



Beheerscontract 2017-2022

KWALITEIT VERZEKEREN VOOR IEDEREEN

Beheerscontract 2017-2022

tussen Actiris en de Brusselse Hoofdstedelijke Regering:
KWALITEIT VERZEKEREN VOOR IEDEREEN

Goedgekeurd door het Beheerscomité en door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering
op 22 juni 2017





Artikel 23 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens

1. Een ieder heeft recht op arbeid, op vrije keuze van beroep, op rechtmatige en gunstige arbeidsvoorwaarden en op bescherming tegen werkloosheid.
2. Een ieder, zonder enige achterstelling, heeft recht op gelijk loon voor gelijke arbeid.
3. Een ieder, die arbeid verricht, heeft recht op een rechtvaardige en gunstige beloning, welke hem en zijn gezin een menswaardig bestaan verzekert, welke beloning zo nodig met andere middelen van sociale bescherming zal worden aangevuld.
4. Een ieder heeft het recht om vakverenigingen op te richten en zich daarbij aan te sluiten ter bescherming van zijn belangen.

Artikel 23 van de Grondwet

Ieder heeft het recht een menswaardig leven te leiden. Daartoe waarborgen de wet, het decreet of de in artikel 134 bedoelde regel, rekening houdend met de overeenkomstige plichten, de economische, sociale en culturele rechten, waarvan ze de voorwaarden voor de uitoefening bepalen. Die rechten omvatten inzonderheid:

1. het recht op arbeid en op de vrije keuze van beroepsarbeid in het raam van een algemeen werkgelegenheidsbeleid dat onder meer gericht is op het waarborgen van een zo hoog en stabiel mogelijk werkgelegenheidspeil, het recht op billijke arbeidsvoorwaarden en een billijke beloning, alsmede het recht op informatie, overleg en collectief onderhandelen.

(...)



Inhoudstafel

PREAMBULE	7
I. ALGEMENE BEPALINGEN	9
II. CONTEXT	11
III. BESTAANSREDEN VAN ACTIRIS: HET RECHT OP ARBEID VOOR ELKE BRUSSELAAR UITVOEREN EN DE BRUSSELSE WERKGELEGENHEIDSGRAAD DOEN STIJGEN	12
IV. TRANSVERSALE OPDRACHTEN	12
V. 2017-2022: 10 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN	13
Pijler 1: Actiris ten dienste van de werkzoekenden en werkgevers.....	13
Strategische doelstelling 1: Een kwaliteitsvolle begeleiding garanderen aan elke werkzoekende.....	13
Strategische doelstelling 2 : Beschikken over voldoende passende oplossingen met het oog op een duurzame tewerkstelling.....	14
Strategische doelstelling 3 : Toegang tot oplossingen garanderen aan iedereen	15
Pijler 2: Actiris, actor van een doelmatig, doeltreffend en intelligent ecosysteem.....	16
Strategische doelstelling 4 : Technologie en de applicaties aanwenden om de doelmatigheid en doeltreffendheid van onze diensten te verbeteren	16
Strategische doelstelling 5 : De alliantie Werk-Opleiding-Onderwijs versterken	17
Strategische doelstelling 6 : Innoveren met onze partners uit de openbare, non-profit- en privésector teneinde het traject voor de werkzoekenden en werkgevers te vergemakkelijken	18
Strategische doelstelling 7 : Ons monitoring-, evaluatie-, prospectie- en innovatievermogen verbeteren	19
Pijler 3: Actiris, streven naar een voorbeeldorganisatie	20
Strategische doelstelling 8 : De transversaliteit van onze diensten garanderen om de ervaring van onze werkzoekenden en werkgevers te verbeteren.....	20
Strategische doelstelling 9 : Investeren in het welzijn op het werk, de vaardigheden van het team ontwikkelen en benutten	21
Strategische doelstelling 10 : Via participatief management de tevredenheid en fierheid van het team verhogen, innovatie stimuleren en de kwaliteit van onze diensten verbeteren.....	22
BIJLAGEN	23
1. Definities	23
2. Lijst van de strategische indicatoren van Actiris	24
3. Lijst van de strategische indicatoren met gedeelde verantwoordelijkheid met Bruxelles Formation en VDAB Brussel	24



PREAMBULE

Het Beheerscontract 2017-2022 van Actiris biedt een antwoord op het politieke en strategische kader dat werd vastgelegd in de Algemene beleidsverklaring 2014 alsook in de gewestelijke transversale plannen, te weten: de Strategie 2025, het Opleidingsplan 2020 of het Gewestelijk Plan voor Duurzame Ontwikkeling. Het Contract past tevens binnen een wettelijk kader dat onlangs werd aangepast om Actiris nieuwe opdrachten toe te vertrouwen naar aanleiding van de laatste staats-hervorming.

Dit nieuwe Beheerscontract is mede gebaseerd op de volgende drie voorafgaande documenten: de kwantitatieve evaluatie van het Beheerscontract 2013-2017 door de instelling zelf, het participatief proces "Actiris 2022" aan de hand waarvan de medewerkers en medewerksters en de partners hun ideeën en aanbevelingen tot de actie van Actiris hebben kunnen uiten en het advies van de groep van deskundigen betreffende de evaluatie van het Beheerscontract 2013-2017 en de aanbevelingen voor de uitwerking van onderhavig Contract.

Het Beheerscontract 2013-2017 heeft de twee strategische en transversale opdrachten van Actiris verduidelijkt: de matching en de doorstroming naar werk. Voorgaand Contract heeft tevens een bijzonder zware opdracht gegeven op strategisch gebied door Actiris ambitieuze doelstellingen op te leggen in de specifieke context van de zesde staats-hervorming. Actiris heeft de voorbije vijf jaar immers een grondige transformatie doorgevoerd, en is tegelijkertijd meerdere uitdagingen aangegaan die door het vorige Beheerscontract werden vastgelegd.

In uitvoering van het Beheerscontract 2013-2017 en de Algemene beleidsverklaring van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, heeft Actiris onder meer het volgende tot stand gebracht: de hervorming van zijn diensten aan de werkgevers met de oprichting van Select Actiris, de invoering van de Jongerengarantie, de oprichting van de Jobhuizen, de uitvoering van de ordonnantie Missions locales, de hervorming van het gekruist beleid Tewerkstelling-Opleiding met VDAB Brussel en Bruxelles Formation, de vernieuwing van zowel de internationale als de interregionale mobiliteit - in het bijzonder naar Vlaanderen - en de ontwikkeling van het inschakelingscontract. Daarnaast heeft Actiris nieuwe activiteiten komende uit de zesde staats-hervorming opgestart, te weten: de bestelling van beroepsopleidingen, de ontwikkeling van de First-stage, het beheer van Activa en de hervorming van het doelgroepenbeleid voor Brusselaars, de controle van de beschikbaarheid en vrijstellingen van werkzoekenden, de overname van de PWA's en het beleid inzake artikels 60. Wat betreft de middelen die te zijner beschikking werden gesteld, heeft Actiris tevens aanzienlijke steun van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering genoten.

Deze bijkomende middelen hebben meerdere langverwachte investeringen mogelijk gemaakt. Deze investeringen hebben evenwel tot bijkomende uitdagingen geleid voor een organisatie die volop verandert door: de aanzienlijke toename van de teams in het kader van de nieuwe personeelsplannen van het nieuwe statuut voor het Brussels ambtenarenapparaat, door de grootschalige investering in informatica, door de renovatie van meerdere agentschappen en door de verhuizing naar de Astrotoren met VDAB Brussel en een deel van Bruxelles Formation alsook door de vernieuwing van de interne en externe communicatie van Actiris. Actiris heeft tijdens deze periode eveneens zijn bestuur gewijzigd door het volgende te implementeren: de komst van nieuwe regeringsmandatarissen, de redactie van zijn eerste "Meerjarig Bedrijfsplan", de productie en de uitvoering van het eerste "Jaarlijks Ontwikkelingsplan" en "Personeelsplan", de lancering van het "Projectmanagement" in uitvoering van de jaarlijkse ontwikkelingsplannen, de ontwikkeling van de eerste boordtabel van de strategische indicatoren en de toepassing van de nieuwe door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering gewenste beheerscontrole.

Gezien deze bijzonder zware last voor de strategische plannen en de transformatie van de organisatie, wil het nieuwe Beheerscontract zich opwerpen als een strategisch, maar vooral systemisch instrument voor Actiris. Dit betekent dat het voornaamste doel van het Beheerscontract 2017-2022 erin bestaat de organisatie van de radicale transformaties, waarvan zij onlangs het voorwerp heeft uitgemaakt, helpen te verwerken, waarbij de focus op haar corebusiness ligt. Dit Contract legt zichzelf een gezonde ambitie op: Actiris de mogelijkheid bieden om zich te concentreren op de kwaliteit, de doelmatigheid en de doeltreffendheid van zijn diensten aan de werkzoekenden en werkgevers. Hiertoe zullen overwegingen van operationele aard in het Beheerscontract worden vermeden.

In zijn acties voor de periode 2017-2022 zal Actiris de continuïteit met de doelstellingen van het voorgaande Beheerscontract - dat een referentie blijft - verzekeren, de opportuniteiten van de regionalisering grijpen en nieuwe acties en oplossingen voorstellen die aangepast zijn aan de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de noden van de werkzoekenden en werkgevers.

Daar de banden tussen tewerkstelling en beroepsopleiding van essentieel belang zijn, omvat het Beheerscontract een voor Actiris en de Brusselse openbare opleidingsdiensten gemeenschappelijk deel.

Samengevat: de verworvenheden stabiliseren alsook de oplossingsgerichtheid, resultaatgerichtheid en "klantgerichtheid" versterken, waarbij er op een voortvarende en innovatieve manier vooruitgang wordt geboekt voor zijn **corebusiness**, met weliswaar bijzondere aandacht voor de **kwaliteit, doelmatigheid en doeltreffendheid** van deze corebusiness.



I. ALGEMENE BEPALINGEN

Partijen en voorwerp van het Contract

Onderhavig Beheerscontract wordt gesloten tussen de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, vertegenwoordigd door de minister van Tewerkstelling, 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 houdende organisatie en werking van Actiris, stelt de regels en de voorwaarden vast volgens welke 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 vijf jaar die ingaat op 1 juli 2017, 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 nog 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 zes maanden vóór 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 2022-2027.

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 onderhavig Beheerscontract conform de beginselen van zuinigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid en met respect voor de toegekende budgetten.

Teneinde de werkgelegenheidsgraad van de Brusselaars te verhogen, ziet Actiris erop toe zich op zijn corebusiness te concentreren: een kwalitatieve begeleiding garanderen voor de werkzoekenden tijdens hun doorstroming naar een duurzame en kwalitatieve

tewerkstelling en de werkgevers die op zoek zijn naar medewerkers en medewerksters doeltreffende en gratis oplossingen en instrumenten aanreiken.

Voorts investeert Actiris in internationale netwerken die de uitwisseling van goede praktijken mogelijk maakt en de goede uitvoering van de Europese tewerkstellingsmaatregelen verzekert, en dit onder meer in het kader van de operationele programma's van het ESF alsook in het kader van het goed beheer van de Europese financieringen en de doeltreffende opvolging van de gecofinancierde maatregelen.

In al zijn opdrachten versterkt of ontwikkelt Actiris alle nodige samenwerkingen met de openbare en private tewerkstellings- en opleidingsactoren teneinde de aan de werkzoekenden en werkgevers aangeboden diensten te verbeteren, uit te breiden en te diversifiëren.

Via een performante communicatie streeft Actiris in al zijn acties, zowel intern als extern, doelstellingen na op het vlak van ontsluiting, vereenvoudiging, modernisering en leesbaarheid en dit volgens duidelijke en transparante regels inzake financieel bestuur en besluitname.

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.

Algemene 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 onderhavig 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 en Jaarlijks Ontwikkelingsplan.

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 medewerksters en van de gesubsidieerde arbeidsplaatsen alsook met de indexering van de partnershipovereenkomsten;
- De financiering van de toelagen die de algemene kosten van Actiris, de door Actiris beheerde programma's en alle nieuwe opdrachten van Actiris dekken.



De regering zal rekening houden met de noodzaak om de kwaliteit, de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de diensten van Actiris te verbeteren: informatica-investeringen, investeringen in de opleiding van de teams, statutariseringen en bevorderingen.

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 competentiegebieden en deelt hem alle informatie mee die nuttig is voor de goede uitvoering van zijn opdrachten.

De regering verbindt er zich in het kader van de ordonnantie van 14 juli 2011 betreffende het gemengd beheer van de arbeidsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toe om de samenwerking met de private tewerkstellingsoperatoren en hun bijdrage aan het gewestelijk werkgelegenheidsbeleid en de transparantie van de arbeidsmarkt te bevorderen.

De regering verbindt zich ertoe de interregionale samenwerkingsverbanden betreffende de interregionale mobiliteit van de werknemers en werknemsters, de werkzoekenden en de ondernemingen, onder meer in het perspectief van de hoofdstedelijke gemeenschap, te promoten.

Financiering en modaliteiten inzake boekhoudkundig beheer

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

De toelagen 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.

Op budgettair, boekhoudkundig en financieel vlak zal de analytische boekhouding worden aangepast in functie van de reglementaire en technische evoluties, alsook in functie van de gewenste beheersopvolging.

Beheers-, opvolgings- en evaluatiemodaliteiten van het Contract

Actiris voert de beheerscontrole in zoals voorzien in het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 24 oktober 2014 teneinde de verwezenlijking van de strategische en operationele doelstellingen te meten.

Deze doelstellingen worden vastgelegd in de nota's en beleidsbrieven, in het Beheerscontract en in de strategische plannen van Actiris, én worden in de jaarlijkse ontwikkelingsplannen van de instelling opgenomen.

Het Jaarlijks Ontwikkelingsplan prioriteert de doelstellingen. Hierbij wordt er rekening gehouden met de beschikbare human resources en budgettaire middelen. De projecten van het Jaarlijks Ontwikkelingsplan worden geleid volgens de methodologie inzake projectmanagement en moeten door de Algemene Directie ter goedkeuring aan het Beheerscomité worden voorgelegd.

De Algemene Directie bezorgt het Beheerscomité jaarlijks een activiteitenverslag van de projecten van het Jaarlijks Ontwikkelingsplan voor het afgelopen jaar teneinde de uitvoering van het Contract te analyseren. Dit verslag volgt een door het Beheerscomité goedgekeurd model.

Per semester bezorgt de Algemene Directie het Beheerscomité een Boordtabel van de strategische indicatoren. Deze boordtabel omvat de strategische indicatoren met gedeelde verantwoordelijkheid met Bruxelles Formation en VDAB Brussel aangaande het gekruist beleid Tewerkstelling-Opleiding-Onderwijs.

Op basis van de jaarlijkse doelstellingen en de operationele actieplannen, voert Actiris tevens - per directie en per dienst - trimestriële boordtabellen in die worden ingevuld aan de hand van operationele indicatoren, kostenposten en monitoringinstrumenten zoals drempels en jaarlijkse doelstellingen.

Het Beheerscomité van Actiris zal binnen de zes maanden vanaf de ondertekening van het Beheerscontract voor elk van de strategische indicatoren te bereiken doelstellingen vastleggen.

Ten slotte dient de Algemene Directie na afloop van onderhavig Contract bij het Beheerscomité een evaluatieverslag van voornoemd Contract in. In dit kader analyseert het Beheerscomité de relevantie van de voorgestelde maatregelen en het uitvoerings- en verwezenlijkniveau van de door het Beheerscontract gedragen doelstellingen. Daarnaast omvat het evaluatieverslag een kritische kijk op de werking van Actiris in het licht van zijn prioriteiten. Dit evaluatieverslag wordt vanuit een strategisch en analytisch perspectief ontwikkeld en is bijgevolg geen activiteitenverslag.



II. CONTEXT

Actiris is een fundamentele actor die een gewestelijke visie en gewestelijke acties uitdraagt die de werkgelegenheidsmaterie ruimschoots overschrijden, in die zin dat de doeltreffendheid van zijn diensten bijdragen tot de economische, sociale en budgettaire gezondheid van het gehele Gewest. Werkloosheid is geen individuele tekortkoming. Onverminderd de verplichtingen voor de werkzoekenden in het kader van de werkloosheidsreglementering, is het een collectieve sociale en economische verantwoordelijkheid die zowel door de openbare als private actoren wordt gedragen. Op dit bijzondere moment in de geschiedenis van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is de toename van de Brusselse werkgelegenheidsgraad ook een kwestie van overleven op fiscaal en budgettair vlak voor het Gewest in zijn geheel.

De specifieke kenmerken van de stadswerkloosheid, en in het bijzonder van de Brusselse werkloosheid, zijn gekend. In Brussel en zijn rand zijn er tal van jobs beschikbaar. Deze jobs behoren evenwel hoofdzakelijk tot een diensteneconomie waar men meestal rechtstreeks in contact staat met de klant en men vaak hoge eisen stelt inzake opleiding en talenkennis. In deze op economisch vlak eerder gunstige context onderscheidt de Brusselse werkloosheid zich door een onevenwicht tussen de vraag naar en het aanbod aan werk. Dit is te wijten aan meerdere variabelen die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met de tewerkstelling: het zwakke opleidingsniveau van de werkzoekenden ondanks een hoog gewestelijk opleidingsniveau, de niet-erkenning of -valorisatie van buitenlandse diploma's, een te zwakke talenkennis in een meertalige stad en, nog meer fundamenteel, de problematiek inzake discriminatie bij de aanwerving.

Terwijl de diversiteit van het multiculturele Brussels Hoofdstedelijk Gewest een daadwerkelijke meerwaarde is, vormt zij ook een uitdaging wat de toegang tot de arbeidsmarkt betreft, daar de oorzaken van discriminatie meervoudig zijn: oorsprong, leeftijd, geslacht en/of handicap. Ook andere factoren kunnen hierin een rol spelen zoals: de werkloosheidsduur of, paradoxaal genoeg, het statuut van werkzoekende, de kwetsbaarheid, de stijging van het aantal arme werknemers en werkneemsters of het aantal OCMW-gebruikers en-gebruiksters, de kostprijs van de huisvesting, de moeilijkheden inzake kinderopvang in een context waarin éénoudergezinnen steeds toenemen, of ook nog het gebrek aan maatschappelijk kapitaal.

Al deze kenmerken kunnen samen voorkomen en de kansen op een snelle duurzame tewerkstelling beperken. De uitdaging inzake kwaliteit en duurzaamheid van de tewerkstelling, met als consequentie de tewerkstellingsvallen, is cruciaal geworden op de steeds flexibeler en precair wordende arbeidsmarkt, met gevolgen voor de bezoldigingen en de mogelijkheden om het beroeps- en privéleven met elkaar te verzoenen.

Naast deze economische en sociale uitdagingen die reeds in tal van andere Europese steden bestaan, komen hier tevens de specifieke uitdagingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bij. Brussel is immers "een kleine wereldstad" die in het bijzonder wordt geconfronteerd met de internationalisering door zijn statuut als hoofdstad van België en Europa en als internationaal zakencentrum: de sociale cohesie en het samenleven in het stadsmilieu, de bevolkingsgroei en de migratiecrises, de impact van de economische immigratie op de arbeidsmarkt, de non-discriminatie en bevordering van diversiteit, de uitsluitingen uit de werkloosheid, de strijd tegen de dualisering van de stad, de metropolisering van de economie of nog de milieu- en mobiliteitsdoelstelling.

De oplossing voor het Brusselse werkloosheidsprobleem is in een dergelijke context dan ook niet eenduidig. De oplossing dient niet alleen door Actiris te worden aangereikt. Daar er in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest reeds sterke economische prestaties worden geleverd, zou deze oplossing evenwel niet alleen mogen gericht zijn op de ontwikkeling van economische activiteiten "met een hoge toegevoegde waarde". Onderhavig Contract wil de Brusselse openbare tewerkstellingsdienst dus een rol toevertrouwen die zowel ambitieus als realistisch is. Een ambitieuze rol, omdat het meent dat Actiris, in naam van de gemeenschap, doeltreffende oplossingen moet voorstellen en uitvoeren. Een realistische rol, omdat het rekening wil houden met de beschikbare middelen teneinde haalbare doelstellingen vast te leggen om de verbintenissen ten aanzien van de Brusselse inwoners en belastingbetalers te kunnen naleven.



III. BESTAANSREDEN VAN ACTIRIS: HET RECHT OP ARBEID VOOR ELKE BRUSSELAAR UITVOEREN EN DE BRUSSELSE WERKGELEGENHEIDSGRAAD DOEN STIJGEN

In een dergelijke context definieert onderhavig Beheerscontract, in naam van het Beheerscomité en de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, de bestaansreden van Actiris, de Brusselse openbare tewerkstellingsdienst, als zijnde tweeledig:

- Het recht op arbeid voor elke Brusselaar uitvoeren zoals gewaarborgd door artikels 23 van de Grondwet en de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens: Actiris in zijn dimensie van individuele dienstverlening.
- Bijdragen tot de economische en fiscale gezondheid en de sociale cohesie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door de toename van de Brusselse werkgelegenheidsgraad: Actiris in zijn dimensie van maatschappelijke dienstverlening.

Om van deze bestaansreden een realiteit te maken, zal Actiris zich op zijn corebusiness focussen teneinde kwalitatieve, doeltreffende en doelmatige diensten aan de werkzoekenden en werkgevers aan te bieden.

IV. TRANSVERSALE OPDRACHTEN

Rekening houdende met zijn bestaansreden, de context, de noden op de Brusselse arbeidsmarkt en de nieuwe beschikbare hefboomen, gelast onderhavig Beheerscontract de Brusselse openbare tewerkstellingsdienst om twee transversale opdrachten, die zijn corebusiness vormen, te vervullen:

1. Een kwalitatieve begeleiding verzekeren voor alle werkzoekenden tijdens hun doorstroming naar een duurzame en kwalitatieve tewerkstelling.

Teneinde deze opdracht te vervullen, verbindt Actiris zich er met de hulp van zijn partners toe om elke werkzoekende een kwalitatieve begeleiding aan te bieden alsook om het aanbod aan beschikbare oplossingen uit te breiden. Dit zal geschieden aan de hand van zowel een perfectionering van de bestaande hefboomen als de uitvoering van innovatieve werkvelden.

2. Oplossingen bieden aan alle werkgevers bij hun zoektocht naar medewerkers en medewerksters.

Teneinde deze opdracht te vervullen, verbindt Actiris zich ertoe om met de hulp van zijn partners aan elke werkgever die dit wenst, ongeacht zijn grootte, een waaier aan eenvoudige, doeltreffende en gratis diensten aan te bieden met het oog op doeltreffende matching. Dit zal onder meer worden verwezenlijkt via de creatie van langdurige samenwerkingsverbanden met de werkgevers en via een goede observatie en sectoraal begrip van de arbeidsmarkt.

V. 2017-2022: 10 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

De verbetering van de kwaliteit, doeltreffendheid en doelmatigheid van de aan de werkzoekenden en werkgevers aangeboden diensten geschiedt via een grensvervaaging bij de uitvoering van de opdrachten en de voortzetting van gemeenschappelijke projecten voor de gehele instelling. Bijgevolg worden in onderhavig Beheerscontract beide transversale opdrachten verfijnd in tien strategische doelstellingen die verdeeld zijn over drie pijlers:

Pijler 1: Actiris ten dienste van de werkzoekenden en werkgevers;

Pijler 2: Actiris, actor van een doelmatig, doeltreffend en intelligent ecosysteem;

Pijler 3: Actiris, streven naar een voorbeeldorganisatie.

Teneinde deze strategische doelstellingen te bereiken, is het belangrijk te voldoen aan de succesvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn, ook al hangen zij van externe factoren af, allemaal dragers van verandering voor Actiris en zijn ecosysteem. Deze doelstellingen zullen het uitgangspunt vormen voor de ontwerpen van de jaarlijkse ontwikkelingsplannen.



Pijler 1: Actiris ten dienste van de werkzoekenden en werkgevers

Strategische doelstelling 1:

Een kwaliteitsvolle begeleiding garanderen aan elke werkzoekende

In overeenstemming met het eerste luik van zijn bestaansreden (individuele dienstverlening) verbindt Actiris zich ertoe om met de hulp van zijn partners aan elke werkzoekende een kwaliteitsvolle begeleiding te garanderen met het oog op een duurzame tewerkstelling in een kwalitatieve job. Deze begeleiding zal door drie niveaus van intensiteit gekenmerkt zijn:

Aan elke nieuw ingeschreven werkzoekende wordt na de uitwerking van zijn beroepsproject een *intensieve* begeleiding gegarandeerd. Deze begeleiding moet leiden tot een oplossingsvoorstel (tewerkstelling, stage in een onderneming, validering van de vaardigheden, beroepsopleiding of studiehervatting), en dit ten laatste binnen de twaalf maanden na zijn inschrijving.

Elke langdurig werkzoekende of elke werkzoekende die zich opnieuw inschrijft, krijgt een *aangepaste* begeleiding die hem/haar dichterbij de arbeidsmarkt moet brengen. De werkzoekende kan op zijn/haar verzoek een intensieve begeleiding krijgen.

Een *specifieke* begeleiding wordt verstrekt aan elke werkzoekende die geconfronteerd wordt met een specifiek probleem dat zijn/haar beroepsinschakeling belemmert of verhindert (handicap, analfabetisme, grote armoede, ex-gedetineerde, medische problemen enz.).

Succesvoorwaarden:

1.1 De methodologie en de instrumenten voor beroepsoriëntering en begeleiding herzien, teneinde de werkzoekenden op gedifferentieerde wijze en in overeenstemming met hun behoeften te begeleiden. Het is de bedoeling om via de processen enerzijds tijdens het gehele parcours, dus zowel bij de oriëntering als bij de matching, de beoordeling van de vaardigheden en talenten te verfijnen, en anderzijds de autonomie van de werkzoekenden te versterken en hen vereenvoudigde en gediversifieerde instrumenten aan te reiken.

1.2 Van het uniek dossier het eerste begeleidingsinstrument maken.

1.3 Een Actiris Academy oprichten om onder meer de eerstelijnsmedewerkers en medewerksters van Actiris en zijn partners extern of intern op te leiden.

1.4 De segmentering van de begeleiding herzien op basis van de autonomie (met name de digitale geletterdheid), de talenkennis, de geverifieerde vaardigheden en het niveau van het diploma.

1.5 Een strategisch actieplan voor de gedecentraliseerde diensten opstellen teneinde de ruimtes, de middelen en het dienstenaanbod te optimaliseren.

1.6 Gespecialiseerde en sectorale begeleiding bieden dankzij de creatie van de polen Opleiding-Tewerkstelling (hernieuwde toewijzing van de resources).

1.7 De omkaderingsgraad van de werkzoekenden verbeteren door het aantal VTE's in eerste lijn te verhogen (hernieuwde toewijzing van de resources).

1.8 De begeleidingsmethodes uitbreiden en vernieuwen, bijvoorbeeld via mentoring.

1.9 De samenwerking met en de toeleiding naar alle partners verbeteren.

1.10 Een betere transversaliteit tussen de begeleidingsdiensten creëren, zowel de interne als de externe.

1.11 In het kader van de controle op de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, de begeleidingsopdrachten (zowel door interne consulents als door partners) en de controleopdrachten op elkaar afstemmen, teneinde ook de acties i.v.m. de begeleiding te valoriseren van werkzoekende die wordt geëvalueerd onder andere op basis van zijn dossier.



Strategische doelstelling 2:

Beschikken over voldoende passende oplossingen met het oog op een duurzame tewerkstelling

Met het oog op de verhoging van de plaatsingsgraad van de Brusselaars, beantwoordt Actiris de rekruteringsbehoeften van een toenemend aantal werkgevers met proactieve acties die op die behoeften anticiperen en met het beheer en de brede en gerichte verspreiding van de werkaanbiedingen. Hiervoor moet Actiris nog meer werkgevers prospecteren en nog meer hun vertrouwen winnen door hen kwaliteitsvolle en vereenvoudigde diensten aan te bieden, die resulteren in een positieve matching voor stabiele, duurzame en kwaliteitsvolle banen of in stages die een eerste werker-variant mogelijk maken.

De samenwerkingen met de beroepssectoren zullen worden versterkt in het kader van de sectorale raamovereenkomsten tussen de regering en de gesprekspartners van de prioritaire sectoren teneinde kwalitatieve oplossingen te verzekeren die het best zijn aangepast aan de noden en aan de specifieke kenmerken van de sectoren.

In overeenstemming met het tweede luik van de bestaansreden van Actiris (maatschappelijke dienstverlening), verbinden de partijen zich er bovendien toe om de uitdaging aan te gaan om over voldoende oplossingen te beschikken om aan de nieuw ingeschreven werkzoekenden voor te stellen met het oog op de toegang tot een duurzame en kwalitatieve tewerkstelling (tewerkstelling, stage in een onderneming, validering van de vaardigheden, beroepsopleiding of studiehervatting).

Ten slotte verbindt Actiris zich ertoe om, zowel om redenen van doeltreffendheid als van billijkheid, de maatregel aan te vullen met een voldoende groot aanbod aan oplossingen voor werkzoekenden die het verst van de arbeidsmarkt zijn verwijderd of die geen deel uitmaken van de huidige doelgroepen. Dit gebeurt via de versterking van de bestaande maatregelen en via de invoering van nieuwe methodes en vernieuwende pilootprojecten. Matching, vermindering van de arbeidskosten en opleiding volstaan immers niet om deze uiterst kwetsbare werkzoekenden te plaatsen, gelet op de snelle ontlering en het risico op verlies van zelfrespect die met langdurige werkloosheid gepaard gaan.

Succesvoorwaarden:

- 2.1 Het aantal plaatsingen verhogen met behulp van gratis preselectie en prerekrutering ten dienste van de werkgevers.
- 2.2 Het aantal plaatsingen verhogen via interregionale mobiliteit, vooral in de richting van de Brusselse rand.
- 2.3 Het aantal plaatsingen verhogen via internationale mobiliteit.
- 2.4 Het aantal plaatsingen van het type stage verhogen (First-stage, IBO/FPI, SBO, alternerend leren en werken, internationale stages).
- 2.5 De doorstroming naar een beroepsopleiding en/of de validering van de vaardigheden vlotter laten verlopen.
- 2.6 Oplossingen aan in het buitenland opgeleide werkzoekenden aanbieden (de screening optimaliseren, de erkenning van de diploma's versnellen en vereenvoudigen en de validering van de vaardigheden versterken).
- 2.7 De creatie van een eigen tewerkstelling ondersteunen en bevorderen.
- 2.8 De samenwerkingen met de sector van de uitzendarbeid ontwikkelen in het kader van de ordonnantie van 14 juli 2011 betreffende het gemengd beheer van de arbeidsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De oriëntering naar sociale uitzendarbeid bovendien verhogen.
- 2.9 Instaan voor de toepassing en opvolging van de voorzieningen die in het kader van de hervorming van de tewerkstellingsmaatregelen zijn ingevoerd (Activa brussels, de premie ter bevordering van opleidingen of de nieuwe voorziening voor tewerkstelling in de sociale economie).
- 2.10 Het inschakelingscontract, indien nodig, aanpassen na evaluatie.
- 2.11 Bijdragen tot de verhoging van de kwaliteit van de Artikel 60-maatregel en van het aantal Artikels 60, vooral in de sociale economie.
- 2.12 De methode "TVA" (tussenkost op vraag en aanbod) uitbreiden naar een groter aantal kmo's en zko's.
- 2.13 Eén of meerdere innovatieve pilootprojecten bestuderen, en desgevallend, aan de regering voorstellen, met als doel enerzijds werkzoekenden langdurig op de arbeidsmarkt te integreren en anderzijds tegemoet te komen aan de noden van de gemeenschap waaraan tot op heden niet of onvoldoende wordt voldaan.
- 2.14 Deelnemen aan de uitvoering van het gewestelijk beleid inzake de bevordering van diversiteit in ondernemingen en de strijd tegen discriminaties, onder meer via diversiteitsinstrumenten, teneinde de kansen op hertewerkstelling te verhogen.
- 2.15 De sociale clausules, milieubepalingen en bepalingen over opleiding in de overheidsopdrachten promoten in het kader van de Strategie 2025.



2.16 Maatregel 13, doelstelling 5 van pijler 2 van de Strategie 2025 concretiseren door in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest omschakelingscellen Opleiding-Tewerkstelling op te richten om de instrumenten voor de validering van de vaardigheden te mobiliseren als instrumenten voor de omschakeling in ondernemingen in herstructurering, en om werknemers en werknemsters die het slachtoffer van een sluiting of collectief ontslag zijn de mogelijkheid te bieden zich om te scholen, en dit met de actieve deelname van de sectorale vakbonden.

Strategische doelstelling 3:

Toegang tot oplossingen garanderen aan iedereen

Teneinde zijn opdrachten te kunnen vervullen, moet Actiris ook de doelgroep bereiken die het verst van de arbeidsmarkt is verwijderd. Actiris verbindt zich ertoe om de personen te identificeren die niet ingeschreven zijn en hen te sensibiliseren over het nut van zijn diensten, ook al zijn zij niet op de hoogte van het bestaan van de instelling of zien zij niet langer het nut in van een gebruikmaking van haar diensten.

Actiris moet ook en vooral garanderen dat zijn diensten en oplossingen voor de tewerkstelling van de Brusselse bevolking toegankelijk zijn voor alle groepen van die bevolking in al haar diversiteit, de nieuwkomers inbegrepen, en in het bijzonder voor personen die het voorwerp zouden kunnen uitmaken van discriminatie. Het komt erop aan voort te bouwen op de troef van de Brusselse diversiteit en zich bijgevolg in te zetten voor de verwezenlijking van gelijkheid op het werk en de bestrijding van alle vormen van discriminatie.

Succesvoorwaarden:

3.1 Zich baseren op het netwerk verantwoordelijk voor het inschakelingstraject van de nieuwkomers teneinde hun inschrijving bij Actiris en hun begeleiding te kunnen verzekeren. Meer algemeen, de Europese en niet-Europese nieuwkomers onthalen teneinde hen naar de Brusselse arbeidsmarkt te begeleiden en hen uit de sociale dumping en kwetsbaarheid te halen in het kader van de EURES-maatregel en de maatregel inzake de strijd tegen discriminatie.

3.2 De doelgroepen die met de instellingen hebben gebroken, zoals de NEET's of de uitgeslotenen van de werkloosheid, dichterbij Actiris brengen.

3.3 Werknemers en werknemsters die door een faillissement of herstructurering worden bedreigd of, meer algemeen, werknemers en werknemsters die een omscholing volgen, als doelgroep onthalen, teneinde periodes van inactiviteit zo veel mogelijk te vermijden.

3.4 Via een preventieve, transversale en systematische aanpak diversiteit bevorderen en strijden tegen discriminaties bij de uitvoering van de algemene opdrachten, en in het bijzonder bij de dienstverlening aan de werkgevers.

3.5 Het antidiscriminatieoket versterken bij zijn taken van advisering en ondersteuning van werkzoekenden die bij het aanwervingsproces gediscrimineerd worden of zich gediscrimineerd voelen.

3.6 Wat de opdrachten betreft, een inclusief beleid voeren inzake handicap, door te verwijzen naar het Charter Handistreaming.

3.7 Het genderspect integreren in de uitvoering van de opdrachten, met name in de interne en externe berichtgeving of beelden of in overheidsopdrachten, in overeenstemming met het gewestelijk beleid inzake gender mainstreaming.

3.8 Strijden tegen vooroordelen en stereotypen in verband met de leeftijd van de werkzoekenden of werknemers en werknemsters.

3.9 Concrete acties voeren ten aanzien van eenoudergezinnen met betrekking tot de volgende pijlers: de combinatie van werk en privéleven, de overgang naar werk en de strijd tegen armoede.



Pijler 2: Actiris, actor van een doelmatig, doeltreffend en intelligent ecosysteem

Strategische doelstelling 4:

Technologie en applicaties aanwenden om de doelmatigheid en doeltreffendheid van onze diensten te verbeteren

Actiris zet de huidige technologische ontwikkelingen voort om de interactie met de verschillende doelgroepen te vergemakkelijken, verscheidenheid te brengen in de begeleidingswijzen en, meer algemeen, een vereenvoudigde administratie na te streven. Men spitst zich met name toe op applicaties die een gemakkelijke toegang tot de diensten mogelijk maken, beheersinstrumenten die de medewerkers en medewerksters terugbrengen naar hun kernfunctie, het gebruik van authentieke gegevensbronnen, een performante monitoring van de acties en de voortzetting van de dematerialisering.

Succesvoorwaarden:

- 4.1 Versie 2.0 creëren van het uniek dossier van de werkzoekende om automatische matching mogelijk te maken op basis van de (opgetekende of geverifieerde) bijgewerkte vaardigheden van de werkzoekende. In het uniek dossier moet het volledige begeleidings-, opleidings- en beroepstraject zijn opgenomen, dit ten voordele van de werkzoekende en de betrokken actoren teneinde gedurende het hele beroepsleven van de werkzoekende de doorstroming naar werk gemakkelijker en vlotter te laten verlopen en de matching tussen zijn of haar vaardigheden en de in de werkaanbiedingen vereiste vaardigheden te verzekeren.
- 4.2 Aanvragen inzake tewerkstellingsmaatregelen (in het bijzonder de Activa.brussels) en alle handelingen betreffende inschrijvingen en herinschrijvingen digitaliseren en voor de werkzoekenden via selfservice toegankelijk maken. Het is de bedoeling om zo het administratieve werk te verminderen en menselijke tijd vrij te maken voor de begeleiding van personen.
- 4.3 Het digitaliseren en voor de werkgevers via selfservice toegankelijk maken van volgende zaken: de online-invoer van werkaanbiedingen, de automatische matching op basis van de vaardigheden en het beheer van de tewerkstellingsmaatregelen.
- 4.4 Het digitaliseren en via selfservice toegankelijk maken van het beheer van de diensten aan de partners.
- 4.5 Een systeem mogelijk maken voor de doeltreffende controle van de beschikbaarheid op basis van het zo volledig mogelijke uniek dossier van de werkzoekende.
- 4.6 Het digitaliseren, archiveren en voor de medewerkers en medewerksters via selfservice toegankelijk maken van de interne diensten teneinde te automatiseren, te vereenvoudigen, workflows te ontwikkelen enz.



Strategische doelstelling 5:

De alliantie Werk-Opleiding-Onderwijs versterken

De kerntaak van deze alliantie is de synergieën tussen de actoren te versterken om het traject van de werkzoekenden vlotter te laten verlopen. Actiris en de opleidingsoperatoren moeten vooraf de huidige en toekomstige behoeften inzake tewerkstelling objectiveren en analyseren zodat het opleidingsaanbod hier goed kan worden op afgestemd.

De verwezenlijking van gezamenlijke prioriteiten en acties vereist een langdurig jaarlijks financieringsmechanisme voor het gekruist beleid.

Succesvoorwaarden:

5.1 Doeltreffende samenwerkingsverbanden ontwikkelen en versterken met het oog op de bevordering van de besluitvorming op basis van operationele overwegingen om de tewerkstelling van de Brusselaars te vergemakkelijken. Dit wordt verwezenlijkt via de uitvoering van korte- en langetermijnanalyses op maat van het terrein, gebaseerd op gemeenschappelijke overwegingen tussen operationele en studiediensten, maar ook via de versterking van de adviserende rol van de studiediensten.

5.2 De coherentie, de kruiscontrole en de analyse van statistieken inzake tewerkstelling en opleiding verbeteren door de transformatie van het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid in het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid en Opleiding (BOWO). Beschikken over een instrument om de doorstroming van opleiding naar werk te evalueren, te analyseren en op te volgen op basis van gezamenlijke indicatoren. Het instrument is ontwikkeld door en in handen van het nieuwe Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid en Opleiding.

5.3 De verschillende doelgroepen beter informeren, raadgeven en oriënteren. Hiervoor zal Actiris samen met Bruxelles Formation, VDAB Brussel en andere partners nieuwe geïntegreerde diensten ontwikkelen, namelijk het Beroepenpunt en de Opleidings- en Jobhuizen.

5.4 De sectorale aanpak, onder meer via de polen Opleiding-Tewerkstelling, bevorderen teneinde de kernfuncties begeleiding, oriëntering, opleiding, validering van de vaardigheden en matching voor de gebruikers (werkzoekenden, werkgevers en werknemers en werkneemsters) samen te brengen.

5.5 De toeleiding verbeteren teneinde het aantal Brusselaars die een opleiding bij Brusselse opleidingsinstellingen en hun partners starten, te vergroten.

5.6 De opleidingsvoorstellen afstemmen op het beroepsproject van de werkzoekende, in samenhang met de voor hem/haar en de arbeidsmarkt geïdentificeerde noden.

5.7 Het traject van de werkzoekende vóór de opleiding vereenvoudigen via een geïntegreerde voorziening om de in het uniek dossier ingeschreven vaardigheden volgens een door Synerjob goedgekeurd gemeenschappelijk referentiesysteem te identificeren, en via de optimalisering van het doorverwijzingsproces naar een opleiding en/of een validering.

5.8 Erop toezien dat de toegangsvoorwaarden voor de opleidingen overeenstemmen met de profielen van de Brusselse werkzoekenden en zorgen voor voldoende basisopleidingen, bijscholingen en zelfs vooropleidingen om deze toegankelijkheid te versterken.

5.9 Het traject naar werk dat volgt op de opleiding vergemakkelijken door sectorale diensten aan te bieden, met name via de polen Opleiding-Tewerkstelling, via eenvoudige en uniforme processen en via de versterking van bestaande diensten zoals LINK, Select Actiris of bedrijfsprospectie dat opgeleide stagiairs perspectieven inzake begeleiding naar werk biedt.

5.10 De samenwerkingen met andere opleidingsoperatoren (alfabetisering, het aanleren van talen enz.) en met het hoger of alternerend onderwijs (opleiding in het kader van het leerlingwezen, ondernemersopleiding, alternerend secundair onderwijs enz.) versterken en actief deelnemen aan de werkzaamheden van de regio-instantie voor Kwalificerend onderwijs - Vorming - Arbeidsmarkt en BANSPA en aan de creatie van een prospectiecel voor alternerende ondernemingen afgestemd op de reeds bestaande maatregelen en op de toekomstige polen Opleiding-Tewerkstelling.

5.11 Met VDAB Brussel de uitbreiding van de samenwerkingsverbanden evalueren (mandatering voor de begeleiding naar werk, bestelling van bijkomende beroepsopleiding, bevordering van de mobiliteit van de werkzoekenden) met het oog op de tewerkstelling van Brusselse werkzoekenden in een Nederlandstalige omgeving.

5.12 Met Bruxelles Formation en VDAB Brussel samenwerken in het kader van de reconversiecellen opgericht in toepassing van de Strategie 2025.



Strategische doelstelling 6:

Innoveren met onze partners uit de openbare, non-profit- en privésector teneinde het traject voor de werkzoekenden en werkgevers te vergemakkelijken

In het kader van zijn activiteiten als operator en regisseur versterkt Actiris zijn partnershipsbeleid met betrekking tot de openbare, non-profit- en privésector. Hij neemt dit beleid vanaf het begin op in zijn globale strategie en bevordert een gemeenschappelijke kijk op het aanbod aan vernieuwende diensten.

Succesvoorwaarden:

6.1 Erover waken dat de aangeboden diensten samenhangend en complementair zijn door middel van een permanente evaluatie van de behoeften van de begunstigden, waarvoor men zich vooral baseert op een praktijkgericht netwerk, en een evaluatie van de doelmatigheid van de acties van de partners. Voor een dergelijke evaluatie is een voorafgaande analyse van de verwezenlijkings- en resultaatsdoelstellingen van de partnershipovereenkomsten vereist.

6.2 Samenhang en complementariteit zoeken in de afstemming tussen de lokale structuren met het oog op een efficiënt traject voor de werkzoekenden. Men spitst zich meer bepaald toe op de afstemming tussen de agentschappen, de (Opleidings-) Jobhuizen en, meer algemeen, op de rationalisering van de actoren door te steunen op de unieke overleginstantie voorzien door de Strategie 2025.

6.3 Gekruiste en vernieuwende partnerships ontwikkelen onder meer op economisch vlak (bv. voor de creatie van een eigen tewerkstelling) of op sociaal vlak (bv. voor de ondersteuning van eenoudergezinnen).

6.4 Het partnership met de OCMW's versterken, rekening houdende met de toename van hun gebruikers en gebruiksters onder de bij Actiris ingeschreven werkzoekenden en rekening houdende met het belang van de maatregel Artikel 60, door de paritaire omkadering in de algemene opvolging van deze maatregel (kwantitatieve en kwalitatieve ontwikkeling) te verzekeren, de coherentie met het gewestelijk werkgelegenheidsbeleid te garanderen en het sociaal overleg betreffende de tewerkstellingsvoorwaarden na te leven in ondernemingen die van deze maatregel gebruikmaken.

6.5 Samen met de beroepssectoren specifieke acties voeren (bv. inzake diversiteit of de promotie van beroepen).

6.6 Overeenkomstig de ordonnantie van 14 juli 2011 betreffende het gemengd beheer van de arbeidsmarkt instaan voor de verdieping en omkadering van de samenwerkingen met de privé-tewerkstellingsagentschappen en de uitzendsector teneinde hen te helpen bij het vinden van de juiste kandidaten, en dit door - na advies van de Economische en Sociale Raad voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - een akkoord te sluiten tussen de sociale gesprekspartners van de sector en de regering.

6.7 Zich ten volle toeleggen op het gewestelijke, federale en internationale institutionele landschap en de nabijheid van de Europese instellingen benutten door er vacatures te zoeken en door zich als geprivilegieerde gesprekspartner voor het tewerkstellingsbeleid te profileren, zowel voor de openbare als voor de privésector.



Strategische doelstelling 7:

Ons monitoring-, evaluatie-, prospectie- en innovatievermogen verbeteren

Actiris moet een einde maken aan de versnippering van de bevoegdheden Economie, Tewerkstelling en Opleiding die door de huidige stedelijke en economische realiteit steeds minder gerechtvaardigd is en moet zich profileren als centrale actor voor de inclusieve en duurzame ontwikkeling van het Gewest.

Hiervoor moet Actiris in de eerste plaats via de observatie en de analyse van de arbeidsmarkt anticiperen op de behoeften van deze arbeidsmarkt. Dit gebeurt enerzijds via onderzoek naar de economische veroudering van bepaalde kwalificaties en het profiel van de nieuwe arbeidsplaatsen, alsook via de identificatie van sectoren en beroepen met jobmogelijkheden, vooral met betrekking tot innovatieve economieën of als gevolg van de digitalisering. Anderzijds wordt er geanticipeerd door de vaardigheden die aan deze beroepen met toekomstmogelijkheden zijn verbonden, te bepalen en op te nemen in het beleid inzake oriëntering en begeleiding.

Actiris baseert zich op zowel interne evaluaties en intern ontwikkelde kennis als nuttige externe expertise. De evaluatie gebeurt op verschillende niveaus: een microniveau (eerste lijn van Actiris en partners), mesoniveau (toezicht per sector, rondetafelgesprekken) en macroniveau (globale analyses van academische actoren, BISA, Perspective.brussels, Federaal Planbureau).

In de tweede plaats komt het erop aan vernieuwende projecten uit te werken die passen in het kader van globale gewestelijke plannen (GPDO, Small Business Act, GPCE, Smart City, hoofdstedelijke gemeenschap) of van lokale projecten (gezamenlijke projecten voor buurtontwikkeling: wijkcontracten, prioritaire ontwikkelingspolen, jeugdwerking enz.). Actiris benut ook ten volle de hefboomen die hem worden aangeboden dankzij het statuut van Brussel als hoofdstad van Europa en de nabijheid van Europese en internationale instellingen die onder meer de uitwisseling van goede gebruiken stimuleren en de expertise van Actiris inzake stedelijk tewerkstellingsbeleid vergroten.

Ten slotte moet er een diepgewortelde evaluatiecultuur worden ontwikkeld, zowel intern als bij de partners van Actiris.

Succesvoorwaarden:

7.1 Het beheer van het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid en Opleiding invoeren en verzekeren teneinde onder andere een boordtabel te leveren van de hertewerkstellingsgraad, alsook van het positieve resultaat voor alle bestaande tewerkstellings- en beroepsopleidingsmaatregelen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ook de huidige opdrachten van het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid worden door het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid en Opleiding geïntegreerd.

7.2 Een transversaal team samenstellen voor prospectief onderzoek en innovatie.

7.3 Een jaarlijkse boordtabel van de betrouwbare strategische indicatoren invoeren. Deze is bedoeld om een objectivering van de geprogrammeerde acties mogelijk te maken, via de productie van realisatie-, resultaats- en impactindicatoren die de gevolgen van de acties op de jobvooruitzichten van de begunstigden meten.

7.4 Voor enkele sleutelacties overgaan tot een uitgebreide impactbeoordeling die verder gaat dan een louter kwantitatieve aanpak. Met deze impactbeoordeling wil men het causaal verband tussen actie en beoogde doelstelling nagaan en kan men desgevallend de nodige aanpassingen aanbrenge.

7.5 De evaluatie professioneler en systematischer aanpakken.



Pijler 3: Actiris: streven naar een voorbeeldorganisatie

Strategische doelstelling 8:

De transversaliteit van onze diensten garanderen om de ervaring van de werkzoekenden en werkgevers te verbeteren

Om de transversaliteit en de kwaliteit van het dienstenaanbod aan de werkzoekenden en werkgevers te garanderen, blijft Actiris investeren in de professionalisering van zijn projectmanagement.

Eveneens met het doel om hun vertrouwen te winnen, verbindt Actiris zich er bovendien toe om hulpmiddelen te ontwikkelen om beter rekening te kunnen houden met de ervaring van de werkzoekenden en werkgevers. De hulpmiddelen steunen op een geïntegreerde aanpak die rekening houdt met de diversiteit van het traject en met alle communicatiekanalen en contactpunten waarover de gebruikers en klanten beschikken.

Succesvoorwaarden:

8.1 Verfijnen van de methodologie voor het beheer per portfolio APM-projecten (Actiris Project Management).

8.2 De actoren van het projectbeheer professionaliseren en de methodologie binnen de instelling op grotere schaal verspreiden.

8.3 De resources, en in het bijzonder de human resources, op een doeltreffende manier ramen en toekennen, via een arbitrage tussen de beoogde doelen en de globale doelstellingen bepaald door het Beheerscontract.

8.4 De tevredenheid van de werkzoekenden en werkgevers op een objectieve, doeltreffende en uitvoerige manier beoordelen, door middel van instrumenten om hun tevredenheid te monitoren en de impact van Actiris op hun trajecten te meten.

8.5 De kwaliteit en samenhang van de verschillende contactpunten met de werkzoekenden, werkgevers en partners verbeteren op basis van hun behoeften, ervaringen en gedragingen.



Strategische doelstelling 9:

Investeren in het welzijn op het werk, de vaardigheden van het team ontwikkelen en benutten

Actiris biedt aan alle medewerkers en medewerksters een werkomgeving die aan hun aspiraties, kernfuncties en persoonlijkheden beantwoordt, hun welzijn bevordert en bijdraagt tot het behoud van de in de instelling aangeworven talenten.

Als voorbeeldwerkgever verhoogt Actiris de inzetbaarheid van zijn medewerkers en medewerksters door aan eenieder de mogelijkheid te bieden om via opleidingen en de uitwisseling van ervaring zijn vaardigheden te ontwikkelen.

Door middel van een vooruitziend beleid waakt Actiris over een optimale aanstelling van de personeelsleden en biedt de dienst een horizontaal en verticaal intern mobiliteitsbeleid aan dat de tevredenheid van de werknemers en werkneemsters en de flexibiliteit van de organisatie verhoogt.

Actiris leidt ook de veranderingen in goede banen door in de veranderende domeinen ondersteuning aan de medewerkers en medewerksters te bieden en door innovatie en creativiteit bij de teams te stimuleren.

Tenslotte voert Actiris, als maatschappelijk verantwoordelijke werkgever, een modelbeleid inzake diversiteit, toegankelijkheid, milieu en ecoduurzaamheid. Dankzij deze doelstellingen houden Actiris en zijn team rekening met de noodzaak om de komende generaties te beschermen.

Succesvoorwaarden:

9.1 De mogelijkheid bestuderen om toelagen toe te kennen op basis van het statuut van de medewerkers en medewerksters, in overeenstemming met de psychosociale belasting van de eerstelijnsmedewerkers en -medewerksters.

9.2 De mogelijkheid bestuderen om de toekenning van projecttoelagen uit te breiden, in overeenstemming met de professionalisering van het projectmanagement.

9.3 Investeren in de opleiding van het Actiris-team (Actiris Academy).

9.4 De interne diversiteit bevorderen, zowel via rekrutering en sensibilisering van de managers als via opleiding.

9.5 De regionale afspraken inzake handstreaming, gender mainstreaming en administratieve vereenvoudiging intern implementeren (Easybrussels).

9.6 Het absentisme voorkomen en verminderen via een geïntegreerd beheer en een actieplan opstellen voor de bestrijding ervan.

9.7 De interne en externe processen en instrumenten moderniseren en vereenvoudigen. Actiris vereenvoudigt de procedure door ze voor de gebruikers en de personeelsleden sneller en gemakkelijker te laten verlopen, zodat er tijd vrijkomt die aan de corebusiness kan worden besteed.

9.8 Het welzijn op het werk in de gedecentraliseerde diensten verbeteren door hen moderne, gebruiksvriendelijke en aangepaste infrastructures aan te reiken die rekening houden met aspecten als gezondheid, veiligheid en energieprestatie.

9.9 Een beheerscultuur verderzetten en promoten die duurzaam, milieuvriendelijk en maatschappijgericht is, in de investeringen, in het beheer van de resources en in de aanpak van de mobiliteit van het personeel.



Strategische doelstelling 10:

Via participatief management de tevredenheid en fierheid van het team verhogen, innovatie stimuleren en de kwaliteit van onze diensten verbeteren

Om zijn strategische opdrachten zo goed mogelijk uit te voeren, versterkt Actiris de oplossings- en “klantgerichtheid”, de op resultaten gerichte ingesteldheid en de responsabilisering van zijn medewerkers en medewerksters, in lijn met zijn waarden en bedrijfscultuur.

Via een performante interne communicatie wakkert Actiris de bedrijfscultuur aan: de volgens het participatief model goedgekeurde waarden worden gedeeld (respect, samenwerking, oplossingsgerichtheid), er worden gemeenschappelijke doelstellingen nagestreefd en de successen van de instelling worden gecollectiviseerd.

Actiris kiest voor een participatief management dat met zijn processen van overleg, gezamenlijk creëren en gezamenlijk beslissen de collectieve ontwikkeling en het dito leerproces bevordert, onverminderd de bestaande mechanismen voor sociaal overleg.

Een dergelijk beheer past ook in het kader van de globale doelstelling van transversaliteit en ontsluiting bij de uitvoering van de opdrachten. Ten slotte responsabiliseert het de medewerkers en medewerksters en vermindert en vereenvoudigt het de werkprocessen dankzij een betere definitie van de taken en mandaten.

Succesvoorwaarden:

10.1 De innovatie en kwaliteitsverbetering van de diensten stimuleren via collectieve intelligentie en cocreatie.

10.2 De rol en bevoegdheden van de managers versterken en hen aanzetten tot het aannemen van een meer participatieve leidinggevende positie.

10.3 De medewerkers en medewerksters aansporen tot het nemen van initiatieven om de administratieve en organisatorische belemmeringen weg te nemen.

10.4 De partners en belanghebbenden in dit managementmodel betrekken om de “klantgerichtheid” te versterken.



Bijlagen

1. Definities

De begeleiding bestaat erin de werkzoekende op een doeltreffende manier naar werk te laten doorstromen, rekening houdende met zijn/haar sociale situatie, zijn/haar persoonlijk en professioneel profiel alsook de situatie van de arbeidsmarkt. De begeleiding beoogt de autonomisering en/of responsabilisering van de werkzoekende tijdens zijn/haar beroepsinschakeling.

De begeleiding streeft naar een wederzijdse verbintenis die gebaseerd is op een dynamische relatie tussen twee personen (de werkzoekende en de referent-coach).

In de eerste fase van de begeleiding wordt het beroepsproject van de werkzoekende tijdens een beroepsoriëntering gevalideerd of vastgelegd.

De begeleiding wordt voortgezet aan de hand van een dienstenaanbod dat aangepast is aan de situatie van de werkzoekende (individuele of collectieve acties bij Actiris of zijn partners).

Deze begeleiding zal door drie niveaus van intensiteit gekenmerkt zijn:

- Aan elke nieuw ingeschreven werkzoekende wordt na de uitwerking van zijn beroepsproject een *intensieve* begeleiding gegarandeerd. Deze begeleiding moet leiden tot een oplossingsvoorstel (tewerkstelling, stage in een onderneming, validering van de vaardigheden, beroepsopleiding of studiehervatting), en dit ten laatste binnen de twaalf maanden na zijn inschrijving.
- Elke langdurig werkzoekende of elke werkzoekende die zich opnieuw inschrijft, krijgt een *aangepaste* begeleiding die hem/haar dichterbij de arbeidsmarkt moet brengen. De werkzoekende kan op zijn/haar verzoek een intensieve begeleiding krijgen.
- Een *specifieke* begeleiding wordt verstrekt aan elke werkzoekende die geconfronteerd wordt met een specifiek probleem dat zijn/haar beroepsinschakeling belemmert of verhindert (handicap, analfabetisme, grote armoede, ex-gedetineerde, medische problemen enz.).

De informatie is een verzamelnaam voor informatie- en adviesacties van eerste-lijnsmedewerkers en -medewerksters waardoor de werkzoekende op een nuttige wijze zijn traject naar tewerkstelling kan aanvatten of voortzetten.

De beroepsoriëntering is het proces dat het individu de mogelijkheid biedt om zijn/haar vaardigheden, bekwaamheden, kwalificaties en interesses te verduidelijken teneinde zijn/haar beroepsproject te bevestigen of te bepalen en hem/haar te begeleiden in zijn beroepsopleidings- en tewerkstellingskeuzes. Dit levenslange proces houdt rekening met de evolutie van de beroepen, de arbeidsmarkt, de economische realiteit en het beroepsopleidingsaanbod.

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

De corebusiness van Actiris bestaat erin enerzijds een kwalitatieve begeleiding te garanderen voor de werkzoekenden tijdens hun doorstroming naar een duurzame en kwalitatieve tewerkstelling en anderzijds de werkgevers die op zoek zijn naar medewerkers en medewerksters doeltreffende en gratis oplossingen en instrumenten aan te reiken.

De toeleiding is de actie via dewelke Actiris een werkzoekende een toegang bij een aangeduide partner verzekert. Deze toeleiding formaliseert de driehoeksverhouding tussen de tewerkstellingsconsulent die de relatie tot stand brengt, de partner die zich er binnen een vastgelegde termijn toe verbindt hetzij een informatiesessie, hetzij specifieke acties, hetzij een globale en geïntegreerde begeleiding te realiseren en, ten slotte, de werkzoekende die zich ertoe verbindt hieraan deel te nemen.

De validering van de vaardigheden is een proces aan de hand waarvan een bevoegde instelling bevestigt dat een persoon niet-formele of informele leerresultaten heeft behaald die overeenstemmen met een bepaalde norm. De validering bestaat uit vier afzonderlijke fases: identificatie, documentatie, evaluatie van de vaardigheden en certificatie van de resultaten van de evaluatie.

De identificatie van de vaardigheden is een onderdeel van de beroepsoriëntering en validering van de vaardigheden die erin bestaat de door een individu verworven of te verwerven vaardigheden te bepalen.

De opgetekende vaardigheden worden zonder enige verificatie opgenomen. Deze vaardigheden helpen mee het profiel van de werkzoekende opstellen.

De geverifieerde vaardigheden zijn vaardigheden die op de proef kunnen worden gesteld aan de hand van verschillende test- en screeninginstrumenten. Deze instrumenten beogen een betere evaluatie van de vaardigheden en de werkelijke kwalificaties die de werkzoekende beweert te bezitten.

Het uniek dossier is het elektronisch dossier van de werkzoekenden waarin hun vaardigheden en hun begeleidings-, opleidings- en beroepstraject worden vermeld teneinde de matching tussen de werkzoekenden en de werkaanbieding mogelijk te maken. Dit uniek dossier wordt aangemaakt door Actiris en aangevuld door de partners waaronder de openbare opleidings- en onderwijsinstellingen.



Het Beroepenpunt is een plaats die door de opleidings-, tewerkstellings- en onderwijsactoren wordt gedeeld en ter beschikking wordt gesteld van personen die op zoek zijn naar informatie, advies en oriëntering over de beroepen en het beroepsleven. De opdracht van het Beroepenpunt bestaat erin de gebruikers naar alle middelen te leiden waarmee hun beroepsdoelen kunnen worden uitgewerkt en gerealiseerd en hen te begeleiden bij hun keuzes. De personen kunnen gesprekken voeren met professionals van instellingen bevoegd voor de domeinen “oriëntering” en “beroepsleven”, kunnen documentatie over de werkgelegenheid, beroepen en opleidingen vrij raadplegen en kunnen deelnemen aan informatiedagen, colloquia en ontmoetingen die door alle partners worden georganiseerd of die met externe partners worden geproduceerd.

De beginselen van zuinigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid worden bepaald in artikel 4 §4 van de organieke ordonnantie van 23 februari 2006 houdende de bepalingen die van toepassing zijn op de begroting, de boekhouding en de controle: “Het zuinigheidsbeginsel schrijft voor dat de door de gewestelijke entiteit, met het oog op de verwezenlijking van zijn doelstellingen, ingezette middelen tijdig beschikbaar worden gesteld in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit en tegen de beste prijs. Het doelmatigheidsbeginsel beoogt de beste verhouding tussen de ingezette middelen en de verkregen resultaten. Het doeltreffendheidsbeginsel beoogt dat de gestelde specifieke doelen en de verwachte resultaten worden bereikt.”

2. Lijst van de strategische indicatoren van Actiris

1. Werkloosheidsgraad
2. Werkgelegenheidsgraad
3. Hertewerkstellingsgraad
4. Werkaanbiedingen verzameld door Actiris
5. Selectie van werkaanbiedingen verzameld door Actiris
6. Aantal acties toenadering tot werk
7. Mate van begeleiding van de werkzoekenden (doelgroep)
8. Invullingsgraad van de ingezamelde werkaanbiedingen
9. Kwaliteit van de matching van de Select-werkaanbiedingen met de doelgroepen
10. Mate van duurzame matching
11. Invullingsgraad van de tewerkstellingsprogramma's
12. Impact van de tewerkstellingsprogramma's
13. Partnershipaanbod
14. Impact van de partnerships
15. Impact van de Jongeregarantie – operationele monitoring
16. Begeleiding van jongeren – globale monitoring
17. Impact van de diversiteitsplannen
18. Aantrekkelijkheid als werkgever

3. Lijst van de strategische indicatoren met gedeelde verantwoordelijkheid met Bruxelles Formation en VDAB Brussel

1. Percentage positieve uitstroom na opleiding per type opleiding (enkel BF)
2. Uitstroompercentage naar werk na een beroepsopleiding
3. Duurzaamheid van tewerkstelling bij de uitgestroomden naar werk na een beroepsopleiding
4. Duur tot de start van de tewerkstelling bij de uitgestroomden naar werk na een beroepsopleiding (enkel BF)
5. Aantal (door de toeleider) toegeleide WZ en per domein
6. Aantal WZ die in een opleiding zijn ingeschreven

