



HOOFDSTUK 3.

Onze werking.

VDAB

samen sterk voor werk



Drie pijlers

1) Bemiddelen

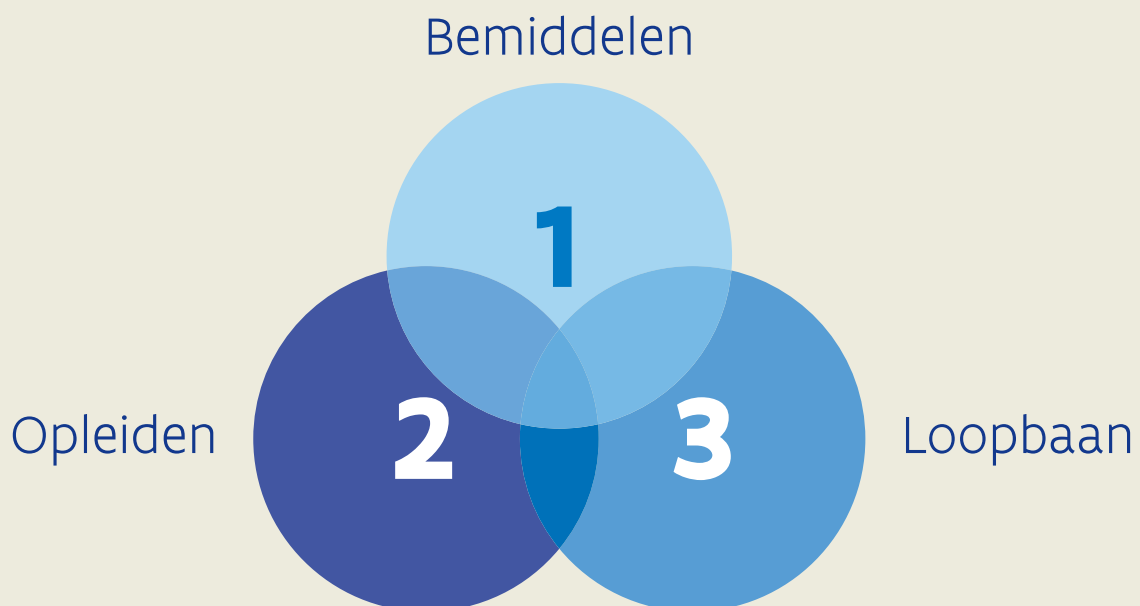
In essentie doen we aan 'matchmaking' tussen werkgevers en werkzoekenden. Vertrekkend vanuit de vraag en de behoeften van de werkgever, proberen we voor elke werkzoekende een geschikte vacature te vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. We willen alle werkzoekenden en andere niet-actieve 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.



Tevredenheid partners

75% tevreden partners
+8,3% t.o.v. streefdoel.

Elk jaar peilen we naar de tevredenheid van onze partners. In 2015 kregen we een score van maar liefst 71,3%, in 2016 steeg dit verder naar 75%.

Stakeholdersforum

Sinds 2005 werd het Stakeholdersforum geïnstalleerd en is dit gelinkt aan de Raad van Bestuur. Dit forum brengt verenigingen en belangenorganisaties rond de tafel die én een belangrijke **gebruikersgroep van VDAB vertegenwoordigen** én een directe of indirecte **betrokkenheid hebben bij het arbeidsmarktgebeuren**.

Deze 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. Via het Stakeholdersforum worden de ervaringen van deze belanghebbenden getoetst: zij formuleren vanuit hun achtergrond gerichte adviezen op beleidsbelissingen die henaanbelangen. Ze krijgen hierdoor een adviserende rol over onze werking. Het JOP, het rapport klachtenmanagement en de adviezen van de SERV Commissie Diversiteit m.b.t. de dienstverlening naar deze gebruikers werden besproken.

In verschillende subwerkgroepen worden thema's die deze organisaties en hun gebruikers aanbelangen diepgaander besproken (vb. de 6de staats hervorming, re-integratie, samenwerking met deze organisaties).



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.

Actieplan 'Integratie via werk'

Hoewel sinds mei 2015 de asielaanvragen sterk gestegen zijn, vertaalde zich dit in 2016 nog niet meteen in een sterk verhoogde instroom van erkende vluchtelingen, subsidiair beschermde en asielzoekers met arbeidskaart C bij VDAB. VDAB stak echter wel al een tandje bij en werkte aan een volledig vernieuwde aanpak voor 'anderstalige werzoekenden met een migratieachtergrond'. Dit vertaalde zich in het actieplan: 'Integratie via werk'.

Het plan heeft het over 'werk als hefboom tot integratie' en brengt een aantal fundamentele wijzigingen met zich mee. Zo spreken we nu over **4 soorten bemiddelingstrajecten**:

- **Snelle bemiddeling:** Nederlandse taal is geen voorwaarde voor de uit te voeren job – een contacttaal is voldoende voor de job – vaktechnische competenties zijn aanwezig. Er kan meteen bemiddeld worden.



- **Geïntegreerde trajecten:** Nederlandse taal kan, maar hoeft geen voorwaarde te zijn – er is een kleine afstand tot de arbeidsmarkt – leervaardigheden zijn voldoende om een versneld en geïntegreerd traject, waarbij inhouden van modules op elkaar afgestemd zijn, aan te kunnen.
- **Gecombineerde trajecten:** Nederlandse taal is een voorwaarde – de afstand tot de arbeidsmarkt is wat groter - leervaardigheden zijn voldoende om verschillende opleidingsmodules naast elkaar te combineren.
- **Lineaire trajecten:** Nederlandse taal is een voorwaarde – afstand tot de arbeidsmarkt is groot – leervaardigheden zijn lager en hierdoor zijn versnelde trajecten uitgesloten. Dit is een traject in zijn langste vorm.

Binnen deze 4 soorten bemiddelingstrajecten wordt nog steeds 'op maat' gewerkt. De meest drastische wijziging voor VDAB is dat er, op die manier, afgestapt wordt van een taal-instapniveau. Wat niet betekent dat VDAB de kennis van de Nederlandse taal onbelangrijk vindt. Met het oog op duurzaam werk, een goede integratie op de werkvloer en in het sociale leven blijft dit belangrijk. VDAB vindt echter dat taalverwerving in bepaalde gevallen sneller en op een andere manier kan. Niet iedereen hoeft een lang lineair traject te volgen en je hoeft ook geen Nederlands te kennen om al in begeleiding te komen.

Om dit waar te kunnen maken werd meteen werk gemaakt een versnelde screening 'afstand tot de arbeidsmarkt' en wordt er duchtig gewerkt aan technische screenings in een contacttaal en/of met tolken.

Extra inzet

De Vlaamse regering heeft € 2,5 miljoen voorzien om de werking van VDAB te versterken. Dit vertaalde zich in **35 extra medewerkers**. Deze werden meteen mee ingezet bij screening en in allerhande specifieke projecten, zoals:

- Het partnerschapsproject '@level2work', ondersteunt door het Europees Sociaal Fonds en het Asiel-Migratie-integratie-Fonds, gericht op hoogopgeleide anderstaligen.
- Oriëntatie en bemiddelingstrajecten voor doorstroom van niet-begeleide minderjarige nieuwkomers, van onderwijs naar VDAB.
- Mentoring.
- Trajecten voor analfabete anderstaligen.

Daarnaast is VDAB ook partner in bijkomende projecten ondersteund vanuit het Europees Sociaal Fonds, zoals:

- De projecten gericht op innovatie in de steden Gent en Antwerpen.
- Het project 'Vluchtelingen en ondernemerschap'.

Verder wordt er maximaal ingezet op oriëntering en samen met de NT2-instructeurs op taal- en werkervaringstrajecten.

Versnelde technische screening en werkplekieren

Er wordt gekozen om meer en meer in te zetten op **versnelde technische screening op of samen met de werkvloer en werkplekieren** al dan niet met **taal- en/of integrale coaching**. Dit past volledig in de trajectmodellen 'snelle bemiddeling' en 'geïntegreerde trajecten'. Bij integrale coaching faciliteren we de werkgever, bij aanvang van een

tewerkstelling. Men kan verder ook rekenen op jobcoaching en nazorg. Taalverwerving gebeurt veel sneller in een functionele omgeving. Het leent zich tot individuele opdrachten, groepswerk en veel oefenen. Dit kan ook perfect in combinatie met een inburgerings- en/of taaltraject bij een onderwijsinstelling.

Sterke partnerschappen:

De transitie waarvoor VDAB staat vormt een grote uitdaging. In 2016 werd alles op gang getrokken. In 2017 dient dit structureel uitgebouwd te worden. **Dit kan alleen lukken in hechte samenwerking met diverse partners**. Werkgevers blijven hierbij de meest cruciale partners. **Zonder bereidwillige werkgevers geen versnelde activering en geen 'Integratie via werk'!** Een samenwerkingsovereenkomst met de Vereniging voor Vlaamse steden en gemeenten wordt gefinaliseerd. Dit dient de samenwerking met OCMW's en steden en gemeenten te stroomlijnen. Begin 2017 zien we voor een gelijkaardige overeenkomst met onderwijs. Naast werk zijn huisvesting, welzijn en onderwijs ook heel belangrijk voor integratie. VDAB sluit verder ook aan bij alle lokale taskforces die betrekking hebben op werk. We hoeven niet altijd te leiden, maar stellen graag onze expertise ter beschikking.



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 **Jeugdggarantie**.

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 2016 resp. 109.851 en 85.538 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 2016?

Waalse werkzoekenden kregen 4.806 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 **2.369 Walen aan de slag in Vlaanderen***. Dankzij automatische uitwisseling van vacatures, spontane sollicitaties en gezamenlijke acties vonden **in 2016 minstens 16.669 Waalse werkzoekenden een job in Vlaanderen****.

Brussel

In 2016 werden **950 vacatures, goed voor 1.839 jobs**, doorgegeven aan Actiris. Daarvoor mobiliseerde Actiris in totaal 7.447 Brusselse werkzoekenden. Ze werden uitgenodigd, geïnformeerd, gescreend, voorbereid en begeleid.



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 **824*** jobs** kunnen invullen.

*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.

*** 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.





VLAM

Hoe gaan we in de toekomst nog beter samenwerken? VDAB heeft een strak plan ontwikkeld, met drie centrale ambities om richting te geven aan onze visie. Met Vlam!, het vervolg van de VONK-visie, kunnen we collega's een antwoord geven op de vraag naar meer structuur, duidelijkheid en eenheid in de hoeveelheid van initiatieven binnen VDAB. Zo willen we onze medewerkers zuurstof geven om er straks met veel goesting tegenaan te gaan.

Opzet

Via roadshows hebben we deze bedrijfsstrategie zo dicht mogelijk bij iedere collega gebracht. Deze presentatiemomenten werden zowel provinciaal als in de Centrale Dienst georganiseerd.



MISSIE
 Waaron
 bestaan we?

We helpen onze klanten om zelf hun loopbaan te ontwikkelen en maximaal hun talenten en competenties te ontplooiën.

VISIE
 Wat willen
 we zijn?

We verkiezen loopbaanzekerheid boven werkzekerheid, zodat mensen langer en met veel goesting gaan werken. En dat doen we samen met onze partners.

WAARDEN
 Waar geloven
 we in?

We blijven FIER op onze waarden: Durf, inspireren, eerlijk en respect

BEDRIJFSSTRATEGIE
 Wat doen we?
 Hoe pakken we het aan?

We hebben 3 ambities: Samen sterk voor werk. Altijd open voor werk. Topteams voor werk.

Ambitie 1: Samen sterk voor werk

Zo bouwen we al jaren mee aan een moderne arbeidsmarkt. Samen, dat zijn onze collega's die zich met hart en ziel inzetten voor onze klanten. Samen, dat zijn ook de honderden partners waarmee we dagelijks de krachten bundelen. En deze samenwerking willen we nog sterker uitbreiden in de toekomst. Zo kunnen we een antwoord bieden aan de eisen van een snel veranderende wereld rondom ons.

VDAB is een arbeidsmarktregisseur

Vroeger namen we onze dienstverlening (bijna) volledig in eigen handen. Nu besteden we heel wat diensten uit aan gespecialiseerde partners, de zogenaamde tenders, of werken er nauw mee samen. In de toekomst gaan we nog meer op zoek naar partners die het beter kunnen dan wij. We bieden onze klanten de garantie op een goede dienstverlening in elke fase van hun loopbaan. We bouwen onze netwerking nog sterker uit. Maar we bewaken en garanderen wel de kwaliteit van het aanbod als arbeidsmarktregisseur.

Samen in de Werkwinkel

Onze collega's van de Werkwinkels werken al geruime tijd samen met partners om de werkzoekenden de best passende begeleiding aan te bieden. Zo krijgen de bemiddelaars meer ruimte om de 'kwetsbare' en vergeten groepen extra te ondersteunen.

Samen met werkpleklers

Iedereen kent ondertussen de succesverhalen van werkpleklers als opstap naar werk. En daar willen we in de

toekomst nog meer in investeren. We gaan voluit voor 'werkpleklers first'. We gaan maximaal op zoek naar werkgevers die onmiddellijk een stage kunnen aanbieden tijdens de opleiding en stappen meer en meer af van het gewone klassikale leren. Onze bemiddelaars en instructeurs werken nauw samen met bedrijven uit verschillende sectoren, want zij weten welke competenties belangrijk zijn voor nieuwe werknemers.

Zien wat anderen beter voor ons kunnen doen, is onze ambitie!

- We onderzoeken eerst welke partners ons kunnen helpen bij het aanbieden en vernieuwen van onze dienstverlening.
- Zelf aanbieden, uitbesteden of samen? Afhankelijk van de beste oplossing voor onze klanten.
- We gaan voluit voor 'werkpleklers first'.
- We stimuleren onze klanten en partners om in te zetten op competenties voor een goede match tussen werkgever en werkzoekende. Daarom staan we samen sterk voor werk.



Ambitie 2: Altijd open voor werk

We zijn altijd bereikbaar. Hoe, waar en wanneer je maar wil

We gebruiken nu al de allernieuwste digitale technologieën om onze doelen te bereiken: apps, webtoepassingen, methodenmix in onze opleidingen, enz. We zijn zelfs door onze digitale transformatie uitgegroeid tot een pionier in vergelijking met andere openbare arbeidsmarktorganisaties. En daar zijn we best FIER op.

Technologie met een persoonlijke toets

We willen onze klantervaring in de toekomst nog meer verbeteren. En de technologie zal ons daarbij helpen. Voor onze organisatie betekent dit een verschuiving van digitale ondersteuning naar digital first. Alles wat we online kunnen aanbieden op een laagdrempelige manier bieden we online aan. Zo hebben we meer tijd om onze moeilijker bemiddelbare klanten te begeleiden. Met digital first verhogen we ook onze efficiëntie: onze dienstverlening kan evolueren naar een meer self service omgeving. Nieuwe tools maken nieuwe toepassingen mogelijk, op maat van onze klanten. De extra uitdaging is om er een persoonlijke toets aan te geven. Vriendelijke collega's, vlot geschreven communicatie en af en toe een actiedag zoals onze IBO-dag. Want 80%-90% van ons online succes hangt af van ons offline gedrag. Ons menselijk contact maakt het verschil, zodat we ook digitale services met een hart kunnen aanbieden.

VDAB is de referentie in elke fase van je loopbaan

We willen de zelfredzaamheid van onze klanten stimuleren doorheen hun hele loopbaan. We bieden hen een online dienstverlening aan die laagdrempelig is, zodat ze ZELF waar en wanneer ze willen hun competenties kunnen

versterken. Op ieder moment en in elke fase van hun leven: schoolverlater, werkzoekend, cursist, werknemer, werkgever of ondernemer.

Digitaal met een hart. Ook dat is onze ambitie. We willen duurzame loopbanen voor onze klanten

- We helpen onze klanten op maat op elk moment van hun loopbaan.
- We willen dat onze klanten en partners zelf het initiatief nemen.

Onze dienstverlening is 'digital first' en laagdrempelig

- Alles wat online kan gebeuren, doen we online.
- De theorie in onze opleiding doen we via webleren.
- We nodigen onze klanten uit voor een persoonlijk gesprek als ze daar behoefte aan hebben.

Ambitie 3: Top teams voor top werk

Hoe worden onze teams sterker? Hoe worden we topteam voor werk? Hoe bereiden we ons voor op de toekomst? Over welke competenties moeten wijzelf beschikken om te kunnen inspelen op de sterk wijzigende arbeidsmarkt? En wat is onze toegevoegde waarde?

We verplaatsen ons naar het probleem en pakken iedere uitdaging aan

We zijn er voor al onze klanten. We willen hen maximaal helpen op een maatschappelijk verantwoorde manier. Om 'samen sterk voor werk' en 'altijd open voor werk' te zijn moeten we met z'n allen er nog meer staan in de toekomst. We gaan de uitdaging aan door nog meer wendbaar, dynamisch, creatief en deskundig om te gaan met onze klanten én partners. Samen met onze teams testen we nieuwe toepassingen uit. Maar we krijgen ook de ruimte om te falen en te leren uit deze ervaring. En daarom hebben we topteam nodig.

- **Ben jij al wendbaar?**
Ben jij en je team in staat behoeften snel te detecteren en er soepel op in te spelen? Herken je vlug mogelijke opportuniteiten? Vb. onze online inschrijving, de sectorale teams die zo onze klanten beter kunnen bedienen.
- **Neem jij initiatief?**
Voelen we ons echt verantwoordelijk om oplossingen aan te bieden? Organiseren we ons zo efficiënt mogelijk als organisatie om onze ambities waar te maken?
- **Hoe groot is onze toegevoegde waarde?**
Kunnen we de wijzigende verwachtingen van onze klanten inlossen in de steeds veranderende arbeidsmarkt?

Klanten maximaal helpen op een maatschappelijk verantwoorde manier. Dat is onze passie en ook onze ambitie.

- We willen een zelfsturende organisatiecultuur en een vlakke organisatiestructuur.
- We zijn de meest duurzame overheidsonderneming binnen de Vlaamse overheid.
- Onze collega's zijn deskundig, wendbaar en dynamisch.
- We gaan voor een werking die eenvoudig uitademt en helpen onze klanten op een kwaliteitsvolle manier

Daar doen we het voor.



Cijfers 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.

events georganiseerd

op informatie- doorstroming:	op jobmatching:	in samenwerking met VDAB:	deelnemen aan events om naam- bekendheid te verwerven:
392	367	87	95

941

evenementen in Vlaanderen

werkgevers &
werkzoekenden

werkgevers &
partners

DOELPUBLIEK

3.024
partners

11.501
werkgevers

92.321
werkzoekenden

Aantal evenementen
per provincie

2016

2015

