



HOOFDSTUK 1.

Over VDAB.

VDAB

samen sterk voor werk



Samenwerken is ons DNA

Het is een mooie tijd voor wie een job zoekt of voor wie zich wil heroriënteren richting een andere. Er zijn nog hardnekkige knelpunten die we onvoldoende onder controle krijgen, zoals bijvoorbeeld de té lage tewerkstelling bij personen met een migratieachtergrond en het terug aan de bak krijgen van langdurig werkzoekenden. Toch biedt onze arbeidsmarkt meer dan ooit kansen.

De werkloosheid in Vlaanderen daalt en er worden ons meer vacatures gemeld dan ooit tevoren. Wie met succes één van onze beroepsopleidingen afrondt heeft een veel betere kans om snel aan de slag te gaan dan in de voorbije jaren. Loopbaandienstverlening via de loopbaancheques draait op volle toeren en de klanten blijven zeer tevreden. Inspanningen om de kloof tussen werk en onderwijs te dichten werpen vruchten af, met meer en meer leerlingen die bewust voor arbeidsmarktgerichte STEM-opleidingen kiezen en minder 'drop-outs'. Het staat als een paal boven water dat gericht samenwerken over organisatiegrenzen, beleidsdomeinen en statuten heen de enige manier is om tot mooie resultaten te komen bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.

We blikken echter ook terug op een bewogen jaar, en niet alleen op de arbeidsmarkt. Bijna dagelijks blijkt dat we ons als kleine welvarende regio niet kunnen afschermen van wat er rondom ons gebeurt. Er waren de terreuraanslagen, waarbij sommige gewonden van metrostation Maalbeek eerste hulp kregen toegediend in ons gebouw in de Wetstraat. De 'lock-down' die als voorzorgsmaatregel werd uitgeroepen veranderde onze bruisende hoofdstad in een oorlogszone. Een vluchtelingenkamp tussen de anonieme kantoorgebouwen bracht de wereld tot aan onze voordeur, en met scherp taalgebruik probeerden sommigen onze samenleving nog verder op te delen in kampen. Wat ons scheidt wordt breed uitgesmeerd en opgeklopt.

Wij focussen in 2017 alvast op wat ons allemaal verbindt. Vraag het aan onze collega's die in de opvangcentra voor asielzoekers aan de slag zijn voor ons 'integration through work' partnerschap: net als jij willen deze nieuwkomers een mooie toekomst voor hun kinderen. Een toekomst zonder geweld en armoede, met mooie kansen en uiteraard een toffe job. We laten de oorlogstaal dus maar beter achterwege. Er woedt heus geen oorlog op onze arbeidsmarkt, zoals ik onlangs in



sommige grote kranten kon lezen. Er stellen zich wel uitdagingen, die we zullen moeten trachten op te lossen als partners. We doen dit vandaag voor de vluchtelingen, voor de vroegtijdige schoolverlaters, voor werkzoekenden in armoede, werkzoekenden met een arbeidshandicap, werknemers die op punt staan ontslagen te worden, werknemers die de touwtjes van hun loopbaan terug in handen willen nemen, enzovoorts... Wij blijven bouwen aan partnerschappen die ons samenbrengen op weg naar oplossingen. Zo investeren we dit werkjaar sterk in de samenwerking met de lokale besturen en de OCMW's om van de implementatie van het WijkWerken en de Tijdelijke Werkervaring een succes te maken.

We beperken ons hierbij niet tot Vlaanderen. We blijven interregionaal aan de kar trekken met Synerjob, het partnerschap van de verschillende Belgische bemiddelingsdiensten, maar ook Europees in het European Network of Public Employment Services (ENPES) en internationaal met de World Association of Public Employment Services (WAPES).

Onze troef in deze complexe en onzekere tijden? Samenwerking is ons DNA!

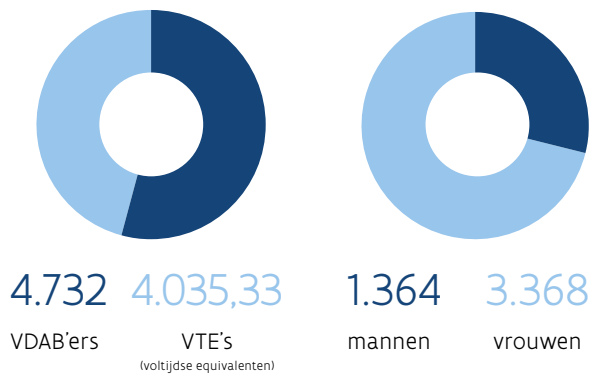
Fons Leroy
Gedelegeerd bestuurder

Jef Roos
Voorzitter Raad van Bestuur



Onze medewerkers

In cijfers



Dat VDAB een vrouwvriendelijke omgeving is, bewijzen de cijfers. Maar liefst **71,17%** van de VDAB'ers is een **vrouw**. Meer nog, **48,5%** van de **leidinggevende functies** wordt ingevuld door een vrouw. Een resultaat waar we terecht fier op zijn. Hiermee **overschrijden** we zelfs het **streefdoel** van 40% vrouwelijke leidinggevendenden van de Dienst Diversiteitsbeleid.

Zo'n **116** studenten liepen stage in 2016 bij VDAB.

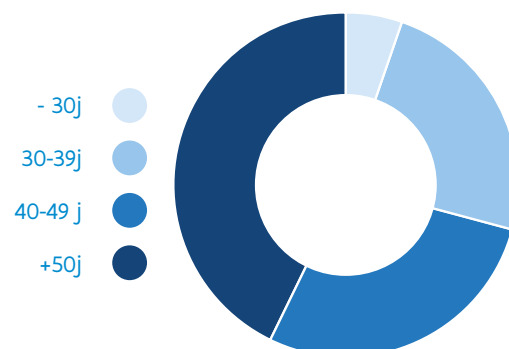
Verdeling

2016	mannen	vrouwen	totaal
Statutair	480	1.803	2.283
Contractueel	288	1.087	1.375
Instructeurs	596	478	1.074
Totaal	1.364	3.368	4.732



Leeftijdsstructuur

2016	- 30j	30-39j	40-49 j	+50j
Aantal	267	1.106	1.306	2.053
%	5,64%	23,37%	27,60%	43,39%





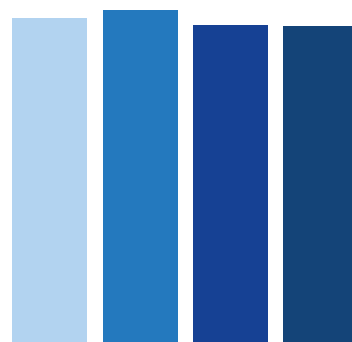
Investeren in de opleiding van eigen personeel

3.506

VDAB'ers volgden in 2016 een **opleiding** of een andere vorm van leren.

Dit is **iets meer dan 74%** van ons personeelsbestand. In totaal werden 14.414 opleidingsdagen opgetekend.

In totaal werden er **14.335** opleidingsdagen opgetekend.



Leeftijdsstructuur	2013	2014	2015	2016
Aantal VDAB-personeelsleden dat een opleiding heeft gevolgd	3.522	3.616	3.509	3.506
Deelnamekans	75,0%	77,0%	73,44%	74,10%

Wij zijn voortdurend bezig met het opdoen van inspiratie en het leren van nieuwe vaardigheden. En dat zowel intern als daarbuiten. **We noteerden 1.685 dagen voor externe opleidingen, 153 dagen opleiding in onze competentiecentra, 1.797 dagen regionale opleidingen en 141 dagen vormingsverlof ter ondersteuning van opleidingen in het avondonderwijs.**

Met het **Online Leerplatform** kreeg leren het afgelopen jaar ook een digitale component. Het is de ideale manier om medewerkers in de dienstverlening snel en eenduidig te laten bijbenen in de laatste ontwikkelingen.

Persoonlijke coaching is nog steeds een vaste waarde. **In 2016 telden we 214 coachees en 37 actieve coaches. 5 coaches werken bovendien nauw samen met het Agentschap voor Overheidspersoneel en coachten 35 medewerkers van de Vlaamse Overheid.**



Spoor 21

2016 was een jaar van ingrijpende veranderingen. VDAB kreeg vanuit de 6de staatshervorming nieuwe bevoegdheden en bijhorende opdrachten. Hierdoor maakten een 100-tal medewerkers de overstap van RVA naar VDAB. De aangekondigde 10.000 vluchtelingen ondersteunen bij het vinden van werk was eveneens een stevige uitdaging.

RVA

Eind 2015 startten we met de opleidingen voor de vroegere werknemers van RVA. Alle [nieuwe personeelsleden](#) kregen het [basis opleidingspakket en verdere verdiepingmodules](#) in functie van de specifieke opdracht die zij opnamen bij VDAB. Dit was goed voor een totaal van [1.047 opleidingsdagen](#). Ongeveer 1/3de van het aantal opleidingsdagen vond plaats in 2015, de resterende 695 opleidingsdagen werden in 2016 gevolgd.

In het voorjaar (mei - juni) 2015 kreeg de nieuw op te richten controledienst al een diepgaand opleidingsprogramma op maat. De definitieve [startdatum](#) van de [controledienst](#) werd uiteindelijk [januari 2016](#). Voor alles wat kennismaterie betrof, werd beslist om een opfrissing en verfijning van de eerdere opleidingen te organiseren. Naast een kick-off kregen de deelnemers een opleiding rond het proces en richtlijnen van de controledienst, over werkloosheidsreglementering, ontvankelijkheidsbeoordeling, het registratiesysteem, de sanctiebepaling, opmaak van PV's en het voeren van verhoorgesprekken. Deze opleidingen werden eind januari voltooid.

Vluchtelingen

Wat de vluchtelingensituatie betreft, heeft Spoor 21 zich in 2016 in eerste instantie gericht op [specifieke competentieversterking](#) voor de [35 nieuwe "bemiddelaars vluchtelingen"](#). Voor hen werden een hele reeks nieuwe vormingsactiviteiten en opleidingen ontwikkeld of sterk aangepast aan hun takenpakket. Enkele voorbeelden: "Superdiversiteit", "Wat als de klant (WG, WZ) nee zegt?", "Psychische processen bij vluchtelingen", "Armoede", "Gekleurde armoede", "Wetgeving privacy", "Tewerkstelling van vreemde arbeidskrachten", ...

Deze opleidingen werden vervolgens ook aangeboden aan alle andere medewerkers van VDAB maar met een meer expliciete klemtoon op het bemiddelen bij verschillende (kwetsbare) doelgroepen.

Spoor 21 participeerde eveneens actief aan het centrale "Programmateam vluchtelingen/ Integration through work". In de aanloop naar 2017 was Spoor 21 sterk betrokken bij het ontwikkelen van extra vormingsinitiatieven, onder meer op het vlak van sensibilisering en kennisbevordering bij werkgevers(organisaties) en VDAB medewerkers m.b.t. werkplekieren en de aanwerving van asielzoekers, subsidiair beschermden en erkende vluchtelingen.



PWA

Ter voorbereiding van de inkanteling van de bevoegdheid en in opdracht van PWA, plande en organiseerde Spoor 21 in 2016 voor [167 PWA-beambten een opleiding rond screening](#). Doelstelling was de PWA-beambten in Mijn Loopbaan opleiden zodat ze de dossiers van de PWA-werknemers die ze in hun portefeuille hadden, kwalitatief konden aanvullen in Mijn Loopbaan. Het volgen van de opleiding door de PWA-beambten gebeurde op vrijwillige basis en duurde 1 dag.

In het najaar werden ook de startersopleidingen ingepland voor zij die vanaf 1/1/2017 een functie zouden opnemen bij de VDAB.

Duurzaam ondernemen

Duurzaam ondernemen zit in het DNA van VDAB. Het maakt deel uit van onze strategische keuzes en dat vertaalt zich op alle niveaus van onze organisatie. In ons Beleidsplan Duurzaam Ondernemen zetten we de krijtlijnen uit voor een geïntegreerd duurzaamheidsbeleid met **5 strategische doelstellingen**:

1. 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. De provinciale Teams Duurzaam Ondernemen zorgen voor een vertaling van het centraal beleid op regionaal niveau en brengen op hun beurt nieuwe initiatieven aan. Op die manier zorgen we ervoor dat duurzaamheid echt leeft binnen onze organisatie.

2. 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 herbekijkt VDAB voortdurend haar **opleidingsaanbod**. We willen onze cursisten met de juiste vaardigheden klaarstomen voor de groene banen van morgen.

Een overzicht:

- Samen met de bouwsector en de sociale partners van de bouwsector maakt VDAB, in het kader van het BEN-actieplan en EU2020, werk van een gezamenlijke aanpak van opleidingen die inspelen op de verduurzaming binnen de sector. De focus ligt op energiebesparing, isoleren van de bouwschil, ventilatie, luchtdicht bouwen, renovatie, houtskeletbouw, hernieuwbare energie, groendaken en groene gevels. Zie de VDAB portaalsite voor meer info: <http://www.vdab.be/duurzaambouwen>
- Binnen de **opleiding Bouwplaatsmachinist** wordt het gebruik van CNG als brandstof voor de bouwplaatsmachines onderzocht. Deze omschakeling resulteert mogelijks in een verlaging van 27% CO2-uitstoot en 95% fijnstof.
- VDAB-locaties met de **opleiding Domotica**, passen deze aansturing ook toe in de gebouwen zelf, om zo extra energie te besparen.



- De Lean and Green award is een erkenning voor bedrijven die zich engageren om hun CO₂-uitstoot van logistieke- en transportactiviteiten met minimaal 20% te verminderen binnen een termijn van 5 jaar. Deze award is een meerwaarde voor VDAB want het helpt ons onze ecologische voetafdruk te verkleinen, kan leiden tot kostenbesparende maatregelen en toont aan dat we als VDAB duurzaam handelen. Zo werd binnen de opleiding magazijnmedewerker ingezet op hoogfrequent laders voor heftruck/reachtrucks om de CO₂-uitstoot te verminderen. Door deze en andere maatregelen uit te voeren, hebben we zelfs al een CO₂-besparing van 28,8% gerealiseerd.
- Door onze focus op een steeds evoluerende arbeidsmarkt volgt VDAB de nieuwste technologieën zoals de groene voertuigtechnologie op de voet. VDAB versterkt maximaal de competenties voor nieuwe aandrijftechnologieën zoals hybride, elektrische en CNG-gestuurde voertuigen. Alle automotieve opleidingscentra beschikken over minstens één hybride voertuig en de eerste elektrische nieuwe wagen is een feit. Bovendien werd de samenwerkingsovereenkomst met Educam ondertekend zodat alle cursisten onderhoudsmecanici personenwagens en carrosserie vanaf 2017 een certificaat kunnen halen in hybride en elektrische voertuigen niveau 1 en 2. Door deze overeenkomst leren onze cursisten groene competenties aan én staan ze weeral sterker op de arbeidsmarkt.



- Door 3D-technologie en simulatiesoftware in te bouwen in de opleidingen CAD en Verspaning, wordt door optimale voorbereidingen onnodig materiaalverbruik tot een minimum herleid bij het vervaardigen van werkstukken. Vanaf 2017 zullen we hiervoor de workshops 3D-printing, CAD-CAM en Machining opstarten. VDAB wil zo de cursisten leren om duurzaam om te gaan met grondstoffen.
- Binnen de cluster Business support, Retail en ICT werd het proefproject Methodemix opgestart waarbij, zoveel mogelijk, digitale leermiddelen worden ingeschakeld. Eens de Methodemix meer is ingebouwd in de processen zal dit, daar waar mogelijk, de fysieke verplaatsingen van een cursist naar het opleidingscentrum verminderen. Op die momenten zal er online coaching aangeboden worden.

3. Interne milieuzorg bij 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 2016 21% minder elektriciteit, 13% minder brandstof en 12% minder water. Sinds 2012 kregen 22 daken van VDAB-vestigingen in Vlaanderen samen bijna 13.000 zonnepanelen. Op tien jaar tijd daalde ons aangekocht papier met meer dan de helft (55%) en bij het project printeroptimalisatie werd ongeveer de helft van de printers afgevoerd.

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

- **Hercertificatie ISO14001:** binnen de nieuwe certificatiecyclus 2015-2018 ligt de klemtoon op de nieuwe CLP-wetgeving: gevaarlijke stoffen correct en systematisch implementeren. Een volledig actieplan is uitgewerkt en ingevoerd.

Milieuprestaties continu verbeteren (resultaten 2015)

De belangrijkste directe milieu-impact en -kost doet zich voor in de energieresultaten. De focus blijft behouden op het geformuleerde VDAB-energiebeleidsplan zodat we op koers zitten om de 2020-doelstellingen te behalen. Energieaudits en potentieelscans kunnen hier meer inzicht verwerven om de energieprestaties nog op te drijven met passende REG-acties.

- 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, hetzij **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 autokilometers bij opdrachten.
- In 2016 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 woon-werk kilometers 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.



4. Maatschappelijk betrokken zijn met de omgeving van VDAB

Vanuit onze kernopdracht dragen we zorg voor mensen en zijn we sociaal geëngageerd. Maar als VDAB willen we ook buiten onze dagelijkse dienstverlening ons maatschappelijk engagement tonen. Daarom verlenen we [steun aan een aantal maatschappelijke projecten](#). We kiezen daarbij bewust voor projecten die [nauw aansluiten bij onze core business](#), omdat we denken dat we net daar het grootste verschil kunnen maken. Een overzicht van de projecten en acties die we in 2016 opnamen:

Project in de kijker 2016: Autimismus

Veel VDAB-collega's zetten zich in hun vrije tijd belangeloos in voor goede doelen. Elk jaar kiezen we één van die doelen tot 'project in de kijker' en steunen we dat project op verschillende manieren. In 2016 steunden we Autimismus ([link naar website autimismus?](#)). Het is een onafhankelijk project dat zich inzet voor normaal begaafde volwassenen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) die graag zelfstandig willen wonen. Daarmee wil het de integratie van deze mensen in de maatschappij aanmoedigen, en de maatschappij zelf sensibiliseren om mensen met ASS op te nemen. Concreet realiseert Autimismus woon- en begeleidingsproject(en) voor normaal begaafde volwassenen met autisme.

VDAB bouwt mee

Samen bouwen we aan de toekomst van mensen met ASS. Letterlijk en figuurlijk, want voor enkele praktische werken zetten we cursisten van onze opleidingen in. Ze leggen vloeren, plaatsen gipskartonwanden, schilderen, leggen de tuin aan, ... Zo kunnen zij extra ervaring opdoen en heeft Autimismus extra krachten waarop ze kunnen rekenen.

Kunst voor Autimismus

Daarnaast organiseerde VDAB samen met Autimismus vzw een kunstveiling in het VAC in Gent. Meer dan 70 kunstenaars verkochten er 92 kunstwerken. Deze actie bracht maar liefst 110.000 euro in het laatje. Van een succes gesproken!

Omgaan met ASS

Ook op de werkvloer kan ASS een serieuze impact hebben. Collega's en teamleiders weten niet altijd hoe met ASS om te gaan, en als bemiddelaar is het niet altijd evident om een klant met ASS goed te begeleiden. Het zijn soms 'kleine' dingen die voor iemand met ASS moeilijk zijn, zoals abstract taalgebruik, of wisselende werkuren. De werkomgeving is hierbij heel belangrijk, en hoe beter we op de hoogte zijn, hoe beter we hiermee rekening kunnen houden. Daarom leidde VDAB i.s.m. Autisme Centraal eigen personeelsleden op tot ASS-aanspreekpunt. Zij geven intern aan teams binnen VDAB inleefsessies over ASS en stellen hun expertise over ASS ter beschikking van VDAB-collega's.

VDAB-expertise voor Belgische ontwikkelingsamenwerking

In het kader van de Belgische internationale samenwerking doen VDAB en de Belgische Technische Coöperatie (BTC) een beroep op elkaars expertise om projecten in ontwikkelingslanden te ondersteunen. In 2016 gebeurde er een intensieve expertisedeling van VDAB'ers in Oeganda, Palestina en de Democratische Republiek Congo.

“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”.

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.

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 lessenspakket Basis ICT aan de begeleiders van lokale projecten. Zo kunnen zij die kennis op hun beurt overbrengen op hun doelgroep.

In 2016 schonken we 1152 pc's weg aan Close The Gap. Zo krijgen onze pc's een tweede leven. Omdat ICT-materiaal een serieuze bedreiging kan vormen voor het milieu, werkt Close the Gap op zijn beurt samen met WorldLoop. Zij zorgen ervoor dat de computers zo ecologisch mogelijk worden gerecycleerd.



Kinderen en jongeren laten proeven van de werkvloer

Zuiddag is een organisatie voor en door jongeren die vooral gekend is van de jaarlijkse campagne 'Work for Change' waarbij meer dan twaalfduizend Vlaamse en Brusselse scholieren tussen 15 en 20 jaar één dag niet naar school gaan, maar in de kleren van beroepskrachten kruipen. Hun verdiende loon van 50 euro staan ze af aan een jongerenproject in het Zuiden.

Fons Leroy doet al mee sinds 2012:

"Wij nemen graag deel aan de Zuiddag, want bij de VDAB weten we maar al te goed hoe belangrijk het is voor jongeren om de eerste verkennende stappen naar werk te zetten. Zuiddag geeft aan jongeren een uitgelezen kans om kort kennis te maken met de werkvloer. En daar steunen ze ook nog eens een goed doel mee. Twee vliegen in één klap!"

Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder VDAB

In zijn voetsporen treden jaarlijks meerdere VDAB'ers: bemiddelaars, instructeurs, leidinggevenden, administratief medewerkers, magazijniers en noem maar op. In 2016 werden 30 jongeren voor één dag VDAB'er. We werkten ook mee aan het lessenpakket 'Hoe solliciteren'. Daarmee leerden de jongeren vooraf op school solliciteren voor hun Zuiddagjob.



Doedag

Op donderdag 27 oktober 2016 sloegen Het Beroepenhuis vzw en VDAB opnieuw de handen in elkaar voor een doedag in VDAB–competentiecentra in heel Vlaanderen. De instructeurs en cursisten verwelkomden zo'n 2300-tal jongeren van het zesde leerjaar verspreid over 31 verschillende VDAB-centra. De [leerlingen](#) kruipen tijdens de doedag [in de huid van een lasser, vrachtwagenchauffeur, keukenmedewerker, industrieel tekenaar en nog vele andere technische beroepen uit verschillende sectoren](#). Ze steken zelf de handen uit de mouwen en ontdekken hun talenten. Ze maken op die manier kennis met verschillende knelpuntberoepen.

We verleenden ook onze steun aan de [DUOday](#) op 24 maart 2016. DUOday wordt georganiseerd door [GTB, onze partnerorganisatie](#) die [gespecialiseerde trajectbegeleiding](#) biedt aan [personen met een arbeidshandicap](#). DUOday is een DOE-dag voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Zij vormen die dag een DUO met een werknemer binnen een bedrijf of organisatie. Zo maakt een werkzoekende kennis met een bedrijf, terwijl werknemer en werkgever kennismaken met de vaardigheden, de inzet en de mogelijkheden van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. In 2016 deden 499 Vlaamse bedrijven mee, goed voor 472 DUO's, 23 tewerkstellingen en 58 langdurige stages. VDAB ondersteunde bij de promotie van DUOday, het sensibiliseren van bedrijven en de invulling van de vacatures. Bovendien werden ook binnen VDAB 11 duo's gevormd.





5. Bewustmaking over duurzaam handelen

VDAB inspireert en stimuleert haar personeel en cursisten met tal van communicatie-acties. Zo legden we in 2016 de laatste hand aan onze interactieve e-module duurzaam handelen die zich richt tot personeelsleden en cursisten. Hierin geven we een overzicht van wat duurzaamheid betekent voor VDAB en geven we inspiratie om hiermee aan de slag te gaan.

We geven ook regelmatig workshops aan ons personeel om extra duiding te geven waarom duurzaam ondernemen voor VDAB zo belangrijk is. Bovendien krijgen nieuwe personeelsleden een initiatie-opleiding duurzaam ondernemen.

Onze acties hebben als doel te sensibiliseren, al doen we dit bij voorkeur op een ludieke manier die duurzaam gedrag stimuleert. Getuige daarvan onze "Gebruik je Kop"-campagne, die aanzet tot het gebruiken van koffietassen i.p.v. plastic bekertjes.

Samen met de dienst voor webdesign hebben we een externe website voor onze partners en klanten: vdab.be/vdab/duurzaam. We zijn dan ook fier op onze verwezenlijkingen op vlak van duurzaam ondernemen en komen er graag mee naar buiten.

Onze portaalsite duurzaam bouwen <http://www.vdab.be/duurzaambouwen/> is dan weer een voorbeeld van hoe we ook werkgevers en andere geïnteresseerden willen stimuleren en inspireren.



VDAB sport

VDAB ondersteunt al 7 jaar Kom op tegen Kanker

‘VDAB LOOPT’ ‘liep’ ook in 2016 verder. Het is de ideale manier om te tonen dat duurzaam ondernemen, maatschappelijk engagement, vrijwilligerswerk, corporate building en de promotie van een sportieve levensstijl perfect samengaan.

VDAB nam ook deel aan de ‘Ekiden’ en aan ‘Wings for Life’. Beide loopwedstrijden waren ten voordele van ‘SOS kinderdorpen’ en ‘Onderzoek naar dwarslaesie’. Ook reed een VDAB-fietsploeg de 1.000 km van Kom Op Tegen Kanker.

In 2016 richtten we in alle provincies sportcomités op die met eigen middelen sport- en bewegingsinitiatieven

ondernamen. Er werd voornamelijk gefocust op kleinschalige wandelinitiatieven zoals lunchwandelen, wandelend vergaderen, wandelcompetitie met wandelregistratiemeter...

Waar het mogelijk was, werden VDAB'ers aangemoedigd om te gaan zwemmen tijdens de middagpauzes. In sommige grotere locaties werd beroep gedaan op onze partner Amithaba, die work-outsessies verzorgde.

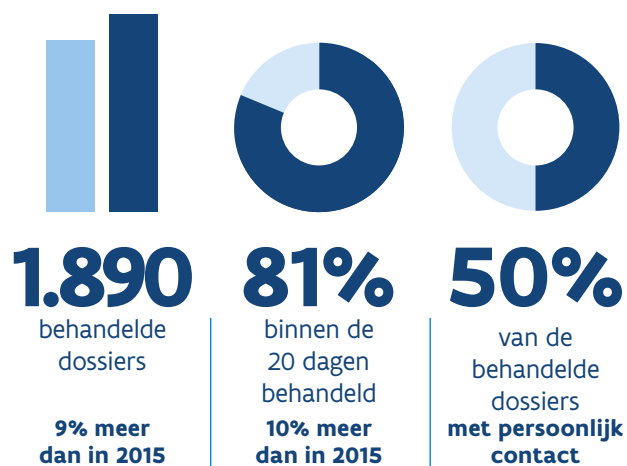
Ten slotte werd op de Centrale Dienst in Brussel de vernieuwde fitnessruimte ingehuldigd met nieuwe fitnessstoestellen.





Klachtenmanagement

Klachten brengen mensen samen



In 2016 behandelden we 1.890 klachtendossiers, 9% meer dan in 2015. Dat komt omdat meer werkzoekenden en werkgevers onze hulp inroepen om te bemiddelen bij sollicitaties en omdat klanten ons helpen bij het optimaliseren van onze toepassingen, zoals de sollicitatiewerkmap.

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 **81% van de dossiers** die deadline van 20 dagen. We deden daarmee beter dan in 2015 (71%).

De ontvankelijke klachten gaan vooral **over het persoonlijk actieplan naar werk (28%), de opleidingen (24%)** en de **matchbare vacature (20%)**. **68% van de klachten was**



ongegrond maar... 84% van de (deels) gegronde klachten werd (deels), opgelost.

Onze klachtenbehandelaars hebben bij één op de twee dossiers een persoonlijk contact met de klant. En daar blijven we aan werken **in 2017**, 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 Jef Roos

Leden die werkgevers vertegenwoordigen

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

Leden die werknemers vertegenwoordigen

mevrouw Caroline Copers (ABVV)
mevrouw Helga Coppen (ABVV)
de heer Dirk Schoeters (ABVV)
mevrouw Ann Vermorgen (ACV)
de heer Walter Cnop (ACV)
de heer Peter Van Der Hallen (ACV)
de heer Hugo Engelen (ACLVB)
de heer Werner Van Heetvelde (ABVV)
de heer Bart Vannetelbosch (ACV)

Regeringscommissarissen

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

Gedelegeerd bestuurder VDAB

de heer Fons Leroy



Bezoldigingen Raad van Bestuur

Vaste vergoeding en presentiegeld

De bestuurders van de extern verzelfstandigde 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 **presentiegeld van 250 euro per vergadering**. Voor de voorzitter van de Raad van Bestuur worden deze vergoedingen verdubbeld.

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

Vlaamse overheid en regeringsafgevaardigden

Het personeelslid van de Vlaamse overheid dat 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 prestaties 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.

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.

Werkings van de Raad

In 2016 legde VDAB opnieuw verantwoording af aan haar voogdijoverheid over de realisatie van de beleidsdoelstellingen uit de doelstellingencascade, afgeleid uit het regeerakkoord en de beleidsnota Werk, Economie, Wetenschap en Innovatie (WEWI). Dat gebeurde zoals steeds met een jaarrapport, dat in mei 2016 aan de Vlaamse Regering werd voorgelegd. De Raadszitting keurde de jaarrekeningen van 2015 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.

Samenstelling van de raad

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 16 juni 2016 bij VDAB Antwerpen. De reflectie concentreerde zich op de nieuw uitgewerkte VLAM-visietekst en de vertaling hiervan in een bijsturing van de bedrijfsstrategie in de richting van meer innovatie en netwerkregie, garanderen van excellente dienstverlening en het erkend worden als sterk merk voor werk.



Forum Arbeidsmarktdienstverlening

Via het Forum Arbeidsmarktdienstverlening krijgen de bestuurders de gelegenheid om een bezoek te brengen aan de werkvloer. Op 16 maart 2016 vond het Forum plaats bij VDAB Antwerpen Ambrassade? met als thema de jeugdwerkloosheid en creatieve en innovatieve manieren om deze aan te pakken. Zo konden de bestuurders kennis maken met de visie en werking van Ambrassade en werd ook het Labo Nieuwe Dienstverlening uitvoerig voorgesteld. Dit labo heeft binnen VDAB maar los van de dagelijkse werking de opdracht om out-of-the box oplossingen uit te denken om jongeren te betrekken bij de arbeidsmarkt, via apps, mentoring enzovoorts.

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. De Technische Werkgroep vergaderde net als in 2015 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. De recent opgerichte Werkgroep Lokale Besturen werd in 2016 4 keer samengebracht om de afstemming met steden, gemeenten en OCMW's te bevorderen.

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 onder andere om een vormingstraject voor de nieuwe bestuurders op te zetten. Hiertoe werden in 2016 3 zogenaamde 'lunch&learn'sessies georganiseerd waarop alle bestuurders vrijblijvend werden uitgenodigd en was er 1 vormingsmoment specifiek voor nieuwe leden op 16 augustus 2016. In de loop van 2017 zal de werking van de Raad opnieuw aan een evaluatie onderworpen worden.

Adressenlijst

Centrale Diensten

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

Arbeidsmarktdienstverlening

Provincie Antwerpen

provinciaal directeur: Bjorn Cuyt
Somersstraat 22 – 2018 Antwerpen
tel. 03 202 19 02

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 Vlaams-Brabant

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

Provincie West-Vlaanderen

provinciaal directeur: Robert Declercq
Koning Albert I-laan 1.2 – 8200 Sint-Michiels
tel. 050 44 04 53

VDAB Brussel

provinciaal directeur: Geert Pauwels
Sterrenkundelaan 14 – 1210 Sint-Joost-ten-Node
tel. 02 235 18 63



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

