

# Beheerscontract

→ 2023-2027



# Inhoudstafel

<b>3</b>	<b>Voorwoord</b>
<b>4</b>	<b>I. Algemene bepalingen</b>
<b>5</b>	<b>Partijen en voorwerp van het contract</b>
5	Duur, inwerkingtreding, aanpassing en einde van het contract
5	Algemene verbintenissen van Actiris
5	Verbindenissen van de regering
6	Financiering en modaliteiten over boekhoudkundig beheer
6	Beheers-, opvolgings- en evaluatiemodaliteiten van het contract
<b>7</b>	<b>II. De context</b>
8	Sociaaleconomisch luik
9	Politiek luik
<b>11</b>	<b>III. De opdrachten</b>
<b>13</b>	<b>IV. De waarden</b>
<b>15</b>	<b>V. De visie</b>
<b>17</b>	<b>VI. 2023-2027: 5 strategische doelstellingen</b>
18	Strategische doelstelling 1: Een doelgericht en aangepast dienstenaanbod aanbieden met het oog op tewerkstelling
19	Strategische doelstelling 2: Bijdragen tot de vermindering van de langdurige werkloosheid met het oog op een verhoging van de tewerkstellingsgraad
20	Strategische doelstelling 3: De werkzoekenden begeleiden naar begeleidingstrajecten op maat om hun inschakeling op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken, onder meer in beroepen die rekruteren;
20	Strategische doelstelling 4: De coherentie van het interne en externe dienstenaanbod verbeteren om beter in te spelen op de behoeften van onze doelgroepen
21	Strategische doelstelling 5: Kwaliteitszorg garanderen voor onze gebruikers en onze medewerkers
<b>23</b>	<b>Bijlage I - Lijst van indicatoren</b>
<b>24</b>	<b>Annexe II – Glossarium</b>



# Voorwoord

Dit beheerscontract is bedoeld als strategisch draaiboek voor Actiris voor de komende 5 jaar.

Het is volledig in overeenstemming met de belangrijkste richtlijnen vastgelegd in de gewestelijke beleidsverklaring 2019-2024 (met inbegrip van de doelstelling om tegen 2030 CO<sup>2</sup>-neutraliteit te bereiken) en met de prioriteiten van de regionale regering voor de tweede helft van de legislatuur. Aangezien de link tussen tewerkstelling en beroepsopleiding fundamenteel blijft, sluit het beheerscontract ook aan bij de akkoorden inzake het gekruist beleid Opleiding-Tewerkstelling en is het bovendien afgestemd op de strategie Go4brussels2030 en de "strategie inzake kwalificatie voor werk". Het werk van de voorbije jaren moet bijgevolg worden voortgezet om de werkloosheidsgraad van de Brusselaars te beperken, maar ook en vooral om de duurzame en kwaliteitsvolle tewerkstelling (hierna werk) van begeleide doelgroepen, met name de meest kwetsbare, te verhogen.

Dit contract is ook gebaseerd op de interne en externe evaluaties van het vorige beheerscontract 2017-2022. Dankzij de lessen die daaruit getrokken werden, is het mogelijk om de nieuwe strategische keuzes beter te sturen. Het aantal doelstellingen is beperkter dan in de versie 2017-2022, die met name de aanzet had gegeven tot de oplossingsgarantie voor iedereen, de oplossingsgarantie voor werkgevers, de strategie voor digitale transformatie, de herinrichting en versterking van view.brussels, de herontwikkeling van de diensten en instrumenten voor de bestrijding van discriminatie op de arbeidsmarkt of ook nog Actiris Academy.

Het is de bedoeling op deze weg voort te gaan door alle medewerkers en budgettaire middelen van Actiris in te zetten op een beperkt aantal strategische doelstellingen, namelijk 5, om op die manier de resultaten te optimaliseren. Er dient daarbij te worden opgemerkt dat een aantal hefboomen die verband houden met andere bevoegdheidsniveaus (zoals de gelijkwaardigheid van diploma's) of met economische sectoren (zoals het bestaan van een arbeidsaanbod dat aansluit bij de profielen en vaardigheden van werkzoekenden of de arbeidsvoorwaarden) strikt genomen niet binnen de bevoegdheden van Actiris vallen. Het zijn evenwel noodzakelijke voorwaarden voor de succesvolle uitvoering van zijn opdrachten en van de hier vastgestelde strategische doelstellingen.

De eerste vier strategische doelstellingen zijn eerder op de gebruikers van Actiris gericht (werkzoekenden en werkgevers), terwijl de laatste specifiek betrekking heeft op de interne werking van de organisatie. Ze beantwoorden aan een zeker pragmatisme en zijn tegelijk ambitieus, via een kwaliteitsvol, duidelijk en transparant dienstenaanbod dat de focus legt op de fundamentele opdrachten van Actiris. Ze zijn opgebouwd rond een aantal krachtlijnen: de tewerkstelling als einddoel van onze diensten, de gerichte begeleiding en diensten op basis van de behoeften en profielen van de gebruikers, de zorg voor de kwaliteit van de diensten ten gunste van de tewerkstelling van de Brusselaars en het rekening houden met de systemische belemmeringen voor de tewerkstelling waarmee kwetsbare doelgroepen worden geconfronteerd, in het bijzonder de discriminatie bij aanwerving. In dit opzicht wordt er meer aandacht besteed aan langdurig werkzoekenden, voor wie een geïntegreerde aanpak een essentiële voorwaarde is om de werkgelegenheidsgraad van de Brusselaars te helpen verhogen.

De begeleiding van werkzoekenden blijft een van de prioritaire opdrachten van Actiris, die binnen een breed ecosysteem worden uitgevoerd. Daarom is het essentieel om de coherentie van het dienstenaanbod, zowel intern als extern, systematisch te benaderen, en altijd met het oog op een optimale invulling van de behoeften van onze doelgroepen, een verbetering van de leesbaarheid van dit aanbod voor onze gebruikers en de nodige aandacht voor budgettaire efficiëntie.

Dit moet het mogelijk maken om de vaardigheden van de werkzoekenden – wat ze kennen en wat ze kunnen – te versterken om zo hun profiel beter af te stemmen op de behoeften van de werkgevers in en rond Brussel. Actiris verbindt zich er bijgevolg toe om zijn banden met de werkgevers te blijven aanhalen om de evolutie op de arbeidsmarkt beter te begrijpen en er beter op te anticiperen, in het bijzonder wat betreft de beroepen die rekruteren, met name door gebruik te maken van de synergieën die via sectorale kaderakkoorden ten gunste van de Polen Opleiding-Werk zijn ingevoerd in de sectoren die erover beschikken.

Vanuit intern organisatorisch oogpunt moet Actiris ten slotte een wendbare organisatie zijn, om gepast te kunnen reageren op steeds snellere veranderingen, en tegelijkertijd in staat zijn om zijn dienstverlening en acties te evalueren. De interne dimensie van de vijfde strategische doelstelling van dit beheerscontract omvat ook de ontwikkeling van de vaardigheden van onze medewerkers, zowel wat hun motivatie en loopbaanontwikkeling betreft, als wat een verbetering van het bestuur en de interne efficiëntie betreft.

# 1. Algemene bepalingen



# 1. Algemene bepalingen

## Partijen en voorwerp van het contract

Dit beheerscontract wordt gesloten tussen de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, vertegenwoordigd door de minister van Werk, en Actiris, de Brusselse openbare tewerkstellingsdienst, vertegenwoordigd door zijn beheerscomité.

Het contract wordt gesloten in toepassing van artikel 7bis van de ordonnantie van 18 januari 2001 over de organisatie en werking van Actiris. Het legt de regels en de voorwaarden vast volgens dewelke Actiris de hem toevertrouwde opdrachten uitvoert en regelt de verplichtingen van de betrokken partijen.

## Duur, inwerkingtreding, aanpassing en einde van het contract

Het beheerscontract wordt gesloten voor een duur van 5 jaar die ingaat op 1 januari 2023, behoudens een door de partijen in onderling overleg besliste vervroegde herziening.

De partijen kunnen een bijlage bij het contract voorstellen wanneer de evolutie van de omstandigheden, de wetgevende evoluties of de toekenning van nieuwe opdrachten dit rechtvaardigen.

Het beheerscontract kan eveneens worden aangepast op basis van de jaarlijkse evaluatie voorzien in artikel 7bis §5 van de ordonnantie van 18 januari 2001.

Het beheerscomité bepaalt in het jaar voorafgaand aan het einde van het contract de modaliteiten voor de interne en externe evaluatie van de uitvoering van onderhavig contract alsook de modaliteiten voor de uitwerking van een voorontwerp van contract voor de periode 2028-2032.

Indien de partijen niet tot een akkoord komen over een nieuw beheerscontract, wordt onderhavig beheerscontract van rechtswege verlengd voor een periode van één jaar, waarna de Brusselse Hoofdstedelijke Regering bij besluit de voorlopige regels met betrekking tot de in dit beheerscontract geregelde zaken kan vaststellen.

## Algemene verbintenissen van Actiris

Bij de uitoefening van zijn opdrachten als Brusselse openbare tewerkstellingsdienst en in het kader van de hem toegekende middelen, voert Actiris het gewestelijk werkgelegenheidsbeleid uit alsook de bepalingen van dit beheerscontract, conform de beginselen van zuinigheid,

doelmatigheid en doeltreffendheid en met respect voor de toegekende budgetten.

Actiris bezorgt de voogdijminister alle informatie die nuttig is voor de analyse en de opvolging van het tewerkstellingsbeleid en brengt regelmatig verslag uit over de uitvoering van zijn opdrachten.

## Verbintenissen van de regering

De regering verbindt zich ertoe om, op basis van jaarlijkse prognoses, de financiële middelen ter beschikking van Actiris te stellen die nodig zijn voor de uitvoering van zijn huidige of komende opdrachten en die voorzien zijn in dit contract, in zijn organieke ordonnantie of in de gewestelijke transversale plannen.

De noden inzake bijkomende financiële middelen vereist voor het welslagen van de uitvoering van de vastgelegde strategische opties of nieuwe opdrachten en configuraties, zullen door Actiris worden geïdentificeerd, gekwantificeerd en gerechtvaardigd in het kader van de uitwerking van zijn jaarlijks budget. Indien deze aanvullende financiële middelen echter niet worden verkregen of indien de jaarlijks aan Actiris toegekende regionale dotatie wordt verlaagd, zullen de gekozen strategische opties en/of de aan de instelling toegewezen opdrachten als gevolg daarvan worden aangepast.

De regering verbindt zich ertoe om ten aanzien van het parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het volgende te verdedigen:

- Het rekening houden met de jaarlijkse indexering, met de anciënniteit in het loon van de medewerkers en van de gesubsidieerde arbeidsplaatsen alsook met de indexering van de partnershipovereenkomsten.
- De financiering van de toelagen die de algemene kosten van Actiris, met inbegrip van de inflatie, de door Actiris beheerde programma's en alle nieuwe opdrachten van Actiris dekken.

De regering zal rekening houden met de noodzaak om de wetgeving na te leven en de kwaliteit, de efficiëntie en de doeltreffendheid van de diensten van Actiris te verbeteren alsook de noodzaak om Actiris de middelen te geven om te voldoen aan de wetteksten die hem aanbelangen: IT-investeringen, investeringen in de opleiding van de medewerkers, investeringen in de terbeschikkingstelling en het behoud van werkruimten die passen bij zijn opdrachten en diensten, statutariseringen en bevorderingen.

# 1. Algemene bepalingen

De regering legt de inhoud van het door het Gewest gevolgde tewerkstellingsbeleid vast, past of neemt de reglementaire teksten die nodig zijn voor de uitvoering van de opdrachten aan, raadpleegt Actiris in zijn bevoegdheidsdomeinen en deelt hem alle informatie mee die nuttig is voor de goede uitvoering van zijn opdrachten.

## Financiering en modaliteiten inzake boekhoudkundig beheer

De aan Actiris toegewezen budgetten zullen worden gebruikt voor de uitvoering van zijn opdrachten, hetzij in het kader van de optimalisering van bestaande processen ("run"), hetzij in het kader van de ontwikkeling van nieuwe projecten ("change").

Actiris verbindt zich ertoe om de storting van de ontvangen subsidies te verzekeren, om de bewijzen op te maken en te centraliseren en om, indien nodig, de niet-gebruikte subsidies te recupereren volgens de voorgeschreven of besloten voorwaarden.

De subsidies in de vorm van compensatie voor de openbare dienst worden verleend overeenkomstig het besluit van de Europese Commissie van 20 december 2011 betreffende de toepassing van artikel 106, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op staatssteun in de vorm van compensatie voor de openbare dienst, verleend aan bepaalde met het beheer van diensten van algemeen economisch belang belaste ondernemingen.

## Beheers-, opvolgings- en evaluatiemodaliteiten van het contract

Actiris beschikt over een interne governance om een doeltreffend en efficiënt beheer van de instelling te garanderen.

Om ervoor te zorgen dat het strategisch draaiboek dat dit beheerscontract vormt Actiris in staat stelt de aan hem toegewezen menselijke en budgettaire middelen doeltreffend in te zetten voor de verwezenlijking van zijn opdrachten en strategische doelstellingen, voert Actiris een beheerscyclus in met een planningshorizon van vijf jaar en een jaarplanning.

Ten laatste zes maanden na de inwerkingtreding van dit beheerscontract zal een meerjaarlijks ontwikkelingsplan worden goedgekeurd. Dit plan zal de strategische doelstellingen en verbintenissen van

dit beheerscontract omzetten in projecten en acties. Het plan zal worden aangevuld met een boordtabel van indicatoren om de opvolging van de verwezenlijking van de strategische doelstellingen mogelijk te maken. Deze boordtabel met indicatoren wordt aan dit beheerscontract toegevoegd binnen een termijn van 6 tot 9 maanden na de inwerkingtreding van het beheerscontract. De strategische indicatoren met gedeelde verantwoordelijkheid met Bruxelles Formation en de VDAB Brussel zullen eveneens worden opgevolgd in het kader van het gekruist beleid Tewerkstelling-Opleiding. Jaarlijks zal Actiris in zijn jaarlijks ontwikkelingsplan de projecten en acties vastleggen die zullen worden uitgevoerd om de strategische doelstellingen en verbintenissen te bereiken, daarbij rekening houdend met de beschikbare menselijke en budgettaire middelen. De algemene directie zal dit jaarlijks ontwikkelingsplan aan het beheerscomité meedelen.

Naast de beheerscontrole, zoals voorzien in het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 24 oktober 2014 dat het mogelijk maakt om de verwezenlijking van de door de regering in de beleidsnota en -brieven vastgelegde doelstellingen te meten, zal de algemene directie jaarlijks aan het beheerscomité een uitvoeringsverslag voorleggen over het jaarlijks ontwikkelingsplan van het voorbije jaar, waarin de mate van verwezenlijking van de strategische doelstellingen en de verbintenissen wordt toegelicht. Aan het uitvoeringsverslag wordt de boordtabel van indicatoren voor de strategische doelstellingen toegevoegd, alsook de boordtabel met strategische indicatoren die met Bruxelles Formation en de VDAB Brussel worden gedeeld in het kader van het gekruist beleid Opleiding-Tewerkstelling.

Ten slotte zal de algemene directie vóór de afloop van dit contract bij het beheerscomité een evaluatieverslag van het contract indienen. Dat verslag wordt vanuit strategisch en analytisch oogpunt opgesteld zodat het beheerscomité in de mogelijkheid wordt gesteld een analyse te maken van de relevantie van de uitgevoerde maatregelen en van het uitvoerings- en verwezenlijkningsniveau van de door het beheerscontract bepaalde doelstellingen. Daarnaast omvat het evaluatieverslag een kritische kijk op de werking van Actiris in het licht van zijn prioriteiten.

## II. De context



## II. De context

### Sociaaleconomisch luik

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een gewest van contrasten. Het gewest is goed voor een aanzienlijk deel van de nationale welvaart, terwijl het ook wordt gekenmerkt door een hogere werkloosheidsgraad dan de aangrenzende gewesten. De Brusselse tewerkstellingsgraad, die zou moeten bijdragen aan de federale doelstelling van 80% tegen 2030, wordt op die manier ongunstig beïnvloed, terwijl een toename van de tewerkgestelde beroepsbevolking om voor de hand liggende redenen een prioriteit vormt. Een duurzame en kwaliteitsvolle integratie op de arbeidsmarkt is een belangrijke factor voor sociale en economische emancipatie, waarvan de toegevoegde waarde ook bijdraagt tot de fiscale en budgettaire gezondheid van ons gewest. Maar, en dit is een van de Brusselse paradoxen, in ons stadsgewest, hoewel het rijk is in termen van zijn bbp, heeft een derde van de bevolking een inkomen onder de armoederisicodrempel. Deze situatie is er tijdens de coronacrisis niet beter op geworden. Daarbovenop komt de inflatoire context waarin de kosten van levensonderhoud aanzienlijk zijn gestegen. Tewerkstelling is, wanneer het een degelijk en regelmatig inkomen oplevert, de beste springplank om Brusselaars in staat te stellen het hoofd te bieden aan de materiële moeilijkheden van het dagelijkse leven en tegelijk de begroting van ons Gewest te versterken.

De meeste Brusselse werknemers zijn echter tewerkgesteld in bepaalde sectoren die hard door de crisis werden getroffen, met een negatieve invloed op deze werknemers zelf en met als gevolg een toename van de intersectorale mobiliteit, ten nadele van sectoren die al met rekruteringsproblemen te kampen hadden. Naast deze conjunctuurelementen zijn er structurele elementen die de stedelijke werkloosheid in Brussel kenmerken. Zo zijn er bijvoorbeeld de vereisten die komen kijken bij een vooral op diensten gerichte economie, waar er vaak hoge opleidingsniveaus worden gevraagd. Bijgevolg heeft het lage opleidingsniveau van een deel van de Brusselse werkzoekenden een aanzienlijke invloed op hun kansen om een job te vinden, wanneer ze niet over voldoende vaardigheden beschikken voor de functie die zij zouden willen uitoefenen of wanneer ze niet over het vereiste niveau van taalbeheersing beschikken dat in een tweetalig gewest en in de hoofdstad van de Europese Unie vereist is.

Hoewel er dus over moet worden gewaakt, met name door Actiris, dat vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, op elkaar zijn afgestemd, zijn het versterken van de vaardigheden van de Brusselaars en het beter opsporen en verzamelen van vacatures die aansluiten bij de vaardigheden van de werkzoekenden, de sleutels tot het openen van nieuwe beroepsperspectieven voor de burgers.

Voor een groot deel van de werkaanbiedingen die Actiris behandelt, is beheersing van de twee belangrijkste landstalen vereist. Talenkennis is des te belangrijker omdat er ook in de rand veel jobopportunities bestaan en daar dus extra kansen liggen voor Brusselse werkzoekenden.

Hetzelfde geldt voor de digitale basisvaardigheden, die onvoldoende Brusselaars beheersen, terwijl de gezondheids crisis de tendensen op dit gebied heeft versneld, waardoor de digitale kloof groter is geworden.

Ten slotte blijft de verwerving van technische vaardigheden gelinkt aan de uitoefening van een beroep een sleutelement om werkzoekenden in staat te stellen jobs uit te oefenen die verband houden met beroepen die rekruteren.

Het verwerven van vaardigheden is een belangrijke stap naar een terugkeer op de arbeidsmarkt. Bij deze stap stuit de werkzoekende helaas nog al te vaak op allerlei obstakels die een vlotte doorstroming van opleidingstraject naar beroepsinschakeling bemoeilijken. De initiatieven die de voorbije jaren werden genomen om dit aan te pakken, zijn een belangrijke stap die moet worden voortgezet en geconsolideerd. Afgezien van deze moeilijkheden worden een aantal gemotiveerde en gekwalificeerde Brusselaars bij hun toegang tot de arbeidsmarkt geconfronteerd met niet te rechtvaardigen hindernissen, zoals discriminatie bij aanwerving op grond van leeftijd, afkomst, geslacht of handicap. Andere belemmeringen kunnen een vlot verloop van het inschakelingstraject van werkzoekende Brusselaars in de weg staan, zoals de institutionele belemmeringen met betrekking tot de erkenning van diploma's die buiten de Europese Unie zijn behaald, wat tot een ondermijning van hun opleidingsniveau leidt. Daarnaast kunnen de sociale onzekerheid en het ontbreken van toegang tot sociale rechten en diensten, het alleenstaande ouderschap, het gebrek aan kinderopvang en andere belemmeringen zoals de toegang tot huisvesting de kansen op herinschakeling op de arbeidsmarkt aanzienlijk vertragen.

Nochtans biedt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ook veel kansen. Als het hart van Europa is het BHG namelijk een plaats van economische welvaart, wat wordt geïllustreerd door de vele arbeidsplaatsen die er te vinden zijn en door de ondernemersdynamiek die de ontwikkeling van talrijke sectoren kan ondersteunen. De regionale strategieën die de afgelopen jaren zijn ontwikkeld, dragen bij aan de verwezenlijking van deze doelstelling en zijn erop gericht de economie van het gewest nieuw leven in te blazen en tegelijkertijd de toekomst ervan veilig te stellen overeenkomstig de gevolgen van de bijzondere financieringswet. Hiervoor is



## II. De context

de betrokkenheid vereist van alle sociaaleconomische actoren die op het gewestelijke grondgebied aanwezig zijn, maar ook de ontkokering van de bevoegdheden, waartoe de aanzet is gegeven door het gekruist beleid waarin Actiris een belangrijke rol speelt. Het is in dit kader dat banden tussen verschillende actoren binnen de Polen Opleiding-Werk, of het Beroepenpunt, zijn ontstaan, altijd met hetzelfde hoofddoel: bijdragen tot de tewerkstelling van de Brusselaars.

Dat alles moet het mogelijk maken de bestaande en toekomstige economische activiteiten te ondersteunen die verband houden met een ecologische en technologische overgang die de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden zal vereisen. Sommige verwante beroepen kunnen toegankelijk zijn voor laaggeschoolde profielen (bv. sommige 'groene' beroepen), terwijl voor andere beroepen hoge opleidingsniveaus vereist zijn. Vanuit dit oogpunt en in het licht van de hierboven vermelde uitdagingen moet ervoor gezorgd worden dat de Brusselse bevolking kan profiteren van het tewerkstellingspotentieel dat in het kader van de transformatie van onze economie wordt gecreëerd.

Verschiedene hefboomen kunnen in een vroeg stadium worden ingezet (zoals de strijd tegen school- of opleidingsuitval, de sensibilisering voor sectoren en beroepen die rekruteren) om de kansen van Brusselaars op een job te maximaliseren. Bovendien vormen de banden tussen de verschillende actoren op het gebied van tewerkstelling, onderwijs en opleiding een centraal element dat in stand moet worden gehouden en moet worden geoptimaliseerd. Zo kunnende burgers die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen over alle troeven beschikken die nodig zijn om hun duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt te maximaliseren. Actiris speelt hierbij een centrale rol via zijn contacten met diverse gesprekspartners en met zijn vele partners die zich inzetten om een gepast antwoord te bieden op de vele en uiteenlopende profielen van de Brusselse werkzoekenden.

## Politiek luik

Omwille van de samenhang met en de afstemming op de verschillende bestaande teksten en beleidsstrategieën moet het beheerscontract van Actiris de in die documenten vastgelegde prioriteiten kunnen weerspiegelen. Daarom zal bij de uitvoering ervan worden gezorgd voor een goede afstemming met de beleidslijnen die in de verschillende lopende programmadocumenten zijn opgenomen.

Het gaat in de eerste plaats om de gewestelijke beleidsverklaring 2019-2024 en de prioriteiten van de gewestregering voor de tweede helft van de legislatuur, waarin het belang wordt herhaald van het garanderen van een kwaliteitsvolle tewerkstelling voor iedereen, rekening houdend met de specifieke kenmerken van de Brusselse bevolking, maar ook met de uitdagingen en kansen die worden gecreëerd door de evoluties waarop de gewestelijke economie zal moeten kunnen inspelen. In dit verband zal een competentiebalans van de werkzoekenden moeten worden opgesteld, alsook een daaraan gekoppeld opleidingstraject. De bestrijding van discriminatie bij aanwerving staat eveneens centraal in de aandachtspunten van de regering door middel van 15 engagementen, evenals de hervorming van de tewerkstellingsmaatregelen, waarvan de evaluatie het mogelijk moet maken om de relevantie en de doeltreffendheid van elk van de onderzochte maatregelen beter te beoordelen.

Deze prioriteiten, samen met de uitdagingen die onder meer verband houden met de digitale transformatie, de ecologische overgang en de evolutie van de vereiste vaardigheden, zullen leiden tot soms bijzonder ingrijpende veranderingen waarop wij moeten kunnen reageren.

Het is vooral met het oog op deze uitdagingen dat de Strategie Go4Brussels 2030, die de "Strategie inzake kwalificatie voor werk" omvat, ook richtlijnen wil uitwerken met betrekking tot een aantal van de hierboven geïdentificeerde aandachtspunten en die tot doel hebben meer Brusselaars toegang te geven tot duurzaam en kwaliteitsvol werk. Daarom wordt de nadruk gelegd op de noodzaak voor hen om toegang te hebben tot een toereikend niveau van vaardigheden dat overeenkomt met de kansen die er zijn op de arbeidsmarkt in en rond Brussel.

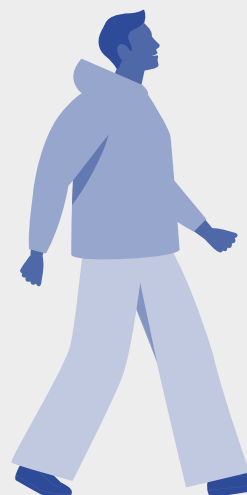
Deze antwoorden, waartoe Actiris het initiatief heeft genomen, maar die ook na overleg met zijn institutionele partners tot stand zijn gekomen, passen ook binnen de akkoorden over het gekruist beleid Opleiding-Tewerkstelling en de versterking ervan. Het optimaliseren van de uitwisselingen tussen de Brusselse partners, maar ook op ruimere schaal, is namelijk

## II. De context

een van de sleutels tot het ontwikkelen van gepaste antwoorden op de uitdagingen rond vaardigheden waarmee we te maken krijgen en waarvan de oplossing zowel de gebruikers als de partners van Actiris ten goede zal komen.

Bovendien geven de crisissen die we meemaken aanleiding tot de invoering van strategieën om zo snel mogelijk te reageren op onvoorziene omstandigheden en de gevolgen ervan. Het is in dit opzicht dat het Nationaal plan voor Herstel en Veerkracht moet worden geanalyseerd, met de ambitie aanvullende middelen te bieden voor het beleid dat wordt gevoerd om de schok van de economische en sociale gevolgen van de coronacrisis op te vangen. Dit plan is erop gericht onze economie veerkrachtiger te maken om huidige en toekomstige schokken op te vangen. Daarom moet het beheerscontract ook in overeenstemming zijn met deze filosofie, die gebaseerd is op het vermogen om zich aan te passen aan onvoorziene omstandigheden die gevolgen hebben voor Brusselaars.

Deze veerkracht houdt ook in dat gewestelijke strategieën worden aangenomen om de ontwikkeling van bepaalde sectoren te ondersteunen, zoals dit het geval is voor de Gewestelijke Strategie voor de Economische Transitie, de Renolution-strategie of het Plan voor digitale toe-eigening, die allemaal hefboomen zijn die kunnen worden aangegrepen om jobopportunities voor de Brusselaars te helpen ontwikkelen.



## III. De opdrachten



### III. De opdrachten

Zowel wat de visie als de strategische doelstellingen betreft, ligt dit beheerscontract in het verlengde van de opdrachten van een openbare dienst die aan Actiris zijn toevertrouwd in het kader van de bevoegdheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ordonnantie van 18 januari 2001 over de organisatie en werking van de Brusselse openbare dienst voor arbeidsbemiddeling.

#### **Actiris oefent twee transversale opdrachten uit:**

1. Een kwalitatieve begeleiding en kwalitatieve diensten verzekeren voor werkzoekenden tijdens hun doorstroming naar duurzaam en kwalitatief werk (hierna werk).
2. Een gratis dienstenaanbod leveren aan alle werkgevers bij hun zoektocht naar medewerkers.

#### **Deze twee transversale opdrachten steunen op een reeks aanvullende opdrachten:**

- De controle van de beschikbaarheid organiseren van werkzoekenden met een uitkering.
- Vrijstellingen van beschikbaarheid verlenen.
- Het netwerk van tewerkstellingspartners beheren om de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers te verbeteren en te diversifiëren.
- Programma's beheren om niet-werkende werkzoekenden opnieuw aan het werk te krijgen, alsook de voorzieningen beheren voor de beroepsinschakeling van werknemers die door een faillissement of herstructurering zijn getroffen.
- Beroepsopleidingen bestellen in het kader van het werkgelegenheidsbeleid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke behoeften van Brussel.
- Het gewestelijk beleid uitvoeren ter bevordering van de diversiteit en ter bestrijding van discriminatie bij de aanwerving.
- De evolutie van de Brusselse arbeidsmarkt en de overgangen tussen onderwijs, opleiding en tewerkstelling observeren en analyseren.
- Deelnemen aan internationale netwerken voor de uitwisseling van goede praktijken.
- De goede verwezenlijking garanderen van de gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen die het Europees tewerkstellingsbeleid uitvoeren, onder meer in het kader van de operationele programma's van het Europees Sociaal Fonds (ESF), alsook een goed beheer van de Europese financieringen en een efficiënte opvolging van de gefinancierde maatregelen waarborgen.

## IV. De waarden



## IV. De waarden

**De uitoefening van de opdrachten van Actiris is gebaseerd op drie fundamentele waarden die de instelling bezielen, namelijk "respect, samenwerking en oplossingsgerichtheid".**

Deze waarden, die in het verleden werden gekozen na een participatieve oefening met alle medewerkers, worden intern al meerdere jaren sterk gesteund. Daarom worden ze gehandhaafd in het kader van dit beheerscontract en zullen ze in een later stadium nader worden gedefinieerd om ze, in het licht van de nieuwe strategische doelstellingen, vorm te geven.

Door op deze waarden te blijven steunen, wil Actiris een voorbeeldige en aantrekkelijke werkgever zijn.



## V. De visie



## V. De visie

Aansluitend op de in de context vastgestelde uitdagingen omschrijft Actiris zijn visie voor de komende vijf jaar als volgt:

In 2027 wil Actiris een betrouwbare en onmisbare publieke partner zijn voor werkzoekenden en werkgevers, om zo bij te dragen tot een aanzienlijke stijging van de tewerkstellingsgraad van de Brusselaars.

Met deze visie wil Actiris tegen 2027 het volgende bereiken:

- Van tewerkstelling het einddoel maken van zijn acties, via een inclusieve aanpak.
- Zijn positie in het tewerkstellingslandschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest consolideren om een referentie te worden voor zowel werkzoekenden als werkgevers.
- De betrouwbaarheid en kwaliteit van zijn dienstenaanbod versterken om zowel de werkzoekenden als de werkgevers te stimuleren om er systematisch gebruik van te maken.
- Bijdragen tot een aanzienlijke verhoging van de werkgelegenheidsgraad van de Brusselaars, om zo een positief effect te hebben op de economische en fiscale gezondheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en op de levensstandaard van de Brusselaars, aangezien tewerkstelling een belangrijke hefboom is in de strijd tegen financiële kwetsbaarheid.

Dankzij deze visie, die zinvol is voor de instelling zelf en voor elke medewerker in zijn dagelijkse job, wil Actiris de komende vijf jaar een ambitieuze koers uitzetten, met een hoge sociale en economische waarde.

Zijn capaciteit om deze visie te verwezenlijken, zal afhangen van de middelen die de Brusselse Hoofdstedelijke Regering ter beschikking stelt en van het engagement van de sociaaleconomische wereld om zich in te zetten voor de tewerkstelling van de Brusselaars.





**VI. 2023-2027 :**

**5 strategische doelstellingen**



## VI. 2023-2027 : 5 strategische doelstellingen

Om de visie tegen 2027 te verwezenlijken, worden in dit beheerscontract vijf strategische doelstellingen vastgelegd:

- **Strategische doelstelling 1:** Een doelgericht en aangepast dienstenaanbod aanbieden met het oog op tewerkstelling
- **Strategische doelstelling 2:** Bijdragen tot de vermindering van de langdurige werkloosheid met het oog op een verhoging van de tewerkstellingsgraad
- **Strategische doelstelling 3:** De werkzoekenden begeleiden naar begeleidingstrajecten op maat om hun inschakeling op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken, onder meer in beroepen die rekruteren
- **Strategische doelstelling 4:** De coherentie van het interne en externe dienstenaanbod verbeteren om beter in te spelen op de behoeften van onze doelgroepen
- **Strategische doelstelling 5:** Kwaliteitszorg garanderen voor onze gebruikers en onze medewerkers

Deze doelstellingen komen overeen met de strategische prioriteiten die Actiris zich voor de komende vijf jaren heeft opgelegd. Ze zullen later in een meerjarig ontwikkelingsplan worden uitgewerkt. Dit beheerscontract wil de dimensie van interne transversaliteit van de instelling versterken. De formulering van de strategische doelstellingen krijgt daarom een opzettelijk algemene en transversale dimensie die iedereen in staat stelt er ten volle aan bij te dragen in een logica van voortdurende uitwisselingen tussen diensten en met het oog op de verwezenlijking van doelstellingen die door iedereen worden gedeeld en gedragen.

Het is ook gebaseerd op een visie van een organisatie die wendbaarheid, gebruiksgerichtheid, talentontwikkeling en goed bestuur combineert.

De eerste drie strategische doelstellingen hebben betrekking op de corebusiness en de twee transversale opdrachten van Actiris. De vierde strategische doelstelling betreft het partnershipnetwerk en het ecosysteem van de tewerkstelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De vijfde strategische doelstelling beoogt op haar beurt een kwaliteitszorg als succesvoorwaarde voor de uitvoering van de fundamentele opdrachten van Actiris. Elke strategische doelstelling is afhankelijk van de andere en draagt bij tot de verwezenlijking van de ambitie van dit beheerscontract. Bepaalde transversale uitdagingen (zoals de bestrijding van discriminatie bij aanwerving,

de digitale transformatie, de evaluatie enz.) moeten op een transversale manier worden benaderd en zullen beantwoord worden via de in een of meerdere strategische doelstellingen genoemde benaderingen.

### **Strategische doelstelling 1: Een doelgericht en aangepast dienstenaanbod aanbieden met het oog op tewerkstelling**

Hoewel de laatste jaren inspanningen werden geleverd om meer rekening te houden met het profiel van de gebruikers, zowel voor werkzoekenden als werkgevers, blijft het dienstenaanbod van Actiris tot op heden vrij gestandaardiseerd. Om de kwaliteit en de impact ervan te vergroten, lijkt het steeds noodzakelijker om **de behoeften van de gebruikers op een kwalitatieve manier te benaderen**, wat enerzijds betekent dat de strategieën voor (her)intreding moeten worden **aangepast** en **geoptimaliseerd** aan de hand van het profiel van de werkzoekenden en anderzijds dat het aanbod aan diensten voor de werkgevers in functie van hun behoeften moet worden **bijgesteld**.

Het beoogde universele resultaat is **de (her)tewerkstelling** van de door Actiris prioritair begeleide doelgroepen, namelijk: de werkzoekenden die een uitkering (kunnen) ontvangen (instroom); de jongeren (instroom); de langdurig werklozen; iedere andere werkzoekende die op vrijwillige basis toegang wilt hebben tot ondersteuning. Het doel van de (her)tewerkstelling is dus gemeenschappelijk voor deze verschillende doelgroepen, ondanks de gerichte en aangepaste begeleiding die voor hen van toepassing is. Er zal aandacht worden geschonken aan de uitdagingen rond inclusie van werkzoekenden, daarbij rekening houdend met de interne expertise hieromtrent.

### **Via strategische doelstelling 1 verbindt Actiris zich tot het volgende:**

- Streven naar de tewerkstelling van de prioritaire doelgroepen als einddoel, ongeacht de gebruikte dienstverlening.
- Zijn diensten beter laten aansluiten bij de behoeften en profielen van de gebruikers (werkzoekenden en werkgevers).
- De voorkeur geven aan digitale diensten voor autonome gebruikers en/of de gebruikers die daarom verzoeken, waarbij ze worden geïnformeerd over hun rechten en plichten, en voorrang geven aan een persoonlijke begeleiding voor zij die daar het meest behoefte aan hebben.
- Zijn aantrekkelijkheid voor werkgevers vergroten door hen geïntegreerde en op maat ontwikkelde

## VI. 2023-2027 : 5 strategische doelstellingen

diensten aan te bieden (of het nu gaat om het publiceren van een vacature, het vinden van kandidaten, het bestellen van opleidingen, het informeren over de tewerkstellingsmaatregelen, diversiteitsplannen en -instrumenten enz.)

- Een flexibele begeleiding invoeren voor prioritaire doelgroepen:
  - op basis van hun profiel en hun behoeften, zodat beter rekening kan worden gehouden met de specifieke kenmerken van de verschillende doelgroepen en de moeilijkheden die zij ondervinden bij de toegang tot de arbeidsmarkt;
  - naargelang de agentschappen of de geografische vestigingen, om in te spelen op de specifieke uitdagingen in de gemeenten van de 'arme sikkels' die de hoogste werkloosheidscijfers laten optekenen en waar de meest kwetsbare bevolkingsgroepen wonen wat de toegang tot de arbeidsmarkt betreft (laaggeschoold, van buitenlandse afkomst enz.).
- De tewerkstelling van de meest kwetsbare werkzoekenden verhogen door de band tussen de agentschappen en de gespecialiseerde diensten te versterken en door deze laatste alle nodige instrumenten en ondersteunende hefboomen ter beschikking te stellen.
- De toegang van de gebruikers tot de diensten verbeteren en inspanningen leveren voor het gemeenschappelijke doel om werkzoekenden aan het werk te krijgen door alle eerstelijnsfuncties dichterbij elkaar te brengen, indien nodig door de diensten te reorganiseren, met het oog op doeltreffendheid en efficiëntie.
- De matching verbeteren op basis van de competenties gelinkt aan het uniek dossier van de werkzoekende.

### **Strategische doelstelling 2: Bijdragen tot de vermindering van de langdurige werkloosheid met het oog op een verhoging van de tewerkstellingsgraad**

Hoewel langdurige werkloosheid sinds de jaren 1970 een structureel fenomeen is in het Brussels Gewest, moeten we ook vaststellen dat deze groep de voorbije decennia niet helemaal opgenomen werd in de begeleidingsstrategieën. Zoals in het federaal regeerakkoord wordt gesteld, "kunnen de tewerkstellingsgraad en de activiteitsgraad maar substantieel stijgen als we ook vooruitgang boeken bij

de kwetsbare groepen. Heel wat mensen willen werken maar ervaren daarin obstakels."

Om de tewerkstellingsgraad van de Brusselaars te verhogen, moet evenwel een strategie worden ingevoerd voor een **globale vermindering van de werkloosheid, inclusief de langdurige werkloosheid**, die het mogelijk maakt om in te grijpen op de risicofactoren en om de obstakels voor een herinschakeling op de arbeidsmarkt weg te nemen die vooral worden ondervonden door personen die al 12 maanden of langer werkloos zijn.<sup>1</sup>

### **Via strategische doelstelling 2 verbindt Actiris zich tot het volgende:**

- Een evaluatiemechanisme ontwikkelen om de consulent te ondersteunen met een tweeledig doel:
  - Om langdurige werkloosheid te voorkomen (voor nieuw ingeschrevenen): werkzoekenden die het risico lopen om langdurig werkloos te worden op het ogenblik van hun inschrijving herkennen en hen een begeleiding op maat aanbieden.
  - Om langdurige werkloosheid aan te pakken (voor personen die reeds langdurig werkloos zijn): de obstakels identificeren die een duurzame tewerkstelling verhinderen; de inschakelingsmogelijkheden van de persoon definiëren en zich ervan vergewissen dat de persoon gemotiveerd is om een socioprofessioneel inschakelingstraject te volgen; hem een begeleiding op maat voorstellen.
- Gepersonaliseerde begeleiding verlenen aan langdurig werkzoekenden op basis van een ecosysteem bestaande uit interne diensten en partners die zijn opgeleid en uitgerust om te werken met doelgroepen die "ver van de arbeidsmarkt verwijderd zijn".
- Langdurig werkzoekenden trajecten naar werk verstrekken die garanderen dat zij beroepsvaardigheden verwerven en een kwaliteitsvolle job vinden (onder meer in beroepen die rekruteren).
- De maatregelen versterken ter bestrijding van de discriminatie bij aanwerving en ter bevordering van de diversiteit (met name op grond van leeftijd, afkomst, geslacht en handicap), aangezien dit een bewezen risicofactor voor langdurige werkloosheid is.

<sup>1</sup> De prioritering van deze doelgroep van langdurig werkzoekenden zal later in de uitvoeringsfase van het beheerscontract plaatsvinden.

## VI. 2023-2027 : 5 strategische doelstellingen

### **Strategische doelstelling 3: De werkzoekenden begeleiden naar begeleidingstrajecten op maat om hun inschakeling op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken, onder meer in beroepen die rekruteren;**

De voortdurend veranderende diensteneconomie in Brussel vormt een grote uitdaging als het aankomt op het op elkaar afstemmen van vraag en aanbod van beroepsvaardigheden. Ze vereist ook meer vaardigheden op taalkundig en digitaal vlak.

In overeenstemming met de nieuwe prioriteiten die de Brusselse Hoofdstedelijke Regering heeft vastgelegd voor het tweede deel van de legislatuur 2019-2024, is het aangewezen om bij te dragen tot de algemene verhoging van het niveau inzake taal-, digitale en beroepsvaardigheden van de Brusselse werkzoekenden via **een balans van vaardigheden en de oriëntering naar een opleiding, met name naar beroepen die rekruteren**, ook met oog op intersectorale transitie. Deze doelstelling is ook gericht op het verkleinen van de **digitale kloof** waar een groot deel van het publiek van Actiris mee te kampen heeft.

Voor elk van de hierna voorgestelde verbintenissen zal Actiris systematisch een nauwe samenwerking met Bruxelles Formation en de VDAB Brussel overwegen en dit overeenkomstig de verbintenissen vastgelegd in het samenwerkingsakkoord over het gekruist beleid Opleiding-Tewerkstelling dat op 9 februari 2012 werd gesloten tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie, en het samenwerkingsakkoord van 24 juni 2021 tussen de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaams Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over de afstemming van het arbeidsmarktbeleid, de opleiding, de vorming en de bevordering van de mobiliteit van werkzoekenden.

#### **Via strategische doelstelling 3 verbindt Actiris zich tot het volgende:**

- In nauwe samenwerking met de sectorale gesprekspartners, met name in het kader van de Polen Opleiding-Werk, identificeren welke vaardigheden vereist zijn om te voldoen aan de beroepen die rekruteren om het opleidingsaanbod daarop af te stemmen en zo werkzoekenden in staat te stellen een opleiding te volgen die beantwoordt aan de huidige en toekomstige behoeften van ondernemingen in het Brussels Gewest en de Brusselse rand.
- Systematisch een balans van de taal- en digitale vaardigheden (hierna basiskit genoemd), alsook van

de beroepsvaardigheden, organiseren, te beginnen met de min-30-jarigen die nieuw zijn ingeschreven, en de langdurig werkzoekenden. Deze basiskit zal geleidelijk worden uitgebreid naar de andere leeftijdscategorieën van de prioritaire doelgroepen, in functie van de aan Actiris toegekende budgettaire middelen.

- Een op maat gemaakt en geïndividualiseerd begeleidingstraject opzetten op basis van een opleidingscatalogus (Brulingua-platform, taalcheques, ICT-cheques, taalbad, enz.) om de taal-, digitale en beroepsvaardigheden van de jonge werkzoekenden en van de langdurig werkzoekenden te verbeteren, ongeacht hun startniveau.
- De opvolgingsprocedures in verband met de actieve deelname van de werkzoekenden in dit begeleidingstraject voor het verwerven en ontwikkelen van vaardigheden, aanpassen.
- Werkgevers en sectorale gesprekspartners aanmoedigen om beroepen waarvoor aanwervingsmoeilijkheden bestaan, aantrekkelijker te maken.
- De samenwerking met de gemeenschappen en partners versterken in het kader van de gelijkwaardigheid van diploma's en de centra voor de validering van vaardigheden. De toeleiding van werkzoekenden naar deze voorzieningen verbeteren en uitbreiden.
- Bijdragen aan de samenwerkingsprocessen die zijn opgezet ter ondersteuning van Shifting.brussels en de sectorale strategieën Alliantie Renolution en GoodFood. Evaluaties en prospectieve studies over toekomstige beroepen en de overgang van de economie opstellen en ondersteunen, om het opleidings- en begeleidingsaanbod dienovereenkomstig te ontwikkelen.

### **Strategische doelstelling 4: De coherentie van het interne en externe dienstenaanbod verbeteren om beter in te spelen op de behoeften van onze doelgroepen**

De door Actiris ontwikkelde partnerships streven naar de versterking van zijn opdrachten en de diversifiëring van het dienstenaanbod voor de gebruikers. Een evaluatie van deze samenwerkingen in 2020 heeft geleid tot een aantal aanbevelingen om ze te verbeteren.

**Deze globale partnershipvoorziening dient dus te worden aangepast**, in het bijzonder door middel van een coherente strategie voor de levering van diensten

## VI. 2023-2027 : 5 strategische doelstellingen

- door Actiris enerzijds, of via de totstandbrenging van een samenwerking met een derde partij anderzijds  
- om zo de doeltreffendheid, de duidelijkheid en de complementariteit met de interne diensten van Actiris te vergroten.

Het uiteindelijke doel is de gebruiker een coherent en toegankelijk traject voor (her)inschakeling op de arbeidsmarkt aan te bieden dat aan zijn specifieke behoeften voldoet.

### Via strategische doelstelling 4 verbindt Actiris zich tot het volgende:

- De problemen en behoeften van werkzoekenden identificeren om een gekwantificeerde inschatting van de te verlenen diensten te krijgen.
- Een flexibel inschakelingstraject voor elk type doelgroep uitstippelen om de gebruiker in elke fase van zijn traject een toegevoegde waarde te garanderen.
- De rollen en het werkterrein van Actiris en de partners verduidelijken, rekening houdend met de methodes en de expertise van elk van hen en met de veranderende behoeften van de gebruikers.
- Het traject van de werkzoekenden stroomlijnen via snelle, efficiënte en transversale processen voor informatie-uitwisseling, zowel binnen de diensten van Actiris zelf als tussen Actiris en de partners, om de gebruiker op de juiste manier te oriënteren in functie van zijn specifieke behoeften.

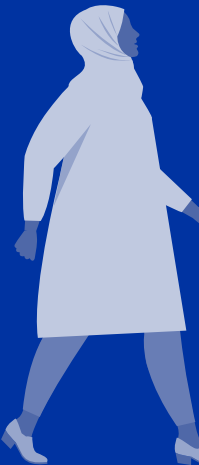
### Strategische doelstelling 5: Kwaliteitszorg garanderen voor onze gebruikers en onze medewerkers

Om de opdracht van overheidsdienst zo goed mogelijk te vervullen en met het oog op **goed bestuur**, moet Actiris kwaliteitszorg garanderen zowel voor de gebruikers van zijn diensten als voor zijn medewerkers. Deze aanpak berust op twee pijlers: enerzijds de flexibiliteit en modulariteit van de interne tools en processen, en anderzijds de ontwikkeling van talent. Het doel is de trajecten van gebruikers en medewerkers te **optimaliseren**, de diensten **voortdurend te verbeteren** door beter rekening te houden met onder meer de ervaring van onze gebruikers en onze medewerkers, **risico's te beheren** en de **vaardigheden** van de medewerkers te ontwikkelen met een tweeledig doel, namelijk inzetbaarheid en interne efficiëntie.

### Via strategische doelstelling 5 verbindt Actiris zich tot het volgende:

- Het bestuur verbeteren onder meer door het werkterrein van elke instantie af te bakenen en de bedrijfscultuur te ontwikkelen.
- De processen optimaliseren, de risicopunten identificeren en transversale verantwoordelijkheden toekennen op basis van vooraf in kaart gebrachte processen en hun documentatie.
- De kwaliteit van de gegevens verbeteren en een doeltreffend en efficiënt beheer verzekeren om de gebruikers en medewerkers beter te leren kennen en de instanties in staat te stellen gepaste beslissingen te nemen en een correcte evaluatie uit te voeren van het traject van de werkzoekende in het kader van zijn zoektocht naar werk.
- De kwantitatieve en kwalitatieve dimensies van de evaluatie (inclusief de impactevaluatie) van zijn acties en dienstverlening versterken, indien nodig in samenwerking met andere gewestelijke actoren (bv. perspective.brussels) en/of federale actoren (bv. het Federaal Planbureau), en daarbij gebruik maken van de deskundigheid van view.brussels op dit gebied.
- Peilen naar de tevredenheid over de ervaring van zijn gebruikers en medewerkers en die in aanmerking nemen.
- Anticiperen op de competenties die door de evolutie van de beroepen vereist zijn en de medewerkers begeleiden bij het verwerven van deze vaardigheden via de invoering van een gepast opleidingsbeleid.
- De menselijke middelen toekennen in functie van de strategische doelstellingen, met inachtneming van het sociaal overleg.
- Een beleid rond welzijn op het werk invoeren alsook een diversiteitsbeleid dat de talenten van eenieder valoriseert en erkent.

# Bijlagen



## Bijlage I - Lijst van indicatoren

In uitvoering

### 1. Indicatoren rond de opvolging van het beheerscontract - Te voltooien

### 2. Indicatoren met gedeelde verantwoordelijkheid met Bruxelles Formation

- Indicator 1 - Volgen van infosessies:
  - Aantal uitnodigingen voor de IS > aantal aanwezigheden tijdens de IS > aantal opleidingsaanvragen als gevolg van deze uitnodigingen > aantal gestarte opleidingen als gevolg van deze opleidingsaanvragen (in het jaar na de datum van de IS).
  - Aantal zelfinschrijvingen voor infosessies.
- Indicator 2 - Aantal Brusselse werkzoekenden die een opleiding zijn gestart/aantal overeenstemmende plaatsen.
- Indicator 3 - Percentage van positieve uitstroom na een beroepsopleiding.
- Indicator 4
  - 4A. Uitstroompercentage naar werk na een beroepsgerichte opleiding.
  - 4B. Uitstroompercentage naar werk na een IBO.
- Indicator 5 - Duurzaamheid van de tewerkstelling bij de naar werk uitgestroomde stagiairs na een beroepsgerichte opleiding.
- Indicator 6 - Duur tot de start van de tewerkstelling van uitgestroomde stagiairs na een beroepsgerichte opleiding.

### 3. Indicatoren met gedeelde verantwoordelijkheid met VDAB

Het betreft vier strategische indicatoren over 'opleiding-werk':

- Indicator 1 - Aantal unieke Brusselse werkzoekenden gestart in opleiding/IBO.
- Indicator 2 - Aantal Brusselse werkzoekenden toegeleid naar de VDAB.
- Indicator 3
  - 3A. Percentage uitstroom naar werk na een beroepsgerichte finaliteitsopleiding.
  - 3B. Percentage uitstroom naar werk na een IBO.
- Indicator 4 - Duurzaamheid van de tewerkstelling bij de uitgestroomden naar werk na een beroepsgerichte finaliteitsopleiding.

Het betreft vier nieuwe strategische indicatoren gekoppeld aan de akkoorden betreffende de 'interregionale mobiliteit':

- Indicator 5 - Algemeen uitstroomcijfer naar werk in Vlaanderen van Brusselse werkzoekenden ingeschreven bij Actiris.
- Indicator 6 - Uitstroomcijfer naar werk opgedeeld naargelang de tewerkstellingsplaats bij de deelnemers van een mandateringstraject bij de VDAB.
- Indicator 7 - Duurzaamheid van de tewerkstelling opgedeeld naargelang de tewerkstellingsplaats bij de uitgestroomden naar werk na een mandateringstraject bij de VDAB.
- Indicator 8 - Uitstroomcijfer naar werk opgedeeld naargelang de tewerkstellingsplaats na een directe actie door de diensten van Actiris, VDAB en partners.

# Bijlagen

## Bijlage II - GLOSSARIUM

### **Partnerships**

Dit zijn de samenwerkingen waarmee Actiris een beroep doet op de partners om doeltreffend in te spelen op de diversiteit van de behoeften van de Brusselse arbeidsmarkt en om een ruim en kwalitatief dienstenaanbod te garanderen.

### **Evaluatiemechanisme**

Het evaluatiemechanisme wordt hier beschouwd als een screeningtool die de tewerkstellingsconsulent in staat stelt om, enerzijds, bij de inschrijving de risico's te identificeren die de werkzoekende loopt om in een situatie van langdurige werkloosheid terecht te komen en, anderzijds, de obstakels en kansen op (her)tewerkstelling vast te stellen voor personen die zich reeds in een situatie van langdurige werkloosheid bevinden.

### **Uniek dossier**

Het uniek dossier is het geautomatiseerde dossier van de werkzoekende met zijn vaardigheden en zijn begeleidings-, opleidings- en beroepstraject, dat de matching mogelijk moet maken tussen de werkzoekenden en de werkaanbiedingen. Dit uniek dossier wordt aangemaakt door Actiris en aangevuld door de partners waaronder de openbare opleidings- en onderwijsinstellingen."

### **Ecosysteem**

Het ecosysteem van de tewerkstelling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verwijst naar het geheel van tewerkstellings- en beroepsopleidingsactoren in het Brussels Gewest, in hun onderlinge interacties en verbanden.

### **Basiskit**

De basiskit is de systematische balans die wordt opgemaakt van de taal- en digitale vaardigheden van de Brusselse werkzoekenden, zoals aanbevolen in de prioriteiten van de regering voor het tweede deel van de legislatuur 2019-2024.

### **Beroepen die rekruteren**

De beroepen die rekruteren omvatten de knelpuntberoepen, de beroepen waarvoor een tekort is en de beroepen met inschakelingsmogelijkheden.

### **Eerste lijn**

De eerste lijn bestaat uit medewerkers die op het vlak van begeleiding en dienstverlening rechtstreeks in contact staan met de werkzoekenden en werkgevers.

### **Prioritaire doelgroepen voor de begeleiding**

De door Actiris prioritair begeleide doelgroepen zijn de werkzoekenden met (recht op) een uitkering (instroom); de jongeren (instroom); de langdurig werklozen; iedere andere werkzoekende die een begeleiding wenst te krijgen op vrijwillige basis.

De andere doelgroepen (de vrij ingeschreven werkzoekenden) kunnen indien nodig worden begeleid door de partners.

### **Gespecialiseerde diensten**

De gespecialiseerde diensten zijn tweedelijnsdiensten voor werkzoekenden die geconfronteerd worden met specifieke problemen die hun beroepsinschakeling hinderen: psycho-medische-sociale problemen, discriminatie bij aanwerving, enz.

### **Gebruiker**

De gebruiker vanuit het oogpunt van Actiris verwijst zowel naar de werkzoekende als naar de werkgever. De term "doelgroepen" wordt specifiek gebruikt om de verschillende groepen van werkzoekenden aan te duiden.



