionele aanpak. Dat bleek uit de **'benchlearning'**, waarbij alle Europese openbare tewerkstellingsdiensten elkaars werking onder de loep nemen.

# Duurzaam ondernemen

## VDAB, meest duurzame werkplek binnen de Vlaamse overheid

In 2015 organiseerde het team Duurzame Ontwikkeling van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) van de Vlaamse overheid voor het eerst de wedstrijd 'Meest duurzame overheidsdienst'. 14 Vlaamse overheidsdiensten namen deel. VDAB kaapte de hoofdprijs – een plooi fiets – weg. We boden de fiets te koop aan bij ons personeel ten voordele van het 'project in de kijker 2015' Thila Coloma.

Uit het juryrapport: "VDAB kwam als sterkste kandidaat uit de bus, onder andere omdat ze duurzaamheid zeer breed invullen en continu op zoek gaat op welke manier ze daar nog verder in kunnen gaan. Participatie zit in hun genen. Duurzaamheid wordt niet enkel in de interne werking meegenomen, maar ook steeds meer in de opleidingen die zij voorzien. Ze verrassen ook omdat ze zeer creatief nadenken over de manier waarop knelpunten kunnen aangepakt worden."

### Integratie van duurzaam ondernemen in beleidsvoering

VDAB neemt het voortouw in duurzaam ondernemen. Zo dragen we bij aan het engagement van de Vlaamse overheid om 100% duurzame overheidsopdrachten te plaatsen tegen 2020. De aankoopprocedures voor leveringen bevatten standaard duurzaamheidscriteria die tot 15% bepalend zijn bij de aankoopbeslissing. Ook binnen de regie stimuleert en steunt VDAB haar partners om duurzaam te ondernemen.



Zowel op **ecologisch, sociaal als op economisch** vlak dragen we onze verantwoordelijkheid. De afstemming en integratie met onze kernopdrachten vindt zijn weerslag in het corporate beleidsplan 'Duurzaam Ondernemen' dat ook provinciaal vertaald wordt. De gangmaker van dit alles is onze expertisecel Duurzaam Ondernemen. Zij neemt naar de provincies en de betrokken diensten een expert-, signaal- en trekkersrol op.

### Verduurzaming van onze dienstverlening

Nieuwe technologische ontwikkelingen maken een groene, duurzame economie mogelijk. Je moet daarvoor kunnen rekenen op goed opgeleide werknemers die deze nieuwe technologieën onder de knie hebben. Daarom ook hervormt VDAB haar opleidingsaanbod. We willen onze cursisten met de juiste groene vaardigheden klaarstomen voor de groene banen van morgen.



#### Een overzicht:

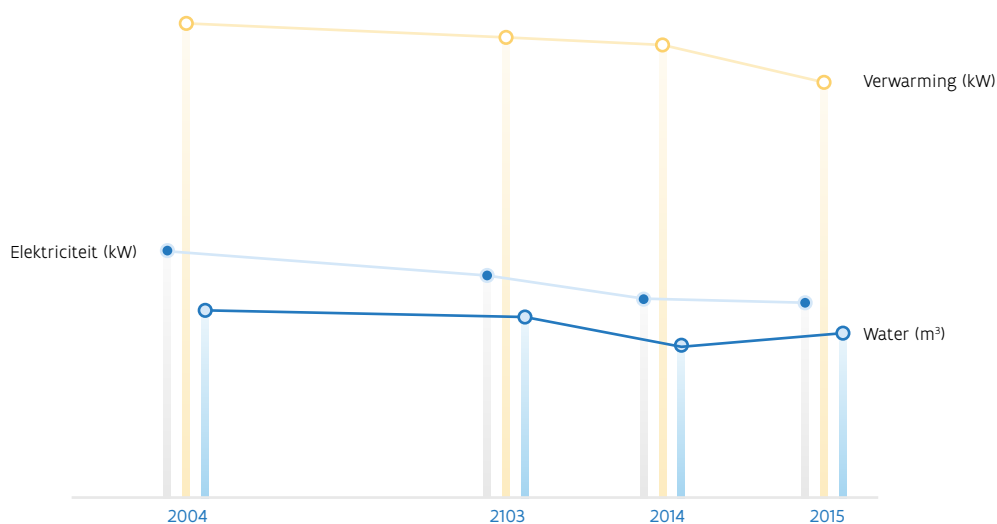
- In het kader van het [BEN-actieplan en EU2020 verduurzamen](#) we onze opleidingen samen met de bouwsector, de sociale partners, de technische kenniscentra, de onderwijsinstellingen en de Vlaamse overheid. De focus ligt op energiebesparing, isoleren van de bouwschil, ventilatie, luchtdicht bouwen, renovatie, houtskeletbouw, hernieuwbare energie, groendaken en groene gevels. Om de bewustmaking over [duurzaam bouwen](#) aan te wakkeren heeft VDAB een portaal-site gemaakt: <http://www.vdab.be/duurzaambouwen/>. Langs deze weg worden belangstellenden doorverwezen naar de opleidingsverstrekkers en actoren op het domein van duurzaam bouwen.
- [Het Lean and Green-plan van aanpak zit op schema](#). De Lean and Green award is een erkenning voor bedrijven die zich engageren om hun CO<sub>2</sub>-uitstoot van logistieke en transportactiviteiten met minimaal 20% te verminderen binnen een termijn van 5 jaar. Enerzijds organiseren we onze transport- en logistieke activiteiten op een nog meer duurzame manier, anderzijds benadrukken we hiermee onze maatschappelijke voorbeeldrol. Als opleider vergroten we ook de schaal van de maatregelen, want onze cursisten zullen het geleerde later toepassen in het beroepsleven.
- We hebben een gedetailleerd plan uitgewerkt met alle maatregelen en cijfermatig onderbouwd. Door deze maatregelen uit te voeren, hebben we al een CO<sub>2</sub>-besparing van 20,96% gerealiseerd. De Lean and Green award betekent een meerwaarde voor VDAB:
  - het helpt onze ecologische voetafdruk te verkleinen
  - het kan leiden tot kostenbesparende maatregelen
  - het geeft ons extra uitstraling hoe we als VDAB bezig zijn met duurzaam handelen
- Door onze focus op een steeds evoluerende arbeidsmarkt zijn we met VDAB mee met de nieuwste technologieën zoals de [groene voertuigtechnologie](#). VDAB versterkt maximaal de competenties voor nieuwe aandrijftechnologieën: hybride, elektrische en CNG-gestuurde voertuigen.
- We introduceren [3D-printing](#) in onze opleidingen van de CAD-tekenaars. Deze technologie vermindert aanzienlijk het materiaalverbruik daar waar de huidige CNC-verspaningstechnieken meer restmateriaal en afval produceren. Het toont aan hoe VDAB duurzaam omgaat met grondstoffen en het afval in de beroepsopleidingen beperkt.

### Verduurzaming van onze interne werking van VDAB

Het milieubeleid van VDAB bestaat uit zes pijlers: afval, mobiliteit, energie, grondstoffen, water en milieubeheer. VDAB is ISO 14001-gecertificeerd, dit is de motor voor dynamische milieuzorg.

Ten opzichte van het referentiejaar 2004 verbruikten we **in 2015 14% minder elektriciteit, 15% minder brandstof en 17% minder water**. Sinds 2012 kregen **22 daken** van VDAB-vestigingen in Vlaanderen samen **bijna 13.000 zonnepanelen**. Op tien jaar tijd **daalde** ons **aangekochte papier** met meer dan de helft (**55%**) en bij het project printeroptimalisatie werd ongeveer de helft van de printers afgevoerd.

	2004	2013	2014	2015	2015/2013	2015/2004
Elektriciteit (kW)	11.863.454	10.645.087	9.513.218	9.369.011	88,0 %	78,97%
Verwarming (kW)	30.022.312	29.078.803	28.644.714	26.302.358	90,45%	87,60%
Water (m <sup>3</sup> )	54.431	52.112	44.327	47.847	91,81%	87,90%
Deelnamekans	75,0%	77,0%	75,0%	75,0%	77,0%	73,44%





#### ISO 14001 als motor voor een dynamische milieuzorg (systeem en wettelijke vereisten)

- **Hercertificatie ISO14001:** Binnen de nieuwe certificatiecyclus 2015-2017 ligt de klemtoon op de nieuwe CLP-wetgeving: gevaarlijke stoffen correct en systematisch implementeren. Een volledig actieplan is uitgewerkt en wordt ingevoerd.

#### Milieuprestaties continu verbeteren (resultaten 2015)

De belangrijkste directe milieu-impact en -kost doet zich voor in de energieresultaten (vermelde verbruikswaarden zijn absolute waarden en bijgevolg niet gecorrigeerd);

- Het streefdoel om ISO 50001 te integreren tegen 31 december 2017 zal de performantie van het energiebeheer en -monitoring aanzienlijk verhogen.
- Het **papierverbruik** is nog **gedaald**: van 53.800 naar 45.110 riemen, **55% minder** dan in 2004.
- Het aantal externe kopieclicks nam verder af: van 8.252.028 naar 5.821.979 clicks, een **daling met 72%** t.o.v. 2000.
- Het **aantal bulkbijetten** voor **dienstopdrachten steeg** van 33.476 naar **36.795**, het hoogste aantal ooit.
- De verhouding tussen de verplaatsing met het openbaar vervoer en de fiets stijgt nog t.o.v. het aantal auto-kilometers bij opdrachten.
- In 2015 werd **23.125 km** met een **Cambiwagen** gereden.
- Het aantal km in dienstopdracht met de wagen/moto steeg weer licht in 2015.
- Het **aantal dagen thuiswerk** nam nog **toe** tot **22.488 dagen** t.o.v. 17.634 dagen in 2014.
- De occasionele woon-werk-fietsverplaatsingen daalden voor het eerst sinds 2010. Het aantal gefietste kilometers woon-werk stabiliseerde, het aantal met een dienstfiets nam toe tot 43.632 km.
- Sinds 2010 kregen al 2.205 stoelen een nieuwe bekleding i.s.m. sociale tewerkstelling.
- De gerealiseerde milieuprestaties zijn te danken aan zowel de centrale aansturing als provinciale en lokale toepassingen en de werking van de DO-teams. Energieaudits en potentiële scans kunnen de energieprestaties nog opdrijven met passende REG-acties.

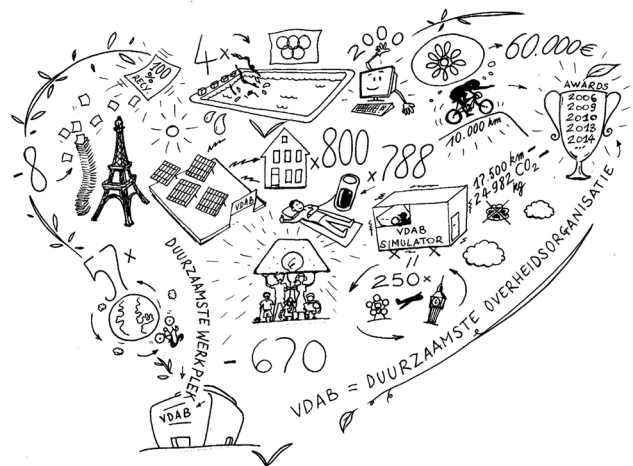
## Bewustmaking over duurzaam handelen

VDAB inspireert en stimuleert haar personeel en cursisten met tal van communicatieacties. Samen met de dienst voor webdesign hebben een **externe website** voor onze partners gemaakt: [vdab.be/vdab/duurzaam](http://vdab.be/vdab/duurzaam). De jaaragenda die alle personeelsleden elk jaar krijgen staat in het teken van duurzaamheid. De gebruikte beelden vind je ook terug in dit jaarverslag. Daarnaast proberen we duurzaam ondernemen concreet en tastbaar te maken door bijvoorbeeld onze resultaten weer te geven in een sprekende infographic.

### Wist je dat ...

- we jaarlijks **57 keer rond de aarde** fietsen als we al ons woon-werkverkeer met de fiets optellen.
- we sinds 2004 **8 Eiffeltorens minder papier** gebruiken. We zitten nog aan 9 Eiffeltorens, maar dat papier is al een aantal jaren 100% gerecycleerd.
- we **4 olympische zwembaden water bespaarden** door lekken te signaleren, hemelwater te hergebruiken, spaarknoppen in de toiletten te plaatsen ...
- we meer dan **2.000 afgeschreven en bruikbare computers** een tweede leven gaven in sociale organisaties.
- we al **10.000 kilometer fietsten** ten voordele van Kom op tegen Kanker en we zamelden meer dan 60.000 euro in door spaghetti'slagen, verkoop van speelgoedkisten, kerstconcerten, loopwedstrijden, ...
- we via **zonnepanelen** groene energie opwekken waar we jaarlijks **800 gezinnen** mee zouden kunnen bevoorraden.
- VDAB'ers al **788 blikjes bloed** gaven bij bloedinzamelingen van het Rode Kruis bij VDAB. Als je weet dat 70% bloed nodig heeft, maar slechts 3% geeft, is dat een mooie bijdrage.
- we een pak minder elektriciteit verbruikten. De hoeveelheid komt overeen met de elektriciteit die 670 gezinnen nodig hebben voor één jaar. De stroom die VDAB nog verbruikt, is **100% groen**.
- we al 17.500 wegkilometers bespaarden door in de transportopleiding simulatoren te gebruiken, goed voor een **besparing van al 24.982 kg CO<sub>2</sub>** t.o.v. 2011. Dat staat gelijk aan ongeveer 250 keer het vliegtuig nemen van Brussel naar Londen.

## Ja, VDAB heeft impact!



## Maatschappelijk betrokken zijn met de omgeving van VDAB

We hebben dus impact en daar mogen we trots op zijn. Ook de buitenwereld ziet dat. Dat blijkt uit de tal van mooie externe erkenningen die we voor onze inspanningen ontvingen.

### VDAB-expertise voor Belgische ontwikkelingssamenwerking

In het kader van de Belgische internationale samenwerking gaan **VDAB** en de **Belgische Technische Coöperatie (BTC)** een beroep doen op **elkaars expertise** om **projecten** in het **buitenland** te ondersteunen. De eerste concrete samenwerking in Oeganda, Palestina en de Democratische Republiek Congo is al actief.

*“Voor het Belgisch ontwikkelingsagentschap is het meer dan ooit belangrijk om samenwerkingsverbanden te sluiten met Belgische en geregionaliseerde overheidsdiensten, omdat zij over bijzonder waardevolle expertise beschikken die ook internationaal erg hoog staat aangeschreven”, aldus Carl Michiels, voorzitter van het directiecomité van BTC.*

Het ter beschikking stellen van expertise in het kader van de internationale solidariteit is ook voor VDAB bijzonder relevant. Het sluit aan bij onze strategische doelstelling om te investeren in interregionale, Europese en internationale netwerken. Door onze 'good practices' met de buitenwereld te delen, zijn we klaar voor de uitdagingen van de toekomst. Dat onze expertise in arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding internationaal wordt gewaardeerd, bleek vorig jaar nogmaals toen het Europees Netwerk van Arbeidsbemiddelingsdiensten VDAB een voorloper in haar branche noemde.

### Project in de kijker: inclusieve jeugdbeweging Thila Coloma

Veel VDAB-collega's zetten zich in hun vrije tijd belangeloos in voor goede doelen. Elk jaar kiezen we een van die doelen tot 'project in de kijker' en steunen we dat project op verschillende manieren. In 2015 kozen we voor de inclusieve jeugdbeweging Thila Coloma uit Mechelen. Hun **lokale** waren aan een **grondige renovatie** toe. Dat was meteen een uitgelezen oefenterrein voor VDAB-cursisten uit technische opleidingen (bv. lassen, houtbewerking, wegebouw). De cursisten doen praktische werkervaring op en steken tegelijk een helpende hand uit naar wie het nodig heeft. In totaal **zamelden VDAB'ers 10.286 euro** in voor Thila Coloma. Hoe we dat deden? Simpel! Met een spaghettislag, de verkoop van wafels en kerstkaarten, ...



### Samen de digitale kloof dichten met Close the Gap

Close the Gap is een internationale non-profitorganisatie die de digitale kloof wil dichten. VDAB schenkt haar **afgeschreven computers** aan Close the Gap, maar daar blijft het niet bij. Wie niet kan omgaan met computers mist heel wat kansen op de arbeidsmarkt. Daarom geven onze VDAB-trainers een **computeropleiding** via het lessenpakket **Basis ICT** aan de begeleiders van lokale projecten. Zo kunnen zij die kennis op hun beurt overbrengen op hun doelgroep.

*Olivier Vanden Eynde, stichter en managing director van Close the Gap: "Het is onze missie om organisaties niet enkel via computerdonaties te ondersteunen, maar om ze een alomvattend pakket aan te bieden zodat het maximum uit de computers gehaald wordt. De computers en trainers van VDAB spelen hierin een sleutelrol."*



### Kinderen en jongeren laten proeven van de werkvloer

Sedert 2012 neemt VDAB deel aan Zuidag. Die dag staan VDAB-medewerkers hun job af aan leerlingen uit het secundair onderwijs. Het loon dat de leerlingen verdienen, gaat naar een project in het Zuiden. VDAB leverde ook een bijdrage aan het lessenpakket over solliciteren.



# VDAB sport

## VDAB ondersteunt al zes jaar Kom op tegen Kanker

### **Twee VDAB-teams fietsten gedurende vier dagen 1.000 km ten voordele van kankeronderzoek.**

Om hieraan deel te nemen organiseerden VDAB'ers diverse initiatieven. We hebben het project **VDAB LOOPT**, gestart in 2014, in 2015 voortgezet. Het is een concept waar duurzaam ondernemen, maatschappelijk engagement, corporate building en de promotie van een sportieve levensstijl hand in hand gaan. Met tientallen VDAB'ers – in groep en sterk herkenbaar aan onze speciale t-shirts – namen we deel aan grote loopwedstrijden waaronder de **Ekiden**, **Levensloop**, **Havenloop** en diverse **Urban Trails**. In 2015 maakten we verder werk van de oprichting van **vier provinciale sportcomités**. Deze sportcomités promoten sport en beweging binnen VDAB. Hun oprichting kadert in het psychosociaal welzijnsbeleid van de preventiedienst IDPB. Beweging is immers een sleutel tegen stress.

### **Nieuwe fitnessruimte**

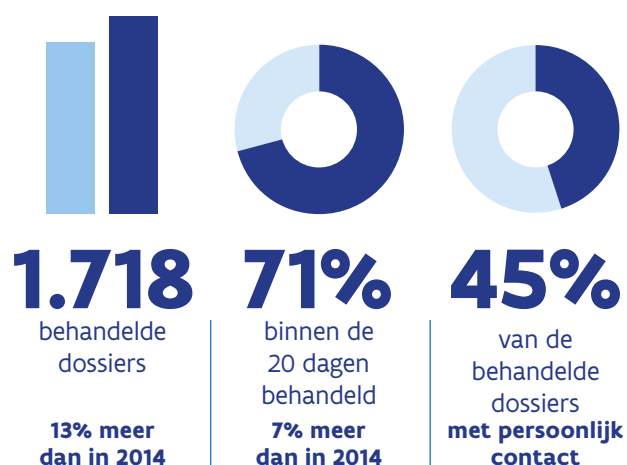
Het sportcomité Centrale Dienst opende in samenwerking met de dienst Facility een volledig vernieuwde fitnessruimte. Personeelsleden kunnen er 's middags fitnessen of aan yoga doen.





# Klachtenmanagement

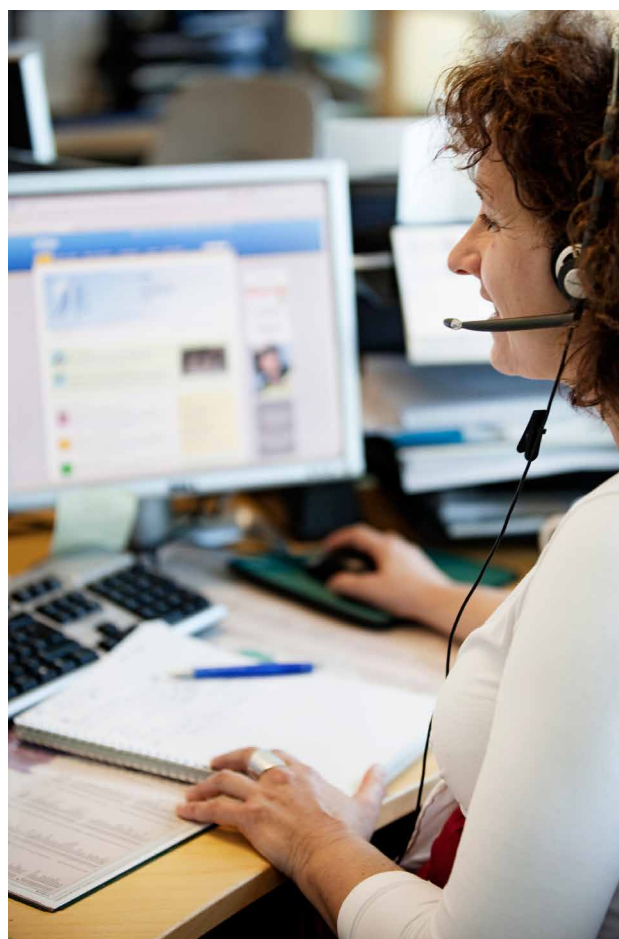
## Klachten brengen mensen samen



In 2015 behandelden we 1.718 klachtendossiers, 13% meer dan in 2014. Dat komt eenvoudigweg door de reacties op ons vernieuwd online klachtenformulier én het succes van de suggesties die we nu daar vragen.

VDAB legt de lat hoog. Na elke klacht sturen we altijd een **ontvangstmelding** en een **antwoordbrief**, en we promoten voor 75% van de dossiers een **behandelingstermijn van 20 dagen** (i.p.v. 45 dagen bij decreet). Dankzij de inspanningen van onze klantendiensten haalde 71% van de dossiers die deadline van 20 dagen. We deden daarmee beter dan in 2014 (64%).

De ontvankelijke klachten gaan vooral **over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), de opleidingen (22%)** en de **matchbare vacature (16%)**. 66% van de klachten was ongegrond maar... **81% van de (deels) gegronde klachten werd (deels), opgelost.**



Onze klachtenbehandelaars hebben bij 45% van de dossiers een persoonlijk contact met de verzoekers. En dat gaan we **in 2016** nog opvoeren, want bij elke **klacht of suggestie** kijken we **hoe onze relatie** met onze klant **hersteld of versterkt** kan worden.

# Raad van Bestuur

## Samenstelling

### Voorzitter

de heer J. Roos

### Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer N. Demeester (Voka)

mevrouw S. Teughels (Voka)

de heer J. Sap (UNIZO)

de heer J. Renard (UNIZO)

mevrouw P. Verschueren (Federgon)

de heer M. Dillen (Confederatie Bouw)

mevrouw J. Delfosse (Comeos)

mevrouw K. De Roy (Verso)

mevrouw S. Tondeur (Armonea)

mevrouw M. De Ridder (Boerenbond)

### Leden die de werknemers vertegenwoordigen

mevrouw C. Copers (ABVV)

mevrouw H. Coppen (ABVV)

de heer D. Schoeters (ABVV)

mevrouw A. Vermorgen (ACV)

de heer W. Cnop (ACV)

de heer P. Van Der Hallen (ACV)

mevrouw M. Bortels (ACV)

de heer H. Engelen (ACLVB)

de heer W. Van Heetvelde (ABVV)

de heer B. Vannetelbosch (ACV)

### Gedelegeerd bestuurder VDAB

de heer F. Leroy

### Regeringsafgevaardigden

mevrouw M. Vrijens (Werk)

de heer K. Boon (Begroting)

## Bezoldigingen Raad van Bestuur

### Vaste vergoeding en presentiegeld

De bestuurders van de extern verzelfstandigde agent-schappen (EVA's) van de Vlaamse overheid ontvangen elk jaar een vaste vergoeding en presentiegeld per vergadering waaraan ze deelnemen.

Voor de vaststelling van de vergoedingen worden de EVA's ingedeeld in vier categorieën. Voor VDAB gaat het om een **vaste vergoeding van 2.500 euro per jaar** en een **presen-tiegeld 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 ambts-halve 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.

### Bestuurders in een comité

Als binnen de Raad van Bestuur een auditcomité wordt opgericht, kan de Raad van Bestuur beslissen de pres-taties van de bestuurders als lid van het auditcomité

te vergoeden met een presentiegeld per bijgewoonde vergadering van het auditcomité. Het bedrag mag niet hoger zijn dan het presentiegeld voor de deelname aan een vergadering van de Raad van Bestuur. De voorzitter van het auditcomité kan een dubbel presentiegeld ontvangen.

Als binnen de Raad van Bestuur een comité wordt opge-richt met een andere opdracht dan een auditcomité, krijgen de bestuurders als lid van een dergelijk comité geen extra vergoeding.

### Uitbetaling

De vaste vergoeding op jaarbasis wordt betaald in schijven, telkens na een trimester. Het presentiegeld wordt betaald binnen een termijn van dertig dagen die volgt op de verga-dering. Deze vergoedingen zijn ten laste van het extern verzelfstandigd agentschap, in dit geval VDAB.

De bestuurders krijgen geen voordelen in natura maar ze ontvangen wel, naar analogie van de regeling voor perso-neelsleden van de Vlaamse overheid, een vergoeding voor reiskosten voor de uitvoering van hun mandaat.

## Charter 'Deugdelijk bestuur'

**Om de toegevoegde waarde van een Raad van Bestuur voor de overheidsaandeelhouder, het management en de overige belanghebbenden te verduidelijken, stelde VDAB in 2014 het charter 'Deugdelijk bestuur' op. De werking van de Raad en de naleving van het charter werden in 2015 geëvalueerd.**

### Evolutie van het charter

Dit charter was gebaseerd op de ontwerpcode inzake deugdelijk bestuur voor de extern verzelfstandigde agent-schappen, die het Management van Overheidsorganisaties via Verandering en Innovatie (MOVI) ontwikkelde in samenwerking met het Instituut voor Bestuurders GUBERNA. Het charter is in overeenstemming gebracht met het decreet van 22 november 2013 over deugdelijk bestuur in de Vlaamse publieke sector en het Decreet van 26 juni 2015 houdende wijziging van het kaderdecreet bestuurlijk beleid van 18 juli 2003. De recentste versie van het charter vind je op de website van VDAB.

### Werking van de Raad

In 2015 legde VDAB opnieuw verantwoording af aan haar voogdijoverheid over de realisatie van de beheersovereenkomst 2011-2015. Dat gebeurde met een jaarrapport, dat in mei 2015 aan de Vlaamse Regering werd voorgelegd. De Raadszitting keurde de jaarrekeningen van 2014 definitief goed. De gebundelde verslagen van de bedrijfsrevisor over de jaarrekening, de naleving van relevante wet- en regelgeving en over de jaarlijkse ESR-rapportering volgden op 1 juli 2015.

### Nieuwe samenstelling

Conform het kaderdecreet bestuurlijk beleid en het oprichtingsdecreet van VDAB werd de samenstelling van de Raad van Bestuur gewijzigd naar aanleiding van de start van een nieuwe regeerperiode in 2014. Bovendien werd het aantal Raadsleden uitgebreid, in uitvoering van het Besluit van de Vlaamse Regering van 11 september 2015 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 31 maart 2006 houdende vaststelling van het ledenaantal en de samenstelling van de Raad van Bestuur van VDAB. 9 nieuwe leden werden aangesteld door de Vlaamse Regering, 11 leden werden herbenoemd als bestuurder, 3 leden kregen eervol ontslag. De genderverdeling binnen de Raad voldoet nog steeds aan de voorwaarden opgelegd door het Decreet van 13 juli 2007 houdende bevordering van een meer evenwichtige participatie van vrouwen en mannen in advies- en bestuursorganen van de Vlaamse overheid.

---

Op 4 februari 2015 werd een Raadsvergadering georganiseerd met deelname van de voogdijminister, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport Philippe Muyters. Het jaarlijkse strategische reflectiemoment van de Raad van Bestuur vond plaats op 17 juni 2015 bij Kind en Gezin. Als thema werd gekozen voor 'de toekomstvisie van VDAB binnen een volatiele, onzekere, complexe en ambigue context'.

---

### Forum Arbeidsmarktdienstverlening

Via het Forum Arbeidsmarktdienstverlening krijgen de bestuurders de gelegenheid om een bezoek te brengen aan de werkvloer. Op 5 maart 2015 vond het Forum plaats bij VDAB Antwerpen met onder meer aandacht voor het sectoraal bemiddelen. Het Forum van 4 juni 2015 handelde over tewerkstellingsmaatregelen voor werkzoekenden die ondersteuning nodig hebben. De overname van de controlebevoegdheid maakte voorwerp uit van de Forumbijeenkomst op 8 oktober.

### Raadswerkgroepen

Naast het Forum Arbeidsmarktdienstverlening bleven ook de Raadswerkgroepen, zoals de Technische Werkgroep, de Werkgroep Beleid en het Stakeholdersforum, een belangrijke voorbereidende en adviserende rol spelen. Vooral de Technische Werkgroep vergaderde zeer intensief in functie van de voorbereiding van de uitoefening van de nieuwe bevoegdheden vanuit de 6de staatshervorming. Verder bleef ook het Intern Auditcomité zijn controlebevoegdheid uitoefenen.

### Werkgroep Lokale Besturen

De Raad van Bestuur besloot in 2015 eveneens om een Werkgroep Lokale Besturen op te richten, met de bedoeling de lokale belanghebbenden, zoals steden, gemeenten en ocmw's, nauwer te betrekken bij de uitvoering van het arbeidsmarktbeleid en de ontwikkeling van de strategie van VDAB.

### Evaluatie

De werking van de Raad en de naleving van het charter 'Deugdelijk Bestuur' werden in 2015 onderworpen aan een evaluatie. Naar aanleiding daarvan besloot de Raad om een vormingstraject voor de nieuwe bestuurders op te zetten, zich grondiger te laten informeren over de samenwerkingsverbanden met sectorale partners, de Werkgroep Beleid anders te organiseren, de frequentie van de Technische Werkgroep op te drijven en het huishoudelijk reglement te actualiseren.

# Adressenlijst

## Centrale Diensten

Keizerslaan 11  
1000 Brussel  
tel. 02 506 15 11  
vdab@vdab.be

## Arbeidsmarktbeheer

### Provincie Antwerpen

provinciaal directeur: Bjorn Cuyt  
Somersstraat 22  
2018 Antwerpen  
tel. 03 202 17 11

### Provincie Limburg

provinciaal directeur: Jo De Cock  
Thonissenlaan 47  
3500 Hasselt  
tel. 011 26 06 11

### Provincie Oost-Vlaanderen

provinciaal directeur: Freddy Van Malderen  
Maria Hendrikaplein 70 bus 63  
9000 Gent  
tel. 09 248 53 00

### Provincie West-Vlaanderen

provinciaal directeur: Robert De Clercq  
Koning Albert I-laan 1.2  
8200 Brugge St.-Michiels  
tel. 050 44 04 53

### Provincie Vlaams-Brabant

provinciaal directeur: Johan Viaene  
Diestse Poort 6/63  
3000 Leuven  
tel. 016 29 86 50

## Competentiecentra

### Provincie Antwerpen

provinciaal directeur: Ann Vroonen  
Somersstraat 22  
2018 Antwerpen  
tel. 03 202 17 11

### Provincie Limburg

provinciaal directeur: Jo De Cock  
Thonissenlaan 47  
3500 Hasselt  
tel. 011 26 06 31

### Provincie Oost-Vlaanderen

provinciaal directeur: Arne Theylaert  
Maria Hendrikaplein 70 bus 63  
9000 Gent  
tel. 09 248 54 70

### Provincie West-Vlaanderen

provinciaal directeur: Bram Lievrouw  
Koning Albert I-laan 1.2  
8200 Brugge St.-Michiels  
tel. 050 28 86 30

### Provincie Vlaams-Brabant

provinciaal directeur: Luc Borms  
Witherenstraat 19  
1800 Vilvoorde  
tel. 02 255 92 85

### Regionale Dienst Brussel

provinciaal directeur: Geert Pauwels  
Wetstraat 95  
1040 Brussel  
tel. 02 235 18 62

**Andere diensten****Klachtenmanagement**

H. Consciencestraat 5-7  
2800 Mechelen  
tel. 015 28 15 39

**EURES-kantoren**

Somersstraat 22  
2018 Antwerpen  
tel. 03 202 18 27

Maria Hendrikaplein 70 bus 63  
9000 Gent  
tel. 09 248 53 16

Lekkerbeetstraat 5-7  
8500 Kortrijk  
tel. 056 26 67 71

Pastorijstraat 7  
3620 Lanaken  
tel. 089 73 92 70

Koning Albert I-laan 1.2  
8200 Brugge St.-Michiels  
tel. 050 44 04 97



HOOFDSTUK 2.

# Onze opdracht



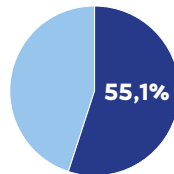
## Enkele kerncijfers

VDAB bemiddelt tussen werkzoekenden en werkgevers. Dat is een van onze basisopdrachten. We doen dit met een realistische kijk op de arbeidsmarkt van vandaag. Daarom geven we je een blik op 'de wereld van VDAB' of de arbeidsmarktgegevens waarbinnen we onze taken vervullen.

### De cijfers

# 372.400

niet-werkende werkzoekenden komen er jaarlijks bij op de arbeidsmarkt



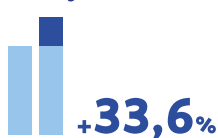
55,1% hiervan behoort tot minstens 1 van de klassieke kansengroepen.

# 373.110

niet-werkende werkzoekenden vinden een job en stromen zo uit de werkloosheid

We plaatsen op onze website zo veel mogelijk werkaanbiedingen voor werkzoekenden. In 2015 bedraagt het cumulatief totaal aantal ontvangen vacatures (MasterVac en alle overgenomen databanken, dus inclusief alle uitzendvacatures) 1.062.568 vacatures. Dit is een toename met 33,6% ten opzichte van 2014. Door de heropleving van de economie liep het aantal ontvangen vacatures al in 2014 gestaag op, al bleef het herstel bescheiden en broos. Sinds 2015 zien we een uitgesproken positieve evolutie: uitgezonderd juli noteerden we elke maand een stijging.

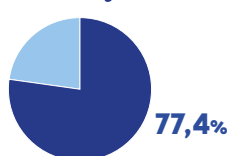
1.062.568  
vacatures  
ontvangen



179.308  
vacatures  
rechtstreeks gemeld



49.565  
vacatures  
in vervulling



# 15.357



gebruikte  
loopbaancheques

### Vacatures per sector

De meeste sectoren evolueerden in 2015 positief in vergelijking met een jaar voordien. Vooral de secundaire sector (industrie) ontving opvallend meer vacatures. In de metaal-sector, de bouwsector en de sector 'Dranken, voeding en tabak' werden merkelijk meer vacatures gemeld. Ook in de gezondheidszorg en in 'Horeca en toerisme' zagen we mooie groeicijfers. Slechts drie sectoren ontvingen minder vacatures dan in 2014. De sterkste daler was de – kleine – sector 'Textiel, kleding en schoeisel'. De sectoren 'Vervaardiging van transportmiddelen' en 'Diensten aan personen' gingen er licht op achteruit.

Een sterke stijging in het jobaanbod en een lichte daling in het aantal werklozen zorgen voor een iets sterkere spanning op de arbeidsmarkt.

In 2015 werden **179.308 vacatures rechtstreeks** aan VDAB **gemeld** in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. **Dit is 12,7% meer dan in 2014.** Terwijl globaal eind 2014 voor elke openstaande vacature (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld) 9,3% niet-werkende werkzoekenden beschikbaar waren, nam de spanningsindicator eind 2015 licht af. De arbeidsmarkt is dus iets krappere geworden.

Het aantal **ingevulde vacatures** (vervullingspercentage) **daalde van 81% in 2014 naar 77,4%.** In absolute cijfers betekent dit voor 2015 49.565 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 64.045 afgehandelde vacatures. **De helft van de vervulde vacatures werd binnen de 44 dagen afgehandeld.**



# Onze beleidsdoelstellingen

De Vlaamse Regering besliste in haar regeerakkoord dat enkel de VRT en De Lijn als extern verzelfstandigde agentschappen nog met een beheersovereenkomst zouden werken. Eind 2014 werd de beheersovereenkomst met VDAB stopgezet. Er volgde geen nieuwe beheersovereenkomst meer. De (middel)lange termijnbeleidsdoelstellingen voor VDAB liggen sedert 2015 vast in een doelstellingskader, gebaseerd op de Beleidsnota Werk, Economie, Wetenschap en Innovatie. De verschillende departementen en agentschappen van het beleidsdomein Werk en het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie maken voortaan in Jaarlijkse Ondernemingsplannen duidelijk hoe zij zullen bijdragen aan de realisatie van deze beleidsdoelstellingen.

VDAB draagt bij aan deze gemeenschappelijke strategische doelstellingen (SD's):

- SD1:** Iedereen aan het werk: we activeren elk talent met het accent op maatwerk.
- SD2:** We investeren in wendbare leerlingen/jongeren d.m.v. een performant kader leren en werken.
- SD3:** We investeren in wendbare werknemers in sterke loopbanen.
- SD4:** We investeren in ondernemerschap en wendbare ondernemingen en organisaties.
- SD5:** We investeren in de randvoorwaarden voor een meer toekomstgericht arbeidsmarkt-, en ondernemersbeleid.
- SD6:** We investeren in de Europese, internationale en inter-regionale netwerken in het kader van de realisatie van het eigen beleid.

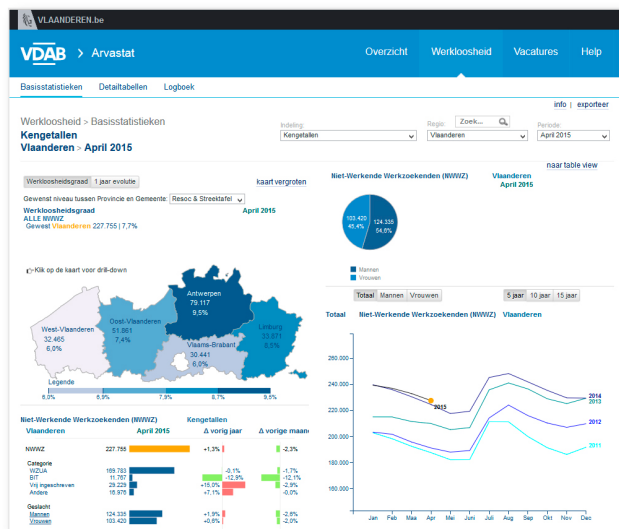


# Arvastat

**Als kenniscentrum voor de arbeidsmarkt beschikt VDAB over een schat aan informatie. Stap voor stap stellen we die gegevens beschikbaar aan het publiek met 'open data'. Daarnaast lanceert VDAB de vernieuwde Arvastat, onze publieke zoekmachine voor werkzoekende- en vacaturecijfers. Deze cijfers steken nu in een modern en interactief kleedje. Het maakt VDAB uniek. Meer dan 400 miljoen cijfers over de arbeidsmarkt publiek beschikbaar maken in een fractie van een seconde, dat zijn heel veel data en informatie verpakt in één toepassing.**

## Arvastat 2.0

Niet alle individuen en organisaties hebben de technische expertise om open data te gebruiken. VDAB wil dat o.a. alle lokale besturen de nodige arbeidsmarktinformatie kunnen vinden voor hun lokaal arbeidsmarktbeleid. Ook journalisten moeten in VDAB-data kunnen grasduinen voor hun analyses en berichtgeving. Daarom lanceerden we de vernieuwde Arvastat: dé onlinetoepassing voor iedereen die op zoek is naar de meest relevante en de meest recente werkzoekende- en vacaturecijfers in Vlaanderen. Wij streefden naar visuele aantrekkelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en volledigheid. Vroeger stonden tabellen centraal, nu kun je met enkele muisklikken op interactieve kaarten en grafieken de gewenste cijfers vinden. Van doelgroepen en sectoren, van de jongste maand of 15 jaar geleden. Kinderspel.



## Open data

Open data gaat om het vrij ter beschikking stellen van ruwe data zodat ook anderen daar vrij gebruik van kunnen maken. Het achterliggende idee is dat data van overheden publieke eigendom zijn. Iedereen zou dus die data vrij moeten kunnen hergebruiken, op voorwaarde dat ze geen inbreuk plegen op de privacy of de veiligheid in het gedrag brengen.

VDAB heeft al geëxperimenteerd met open data. Sinds 2012 organiseren we elk jaar de digitale wedstrijd 'Build your own jobadvisor' voor Vlaamse IT-studenten. De studenten worden uitgedaagd om zelf een tool te ontwikkelen die mensen kan helpen bij het vinden van werk. Ze krijgen daarvoor toegang tot VDAB-data die eenmalig voor hen ter beschikking worden gesteld.

Nu worden deze data structureel 'opengesteld'. Iedereen kan ze gebruiken. Een mooi voorbeeld van hoe die data kunnen worden aangewend, vind je op onze open schoolverlatersdata. Daar heeft de krant De Tijd met onze open data een instrument voor studieadviesverlening gebouwd.



**VDAB**

HOOFDSTUK 3.

# Onze werking

# Drie pijlers

## 1) Bemiddelen

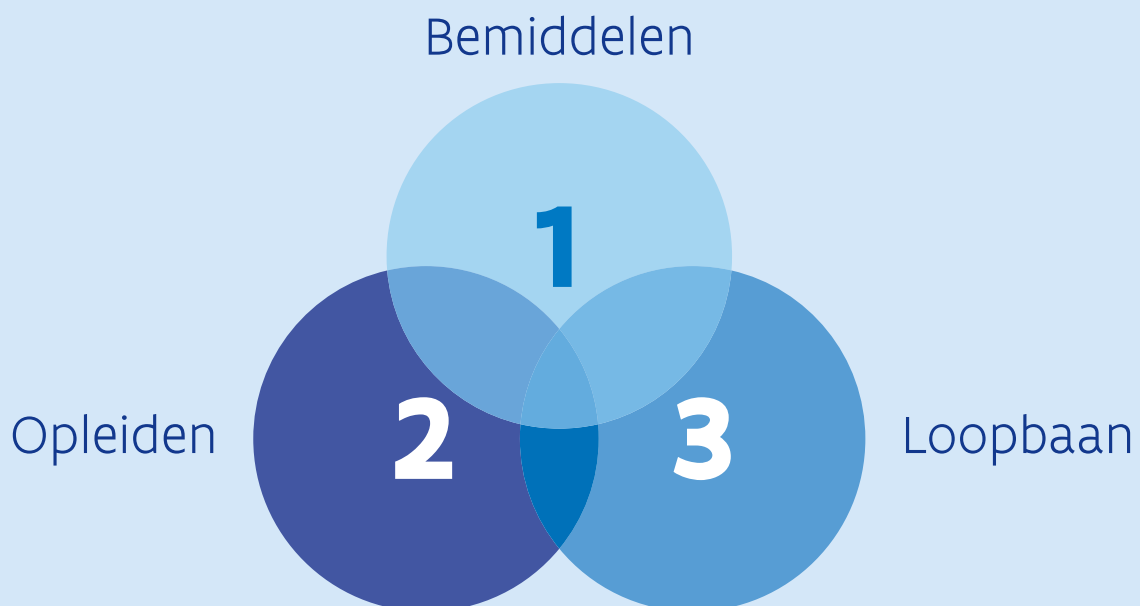
In essentie doen we aan 'matchmaking' tussen werkgevers en werkzoekenden. Vertrekkend vanuit de vraag en de behoeften van de werkgever, proberen we voor elke werkzoekende een geschikte vacature te vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. We willen alle werkzoekenden en andere niet-actieve burgers op de arbeidsmarkt maximaal op maat activeren, om hen duurzaam in te schakelen op de arbeidsmarkt.

## 2) Opleiden

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

## 3) Loopbaan

Werkende burgers vinden in ons een loopbaanpartner met een aangepaste dienstverlening. Via begeleiding, advies, informatie en opleiding stimuleren we werknemers en zetten we hen op weg om het beste te halen uit hun loopbaan.



# Partnerorganisaties

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

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

Wij krijgen hulp van:

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

Samen staan we zoveel sterker om meer mensen snel en met succes aan een duurzame baan te helpen.

**x2** Dankzij onze partners verdubbelden we bijna het aantal beroepsopleidingen van **18.122** naar **34.360**.

**14.196** personen volgden **loopbaanbegeleiding** bij één van de **163** partnercentra.

**376.613** trajecten persoonlijke coaching voor VDAB'ers



## Tevredenheid partners

**71,3%** tevreden partners  
**+8,3%** t.o.v. streefdoel.

Elk jaar peilen we de tevredenheid van onze partners. In 2015 streefden we naar 63% tevreden partners. Met 71,3% overtroffen we ruimschoots dat doel.

## Stakeholdersforum

In 2015 is het Stakeholdersforum geïnstalleerd. Dit is gelinkt aan de Raad van Bestuur. Het forum brengt verenigingen en belangenorganisaties rond de tafel die een belangrijke **gebruikersgroep van VDAB vertegenwoordigen** én direct of indirect **betrokken zijn bij het arbeidsmarktgebeuren**.

De organisaties vertegenwoordigen **etnisch-culturele minderheden, kansarmen en personen met een handicap**. De bedoeling is om via overleg, dialoog en ervaringsuitwisseling te streven naar betere kansen op de arbeidsmarkt

voor de diverse doelgroepen. Het Stakeholdersforum toetst de ervaringen van deze belanghebbenden. Zij formuleren vanuit hun achtergrond gerichte adviezen bij beleidsbeslissingen die hen aanbelangen, en krijgen hierdoor een adviserende rol over onze werking. Het forum bespreekt ook het JOP, het rapport Klachtenmanagement en de adviezen van de SERV Commissie Diversiteit over de dienstverlening naar deze gebruikers.

Verschillende subwerkgroepen diepen onderwerpen uit die deze organisaties en hun gebruikers aanbelangen en overkoepelende subwerkgroepen buigen zich over specifieke thema's zoals de controlebevoegdheid en de 6de staatshervorming.



# Speciale projecten

Ieder jaar lopen er bij VDAB enkele projecten die zich onderscheiden omdat ze een stap verder gaan dan onze reguliere dienstverlening en/of brandend actueel zijn.

## VICK

Vick is een **digitaal platform waar afstudeerders sollicitatie-tips en jobinspiratie**

kunnen vinden. Vick brengt hen op een snelle, gemakkelijke en leuke manier in contact met experts en laat zien waar er jobs zijn. De focus van het labo Nieuwe Dienstverlening ligt momenteel vooral op afstudeerders. Waarom? Jongeren zijn digitaal zeer sterk en ze verwachten dat wij dat ook zijn. Het labo ontwikkelt daarom samen met jongeren nieuwe digitale toepassingen. Deze apps worden verzameld op het Vick-platform en verschijnen op [vick.vlaanderen](http://vick.vlaanderen).



## Voorbereiding controlebevoegdheid

Naast onze opdracht als loopbaanregisseur en dienstverlener, hebben we vanaf 1 januari 2016 ook een controlebevoegdheid. We controleren of de werkzoekenden die verplicht ingeschreven zijn bij VDAB beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Het doel is om een **duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt** te realiseren. De controletaak is in handen van een **onafhankelijke en neutrale Controledienst** en staat **los** van onze **bemiddelings-, begeleidings- en opleidingstaken**. In 2015 is intensief voortgewerkt aan de operationalisering van de controlebevoegdheid binnen VDAB. Onder andere de uitrol van Sluitend Maatpak+ voor een efficiënte opvolging van het zoekgedrag, gebeurde volgens planning. Ook met de sociale partners werd tijdig een akkoord bereikt over de nieuwe werking.



### Actieplan vluchtelingen

Sinds mei 2015 zijn de asielaanvragen sterk gestegen. VDAB **verwacht** vanaf het **voorjaar 2016** naar schatting **10.000 extra nieuwkomers, een verdrievoudigde instroom**. Om de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te kunnen houden, steekt VDAB een tandje bij.

De rode draad door ons actieplan vluchtelingen is het **principe “integration through work”**, want werk is een belangrijk middel tot integratie. Een degelijke screening wordt onze eerste belangrijke opdracht. We kunnen pas mensen naar een job begeleiden als we weten welke talenten en competenties ze hebben. Dé vluchteling bestaat immers niet, net zo min als dé werkgever. We gaan op individueel niveau na welk traject iemand het best kan volgen. We openen daarvoor geen apart circuit. Deze mensen zullen van net dezelfde dienstverlening als elke andere werkzoekende gebruik kunnen maken.

#### Versterking

De Vlaamse Regering heeft **7,5 miljoen** voorzien om de werking van VDAB te versterken. VDAB kon **35 extra bemiddelaars** aanwerven. Zij kunnen in april 2016 worden ingezet. Tegen dan is de verhoogde instroom voelbaar. Samen met de huidige inwerkingsconsulenten en NT2-instructeurs gaan de extra bemiddelaars de nieuwkomers administratief opvangen en na een eerste inschatting verder begeleiden naar loopbaanoriëntatie, taal- en werkervaringstrajecten en specifieke projecten. De middelen worden voorts ingezet op specifieke, lokale acties die het voorziene Vlaamse aanbod aanvullen. Dat kan bijvoorbeeld een vaktechnische opleiding zijn, technische screening, intensieve bemiddeling, Nederlands op de werkvloer, jobcoaching, nazorg en

plaatsing, enz. Ten slotte financiert het Europees Sociaal Fonds nog twee projecten. Het ene richt zich op ondersteuning aan vluchtelingen die zelfstandige willen worden, het ander op innovatieve projecten in Antwerpen en Gent.

#### Ondersteuning op de werkvloer

De **dienst werkpleklers** tijdens de opleiding van vluchtelingen wordt **uitgebreid**. Uit ervaring blijkt dat de mix van individuele opdrachten en groepswork, virtueel oefenen en persoonlijke coaching de overstap naar de werkvloer vergemakkelijken. Werkgevers die bereid zijn om nieuwkomers met een geringe kennis van het Nederlands in dienst te nemen, kunnen rekenen op onder meer taalcoaching (Nederlands op de werkvloer), werkpleklers, jobcoaching en nazorg.

#### Samen sterk voor werk

VDAB **schakelt** voor het actieplan vluchtelingen zijn **eigen werking** in, maar de hechte samenwerking met **diverse partners** blijft belangrijk: werkgevers voor werkpleklers en gewenningsstages, lokale besturen en OCMW's voor de welzijnskant en het afstemmen van de acties en gespecialiseerde actoren voor specifieke acties. Zo zijn de intensieve taalcursussen in de scholen van de onderwijspartners van essentieel belang. Waar mogelijk loopt de loopbaanoriëntatie van VDAB samen met de lessen van de partners. Ook de samenwerking met lokale besturen is voor deze groep cruciaal. Want naast werk zijn huisvesting, welzijn en onderwijs belangrijk voor integratie. VDAB maakt dan ook deel uit van de lokale taskforces die overal in Vlaanderen worden opgezet.

# Op zoek naar arbeidskrachten buiten Vlaanderen

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

## Synerjob

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



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

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

## Interregionale samenwerking

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

Sinds juni 2006 sturen VDAB, Le FOREM en Actiris werkaanbiedingen van knelpuntberoepen, werkaanbiedingen die lang blijven openstaan, werkaanbiedingen uit een ander gewest of werkaanbiedingen die algemeen moeilijk ingevuld geraken, automatisch naar elkaar door en plaatsen ze op elkaars website. Op deze manier worden jaarlijks tienduizenden vacatures uitgewisseld. **Zo ontvingen Le FOREM en Actiris in 2015 resp. 75.817 en 65.840 Vlaamse vacatures.**

## Wallonië

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

## Wat betekende dat in 2015?

**Waalse werkzoekenden kregen 5.631 gevalideerde Vlaamse jobs aangeboden.** Daarnaast organiseerden VDAB en Le FOREM jobdatings waarop Vlaamse werkgevers en Waalse werkzoekenden elkaar konden leren kennen.

Door acties van de gespecialiseerde bemiddelaars gingen minstens **2.135 Walen aan de slag in Vlaanderen\***. Dankzij automatische uitwisseling van vacatures, spontane sollicitaties en gezamenlijke acties vonden **in 2015 minstens 15.008 Waalse werkzoekenden een job in Vlaanderen\*\***.

## Brussel

In 2015 werden **1.150 vacatures, goed voor 1.708 jobs**, doorgegeven aan Actiris. Daarvoor mobiliseerde Actiris in totaal 10.282 Brusselse werkzoekenden. Ze werden uitgenodigd, geïnformeerd, gescreend, voorbereid en begeleid.



\* Cijfer op basis van de kruising van DIMONA-gegevens van Brusselse of Waalse werkzoekenden en de bedrijven die een vacature hebben in het kader van de interregionale mobiliteit.

\*\* Cijfer op basis van DIMONA-gegevens van Waalse werkzoekenden die aan de slag gingen in Vlaanderen bij bedrijven die enkel over vestigingen in Vlaanderen beschikken.

## Internationale samenwerking

### Europa

VDAB streeft ook buiten de grenzen van België naar partners. Zo neemt VDAB deel aan de grensoverschrijdende **EURES-partnerschappen**. Dit zijn samenwerkingsverbanden tussen de openbare arbeidsbemiddelingsdiensten, werkgeversorganisaties, vakbonden, lokale overheden, e.a. om de **grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit** te verbeteren. Via het EURES-netwerk werkt VDAB nauw samen met publieke tewerkstellingsdiensten van andere EU-lidstaten



om structurele knelpuntvacatures in Vlaanderen in te vullen met kandidaten uit Europese landen met een arbeidsmarktoverschot. Dat verloopt met bilaterale activiteiten als jobbeurzen, jobdatings en individuele bemiddeling.

Concreet gaat het om **jobs voor ingenieurs, ICT'ers en verpleegkundigen** die we **in Vlaanderen op korte en middellange termijn niet met eigen en/of Brusselse en Waalse arbeidsreserve kunnen invullen**. Maar het betreft ook de **bemiddeling van Vlaamse (vooral jonge) werkzoekenden naar een job in het buitenland**. De VDAB heeft via deze acties sinds mei 2012 tot op heden **736\* jobs** kunnen invullen.

\* Cijfer op basis van feedback van de betrokken Vlaamse werkgevers.

### Wereldwijd

Bemiddelingsdiensten bundelen hun kennis en expertise in **WAPES (World Association of Public Employment Services)**. Ook VDAB is een actief lid.



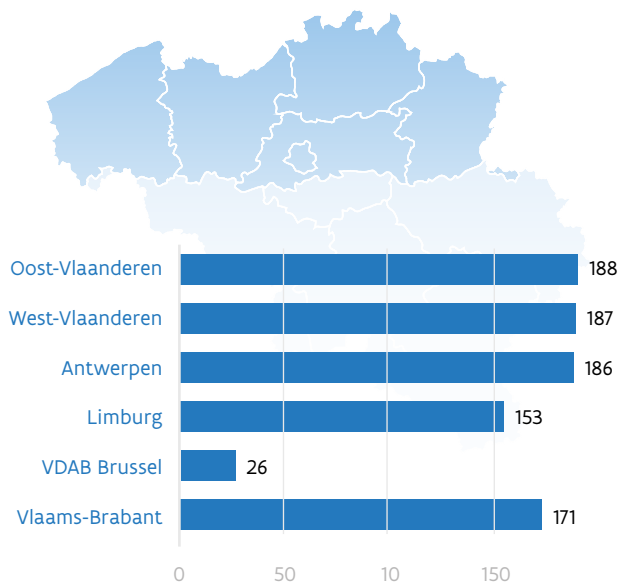
WAPES is het enige wereldwijde netwerk waar experts inzake openbare tewerkstelling onder meer goede praktijken kunnen uitwisselen. Bijna honderd openbare tewerkstellingsdiensten maken deel uit van WAPES dat zijn secretariaat in Brussel heeft gevestigd. WAPES bundelt de kennis van 1 miljoen medewerkers uit landen met een werkloosheidsgraad van 2% tot 80%. Via benchmarking binnen en tussen de werelddelen geeft WAPES waardevolle input op het vlak van tewerkstelling, migratie en opvoeding.

# Beurzen en events

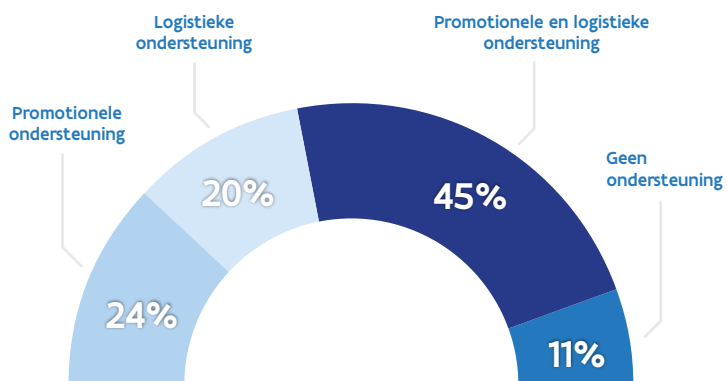
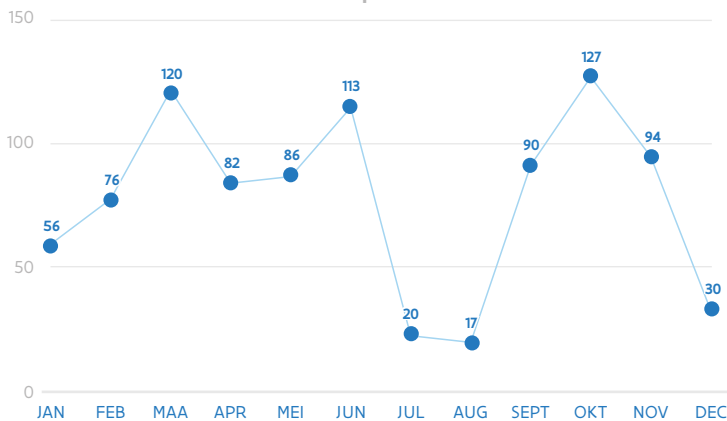
Voor het succes van onze werking is het van belang de afstand met onze klanten zo kort mogelijk te houden. Daarom organiseert VDAB zelf een aantal events, en zijn we aanwezig op andere manifestaties en beurzen.



Aantal evenementen per provincie



Aantal evenementen per maand in Vlaanderen





# VDAB in de prijzen

**Onze werking werd het afgelopen jaar bekroond met een aantal prijzen. Een eer die we trots met onze medewerkers en partners delen!**

## **Regionale Overheidsdienst van het Jaar**

Op 3 maart 2015 werd VDAB verkozen tot 'Vlaamse Regionale Overheidsorganisatie van het Jaar'. De verkiezing is een [initiatief](#) van [Ernst & Young](#), de kranten [De Tijd](#)/[L'Echo](#) en [BNP Paribas Fortis](#). De juryleden gingen op zoek naar een overheidsorganisatie die zich weet te onderscheiden in klantgerichtheid, strategie, effectiviteit & efficiëntie en duurzaamheid.

Met haar verkiezing tot 'Regionale Overheidsorganisatie van het Jaar' treedt VDAB in de voetsporen van de VRT die de prijs vorig jaar in ontvangst mocht nemen. Andere genomineerden in deze categorie waren De Singel Internationale Kunstcampus en de Flanders Investment & Trade - Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT-VLAIO).



© Bart Dewaele

**Gedelegeerd bestuurder Fons Leroy mocht de prijs in ontvangst nemen in naam van de hele organisatie: "Het doet deugd om deze prijs te krijgen. We hebben het afgelopen jaar volop verder geïnvesteerd in klant- en procesgericht werken. En bleven inzetten op 'SAMEN sterk voor werk' met onze ruime waaier aan actieve partnerships.**

Speedscreenings, Youcanbook.me-afspraken en e-begeleiding tonen dat we radicaal voor digitaal gaan. Onze werkgeversservices zoals de talentenhuisen, bijblijfsessies, jobbeurzen ... maar ook proactieve acties naar klanten zoals de succesvolle IBO-dag en Ervaring Werkt-dag, tonen de ondernemingszin die we aan de dag leggen. Maar bovenal ben ik trots omdat we, 25 jaar jong, op een scharniermoment in ons bestaan staan. We merkten dat we in 2014 als 'professionele bemiddelaars' het vertrouwen genieten van de politieke overheid en sociale partners om de controlebevoegdheid van RVA in 2015 – weer – te integreren in onze werking."

## K2a

Van het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg kreeg VDAB begin dit jaar het K2a-label. Dat is een **brede erkenning** van onze **kwaleitsvolle werking en resultaten**, en we zijn er natuurlijk trots op.

### Onze kwaliteit in één oogopslag

Het kwaliteitscertificaat K2 is genoemd naar de moeilijkst te beklimmen berg ter wereld op de grens tussen Pakistan en China. Tussen november 2014 en midden februari 2015 heeft een team van assessoren onze organisatie doorgelicht. Zo'n 120 collega's hebben met hen gesproken. Alle aspecten van onze werking kwamen aan bod: van de kwaliteit van onze leidinggevenden, partnerschappen, tot de inzet van onze medewerkers en middelen. Zij hielden ook onze belangrijkste resultaten van de afgelopen drie jaar tegen het licht: van klanttevredenheid tot kernresultaten.

### In de kopgroep

Het K2-label heeft vier niveaus (opklimmend van d naar a). In vergelijking met drie jaar geleden zijn we volgens de assessoren op elk vlak vooruitgegaan. Onze score geeft ons nu recht op het K2a-label. Daarmee behoren we tot de kopgroep van bedrijven en organisaties die zich op Europees niveau met elkaar vergelijken op basis van het EFQM-model (European Foundation for Quality Management). Nog net niet de absolute top, maar met uitzicht op.





# Duurzaam ondernemen

## VDAB, meest duurzame werkplek binnen de Vlaamse overheid

In 2015 organiseerde het team Duurzame Ontwikkeling van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) van de Vlaamse overheid voor het eerst de wedstrijd 'Meest duurzame overheidsdienst'. 14 Vlaamse overheidsdiensten namen deel. VDAB kaapte de hoofdprijs – een plooi fiets – weg. We boden de fiets te koop aan bij ons personeel ten voordele van het 'project in de kijker 2015' Thila Coloma.

Uit het juryrapport: "VDAB kwam als sterkste kandidaat uit de bus, onder andere omdat ze duurzaamheid zeer breed invullen en continu op zoek gaat op welke manier ze daar nog verder in kunnen gaan. Participatie zit in hun genen. Duurzaamheid wordt niet enkel in de interne werking meegenomen, maar ook steeds meer in de opleidingen die zij voorzien. Ze verrassen ook omdat ze zeer creatief nadenken over de manier waarop knelpunten kunnen aangepakt worden."

### Integratie van duurzaam ondernemen in beleidsvoering

VDAB neemt het voortouw in duurzaam ondernemen. Zo dragen we bij aan het engagement van de Vlaamse overheid om 100% duurzame overheidsopdrachten te plaatsen tegen 2020. De aankoopprocedures voor leveringen bevatten standaard duurzaamheidscriteria die tot 15% bepalend zijn bij de aankoopbeslissing. Ook binnen de regie stimuleert en steunt VDAB haar partners om duurzaam te ondernemen.



Zowel op **ecologisch, sociaal als op economisch** vlak dragen we onze verantwoordelijkheid. De afstemming en integratie met onze kernopdrachten vindt zijn weerslag in het corporate beleidsplan 'Duurzaam Ondernemen' dat ook provinciaal vertaald wordt. De gangmaker van dit alles is onze expertisecel Duurzaam Ondernemen. Zij neemt naar de provincies en de betrokken diensten een expert-, signaal- en trekkersrol op.



HOOFDSTUK 4.

# Onze dienstverlening

# Werkzoekenden

## Onze aanpak

**Voor elke werkzoekende een geschikte vacature vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. Dat is de essentie van onze aanpak.**

### Vraaggericht

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

### Gesegmenteerd

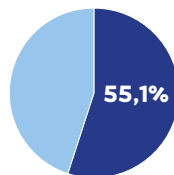
Dé werkzoekende bestaat niet, want de behoeften van jongeren onder de 25, tussen 25 en 50 of van zij die meer dan één jaar werkzoekend zijn, verschillen. Die segmentering vraagt om een aanpak op maat. Ook voor onze beroepsopleidingen en kansengroepen.

## De cijfers

# 372.400

niet-werkende werkzoekenden komen er jaarlijks bij op de arbeidsmarkt

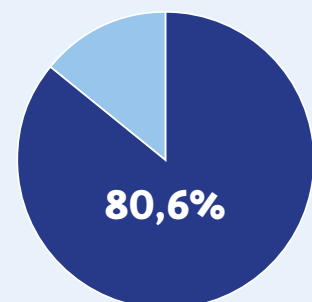
**55,1%** hiervan behoort tot minstens 1 van de klassieke kansengroepen.



# 373.110

niet-werkende werkzoekenden vinden een job en stromen zo uit de werkloosheid

## tevredenheid



hiermee overschrijden we ruim de doelstelling van **75%**

# Concrete cijfers



## 7.943

gebruikers in 2015  
onlinesollicitatieloket

Via dit loket kan iedereen aan e-coaches feedback of hulp vragen over solliciteren. Die online-dienstverlening verloopt via e-mail, chat of videogesprek. Een inschrijving of dossier bij VDAB is niet nodig, de enige vereiste is dat je toegang hebt tot het internet.

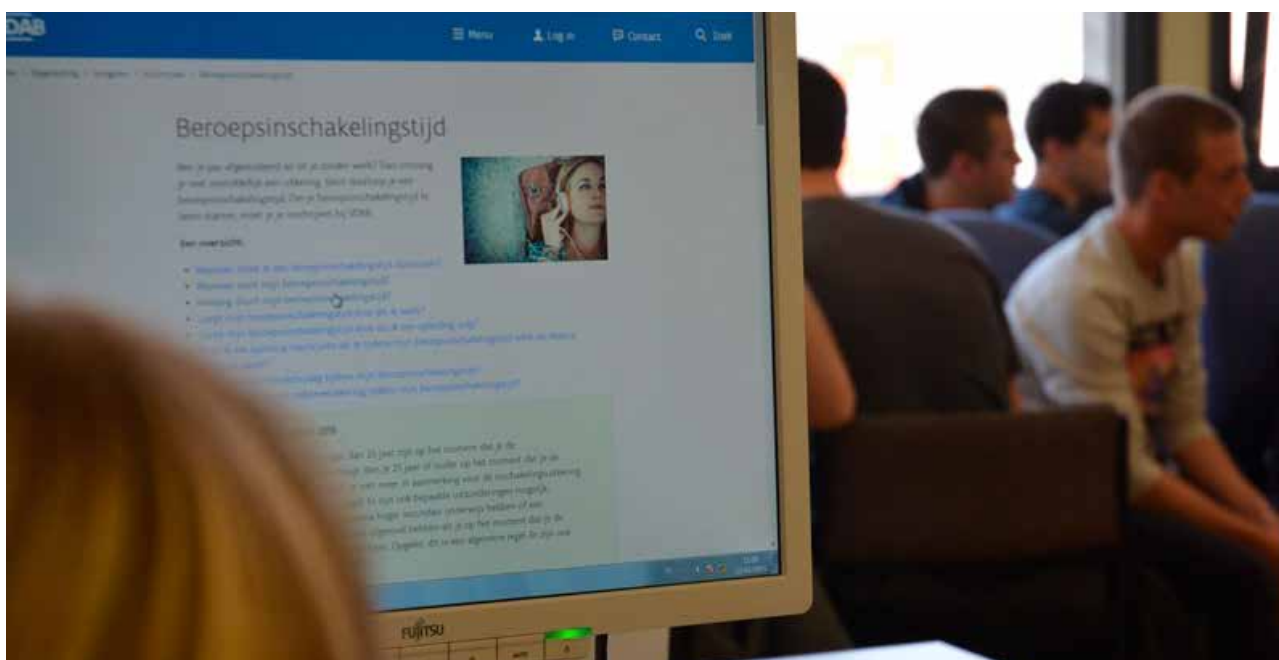
## 105.294

bezoeken per dag  
op [www.vdab.be](http://www.vdab.be)



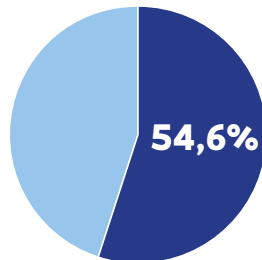
## 443.062

aantal klantencontacten  
van onze **Servicelijn**  
een **stijging** van  
**27%** t.o.v. 2014.

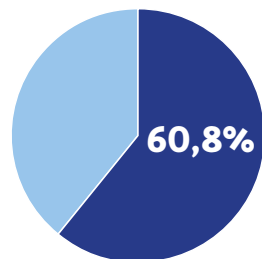


## Jongeren onder de 25 jaar

54,6% van de werkzoekende jongeren vindt binnen de 6 maanden na zijn/haar inschrijving een job.



60,8% van de jongeren is 1 jaar na instroom aan het werk.



In 2015 blijft het voor jongeren moeilijk om duurzaam werk te vinden en ervaring op te bouwen.

**Jeugdwerkplan (JWP)** wil jongeren 4 maanden na hun inschrijving een aanbod op maat doen.

Het Jeugdwerkplan richt zich tot **alle werkzoekenden onder de 25 jaar, en recent werkloos**. Met de scholing als maatstaf kijken we of een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is. In het kader van de **Europese Jeugdgarantie** (Youth Guarantee) hebben we het Jeugdwerkplan geoptimaliseerd en versterkt.

Nu kunnen we **elke jongere binnen 4 maanden werkloosheid een job of een persoonlijke begeleiding aanbieden**. Gaandeweg werd maatwerk belangrijker en zijn we overgegaan naar een begeleidingsmodel van het Sluitend Maatpak voor jongeren. Dit activeert jongeren sneller en laat ons toe vlug na te gaan wat het beste traject naar werk is.



Afgestudeerd  
en klaar met  
stoere verhalen  
aan de toog?



### Ons aanbod

- een (intensieve) begeleiding op maat,
- een eerste werkervaring (via stages,
- Individuele Beroepsopleiding op de werkvloer (IBO);
- een Werkinlevingsproject voor Jongeren (WIJ);
- vacatures op maat;
- of een beroepsopleiding of onderwijskwalificerende opleidingstrajecten (OKOT).

### Evolutie van het JWP

In 2008 werd het Steden- en gemeentepan uitgebreid naar de rest van Vlaanderen. Vanaf dan spreken we van het Jeugdwerkplan (JWP). Dit richt zich tot alle werkzoekenden die geen 25 jaar oud zijn en recent werkloos werden. Met de scholing als maatstaf bekijken we of een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is. In 2008 ging specifieke aandacht naar de laag- en middengeschoolde jongeren. Vanaf januari 2009 werden ook de hogeschoolde jongeren opgenomen.





### Uitdagingen

- De aanpak van het WJP bereikt jongeren van de kansgroepen allochtonen (86,1%) en laaggeschoolden (87,7%) iets minder.
- Jongeren met een arbeidsbeperking raken nog altijd moeizamer aan een job: hun uitstroom naar werk ligt beduidend lager dan bij de totale doelgroep (38,3% uitstroom naar werk na 1 jaar).
- Het mag niet verbazen dat de kansgroep jongeren meer begeleiding nodig heeft. Bij allochtonen en laaggeschoolden werden respectievelijk 59% en 62% opgenomen in onze werking, voor personen met een arbeidsbeperking is dit zelfs 71%.
- In vergelijking met de totale groep blijft het ook na 4 maanden voor allochtonen, laaggeschoolden en jongeren met een arbeidsbeperking moeilijker om een job te vinden.



### Sluitend Maatpak

Gaandeweg groeide het belang van maatwerk en zijn we overgeschakeld naar een begeleidingsmodel van het Sluitend Maatpak voor jongeren. Zij worden **sneller geactiveerd**, zodat het beste traject naar werk kan worden uitgestippeld. Dit kan de duur van hun werkloosheid vlugger doen dalen en hen aan een werkervaring helpen. Er kan vooral worden gewerkt met zij die er door een bepaalde problematiek nood aan hebben of voor zij die competentieversterkende acties nodig hebben zodat ze in een knelpuntberoep kunnen stappen.

### Youth Guarantee

In het kader van de Europese Jeugdgarantie (Youth Guarantee) hebben we het Jeugdwerkplan geoptimaliseerd zodat we elke jongere een job of een persoonlijke begeleiding binnen 4 maanden werkloosheid kunnen aanbieden. We schenken speciale aandacht aan de ongekwalificeerde jongeren. Wij stippelen voor hen een trajectplan op maat uit dat op een intensieve manier hun competenties versterkt.





# Werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar



## Iedereen bemiddelaar

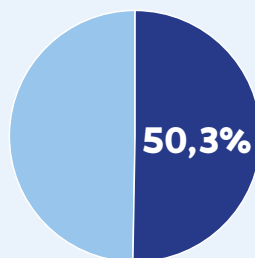
Vanaf 2015 probeert VDAB via het begeleidingsmodel Iedereen Bemiddelaar de noden van de klant nog beter in kaart te brengen. Enerzijds door een **inschatting** te maken van de **dienstverlening** die de klant nodig heeft, anderzijds door de **werkpunten** (onder de thema's solliciteren en netwerken, oriënteren, competentieversterking en werken aan randvoorwaarden) aan te duiden en **opdrachten** mee te geven aan de klant.

## Principes

- De bemiddeling start onmiddellijk na de inschrijving via gebruik van automatische matchingtools, eventueel aangevuld met eenmalige bemiddelingsacties.
- Na een individueel contact worden de noden van de klant ingeschat en verdere afspraken gemaakt indien nodig. Bijvoorbeeld als er nood is aan persoonlijke dienstverlening op het vlak van solliciteren en netwerken, al dan niet door VDAB zelf of door een van onze partners.

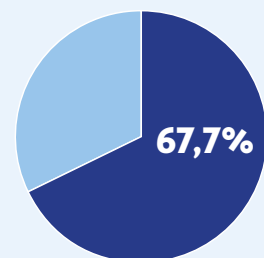
## Concrete cijfers

**50,3%** is terug aan het werk binnen het jaar nadat ze werkzoekend werden. **Dat is een stijging van 2,1% op jaarbasis.**



Eind december 2015 was **67,7%** van deze werkzoekenden, **11 maanden na instroom in een persoonlijke dienstverlening bij VDAB of een van onze partners.**

De werkzoekenden uit de middenste leeftijdsgroep zijn, in overeenstemming met de werking van de dienstverlening, uitgebreid van 25-49 jaar naar 25-54 jaar.



---

### Sluitend Maatpak

De Sluitend Maatpak-aanpak werd ingevoerd in 2010 en zorgt voor een sneller eerste contact met de werkzoekende. Daardoor gaan we al snel na de inschrijving na wat het meest passende traject is naar werk. Dit Sluitend Maatpak leidt ook tot een snellere bemiddeling naar werk waardoor bemiddelaars kunnen kiezen voor acties op maat van de klant. In het Sluitend Maatpak staat de kernopdracht van VDAB centraal, nl. bemiddelen tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. De werkzoekende wordt, afhankelijk van zijn profiel en behoefte, geholpen met een bemiddeling.

---



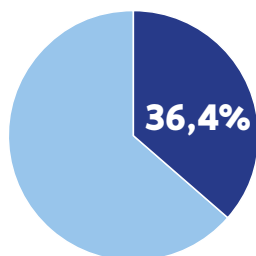
# Werkzoekenden ouder dan 50 jaar

Het aandeel van de 50-plussers schoot de voorbije jaren omhoog door de zwakke uitstroom, de voortschrijdende vergrijzing, de stijgende deelname van vrouwen aan de arbeidsmarkt en de uitbreiding van de registratiebasis. Voorlopig houdt de uitstroom naar werk van de ouderen stand ondanks de zwakke conjunctuur.

36,4%

weer aan het werk

binnen het jaar na inschrijving



Eind december 2014 was 36,4% van de nieuwe ingeschreven werkzoekende 50-plussers 12 maanden na hun inschrijving weer aan het werk. **Daarmee zitten we boven de doelstelling van de beheersovereenkomst (30%), en behalen we eveneens de doelstelling van het jaarondernehmensplan (35%).**

## Onze aanpak

De aanpak van de werkzoekenden ouder dan 50 onderscheidt drie groepen: de doelgroep 'Actief+', de doelgroep met verplichte infosessie en de spontane doelgroep. De verplichting tot deelname aan acties is verschillend. De infosessie kan gevolgd worden bij VDAB of bij partners.

Sinds januari 2014 wordt een onderscheid gemaakt tussen de begeleiding van de 50- tot en met 55-jarigen en van de 56-plussers. De eerste groep volgt de principes van het



Sluitend Maatpak binnen de reguliere werking. Als de werkzoekende 50-plusser toch nood heeft aan een specifieke begeleiding, dan is een doorverwijzing naar de Actief+-werking mogelijk.

## Actief+

56-plussers krijgen begeleiding binnen de Actief+-werking.

### De aanpak van Actief+:

- **maximaal samenwerken** met andere actoren op de arbeidsmarkt zoals vakbonden, werkgevers en uitzendkantoren voor toeleiding, begeleiding en plaatsing;
- **kansen als uitgangspunt** nemen: oudere werkzoekenden die actief willen blijven, worden in de eerste plaats nieuwe kansen geboden;
- de inzet van **50+-bemiddelaars** als ankerpunt. Zij onthalen en begeleiden de werkzoekenden gedurende hun hele traject;
- **bemiddeling** staat centraal: op verschillende locaties in Vlaanderen worden specifieke ruimtes ingericht voor collectieve en individuele begeleiding van oudere werkzoekenden voor informatie, oriëntatie en sollicitatietraining en -begeleiding.



### Systematische aanpak 50+

De 50- tot en met 59-jarigen die begeleid worden door de 'systematische aanpak 50+' zijn verplicht om een infosessie bij te wonen. Nadien moeten ze ingaan op een gepast aanbod.

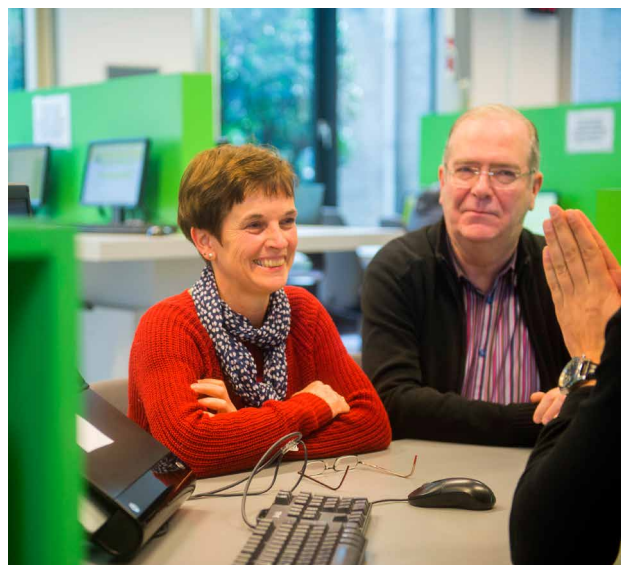
#### In totaal kwamen

- **10.360** 50- tot en met 59-jarigen in aanmerking voor de systematische aanpak
- **6.322 (61%)** nam deel aan een infosessie
- **5.013 (48,4%)** werd opgenomen in de VDAB-werking
- **6.245 (60,3%)** is uit de werkloosheid, waarvan 3.774 of **36,4%** uitgestroomd naar werk

6 maanden na labeling of 9 maanden na instroom meten we een sluitendheid van 87,01%

Bekijken we de kansengroepen binnen de systematische aanpak, dan merken we het volgende op:

- van de **4.839 (47,2%)** kortgeschoolden stromen er 1.607 (33,2%) uit naar werk
- van de **1.055 (10,1%)** allochtonen stromen er slechts 266 (25,2%) uit, ondanks een soortgelijk bereik met actie
- van de **779 (7,5%)** ouderen met een arbeidsbeperking stromen er slechts 150 (19,2%) uit naar werk



### Informatie voor 60+

Deze groep moet verplicht deelnemen aan de infosessie 50+. We tellen in deze groep 1.882 werkzoekenden.

- **1.125 (59,7%)** nam deel aan de verplichte infosessie.
- **338 (17,9%)** werd opgenomen in de VDAB-werking.
- **1.319 (70%)** is uitgestroomd uit de werkloosheid, waarvan **221 (11,7%)** naar werk.

Hier meten we 6 maanden na labeling een sluitendheid van 95,6%. Infosessies worden hier wel in opgenomen.

### Spontane deelname

De spontane doelgroep gaat vrijwillig in op het aanbod Actief 50+. Ze worden niet benaderd naar aanleiding van een label.

- **1.622** van hen volgden vrijwillig een infosessie.
- **11.654** werden opgenomen in de VDAB-werking.
- **724** stroomden uit de werkloosheid, waarvan **446** naar werk.

# Meer dan 1 jaar werkzoekend

**-5,7%**

kortdurig  
werkzoekenden

**-5,5%**

langdurig  
werkzoekenden

**+9,4%**

zeer langdurig  
werkzoekenden

Kortdurig werkzoekenden zijn minder dan 1 jaar werkzoekend, langdurig werkzoekenden tussen 1 en 2 jaar, en zeer langdurig werkzoekenden meer dan 2 jaar. **De langdurige werkloosheid** loopt op door de jarenlange crisis. Na 1 jaar werkloosheid neemt de kans op werk sterk af.

## 9,2% globale uitstroomkans

De uitstroomkans wordt berekend door het aantal werkzoekenden dat in de loop van een maand aan het werk gaat, te delen door het totale aantal niet-werkende werkzoekenden aan het begin van die maand.

## Leeftijd en leeftijdsdiscriminatie

Er is een zeer **sterke samenhang tussen leeftijd en werkloosheidsduur** (zie tabel). Het aandeel van de **zeer langdurig werkzoekenden in de leeftijdsgroep 25 t.e.m. 29 jaar bedraagt 15,6% en stijgt met de leeftijd**. Frappant is dat bij de 50- t.e.m. 54-jarigen al meer dan 40% langer dan twee jaar werkzoekend is, in de leeftijdstranche 55 t.e.m. 59 is dat 65,9% om finaal uit te komen op 71,7% bij de 60-plussers. De relatief hoge aandelen (zeer) langdurig werklozen bij de jongeren gaan terug op hun (eerdere) deelname aan het deeltijds onderwijs. Scholieren zonder werk in het stelsel 'deeltijds leren/deeltijds werken' blijven geregistreerd als werkzoekend. Zo kunnen ze op hun 18 jaar al langer dan twee jaar werkzoekend zijn. Gezien hun zwakke arbeidsmarktpositie slepen de leerlingen uit het deeltijds onderwijs zonder werker-  
varing deze 'voorgift' van twee à drie jaar werkloosheid mee als ze de schoolbanken verlaten.

## Aantal Niet-Werkende Werkzoekenden (NWWZ) naar werkloosheidsduur

(Vlaams Gewest: sept. 2015 en verschil met 2014):

Werkloosheidsduur	AANTAL WZ SEP. 2015			EVOLUTIE SEP. 2014 - SEP. 2015		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
< 1 jaar	66.370	63.007	129.377	-5,60%	-5,80%	-5,70%
1 tot 2 jaar	22.134	18.470	40.604	-7,40%	-3,20%	-5,50%
>= 2 jaar	37.782	29.973	67.755	9,70%	9,10%	9,40%
<b>Totaal</b>	<b>126.286</b>	<b>111.450</b>	<b>237.736</b>	<b>-1,80%</b>	<b>-1,70%</b>	<b>-1,80%</b>



### Langere beschikbaarheid

Opeenvolgende aanpassingen in de werkloosheidsreglementering, waardoor **50-plussers langer beschikbaar moeten blijven** voor de arbeidsmarkt, hebben evenzeer **gevolgen voor de langdurige werkloosheid**. Vroeger verdween immers een deel van de langdurig werkzoekenden uit beeld door de maxi-vrijstelling: vanaf een bepaalde leeftijd of beroepsverleden verschoven ze naar de groep 'niet-werkende nietwerkzoekenden'. Sinds de laatste wijziging in de werkloosheidsreglementering moeten werkzoekenden ouder dan 60 jaar evenwel 'aangepast' beschikbaar blijven voor de arbeidsmarkt. Dit impliceert de inschrijving als werkzoekende. Daardoor blijven ze geregistreerd als 'niet-werkende werkzoekende'.

### Activering werklozen met bedrijfstoelage (SWT)

Werklozen met bedrijfstoelage (de **vroegere bruggepensioneerden**) die beschikbaar moeten blijven voor de arbeidsmarkt zitten in de NWWZ-cijfers. In juli 2015 deed de **RVA 3.413 betalingen voor Vlaamse werklozen met bedrijfstoelage en zonder vrijstelling van inschrijving als werkzoekende**. Ten opzichte van de 68.550 betalingen voor werklozen met bedrijfstoelage mét vrijstelling van inschrijving is dat voorlopig een minderheid. Het aandeel zal in de komende jaren snel groeien, want de **nieuwe**

### instromers in het SWT-stelsel moeten voortaan beschikbaar blijven:

via de nieuwe instromers verschijnt binnen vijf à zes jaar de quasi volledige groep SWT'ers in de VDAB-werkzoekendencijfers. Door de strengere regels inzake instapleeftijd en loopbaaneisen zal het aantal personen in het SWT-stelsel evenwel afnemen.

### Langdurige werkloosheid en uitstroomkans

De uitstroomkans wordt berekend door het **aantal werkzoekenden dat in de loop van een maand aan het werk gaat, te delen door het totale aantal niet-werkende werkzoekenden aan het begin van die maand**. Omdat de resultaten onderhevig zijn aan seizoensinvloeden gebruiken we jaarcijfers. Naarmate de werkloosheidsduur oploopt, daalt de uitstroomkans uit de werkloosheid. De **globale uitstroomkans is 9,2%**. Ze **daalt van 15,8%** voor de **pas ingestroomde werkzoekenden naar 3,1%** voor de **zeer langdurig werkzoekenden**. De huidige werkloosheidsduur is dus een goede voorspeller voor de toekomstige werkloosheid.

## Oorzaken

Naast de conjunctuur en persoonlijke kenmerken zoals leeftijd en studieniveau, worden de huidige pieken sterk bepaald door wijzigingen in de regelgeving. De langere beschikbaarheid, de beperking van de inschakelingsuitkering en de activering van de werklozen met bedrijfstoelag zijn er daar enkele van.

## Kenmerken van de langdurig werkzoekenden

### 1. Eén op de vier zeer langdurig werklozen heeft een arbeidshandicap

Het VDAB-decreet omschrijft een arbeidshandicap als "elk langdurig probleem van deelname aan het arbeidsleven dat te wijten is aan het samenspel tussen functiestoornissen van mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke aard, beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten en persoonlijke en externe factoren". Momenteel is 13,4% van de Vlaamse werkzoekenden arbeidsgehandicapt. Bij de kortdurig werkzoekenden bedraagt dit aandeel 6,9%, bij de werkzoekenden met een werkloosheidsduur tussen een en twee jaar 14,4% en bij de zeer langdurige zelfs 25,4%. Functiestoornissen en beperkingen bemoeilijken nu eenmaal het vinden van een baan. Het Vlaamse doelgroepenbeleid zet terecht in op de personen met een arbeidshandicap, o.a. via de Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP) die eventuele productieverliezen compenseert.

### 2. Aandeel allochtonen varieert weinig met de werkloosheidsduur

De arbeidsmarktpositie van allochtonen is minder gunstig dan deze van autochtonen. Dat uit zich echter niet in de werkloosheidsduur: het aandeel van allochtonen in de zeer langdurige werkloosheid (24,2%) benadert het aandeel in de kortdurige (23,6%). De relatief jonge leeftijd en de nieuwe instroom van allochtonen resulteren immers in veel kortdurige werkloosheid.

### 3. Lage scholing tekent zich af in de werkloosheidsduur

De minder gunstige arbeidsmarktperspectieven van laaggeschoolden blijken uit hun groter aandeel in de langdurige en zeer langdurige werkloosheid.

### 4. Mannen zijn meer en langer werkloos

Het hogere aandeel van de mannen bij de zeer langdurig werklozen (55,8%) contrasteert met de situatie in september 2008 toen dat amper 44,2% was. De ommekeer baseert zich op cohorte-effecten, zoals al toegelicht, en op sectorale evoluties. De industrie met veel mannelijke werknemers kreeg in de crisisjaren de hardste klappen en deed de mannelijke werkloosheid snel oplopen. De industrie kon zich nadien niet herstellen. De arbeidsmarktpositie van vrouwen, die vaker werken in de tertiaire en quataire sectoren, is minder aangetast.



### Langdurige werkloosheid loopt op

De aanhoudende crisis noopt tot dringende actie om de langdurige werkloosheid aan te pakken. In september deed de Europese Raad een voorstel van aanbeveling over de inschakeling van langdurig werklozen. Ook de Hoge Raad voor de Werkgelegenheid geeft in zijn 'Verslag 2015' de

aanbeveling om langdurig werklozen als prioritaire doelgroep te activeren. De Hoge Raad wijst voorts op de acutere problematiek in het Waalse en het Brusselse Gewest. Een analyse van de langdurige werkloosheid stipt de verschillende factoren van het huidige piekniveau aan.

#### Langdurige werkloosheid op Europees niveau

In september 2015 deed de Raad van de Europese Unie een voorstel van aanbeveling 'betreffende de integratie van langdurig werklozen op de arbeidsmarkt'. Hoewel de totale werkloosheid in de EU een dalende trend vertoont, blijft de werkloosheid hoog bij vooral de jongeren en de langdurig werklozen. Het **aantal langdurig werklozen** (minstens één jaar werkloos) in de EU is **sinds 2007 verdubbeld**: het ging in 2014 om ongeveer 12 miljoen personen. Dit is **bijna de helft** van het **totaal aantal werklozen** en **iets meer dan 5% van de actieve bevolking** tussen 15 en 74 jaar. Een meerderheid ervan (62%) is zelfs zeer langdurig werkloos en heeft meer dan twee jaar niet gewerkt.

Na één jaar werkloosheid daalt de kans op uitstroom naar werk sterk. De **kans dat langdurig werklozen een baan vinden voor ze twee jaar werkloos** worden, is

vrij laag en varieert **van 11% tot 46%**, afhankelijk van de lidstaat. Wellicht ontmoedigt dit het zoekproces. Daardoor stopt ieder jaar bijna een op de vijf langdurig werklozen de zoektocht naar een baan en komt in de inactiviteit terecht.

Om de integratie van langdurig werklozen op de arbeidsmarkt te bevorderen, beveelt de Raad volgende stappen aan:

- het aanmoedigen van de inschrijving bij een dienst voor arbeidsbemiddeling;
- het beoordelen van de individuele behoeften en mogelijkheden voor ze 18 maanden werkloos worden;
- het aanbieden van een re-integratieovereenkomst na uiterlijk 18 maanden werkloosheid.

# Cursisten competentieversterking

**Werkzoekenden die hun profiel willen versterken of professioneel een nieuwe weg willen inslaan, kunnen bij ons een opleiding volgen.**

**63.561** cursisten volgden een VDAB-opleiding in 2015 en ze kozen daarvoor een opleiding in

12,6% social profit

2,5% goederenbehandeling

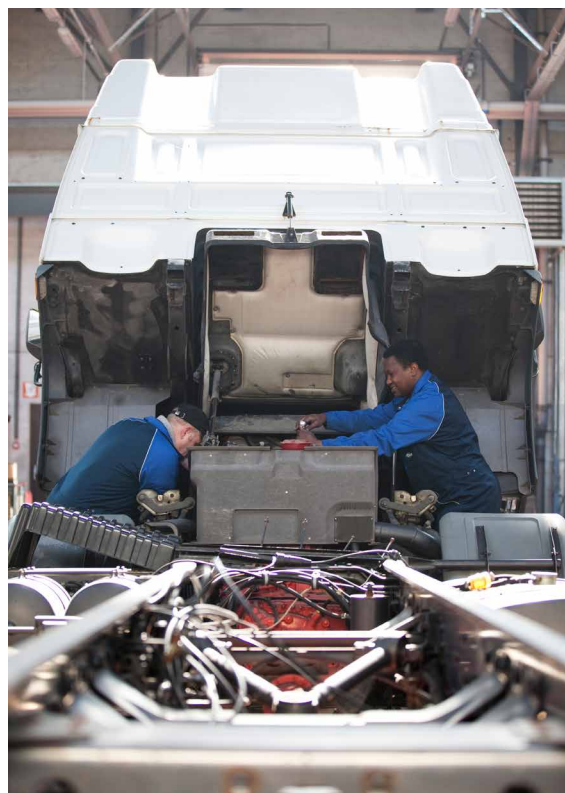
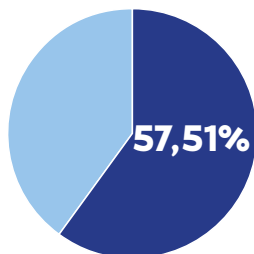
2,5% ruwbouw

1,9% retail

Het kleinste aantal individuele cursisten in 2015 schreef zich in voor de opleidingssectoren media en cultuur (83), industriële elektrotechniek (79), ambachtelijke technieken (72), wellness en lichaamsverzorging (52), en spoorverkeer (20).

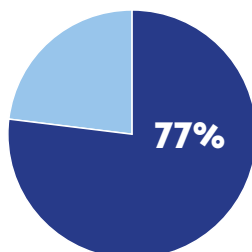
**57,51%**

van de ex-cursisten is na 3 maanden weer aan het werk



Dit is het beste resultaat sinds het begin van de metingen. De beroepencluster 'transport en logistiek' zet met 76,18% uitstroom het sterkste resultaat neer. De uitstroom naar werk na opleiding steeg in het vierde kwartaal in alle beroepenclusters ten opzichte van het eerste kwartaal. De stijging is het grootst in de beroepencluster 'transport en logistiek', waar de uitstroom naar werk in het vierde kwartaal 11,4 procentpunten hoger ligt dan in het eerste kwartaal.

77% tevredenheidsscore  
(doelstelling: 85%)



5.024

opleidingsacties

### Infrastructuur

Leerlingen uit de finaliteitsjaren van het secundair onderwijs kunnen **gratis gebruikmaken van de infrastructuur** van onze competentiecentra. Vooral leerlingen uit de richtingen metaal, industriële automatisering en bouw grijpen die kans. Het aanbod per provincie staat op de websites van de Regionale Technologische Centra geplaatst.

Voor het zesde schooljaar op rij volgden de leerlingen van het TSO, BSO en BUSO in het schooljaar 2014-2015 een **72-uren-opleiding**. Goed voor **5.024 opleidingsacties**, en/ of **89.853 uren**. De opleidingen vinden vooral plaats in de **bouw, industrie en logistiek**.

We organiseren opleidingen die de **tendensen op de arbeidsmarkt volgen, met oog voor knelpuntberoepen**. Dit gebeurt steeds op basis van een grondige arbeidsmarkt-analyse, evaluaties van lopende projecten en acties binnen de Provinciale Sectorale Ondernemingsplannen (PSOP's).



We stellen ons wendbaar op en sturen het aanbod bij waar nodig. Omdat we niet alle expertise in huis hebben, doen we meer en meer een beroep op deskundige partners.

### Competieversterking

In 2015 startten **1.000** werkzoekenden een opleiding in kader van deze tender. **51%** van de cursisten waren **3 maanden na hun opleiding aan de slag**.

### De Leerladder

Een leerladder bestaat uit een **kortere arbeidsmarkt-gerichte opleiding** die leidt tot een **erkende kwalificatie**. Vooral voor werkzoekenden zijn de leerladders een succesformule. Het is belangrijk dat de inspanningen en de afstemming met onderwijs (bv. uitwerken Hoger Beroepsonderwijsstrajecten) voortgezet worden. De opleidingen zijn trouwens gerelateerd aan knelpuntberoepen en opgesteld met bijzondere aandacht voor kansengroepen. Eerder verworven kwalificaties en competenties zoals werkervaring, bedrijfsinterne opleidingen en werkplekleren, krijgen een belangrijke plaats in deze leertrajecten.

### Erkenning verworven competenties

Soms heb je een opleiding gevolgd, maar kreeg je er geen officieel certificaat van. Met een **ervaringsbewijs** kan je zwart op wit **aantonen dat je je beroep onder de knie** hebt: het is een officieel en algemeen erkend document van de Vlaamse overheid. Deze brede visie op Erkenning Verworven Competenties (EVC) en loopbaandenken is voor de arbeidsmarkt zeer belangrijk. VDAB heeft in samenwerking met haar partners in het verleden een uitgebreid en effectief instrumentarium uitgebouwd rond competenties herkennen en erkennen.

### Herkennen van competenties

In afwachting van het nieuwe EVC-decreet worden er sinds 2014 geen nieuwe ervaringsbewijzen ontwikkeld en geen nieuwe testcentra erkend. In 2016 zal er wel werk gemaakt worden van het afstemmen van de ervaringsbewijzen op de VKS (Vlaamse Kwalificatie Structuur). Als aanvulling op deze procedure is er in Mijn Loopbaan veel aandacht geschonken aan de 2 eerste stappen bij EVC:

- de burger kan zijn eigen competenties scoren en dus zichtbaar maken
  - ook op vraag van de burger kan een derde (werkgever, opleider, enz.) competenties scoren voor de burger
- Dit kadert in de eerste stappen van EVC: het 'herkennen' van competenties, namelijk het documenteren en oplist van reeds eerder verworven competenties.

Het erkenningstraject kan bestaan uit verschillende fases: begeleiding (talentenmap), beoordeling (assessment gedaan, positief of negatief) en ervaringsbewijs behaald/erkenning (= kandidaat heeft het officiële document verkregen). Door de toekomstige koppeling naar de beroepskwalificaties en het civiele effect van de aanwezige ervaringsbewijzen, waren er in 2015 minder beroepen mogelijk.

**11,897**  
trajecten

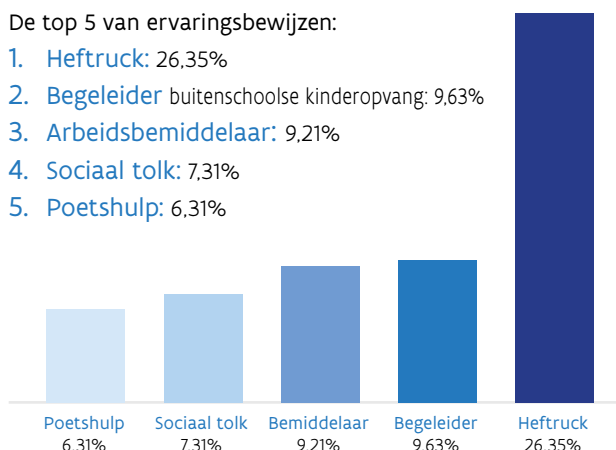
tussen 2006 en eind  
december 2015

**829**  
burgers

verkregen in 2015  
een ervaringsbewijs

De top 5 van ervaringsbewijzen:

1. **Heftruck**: 26,35%
2. **Begeleider** buitenschoolse kinderopvang: 9,63%
3. **Arbeidsbemiddelaar**: 9,21%
4. **Sociaal tolk**: 7,31%
5. **Poetshulp**: 6,31%



## 711 mensen

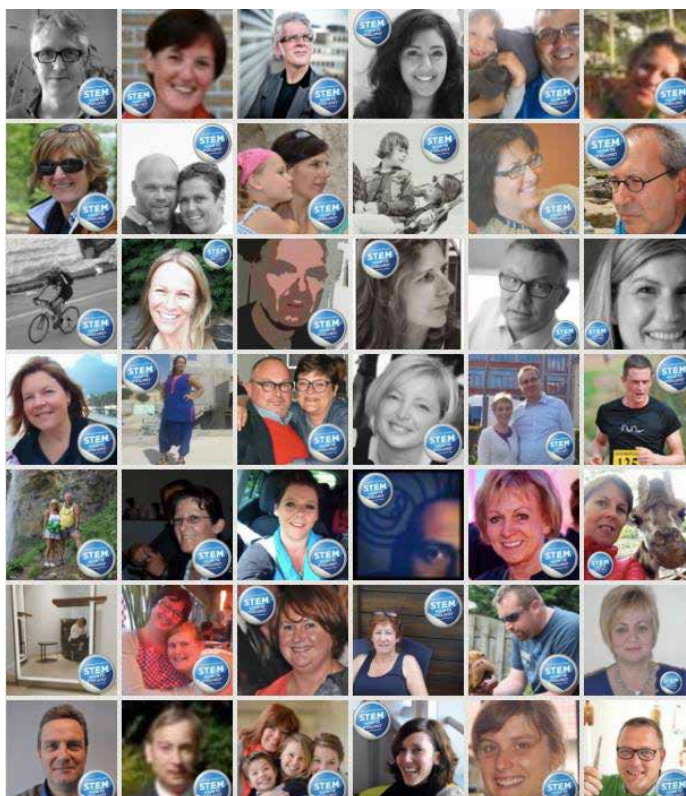
beoordeeld via een praktijkproef,  
samen met onze partners

## Assessments

**9.534 certificaten**

uitgereikt tot eind 2015

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



### Werkplekieren steeds meer centraal

Werkplekieren (WPL) is een verzamelnaam voor verschillende **opleidingsvormen** waarvan **(een deel van) de opleiding op de werkvloer** plaatsvindt. Deze realistische context maakt de competenties sterker en efficiënter, en verhoogt de uitstroom van werkzoekenden.

Ook ons opleidingsaanbod neemt een centrale plaats in. Nog meer dan vroeger wordt er nu ingezet op een arbeidsmarktgericht, wendbaar en toekomstgericht opleidingsaanbod. Werkplekieren staat daarbij centraal.

Zo liepen in 2015 maar liefst **20.505 IBO's**, **31.940 opleidingsstages** en **578 instapstages** en waren **1.191 werkzoekenden actief** in opleidingen in bedrijven. Bovendien werden **462 opleidingsplannen** voor een beroepsinlevingsovereenkomst (BIO) goedgekeurd. In totaal vonden dus **54.686 acties** werkplekieren plaats!

**62,56%** was 3 maanden na het einde van een opleidingstraject met werkplekieren aan het werk. De uitstroom van cursisten zonder werkplekieren bedroeg 47,6%. Een reden te meer voor ons om werkplekieren frequent en flexibel in te zetten.

**66,23%** van de beëindigde opleidingstrajecten bevatte een vorm van werkplekieren. Dat is een lichte stijging tegenover 2014 (58,4%).

Onder werkplekieren begrijpen we alle leeractiviteiten die gericht zijn op het aanleren en toepassen van algemene, arbeids- en beroepsgerichte competenties in een arbeidssituatie die een leeromgeving is.

### Succes van IBO

Als je een contract voor een **Individuele Beroepsopleiding (IBO)** afsluit, volg je gedurende **1 à 6 maanden een opleiding op de werkvloer**. Je krijgt tijdens je IBO een inkomen dat een normaal loon benadert. En meer nog, als je je IBO succesvol afrondt, krijg je een contract van bepaalde of onbepaalde duur in het bedrijf.



Met de IBO in de Onderneming hebben we een sterk product dat we in 2015 volop in de kijker zetten. Het aantal IBO's bleef stijgen.

**15.379** IBO's werden opgestart in 2015 dat is een **stijging met 4,2%**.  
**491** waren Curatieve IBO's of C-IBO's (een toename op jaarbasis met 7,9%)

Voor alle IBO's die in 2015 beëindigd werden, was dit in **24,6%** te wijten aan een **ongunstige stopzetting**. Die vaststelling vraagt om onze aandacht. Voor 50-plussers en allochtonen ligt het cijfer licht hoger (resp. 26,2% en 27,3%) en voor laaggeschoolden en gehandicapten ligt het nog hoger (resp. 35,6% en 32%). 33,4% van de C-IBO's wordt ongunstig stopgezet.

### Instapstages

**504** instapstages werden er opgestart en dat is **een fikse daling met -18,4%**

Instapstages helpen laaggeschoolde jongeren ervaring op te doen in een bedrijf en versterken hun competenties in de tweede helft van hun wachttijd. De maatregel ging van start op 1 januari 2013 en kadert in het economische relanceplan van de Federale Regering.

### WIJ!

VDAB kent jaarlijks een grote instroom van ongekwalificeerde (laaggeschoolde) schoolverlaters. Deze jongeren geraken moeilijk aan een (eerste) job. Om deze jongeren beter te wapenen, startte in februari 2013 het ESF-project Werkinleving voor jongeren WIJ! in 13 centrumsteden: Aalst, Brugge, Genk, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas, Turnhout, Antwerpen en Gent.

De WIJ!-projecten zijn **werkervaringsprojecten voor schoolverlaters met een grote afstand tot de arbeidsmarkt**. Het zijn **partners** die deze intensieve trajecten opzetten. Ze bestaan uit een oriënteringsfase, competentieversterkende opleidingen en stages, alsook nazorg eens de jongere aan het werk is.

### Online leren: bijleren waar en wanneer je wil

# 30.915

online cursisten

elk volgt gemiddeld 2 cursussen

In 2015 kozen 30.915 werkzoekenden en werknemers voor online leren om hun kennis en vaardigheden op te frissen en bij te schaven. Zij volgden elk gemiddeld 2 cursussen.

De sector **Businesssupport, retail en ICT** scoort met meer dan 37.000 inschrijvingen veruit het **hoogst**. Je kunt ook perfect met **webleren** werken aan persoonlijke en sociale vaardigheden, getuige de 8.000 inschrijvingen. Ook de sector **Industrie** komt heel dicht in de buurt van de 8.000 inschrijvingen. **Logistiek** is aan een opmars bezig met ruim 4.000 inschrijvingen. Bij de ontwikkeling van nieuw digitaal leermateriaal speelt webleren hierop in. In 2015 maakten we nieuwe cursussen logistiek; naast toepassingssoftware, talen en softskills.

---

Meer dan 2.000 klanten kozen voor de methodiek flexiTraining en combineerden hun online leertraject met praktijkgerichte workshops. Het aanbod flexiTrainings is in 2015 aangevuld met BTW van A tot Z, Timemanagement en Klantgericht communiceren en telt nu 11 trainingen.

---

Met online leren bereiken we ook kansengroepen.

- 18% van onze klanten zijn jongeren
- 17,5% laaggeschoolden
- 13% allochtonen
- 10,5% ouderen
- 7,5% arbeidsgehandicapten



### VDAB-Edutube

Eind 2015 lanceerden we VDAB-Edutube, een **laagdrempelige en gebruiksvriendelijke website met 250 hapklare instructiefilmjes**. 'Didactiek in beeld' past in de moderne online leercultuur voor zij die snel een antwoord zoeken op een praktische vraag, een geheugensteuntje nodig hebben of een voorsmaakje willen van een cursus. [www.vdabedutube.be](http://www.vdabedutube.be) is beschikbaar voor laptop en tablet en met behulp van een app ook voor smarttv in de opleidingscentra.



### Geen Nederlands? Geen nood.

**7.650** personen **zonder kennis van het Nederlands** schreven zich tussen juli 2014 en juni 2015 in als werkzoekende. **Zes maanden na hun instroom werd 91%** van hen **sluitend bereikt**. Daarmee bereiken we ongeveer evenveel anderstaligen dan het jaar voordien (91,2%).

**63,3%**

kreeg binnen 6 maanden  
een specifieke actie voor  
NT2 of stapte in een traject.

**39,9%**

vonden werk  
na 6 maanden

Van nieuw ingeschreven werkzoekenden die geen Nederlands kennen of slechts zeer beperkt, wordt kort na hun inschrijving hun kennis van het Nederlands gescreend. Als hun kennis ontoereikend is voor de beoogde job, dan worden ze doorverwezen naar een Huis van het Nederlands voor een test of niveaubepaling. Vervolgens krijgt de anderstalige werkzoekende een **sectorspecifieke opleiding NT2** of een **geïntegreerd traject** dat zowel de taal- als de technische opleiding combineert. De actie kan ook een bemiddeling naar werk zijn waarbij NT2 inzet op taalcoaching bij stages en werkplekleren.

### SenSe

In 2015 liepen er **96 opleidingen** (social profit inbegrepen) waarmee cursisten een diploma secundair onderwijs, een certificaat SenSe (Secundair-na-Secundair), een diploma HBO (hoger beroepsonderwijs) of een diploma professionele Bachelor konden behalen:

- voor een diploma secundair onderwijs (**767 werkzoekenden** bereikt)
  - **14 mixed trajecten** VDAB-beroepsopleiding (Tweedekansonderwijs)
  - **12 trajecten enkel bij Onderwijs** (Tweedekansonderwijs)
  - **3 trajecten** 7 BSO
- **19 SenSe-trajecten** (166 werkzoekenden bereikt)
- **25 HBO-trajecten** waarbij VDAB meestal enkele modules verzorgt (behalve bij social profit) (4.143 werkzoekenden bereikt)
- **23 Bachelortrajecten** (1.183 werkzoekenden bereikt)



### Mobiele opleidingen

Het mobiele opleidingsaanbod waarop we in 2015 inzetten was:

- lasser
- schoonmaker
- metselaar
- tuinier
- dakdekker
- autobuschauffeur

We organiseren **met lokale besturen, partners, sectoren en het onderwijs** mobiele opleidingen. De opleiding vindt dus niet plaats in onze 'vaste' opleidingslocatie van VDAB, maar wordt naargelang van de regionale behoefte flexibel ter plekke georganiseerd.

De nadruk ligt op **efficiëntie, kostenbesparing en op de typische knelpunten** van de arbeidsmarkt in een bepaalde regio: alle middelen die bij de lokale partners voorhanden zijn, worden ter plekke ingezet voor de opleiding van een groep werkzoekenden. Via jobdatings laten we bedrijven kennismaken met de deelnemende werkzoekenden.

#### Win-win!

- voor de werkzoekenden: opleiding in eigen streek met meer kans op tewerkstelling;
- voor de bedrijven: werknemers die nog meer vraaggericht opgeleid zijn;
- voor de steden en gemeenten: meer kansen voor werkzoekenden op opleiding en werk in eigen streek;
- voor ons: door een grotere flexibiliteit en nog meer arbeidsmarktgerichtheid van het opleidingsaanbod is er een hogere uitstroom naar werk.



# Gespecialiseerde dienstverlening

**Werkzoekenden die het moeilijk hebben op de arbeidsmarkt, helpen we verder via onze gespecialiseerde dienstverlening.**

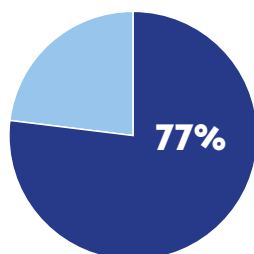
Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk  
Aan de hand van deze twee tenders werden in 2015

**22.574**

klanten doorverwezen

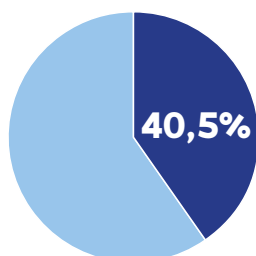
**77%**

werkzoekenden gingen aan de slag op het einde van hun begeleiding bij de partner

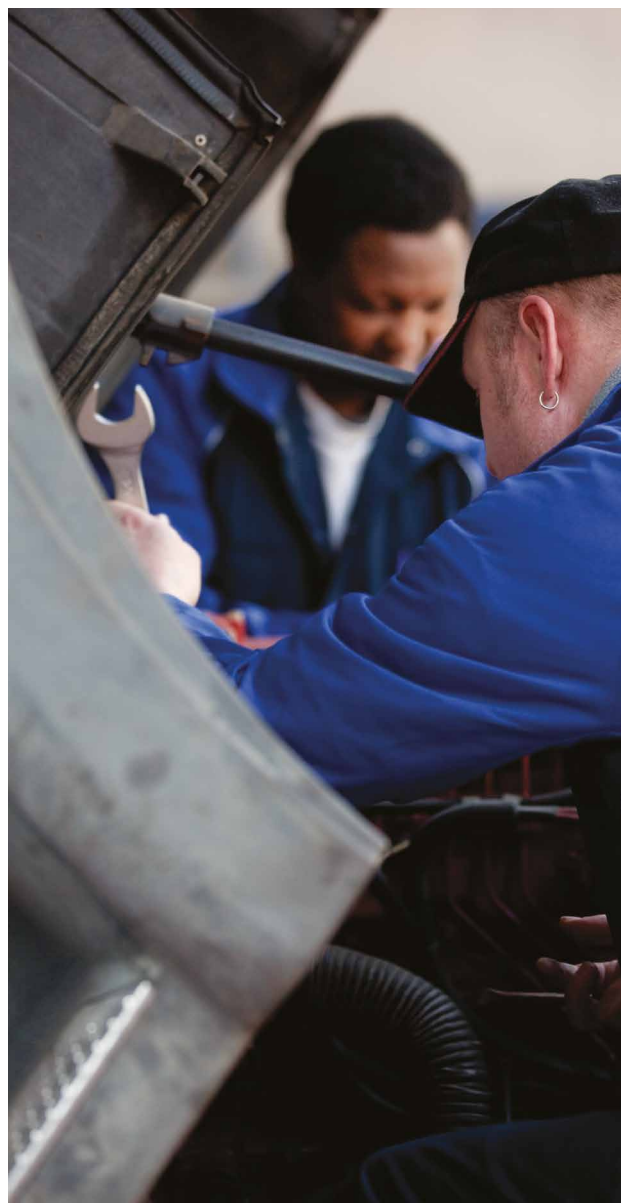
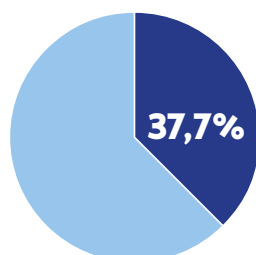


## Uitstroom naar werk

**40,5%** laaggeschoolden vonden werk na één jaar een **toename van 0,9%**

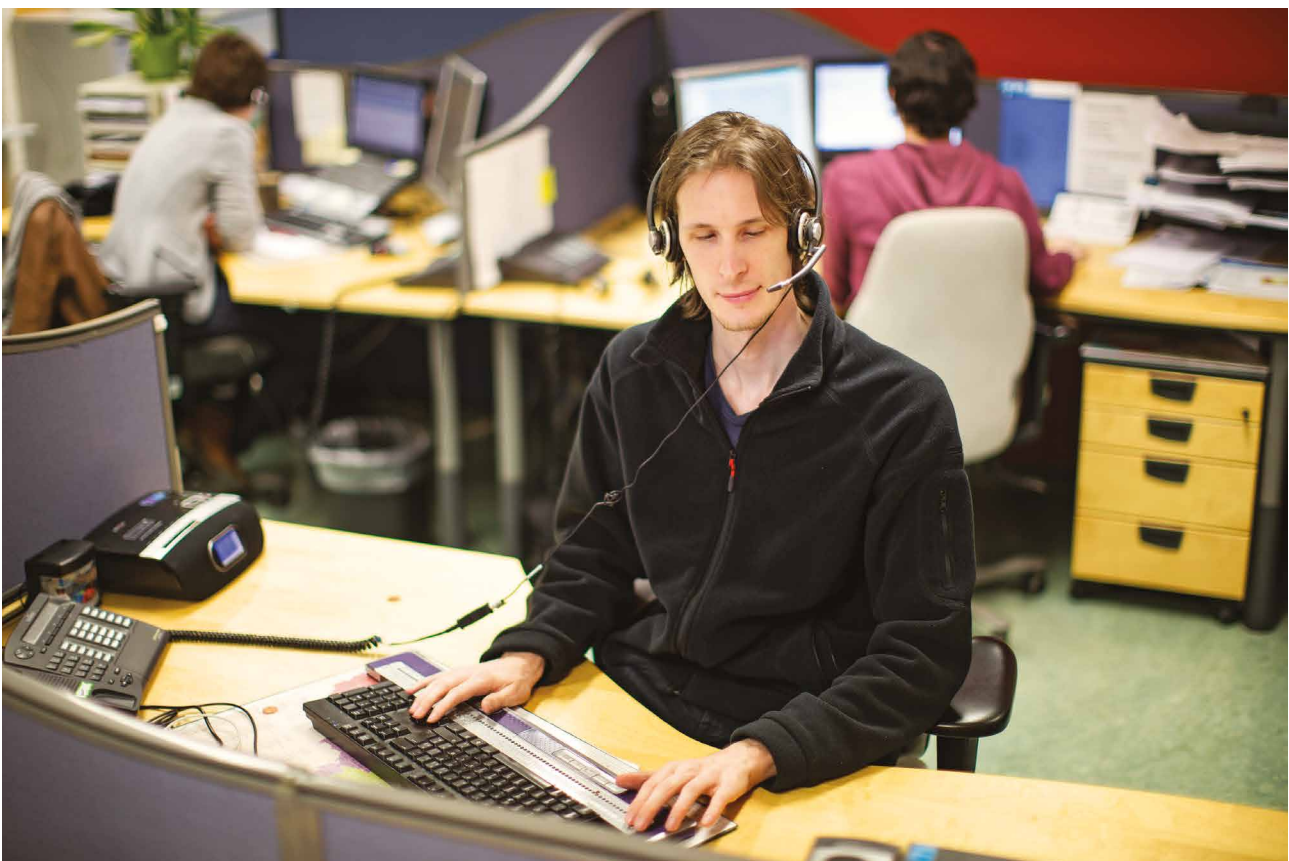


**37,7%** personen met migratieachtergrond vonden werk na één jaar een **toename van 2,1%**



### Voortrajecten kwetsbare groepen

Tussen 1 januari 2014 en eind 2015 liep het ESF-project 'voortrajecten kwetsbare groepen'. De voortrajecten moeten de doelgroep in een sterkere positie brengen om naar de arbeidsmarkt geleid te worden of om de arbeidsmarkt te betreden.



**471** kwetsbare werkzoekenden volgden een voortraject (waarvan 280 jonger dan 25 jaar)

#### NEET-doelgroep

Dit voortraject richt zich op **kwetsbare groepen** die niet in **opleiding of begeleiding zitten of niet aan het werk zijn**. We besteden **bijzondere aandacht aan jongeren** die niet preventief bereikt worden met o.a. het Jeugdwerkplan. Voor hen zijn remediërende acties nodig om de arbeidsmarkt te betreden.

#### Waarom dit traject?

Met het Vlaamse Jeugdwerkplan is de **aanpak** van de jeugdwerkloosheid **meer en meer verfijnd en sluitend** gemaakt. Toch blijft een restgroep door de mazen van het net glijpen, zowel bij arbeidsbemiddeling als bij andere maatschappelijke instanties. Een doelgroep die herhaaldelijk afhaakt bij een opleiding of traject, nooit opdaagt op een afspraak en uiteindelijk van de radar verdwijnt. De drempel om dan terug te komen ligt vaak te hoog. Slechte ervaringen kunnen uitmonden in een afkeer voor alle instanties.

#### Medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking

We hebben een gespecialiseerde dienstverlening voor mensen met een medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking (**MMPP**). Deze doelgroep staat ver van de arbeidsmarkt. Voor hen hebben we een aangepast begeleidingsaanbod dat bestaat uit toeleiding naar arbeidszorg of activeringsbegeleiding.

1.100

MMPP-werkzoekenden kregen in 2015 begeleiding

#### Na activering:

38%

voldoende drempels geruimd om betaald werk aan te kunnen in het normaal of sociaal-economisch circuit

28%

heeft het minimale arbeidszorgniveau bereikt

33%

blijkt niet-toeleidbaar. Zij hebben nood aan meer langdurige hulpverlening en een gepast uitkeringsstelsel

### Aanpak

De activeringsbegeleiding **werkt MMPP-drempels weg die de inschakeling op de arbeidsmarkt verhinderen**. Het gaat vooral om drempels als drugsverslaving, slechte huisvesting, alcoholisme en psychische problemen (angst, depressie, agressie, enz.).

Een activeringsbegeleiding duurt **maximaal 18 maanden**. De begeleiding start met een **gezamenlijk groepsaanbod**. Het brengt de mogelijkheden en drempels in kaart en biedt psycho-educatieve modules aan over stressmanagement, omgaan met verandering, omgaan met pijn, gezondheids-thema's, maatschappelijke context van uitkeringen, enz. De psychiater en psycholoog van de partner 'Zorg' geven psychosociale begeleiding. De partner 'Empowerment' biedt competentieversterkende modules aan en organiseert een activeringsstage.

---

#### Algemene kenmerken van een niet-werkende werkzoekende met een MMPP-profiel

- **68%** is ouder dan 40 jaar en **40%** ouder dan 50 jaar
  - **70%** is meer dan 2 jaar werkloos en **34%** is meer dan 5 jaar werkloos
  - **64%** is laaggeschoold
  - **84%** heeft een arbeidsbeperking
- 

### Tender activeringszorg bis

**1.162** zorgbegeleidingen opgestart in 2015  
het doel van 1.100 is overschreden.

Omdat er nog geen uitvoeringsbesluiten voor het decreet werk- en zorgtrajecten zijn, stelden we **1.100 MMPP-voortrajecten** ter beschikking via de tender activeringszorg. Sommige werkzoekenden ondervinden hindernissen in hun traject naar werk omdat ze kampen met een MMPP-problematiek (medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking) of sociale en/of psychosociale drempels. Zorgbegeleiding probeert intensief eerst deze hindernissen in een traject naar werk aan te pakken.

# Armoede

**Heel wat werkzoekenden kampen met armoede en sociale uitsluiting. Specifiek voor mensen in armoede versterken we het begeleidingsaanbod met geïntegreerde werk-welzijnstrajecten (individueel en in groep).**

**826**

**geïntegreerde  
werk-welzins-  
trajecten**

opgestart door onze  
bemiddelaar

**350**

volgden een intensief  
groepsluit van minstens  
**180 uur** bij een externe  
partner voor een  
ervaringsbewijs

## Onze aanpak

We zetten onze dienstverlening naar mensen in armoede in 2015 voort met de realisatie van werk-welzijnstrajecten door onze bemiddelaar, de inzet van 5 ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting, en de tender 'Werkzoekenden in armoede met mogelijke welzijnsproblemen en duidelijke focus op werk'.

---

### Ervaringsdeskundigen in de armoede

Bij VDAB werken momenteel 5 ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting. Zij ondersteunen vanuit hun eigen voorgeschiedenis werkzoekenden en bemiddelen in de randvoorwaarden die de zoektocht naar werk belemmeren. Dank zij de ervaringsdeskundigen leren de bemiddelaar en de instructeur de leefwereld (gedragingen, waarden, normen) van de werkzoekende in (kans)armoede beter te begrijpen. Dit 'tolkenwerk' richt zich ook naar werkzoekenden die nog in (kans)armoede leven. De werkzoekende durft al gemakkelijker de stap te zetten naar een organisatie waarvan hij weet dat er 'een lotgenoot' werkt. Omgekeerd weten ervaringsdeskundigen ook hoe ze contacten kunnen leggen met mensen in armoede, hoe ze hen kunnen motiveren om iets te ondernemen.

---

### Individuele werk-welzijnsbegeleiding

**826** geïntegreerde werk-welzijnstrajecten opgestart door VDAB-bemiddelaar

De individuele werk-welzijnsbegeleiding is de taak van de bemiddelaar van VDAB. Het zijn geïntegreerde begeleidingen met aandacht voor tewerkstelling en welzijnsfactoren.

### Groepsgebeuren in samenwerking met externe partners

**350** volgden een intensief groepsluit van minstens **180 uur** bij een externe partner

Werkzoekende mensen in armoede met een duidelijke focus op werk en een mogelijke welzijnsproblematiek worden doorverwezen naar het groepsgebeuren. Vertrekpunt van dat groepsluit is de ervaringswereld van mensen in armoede. Door te werken met een persoonlijk ontwikkelingsplan zowel op het niveau van werk als welzijn moet de werkzoekende sterker voor de dag kunnen komen.



# Gespecialiseerde diensten voor personen met een arbeidsbeperking

GTB/GA (Gespecialiseerde Trajectbepalings- en Begeleidingsdienst/Gespecialiseerde Arbeidsonderzoeksdienst), GOB (Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdiensten) en Expertisecentrum Visus & Werk (Brailleliga) kunnen voor 2015 opnieuw terugblikken op een verdienstelijk resultaat van hun aangepaste acties voor de doelgroep van personen met een arbeidsbeperking (PmAB). Samen realiseerden de gespecialiseerde partners op Vlaams niveau (unieke deelnemers):

- 6.642 trajectbepalingen
- 6.776 trajectbegeleidingen
- 573 basisscreenings
- 3.411 gespecialiseerde arbeidsonderzoeken
- 2.114 modulair opgebouwde opleidingen en begeleidingen op maat (al dan niet op de werkvloer) waarvan 683 GIBO's aangepast aan de doelgroep.

Wat de transitie van leren naar werken betreft realiseerden GTB/GA en GOB binnen het Jeugdwerkplan 2015 ook voor jongeren van de doelgroep bijkomend:

- 614 trajectbepalingen
- 329 trajectbegeleidingen,
- 64 gespecialiseerde onderzoeksvragen
- 73 jongerenopleidingen (JOO) met extra werkvloerbegeleiding.

# Werkgevers

## Essentie van onze aanpak

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

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

De werkgevers kunnen ons ook **extra ondersteuning** vragen bij de **invulling van hun vacature**. Dan maken we elke dag een inschatting van de kans op invulling van de vacature. Is de kans groot, dan houden we de werkgever via e-mail op de hoogte. Is de kans klein, dan voorzien we gerichte toeleidingsacties op maat van de vacature. Daarnaast biedt VDAB ondersteuning bij de opmaak van de vacature, zowel online tijdens registratie als door een bemiddelaar. Vergeleken met vorig jaar kennen de meeste sectoren een nieuwe toename van het aantal ontvangen jobs.



# Concrete cijfers

1.062.568

ontvangen vacatures  
een stijging met 33,6%

We plaatsen op onze website zo veel mogelijk werkaanbiedingen voor werkzoekenden. In 2015 ontvingen we in totaal 1.062.568 vacatures. Dit is een toename met 33,6% ten opzichte van 2014. Door de heropleving van de economie liep het aantal ontvangen vacatures al in 2014 gestaag op, al bleef het herstel bescheiden en broos. Sinds 2015 zien we een uitgesproken positieve evolutie: uitgezonderd juli noteerden we elke maand een stijging.

## Vacatures per sector

**STIJGERS:** De meeste sectoren evolueerden in 2015 positief in vergelijking met een jaar voordien. Vooral de secundaire sector (industrie) ontving opvallend meer vacatures. In de metaalsector, de bouwsector en de sector 'Dranken, voeding en tabak' werden merkkelijk meer vacatures gemeld. Ook in de gezondheidszorg en in 'Horeca en toerisme' zagen we mooie groeicijfers.

**DALERS:** Slechts drie sectoren ontvingen minder vacatures dan in 2014. De sterkste daler was de – kleine – sector 'Textiel, kleding en schoeisel'. De sectoren 'Vervaardiging van transportmiddelen' en 'Diensten aan personen' gingen er licht op achteruit.

Een sterke stijging in het jobaanbod en een lichte daling in het aantal werklozen zorgt voor een iets sterkere spanning op de arbeidsmarkt.

179.308

rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures  
een stijging met 12,7%

In 2015 werden 179.308 vacatures rechtstreeks aan VDAB gemeld in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU), dus niet via wervings- en selectiekantoren. Dit is 12,7% meer dan in 2014. Terwijl globaal eind 2014 voor elke vacature (NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld) 9,3% niet-werkende werkzoekenden beschikbaar waren, nam de spanningsindicator eind 2015 licht af tot 8,7%. De arbeidsmarkt is dus iets krappier geworden.

49.565

vacatures in vervulling  
een daling met 3,6%

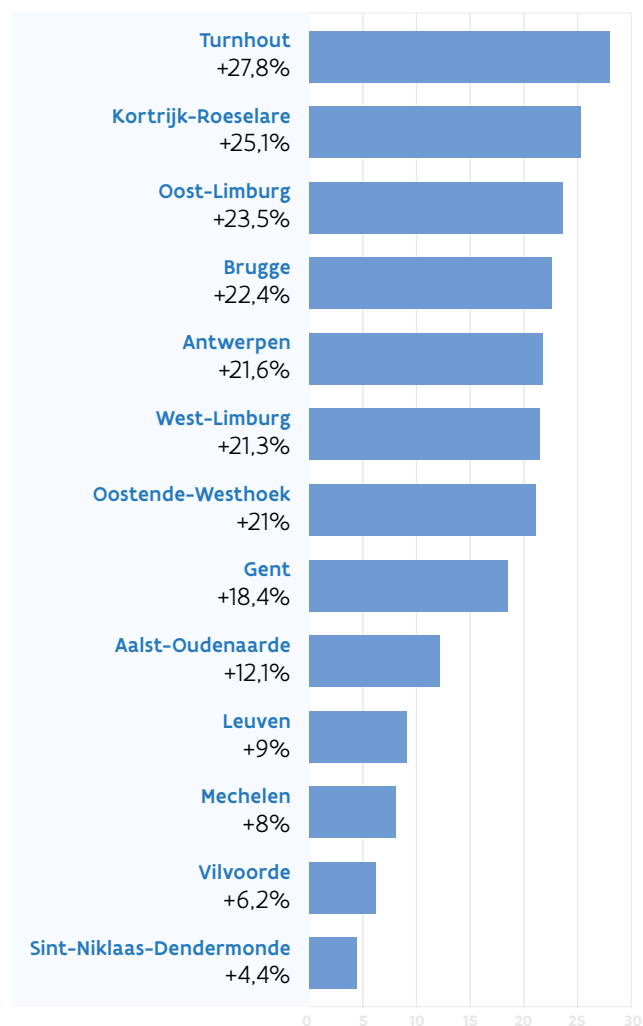
Het aantal ingevulde vacatures daalde van 81% in 2014 naar 77,4%. In absolute cijfers betekent dit voor 2015 49.565 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 64.045 afgehandelde vacatures. 50% van de vervulde vacatures werden binnen de 44 dagen afgehandeld.

### Vacatures regionaal bekeken

17,3%  
Gestegen

Het aantal rechtstreeks aan VDAB gemelde vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten is in 2015 met 17,3% gestegen in vergelijking met een jaar

eerder. Deze stijging was echter niet in alle regio's even sterk. De regio's die de grootste stijging kennen zijn Turnhout (+27,8%), Kortrijk-Roeselare (+25,1%), Oost-Limburg (+23,5%), Brugge (+22,4%), Antwerpen (+21,6%), West-Limburg (+21,3%), Oostende-Westhoek (+21%) en Gent (+18,4%). In de regio's Aalst-Oudenaarde (+12,1%), Leuven (+9%), Mechelen (+8%), Vilvoorde (+6,2%) en Sint-Niklaas-Dendermonde (+4,4%) is de stijging minder sterk.



# Tevredenheid werkgevers

## Stijgende tevredenheid van werkgevers over onze vacaturewerking

Van jaar tot jaar neemt de tevredenheid van de werkgevers toe. Ook in 2015 was dat het geval.

86% vindt onze **informatieverstrekking** goed tot zeer goed. Daarmee gaan we afgetekend boven de norm van het Jaarondernemingsplan.

Ook over het **behandelen van hun vacatures** zijn de werkgevers meer tevreden dan in 2014. Die score steeg naar een gemiddelde van **68%**. Als we er de **kmo's** uitlichten, dan zien we hun tevredenheid stijgen met **4%** in vergelijking met 2014. Op beide punten beantwoorden we aan de norm.

### Dit zijn de cijfers:

	Voorjaar 2014 (%)	Najaar 2014 (%)	Voorjaar 2015 (%)	Najaar 2015 (%)	Norm (%)
Informatieverstrekking	86,2	86,8	87,5	85,3	75,0
Vacatures alle bedrijven	66,8	65,8	70,8	66,3	63,5
Vacatures KMO's	66,5	63,6	71,3	66,9	63,5

# Sectorale werking

**De arbeidsmarkt is behoorlijk ingewikkeld met heel verschillende beroepen in heel uiteenlopende contexten en mensen met de meest diverse profielen. Dat vraagt om gespecialiseerde kennis over onder meer jobs en specifieke arbeidsomstandigheden, over bedrijven, over de nodige skills en opleidingen, over instapvoorwaarden, enz. VDAB heeft die specialisatie in huis.**

Eenzijds maken we **strategische ondernemingsplannen** om na te gaan hoe we de knelpunten onder andere samen met partners kunnen verhelpen. De focus ligt op een betere

samenwerking zowel intern als extern, een wendbare dienstverlening, het sturen van individuele loopbanen in functie van de arbeidsmarkt en het werken aan een betere uitstroom.

Anderzijds **stimuleren we mensen met knowhow over eenzelfde gebied om samen te werken**, bv. door in team te werken, een werkplek te delen of goede werkafspraken te maken. We willen ons op dat vlak specifiek organiseren door **sectoraal te werken**. Daarvoor volgt best een indeling in clusters.

**Haal meer uit je werknemers**

De vaardigheden van je werknemers verder uitbouwen, daar wil VDAB je graag bij helpen.

Daarom bieden we al jaren opleidingen aan voor arbeiders uit de hout- en bouwsector. En dat in VDAB-centra verspreid over heel Vlaanderen. Of je werknemers nu gaan voor torenkraanbestuurder of ploegbaas, onze opleidingen zijn altijd van korte duur en praktijkgericht. We passen onze opleidingen zelfs aan aan de noden van jouw bedrijf!

Ontdek alle VDAB-opleidingen voor de bouwsector op [bouwopleidingen.vdab.be](http://bouwopleidingen.vdab.be)

**VDAB**  
samen sterk voor werk

### We hanteren vandaag zes beroepenclusters:

- zorg en onderwijs
- diensten aan personen en bedrijven
- hout en bouw
- industrie
- businesssupport, retail en ICT
- transport en logistiek

Door die sectorale invalshoek in ons dienstverleningsmodel 'iedereen bemiddelaar', kunnen we **beter inspelen op de vraagzijde**. In 2015 legden we de focus op:

- Het meer corporate (CC en AMB overschrijdend) organiseren van de sectorale teams op basis van good practices zoals de servicepunten zorg, talentenwerf, ... en binnen een algemeen Vlaams kader.
- Het verder vormgeven van een Vlaams kader in de globale dienstverlening, altijd in functie van de klanten.
- Het werken met competenties.

Het voorbije jaar zijn de **sectorale teams** aan de slag gegaan in Oost-Vlaanderen, naast Antwerpen. Ook in Brussel hebben we een sectorale werking 'op maat van Brussel' uitgewerkt. In Antwerpen werden naast de Servicepunten Zorg ook sectorale servicepunten ingericht voor de haven en logistiek (Talentenstroom), de industrie (Talentenfabriek), de bouwsector (Talentenwerf) en onderwijs (Onderwijstalent). Deze servicepunten zijn eerste, laagdrempelige aanspreekpunten voor leerlingen, werkzoekenden, begeleiders van werkzoekenden en leerlingen en werkgevers om meer informatie te krijgen over werken in de sector, het vacatureaanbod, het opleidingsaanbod, tewerkstellingsinitiatieven, ...

Werken in de zorg Ook iets voor jou?

**Servicepunt Diest**  
 Leuvensesteenweg 72 • 3290 Diest  
 Tel. 0471 20 83 24  
 Contactpersoon: Ria Frederickx  
 ria.frederickx@vdab.be

VDAB  
samen sterk voor werk

servicepunt ZORG

Meer info op [vdab.be](http://vdab.be) of tel 0800 30 300

### Servicepunten Zorg

Over heel Vlaanderen vind je Servicepunten Zorg, een **eerste laagdrempelig trefpunt rond werken in de zorg-sector**. Voor werkzoekenden, om hun carrière te oriënteren naar zorg of welzijn, of om als werkgever de juiste man/vrouw voor de juiste vacature te vinden. Eind 2011 opende VDAB in Limburg vier Servicepunten Zorg. Na één jaar proefdraaien werd dat concept over de rest van Vlaanderen uitgerold. Met de Servicepunten Zorg willen we mensen inspireren om de stap te zetten naar de sector zorg en welzijn.

# Werknemers

**67,0%** is tevreden over onze aanpak  
een mooi cijfer, maar onder de doelstelling van 85%

## **VDAB, ook voor werknemers met loopbaanvragen**

Werknemers met **loopbaanvragen** krijgen bij VDAB kwaliteitsvolle informatie zoals tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures, ... Werknemers met nood aan meer verdieping verwijzen we door naar de diverse loopbaancentra voor loopbaanbegeleiding. Sinds juli 2013 biedt VDAB zelf geen loopbaanbegeleiding meer aan.

Onze **website** is de **grootste jobsite** van Vlaanderen. In samenwerking met partners stellen we, naast de vacaturebank, ook voor werknemers nuttige instrumenten ter beschikking voor een loopbaanportfolio (Mijn Loopbaan) of een persoonlijk ontwikkelingsplan. Is dit niet voldoende, dan hebben we een verkennend gesprek.

## **Moet VDAB diensten aan werknemers aanbieden?**

Zeker wel! Dit past in de nieuwe visie van politiek, sociale partners en VDAB op het arbeidsmarktbeleid. Dit beleid moet **ruimer** zijn **dan enkel focussen op de zoektocht naar werk van werkzoekenden**. Arbeidsmarktbeleid moet **loopbaanbeleid** worden. Onze centrale opdracht blijft het bemiddelen van werkzoekenden. Maar, als we in het kader van een integraal loopbaanbeleid willen inzetten op duurzame en langere loopbanen, dan moeten we werknemers **ondersteunen bij het vormgeven van hun loopbaan**. Vandaar dat we al jaren voorzien in opleidingen voor werknemers en in opleidingscheques.



## **Loopbaandenken neemt toe**

Ook werkende burgers, kunnen op VDAB rekenen voor het verder uitstippelen van hun loopbaan. Sinds midden 2013 bieden we loopbaanbegeleiding met **loopbaancheques** aan voor zowel **werknemers als zelfstandigen** die vastzitten in hun job, of die hun beroepsleven over een andere boeg willen gooien. Wat loopbaancheques betreft bevestigde 2015 het succes van 2014. De **vraag** naar loopbaanbegeleiding **blijft toenemen**. De burger kan bovendien nog meer kiezen uit een **groeidend aantal loopbaancentra**. Steeds meer nemen werknemers hun loopbaan in eigen handen en kiezen ze voor een erkende loopbaanpartner om hen daarbij te ondersteunen.



### Loopbaandienstverlening

De vernieuwing van het landschap van de loopbaanbegeleiding zette zich in 2015 door. VDAB neemt de rol op van regisseur en biedt zelf geen loopbaanbegeleiding, zoals in het verleden. Door een nieuwe juridische regeling (Besluit van de Vlaamse Regering over Loopbaanbegeleiding van 17 mei 2013) kon VDAB tussen 1 juli 2013 en 31 december 2015 al **176** centra bevoegd maken voor loopbaanbegeleiding. Werknemers kunnen in **1.179** vestigingen terecht. Op onze vernieuwde website plaatsten we informatiepagina's waar geïnteresseerden ook een overzicht vinden van alle erkende loopbaancentra in Vlaanderen.

VDAB werkte ook een **aanvraagstelsysteem** uit voor de loopbaancheque, waarmee burgers via een kleine persoonlijke bijdrage (40 euro) een pakket van **4 uur loopbaanbegeleiding** kunnen volgen bij een bevoegd centrum. Een burger kan twee loopbaancheques aanvragen in een periode van zes jaar. Hij kan ze spreiden over zes jaar, maar desgewenst kan hij ze combineren om één langlopende begeleiding te volgen.

## Loopbaancheques

15.357 personen

maakten in 2015 gebruik van de loopbaancheques

Midden 2015 bracht VDAB het evaluatierapport over de loopbaancheques uit, twee jaar na hun lancering. Dit rapport is positief onthaald door de sociale partners. Er is ons gevraagd dit vouchersysteem en het loopbaanlandschap te blijven monitoren en opnieuw te evalueren in 2018.

## Loopbaandenken in 'actie'

Door de groei van het aantal loopbaancentra kan de burger nog moeilijk 'door de bomen het bos' zien. Onze VDAB-consulenten in de werkwinkels en van de Servicelijn staan paraat om hierbij te helpen.

Om die reden werden in april 2015 **Beehives** georganiseerd.

Beehives zijn korte videochats tussen onze bemiddelaars en de loopbaanbegeleiders van de loopbaancentra uit hun regio. Op één uur tijd stelden de bemiddelaars hun vragen aan maar liefst vijf verschillende loopbaanbegeleiders, zonder zich te verplaatsen. Handig en efficiënt!

**187** loopbaanbegeleiders spraken zo met 153 van onze bemiddelaars. Bemiddelaars kregen een preciezer beeld van het grote aanbod loopbaancentra, op de grote diversiteit in aanbod én op wat loopbaanbegeleiding is. Van hun kant kregen de loopbaancentra via de Beehives een forum om hun werking voor te stellen en zich te profileren.

### Citaat deelnemende bemiddelaar:

*"Ik heb nu een beter zicht op de verschillende werkingen. Ze allemaal onthouden, kon ik niet, maar een ding wel: het is echt nuttig om eerst eens bij verschillende loopbaancentra langs te gaan voor een persoonlijk gesprek, want de aanpak verschilt ontzettend hard!"*

Ter voorbereiding van deze Beehives werd een webinar over loopbaandienstverlening georganiseerd.

**125**

**bemiddelaars**  
namen deel.  
Het **filmpje** is  
**375 keer**  
**bekeken.**

**81%**

van de deel-  
nemers heeft  
nu naar eigen  
zeggen een  
**betere kennis**  
van loopbaan-  
denken en  
loopbaandienst-  
verlening.

**87%**

zou in de  
toekomst  
**weer** aan een  
**vergelijkbaar**  
**event**  
**deelnemen.**

### Klick & talk

Beehives was een grote test. Op basis van de resultaten en de bevraging besliste VDAB niet langer met de Beehives te werken, maar zélf, met ons eigen Googleteam, een Google-systeem te ontwerpen: Klick & talk. De resultaten van de testfase (anno 2016) zijn unaniem positief.



**VDAB**