



# JAARVERSLAG 2012

Vlaamse Dienst voor  
Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding



samen sterk voor werk



# JAARVERSLAG 2012



samen sterk voor werk



## 2012 was het jaar van de eekhoorn

**Het was een jaar waarin onze arbeidsmarkt zware klappen te verduren kreeg.** Na meer dan 3 jaar van bijna onafgebroken economische malaise bleken voor vele KMO's de financiële reserves opgedroogd. Daar bovenop haalden ook een heel aantal grote bedrijven en multinationals de hakbijl boven. De toestroom aan nieuwe werkzoekenden in onze dienstverlening nam aanzienlijk toe terwijl het aantal vacatures om werkzoekenden mee te matchen daalde. In dit economisch klimaat de juiste vacatures vinden voor onze klanten en geschikte kandidaten voor alle vacatures, is een harde noot om te kraken. En door de budgettaire inspanningen die ons duurzaam uit de crisis moeten halen, moesten we ze kraken met minder middelen.

**Dankzij zijn wendbaarheid slaagt de eekhoorn er in te overleven op een dieet van harde noten.** Daarom moeten wij ook maximale wendbaarheid nastreven: we hervormden in 2012 onze dienstverlening naar meer provinciale autonomie, we versterkten onze regierol en we legden de basis van een sectorale inrichting van onze dienstverlening. Tijdens en na deze interne hervormingen, zetten we alles op alles om de focus gericht te houden op onze bestaansreden: werkzoekenden duurzaam aan het werk helpen en werkgevers aan competente werknemers. Dit doen we door middel van de strategische intentie 'Iedereen bemiddelaar'. Zo blijft elke VDAB'er en elke partner zich 100% bewust van onze maatschappelijke meerwaarde en zet die er voluit mee de schouders onder. Deze organisatiebrede inspanningen hebben er - in combinatie met het engagement van al onze medewerkers - voor gezorgd dat de uitstroom naar werk globaal stabiel bleef en de tevredenheid van werknemers én werkgevers hoog!

**Ook in 2013 blijft er nood aan onze eekhoornmentaliteit.** Net daarom zijn de belangrijkste bouwstenen van 'Iedereen bemiddelaar' het innoveren van onze arbeidsorganisatie.

We concentreren onze inspanningen waar ze het meest nodig zijn: bij het uitrollen van 'werken met competenties' zodat we competentiegericht werkzoekenden met vacatures kunnen matchen, en het flexibel organiseren van vraaggerichte acties zoals jobdatings en marktdagen in werkwinkels. Door volop in te zetten op activering van al onze werkzoekenden zorgen we er tegelijk voor dat we klaarstaan om na de staats hervorming onze nieuwe bevoegdheden op een kwaliteitsvolle en toekomstgerichte manier op te nemen.

**Hier en daar duiken er positieve tekenen op dat de economie weldra terug zal aantrekken.** Al hangen er, onder andere met de aangekondigde sluiting van Ford Genk, toch donkere wolken boven Vlaanderen. Maar zoals 'every cloud' een 'silver lining' heeft, moet een crisis van dergelijke omvang ook een katalysator zijn om eindelijk enkele broodnodige hervormingen in onze arbeidsmarkt en onderwijs door te voeren. Want daar ligt misschien wel de hardste noot om te kraken: hoe werken we de mismatch tussen vacatures en werkzoekenden weg, zodat meer mensen langer aan de slag blijven in een job die ze graag doen?

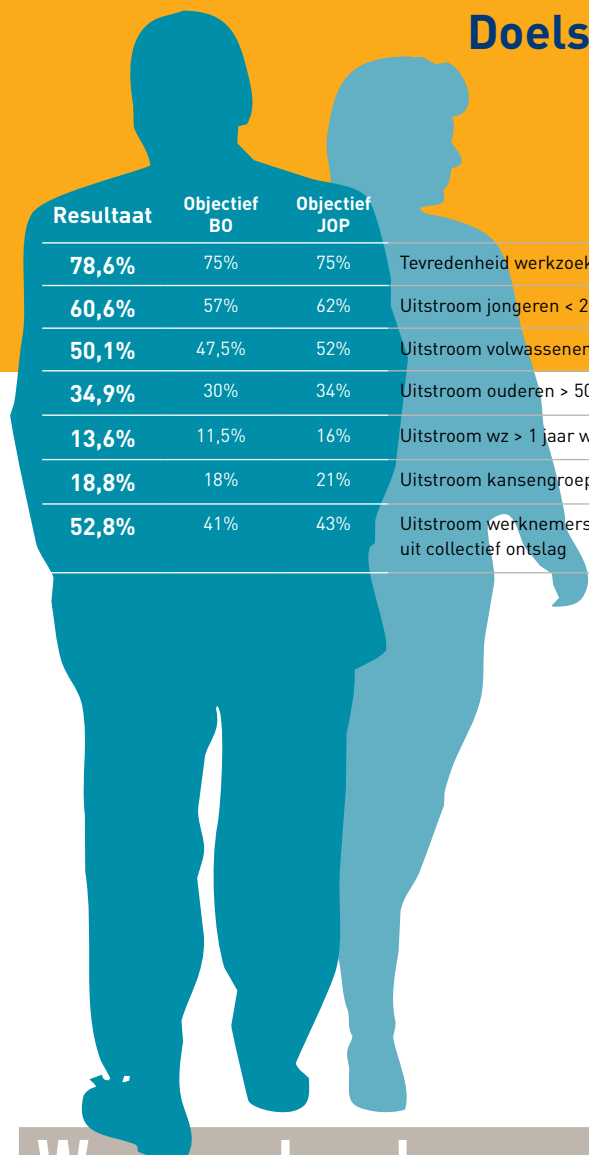


Jef Roos  
Voorzitter Raad van Bestuur

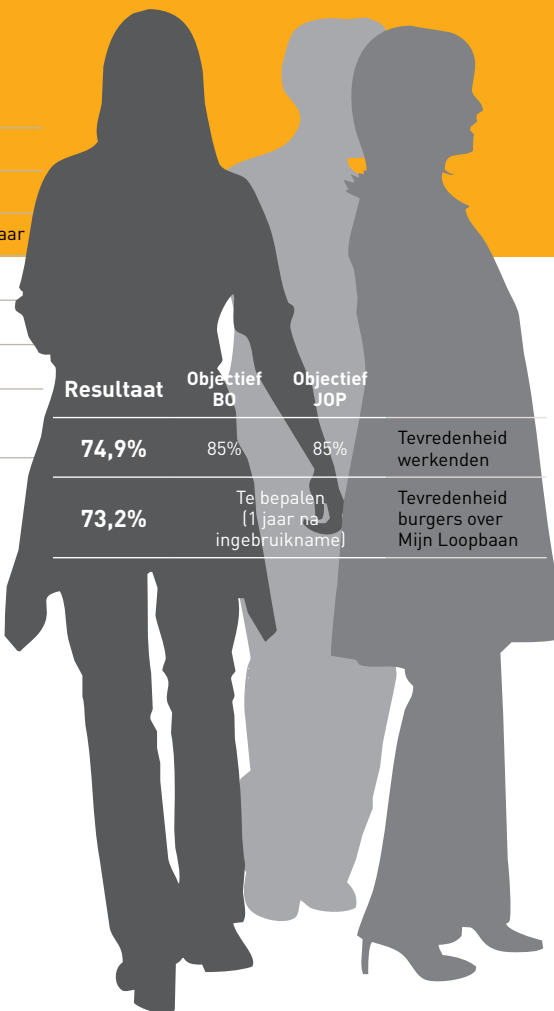


Fons Leroy  
Gedelegeerd bestuurder

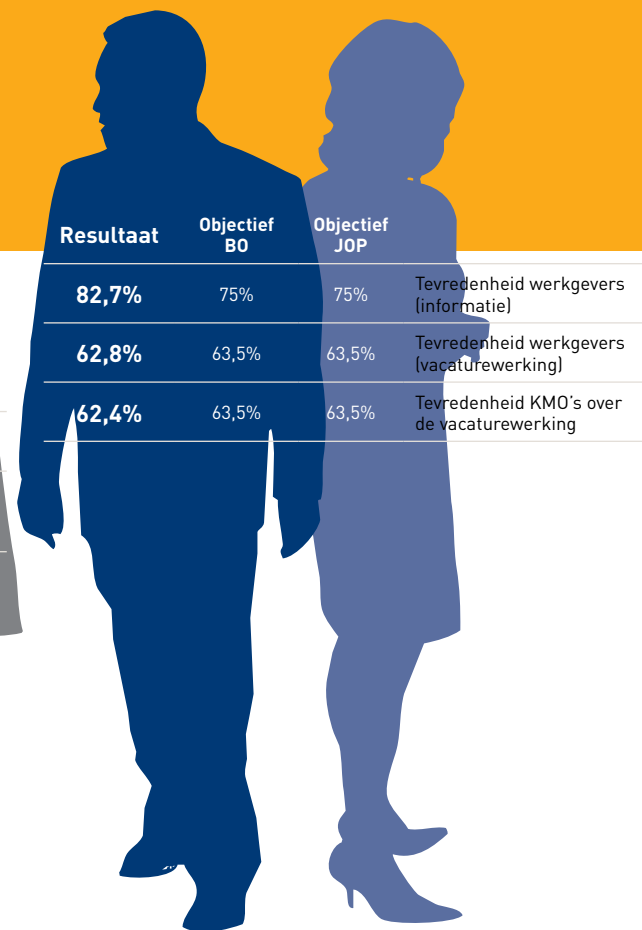
## Doelstellingsparameters 2011-2015



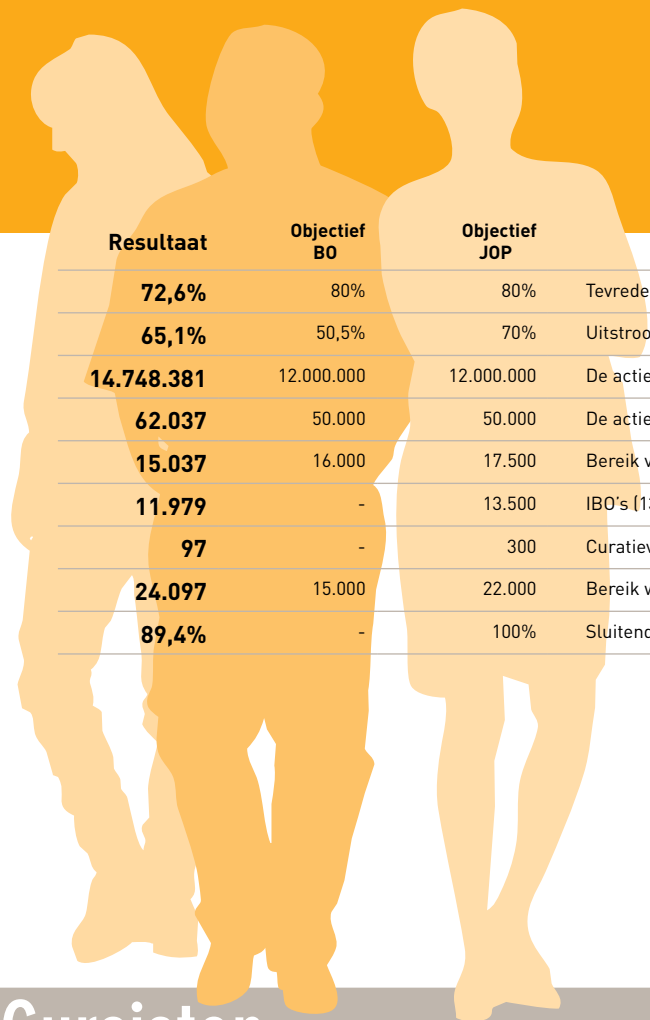
Werkzoekenden



Werkenden

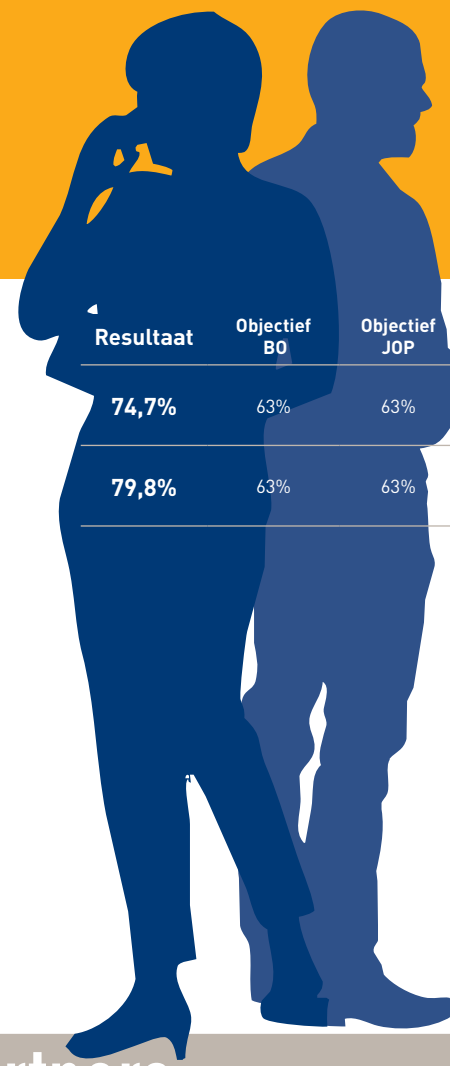


Werkgevers



Resultaat	Objectief BO	Objectief JOP	
<b>72,6%</b>	80%	80%	Tevredenheid cursisten
<b>65,1%</b>	50,5%	70%	Uitstroom na competentieversterkende acties
<b>14.748.381</b>	12.000.000	12.000.000	De acties in de CC in uren
<b>62.037</b>	50.000	50.000	De acties in de CC in personen
<b>15.037</b>	16.000	17.500	Bereik van de acties op de werkplek
<b>11.979</b>	-	13.500	IBO's (13.500 op jaarbasis)
<b>97</b>	-	300	Curatieve IBO's (300 op jaarbasis)
<b>24.097</b>	15.000	22.000	Bereik webleren (regie)
<b>89,4%</b>	-	100%	Sluitend Taalbeleid voor Anderstaligen

## Cursisten



Resultaat	Objectief BO	Objectief JOP	
<b>74,7%</b>	63%	63%	Tevredenheid operationele partners over samenwerking
<b>79,8%</b>	63%	63%	Tevredenheid institutionele partners over samenwerking

## Partners

werk

VDAB

samen sterk voor werk





## De wereld van de VDAB

**Eind 2012 waren er in Vlaanderen 210.027 niet-werkende werkzoekenden.** Dat is veel, want dit zijn er 9,4% meer dan eind 2011 en 5,1% meer dan eind 2010.

**De werkloosheidsgraad steeg tot 7,11%.** En deze is nog steeds iets hoger bij de vrouwen (7,13%) dan bij de mannen (7,09%). Deze stijging is niet louter een gevolg van de vertragende economie maar ook van de tragere uitschrijving van startende uitzendkrachten sinds 2012.

**Het aantal jongeren in beroepsinschakelingstijd steeg met 16,6%.** De mindere conjunctuur is nefast voor de tewerkstellingskansen van jongeren. Het totale aantal werkloze jongeren bedraagt bijna 45.603, dit is één op vijf van de arbeidsreserve. En de ouderen? De 50-plussers zijn met 50.613, een aandeel van 24,1%.

**In 2012 begon de economische crisis zich ook af te tekenen in de vacaturecijfers.**

Het aantal ontvangen vacatures over twaalf maanden lag de eerste maanden van 2012 nog wel hoger dan dezelfde periode een jaar eerder, maar vanaf mei was dit niet langer het geval. De daaropvolgende maanden nam het aantal ontvangen vacatures over twaalf maanden stelselmatig verder af.

Algemeen was er dan ook een daling in het aantal ontvangen vacatures voor het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten (NECzU) ten opzichte van 2011.

In 2012 werden er nog 263.741 vacatures voor het NECzU genoteerd, wat een daling van 14,3% inhoudt ten opzichte van het jaar voordien. De afname was het sterkst bij de vraag naar laaggeschoolden, het zwakst bij de hooggeschoolden.

**De sectoren 'Ontspanning, cultuur en sport' en 'Maatschappelijke dienstverlening' zijn de enige sectoren die meer vacatures lieten noteren dan in 2011.** Sterke dalers zijn de sectoren 'Diensten aan personen' en 'Gezondheidszorg'. Een stijgend aantal vacatures en een dalend jobaanbod doen de spanning op de arbeidsmarkt enigszins afnemen.

## De 5 strategische doelen in onze beheersovereenkomst

De beheersovereenkomst 2011-2015\* legt de prioriteiten van de VDAB vast.

1. Alle werkzoekende en andere niet-actieve burgers op de arbeidsmarkt maximaal op maat activeren, met het oog op een duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt;
2. loopbaandienstverlening voorzien voor werkende burgers;
3. een sluitende aanpak voor alle werkgevers verzekeren;
4. een toekomstgericht aanbod voor het erkennen en ontwikkelen van competenties organiseren;
5. partnerschappen uitbreiden.

## Maat, werk!

Basisdienstverlening voor werkzoekenden blijft natuurlijk een centrale prioriteit.

De huidige beheersovereenkomst legt vast dat de VDAB nog meer moet streven naar maatwerk: elke werkzoekende moet de dienstverlening krijgen die het beste bij zijn of haar noden past.

De beheersovereenkomst 2011-2015 vermeldt ook veel meer doelgroepen waarvoor de VDAB een specifieke aanpak moet uitwerken dan de beheersovereenkomst 2004-2009.

## Loopbaandenken

Deze beheersovereenkomst stelt dat ook werkende burgers op de VDAB moeten kunnen rekenen bij het vormgeven van hun loopbaan.

Om dit doel te bereiken werkt de VDAB loopbaandienstverlening uit en werd in 2012 het digitale platform 'Mijn loopbaan' gelanceerd. Ook in het kader van de loopbaandienstverlening werd een specifieke aanpak voor de kansengroepen uitgewerkt.

## KMO-noden

Net zoals werknemers bij de VDAB terecht kunnen met al hun loopbaanvragen, moeten werkgevers voor al hun arbeidsmarktgerelateerde vragen terecht kunnen bij de VDAB. Zeker nu Vlaanderen afstevent op een knelpunteconomie, is een efficiënte en klantvriendelijke vacaturebemiddeling meer dan ooit een centrale opdracht. De beheersovereenkomst 2011-2015 bepaalt dat er binnen de dienstverlening aandacht moet zijn voor de specifieke noden van KMO's.

## Werkplekieren

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

De beheersovereenkomst 2011-2015 is ook de eerste beheersovereenkomst die expliciete doelstellingen rond webleren en het erkennen van competenties bevat.

## De uitdagingen zijn enorm

De VDAB kan deze doelstellingen alleen realiseren door samenwerking met partners. Daarom bepaalt de beheersovereenkomst dat de samenwerking met alle partners versterkt en uitgebreid moet worden. Meer dan ooit wil de VDAB inzetten op partnerschappen en samenwerking. Alleen zo kan aan niet-actieve burgers, werknemers en werkgevers de best mogelijke dienstverlening geboden worden.

\*De VDAB is een extern verzelfstandigd agentschap (EVA). Dit betekent dat de VDAB niet rechtstreeks aangestuurd wordt door de minister maar bestuurd wordt door een Raad van Bestuur die paritair is samengesteld. Uiteraard moet de VDAB, als onderdeel van de Vlaamse overheid, wel verantwoording afleggen aan de Vlaamse Regering. De VDAB wordt immers gefinancierd door de overheid en het zijn de ministers die de beleidsprioriteiten vastleggen. Daarom wordt er om de vijf jaar een beheersovereenkomst afgesloten tussen de Vlaamse Regering en de VDAB waarin de beleidsprioriteiten vertaald worden in strategische doelstellingen voor de VDAB. Daarnaast legt een beheersovereenkomst ook vast welke middelen de VDAB in die vijf jaar ontvangt en welke prestaties daartegenover staan.

Op 17 december 2010 keurde de Vlaamse Regering de beheersovereenkomst VDAB 2011-2015 goed.

**0800 30 700**

elke dag van 8 tot 19 uur







## Regisseur van de arbeidsmarkt

Regisseren is een dynamisch proces waarbij we samen met andere arbeidsmarktactoren werken aan de doelstellingen van de beheersovereenkomst. Enkel de VDAB verenigt de rollen van zowel arbeidsbemiddelaar, opleider als loopbaanbegeleider. Het is deze unieke positie die van ons de regisseur van de arbeidsmarkt maakt. Het is onze opdracht om het beleid van arbeidsbemiddelaars, sectoren en bedrijven, onderwijs, opleidingsverstrekkers en gespecialiseerde dienstverleners op elkaar af te stemmen. Daarbij moeten alle partijen maximaal hun eigen rol kunnen spelen, maar binnen eenzelfde beleidskader.

Op de arbeidsmarkt zijn er heel wat spelers actief die voor bepaalde opdrachten meer expertise in huis hebben dan de VDAB of die meer ervaring hebben met begeleiding naar werk van bepaalde groepen. Samenwerking met deze spelers moet een 'win-winsituatie' creëren voor werkgevers, werknemers, werkzoekenden, partners en de Vlaamse overheid. Zo worden verschillende taken van de VDAB, zoals werkzoekenden begeleiden of opleiden, ook uitbesteed aan gespecialiseerde partnerorganisaties. Deze uitbesteding van diensten noemen we **tenders**.

## Onze tenderprojecten in 2012

### 14.070

#### **Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk 2011 – 2012**

Voor een betere en efficiëntere dienstverlening voor werkzoekenden, verzorgen de partners in deze tender de intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk, ook jobhunting en nazorg, en waar nodig sollicitatietraining en attitudetraining.

VDAB verwees in 2012 14.070 klanten door, of 8% meer dan het vooropgestelde aantal van 13.000 gegarandeerde trajecten.

*Eind 2012 zijn ook de tenders 'Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk 2' (1/10/2012 – 31/12/2013, 12.240 trajecten) en 'Verbindende en versterkende groepstraining voor werkzoekenden in armoede' (objectief van 625 trajecten) opgestart.*

### 1.204

#### **Competieversterking 2012 - 2013**

Om knelpuntvacatures beter het hoofd te kunnen bieden en de werkzoekenden sneller in opleiding te kunnen opnemen, werd de tender Competieversterking uitgewerkt.

In 2012 startten 1.204 werkzoekenden een opleiding in kader van deze tender. Dit is 97% van het voorziene aantal.

### 719

#### **Collectieve remediëring armoede**

In november 2010 werden de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten binnen de VDAB opgestart. Naast een individueel luik werd ook een groeps-luik voorzien. Doelstelling van dit groeps-luik is ervaringen uitwisselen van de werkzoekenden in armoede, gekoppeld aan jobdoelwitbepaling en sollicitatieondersteuning.

In de loop van 2012 werden 719 werk-welzijnstrajecten geïnitieerd. 227 van deze werkzoekenden gingen akkoord met toeleiding naar het groeps-luik.

### 1.327

#### **Zorgbegeleidingstender 2009 – 2012**

Na enkele jaren sluitende curatieve aanpak en na 2 jaar activeringsbegeleiding heeft de VDAB een duidelijker beeld gekregen van het profiel van de werkzoekenden met niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen. De activeringsbegeleiding kreeg opvolging in de zorgbegeleiding. Sommige werkzoekenden ondervinden hindernissen in hun traject naar tewerkstelling zoals de MMPP-problematiek (medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking) of sociale en/of psychosociale drempels. Zorgbegeleiding probeert intensief om net deze hindernissen in een traject naar werk eerst aan te pakken.

In de loop van 2012 werden er 1.327 zorgbegeleidingen opgestart.

Er werd een nieuwe tender uitgeschreven om de positieve samenwerking tussen de beleidsdomeinen werk en welzijn te kunnen bestendigen in 2013. In elke provincie werd een provinciaal partnerschap gegund voor de uitvoering van de tender activeringszorg bis die loopt van januari 2013.

## “ Veel mensen hebben al doende hun vak geleerd zonder er een diploma voor te halen.”

Anderen volgden een opleiding, maar kregen geen officieel certificaat. 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. De VDAB heeft in samenwerking met partners een uitgebreid en effectief instrumentarium uitgebouwd rond competenties herkennen en erkennen.

### En wat deden wij?

- In totaal zijn er al voor 51 beroepen 38 erkende testcentra. De VDAB is samen met partners ingestapt in 31 beroepen. Dit traject kan bestaan uit verschillende fases: nl. begeleiding (talentenmap), beoordeling (assessment gedaan, positief of negatief) en ervaringsbewijs behaald/erkenning (= kandidaat heeft het officiële document verkregen).
- Er liepen tussen 2006 en eind december 2012 6.736 trajecten. In 2012 heeft de VDAB samen met zijn partners in totaal 487 mensen begeleid en 472 mensen beoordeeld via een praktijkproef.

## “ Vaak vraagt men 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.

### En wat deden wij?

De VDAB heeft deze nood zoveel mogelijk proberen te capteren en richt assessments in 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. De VDAB staat in voor certificatie sinds 1998. Op dit ogenblik kunnen bij de VDAB meer dan 40 certificaten behaald worden die in deze categorie passen. In 2012 werden er 3.675 certificaten uitgereikt.

## “ Een eigen zaak starten”

Ook worden de ondernemerscompetenties bij werkzoekenden afgetoetst. De VDAB verwijst geïnteresseerde werkzoekenden door naar de gespecialiseerde partners Unizo en de Vlaamse Activiteitencoöperatie. Zij onderzoeken samen met de werkzoekende of de opstart van een eigen zaak haalbaar en realistisch is.



## “ Via een leerradder bieden we een kortere arbeidsmarktgerichte opleiding aan die leidt tot een erkende kwalificatie.”

Vooraf voor werknemers blijken de leerradders een succesformule te zijn. Het is dus belangrijk dat de huidige inspanningen en de afstemming met onderwijs (bv. uitwerken Hoger Beroepsonderwijs-trajecten) verder gezet 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.

### En wat deden wij?

In 2012 liepen (naast de socialprofittrajecten) volgende opleidingen waarmee cursisten een diploma secundair onderwijs/een certificaat SenSe (Secundair-na-secundair) of HBO konden behalen:

- voor een diploma secundair onderwijs:
  - 9 trajecten beroepsopleiding + tweedekansonderwijs;
- 5 SenSe-trajecten;
- 4 HBO-trajecten, waarvan 3 mixed VDAB-onderwijs + bijkomend een overeenkomst voor HBO Boekhouden met 14 CVO's;
- 4 bachelortrajecten.

## “ Een leven lang leren is ook een must.”

Technologische, economische en sociale veranderingen maken dat mensen hun competenties voortdurend moeten onderhouden en ontwikkelen. Kwalificatiestructuren maken zichtbaar welke kwalificaties (of gehelen van competenties) de arbeidsmarkt, het onderwijs en de samenleving vragen om een beroep uit te oefenen of om een opleiding aan te vatten. Zo ondersteunen ze mensen in hun competentie- en loopbaanontwikkeling. De Vlaamse kwalificatiestructuur is afgestemd op het Europees Kwalificatieraamwerk (EQF). Dat maakt internationale vergelijking en uitwisseling mogelijk.

Op termijn groeit de Vlaamse kwalificatiestructuur uit tot een ordening van door de Vlaamse Regering erkende kwalificaties. Dit is een afgerond geheel van competenties waarvoor mensen een bewijs kunnen krijgen dat door de Vlaamse Gemeenschap erkend is. Door de (Vlaamse) kwalificatiestructuur vergelijken we dan de verschillende kwalificaties op een objectieve manier. Ook communiceren onderwijs-, opleidings- en vormingsverstrekkers en de beroepswereld zo makkelijker over kwalificaties, en dit zowel binnen Vlaanderen als Europa.

450  
**Inwerking**  
Binnenkomst  
Kantoor & openbare  
toegangspunten

	Werkdagen	Uitnodiging
Werkuren	8.00 - 17.00 uur	8.00 - 17.00 uur
Uitnodiging	8.00 - 17.00 uur	8.00 - 17.00 uur
Uitnodiging	8.00 - 17.00 uur	8.00 - 17.00 uur
Uitnodiging	8.00 - 17.00 uur	8.00 - 17.00 uur
Uitnodiging	8.00 - 17.00 uur	8.00 - 17.00 uur

VDA B



**Inwerking**



Hier aanmelden aub



**DIENT INWERKING**



VOORMIDDAG

Les 4

Lokaal 2.09

9:30 - 12:15  
3:15 - 1:15

05/07/11

VOORMIDDAG

Les 10

Lokaal 4.12

12/07/11

VOORMIDDAG

Les 13

Lokaal 4.12

VOORMIDDAG

Les 5

Lokaal 4

06/07/11

VOORMIDDAG

Les 1

Lokaal 4

13/07/11

VOORMIDDAG

Les 14

Lokaal

30/06/11

Geen les

01/07/11

VOORMIDDAG

Les en les 7

Lokaal 4

# De VDAB in de WERELD

## Synerjob vzw

De arbeidsmarktsituatie in het Vlaams, Brussels Hoofdstedelijk en Waals Gewest verschillen grondig van elkaar. Maar net omdat de nabijheid van de verschillende regio's opportuniteiten biedt, is Synerjob - als de vereniging van de openbare diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding in België - opgericht om de interregionale samenwerking te bevorderen.

Werkzoekenden kunnen aan de slag gaan over de taalgrens heen. Tegelijkertijd biedt deze mobiliteit kansen aan de bedrijven om hun openstaande vacatures in te vullen. De publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten zetten de afgelopen jaren met de vzw Synerjob een hechte samenwerking op om de interregionale mobiliteit van werkzoekenden te bevorderen. Dit gebeurt onder andere door de uitwisseling van vacatures en het toeleiden van Waalse en Brusselse werkzoekenden naar vacatures in Vlaanderen. Synerjob is dus een samenwerkingsverband maar geen eigen dienst voor arbeidsbemiddeling en/of beroepsopleiding op zich. Naargelang de acties en projecten werken haar leden samen om een meerwaarde te creëren.

## Op zoek naar arbeidskrachten buiten Vlaanderen

### Wallonië

In het kader van de interregionale mobiliteit werken sinds mei 2008 gemengde teams met consulenten van zowel de VDAB als Le FOREM samen vanuit éénzelfde gezamenlijke werklocatie langs de taalgrens. Zij staan in voor actieve bemiddeling, jobdatings en jobhunting. De VDAB en Le FOREM zetten elk ongeveer 25 consulenten plus technische medewerkers in om deze teams te vormen. De teams werken zelfstandig en krijgen de bevoegdheid om andere diensten en medewerkers aan te zetten tot actie in het kader van de interregionale mobiliteit (opleiding, ondersteunende acties, ...).

De gemengde teams zoeken geschikte vacatures en valideren die door een bevraging van de werkgever. Validatie veronderstelt o.a. dat de werkgever te kennen geeft dat hij extra aandacht wil besteden aan de integratie van Waalse werkzoekenden.

### Wat betekent dat in 2012?

In 2012 werden in samenwerking met Le FOREM 115.739 Waalse werkzoekenden gesensibiliseerd. Er werd een mobiele reserve van 20.447 Waalse werkzoekenden opgebouwd.

Daartegenover stonden 6.512 gevalideerde Vlaamse jobs die werden aangeboden aan Waalse werkzoekenden. Er werden 49 jobdatings georganiseerd waarbij werkgevers en werkzoekenden mekaar konden leren kennen.

De competentiecentra van de VDAB en FOREM FORMATION werkten samen een 'taalactieplan' uit. Dat plan voorziet in ondersteunende opleidingen als voorbereiding op de actieve bemiddeling, de jobdatings en de jobhunting.

Via de acties van de gemengde teams gingen er minstens 1.974 Walen aan de slag in Vlaanderen\*.

Daarmee is het objectief van 1.500 ruim behaald.

## Brussel

Sinds juni 2006 worden tussen de VDAB en ACTIRIS werkaanbiedingen van knelpuntberoepen, werkaanbiedingen die lang blijven openstaan, werkaanbiedingen uit een ander gewest of werkaanbiedingen die algemeen moeilijk ingevuld geraken, automatisch onderling doorgestuurd en op elkaars websites gepubliceerd. Op deze manier worden jaarlijks tienduizenden vacatures uitgewisseld.

### Wat betekent dat in 2012?

Er werden vacatures goed voor 980 jobs doorgegeven aan Actiris. Daarvoor heeft Actiris in totaal 3.127 Brusselse werkzoekenden gemobiliseerd: uitgenodigd, geïnformeerd, gescreend. Dit is minder dan de voorziene 6 per job, maar niet alle uitgewisselde arbeidsposten voldeden aan het criterium 'prioritaire functie'. Voor de functies die hier wél toe behoren, werden telkens 8 Brusselse werkzoekenden voorbereid en begeleid.

2.006 Brusselaars gingen aan het werk in Vlaanderen via de acties ondernomen door de gerichte bemiddelingsdiensten\*.

In 2012 vonden 22 jobdatings plaats.

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

## Europa

De VDAB streeft ook buiten de grenzen van België naar partners. Zo neemt de VDAB deel aan de grensoverschrijdende EURES-partnerschappen. Dit zijn samenwerkingsverbanden tussen de openbare arbeidsbemiddelingsdiensten, beroepsopleidingen, werkgeversorganisaties, vakbonden, lokale overheden, e.a. met het oog op het verbeteren van de grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit.

## Wereldwijd

Bemiddelingsdiensten bundelen hun kennis en expertise met WAPES. WAPES is de World Association of Public Employment Services. De leden zijn 89 publieke bemiddelingsdiensten van over de hele wereld. WAPES moedigt de uitwisseling aan van goede praktijken tussen arbeidsmarkt- en tewerkstellingsactoren. WAPES brengt de kennis samen van 500.000 medewerkers uit landen met een werkloosheidsgraad die varieert van 2 tot 80%. Het WAPES-secretariaat ligt in Brussel. Ook de VDAB is een actief lid van WAPES.

## 74,7% en 79,8% tevredenheid

*Voor de enquête van 2012 werden voor het eerst de institutionele partners (RVA, Actiris, Onderwijs...) mee in de enquête opgenomen.*

*Dit stuwt het kengetal enkele procenten omhoog. Met een tevredenheid over samenwerking bij de operationele partners van 74,7% en 79,8% bij de institutionele partners, wordt het objectief Beheersovereenkomst (BO) en Jaarondernemingsplan (JOP) ruimschoots overschreden.*

# Voor wie werk zoekt

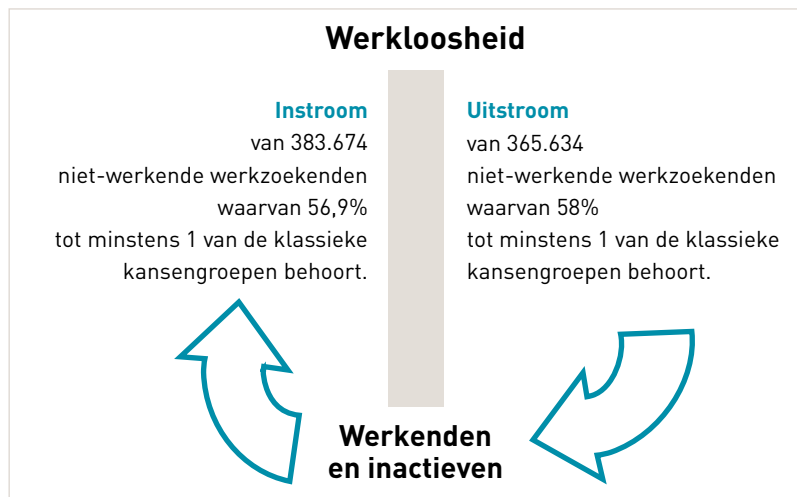
De werkloosheidscijfers die de VDAB maandelijks verspreidt, zijn telkens momentopnames, nl. het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) op de laatste dag van de maand.

Volgens die 'statische' definitie waren er in 2012 gemiddeld 204.437 NWWZ in Vlaanderen. Maar in realiteit gaat het allesbehalve om een statische groep.

Achterliggend vindt immers continu een dynamisch proces van in- en uitstromende werkzoekenden plaats waardoor de samenstelling en grootte van de groep NWWZ voortdurend verandert.

## IN en UIT

Het verschil tussen de in- en uitstroom resulteerde in stijgende werkloosheidscijfers.



## Maar...

- De bewegingen gaan niet alleen van werk naar werkloosheid en omgekeerd. Ziekteperiodes, loopbaanonderbrekingen, (brug)pensioneringen, opleidingen, enz. zijn evengoed redenen waarom personen, al dan niet tijdelijk, uit de statistieken verdwijnen.
- Een groot deel van de instromende werkzoekenden blijft slechts kortdurig werkloos. We kunnen hen in feite als zoek- of frictiewerklozen beschouwen, een job vinden neemt nu eenmaal een bepaalde tijd in beslag.
- De weg naar werk verloopt natuurlijk niet voor alle werkzoekenden even vlot, velen hebben een (stevig) duwtje in de rug nodig. Zij behoren tot de 'harde kern' in de tekening op volgende bladzijde. Anderen kampen zelfs met teveel belemmeringen om de stap naar de (reguliere) arbeidsmarkt te zetten. Het gaat hierbij vooral om werkzoekenden uit kansengroepen.

Kansengroepen zijn sterk vertegenwoordigd in de groep van werkzoekenden die begeleiding nodig hebben:

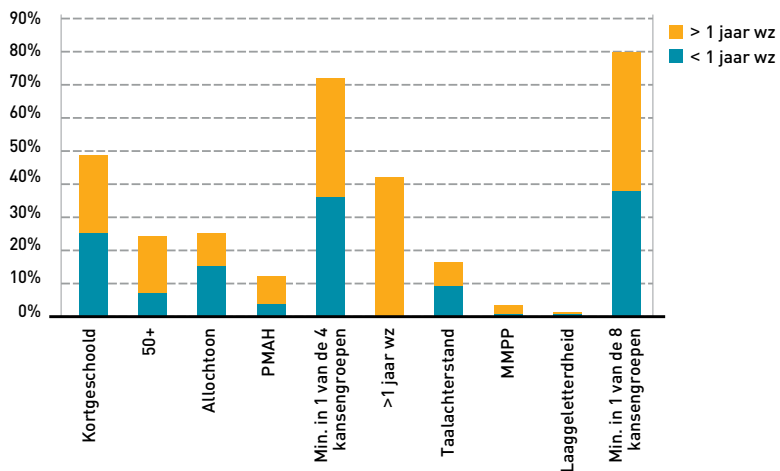
- de helft (49%) van de NWWZ is kortgeschoold;
- een kwart (24,9%) ouder dan vijftig;
- 25,6% allochtoon;
- 13 % heeft een arbeidshandicap (PMAH).

In totaal behoren bijna 3 op 4 oftewel 72,9% van de NWWZ tot minstens één van deze vier 'klassieke' kansengroepen, een pak meer dan bij de 'meer dynamische' in- en uitstromers, resp. 56,9% en 58%.

De meeste werkzoekenden worden intussen door de VDAB bereikt en dat gebeurt ook steeds meer op maat van de individuele klant.

Daardoor worden kwetsbare groepen een stuk beter gescreend en begeleid, en worden de talrijke factoren die de opstap naar werk belemmeren steeds beter in kaart gebracht. En die zijn heel uiteenlopend: voor sommigen is dat de zorgtaak voor kinderen, een zieke partner of ouder(s), anderen hebben een probleem met mobiliteit, of kampen met taalachterstand, laaggeletterdheid, armoede of een specifieke 'MMPP-problematiek' (medisch, mentaal, psychisch of psychiatrisch).

Een deel van de MMPP-werkzoekenden is niet onmiddellijk inzetbaar op de arbeidsmarkt omdat hun problematiek eerst via een activeringsbegeleiding moet aangepakt worden. Sommigen kunnen daarna enkel in een beschermd circuit aan de slag, anderen worden als niet-toeleidbaar naar werk gediagnosticeerd. Alleszins is voor sommige werkzoekenden een gecombineerde aanpak met welzijns- en gezondheidsorganisaties nodig, waarvoor de VDAB een beroep doet op gespecialiseerde partners.



In 2012 waren er gemiddeld bijna 31.675 NWWZ (15,5%) met taalachterstand, 7.508 (3,7%) met een MMPP-problematiek en 2.925 (1,4%) laaggeletterd. Als we ook de 86.207 (42,2%) langdurig werkzoekenden mee in dit rijtje plaatsen dan behoren maar liefst 4 op 5 (80,1%) werkzoekenden tot één van de acht weergegeven kansengroepen!

Hoe langer de werkloosheidsduur hoe hoger het aandeel kansengroepen. Maar werkzoekenden uit kansengroepen zijn alleszins niet bij voorbaat veroordeeld tot langdurige werkloosheid. Ook zoekwerklozen kunnen uit kansengroepen komen. Zo is 11% van de uitstromende werkzoekenden ouder dan 50. En omgekeerd: bijna een kwart (22,0%) van de NWWZ die tot geen enkele klassieke kansengroep behoren, zijn toch langdurig werkloos.

## Mijn Loopbaan en MasterVac

Werken met competenties binnen Mijn loopbaan en MasterVac leidt tot een kwaliteitsvollere matching en tot gericht bemiddelen.

Het is een extra middel dat de VDAB inzet om werkzoekenden en werkgevers nog beter van dienst te zijn. Zo bekomen we niet alleen een kwaliteitsvollere matching, maar de consultants leren de klanten ook beter kennen en krijgen meer inzicht in wat ze nodig hebben. Zo kunnen ze bij werkzoekenden ontbrekende competenties detecteren en op basis hiervan een opleiding voorstellen. Werkgevers worden geholpen in het schrijven van goede vacatures en om preciezere selecties te maken.









## -25

2012 tekende een daling op in de opeenvolgende vier kwartalen voor jongeren onder de 25 jaar. Een jaar na hun instroom in de werkloosheid had in december 2012 60,6% een job gevonden. Op jaarbasis is de daling opgelopen tot 2,6 procentpunten. De doelstelling van het jaaronderneemingsplan wordt niet behaald, maar het resultaat blijft ruim boven de doelstelling van de beheersovereenkomst. De mindere resultaten zijn een gevolg van de povere conjunctuur.

**“ De conjunctuurgevoelige jeugdwerkloosheid stijgt nog sterker (+17,1%), en de impact van de nieuwe berekeningswijze is er groter omdat jongeren vaker als uitzendkracht werken.”**

## Wat voorafging...

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 zijn geworden. Er wordt gediversifieerd naargelang een meer of minder intensieve aanpak noodzakelijk is, met de scholing als maatstaf. In 2008 ging er specifieke aandacht naar de laag- en middengeschoolde jongeren. Sinds januari 2009 worden ook de hogeschoolde jongeren opgenomen en ook in 2012 werd het Jeugdwerkplan verder uitgevoerd.

### Het Jeugdwerkplan vertrekt vanuit volgende principes:

- maatwerk: differentiatie op basis van het persoonlijke profiel;
- duidelijke en snelle omschrijving van de wederzijdse verwachtingen;
- intensieve collectieve en individuele bemiddeling vanaf de inschrijving aan de hand van e-mail en sms, en jobhunting 1 maand na inschrijving;
- snelle inschatting van de plaatsbaarheid van de jongeren;
- wegwerken van mogelijke drempels o.a. door:
  - ontwikkeling van een specifiek aanbod van observatie, oriëntatie en remediëring voor jongeren die niet aan het werk geraken via de intensieve bemiddeling;
  - individuele opleidingstrajecten op maat van de doelgroep;
- door een beroep te doen op partnerschappen: expertise optimaal inschakelen.

## Helpt het JWP?

Het Jeugdwerkplan wil een sluitend bereik 4 maanden na labeling.

Op jaarbasis werden bijna 70.000 jongeren sluitend bereikt. Dat is 91,7% van de doelgroep. 65% van hen is na 4 maanden niet meer werkzoekend, 53% is aan het werk. 35.000 jongeren zijn opgenomen in de VDAB-werking, 46% van de doelgroep. Drie vierde van de doelgroep kreeg op 4 maanden tijd minstens 1 vacature.

## Maar...

- De sluitendheid van het JWP ligt een fractie lager bij jongeren behorend tot de kansengroepen alloctonen (89%) en laaggeschoolden (90%).
- Bij jongeren met een arbeidshandicap is dit gelijkaardig aan de volledige doelgroep. Zij raken echter veel moeizamer aan een job: de uitstroom naar werk ligt 18 tot 22% lager dan bij de totale doelgroep.
- De kansengroep jongeren heeft – niet verwonderlijk – meer nood aan begeleiding. Bij alloctonen en laaggeschoolden werd 55% opgenomen in de VDAB-werking, voor personen met een arbeidshandicap is dit zelfs 64%.
- De aanpak is na 4 maanden minstens even werkgericht bij de alloctone en jongeren met een arbeidshandicap als bij de totale groep. Dit lijkt niet vaker naar werk te leiden.



## 25 - 50

In 2012 leken ook volwassenen tussen de 25 en de 50 jaar moeilijker de weg naar de arbeidsmarkt te vinden: de uitstroom naar werk bedraagt 50,1% in december 2012.

De afstand tot de doelstelling van het jaarondernehmensplan (52%) diept zo verder uit, maar blijft nog ruim boven de doelstelling van de beheersovereenkomst. De werkloosheidscijfers van de middenleeftijdsgroep tonen een stijgende evolutie, net als bij de jongeren, al is de stijging er iets milder met een toename van 11,5% op jaarbasis.

## Sluitend Maatpak

### Wat voorafging...

Het begeleidingsmodel van het Sluitend Maatpak is ingevoerd in 2010. Het zorgt voor een sneller eerste contact met de werkzoekende waardoor vlug na de inschrijving kan nagegaan worden wat het meest passende traject naar werk is voor de werkzoekende. Dit Sluitend Maatpak leidt ook tot een snellere bemiddeling naar werk waardoor consultants 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, een intensief bemiddelingstraject of een intensief begeleidingstraject.

#### Het Sluitend Maatpak werkt vanuit volgend principes:

- Voor 'zelfredzame' werkzoekenden start bemiddeling onmiddellijk na de inschrijving via gebruik van automatische matchingstools, eventueel aangevuld met éénmalige bemiddelingsacties.
- Een intensief bemiddelingstraject start op na een individueel contact als er vastgesteld wordt dat er meer opvolging en ondersteuning nodig is op het vlak van solliciteren en zoekgedrag naar werk. Na de opmaak van een actieplan - waarin de afspraken/engagementen van de werkzoekende én de consultant worden vastgelegd - wordt hierbij optimaal gebruikgemaakt van een kanalenmix (face-to-face, telefoon, e-mail, sms, individuele en collectieve acties).
- Bij een intensief begeleidingstraject worden er belemmeringen vastgesteld die een remediërende actie vragen (vb. nood aan opleiding, medische, mentale, psychische of psychiatrische beperkingen,...)

Wie na 9 maand nog werkzoekend is, start sowieso in een intensief begeleidingstraject.

### Werkt het Sluitend Maatpak?

Tussen januari en december 2011 zijn ruim 132.000 werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar ingestroomd voor het Sluitend Maatpak. Twaalf maanden na instroom is 97,2% van deze doelgroep sluitend bereikt. Daarmee lijkt de sluitendheid te stabiliseren op een hoog niveau, want dit resultaat betekent dat slechts 2,8% van deze doelgroep niet tijdig bereikt is.

- 64,5% van hen is na 12 maanden niet meer werkzoekend, 50,3% is aan het werk.
- 70.300 volwassenen zijn opgenomen in de VDAB-werking, 53% van de doelgroep.
- Van deze doelgroep kregen 21.000 een screening, terwijl er bijna 7.000 werden opgenomen in een bemiddelingstraject en 56.000 in een begeleidingstraject.
- Van de hele doelgroep kreeg 89% minstens 1 vacature binnen de 12 maanden na instroom.

## Maar...

- De sluitendheid ligt bijna even hoog bij werkzoekenden behorend tot een kansengroep. Zij raken echter veel moeizamer aan een job: de uitstroom naar werk ligt een stuk lager dan bij de totale doelgroep, nl. 42% bij laaggeschoolden, 37% bij allochtonen en 27% bij personen met een arbeidshandicap.
- De werkzoekenden uit de kansengroepen hebben - niet verwonderlijk - meer nood aan begeleiding. Vooral de personen met een arbeidshandicap worden vaker opgenomen in de VDAB-werking, namelijk 76%, duidelijk meer dan de 53% van de totale doelgroep.
- Ook bij de allochtonen en de kortgeschoolden ligt de opname hoger, maar minder uitgesproken.



## + 50

Het aandeel van de 50-plussers schoot de voorbije jaren omhoog door de zwakke uitstroom, de voortschrijdende vergrijzing, de stijgende vrouwelijke arbeidsmarktdeelname en de uitbreiding van de registratiebasis. Voorlopig houdt de uitstroom naar werk van de ouderen nog steeds stand ondanks de zwakke conjunctuur. De doelstelling van de beheersovereenkomst blijft uiteraard ruim overschreden, en ook de JOP-doelstelling wordt gehaald.

Eind december 2012 is 34.9% van de werkzoekenden 12 maanden na hun inschrijving terug aan het werk. Deze resultaten liggen in de lijn van de evolutie van het aantal werkzoekende vijftigplussers. In tegenstelling tot de andere twee leeftijdsgroepen kent het aantal ouderen nog een status quo.

## Actief 50+

### Wat voorafging...

De Vlaamse Regering, de werkgevers en de vakbonden hebben op 23 oktober 2008 een nieuw akkoord gesloten over de tewerkstelling van 50-plussers. Het akkoord "Samen op de bres voor 50+" wil zorgen voor specifieke begeleiding van mensen die na hun 50ste aan de slag gaan of blijven. Startpunt is de grote aandacht voor individuele begeleiding van zowel de werkzoekenden als de werkenden.

Binnen de VDAB worden deze maatregelen overkoepeld door de actie Actief 50+. De aanpak binnen Actief 50+ heeft volgende kenmerken:

- Maximale samenwerking met andere actoren op de arbeidsmarkt zoals vakbonden (bijblijfconsulenten), werkgevers, uitzendkantoren,.... op het gebied van toeleiding, begeleiding en plaatsing.
- Kansen als uitgangspunt: oudere werkzoekenden die actief wensen te blijven, worden in de eerste plaats nieuwe kansen geboden.
- 50+-consulenten als ankerpunt: specifieke 50+-consulenten bij de VDAB dienen als ankerpunt voor de werkzoekenden en onthalen en begeleiden de werkzoekenden gedurende de volledige duur van hun traject.
- De 50+-club als centraal element: op 25 locaties in Vlaanderen worden specifieke ruimtes ingericht voor collectieve en individuele begeleiding van oudere werkzoekenden op het gebied van informatie, oriëntatie en sollicitatietraining en -begeleiding.

Nieuw ingestroomde 50-plussers krijgen verplicht een infosessie, ofwel bij de vakbonden (bijblijfconsulenten) ofwel bij de VDAB. Sinds 1 april 2009, n.a.v. het akkoord "Samen op de bres voor 50+", is de opname van 50-, 51- en 52 jarigen in de actie Actief 50+ verplicht. In april 2011 is dit uitgebreid tot en met 55 jaar en in juni 2012 tot en met 58 jaar.

### Werkt het?

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



### Systematische aanpak 50+

De mensen die begeleid worden door de 'systematische aanpak 50+' zijn verplicht om een infosessie bij te wonen en moeten ingaan op een gepast aanbod na deze infosessie. In totaal kwamen 7.500 50-plussers in aanmerking voor de systematische aanpak. 4.800 of 64,4% van hen nam deel aan een infosessie. 55% werd opgenomen in de VDAB-werking. 46% is uitgestroomd uit de werkloosheid, waarvan 28% naar werk.

6 maanden na de start van de begeleiding meten we een sluitendheid van 92,3%. Daarmee wordt de stijgende tendens verdergezet, ondanks een minder resultaat in het laatste kwartaal van 2012. De verplichte infosessie wordt niet meegeteld voor de berekening van de sluitendheid aangezien het volgen van de infosessie voor deze groep niet volstaat. Een extra aanbod op maat is vereist.

Bekijken we de kansengroepen binnen de systematische aanpak, dan zien we dat 51% kortgeschoold is, 12% is van allochtone origine en 10% heeft een arbeidsgehandicap. Van de kortgeschoolden stroomt 26% uit naar werk, van de allochtonen slechts 16% ondanks een gelijkaardig hoger bereik met actie. De groep ouderen met een arbeidsgehandicap stroomt het minst uit naar werk: 10%.

### Info voor 55+ en 58+

De tweede groep is de groep die verplicht is deel te nemen aan de infosessie. We tellen 3.400 werkzoekenden in deze groep. 61% nam deel aan de verplichte infosessie. 21% werd opgenomen in de VDAB-werking. 55% is uitgestroomd uit de werkloosheid, waarvan 15% naar werk. Hier meten we 6 maanden een sluitendheid van 95,2%. Infosessies worden hier wel in opgenomen. Vandaar dat de sluitendheid hier ook hoger ligt dan bij de systematische aanpak.

### Spontane deelname

De derde en laatste groep is de spontane doelgroep. Zij stroomden niet nieuw in. Ze zijn vrijwillig ingegaan op het aanbod 'Actief 50+' van VDAB. 3.530 van hen volgden vrijwillig een infosessie. 2.348 werden opgenomen in de VDAB-werking en 646 van hen stroomden uit naar werk.





# Meer dan 1 jaar werkloos

De doelgroep NWWZ die tussen de 1 jaar en 2 jaar geleden werkloos werd, neemt onder invloed van de aanhoudend mindere conjunctuur ondertussen weer toe: in december 2012 waren er 12,5% meer langdurig werkzoekenden dan een jaar voordien.

De stijging van de zeer langdurige NWWZ (meer dan 2 jaar werkloos) blijft voorlopig beperkt tot +1,4%. De herneming van de uitstroom na de vorige recessie is ondertussen volledig gedecimeerd. Na de trendbreuk in september 2011 begon de uitstroom terug sterk te dalen.

In december 2012 bedraagt deze 13,6%. Dat is weliswaar nog steeds ruim boven de doelstelling van de beheersovereenkomst, maar de afstand tot de doelstelling van het jaarondernehmensplan bedraagt ondertussen al 2,4 procentpunten.

## Bereik curatieve doelgroep

Tussen juli 2011 en juni 2012 werden 6.700 personen gelabeld voor de 'curatieve doelgroep'.

Zes maanden later is 92,3% van hen sluitend bereikt: 44% van hen is niet langer werkzoekend, 27% is aan het werk en 62% is gestart met een begeleidings-traject, maar 16% heeft geweigerd mee te werken.

Het aandeel werkzoekenden met transmissie (medewerking geweigerd) ligt bij de curatieve doelgroep traditioneel veel hoger dan bij de preventieve doelgroep.



## Werk@teliers

In de regio's Antwerpen, Gent en de Limburgse mijnstreek werden werk@teliers voorzien voor de jongeren die in aanmerking komen voor de vervroegde curatieve werking. Deze bieden een mix van informatie, oriëntatie, ondersteuning op het vlak van solliciteren, jobhunting en concrete werkervaring.

Het objectief van werk@teliers is voorzien op 1.000 begeleidingen op jaarbasis. Einde 2012 zijn er 1.056 opgestart. Daarmee is de doelstelling bereikt.

Deze dienstverlening voor de doelgroep vervroegd curatieve werking werd geflankeerd met de oriënterende trajectbegeleidingen (OTB), specifiek voor werkzoekenden met een duidelijke nood aan activering en oriëntering. De doelstelling voor 2012 bedraagt 2.533 OTB's. Door een minder bereik tijdens de laatste 2 kwartalen werd de doelstelling niet behaald met 2.279 opgestarte OTB's.



## De kansengroepen

De uitstroom naar werk van werkzoekenden uit de kansengroepen (laaggeschoolden, allochtonen, personen met een arbeidsgehandicap en ouderen) kent een gelijkaardige evolutie als de andere uitstroombetalingen: na het dieptepunt van begin 2010 ging de aansluiting met de arbeidsmarkt terug in stijgende lijn, tot de nieuwe trendbreuk einde 2011. De dalende trend diept in 2012 verder uit, zodat de verhoogde doelstelling van het Jaarlijks Ondernemingsplan 2012 niet bereikt wordt. Met een uitstroom van 18,8% wordt het objectief van de beheersovereenkomst (18%) wel nog overschreden.

De allochtonen zijn een van de sterkst stijgende groepen binnen de niet-werkende werkzoekenden (+14,2% op jaarbasis). De uitstroom naar werk daalt ook bij de meeste individuele kansengroepen; enkel de weinig conjunctuurgevoelige ouderen blijven stabiel. Binnen de totaliteit van de kansengroepen hebben de allochtonen gemiddeld de grootste kans (21,2%) om uit te stromen naar werk. Deze groep is ook het meest conjunctuurgevoelig. De uitstroom van de kortgeschoolden ligt een fractie lager en kent momenteel ook een sterk dalende tendens.

Er is een grote kloof met de uitstroom van de ouderen en personen met een arbeidshandicap. Deze laatste zit ondertussen al meer dan een jaar in een dalende trend, de ouderen blijven stabiel.

### Gespecialiseerde begeleiding van personen met een arbeidshandicap

De VDAB werkt hiervoor samen met de Gespecialiseerde Trajectbepaling en –begeleiding (GTB), de Gespecialiseerde Opleidings- en Begeleidingsdiensten (GOB) en Gespecialiseerd Arbeidsonderzoek (GA). De GTB's zijn gevestigd in de werkwinkels waardoor er een vlotte doorverwijzing en samenwerking tussen de consulenten ontstaat. Deze gespecialiseerde diensten zorgen voor personen met een arbeidshandicap voor trajectbepalingen, trajectbegeleidingen, screenings, opleidingen (al dan niet op de werkvloer) en begeleidingen op maat van de doelgroep.

Zowel GTB, de GOB als de GA hebben de doelstellingen voor 2012 op Vlaams niveau ruimschoots bereikt. Dat is mede te danken aan de goede inzet en deskundigheid van het personeel van de gespecialiseerde partners.

# Medische, mentale, psychische of psychiatrische beperking

Bij de uitbreiding van de sluitende aanpak 2005-2009 naar de curatieve doelgroep stootte de VDAB op een harde kern van werklozen. Die personen werden geconfronteerd met niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen zoals drugsverslaving, huisvesting, alcoholisme en psychische problemen die de zoektocht naar werk belemmeren, zo niet onmogelijk maken.

De VDAB constateerde dat van de langdurig werkzoekenden 16% tussen 30 en 40 jaar, en 25% tussen 40 en 50 jaar kampten o.a. met een MMPP-problematiek. Nochtans heeft onze steeds krappere en vergrijzende arbeidsmarkt ook deze arbeidskrachten nodig.

Voor werkzoekenden met mentale, medische, psychische of psychiatrische problemen (MMPP), werden er vanaf 2007 een specifieke aanpak opgezet waarmee de VDAB MMPP-drempels wil wegwerken die een traject naar tewerkstelling of arbeidszorg verhinderen. Deze activering moet leiden tot (her)inschakeling via het normaal economisch circuit, het beschermde tewerkstellingscircuit of arbeidszorg. Voor de activeringsbegeleiding en de bijhorende gespecialiseerde screening doet de VDAB een beroep op gespecialiseerde partners (zie onze tenderprojecten p. 13).

Een activeringsbegeleiding is het geheel van stappen en acties die zowel door GTB (Gespecialiseerde Trajectbepaling en –Begeleiding) als zijn partners gedaan worden. Een activeringsbegeleiding is dus de combinatie van gespecialiseerde trajectbegeleiding en zorgbegeleiding. De term zorgbegeleiding verwijst enkel naar het onderdeel van de acties 'behandeling' en 'empowerment' die uitbesteed worden aan een provinciaal partnerschap. In dit partnerschap zitten organisaties met expertise op het vlak van de medische en/of psychotherapeutische behandeling van de MMPP-problematiek en ook organisaties met expertise in de rehabilitatie en resocialisatie in het kader van eventuele sociale of psychosociale randproblemen (financiële, familiale, sociale problemen, huisvesting, relatievorming, hygiëne...).

GTB verzorgt de trajectbegeleiding en de provinciale partnerschappen zorgbegeleiding staan in voor:

- de behandeling van de MMPP-drempels door de partners zorg uit het partnerschap;
- de aanpak van sociaal-economische, sociale en/of psychosociale drempels op weg naar werk door de partners empowerment uit het partnerschap.

## Armoede

Tijdens de uitvoering van de sluitende aanpak 2005-2009 werd de VDAB geconfronteerd met een aanzienlijke groep werkzoekenden die zeer ver van de arbeidsmarkt af staan. Binnen deze groep van werkzoekenden stelden we vast dat heel wat werkzoekenden kampen met armoede. Daaruit vloeide een specifieke aanpak voort voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt: mensen in armoede.

Specifiek voor mensen in armoede wordt het begeleidingsaanbod versterkt door de geïntegreerde werk-welzijnstrajecten uit te breiden (individueel/groep).

**In 2012 zijn er 719 werk-welzijnstrajecten opgestart voor werkzoekenden in armoede. De aanpak bestaat uit een individueel luik, uitgevoerd door de werkwelzijnsconsulent van de VDAB en een groepsluik dat uitgevoerd wordt door een externe partner. Het groepsluik werd uitbesteed.**

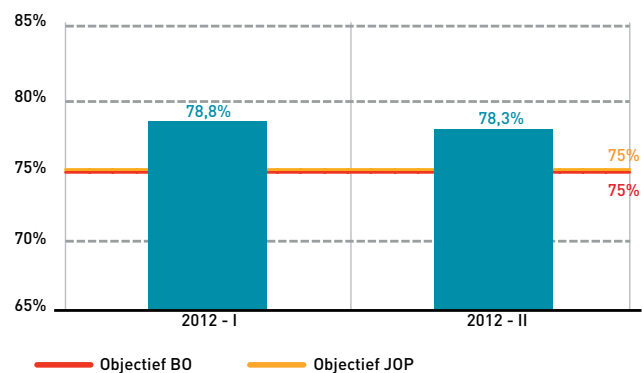


## 78,6% tevredenheid

De globale tevredenheid van niet-werkende werkzoekenden ligt met 78,6% boven de doelstelling in het Jaarlijks Ondernemingsplan (JOP) en dus ook boven de doelstelling van de beheersovereenkomst (BO). Die tevredenheidsmeting bestaat uit verschillende onderdelen. Het behalen van die doelstelling ligt vooral in het succes van de servicelijn-contacten en in mindere mate ook aan de webdienst-contacten. De tevredenheid van de werkzoekenden over de contactdiensten is lichtjes gedaald in vergelijking met de vorige meting en haalt de 70% niet.

Bij de contactdiensten behaalt de tevredenheid in de werkwinkel geen 61,7%. De tevredenheid bij contacten in de werkwinkel is het laagst over de aangeboden vacatures.

Slechts 43,8% van de geënquêteerden gaat akkoord met de stelling "ik krijg vacatures die aansluiten bij mijn opleiding of ervaring".



## Basisdienstverlening



Het onafhankelijke onderzoeksbureau CIM registreerde 27.663.827 bezoeken op de VDAB-website. Dat komt overeen met zo'n 70.000 bezoekers per dag.

Dit is een stijging met 4,2% ten opzichte van 2011. Na de vacaturebank zijn de opleidingendatabank, Mijn loopbaan en Mijn VDAB voor werkgevers de meest geraadpleegde toepassingen.



De servicelijn had in 2012 268.995 contacten met werkzoekenden.

Dat is een daling van 4% ten opzichte van 2011 (280.141).



Van de 416.434 inschrijvingen in 2012 gebeurde iets meer dan de helft via de consultants. 339.835 werkzoekenden kregen in 2012 vacatures toegestuurd, voornamelijk via de automatische matching.

Dit is bijna 1% minder dan vorig jaar. 84.557 werkzoekenden werden verwezen op passende vacatures, 7% minder dan vorig jaar.

## Meer vraaggericht werken

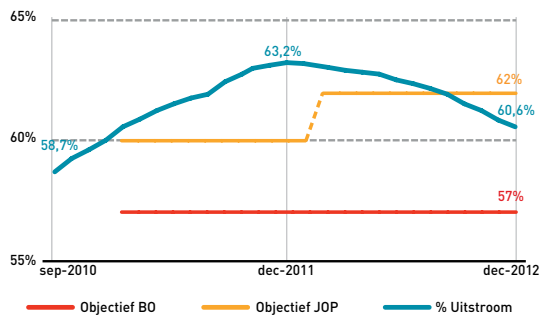
De essentie van onze werking is dat we voor elke werkzoekende een geschikte vacature vinden en voor elke vacature een geschikte kandidaat. Waar we met onze dienstverlening vroeger vooral inzetten op de begeleiding van werkzoekenden, vertrekken we nu meer vanuit de vraag en de behoeften van de werkgevers.

Daarom verrijken we het Sluitend Maatpak met een meer werkgeversgerichte dienstverlening, zoals o.a. jobhunting en sollicitatiefeedback bij vacatureverwijzingen. We houden ook meer rekening met de talenten van onze werkzoekenden, zodat we elke bemiddelbare werkzoekende doeltreffend kunnen verwijzen naar vacatures.

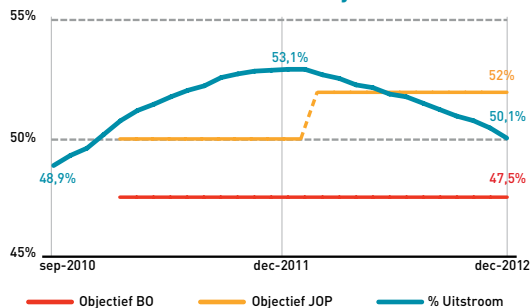


# Uitstroom naar werk

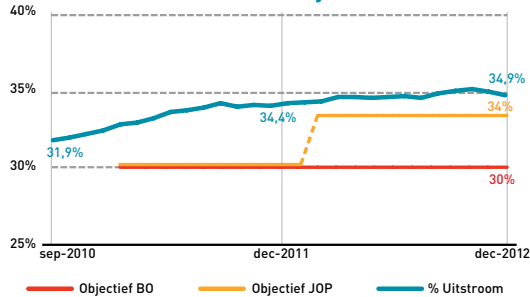
## Werkzoekenden jonger dan 25 jaar



## Werkzoekenden tussen 25 en 50 jaar



## Werkzoekenden ouder dan 50 jaar



## Doelgroep Jeugdwerkplan

Periode instroom: september 2011 - augustus 2012  
meting 4 maanden na labeling

Doelgroep Jeugdwerkplan	75.786	100%
Sluitend bereikt (Europees)	69.492	91,7%
Uitgestroomd naar werk	40.004	52,8%
Opgenomen in de VDAB-werking	34.947	46,1%
Vacatureaanbod ontvangen	56.737	74,9%

## Doelgroep Sluitend Maatpak

Periode instroom: januari 2011 - december 2011  
meting 12 maanden na instroom

Doelgroep Sluitend Maatpak	132.104	100%
Sluitend bereikt (Europees)	128.463	97,2%
Uitgestroomd naar werk	66.414	50,3%
Opgenomen in de VDAB-werking	70.332	53,2%
Vacatureaanbod ontvangen	117.677	89,1%

## Doelgroep Systematische aanpak 50+

Periode instroom: juli 2011 - juni 2012  
meting 6 maanden na instroom

Doelgroep Actief50+	7.421	100%
Sluitend bereikt (Europees)	6.848	92,3%
Uitgestroomd naar werk	2.062	27,8%
Opgenomen in de VDAB-werking	4.097	55,2%
Vacatureaanbod ontvangen	980	13,2%
Info 50+	4.779	64,4%

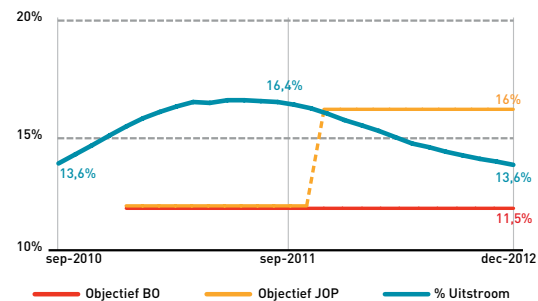
## Doelgroep verplichte infosessie 58+

(52+ tot april 2012, 55+ tot juni 2012)

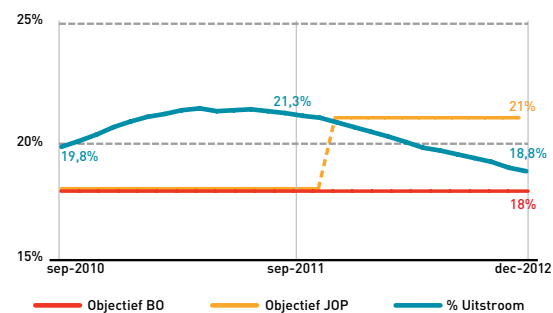
Doelgroep Infosessie	3.437	
Sluitend bereikt - verplichte info	3.263	94,9%
Verplichte Infosessie	2.102	61,2%
Uitgestroomd naar werk	526	15,3%
Uitgestroomd uit werkloosheid	1.865	54,3%
Opgenomen in de VDAB-werking	733	21,3%
Vacatureaanbod ontvangen	168	4,9%



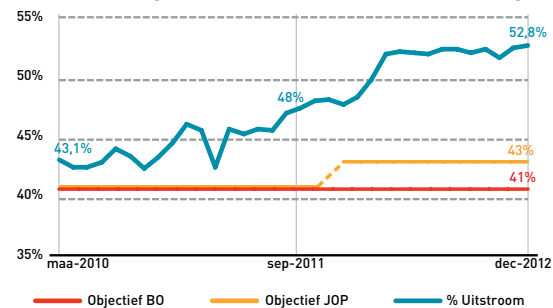
### Werkzoekenden meer dan 1 jaar werkloos



### Werkzoekenden uit de kansengroepen



### Werknemers getroffen door een collectief ontslag

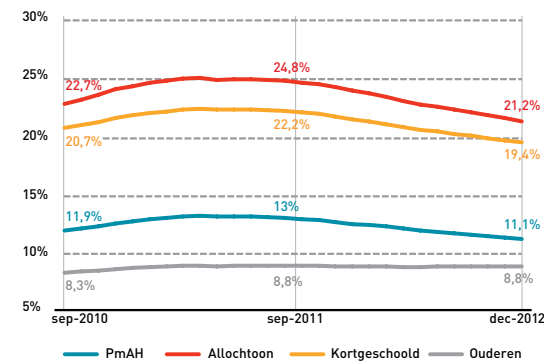


### Doelgroep Curatieve werking

Periode instroom: juli 2011 - juni 2012

meting 6 maanden na labeling

Curatieve doelgroep	6.687	100%
Sluitend bereikt (Europees)	6.172	92,3%
Uitgestroomd naar werk	1.813	27,1%
Opgenomen in VDAB-werking	4.132	61,8%



### Sluitend Activerend Herstructureren

Periode instroom: juli 2011 - juni 2012

meting 6 maanden na instroom

Doelgroep Collectief ontslag	6.839	100%
Sluitend bereikt (Europees)	6.676	97,6%
Uitgestroomd naar werk	3.609	52,8%
Opgenomen in de VDAB-werking	4.436	64,9%

## We zijn er ook voor wie al werk heeft

De VDAB wil kwaliteitsvolle informatie geven aan werknemers die loopbaanvragen hebben. Dit omvat tips en advies over opleidingen, solliciteren, vacatures, starten met een eigen zaak, ... Daarnaast is er het (doelbewust) beperkt aanbod aan loopbaanbegeleiding.

Als grootste jobsite van Vlaanderen, heeft de website van de VDAB sowieso heel wat te bieden. Via deze website stellen we, in samenwerking met partners, instrumenten ter beschikking die ook voor werknemers interessant zijn zoals een loopbaanportfolio (Mijn loopbaan) of een instrument voor een persoonlijk ontwikkelingsplan.

### Moet de VDAB diensten aan werknemers bieden?

*Toch wel. Dit past in een nieuwe visie van politiek, sociale partners en de VDAB op het arbeidsmarktbeleid. Arbeidsmarktbeleid moet ruimer zijn dan een beleid dat focust op de zoektocht naar werk van werkzoekenden. Arbeidsmarktbeleid moet loopbaanbeleid worden. Werkzoekenden activeren blijft voor de VDAB een centrale opdracht. Effectief activeren betekent ook, binnen het kader van een integraal loopbaanbeleid, dat we werknemers en werkgevers ondersteunen bij het up-to-date houden van de competenties van werknemers. Zo voorziet de VDAB al jaren in opleidingen voor werknemers en opleidingscheques.*



## Sectorale werking

Om beter te kunnen inspelen op de noden van de arbeidsmarkt en het invullen van de knelpuntvacatures, wordt de dienstverlening van de VDAB meer sectoraal gericht. Samen met de sectoren worden actieplannen opgemaakt om zo gericht te kunnen inspelen op de specifieke behoeften van de werkgevers.

### Marktdagen

In het kader van de sectorale werking werden Marktdagen gecreëerd. Marktdagen zijn fysieke ontmoetingsplaatsen voor werkgevers en direct inzetbare werkzoekenden om maatgericht en klantvriendelijk vacatures te kunnen matchen. Het zijn sectoraal georganiseerde minijobbeurzen, om vooral regionale knelpuntvacatures in te vullen.

### Servicepunten zorg

Een servicepunt zorg is een mobiel trefpunt over heel Vlaanderen, om je carrière te oriënteren naar zorg of welzijn, of om als werkgever de juiste man/vrouw op de juiste plaats te hebben.

Eind 2011 opende de VDAB in Limburg vier servicepunten zorg. Na een jaar proefdraaien werd dat concept ook 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.

## Opleidingscheques

Na de beperking van het gebruik van de opleidingscheques in augustus 2010 is het aantal aanvragen sterk teruggelopen.

In 2011 zijn er 41% minder aanvragen behandeld dan in 2010, en zelfs 51% minder dan in 2009, het laatste volledige jaar voor de beperking.

Ook het uitgekeerde bedrag is sinds 2009 met de helft teruggelopen.

In 2012 is het aantal aangevraagde cheques nog licht gedaald in vergelijking met 2011 (-5%), met een kost die 3% lager ligt.



## 2012 was een jaar van vele faillissementen, bedrijfssluitingen en herstructureringen.

Sinds januari 2010 loopt de actie Activerend Herstructureren, waarbij de ontslagen werknemers na herstructurering of faillissement zo vlug mogelijk gepaste begeleiding krijgen.

We doen dit in samenwerking met de outplacementkantoren maar bieden zelf ook opleidingssteun. Verder zijn er sectorconvenanten, social interventieadviseurs (SIA's) en het Sociaal Interventiefonds.

De tewerkstellingscellen spelen een cruciale rol. Zij zijn het instrument dat in Vlaanderen ter beschikking staat van alle werkgevers die hun ontslagen werknemers zo vlug mogelijk terug aan het werk willen helpen.

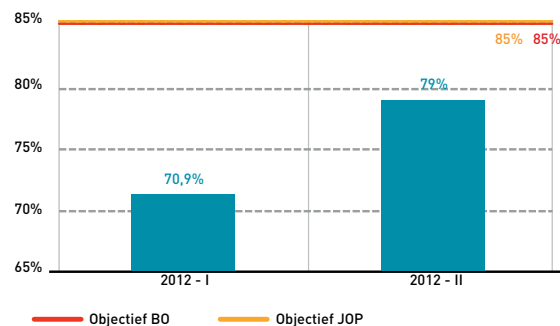
47% van de doelgroep is dan ook ingestapt in een tewerkstellingscel.

### Doen we het goed?

*Van juli 2011 tot juni 2012 kwamen bijna 6.800 ontslagen werknemers uit Vlaanderen in aanmerking voor deze actie. Zes maanden na instroom blijkt de werking bijna volledig sluitend te zijn: 97,6% van de doelgroep is bereikt. De uitstroom naar werk van werknemers na een collectief ontslag bedraagt 52,8% in december 2012. Daarmee worden de doelstellingen BO en JOP, respectievelijk 41% en 43%, ruim gehaald.*

## 74,9% tevredenheid

*De tevredenheid van de werkenden kent in het najaar van 2012 terug een sterke vooruitgang na de terugval tijdens de vorige meting. Zo wordt de kloof met de doelstellingen JOP en BO van 85% terug kleiner. Door de kleine populatie met een eerder geringe respons, zijn de resultaten op deze meting nogal volatiel.*



## 73,2% tevredenheid

*Uit de eerste meting over het digitale e-portfolio 'Mijn Loopbaan' blijkt dat 73,2% van de burgers tevreden is over Mijn Loopbaan. Het gaat om een nulmeting, zodoende is er geen norm gesteld.*

## Stakeholdersforum

Ondertussen hebben we een traditie opgebouwd met ons stakeholdersforum. Dit forum verzamelt alle verenigingen en belangenorganisaties die én een belangrijke gebruikersgroep van de VDAB vertegenwoordigen én een directe of indirecte betrokkenheid hebben bij het arbeidsmarktgebeuren. Deze organisaties vertegenwoordigen etnisch-culturele minderheden, kansarmen en personen met een handicap. Ze krijgen hierdoor een adviserende rol over onze werking.

De bedoeling is om via overleg, dialoog en ervaringsuitwisseling te streven naar betere kansen op de arbeidsmarkt voor de diverse doelgroepen.



# Sluitende aanpak voor werkgevers

De VDAB draagt bij tot de afstemming van vraag en aanbod op de Vlaamse arbeidsmarkt door de werkgevers een kwalitatieve basisdienstverlening aan te bieden via een optimale kanalenmix. Deze (gratis) basisdienstverlening naar werkgevers bestaat uit:

- registratie en bekendmaking van vacatures onder verschillende vormen;
- matching van vacatures;
- informatie over tewerkstellingsmaatregelen;
- werkgevers coachen om hun vacatures optimaal in te vullen.

De VDAB geeft ook advies over het voeren van een diversiteitsbeleid inzake vacaturebehandeling. Via MasterVac biedt de VDAB instrumenten om vacatures in te voeren en te beheren en naar geschikte kandidaten te zoeken.

In de loop van 2009 formuleerden werkgevers en werkgeversorganisaties een aantal verwachtingen naar de VDAB, zoals duidelijkheid in de dienstverlening, in de vacaturewerking, meer bedrijfs- en sectorspecifieke kennis en zoveel als mogelijk een centraal aanspreekpunt. Naar aanleiding hiervan startte de VDAB met het uitwerken van een sluitende aanpak voor werkgevers waarbij een klantgerichte en vraaggedreven dienstverlening uitbouwen centraal staat.

Vergeleken met vorig jaar kennen bijna alle sectoren een afname van het aantal jobs.

## Maar...

- Alleen het aantal ontvangen vacatures binnen de sectoren 'Ontspanning, cultuur en sport' en 'Maatschappelijke dienstverlening' stijgt vergeleken met 2011.
- De grootste sectoren wat betreft aantal ontvangen vacatures zijn nog steeds 'Zakelijke dienstverlening' (31.860), 'Groot- en kleinhandel' (27.171) en 'Maatschappelijke dienstverlening' (24.733).
- De sterkste groeier van vorig jaar, de sector 'Gezondheidszorg', behoort dit jaar tot de grootste dalers. Met een totaal van 8.271 ontvangen vacatures doet de sector het 37,1% minder goed dan in 2011.
- Andere sterke dalers zijn de sectoren 'Diensten aan personen' (-43,6%), 'Energie, water en afvalverwerking' (-32,1%), 'Vervaardiging van machines en toestellen' (-27,5%) en 'Metaal' (-27,1%).
- De sectoren 'Informatica, media en telecom' (-6,1%) en 'Horeca en toerisme' (-9,7%) weten de schade nog enigszins te beperken.

## Ons aanbod

De VDAB stelt via zijn website een zo ruim mogelijk aantal werkaanbiedingen ter beschikking van alle werkzoekenden. In 2012 bedraagt het cumulatief totale aantal ontvangen vacatures (MasterVac en alle overgenomen databanken, dus inclusief alle uitzendvacatures) 769.313.

Dit is op jaarbasis een afname met 9,8% t.o.v. 2011. Het aantal ontvangen vacatures uit eigen databanken daalt met 11% tot 544.054 werkaanbiedingen. Dit globale percentage verbergt een aparte evolutie.

Het aantal uitzendopdrachten noteert een minder sterke daling: -7,8%. Ook het aantal vacatures voor tewerkstellingsmaatregelen doet het dit jaar beter dan gemiddeld met een kleine daling van -4,3%.

Het aantal ontvangen vacatures in het Normaal Economisch Circuit zonder Uitzendopdrachten ligt met 263.471 jobs 14,3% lager dan in 2011. Het aandeel rechtstreeks ontvangen vacatures daalt met 17,6% ten opzichte van vorig jaar. Het aantal vacatures (over twaalf maanden) neemt de eerste maanden van 2012 nog toe in vergelijking met dezelfde periode een jaar eerder.

Mei 2012 is de eerste maand waarin het aantal ontvangen vacatures over twaalf maanden lager ligt dan dezelfde periode een jaar eerder. De daaropvolgende maanden neemt dit aantal stelselmatig verder af. De daling toont zich in elke regio, maar niet altijd even sterk.

### Vacatures regionaal bekeken

Terwijl Brugge en Limburg West vorig jaar nog opvallend veel vacatures noteerden, doen ze het dit jaar heel wat minder goed.

Met een respectie-velijke daling in het aantal ontvangen vacatures van -18% en -18,4% scoren ze onder het Vlaams gemiddelde van -14,3%.

De regio's die de grootste daling kennen zijn Aalst-Oudenaarde met -27,2% en Leuven met -27,1%. In de regio's Limburg Oost (-2,6%) en Antwerpen-Boom (-5,6%) is de daling aanzienlijk kleiner.

### 84.388 vacatures in vervulling

Het vervullingspercentage van de vacatures geeft het percentage van de afgehandelde vacatures die werden ingevuld. De VDAB beschikt enkel over de gegevens van de vacatures die ze zelf beheert.

Het vervullingspercentage is dit jaar afgenomen: van 85,1% in 2011 naar 81,5% in 2012 voor alle jobs uit het Normaal Economisch Circuit genoteerd in MasterVac. En in absolute cijfers is dat voor 2012: 84.388 vervulde vacatures ten opzichte van een totaal van 103.521 vacatures.

### 50% van de vacatures binnen de 49 dagen ingevuld.

De mediaan van de vervullingstijd in het Normaal Economisch Circuit (op basis van de laatste 12 maanden) is na de sterke toename tot 41 dagen in 2010 en de lichte toename tot 43 dagen in 2011 verder gestegen naar 49 dagen in 2012.

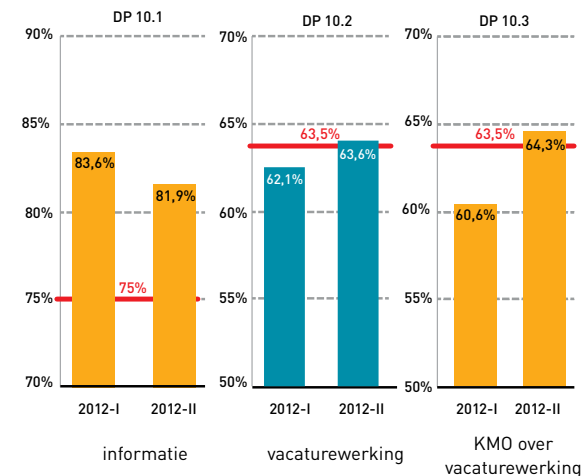
## 82,7%, 62,8% en 62,4% tevredenheid

*De meeste werkgevers blijven tevreden over de informatie (82,7%) die ze ontvangen van de VDAB. De tevredenheid over de vacaturewerking ligt echter een stuk lager (62,8%). Toch worden de doelstellingen voor het eerst gehaald dankzij een gestage vooruitgang.*

*Ook de tevredenheid van de KMO's klimt tot boven de doelstelling (62,4%). Een stijgende tevredenheid over de snelheid waarmee KMO's kandidaten ontvangen en over het passend profiel van de kandidaten veroorzaakt deze vooruitgang.*

*Desalniettemin verwacht 1 op de 3 van hen duidelijk veel meer van de VDAB.*

*In 2012 werd ingezet op meer directe communicatie met de werkgevers. Contact opnemen met een werkgever over een vacature betekent ook het verhogen van de kwaliteit van de vacature.*



# Ons opleidingsaanbod sluit maximaal aan op de behoeften van de cursisten

Al onze competentiecentra werken aan duurzame tewerkstelling van zowel werkzoekenden, andere niet-actieve burgers als werknemers. Het opleidingsaanbod speelt daarbij maximaal in op de tekorten op de arbeidsmarkt en de knelpuntberoepen staan logischerwijze centraal: 9 op de 10 opleidingen leiden naar zo'n knelpuntberoep. Ons opleidingsaanbod wordt zoveel mogelijk ingevuld vanuit effectieve vacatures en daarom wordt uitgebreid ingezet op stages, IBO's en andere vormen van werkplekleren.

## Maar...

- Maatwerk is ook bij het opleiden een centrale doelstelling: een gespecialiseerde aanpak voor mensen uit de kansgroepen en andere kwetsbare groepen is evident.
- We voorzien in een intensieve begeleiding van de cursisten tijdens de opleiding. Hierdoor verhogen we tewerkstelling van de cursisten en verminderen we de stopzetting tijdens de opleiding.
- We zetten ook in op mixed opleidingstrajecten: verschillende modules die niet noodzakelijk door steeds dezelfde opleidingsverstrekker zijn uitgevoerd.
- We gaan net zo goed voor blended opleidingstrajecten waarbij verschillende leervormen worden gecombineerd.

## Niet alleen!

De VDAB heeft niet de mensen, noch de middelen om alle ambitieuze doelstellingen alleen te realiseren. Om het opleidingsaanbod nauw te laten aansluiten op de noden van de arbeidsmarkt doen we continu een beroep op machines, materiaal, locaties, instructeurs, kennis en kunde van partners.

Een wendbaar opleidingsaanbod vereist een prima samenwerking met sectoren, bedrijven, het onderwijs en andere opleidingsverstrekkers. Vaak neemt dit de vorm aan van een investering in de infrastructuur van de opleidingscentra of de organisatie van gezamenlijke opleidingsprojecten: door een tekort aan inhoudelijke expertise, voldoende opleidingscapaciteit of omwille van het specifieke, tijdelijke of lokale karakter van de opleidingsactie.

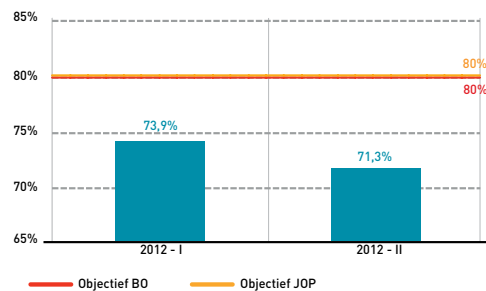
De verhouding aan opleidingen in eigen beheer en in samenwerking met derden varieert dan ook sterk naargelang het type opleiding en de sector.

### Doen we het vaak?

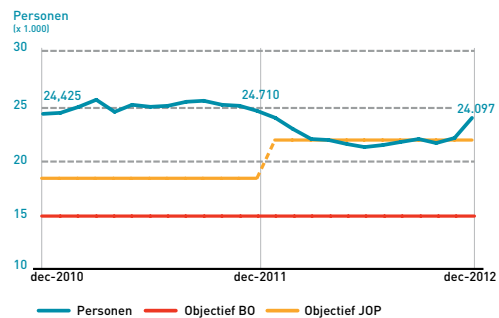
Iets meer dan de helft van de gerealiseerde opleidingsuren voor werkzoekenden organiseren we in samenwerking met derdenorganisaties.



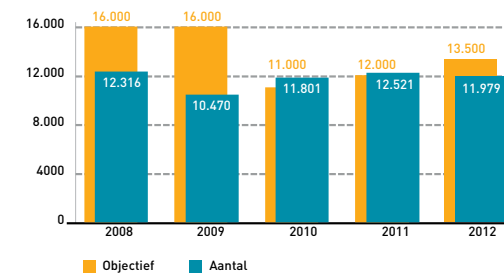
### Tevredenheid van cursisten



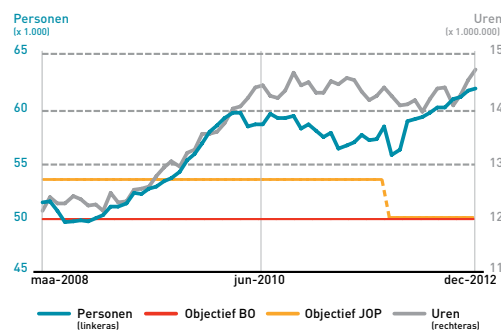
### Bereik van webleren



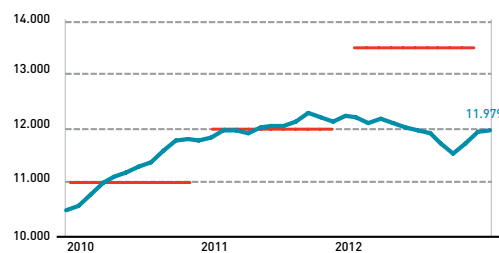
### Individuele beroepsopleiding - IBO



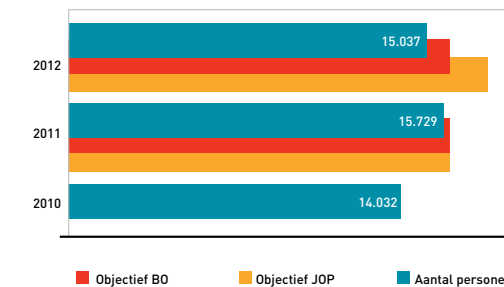
### Bereik van de acties in de competentiecentra



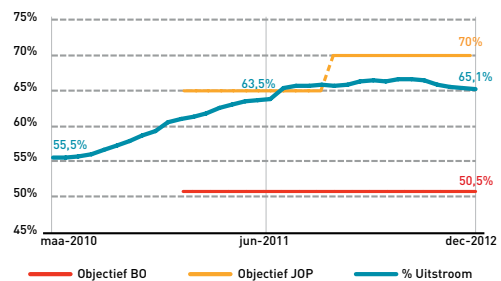
### IBO: gestarte opleidingen



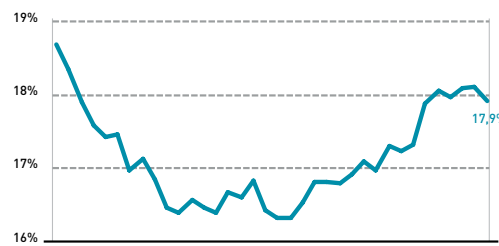
### Bereik van competentieversterkende acties op de werkplek



### Uitstroom naar werk na competentieversterkende acties



### IBO: ongunstige stopzettingen



### Sluitend taalbeleid voor anderstaligen

Periode instroom: juli 2010 - juni 2011  
meting 6 maanden na instroom

Doelgroep Taalbeleid	11.004	100%
Sluitend bereikt (Europees)	9.834	89,4%
Uitgestroomd naar werk	3.011	27,4%
Met NT2-actie of traject	6.942	63,1%



## Hier komen de mobiele opleidingen!

In samenwerking met lokale besturen, partners, sectoren en het onderwijs organiseren we mobiele secties voor opleidingen. Typisch hierbij is dat de opleiding niet in een 'vaste' opleidingslocatie van de VDAB plaatsvindt, maar naargelang de regionale behoefte flexibel ter plekke wordt georganiseerd. Mobiele opleidingen worden altijd georganiseerd vanuit de partnerschapstrategie, in samenwerking met lokale besturen (die meestal de locatie en de grondstoffen op hun budget nemen) en andere partners, zoals de sectoren en het onderwijs.

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. Bedrijven worden 's avonds uitgenodigd om kennis te maken met de cursisten (jobdatings) en de opleiding. Zo maximaliseren we de plaatsingskansen.

### 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 & gemeenten: meer kansen voor werkzoekenden op opleiding en werk in eigen streek;
- voor de VDAB: door een grotere flexibiliteit en nog meer arbeidsmarktgerichtheid van het opleidingsaanbod is er een hogere uitstroom naar werk.

### De top 6 van mobiele opleidingen

- lasser
- metselaar
- dakdekker
- klusjesman
- tuinier
- autobuschauffeur

## 782

In 2012 volgden 782 cursisten een opleiding die de VDAB "mobiel" organiseerde. De mobiele opleidingen zijn dus duidelijk een succes, zowel naar rekrutering van werkzoekenden als naar resultaten naar werk op het einde van de opleiding. Eind november 2012 is 75,98 % van de cursisten aan het werk, 6 maanden na het einde van hun opleidingstraject waarvan de 'mobiele' opleiding deel uitmaakt. Binnen de VDAB werken de competentiecentra samen met de accounts en de werkwinkels, zodat de kansen van de cursisten op een blijvende tewerkstelling zo hoog mogelijk zijn.

## 14,8 miljoen

Om de massale instroom van werkzoekenden tijdens de economische crisis van 2009 op te vangen, breidden onze competentiecentra hun capaciteit gevoelig uit. In de loop van 2011 stabiliseerde het bereik, maar de opnieuw vertragende economie zorgt de laatste maanden voor een nieuwe instroomgolf.

**“ In de loop van 2012 bereikten onze competentiecentra ruim 62.000 werkzoekenden, een recordaantal. Dat is 6% meer dan in 2011.”**

Het aantal gepresteerde opleidingsuren nam eveneens sterk toe tijdens het voorbije jaar: in 2012 realiseerden onze competentiecentra er 14,8 miljoen. Dit recordaantal betekent een stijging van 2,3% in vergelijking met 2011. De doelstelling van de beheersovereenkomst en het Jaar Ondernemings Plan (JOP) wordt ruim gehaald.

65,1% van de ex-cursisten is 6 maanden na een competentieversterkende actie terug aan het werk. Dat is een daling van 0,7 procentpunten op kwartaalbasis. De uitstroom na een opleiding bleef lange tijd positief evolueren ondanks de druk van de mindere conjunctuur, maar kende in het najaar een daling. De doelstelling gesteld in de beheersovereenkomst blijft nog steeds ruim overschreden, maar de afstand tot de doelstelling van het JOP loopt op tot 5 procentpunten.

## 11.000

Tussen juli 2011 en juni 2012 schreven ruim 11.000 personen met een onvoldoende kennis van het Nederlands zich in als werkzoekende. 6 maanden na instroom werd 89,4% hiervan sluitend bereikt. Daarmee wordt de stijgende tendens voortgezet. 63% kreeg binnen de 6 maanden een specifieke actie voor NT2 of werd in traject genomen. Bij 23% werd de kennis Nederlands aangepast, hetzij na opleiding, hetzij na screening waarbij het dossier gecorrigeerd werd.

Na 6 maanden is 27% van de werkzoekenden met een beperkte kennis Nederlands uitgestroomd naar werk. Ter vergelijking bedraagt de uitstroom naar werk binnen het Sluitend Maatpak 50%. Het verschil in uitstroom uit de werkloosheid voor de doelgroep met onvoldoende kennis Nederlands en het Sluitend Maatpak is iets kleiner en bedraagt respectievelijk 48 % en 65 %.

### Geen Nederlands? Geen nood.

Om een sluitend taalbeleid te voeren krijgt elke nieuw ingeschreven werkzoekende kort na de inschrijving een screening van zijn kennis van het Nederlands.

Als die kennis van de werkzoekende ontoereikend blijkt, dan wordt doorverwezen naar een Huis van het Nederlands voor een testing of niveaubepaling. Vervolgens krijgt de Nederlandsonkundige werkzoekende een gepaste opleiding Nederlands tweede taal (NT2), als onderdeel van een traject naar werk.

Sinds september 2010 worden Nederlandsonkundigen binnen het Sluitend Maatpak aan de hand van een knipperlichtscreening gedetecteerd en verder gescreend.

## 12.000

Van januari tot december 2012 zijn er bijna 12.000 Individuele Beroepsopleidingen (IBO's) opgestart. Dat is 11% minder dan de doelstelling van 13.500. De curatieve IBO's zitten nog niet op kruissnelheid: in de loop van 2012 zijn er slechts 97 CIBO's opgestart, heel wat minder dan de doelstelling.

Ook het aandeel ongunstige stopzettingen wordt nog gemonitord, ook al is er geen concrete doelstelling vastgelegd. In december 2012 bedroeg de verhouding ongunstige stopzettingen versus gestarte IBO's 17,9% (gemeten over de laatste 12 maanden). Na een lange periode van bestendige daling is dit aandeel in de loop van 2012 terug sterk toegenomen.

## 24.000

Tussen januari en december 2012 bereikte de VDAB ruim 24.000 personen (werkzoekenden en werkenden) met webleren. Het bereik van webleren blijft min of meer stabiel. Hiermee wordt de doelstelling van de BO en het JOP ruim overschreden.

### Blended, not stirred

Ons cursusaanbod webleren bestaat uit meer dan 250 cursussen en naslagwerken in alle vakdomeinen.

Door hun overzichtelijke structuur zijn de webcursussen uitermate geschikt om er kleinere modules uit te lichten. Dit wordt toegepast in het zogenaamde 'blended leren'; hier worden klassiekere leervormen afgewisseld en aangevuld met deze webmodules. In al onze competentiecentra wordt 'blended leren' geïmplementeerd.

De **top 5** van de gevolgde webcursussen in 2012: Frans, Excel, Binnenlandse Handelsdocumenten, Starten met je eigen zaak en Spaans.

## 48

Wie hulp nodig heeft bij solliciteren kan sinds 2011 terecht bij het sollicitatie-loket, een onlineservice op onze website. Via dit loket kan iedereen feedback of hulp vragen over het solliciteren aan de e-coaches. Een inschrijving of dossier bij de VDAB is niet nodig, de enige vereiste is toegang tot internet omdat de begeleiding via een berichtensysteem werkt. Het eerste telefonisch contact vindt dan plaats binnen 48 uur.

De e-coaches bieden o.a. hulp aan bij:

- een CV of sollicitatiebrief nalezen of bijsturen;
- tips en tricks bij het solliciteren;
- hoe omgaan met negatieve respons van de werkgever;
- correcte doorverwijzing bij andere vragen zoals lonen of arbeidswetgeving.

## 5.142

De infrastructuur van onze competentiecentra staat gratis ter beschikking aan leerlingen uit het secundair onderwijs. In het schooljaar 2011-2012 volgden de leerlingen van het TSO, BSO en BUSO voor het vierde schooljaar op rij een 72-uren-opleiding. De tevredenheid van de scholen hierover, is hoog.

Per provincie hebben we bovendien een modulair aanbod dat we publiceren op de websites van de Regionale Technologische Centra. 5.142 leerlingen uit de richtingen metaal, industriële automatisering en bouw maakten daarvan vorig schooljaar gebruik. Dat is een kwart meer dan het jaar voordien.

Onze competentiecentra organiseren trouwens ook opleidingen voor werknemers, zowel op eigen vraag als op vraag van de werkgever. De Raad van Bestuur heeft het aandeel werknemersopleidingen binnen de competentiecentra op 10% van het totale aantal opleidingen geplafonneerd.

## 15.037

In 2012 bereikte de VDAB 15.037 personen met werkplekleren of begeleiding op de werkvloer.

Dat is 4,4% minder dan in 2011, zodat onze doelstellingen niet bereikt worden. Dit gaat om acties zoals begeleiding IBO, begeleiding jobcoach, begeleiding invoegbedrijf, begeleiding tewerkstelling art 60§7, beroepsinlevingscontract, begeleiding invoegbedrijf, en de verschillende werkervaringsbegeleidingen (o.a. WEP).

## 72,6% tevredenheid

*Onze cursisten zijn minder tevreden dan bij de vorige meting, zodat het verschil met de gestelde norm terug toeneemt. Dat ligt vooral aan hun verzuiming om tijdens de opleiding met geschikte en actuele vacatures aan de slag te kunnen. Ook rekenen ze op een sterkere ondersteuning bij het zoeken naar werk.*

*In 2012 organiseerden we in onze competentiecentra voor de negende keer cursistenraden: een vorm van georganiseerd overleg tussen cursisten en VDAB-vertegenwoordigers. We verzamelen voorstellen en vragen om een top 5 aan te duiden waaraan wij in hun ogen meer aandacht moeten besteden. De cursisten krijgen informatie over de uitwerking en opvolging van deze verbetervoorstellen via een bericht in 'Bijblijven', de loonstrookbijlage van cursisten.*



**Meer dan 20.000 bezoekers**  
**Meer dan 50 activiteiten**  
**Meer dan 100% inzet**  
**van VDAB'ers**

## **Werkweek**

Van 9 tot 18 oktober 2012 organiseerde de VDAB opnieuw een werkweek.

De VDAB richt zich daarbij niet uitsluitend naar werkzoekenden; ook voor werknemers en vooral voor werkgevers worden flink wat activiteiten georganiseerd.

Zo zijn er een aantal jobbeurzen waaraan werkgevers kunnen deelnemen, informatiesessies en seminaries over diverse onderwerpen. Onderwerpen die op deze infosessies aan bod komen, variëren van werkplekklaren en sociale wetgeving tot employer branding.



## Provincialisering

De VDAB stapte over van een regionale naar een provinciale structuur, waarbij de provinciale directeurs samen met hun provinciale directiecomités het beleid bepalen en onmiddellijk kunnen inspelen op de lokale realiteit. We brengen meer collega's van de centrale diensten naar de zogenaamde 'frontoffice', de diensten die rechtstreekse contacten hebben met onze klanten. De structuur en de werking van de centrale diensten werden afgestemd op deze provincialisering en de professionalisering van de regio.

De provincialisering moet leiden tot een hogere klanttevredenheid. Met de provincialisering willen we meer tijd vrijmaken om te investeren in de relatie met onze werkzoekenden, werkgevers en werknemers. Zo wil de VDAB o.a. een antwoord bieden op de regionale knelpunten.

# 4.821 personeelsleden

Op 31 december 2012 waren er bij de VDAB 4.821 personeelsleden tewerkgesteld. Er is een duidelijke daling zichtbaar dankzij de aangehouden optimalisatie-inspanningen waarbij elke personeelsbehoefte wordt geanalyseerd en we actief zoeken naar andere oplossingen dan een externe aanwerving.

## Personeelssterkte volgens statuut

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Statutair	546	1.725	2.271
Contractueel	257	1.099	1.356
Instructiepersoneel	657	537	1.194
Totaal	1.460	3.361	4.821

## Aantal mannen en vrouwen

	Mannen	Vrouwen	Totaal
2011	1.530	3.456	4.986
2012	1.460	3.361	4.821

Van deze personeelsleden zijn er 729 (15,12%) tewerkgesteld bij de centrale diensten en 4.092 (84,88%) in de buitendiensten.

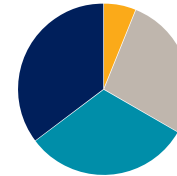
## Verhouding aantal medewerkers/VTE's

	Koppen	VTE
2009	5.019	4.274
2010	5.013	4.237
2011	4.986	4.231
2012	4.821	4.086

In 2012 is er een duidelijke afname van het personeelsbestand met met 145 VTEs. In koppen is er een daling met 165 personeelsleden tegenover 31 december 2011.

## Leeftijdsstructuur

	2012
- 30 j.	6,2%
30-40j	27,1%
40-50 j	31,4%
+ 50 j	35,2%



## De vertegenwoordiging van de kansengroepen

	2009	2010	2011	2012
Aantal vrouwelijke personeelsleden	3.434	3.458	3.456	3.361
Totaal aantal personeelsleden	5.019	5.013	4.986	4.821
% vrouwelijke personeelsleden	68,4%	69,0%	69,3%	69,7%
% vrouwen in het middenkader	25%	22%	29%	29%
Streefcijfer % vrouwen in het middenkader			24%	26%

Het uiteindelijke streefdoel is om tegen 2015 33% vrouwen in het middenkader te hebben.

	2011	2012
Aantal personeelsleden met een migratieachtergrond	261	279
% personeelsleden met een migratieachtergrond	5,2%	5,72%

Het streefcijfer voor 2015 voor collega's van allochtone origine bedraagt 4% en werd dus reeds behaald.

	2011	2012
Aantal personeelsleden met een arbeidshandicap	117	115
% personeelsleden met een arbeidshandicap	2,33%	2,36%

Het streefcijfer voor personen met een arbeidshandicap voor 2015 (4,5%) blijkt, zoals voor de andere Vlaamse overheidsinstellingen, zeer moeilijk haalbaar. Aangezien de VDAB in het kader van het optimalisatiebeleid quasi niet overgaat tot externe aanwervingen wordt dit nog extra bemoeilijkt.





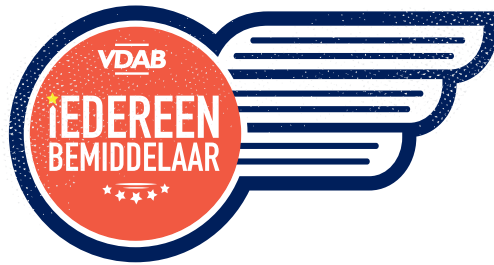


## “ Ook in 2012 investeerde de VDAB sterk in de opleiding van het eigen personeel.”

Precies 3.376 personeelsleden, 70% van het totale personeelsbestand, hebben in 2012 een opleiding gevolgd. De daling in het totaal van de opleidingsdagen in 2012 is te wijten aan het optimalisatiebeleid, waardoor een aantal opleidingen voor nieuwe medewerkers beperkt is. Het aanbod voor ervaren medewerkers en externe opleidingen is quasi gelijk gebleven.

Door de provincialisering werd in de eerste jaarhelft van 2012 het accent gelegd op het vormen van de nieuwe teams, waardoor minder opleidingen werden gevolgd. In het najaar is terug een stijging merkbaar van het aantal personeelsleden dat een opleiding volgt.

	2010	2011	2012
Aantal personeelsleden VDAB dat een opleiding heeft gevolgd	3.900	3.681	3.376
Deelnamekans	77,8%	73,8%	70,0%



In 2012 ging een groot deel van de aandacht van Spoor 21 naar het ontwikkelen van een leertraject ter ondersteuning van de strategische intentie 'Iedereen bemiddelaar'.

Dat we nood hebben aan medewerkers die professioneel handelen, rekening houdend met onze missie, onze waarden en onze visie is evident. Daarnaast wordt verwacht dat iedere medewerker over de nodige competenties beschikt om de kernopdracht van de VDAB, met name de matching van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, mee te realiseren.

Het leertraject 'Professioneel bemiddelen' is een belangrijke hefboom in het realiseren van de focus op bemiddeling met oog voor de individuele noden van de verschillende klantengroepen. Het slagen van dit leertraject vereist opvolging via nazorg en coaching binnen het team.

### C-mol

Het ontwikkelen van het leertraject 'Professioneel bemiddelen' in het kader 'Iedereen bemiddelaar' is een toetssteen voor het C-MOL-model.

In de hefboomen van het C-MOL-leertraject wordt gepleit:

- voor talentgericht werken;
- voor investeren in teamwerking;
- voor managen vanuit visie;
- voor het inzetten van coachende vaardigheden voor leidinggevenden.

Aan teamleiders wordt zo een instrument aangereikt om hun leiderschap in te vullen. De teamleider wordt in zijn coachende vaardigheden uitgedaagd het individuele leren van medewerkers mee in het teamleren te trekken, richting de teamdoelen.

### Kan het wat minder?

Tijdens de huidige legislatuur vormen besparingen en de realisatie van efficiëntiewinsten een belangrijke focus in de interne werking. We wensen zo binnen de interne organisatie en in samenwerking met partners/stakeholders aantoonbare acties op te zetten om 'meer te doen met minder'. Op deze wijze wensen we ons aanpassingsvermogen en slagkracht te vergroten en ruimte vrij te maken voor technologische innovatie op maat van de klant.

### Het kan!

Naast een continue monitoring van de werkingsuitgaven, worden op projectmatige basis initiatieven opgestart die leiden tot een effectieve daling van de werkingskosten.

## Ecologisch

In 2012 vond een herhalingsaudit plaats van ons ISO14001-certificaat en ons certificaat werd verlengd.

### Energie

Ondanks de toename aan bedrijfsoppervlakte wordt de doelstelling van een afname van 12% energieverbruik ten opzichte van het referentiejaar 2004 ruimschoots behaald.

In 2012 werden 22 daken van VDAB-vestigingen voorzien van bijna 13.000 zonnepanelen. Deze installaties leveren jaarlijks gemiddeld 3.000 MWh groene stroom, vergelijkbaar met het energieverbruik van 800 gezinnen.

### Groen materiaal

In 2012 werd de volledige sanitaire lijn omgezet naar Satino Black, waarbij zowel het toilet papier als de handdoekjes nu 100% postconsumer gerecycleerd papier is.

Zo werd het aantal printers gehalveerd waardoor zowel op grondstoffen als op kosten bespaard wordt.



### Groene economie

Vlaanderen wil tegen 2020 een topregio zijn met een kringlooeconomie waarbij de klemtoon ligt op het drastisch verkleinen van onze ecologische voetafdruk. Dat moet gebeuren door grondstof-, energie-, materiaal- en ruimtegebruik te beperken. De VDAB wil dit combineren met het voeren van een aangepast arbeidsmarktbeleid. Daarom is 'groene economie' een permanent aandachtspunt in elk van de zes beroepenclusters.

### Bouw

Naast een algemeen plan van aanpak, opende de VDAB in Hamme zijn eerste competentiecentrum 'Duurzaam Bouwen'. Dit centrum sluit aan bij de opdracht van de VDAB om in Vlaanderen een voortrekkersrol op te nemen in opleidingen voor groene jobs en beroepen van de toekomst.

#### Realisaties in 2012

*E-module 'Bewust duurzaam bouwen' waarbij alle bouwcuristen inzicht verwerven rond dit thema. Gezien het maatschappelijk belang is de module niet alleen toegankelijk voor werkzoekenden, werknemers en leerlingen, maar voor alle burgers. Op 17 februari mocht de VDAB De Gouden Baksteen in ontvangst nemen: een trofee voor onze volgehouden investeringsinspanningen in diverse, innoverende en toekomstgerichte bouwopleidingen. De selectie gebeurde door een vakjury van aannemers, bouwmaterialenfabrikanten, architecten en vertegenwoordigers van de vakpers. De studiedag 'Duurzaam leren bouwen' richtte zich tot opleiders, verantwoordelijken, architecten, aannemers, overheden en belangenorganisaties. Maar er was ook de ontwikkeling van de opleiding 'Isolerder ruwbouw - dak', een nieuwe beroepenfilm 'isoleerder ruwbouw - dak', de portaalsite 'duurzaam bouwen voor de professionele uitvoerder' en een opleiding 'train the trainer' voor alle VDAB-instructeurs bouw.*



### Maritiem centrum te Zeebrugge

Omdat de hernieuwbare energiesector belangrijker wordt, zorgt het maritiem centrum in Zeebrugge voor opleidingen met de nodige certificering voor de offshore-wereld zoals de STCW Basic Safety Training, de OPITO\* Banksman and Slinger Training, de OPITO Rigger Training en de Boat Landing and Ladder Climbing – Ladder Rescue.

\* OPITO staat hierbij voor Offshore Petroleum Industry Training Organisation: voor een job op een offshore-installatie (windmolen op zee of olieboorplatform) is het bezit van een OPITO-Competence certificaat vaak een verplichting van de opdrachtgever.

### Airco

Om veilig en milieuvriendelijk te werken aan de airco in een voertuig moeten technici een opleiding volgen en een theoretisch en praktisch examen afleggen om het vereiste certificaat te behalen.

Alle VDAB-instructeurs auto- en vrachtwagenmecaniciërs en de instructeurs koetswerkherstellers hebben dit inmiddels. Sinds 2012 zijn alle VDAB-voertuigtechnieken centra (Hasselt, Herentals, Anderlecht, Wondelgem en Wevelgem) ook gecertificeerd als opleidings- en examen centrum. Zo kan iedere VDAB-cursist mecaniciërs of koetswerkhersteller dit certificaat behalen.

Scholen kunnen dit certificaat zelf niet afleveren via hun leerplan: dit kan alleen via een aparte opleiding en certificering volgens de normen van LNE (departement Leefmilieu, Natuur en Energie van de Vlaamse Overheid). Daarom hebben RTC Netwerk, de VDAB en EDUCAM samen met de onderwijsnetten het certificeringsproject 'AIRCO' opgestart. LNE valideert dit met een wettelijke certificering. 95% van de leerlingen die tot nu toe deelnamen aan de opleiding, haalden ook effectief het certificaat.

De VDAB-instructeurs auto- en vrachtwagenmecaniciërs en de instructeurs koetswerkherstellers hebben hun certificering niveau 2 van veilig werken aan elektrische - en hybridevoertuigen: 'vakbekwame medewerker' behaald via Educam. Onze VDAB-instructeurs geven straks zelf les aan hun cursisten. Het examen zal gebeuren via Educam. Hierdoor bieden we al onze VDAB-cursisten de mogelijkheid om zowel niveau 1 als niveau 2 te behalen.



### Child Alert

De VDAB gaat een samenwerking aan met Child Focus voor de verspreiding van een "Child Alert". Dit is een hoogdringend opsporingsbericht voor een verdwenen kind. De VDAB stelt zijn communicatiekanalen en ledenbestand ter beschikking, waardoor een zeer groot publiek kan bereikt worden.

Amir Bouyahi – Coördinator Netwerk Child Alert: *"Door zich in te schrijven als partner op het Child Alert-platform, stelt de VDAB zijn eigen communicatienetwerk ter beschikking van de Stichting. Voor Child Focus is deze samenwerking met de VDAB een bijzonder kostbaar gegeven, want elke schakel in onze solidariteitsketen telt en draagt bij aan de belangrijke missie om vermiste kinderen zo snel mogelijk terug te vinden."*

### Nieuw leven voor laptops en pc-schermen

De VDAB ondersteunt diverse maatschappelijke projecten, organisaties of verenigingen door hen afgeschreven laptops en pc-schermen toe te kennen. In 2012 kregen 526 laptops en 215 pc-schermen een nieuw leven in een maatschappelijk project.

Kleuterklas van 't Ooievaarsnest in Aalst: *"Onze kleuters waren aangenaam verrast en superblij toen ze al die nieuwe laptops zagen in de klas. We hebben ook nog een sponsor gezocht die ons kleine muizen bezorgd heeft. In de klas gingen de oudste kleuters eerst aan de slag en zij leerden het dan aan de overige kleuters zodat nu, na enkele maanden, alle kinderen van de klas al opdrachten uitvoeren op de laptops. Ook in de andere klas en de opvangklas is de laptop al geïntegreerd in de lessen ICT. Het is echt mooi om te zien hoe de kleuters uitzien naar vrijdag want dan is het computerdag en zie je alleen maar lachende gezichtjes. Langs deze weg willen alle kleuters en juffen jullie nog eens van harte bedanken."*  
*Met vriendelijke groeten, de jufkes*

### Close the gap en de VDAB dichtten samen de digitale kloof

De internationale vzw Close the Gap heeft als missie de digitale kloof te dichtten, waaronder ook in België via het project PC Solidarity. De geselecteerde organisaties hebben recht op computers met software, één jaar garantie, een financiële ondersteuning indien nodig en opleidingen. De VDAB biedt de trainers voor deze opleidingen aan. Bovendien maakt de VDAB deze trainers wegwijs in de VDAB-website, leert hen werken met de inschrijvingskanalen voor werkzoekenden en toont hen de weg naar het opleidingsaanbod en de webleercursussen. De VDAB stelt gratis lesmateriaal 'Basis ICT' ter beschikking en geeft ook gratis toegang tot de webleercursussen.

*"Het is onze missie om deze organisaties niet enkel via computerdonaties te ondersteunen maar om ze een alomvattend pakket aan te bieden zodat de opleiders het maximum uit de computers kunnen halen. De VDAB biedt gratis opleidingen aan en speelt op deze manier een sleutelrol binnen het PC Solidarity project."*  
*Olivier Vanden Eynde,*  
*Stichter en Managing Director Close the Gap*

### Zuiddag

Fons Leroy en 21 andere VDAB-medewerkers stonden op 18 oktober hun job af aan leerlingen uit het secundair onderwijs. Het loon dat de leerlingen kregen, gaat naar een project voor kwaliteitsonderwijs in de sloppenwijken van Caracas in Venezuela. De VDAB leverde een bijdrage aan het lespakket 'Hoe solliciteren?' Daarnaast heeft de VDAB ook werkgevers uit zijn netwerk warm gemaakt om deel te nemen aan de Zuiddag.

Zuiddag-leerling Divine Ekongo

*"Het plezantste vandaag was de jobbeurs in Kuurne en een vergadering bijwonen. Ik wist niet dat er zoveel achter zat bij de VDAB. Ik dacht eerst dat het gewoon een soort bedrijf was waar je naartoe ging als je op zoek was naar werk en ze zochten dan werk voor je. Maar er zit veel meer achter. Persoonlijk heb ik veel geleerd en daarvoor ben ik jullie erg dankbaar."*

### En dan nu: sport!

De VDAB nam in 2012 deel aan de acties 'Kom op tegen Kanker' en 'Climbing for Life'. Beide ondersteunen respectievelijk het onderzoek naar kanker, astma en mucu. Honderden VDAB'ers droegen financieel hun steentje bij door de organisatie van allerlei activiteiten, gaande van een grote spaghettidag tot een heuse triatlon in het sportcentrum De Gavers in Geraardsbergen.

**VDAB**  
samen sterk voor werk

**WIJ DOEN MEE!**  
Op Zuiddag gaan 10.000 jongeren één dag werken. Hun loon staan ze af aan leeftijdsgenoten uit Venezuela.

**Work for change**

18-10-2012  
**ZUIDDAG**

© 2012 VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Opleiding

## Adressenlijst VDAB

### Centrale Diensten

Keizerslaan 11 - 1000 Brussel - tel. 02 506 15 11 - [vdab@vdab.be](mailto:vdab@vdab.be)

### Arbeidsmarktbeheer

- **Provincie Antwerpen** - provinciaal directeur: Luc Hostens  
Somersstraat 22 - 2018 Antwerpen - tel. 03 202 17 11
- **Provincie Limburg** - provinciaal directeur: Hilde Baerten  
Thonissenlaan 47b - 3500 Hasselt - tel. 011 26 06 26
- **Provincie Oost-Vlaanderen** - provinciaal directeur: Louis Greif  
Kongostraat 7 - 9000 Gent - tel. 09 265 47 11
- **Provincie West-Vlaanderen** - provinciaal directeur: Robert De Clercq  
Koning Albert I-laan 1.2 - 8200 Brugge St.-Michiels - tel. 050 44 04 11
- **Provincie Vlaams-Brabant** - provinciaal directeur: Johan Viaene  
Diestse Poort 6 - 3000 Leuven - tel. 016 29 86 70

### Competentiecentra

- **Provincie Antwerpen** - provinciaal directeur: Ann Vroonen  
Somersstraat 22 - 2018 Antwerpen - tel. 03 202 17 11
- **Provincie Limburg** - provinciaal directeur: Marc Cloostermans  
Thonissenlaan 47 - 3500 Hasselt - tel. 011 26 06 30
- **Provincie Oost-Vlaanderen** - provinciaal directeur: Arne Theylaert  
Kongostraat 7 - 9000 Gent - tel. 09 265 49 30
- **Provincie West-Vlaanderen** - provinciaal directeur: Bram Lievrouw  
Koning Albert I-laan 1.2 - 8200 Brugge St.-Michiels - tel. 050 44 04 11
- **Provincie Vlaams-Brabant** - provinciaal directeur: Luc Borms  
Witherenstraat 19 - 1800 Vilvoorde - tel. 02 255 92 85
- **Regionale Dienst Brussel** - provinciaal directeur: Marc Deleye  
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

Kongostraat 7 - 9000 Gent - tel. 09 265 47 31

Rijselsestraat 57 - 8500 Kortrijk - tel. 056 24 74 14

Leuvensesteenweg 72 - 3290 Diest - tel. 013 32 23 36

Pastorijstraat 7 - 3620 Lanaken - tel. 089 73 92 70

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



samen sterk voor werk

[www.vdab.be](http://www.vdab.be)  
0800 30 700  
elke werkdag van 8 tot 19 uur



# Samenstelling Raad van Bestuur 2012

## Voorzitter

de heer J. Roos

## Leden die de werkgevers vertegenwoordigen

de heer G. Duvillier (Voka)  
mevrouw S. Teughels (Voka)  
de heer J. Sap (UNIZO)  
de heer B. Cuyt (UNIZO)  
mevrouw A. Cattelain (Federgon)  
de heer M. Dillen (Confederatie Bouw)  
mevrouw N. De Greve (Comeos)  
de heer W. Van Goethem (Fedustria)

## Leden die de werknemers vertegenwoordigen

mevrouw A. Vermorgen (ACV)  
de heer P. Van der Hallen (ACV)  
de heer M. Demaeght (ACV)  
mevrouw K. Verwimp (ACV)  
mevrouw C. Copers (ABVV)  
de heer Ph. Diepvents (ABVV)  
de heer D. Schoeters (ABVV)  
de heer H. Engelen (ACLVB)

## Gedelegeerd bestuurder VDAB

de heer F. Leroy

## Regeringsafgevaardigden

voor begroting: mevrouw H. Coppen  
voor werk: mevrouw M. Vrijens

Jaarverslag 2012

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

- Overal waar in dit verslag hij of hem staat, wordt ook zij of haar bedoeld.
- Reproducties zijn uitsluitend met bronvermelding toegestaan.
- Redactie en lay-out: VDAB-communicatiedienst



