

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2007-2008

1 juli 2008

GEDACHTEWISSELING

**over de werking van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
(VDAB) naar aanleiding van de tussentijdse evaluatie van de beheersovereenkomst
tussen de Vlaamse Regering en de VDAB voor de periode 2005-2009**

VERSLAG

**namens de Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie
uitgebracht door de heer Frank Creyelman**

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Eric Van Rompuy.

Vaste leden:

mevrouw Agnes Bruyninckx, de heren Frank Creyelman,
Johan Deckmyn, Roland Van Goethem, John Vrancken;

mevrouw Martine Fournier, de heren Jan Laurys, Koen Van
den Heuvel, Eric Van Rompuy;

de heer Louis Bril, mevrouw Annick De Ridder, de heer Hans
Schoofs;

mevrouw Anissa Tamsamani, de heren Joris Vandenbroucke,
Bart Van Malderen.

Plaatsvervangers:

de heer Thieu Boutsen, mevrouw Katleen Martens, de heren
Jan Penris, Stefaan Sintobin, mevrouw Marleen Van den
Eynde;

de heer Dirk de Kort, de dames Cindy Franssen, Kathleen
Helsen, de heer Frans Peeters;

de heren Patrick De Klerck, Jaak Gabriels, mevrouw Vera Van
der Borgh;

de heren Chokri Mahassine, André Van Nieuwkerke, mevrouw
Els Van Weert.

Toegevoegde leden:

de heer Gino De Craemer;

mevrouw Mieke Vogels.

INHOUD

	Blz.
1. Voorstelling van de evaluatie van de beheersovereenkomst	4
2. Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst over de werking van de VDAB.....	10
3. Discussie.	11
4. Replik van de heer Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder van de VDAB en minister Frank Vandenbroucke	15

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie organiseerde op 12 juni 2008 een gedachteswisseling met de heer Frank Vandenbroucke, vice-minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming en met de heer Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder van de VDAB. Aanleiding tot deze gedachteswisseling waren de vele vragen om uitleg die in de commissie werden behandeld over de werking van de VDAB en de tussentijdse evaluatie van de beheersovereenkomst voor de periode 2005-2009 tussen de Vlaamse Regering en de VDAB.

Namens de minister nam ook mevrouw Patricia Vroman, medewerker van het departement Werk en Sociale Economie het woord voor de toelichting van de evaluatie.

Tegelijkertijd werd ook het onderdeel werkgelegenheid van het Jaarverslag 2007 van de Vlaamse Ombudsdienst besproken in aanwezigheid van mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, omdat dat onderdeel voornamelijk handelde over klachtenbehandelingen in verband met de VDAB (zie *Parl. St.* VI. Parl. 2007-2008, nr. 41/1, p. 221-230).

1. Voorstelling van de evaluatie van de beheersovereenkomst

Mevrouw *Patricia Vroman* plaatst de evaluatie in de juiste context.

In de zomer van 2005 werd een nieuwe beheersovereenkomst afgesloten tussen de Vlaamse Regering en de VDAB met als looptijd de periode 2005-2009. Naar aanleiding van een aantal nieuwe opdrachten voor de VDAB in uitvoering van het Meerbanenplan en het Steden- en Gemeentenplan Jeugdwerkloosheid werd in juli 2006 een addendum aan de beheersovereenkomst toegevoegd. De beslissing van de Vlaamse Regering van 18 januari 2008 verlengt de duur van de beheersovereenkomst met 9 maanden tot 31 december 2010.

In de beheersovereenkomst wordt een belangrijk onderscheid gemaakt tussen enerzijds de doelstellingsparameters waarop de VDAB kan worden beoordeeld, en anderzijds een aantal monitoringsparameters. Het belang van die laatste in de opvol-

ging van de beheersovereenkomst is evident, omdat ze bepaalde resultaten verduidelijken of in een context plaatsen. Voor die parameters werd geen norm of doelstelling afgesproken. Mevrouw Vroman stelt dat de presentatie zich toespitst op de doelstellingsparameters, die betrekking hebben op drie aspecten van de VDAB: de regie-uitvoering, waartoe onder meer de sluitende aanpak voor werkzoekenden en de vacaturewerking behoren, de actor-dienstverlening in competentiecentra en ten slotte de VDAB als werkgever.

Bij de regie-uitvoeringen zijn een aantal doelstellingen vastgelegd inzake de tevredenheid van de diverse groepen waarop de VDAB zich richt: zowel de werkzoekenden, de werknemers als werkgevers. Bij de werkzoekenden heeft de VDAB-site een groot aantal bezoekers (meer dan 45.000 bezoekers per dag, CIM-cijfers voor december 2007). De tevredenheid van werkzoekenden over de site is hoog: 76,4 percent zegt tevreden tot heel tevreden te zijn. Het percentage tevreden werkzoekenden ligt in de lijn van het resultaat van een jaar eerder. De doelstelling wordt opnieuw gehaald.

Voor de tevredenheid over de Servicelijn is gevoelig gestegen tot 93,8 percent tevreden werkzoekenden (plus 5 procentpunt). De tevredenheid over de contactdiensten is relatief stabiel: 76,9 percent van de werkzoekenden is tevreden tot heel tevreden.

Werknemers kunnen terecht bij de VDAB voor registratie als werkende werkzoekende en voor informatie over de aankoop van opleidingscheques voor werknemers, maar ze hebben ook toegang tot de informatie- en zelfredzaamheidstools van de VDAB. In 2007 daalde de tevredenheid bij werknemers over de contactdiensten met 2 procentpunten tot 74,3 percent. De doelstelling (vorkdoelstelling van 70 tot 75 percent tevreden gebruikers) werd echter nog steeds behaald.

Ook de doelstelling over de tevredenheid bij werknemers over het online aanbod werd behaald: 78,1 percent van de werknemers is tevreden. Dat is volgens de spreekster een lichte stijging met 0,6 procentpunt ten opzichte van 2006.

Bij de werkgevers worden de vooropgestelde doelstellingen behaald, behalve voor twee contactkanalen. Voor de Servicelijn worden de doelstellingen zelfs ruimschoots overschreden. Het online aanbod van de

VDAB haalt met 74 percent de vorkdoelstelling van 75 tot 80 percent net niet, ondanks een toename van de werkgeverstevredenheid met 1,5 procentpunt.

De werkwinkel is gebaseerd op een samenwerkingsverband tussen de VDAB, de lokale overheden, RVA-PWA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening - Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap), ATB (Arbeidstrajectbegeleiding) en andere partners betrokken bij het lokale werkgelegenheidsbeleid. De VDAB waakt over het aanbod en de kwaliteit van haar dienstverlening binnen de lokale werkwinkels. De tevredenheid van medewerkers in de werkwinkels werd als doelstelling in de beheersovereenkomst 2005-2009 opgenomen. De nulmeting werd voor het eerst uitgevoerd in 2007, maar er is nog geen doelstellingsvork bepaald, stelt mevrouw Vroman.

De online bevraging liep van 19 november 2007 tot 6 december 2007 en alle medewerkers van de werkwinkel die over een mailadres beschikken, kregen de vragenlijst toegestuurd. Meer dan 450 geadresseerden (ongeveer 1 op 3) reageerden. Globaal stelt 52,1 percent van de ondervraagde medewerkers tevreden tot zeer tevreden te zijn over de werkwinkel. De vragenlijst bestaat uit 12 vragen en heeft betrekking op de kennis van het dienstenaanbod van de partners, de doorverwijzingen en de dienstverlening naar de klanten, maar ook op de besteding van de budgetten en het coachen door de vestigingsverantwoordelijke. Vooral de mogelijkheden die de samenwerking biedt om randvoorwaarden zoals kinderopvang en vervoer aan te pakken, één dossier per klant en de coachende rol van de vestigingsverantwoordelijke scoren laag. De VDAB stelt in het najaar 2008 een actieplan in het vooruitzicht om de samenwerking in de werkwinkels te verbeteren.

Hoe zijn de vacatures geëvolueerd? Mevrouw Vroman legt uit dat de VDAB niet enkel vacatures uit het normaal economisch circuit (NEC) verspreidt, maar ook vacatures uit andere circuits (interimopdrachten en tewerkstellingsmaatregelen) of vacatures die het via andere kanalen overneemt (EURES – European Employment Services, andere Belgische jobsites en interregionale vacature-uitwisseling). De doelstelling van 120.000 tot 165.000 vacatures gaat enkel over vacatures uit het NEC, zonder interimopdrachten. In 2007 werden 281.661 vacatures ontvangen, waarvan 210.483 rechtstreeks. Dat zit ver boven de doelstelling, merkt de spreekster op.

Een belangrijk minpunt is dat de overname van vacatures van intermediairen tot dubbels in de lijst van

vacatures kan leiden. Dat zou niet bevorderlijk zijn voor het zoekgedrag van werkzoekenden. De VDAB is zich echter bewust van de dubbeltellingen die de samenwerking met intermediairen (25,3 percent van de vacatures) meebrengt en onderneemt vanaf 2008 een poging om de dubbeltellingen uit te zuiveren door gebruik te maken van het KBO-nummer (KBO = Kruispuntbank Ondernemingen).

Met de vacaturewerking bereikte de VDAB 19,4 percent van de bedrijven met minstens één vestiging in Vlaanderen, waarmee de doelstelling van 17 percent uit de beheersovereenkomst vlot behaald werd. In absolute aantallen gaat het om 2000 bedrijven die meer bereikt werden in 2007.

De kmo's maken 85 percent van de Vlaamse bedrijven uit. De vacaturewerking bereikt daarvan 17,3 percent. Dat is onvoldoende om de doelstelling uit de beheersovereenkomst te halen die 60 percent vacatures afkomstig van kmo's beoogt. Net zoals in 2006 is de doelstelling in 2007 bijgevolg niet gehaald. Een opdeling naar rechtstreeks ontvangen vacatures en vacatures via intermediairen legt het aandachtspunt voor de VDAB bloot. Net zoals in het totaal aantal vacatures steeg het aantal vacatures via intermediairen verder. Bij kmo's blijven de rechtstreeks ontvangen werkaanbiedingen (118.000 werkaanbiedingen) de overgrote meerderheid uitmaken, maar het aantal vacatures via intermediairen (44.000) stijgt sneller (plus 43,9 percent tegenover plus 13,5 percent).

De doelstellingen uit de beheersovereenkomst werden gebaseerd op vacatures in AMI (Arbeidsmarktinformatiesysteem). Die gegevens kennen in 2007 een breuk. Om het experiment met de automatische vacaturematching te testen werden ook vacatures uit de uitzendsector in AMI ingeladen. Dat had duidelijk een negatieve invloed op het vervullingspercentage. Het vervullingspercentage van uitzendopdrachten bedraagt 47,5 percent tegenover 82,9 percent voor vacatures uit het normaal economisch circuit zonder interim (NECzI). De invloed van uitzendvacatures is vooralsnog beperkt, stelt mevrouw Vroman. De vacatures werden geleidelijk in de loop van 2007 opgenomen en vertegenwoordigden minder dan 5 percent van de totaal afgehandelde vacatures voor 2007. De volgende jaren zal die invloed allicht groter zijn. Die interim-vacatures worden niet op dezelfde manier opgevolgd door de VDAB als NECzI-vacatures.

Een vervullingspercentage van 81,5 percent betekent niet dat bijna één op vijf vacatures niet ingevuld

geraakt. In 2007 is het aandeel geannuleerde vacatures bij gebrek aan kandidaten wel met 2,5 percent procentpunten toegenomen tot 5,5 percent. Daarnaast is er een breuk merkbaar in de tijdreeks van de invullingstijd door een betere opvolging door de VDAB-Servicelijn van de werkaanbiedingen. Elke 14 dagen wordt de werkgever telefonisch of via mail gecontacteerd. Zonder reactie van de werkgever wordt de vacature afgesloten.

Met betrekking tot de sluitende aanpak voor kortdurige werkzoekenden gelden twee definities. In de Vlaamse definitie wordt een sluitende aanpak gerealiseerd indien elke werkzoekende voor de zesde maand wordt uitgenodigd. Volgens de Europese definitie wordt een werkzoekende pas bereikt in een sluitende aanpak indien er minimaal een intensieve begeleiding is, hulp bij het solliciteren en een beroepsopleiding of werkervaring voor de zesde maand voor werkzoekenden jonger dan 25 jaar en voor de twaalfde maand voor werkzoekenden ouder dan 25 jaar.

Meting aan de hand van de Vlaamse definitie maakt dat de sluitende aanpak voor beide leeftijdsgroepen nagenoeg volledig gerealiseerd wordt, stelt mevrouw Vroman (99,5 percent). Zowel voor jongeren als voor volwassenen betekent het een toename met 0,8 procentpunt ten opzichte van 2006. Ongeveer 4000 nieuw ingeschreven werkzoekenden zijn in 2007 niet tijdig uitgenodigd (tegenover 3400 in 2006).

Volgens de Europese definitie is er vooral een verschil bij de groep ouder dan 25 jaar. Anno 2007 behelst de sluitende aanpak voor die groep met de Europese definitie 92,9 percent (plus 0,8 procentpunt tegenover 2006 en plus 4,6 procentpunt tegenover 2005). Dat heeft vooral te maken met de aanpak ten aanzien van de werkzoekenden ouder dan 50 jaar. De verplichte uitnodiging naar de 50+sessies voor kortdurig werkzoekenden wordt in de Vlaamse definitie wel opgenomen in de sluitende aanpak, maar niet in de Europese. De sessies zijn in die context namelijk geen module in de trajectwerking en worden zodoende niet via die indicator verwerkt.

De VDAB heeft er zich toe geëngageerd om gefaseerd iedere werkzoekende die bij de RVA tot de doelgroep voor een controlegesprek behoort en van wie uit het dossier blijkt dat hij of zij de afgelopen twee jaar niet in trajectbegeleiding is geweest of een begeleidingsaanbod heeft gehad, volgens leeftijd op te nemen in de curatieve werking. Slechts 2 percent van de werkzoekenden jonger dan 50 jaar was nog

steeds werkzoekend eind juni 2007 zonder dat VDAB hen bereikt had. Tegen het einde van dat jaar was dat teruggelopen tot 0,5 percent van de doelgroep (116 personen).

In de beheersovereenkomst werd eveneens als doelstelling voor 2009 opgenomen dat het activeringspercentage 10 percent hoger diende te liggen dan de nulmeting van 2004 vooropstelde. Concreet betekent dat een groeipad van 15,1 percent naar 16,6 percent in 2009. In 2006 werd de doelstelling bijna bereikt, in 2007 is ze dankzij een groei van 1 procentpunt gehaald.

Naar aanleiding van een aantal nieuwe opdrachten voor de VDAB in uitvoering van het Meerbanenplan en het Steden- en Gemeentenplan Jeugdwerkloosheid werd in juli 2006 een addendum aan de beheersovereenkomst toegevoegd. Op 1 januari 2006 ging in 13 steden en gemeenten het actieplan ter bestrijding van de jeugdwerkloosheid van start, met als doelgroep laaggeschoolde werkzoekenden jonger dan 25 jaar. De acties liepen twee jaar (van 1 januari 2006 tot 31 december 2007). De acties zijn vanaf januari 2008 uitgebreid naar geheel Vlaanderen in het Jeugdwerkplan.

Het addendum omvatte de doelstelling dat 60 percent van de totale doelgroep van min-25-jarige werkzoekenden moest worden bereikt, en dat de uitstroom per stad of gemeente minimaal 50 percent moest bedragen én significant hoger moest zijn dan de nulmeting. In de loop van de twee jaren werden 9546 jonge werkzoekenden bereikt via de specifieke acties. Rekening houdende met de instroom van nieuwe werkzoekenden van de doelgroep werd een bereik van 65 percent gerealiseerd. In alle steden en gemeenten ligt de uitstroom uit de werkloosheid hoger dan 50 percent. Gent haalt de norm nipt met een uitstroom van 51,2 percent, terwijl Oostende, Ronse, Maasmechelen en Leuven een uitstroompercentage van meer dan 70 percent laten optekenen.

In het kader van het Meerbanenplan werden alle werkzoekenden van meer dan 50 jaar die drie maanden werkzoekend waren, uitgenodigd naar een verplichte infosessie georganiseerd door de VDAB of een partner, verklaart mevrouw Vroman. De informatiesessies moeten oudere werkzoekenden inlichten over hun mogelijkheden en hen maximaal motiveren om naar de arbeidsmarkt te stappen en om trajectbegeleiding bij de vijftigplusconsulent te volgen. De belangrijkste doelstelling die in het addendum is geformuleerd,

behelst het ombuigen van de dalende participatie van vijftigplussers aan de trajectwerking. De doelstelling voor 2007 hield in dat in men in 2007 via de doelgerichte maatregel 5000 werkzoekenden meer moest kunnen bereiken als in 2006. Die doelstelling werd voor 74 percent gehaald, het aantal vijftigplussers in trajectwerking nam toe met 3718.

De doelstelling inzake de oververtegenwoordiging van kansengroepen houdt rekening met een positieve oververtegenwoordiging van 10 percent voor de kortgeschoolden, een positieve oververtegenwoordiging van 40 percent voor allochtonen en een positieve oververtegenwoordiging van 40 percent voor personen met een arbeidshandicap. Voor wat de oudere werkzoekenden (50+) betreft, moet een toenemende vertegenwoordiging op termijn (tegen 2009) leiden tot een positieve oververtegenwoordiging.

In 2007 is het aandeel van elke kansengroep groter geworden in de werkzoekendenpopulatie. De sterk dalende werkzoekendencijfers impliceren dat een harde kern overgebleven is. Hun stijgend aandeel heeft zich onvoldoende vertaald in een hoger bereik van kansengroepen in de trajectwerking. Enkel de doelstelling voor kortgeschoolde werkzoekenden wordt in 2007 behaald. Na het halen van de doelstelling in 2006 werd de doelstelling van een oververtegenwoordiging van 40 percent voor personen met een arbeidshandicap in 2007 bijna gehaald (38,7 percent). De toename van het aantal personen met een arbeidshandicap in de trajectwerking is te beperkt om de toename van deze kansengroep in de werkzoekendenpopulatie te compenseren en de oververtegenwoordiging op hetzelfde peil te houden.

De oververtegenwoordiging van allochtonen blijft in 2007 steken op 25 percent. De toename van het percentage allochtone werkzoekenden lag in dezelfde lijn als de toename van hun aandeel in de trajectwerking (plus 0,9 procentpunt). De oververtegenwoordiging van die kansengroep in de trajectwerking voor werkzoekenden wordt voornamelijk gerealiseerd dankzij een toenemende vertegenwoordiging van anderstalige nieuwkomers in de trajectwerking. De anderstalige nieuwkomers maken 3,3 percent van de werkzoekenden uit, hun aandeel in de trajectwerking is 6,7 percent.

Voor werkzoekenden ouder dan 50 jaar is er een voorzichtige ombuiging merkbaar van de neerwaartse trend van de ondervertegenwoordiging van vijftigplussers in de trajectwerking, stelt mevrouw Vroman

vast. Het aantal bereikte werkzoekenden steeg van 6591 in 2006 tot 10.309 in 2007 (plus 3718 tegenover plus 5000 als doelstelling in het addendum). De doelstelling werd niet gehaald. Dat zou mee te wijten zijn aan een te lage doorstroom naar de trajectwerking vanuit de informatiesessies. Het percentage ouderen in de trajectwerking is licht toegenomen tot 5,4 percent. Mevrouw Vroman merkt op dat de ondervertegenwoordiging van die kansengroep in de trajectwerking aanzienlijk blijft.

Vervolgens gaat de spreekster in op de kansengroepen in competentieversterkende trajecten.

Ze stelt dat de nadruk op de uitstroombnormen in de beheersovereenkomst het risico op 'afromen' en 'parkeren' van kansengroepen verhoogt. Om dat risico in te schatten is het van belang om de deelname van kansengroepen aan diverse opleidings- en werkervaringsmodules op te volgen.

VDAB Regie realiseert een oververtegenwoordiging van allochtone werkzoekenden in de beroepsspecifieke modules en opleiding en begeleiding op de werkvloer, deze is beperkter dan de globale oververtegenwoordiging in de individuele trajectwerking voor werkzoekenden. Voor de VDAB Regie blijft dit dan ook een belangrijke uitdaging voor de volgende jaren. Er is een ondervertegenwoordiging bij vijftigplussers in intensieve trajecten. In module 3, sollicitatietraining, wordt het grootste bereik van vijftigplussers gerealiseerd. Het aandeel vijftigplussers is er toegenomen tot 10 percent. De 50+clubs vallen onder de bewuste module. De doorstroom vanuit de collectieve infosessies lijkt vooral op het bereik van vijftigplussers in sollicitatietraining een effect te hebben.

Dan is er ook de trajectwerking in partnerschap. De trajectwerking voor werkzoekenden is een opdracht van de arbeidsmarktregisseur en wordt gerealiseerd in samenwerking met tal van actoren. In 2007 werd 88 percent van de werkzoekenden in de trajectwerking bereikt door de VDAB, 17,3 percent in samenwerking met derden en 14,3 percent door derden. Ten opzichte van 2005 betekende dat een lichte verschuiving waarbij de VDAB Regie in toenemende mate een beroep doet op partners.

Bij de beroepsspecifieke opleidingen (module 4) doet de VDAB Regie het meest een beroep op de samenwerking met derden (voor 36,6 percent in samenwerking met derden, 62 percent door de VDAB-actor en 5,2 percent door zuivere derden). Een vierde van

de werkzoekenden in begeleiding en opleiding op de werkvloer wordt door zuivere derden bereikt (65,6 percent door de VDAB-actor, en 19,5 percent in samenwerking met derden). Twee derde van de werkzoekenden in persoonsgerichte vorming wordt door de VDAB-actor bereikt, maar ook daarin vormt de samenwerking met derden een belangrijk aandeel (20,8 percent in samenwerking met derden en 14,4 percent door zuivere derden).

De derdenorganisaties (al dan niet in samenwerking met de VDAB) scoren goed op het bereiken van arbeidsgehandicapten en kortgeschoolden en dragen zo bij tot de doelstellingen van oververtegenwoordiging.

De koppeling van de VDAB-bestanden met gegevens van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en de Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen laat toe om de uitstroom naar werk systematisch op te volgen. De globale uitstroombnorm naar werk werd vastgelegd op 51 percent. In 2007 is de uitstroom naar werk zes maanden na het einde van een traject verder toegenomen met 4,6 procentpunt tot 56,9 percent. De toename is slechts de helft van de toename van de uitstroom uit de werkloosheid (plus 8,1 procentpunt). Ook voor die parameter zijn voor de verschillende doelgroepen doelstellingen opgenomen in het addendum van de beheersovereenkomst: kortgeschoolden (45 percent), vijftigplussers (36 percent), allochtonen (41 percent), arbeidsgehandicapten (38 percent) en langdurig werkzoekenden (45 percent). De doelstelling werd voor alle kansengroepen gehaald, maar de uitstroom naar werk blijft voor hen lager dan de globale uitstroom. Voor vijftigplussers die vrijwillig in het traject stappen halen een uitstroom naar werk van 47 percent wat het potentieel van deze groep aantoont.

Bij evaluatie bleek dat de VDAB de focus op werk ingevuld heeft met een sterke stijging van het aantal verwijzingen naar vacatures die werkzoekenden toegestuurd kregen (plus 39 percent). Het aantal nieuwe trajecten is afgenomen, net zoals de werkloosheid.

Het doel van het project Jobkanaal, opgericht door de werkgeversorganisaties, is om jaarlijks 5000 vacatures te laten invullen door werkzoekende vijftigplussers, allochtonen en personen met een arbeidshandicap. Deze doelstelling werd met 2943 invullingen niet bereikt.

Ook voor kansengroepen is het aantal verwijzingen sterk toegenomen, hoewel dit zich niet vertaald heeft in een sterk gestegen aantal plaatsingen.

Wat is de stand van zaken inzake dienstverlening in de competentiecentra? Binnen de competentiecentra worden opleidingen gegeven voor drie doelgroepen: werkzoekenden, meestal in het kader van de trajectwerking, werknemers op verzoek van de werkgever en werknemers op eigen verzoek. De beheersovereenkomst stelde een bereik voorop van 40.000 werkzoekenden in opleidingen en 12 miljoen opleidingsuren. Beide doelstellingen werden ruimschoots gehaald.

Werknemers kunnen zowel op verzoek van hun werkgever als op eigen verzoek een opleiding volgen bij de VDAB-competentiecentra. Het totaal aantal beëindigde opleidingen is met 6 percent toegenomen, terwijl het aantal opleidingsuren met 15 percent afgenomen is. De toename van het aantal opleidingen is uitsluitend op rekening van opleidingen op vraag van de werkgevers te schrijven. 48.500 werkgevers vroegen een opleiding voor hun werknemers. In 2008 starten de competentiecentra met een herpositionering van de werknemersopleidingen waarbij de opleidingen als actief instrument ingezet zullen worden.

Het bereik van de loopbaandienstverlening in een bepaald jaar wordt gemeten op basis van het aantal nieuwe klanten dat in het betreffende jaar de minimale 6 uur begeleiding bereikt heeft. In 2007 bereikten de VDAB-competentiecentra 1271 nieuwe klanten die gebruik maakten van hun recht op loopbaanbegeleiding. Dit cijfers is stabiel gebleven.

De doelstelling van 12.000 opgestarte IBO's (Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming) op jaarbasis werd verhoogd naar 16.000, licht mevrouw Vroman verder toe. De VDAB behaalde in 2007 ruimschoots de oude doelstelling, maar het aantal opgestarte IBO's is teruggevallen tot 14.718 (min 4,8 percent). Daarvoor worden drie redenen aangehaald. De schaarste op de arbeidsmarkt maakt dat werkgevers ervoor kiezen de 'tussenstap' van IBO over te slaan. Werkzoekenden geven dan weer de voorkeur aan 'normale werkaanbiedingen' boven IBO omwille van het statuut, en ten slotte is er de heroriëntatie van IBO van tewerkstellingsmaatregel naar opleidingsmaatregel. De aanvraag van de IBO moet sterker onderbouwd worden door opleidingsplannen, wat een hogere belasting van de werkgever betekent.

Het aantal IBO's in knelpuntberoepen nam toe met 10 percent van 6366 tot 7012. Daardoor stijgt het aandeel van die IBO's van 41,2 percent in 2006 naar 47,6 percent in 2007.

Naast het engagement om het aantal te starten IBO's op te trekken, gekoppeld aan een inspanning om de begeleidingscapaciteit uit te breiden, werden ook maatregelen gevraagd om IBO kwalitatief te verbeteren. Een meer competentiegericht aanpak en meer maatwerk waren vereisten en het aantal ongunstige stopzettingen zou met 10 percent teruggedrongen moeten worden. Hierbij moest de VDAB bijzondere aandacht hebben voor de inschakeling van de kansengroepen (met het oog op oververtegenwoordiging van kansengroepen). De 'caseload' van de IBO-begeleiders moest dalen naar 130 opgestarte IBO-begeleidingen per jaar. De maatregelen lijken een voorzichtig positief effect te hebben op het percentage ongunstige stopzettingen. Het totale aantal ongunstige stopzettingen van IBO's is tegenover een jaar eerder afgenomen met bijna 8 percent. Daardoor daalde het aandeel ongunstige stopzettingen van 19,9 percent naar 19,4 percent. Het aandeel ongunstige stopzettingen bij IBO's in knelpuntberoepen daalde van 21,3 percent in 2006 naar 19,5 percent in 2007.

Als werkgever realiseert de VDAB de doelstelling van 10 percent allochtonen in de nieuwe aanwervingen voor het derde jaar op rij, en de doelstelling van 4 percent arbeidsgehandicapten. De VDAB investeert 4,5 percent van de totale loonmassa in de opleiding van zijn medewerkers, wat boven het Belgische gemiddelde is.

Mevrouw Vroman vat de realisaties nog samen. De VDAB is er in 2007 in geslaagd om het merendeel van de opgelegde doelstellingen te halen. Dit wordt zeker ten dele verklaard door de gunstige arbeidsmarktomgeving. Positief zijn zeker de bijna voor 100 percent sluitende aanpak bij de preventieve doelgroep, zij het volgens de Vlaamse definitie. Voor de curatieve doelgroep van langdurig werkzoekenden werd het aanbod afgestemd op de doelgroepen die federaal overeengekomen waren. Ook hier is het aanbod sluitend voor werkzoekenden tot 50 jaar. Voorts zijn te vermelden: de sterke uitstroomresultaten na deelname aan de trajectwerking, waarvan ook kansengroepen de vruchten plukken, het toegenomen bereik in de vacaturewerking, de inzet van meer mensen en middelen op actieve bemiddeling, onder meer via de uitbesteding van vraaggerichte en atypische bemiddeling.

Ten slotte somt de spreekster ook de aandachtspunten op. Ten eerste blijkt uit de evaluatie dat de samen-

werking tussen de VDAB en de andere partners in de werkwinkels beter kan. Slechts 52 percent van de partners zegt tevreden tot zeer tevreden te zijn over de samenwerking. Daarnaast slaagt de VDAB er nog niet helemaal in de geplande oververtegenwoordiging van enkele kansengroepen in de trajectwerking te realiseren. Door structureel meer mensen uit die groepen te laten deelnemen aan opleidingen of andere trajecten kan hun grotere aandeel in de werkloosheidsstatistiek teruggedrongen worden. Hoewel de cijfers beter zijn dan in 2006 haalt de VDAB de vooropgestelde oververtegenwoordiging voor allochtonen (40 percent) niet. De structurele ondervertegenwoordiging van ouderen is weliswaar lichtjes gedaald, maar blijft beleidsmatig een aandachtspunt.

Minister *Frank Vandenbroucke* stelt dat hij er de voorkeur aan gaf mevrouw Vroman van het departement WSE de presentatie te laten doen omdat men zo een beeld krijgt van hoe een dergelijke evaluatie gebeurt. Er zijn interne evaluaties binnen de VDAB, maar ook externe door het departement. De politieke overheid en de VDAB moeten op basis daarvan dan conclusies trekken.

De minister meent dat een aantal indicatoren te maken hebben met de positie van de VDAB op de markt en stelt dat uit het bereik van de VDAB-acties ten aanzien van werkzoekenden, bedrijven enzovoort blijkt dat de dienst sterk staat. De VDAB vult de positie van eersteklasspeler met een sterke positie op de markt van vacatures en bemiddeling volkomen in, stelt de minister.

Vervolgens onderstreept de minister dat met het concept 'sluitende aanpak' in de eerste plaats een theoretisch-politiek concept is opgezet, waarbij alle werkzoekenden moesten worden bereikt, maatwerk moest worden geleverd en een verhaal van rechten en plichten werd geschreven. Hij erkent dat die theorie niet zo eenvoudig in praktijk om te zetten is, maar dat de VDAB die taak volgens hem wonderwel heeft volbracht, door de getrapte manier waarop dat is gebeurd, de efficiëntie en soepelheid in de aanpak, het feit dat de individuele situatie van de werkzoekende mee in rekening wordt gebracht en dat zijn reactie op reële kansen op de arbeidsmarkt wordt ingecalculleerd.

Voor de minister houdt de uitwerking van het concept daarmee echter niet op. Binnen de sluitende aanpak zijn nog intensiveringen voorgesteld, met name ten aanzien van jongeren. Ook in die zin is het bilan zeer positief, stelt hij. In 13 Vlaamse steden en gemeenten met hardnekkige jeugdwerkloosheid is een experiment

opgestart dat een zeer positieve balans kan voorleggen. Het systeem zal worden veralgemeend naar in eerste instantie laag- en middengeschoolde jongeren in heel Vlaanderen. De methodieken moeten op termijn voor alle groepen die binnen de sluitende aanpak zitten, kunnen worden toegepast, stelt minister Vandenbroucke. Spectaculair zijn resultaten van dergelijke projecten nooit, verklaart hij, omdat eigenlijk het verschil wordt gemeten tussen zeer intens en relatief intens en niet met absoluut niks doen. De cijfers vindt de minister overtuigend genoeg.

Met betrekking tot de aandacht voor kansengroepen is de balans enigszins verdeeld: voor kortgeschoolden en voor personen met een arbeidshandicap zitten de cijfers goed, maar de minister gaat ervan uit dat er nog werk aan de winkel is. Hij wijst voor wat de personen met een arbeidshandicap betreft op de lopende en omvangrijke hervorming van het hele landschap, met tegemoetkomingen en de Vlaamse ondersteuningspremie (VOP). De VDAB komt zodoende min of meer aan de vooropgestelde targets.

De minister haalt ook twee problemen aan. Het meest uitgesproken is dat van de ouderen, en daar dient de VDAB binnen de bestaande acties aan te werken. De hoofdopdracht in dat verband ligt volgens de minister bij het beleid, en het kader dat het voor de VDAB uittekent ten aanzien van vijftigplussers.

Ook voor allochtonen is de balans genuanceerd. Er is een oververtegenwoordiging van 25 percent binnen de actie ten aanzien van allochtonen in de werkzoekendenpopulatie, maar de doelstelling was 40 percent. Van de VDAB worden in dat verband bijkomende inspanningen gevraagd.

Een aandachtspunt is de samenwerking in de Werkwinkels. Tevredenheidsmetingen zijn de facto subjectief, meent de minister. Het gaat in die zin om een veeleer complex partnerschap tussen steden en gemeenten, externe partners en de RVA. De tevredenheid is verdeeld. De minister gelooft dat men daartegen intussen structureel gewapend is. Een centrale stuurgroep versterkt het partnerschap en er zijn betere afspraken gemaakt. Toch blijven wrijvingen mogelijk omdat blijkbaar niet alle verwachtingen altijd worden ingelost. Niet alleen de VDAB, maar ook het beleid moet zich daarover buigen.

2. Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst over de werking van de VDAB

Mevrouw *Karine Nijs*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, reageert kort op de uiteenzettingen aan de hand van het klachtenbeeld dat door de ombudsdienst is vastgesteld.

Met betrekking tot de vacaturewerking is vermeld dat de VDAB om de veertien dagen werkgevers opbelt om na te gaan of vacatures al dan niet werden ingevuld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft echter nogal wat klachten ontvangen van werkzoekenden die reageerden op vacatures die al waren ingevuld. De VDAB heeft laten weten daar verder aan te werken.

Werkzoekenden ontvangen per e-mail alleen vacatures waarvoor de werkgever om actieve bemiddeling van de VDAB heeft gevraagd. Dat vindt de ombudsdienst jammer omdat alle andere vacatures wel in het werkzoekendendossier zitten. Het lijkt de ombudsdienst dan ook logisch dat die ook via elektronische weg allemaal kunnen worden doorgestuurd naar de werkzoekenden.

Met betrekking tot de sluitende aanpak, de curatieve aanpak en de toeleiding, geeft het klachtenbeeld naast de eerstelijnsklachtenbehandeling via de VDAB-Servicelijn, vooral aan dat er in de trajectwerking ontevredenheid is over de trajectbegeleiding en het niet optimaal begeleiden naar werk. Toegespitst op de kansengroepen, komen er wel wat klachten binnen vanwege allochtonen. Ondanks het feit dat de VDAB screent op en communiceert over duidelijkheid van taalgebruik, noodzakelijk vakjargon enzovoort, ontgaat bepaalde werkzoekenden toch nog vaak de inhoud van de trajectovereenkomst. Daarbij gaat het vooral om allochtonen die niet voldoende het traject begrijpen, onder meer door een gebrek aan kennis van het Nederlands.

Ook de vijftigplussers vinden hun weg naar de ombudsdienst, stelt mevrouw Nijs. Wie een klacht heeft, verwacht een doorgedreven begeleiding met concrete vooruitzichten op werk. De ombudsdienst dringt aan op een nog betere screening en actieve begeleiding voor vijftigplussers die uiteindelijk nog tot hun zestigste voor de arbeidsmarkt beschikbaar moeten zijn. De activering waarvan sprake op regio-

naal en federaal niveau zou volgens de ombudsdienst meer moeten inhouden dan de verplichte informatiesessie-actie 50+clubs. Een voldoende aanbod is onontbeerlijk en de VDAB levert al heel wat inspanningen, meent mevrouw Nijs. Zonder een verplichting is het voor de VDAB echter moeilijker om intermediairen daarop aan te spreken.

Tendering past binnen de werking van de VDAB. In het kader van het ketenmanagement worden een aantal zaken uitbesteed en dat biedt voor de VDAB de mogelijkheid om marktgericht de begeleiding van werkzoekenden te coördineren. Toch vindt de ombudsdienst dat die coördinatie nog geoptimaliseerd kan worden in een aantal gevallen en dat ze efficiënter kan. Dat betekent concreet dat bepaalde trajecten nog beter moeten worden opgevolgd door de tendering partners.

Uit de klachten die de ombudsdienst zowel als de servicelijn van de VDAB ontvangt blijkt ook dat de goede cijfers voor wat arbeidsgehandicapten betreft, genuanceerd moeten worden en dat voor een aantal arbeidsgehandicapten zeker de trajectbegeleiding ontoereikend is. Daarover zijn ook vragen gesteld aan de VDAB zelf. De ATB's hebben naast de eigen wachtlijsten namelijk ook wachtlijsten bij de samenwerkende partners. Werkzoekenden wensen actief begeleid te worden en door die lijsten is dat niet altijd mogelijk en blijven alternatieven uit. De acties ten aanzien van die specifieke doelgroep moeten geïntensifieerd worden om de talenten voldoende te benutten. De VDAB liet weten dat er een aantal acties worden ondernomen ter zake. Zo zouden in de verschillende Werkwinkels meer personen met een arbeidshandicap bediend worden. Enkel mensen met heel specifieke noden zouden nog in het ATB-circuit terechtkomen. De ombudsdienst neemt aan dat de VDAB er in dat verband rekening mee houdt dat ook de trajectbegeleiding versterkt moet worden, eventueel via tendering of andere partners.

Er is slechts één aanbeveling geformuleerd voor de VDAB, meldt mevrouw Nijs. Er moeten blijvend inspanningen worden geleverd om trajectbegeleiding te verbeteren en meer specifiek om kansengroepen nog intensiever te begeleiden in de zoektocht naar werk. De spreekster vermeldt ook nog dat inzake IBO's in 2007 veel minder klachten zijn binnengekomen. Het lijkt erop dat het IBO-actieplan vruchten afwerpt, stelt ze.

Ook over de transmissie naar de RVA zijn een aantal klachten geformuleerd, zoals jaarlijks het geval is,

stelt mevrouw Nijs. In zoverre de ombudsdienst de respectieve dossiers kan beoordelen, lijken de transmissies terecht. Informatieverstrekking over rechten en plichten blijft een aandachtspunt in dat verband.

3. Discussie

De heer *Frank Creyelman* heeft begrepen dat de activering van kansengroepen vrij goed loopt, behalve voor vijftigplussers en allochtonen. Waaraan wijt de VDAB het feit dat de doelstelling bij allochtonen niet wordt gehaald?

Aan opleiding van personeel wordt 4,5 percent van de loonmassa besteed. Dat is vrij veel en zelfs bijna vier keer zoveel als het Belgische gemiddelde. Het lid wil weten wat voor soort opleidingen worden gevolgd. Gaat het dan om opleidingen diversiteitsbeleid, vraagt hij zich af. Daarop voortgaand, stelt hij zich ook de vraag of er een groot verloop is in het personeelsbestand, omdat wie veel opleidingen volgt, misschien gemakkelijker naar de privésector overstapt.

De heer Creyelman heeft gelezen dat de VDAB bijstand verleent aan medewerkers die het slachtoffer worden van niet-toelaatbaar gedrag van klanten. Daarop heeft men in 2007 de focus gericht, stelt hij. Het lid wil graag een zicht hebben op de omvang van dat probleem. Zijn daar cijfers van, vraagt hij, en wat gebeurt er met die agressieve klanten? Krijgen ze de kans om terug te komen?

De heer *Koen Van den Heuvel* bevestigt wat de minister reeds aangaf, namelijk dat de VDAB binnen het bereik van zijn middelen inzake de vijftigplussers wel resultaten kan voorleggen, maar dat het aan het beleid en de sociale partners is om nieuwe impulsen te geven ter zake. Het lid wijst op de krappe arbeidsmarkt en het feit dat de Belgische pensioenen tot de laagste in Europa zouden behoren. Als echter de duur van het pensioen en de start met brugpensioen wordt meegerekend zou dat resultaat volgens de heer Van Den Heuvel anders liggen. Hij stelt dat het nog duidelijker moet worden dat de werkzaamheidsgraad bij vijftigplussers nog moet toenemen. Eén op drie volstaat niet, terwijl dat in andere landen soms oploopt tot 50 of 60 percent. Vlaanderen boekt vooruitgang in dat verband, maar te aarzelend, stelt het lid, al is er een stijging met enkele procentpunten. De trajectwerking kent eveneens een stijging, en de uitstroom naar werk met zowat 50 percent is goed. Een aantal punten scoren minder goed, zoals de ondervertegenwoordiging

in de trajectwerking en de te beperkte doorstroming naar de infosessies. Hoe kan dat versterkt worden, wil het lid weten. Hij meent dat de VDAB extra middelen ter beschikking moet krijgen van het beleid, maar ook vanuit de sociale partners. De heer Van den Heuvel stelt dat beleid niet altijd hoeft te betekenen dat er extra geld wordt neergeteld om meer consultants aan het werk te zetten, maar dat er een goed mix nodig is van aanmoedigen en dwingen. Hij ziet daar een rol voor de sociale partners.

De Manpower-enquête wees uit dat slechts 10 percent van de werkgevers klaar is om vijftigplussers aan te werven en ze te integreren in het bedrijf. Slechts 12 percent van de ondernemers is ermee bezig om vijftigplussers op een goede manier langer aan de slag te houden in het bedrijf. De heer Van den Heuvel leidt uit die cijfers af dat ook aan werkgeverszijde inspanningen nodig zijn. Voorts stelt hij dat de beperkte doorstroom van de infosessie naar trajectwerking bij de VDAB 35 percent bedraagt, maar dat dat cijfer bij de bijblijfconsultanten nog daalt tot amper 7 percent. Hij vindt dat een aanwijzing dat de mentaliteit in vakbondsmiddelen nog altijd niet voldoende stimulerend is. Men gaat er nog te veel van uit dat er niet te veel inspanningen moeten worden geleverd. Het lid waarschuwt er echter ook voor niet alle vijftigplussers over dezelfde kam te scheren.

Samenvattend vindt de heer Van den Heuvel dat men de zaak nog meer in handen moet nemen en pijnpunten nog meer moet blootleggen en dat waar de VDAB een uitvoerende opdracht heeft, het beleid en de sociale partners daarop moeten inspelen. Het lid benadrukt dat hij de reeds geleverde inspanningen ten volle erkent, maar een sensibiliserend project mist. Daarbij verwijst hij naar de Lissabon-doelstelling die een werkzaamheidsgraad vooropstelt van 70 percent. Met een krappe arbeidsmarkt en de 65 percent die men nu haalt, blijkt de reden daarvoor vooral te liggen bij de vijftigplus-categorie en misschien de prille twintigers. De spitsuurgeneratie zit immers boven dat Europese gemiddelde.

Voor IBO wordt de doelstelling net niet gehaald. De heer Van den Heuvel refereert aan de discussie omtrent het eventueel verzachten van de verplichting tot een contract van onbepaalde duur. Kan dat een middel zijn, wil hij van de VDAB weten.

Met betrekking tot de interregionale mobiliteit vermeldt de heer Van den Heuvel Synerjob en de drie

Werkwinkels in de Brusselse agglomeratie. Op 14 juli 2008 vindt de interregionale conferentie inzake arbeidsmobiliteit plaats en daarvan wordt wel wat verwacht, meent het lid. Kan de VDAB al een tussentijdse evaluatie maken van de samenwerking met FOREM en ACTIRIS (de Waalse en de Brusselse diensten voor arbeidsbemiddeling)? Men zou op weg zijn om de doelstellingen inzake de Werkwinkels te halen, maar het lijkt hem zinvol om los van de cijfers de knelpunten en positieve punten even onder de loep te nemen.

De heer Van den Heuvel benadrukt dat de loopbaanbegeleiding in de toekomst alsmaar belangrijker zal worden. De VDAB heeft de competentiecentra. Sinds 1 januari 2008 wordt voor vijftigplussers een extra inspanning gedaan, stelt het lid, met een nazorgdienst. Kan dat een hefboom voor die groep betekenen, vraagt hij. Hij wil ook weten of er al resultaten zijn.

Inzake de kansengroepen blijft het loopbaanadvies onder de doelstelling van 50 percent; hoe wordt dat geëvalueerd? Is het interessant om daar verder op in te gaan?

In het loopbaantraject is niet alleen het diploma zaligmakend, stelt het lid. De VDAB kan volgens de heer Van den Heuvel zelf een aantal ervaringsbewijzen uitvaardigen. Hij vraagt zich af of dat druppels op een hete plaat zijn, of dat er werkelijk enig nut aan verbonden is. Hoe zou dat in de toekomst verlopen en hoe kan het versterkt worden, vraagt het lid? Hij stelt dat het tempo ter zake kan worden opgedreven.

Mevrouw *Helga Stevens* spitst haar vragen vooral toe op de opvolging van de VDAB-beheersovereenkomst. Het is volgens het lid zeer positief dat er meer doorverwijzing en invulling is voor allochtonen. Wat is daarvoor de reden? Kan het lid ook de respectieve cijfers inzake de personen met een arbeidshandicap, de kortgeschoolden en de vijftigplussers krijgen? Zijn die cijfers slecht of blijven ze gelijklopend?

Mevrouw Stevens vindt het ook uiterst positief dat de VDAB een voorbeeldrol heeft opgenomen ten aanzien van de werkgevers. Het verheugt haar dat zo de doelstellingen zijn gehaald met 13,8 percent aangeworven allochtonen en 4 percent personen met een arbeidshandicap. Ze hoopt echter dat men er niet van uitgaat dat het daarmee klaar is. De competentie van de personen moet primeren, of dat nu om allochto-

nen of personen met een arbeidshandicap gaat, stelt ze, ongeacht of de quota voor die kansengroepen zijn gehaald.

Het interesseert mevrouw Stevens ook te weten of de investering van 4,5 percent van de loonmassa in opleidingen voor het personeel gespreid zijn over alle personeelsleden of toegespitst worden op specifieke categorieën, zoals consulenten in ATB of mensen die in de Werkwinkels een rol hebben.

Ze heeft nog een opmerking bij het feit dat er een duidelijke aanbeveling is van de ombudsdienst inzake de intensivering van de trajectbegeleiding. Die moet voor alle kansengroepen gelden. Men mag volgens mevrouw Stevens vooral niet op de lauweren blijven rusten, omdat er al positieve cijfers zijn. Doorgaan op dezelfde weg moet voorkomen dat de cijfers in de volgende jaren achteruitgaan.

Wat is de oorzaak van de wachtlijst voor ATB, vraagt mevrouw Stevens nog of er te weinig personeel is of dat er te weinig opleidingen zijn?

Met het oog op de opmerking van de ombudsdienst over de evenredige arbeidsparticipatie, en het feit dat ook al in de beleidsbrief 2007-2008 stond dat niet alleen de reële maar net zo goed de mentale drempels moeten worden weggewerkt, wil het lid weten hoe men dat denkt waar te maken. Zijn daar voorbeelden van? Is er een sensibiliseringscampagne opgezet? Mevrouw Stevens vraagt hoe de vooroordelen ten aanzien van diverse groepen zoals mensen met een arbeidshandicap, holebi's enzovoort worden aangepakt.

De heer *Bart Van Malderen* stelt dat zowel in het jaarverslag van de ombudsdienst als in de evaluatie van de beheersovereenkomst van de VDAB zelf vooral cijfers terugkeren die zijn uitgedrukt in verhoudingen en procenten. Het lijkt hem nuttig ook een aantal absolute cijfers op te nemen om de situaties juiste te kunnen inschatten. Bovendien wil hij voornamelijk van de mensen van de VDAB horen of ze voor de aspecten waar de doelstellingen niet werden gehaald, oplossingen kunnen vooropstellen. Bij wijze van voorbeeld verwijst hij naar de online dienstverlening met een negatieve evaluatie, en naar de tevredenheidsenquête bij de Werkwinkels.

Vervolgens valt het de heer Van Malderen op dat het bereik van de VDAB groter wordt. Hij veronderstelt dat dit onder meer met conjunctuur te maken heeft, maar ook met schaarste op de arbeidsmarkt

waardoor de bestaande informele toeleidingskanalen minder efficiënt zijn. Hij vindt het op zichzelf een positieve vaststelling, mede inzake het aansturen van de arbeidsmarkt en om de hardnekkige werkloosheid aan te pakken. Meteen stelt hij ook vast dat de VDAB performanter is. Invullingspercentage en invullingstijd blijven constant ongeacht een betere conjunctuur en de schaarste. De uitstroom naar werk verbetert. De kloof tussen de algemene cijfers en de kansengroepen verkleint ook, stelt hij vast. Daaruit blijkt dat het beleid ter zake concreet zijn uitwerking niet mist. Het lid sluit zich aan bij de vraag wat er aanvaardbaar en wenselijk is. De VDAB probeert in elk geval te innoveren en samenwerkingen aan te gaan.

Voor werkaanbiedingen in het normaal economisch circuit zonder uitzendvacatures wordt gebruik gemaakt van een indeling per sector. De werkaanbiedingen met uitzendvacatures maken dat onderscheid niet, is de heer Van Malderen opgevallen. Het lijkt hem zinvol om na te gaan of er zich in bepaalde sectoren trends voordoen die wijzen op uitputting van een bepaalde arbeidsgroep. Als er minder aanbiedingen zijn in bepaalde sectoren, is het goed dat tijdig te zien, meent het lid.

Ook het openstellen van de grenzen voor werknemers uit nieuwe EU-lidstaten is een belangrijk punt voor de heer Van Malderen. Met het oog op de evolutie van aanbiedingen uit land- en tuinbouwsector, is daarvoor volgens het lid wel wat te zeggen.

Heel geregeld wordt er gewag van gemaakt dat de VDAB een lerende organisatie is, en het lid verwijst in dat verband naar de 4,5 percent opleidingsinspanning. Hij stelt dat de VDAB echter ook experimenteert met proeftuinen op regionaal niveau. Na evaluatie kan dit dan doorstromen naar het algemeen beleid. Het lijkt de heer Van Malderen zinvol dat van die experimenten een overzicht wordt aangeleverd om proactief te kunnen inschatten wat mogelijk is in de toekomst.

De positieve evaluatie inzake kansengroepen en het Actieplan Jeugdwerkloosheid krijgt ook van de heer Van Malderen aandacht. Hij wil echter weten wanneer het actieplan voor heel Vlaanderen operationeel wordt en hoe dat uitgebouwd wordt. Zal dat regionaal gebeuren, met speerpunten of is dat een breder concept?

Hij stelde mee vast dat allochtonen voor het eerst de trend van de algemene werkloosheid volgen en dat

als dusdanig de nationaliteitskloof niet meer echt toeneemt. In de trajectwerking komen ze nog niet volledig aan bod. In het licht van de gunstige evolutie die Jobkanaal kan voorleggen, wil de heer Van Malderen weten hoe zich die resultaten verhouden tot de doelstellingen.

De opmerking dat allochtonen een positieve trend volgen, nuanceert het lid met de vaststelling dat dit vooral bij nieuwkomers het geval is. Hij meent te mogen stellen dat er met de allochtonen die minstens al één generatie in ons land verblijven, wel degelijk een probleem is. In welke mate kan daarop worden ingespeeld, vraagt hij?

Inzake de werkzaamheidsgraad van ouderen, kan ook de heer Van Malderen alleen maar opmerken dat deze onhoudbaar laag is. Hij pleit ervoor grondig de achterliggende problematieken te onderzoeken, om de zo noodzakelijke mentaliteitswijziging te kunnen bewerkstelligen. Het lid stelt dat voor een aantal mensen de categorie van oudere werkloze samenvalt met die van kansengroepen en dat maakt dat er een zeer hoge barrière ontstaat. Van het kenniscentrum ouderen en werk verwacht hij ter zake nog een grote input voor een doelgericht en efficiënt beleidskader.

De heer Van Malderen besluit met de groep van de ‘niet-bemiddelbaren’ en wat de VDAB pleegt te noemen de MPPS: de medisch, psychische, psychiatrische en sociale gevallen. Voor bepaalde mensen uit die categorie is de toestand permanent, voor andere niet, stelt het lid. In hoeverre denkt men met de bestaande inzichten uit de voortschrijdende sluitende aanpak op die groep te kunnen inspelen?

Ten slotte vangt hij op het terrein heel wat op over problemen bij de toeleiding van werkzoekenden met een arbeidshandicap naar vacatures in de sociale economie. Is dat een regionaal gegeven of gaat dat breder, wil het lid weten. Hoe kan daaraan tegemoetgekomen worden?

Mevrouw *Annick De Ridder* formuleert in eerste instantie een opmerking inzake de knelpuntberoepen. Bij doorzending van profielen is volgens haar gebleken dat deze niet altijd op maat zijn voor de openstaande vacatures. De database voor de bouwsector zou uitgezuiverd zijn, stelt het lid, en ze wil weten of de match beter gebeurt intussen. Kan dat ook voor andere knelpuntberoepen, vraagt ze zich af.

Ook mevrouw De Ridder wacht op de resultaten van de conferentie inzake de interregionale mobiliteit maar vraagt wel naar de stand van zaken, wat nog te

verbeteren valt en of er een zicht is op wat de knelpunten zijn.

De verplichte vijftigplusserssessies volstaan ook voor mevrouw De Ridder niet. De waarheid ligt volgens haar niet bij alleen maar meer consultants voor de VDAB-begeleiding, maar tevens in het intern aanscherpen van de aanpak.

Het lid steekt een pluim op de hoed van de VDAB voor het feit dat de begeleiding van vijftigplussers via de 50+clubs veel performanter is dan de begeleiding door de vakbonden. Heeft de minister in overleg met de vakbonden inmiddels al stappen ondernomen om ook daar de resultaten op te krikken? De VDAB kan volgens haar een bepalende partner zijn in het door spelen van informatie ter zake.

Mevrouw De Ridder wil nog weten bij welke tender partners er precies problemen rijzen met bepaalde trajecten, die volgens de ombudsdienst beter moeten worden opgevolgd. Het lijkt haar zeer belangrijk dat te weten voor de evaluatie van die partners.

Ten slotte herhaalt het lid haar pleidooi voor een database, specifiek voor thuiswerk, waar volgens haar nog een far west-sfeer heerst en er zich nog piraten-toestanden voordoen. De voorwaarden, rechten en plichten die van toepassing zijn op wie een bepaald werk uitvoert, zijn meer dan eens niet duidelijk of afdwingbaar. Het lijkt haar zeker zinvol om via de VDAB en een database te werken aan een betere bescherming van werknemers ter zake. Thuiswerk zou een booming sector kunnen worden, meent ze.

De heer *Jan Laurys* heeft opgemerkt dat de doelstelling van het vacaturebereik kmo's niet werd gehaald. Dat vindt hij vreemd, omdat de intermediairen een stevige voet tussen de deur hebben daar. Hij beaamt dat dit probleem aandacht verdient, gezien de daling in 2007.

Ook het verschil tussen uitstroom uit werkloosheid en uitstroom naar werk, boeit het lid. Het gaat om verschillen in meetmethodiek, en het ene impliceert niet meteen het andere. In de mate dat het gaat om mensen die oneigenlijk gebruik maken van werkloosheidsvergoedingen, lijkt de beweging goed. Toch acht het lid verder onderzoek nodig om uit te maken wie waar terecht komt, en dus op de positie van kansengroepen ter zake.

De uitstroom naar werk van vijftigplussers is een aandachtspunt en de heer Laurys verwijst zonder er verder op in te gaan naar het feit dat niet alle bijblijf-

groepen van de vakbond er evenveel aandacht aan besteden. Voor wie wel in een traject terechtkomt, is er een hogere uitstroom naar werk, onderstreept hij daarbij. Dat wijst op een groot potentieel van de doelgroep, stelt hij, en de mogelijkheid om de groep aan te spreken.

De heer Laurys vestigt nogmaals de aandacht op de moeizame partnerwerking in de lokale Werkwinkels.

Het lid merkt op de VDAB de virtuele bemiddeling verder wil opdrijven. Hij vraagt zich af of dit niet veeleer ten nadele is van de kansengroepen. In dat verband wil hij graag weten of er al resultaten zijn van het experiment SMS-30plus, dat in Oostende – Westhoek liep. Dat lijkt hem een goede start voor een verdere uitbouw van virtuele bemiddeling.

4. Repliek van de heer Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder van de VDAB en minister Frank Vandenbroucke

De heer *Fons Leroy* dankt het departement en de ombudsdienst voor hun kritische ingesteldheid die kan bijdragen tot een betere werking van de VDAB.

Binnen het activeringsbeleid voor de kansengroepen, is men er niet in geslaagd de doelstellingen met betrekking tot de vijftigplussers te halen. Daartoe ontbreekt vandaag een coherent beleidskader. Binnen het beleidskader moet men evenwel ook een tandje bijsteken stelt de heer Leroy. Er is een evolutie in gunstige zin. Hij benadrukt dat eenmaal iemand in de trajectwerking zit, de kansen op uitstroom naar werk stijgen. Het komt er op aan mensen zover te krijgen dat ze in de trajectwerking instappen. In combinatie met de ondersteuningsmaatregel tewerkstelling vijftigplussers, moet men meer kunnen doen, meent de heer Leroy.

De ondervertegenwoordiging van allochtonen is volgens de spreker het grootste pijnpunt in het niet behalen van de parameters van de beheersovereenkomst, die echter pas tegen eind 2009 moeten worden gehaald. De heer Leroy geeft toe dat men met een oververtegenwoordigingspercentage van 25 percent zit. In absolute aantallen worden volgens de spreker echter wel veel hogere cijfers in bereik van allochtonen genoteerd dan ooit tevoren voor trajectwerking. Er zijn 5000 allochtonen meer in de trajectwerking dan in het eerste jaar van de beheersovereenkomst. Het moet de bedoeling blijven het oververtegenwoordigingspercentage van 40 percent te halen, via een aantal nieuwe acties die in het najaar 2008 op stapel

zouden staan. De heer Leroy verwijst naar acties in het verleden in overleg met het stakeholdersforum. Vooralsnog waren die onvoldoende.

De klachten inzake tendering blijken kwantitatief heel beperkt van aard, stelt de heer Leroy. Het gaat in de meeste gevallen om het feit dat de tenderuitvoerder het traject van de werkzoekende wijzigt. Dat komt voor in zowat 30 percent van de gevallen en ligt vaak aan het feit dat de VDAB een andere inschatting heeft gemaakt of te breed heeft georiënteerd. Soms heeft de tenderuitvoerder achteraf te breed georiënteerd, stelt de spreker. Er is dus een wederzijds leerproces zonder al te grote problemen ter zake. De meeste vragen spitsen zich toe op trajectwerking en hoe duidelijk de VDAB zich opstelt ten aanzien van de betrokkenen. Wordt er goed uitgelegd wat wordt verwacht? Worden geplande acties goed uiteengezet? Trajectwerking vergt een zeer hoog empathisch vermogen.

Bij aanvang van de beheersovereenkomst behoorde minder dan 50 percent van de werkzoekenden tot de kansengroepen. Dat is geëvolueerd naar drie vierde. De consultants moeten met de heterogeniteit van die groepen leren omgaan, stelt de spreker. Ze worden geconfronteerd met taalproblemen, armen die laaggeletterd zijn, werkzoekenden die zichzelf prima weten te redden enzovoort, legt hij uit.

Er wordt vrij veel in opleiding van personeel geïnvesteerd, in de brede zin van het woord. Dat vindt volgens de spreker zijn oorsprong onder meer in de constante vaststellingen van de ombudsdienst. Er is het voorbije jaar volgens de spreker enorm geïnvesteerd in teamwerking, opleidingen, interne en externe begeleiding en coachend leidinggeven voor topkader tot middle management. De opleidingsinspanningen zijn gericht op de eigen personeelsleden, maar tevens op de partners, verklaart de heer Leroy. Zo zijn er opleidingen georganiseerd voor alle partnerconsultanten van de werkwinkels, consultants van de uitzendsector enzovoort. De inspanningen worden in elk geval naar de samenwerkende partnerorganisaties doorgetrokken. Zoals werd vastgesteld naar aanleiding van het Actieplan diversiteit en gender 2008-2009, zijn ze verdeeld over alle personeelscategorieën met uitzondering van het schoonmaak- en onderhoudspersoneel. Iedereen bij VDAB zal een pc ter beschikking hebben om de bewegingen binnen de VDAB te volgen. Via hun verantwoordelijke krijgen ze zo geregeld boodschappen over waarmee de VDAB bezig is.

Naar aanleiding van de inspanning voor het vormen van teams, zijn de teams van de Werkwinkels ook anders ingedeeld, wat een verklaring kan zijn voor het gedaalde tevredenheidsniveau. De VDAB heeft met de focus op werk en de samensmelting van de vacaturelijn en de werkzoekendenlijn, niet altijd de andere partners weten mee te nemen in dat verhaal. Die hebben andere doelstellingen, stelt de heer Leroy. Coachend leidinggeven en teamwerking zijn twee kritische succesfactoren waarop de VDAB heeft ingezet.

Er is volgens de heer Leroy geen groot personeelsverloop, en de VDAB zou een graag geziene werkgever zijn, waarnaar personeel uit de privésector ook terugkeert.

Er zijn in toenemende mate problemen geweest met agressieve klanten, geeft de spreker toe. Dat scenario speelt vooral in de grootsteden. Er is een procedure uitgewerkt voor de consultants en leidinggevers en er is een specifieke vorming ingericht om hen te leren hoe daarmee om te gaan. Bovendien is er, mee in het kader van het actieplan dat in samenspraak met de preventiedienst is ontwikkeld, een cd-rom ontwikkeld over hoe gesprekken te voeren met werkzoekenden die mogelijk agressief zouden kunnen zijn, bijvoorbeeld als ze met een verwittigingsbrief om uitleg komen vragen.

Voor de IBO klopt het volgens de heer Leroy dat de doelstellingen kwantitatief niet zijn bereikt. Hij stelt dat dit voornamelijk te maken heeft met de conjunctuur. Werkgevers die een goede kandidaat voor zich krijgen, willen die zo snel als mogelijk houden. De intermediaire formules worden zodoende minder dan in het verleden gebruikt. Kwalitatief zit het beter, stelt de spreker, want het ongunstig stopzettingspercentage is gedaald. Hij maakt de leden er attent op dat de cijfers eigenlijk ook relatief zijn, omdat bij nader onderzoek blijkt dat van de werkzoekenden van wie de IBO ongunstig is stopgezet, de helft aan het werk is. De ongunstige stopzetting bij de ene werkgever, houdt hoe dan ook ergens verband met de uiteindelijke plaatsing van de werkzoekende door doorstroming vanuit het bedrijf waar de stopzetting is gebeurd. De heer Leroy benadrukt dat op zijn minst de competenties van een werkzoekende in dat geval zijn bijgespijkerd.

In de raad van bestuur van de VDAB is een discussie gevoerd over de mogelijkheid van IBO van bepaalde duur om kansengroepen aan het werk te zetten, zonder dat dit tot een consensus heeft geleid, geeft

de heer Leroy nog toe. Er werd daartoe een voorstel ingediend omdat men had vastgesteld dat grote ondernemingen zoals in de chemie-industrie in de Antwerpse regio niet met IBO's werkten. De spreker legt uit dat dit te wijten bleek aan het feit dat de instroom in bepaalde sectoren georganiseerd wordt met contracten van bepaalde duur, voor twee jaar. Dat geldt voor iedereen die nieuw binnenkomt en belet dat het IBO-verhaal ingang vindt in die sectoren, omdat de toeleiding met contracten van onbepaalde duur gebeurt. Daarop is een reglementaire wijziging voorgesteld die zou toelaten dat er met contracten van bepaalde duur zou worden gewerkt van minimum één jaar en specifiek voor kansengroepen in de sectoren waar er niet van IBO's gebruik wordt gemaakt. Het voorstel is evenwel niet goedgekeurd.

Trajectbegeleiding is een constant aandachtspunt, herhaalt de heer Leroy. Een goede trajectbegeleiding opzetten binnen de marges van rechten en plichten, is volgens de spreker niet evident. Men wordt er geconfronteerd met situaties waarbij het oordeel van de consultant en dat van de werkzoekende niet overeenstemmen. Toch moet de VDAB blijvend proberen zijn werking te verbeteren, stelt de spreker.

Voor de loopbaanbegeleiding geldt dat ook daar de vooropgestelde percentages voor kansengroepen niet worden gehaald. Als de totaliteit van de loopbaanadviezen en respectieve vragen in aanmerking wordt genomen, ook die met een tijdsbestek van minder dan zes uur, dan komt men volgens de heer Leroy uit ver boven de bereiknormen van de kansengroepen. Dat geeft volgens de spreker ook aan dat kansengroepen allicht met heel andere loopbaanvragen worstelen dan de anderen. Hij oppert dat de VDAB misschien toch meer moet onderzoeken of er achter de vraag niet een andere vraag schuilt, die minder gemakkelijk tot uiting komt bij die mensen.

De ervaringsbewijzen zijn vooralsnog geen gigantisch succes, beaamt de heer Leroy, maar hij verklaart ze voluit te steunen, omdat het instrument de competenties van werknemers valoriseert. Hij ziet dit eveneens als belangrijk punt in het kader van de vooruitzichten waarbij één op twee werkzoekenden ouder dan 50 jaar zal zijn in 2010. Om meer van die mensen aan het werk te krijgen, zullen hun competenties in kaart moeten worden gebracht. De ervaringsbewijzen zijn volgens de spreker een nuttig instrument om de werkgever te overtuigen van de capaciteiten van de kansengroepen.

Jobkanaal is volgens de heer Leroy een genuanceerd verhaal dat nog niet het vooropgestelde succes heeft

bereikt. Er is meer nodig, stelt hij. Algemeen komen bepaalde kansengroepen er minder aan bod dan in de eigen kansengroepenbenadering. Er moet volgens de spreker echter verder op die kansengroepen worden ingezet, en dat via goed partnerschap met de werkgeversorganisaties, die voor de VDAB prioritaire partners zijn omdat ze de werkgevers beter van de zin van aanwervingen uit de kansengroepen kunnen overtuigen.

Mevrouw Stevens wordt door de heer Leroy gerustgesteld. Hij stelt dat met het eenmalig halen van de norm van 4 percent aanwervingen van personen met een arbeidshandicap in de eigen organisatie, de VDAB dat project niet als afgesloten beschouwt. Dat percentage werd de twee jaren voordien niet gehaald. De globale doelstelling luidt dat ook de VDAB een afspiegeling moet zijn van de globale beroepsbevolking, stelt hij nog. De situatie is verbeterd, maar houdt met die 4 percent niet op, besluit de heer Leroy. Hij voegt eraan toe dat de norm in de volgende jaren wordt vastgehouden tot er een evenredige participatie bekomen wordt. Ook dat is nog te weinig ambitieus, vindt hij zelf, omdat de tewerkstellingscijfers van personen met een handicap uitwijzen dat die niet gelijkmatig gespreid is over alle niveaus van tewerkstelling. Er moeten doorstromingsmogelijkheden worden gecreëerd voor allochtonen en mensen met een handicap, tot op managementniveau, meent de spreker.

De wachtlijsten in de arbeidszorg waren lange tijd een probleem, wat veel te maken had met nieuwe initiatieven die werden opgestart. De ene organisatie bleek niet klaar om op moment A het traject verder op te nemen. De andere is dan weer te snel met toeleiden van personen in de arbeidszorg. Met de organisaties die instaan voor arbeidszorg zijn intussen volgens de heer Leroy goede afspraken gemaakt over toeleiding en voldoende capaciteit.

De heer Leroy verzekert de commissie ervan dat ook de achterliggende cijfers van de doelstellingspercentages nauwgezet worden opgevolgd. Zo is gebleken dat er in 2007 meer vacatures uit kmo's zijn gekomen dan uit grote ondernemingen. Er waren 161.000 vacatures uit kmo's en 120.000 uit grote ondernemingen. Ook de groei van beide verloopt verschillend: 27.000 versus 24.000 aangroei. De spreker stelt dat het economische landschap voornamelijk een kmo-beeld geeft. Als er aanwervingen gebeuren, dan is de kritische massa van aanwervingen groter bij grotere ondernemingen, stelt hij. Percentueel gaat men er dus op achteruit, terwijl er in absolute cijfers een gunstige

vooruitgang blijkt. Het structurele partnerschap met Unizo is daar niet vreemd aan, stelt de spreker. De VDAB en Unizo zijn wederzijds altijd aanwezig bij activiteiten van de andere. Er is volgens de heer Leroy niet echt verbeterruimte ter zake. Voorts wijst hij op een vertekening van de cijfers omdat bijna alle vacatures van de interimsector worden doorgemeld aan de VDAB. Dat geldt ook voor de kmo-vacatures. In die zin corrigeert hij het departement op zijn visie, want de VDAB haalt als regisseur zoveel mogelijk vacatures binnen. Het probleem is dan dat er veel dubbels zijn en dat dit ten behoeve van de transparantie voor de klant moet worden uitgezuiverd. Door het feit dat het vaak om grote werkgevers gaat en dat het uitzendkantoor geregistreerd wordt, kent men de realiteit van de gebruikers niet. Om vacatures uit te zuiveren, wil de VDAB daarom het nummer van de gebruikersonderneming kennen. Dat nummer laat toe een beter beeld van de totale vacaturemarkt op te stellen. Zo kan men in de tweede plaats ook zien waar uitzendarbeid wordt georganiseerd.

De doelstelling van de online-dienstverlening is niet gehaald, maar zit in een positieve lijn, wat ook uit een Voka-enquête is gebleken. De vacatures die online komen, worden nauwlettend opgevolgd, stelt de heer Leroy. Dat gebeurde eerder niet zoveel en daarom heerste er minder tevredenheid. Sinds kort wordt automatisch de werkgever gecontacteerd.

De beperkte tevredenheid van de Werkwinkelpartners blijft voor de heer Leroy een aandachtspunt. Heel wat van de partnerorganisaties kennen nog een heel eigen dossierverloop, oppert de heer Leroy. Het OCMW moet bijvoorbeeld feedback kunnen geven rond de trajectbegeleiding van leefloners, stelt de spreker. Dat probleem stelde zich bij alle partners. Er zou een overeenkomst zijn afgesloten waarbij alle partners toegang hebben tot de VDAB-tools. Zo kunnen ze beschikken over de integrale dienstverlening, maar het blijft een keuze van de partner om erop in te tekenen, stelt hij. De gelijkheid in service zou moeten leiden tot een hoge tevredenheidsgraad. Men hoeft immers geen twee dossiers meer bij te houden.

Er is ook gevraagd naar pilootprojecten. De heer Leroy refereert aan het competentiecentrum in Wondelgem, waar een interimwinkel wordt geïnstalleerd die is ontstaan uit een samenwerking van de diverse uitzendkantoren en de vzw Vooruitzenden. De vacatures van de uitzendbureaus worden er geregeld bekendgemaakt in het competentiecentrum, net zoals dat al kon voor de bedrijven. Er is bovendien

geëxperimenteerd met projecten om beter ondervertegenwoordigde kansengroepen te rekruteren en te sensibiliseren om naar de VDAB te stappen. Najaar 2008 luidt ook het begin van nieuwe pilootprojecten met OCMW's in om te zien hoe er beter kan worden samengewerkt. De spreker legt uit dat de VDAB van mening is dat OCMW-leefloners eerst in contact zouden moeten worden gebracht met de vraag op de arbeidsmarkt. Via de VDAB zou beter kunnen worden bepaald wie kan doorstromen naar een normaal economisch circuit. Men kan dan gemeenschappelijk uitmaken wat het juiste traject is en nagaan of dat betere resultaten geeft dan voorheen. Dat zou voorkomen dat er trajecten via het zogeheten artikel 60 worden opgezet.

Het jeugdwerkplan is sinds januari operationeel, stelt de heer Leroy, maar dat zal pas echt voelbaar worden als de nieuwste lichting schoolverlaters zich inschrijft op de arbeidsmarkt. Dat zal volgens de spreker ook het moment zijn waarop het nieuwe jeugdwerkplan wordt getoetst aan de werkelijkheid. Het beoogt in elke geval een evenwicht tussen de elektronische dienstverlening en de face-to-face, stelt hij. De virtuele dienstverlening is volgens de heer Leroy een goedkope tool, én efficiënt, maar heeft ook zijn beperkingen. De schifting wordt daarmee wel gemaakt tussen wie zijn eigen weg op de arbeidsmarkt kan vinden en wie niet. Wie hoog op die ladder staat en veel vacatures toegestuurd krijgt, wordt licht opgevolgd, en zal niet te lang moeten uitkijken naar werk. Iemand die er in die categorie wel vrij lang over doet, wordt onderzocht. Wie niet hoog op de ladder van de arbeidsmarkt staat, wordt in principe meteen apart genomen om te zien welke scholing hij genoot en wat er nodig is. Er is altijd een soort van evenwicht tussen de elektronische dienstverlening en de face-to-face-dienstverlening, besluit de heer Leroy. Dat het accent veelal op de elektronische dienstverlening zou liggen, is volgens hem een beeld dat moet worden gecorrigeerd. Daar schuilt immers een heel intensieve en actieve bemiddelingspolitiek achter.

Het is nog te vroeg om te evalueren, maar de aanpak van het jeugdwerkplan is voor de VDAB de voorbode van een algemeen systeem van trajectbegeleiding omdat het een combinatie is van zo snel mogelijk instrumenten inzetten waar de werkzoekende met vacatures wordt geconfronteerd, maar dat niet blind doen. Door nauwgezette opvolging, face-to-facecontacten en de integrale backoffice-dienstverlening moet dan ingegrepen worden waar nodig per geval. Dat is volgens de heer Leroy de inzet van het experiment in Oostende.

Kwantitatief geldt dat er voor ouderen aandacht moet zijn voor de diversiteit van de groep. Met de sluitende aanpak van de langdurig werklozen tussen 40 en 50 jaar kampt één op vier werkzoekenden met mentale, medische, psychische en psychiatrische problemen. Dat thema zal volgens de heer Leroy zonder meer deel uitmaken van de verruimde aanpak richting categorie vijftigplussers, en dat ten belope van op zijn minst hetzelfde percentage.

De heer Leroy stelt ten slotte dat voor de niet-bemiddelbaren, de VDAB enkel kan vaststellen welke de problemen zijn en dat er dan ook wordt doorverwezen naar een welzijnsorganisatie die dan die context aanpakt. Als de remediëring voldoende blijkt, dan komen ze opnieuw in het professioneel traject terecht, onder begeleiding van de VDAB. De spreker beaamt dat velen daarvan niet toeleidbaar naar het NEC of zelfs de sociale economie. Hij ziet daarin een beleidsvraag om te bekijken wat er met die groep moet gebeuren.

De heer Leroy meent dat mevrouw De Ridder terecht wees op de knelpuntberoepen. In de meest kritische sectoren is een sectorale screening uitgevoerd: schoonmaak, bouw, transport, horeca, voeding, ICT enzovoort. In de doelgroep van 4000 werkzoekenden die ingeschreven waren in een IT-beroep is 45 percent aan het werk met korterlopende contracten, oppert de spreker. Van de resterende groep zijn er zowat duizend waarmee de VDAB actief verder kan in de sector, al ontbreekt het hen aan bepaalde competenties. Met bijkomende opleidingen kunnen ze geïntegreerd worden in de IT-sector. Er zijn intussen al 550 mensen in opleiding geweest die kunnen doorstromen naar de reguliere markt, stelt de heer Leroy. Structureel heeft de VDAB geleerd dat er een soort van competentiebalans wordt gedistilleerd die toelaat het profiel van de werkzoekende te toetsen aan een succesvol beroepsprofiel. Die balans brengt de VDAB in de eerstelijnsdienstverlening om meteen die match te kunnen maken. Er zijn voor elke sector competentiebalansen.

De suggestie inzake thuiswerk neemt de heer Leroy mee. Er staan al enkele telewerkvacatures op de website, deelt hij nog mee.

Minister *Frank Vandenbroucke* acht het met betrekking tot de toeleidbaren en niet-toeleidbaren vooral nodig de definitie nog scherper te stellen. Er moeten tevens acties worden opgezet. Hij stelt dat zijn collega's van het Brusselse en het Waalse Gewest het daarmee eens zijn. Het samenwerkingsakkoord met

de federale overheid op basis waarvan werkzoekenden opgevolgd worden, moet volgens de minister hernieuwd worden en de termijnen kunnen nog versneld worden zodat ook vanuit het federale niveau korter op de bal kan worden gespeeld. In alle gewesten moet een strikte rechten- en plichtenbenadering gelden voor de minister. Hij meent dat er hoe dan ook altijd een groep in de werkloosheid zal zijn die niet in de procedures terecht kunnen, met een onderscheid tussen toeleidbaren en niet-toeleidbaren. Het heeft geen zin een niet-toeleidbare naar een facilitator van de RVA te sturen om daar te laten vaststellen dat er geen zinvol gesprek mogelijk is, stelt de minister. Die groep moet er volgens hem uit gelicht worden en vanuit een andere invalshoek worden benaderd. De gewesten en de federale overheid zouden in dat verband binnen een werkgroep nog overleg plegen. Dat vooruitzicht dwingt de Vlaamse overheid echter ook om de groepen meer in detail te definiëren. Minister Vandenbroucke stipt aan dat zeker met betrekking tot de moeilijk-toeleidbaren de minister van Welzijn bij die besprekingen moet worden betrokken.

Voor de vijftigplussers zouden binnen het bestaande kader de bijblijfconsulenten van de vakbonden en de mensen van de VDAB die instaan voor de infosessies, met elkaar overleg moeten plegen over de methodiek. De minister heeft geen weet van resultaten in dat verband. Hij meent dat men de achtergronden van het bestaande kader moet kennen om dat in vraag te kunnen stellen. Dat is vanuit de Vlaamse Regering tot stand gekomen ten tijde van het meerbanenplan, in overeenstemming met de sociale partners. Werkzoekenden van boven de vijftig jaar werden verplicht naar een infosessie te gaan en daarna gold een vrijblijvend aanbod. De minister zegt dat de cascade slecht werkt voor wie via het vakbondenskanaal gaat en iets beter via het VDAB-kanaal, maar nergens kan echt bevredigen.

Met betrekking tot de interregionale mobiliteit waarschuwt de minister zijn collega's en de mensen van de gewestelijke bemiddelingsdiensten, VDAB, FOREM en ACTIRIS, en iedere betrokkene voor overtrokken verwachtingen. Hij stelt dat er interregionale mobiliteit is. Mensen uit Brussel gaan in de Rand, of verder werken en omgekeerd en er is ook beweging tussen Vlaanderen en Wallonië. De vraag die volgens de minister moet worden gesteld, is waarom er een groep mensen niet mobiel is. Zo richt de aandacht zich op een groep die al geremd is of zichzelf remt. Hij stelt dat het duidelijk moet zijn dat dat probleem niet kan worden opgelost met enkele acties en door wat bruggen te bouwen. Banenmarkten, antennes vanuit de

andere gewesten, gemeenschappelijke trajecten, de Werkwinkels zijn zichtbare acties, maar men moet er zich geen illusies over maken. Wat vanzelf gaat voor de ene groep, namelijk over de grens gaan, gaat blijkbaar niet zo makkelijk voor de andere. De acties zijn dus wel goed, maar louter sensibiliserend. Er is nood aan een breedtewerking.

Zo is er in de breedte en in de diepte een taalbeleid nodig, zowel in Vlaanderen als in Brussel en Wallonië. De minister meent dat men het zo zowel voor anderstalige werkzoekenden in Halle-Vilvoorde, als voor mensen uit Brussel en Wallonië, beter kan doen. Voor een grote groep werkzoekenden is het nodig de talige competenties te versterken. Dat geldt niet voor alle werkzoekenden, stelt de minister. Het lijkt hem ook dom iemand die aan het werk kan dankzij andere competenties daarvan te weerhouden om hem eerst een taalopleiding te laten volgen. Minister Vandenbroucke zegt dat het dus eerst zaak is de groep die een versterking van de talige competenties nodig heeft, te identificeren, en na te gaan hoe men die kan motiveren. Op de langere termijn moet worden onderzocht hoe een preventieve aanpak in plaats van een remediërende mogelijk kan worden. De minister vat samen dat aan beide kanten van de taalgrens er dus bezinning nodig is over hoe goed men bezig is met de taal van het andere landsdeel. Hij doet zelf zijn best om vreemde talen een meer voorname plaats toe te kennen. De eerste vreemde taal voor het Vlaamse landsgedeelte is in die zin het Frans en dat zou voor Wallonië het Nederlands moeten zijn, wat niet zo vanzelfsprekend is. Daar begint de preventieve aanpak, stelt de minister.

Aan de VDAB heeft de minister gevraagd een taalstrategie in de breedte te ontwikkelen en die vraag is doorgetrokken naar de gewestelijke ministers en de respectievelijke verantwoordelijken van FOREM en ACTIRIS. Dat vergt de nodige tijd, maar vormt de enige basis voor een mobiliteit op grotere schaal.

Voor een aantal andere grote sporen in het beleid geldt hetzelfde probleem, stelt de minister nog. In Wallonië stoot men gedeeltelijk op dezelfde knelpuntvacatures als in Vlaanderen. Het is dus belangrijk van de reservoirs te vergroten en te gebruiken, maar dat veronderstelt een gelijklopend beleid in Vlaanderen en Wallonië met het oog op opleidingen die tot de invulling van die knelpuntvacatures leiden.

Minister Vandenbroucke verwacht veel van het overleg over de arbeidsmobiliteit op 14 juli 2008, maar gelooft niet in groot spektakel op korte termijn. De

acties die momenteel worden opgezet, waren enkele jaren geleden ondenkbaar. Maar desalniettemin zullen ze volgens de minister op korte termijn geen wonderen verrichten.

Met de opening van de Werkwinkel in Anderlecht zijn heel wat praktische handicaps overwonnen, ook in de samenwerking tussen de verschillende diensten, meent de minister. Hij is ervan overtuigd dat het project van de drie Werkwinkels vruchten zal afwerpen. Het project bewerkstelligde in elk geval een mentaliteitswijziging op alle niveaus die een aantal jaren eerder ondenkbaar zou geweest zijn. Ook met Synerjob, de vzw die is opgericht door de gewestelijke bemiddelingsdiensten, met de idee van co-pilotage, is een doorbraak gebeurd.

De verslaggever,

Frank CREYELMAN

De voorzitter,

Eric VAN ROMPUY
