

VDAB en partners

Hoe denken ze over de samenwerking?

Enkel samen met onze partners zijn we 'sterk voor werk'. En hoe we met onze partners samenwerken, dat willen we in de toekomst nog beter aanpakken. Zodat elke samenwerking nog vlotter verloopt, en onze dienstverlening een nog beter antwoord biedt op de noden van de arbeidsmarkt en onze klanten.

Daarom organiseerde VDAB eind maart een uitgebreide bevraging over de samenwerking met partners. 1.735 medewerkers en 1.965 partners vulden de bevraging in. Uit die bevraging blijkt dat partners in het algemeen tevreden zijn over de samenwerking met VDAB. Op basis van de resultaten hebben we 10 aanbevelingen geformuleerd die een traject van verschillende jaren omvatten.

Wat denken de partners over VDAB?

- Onze partners staan over het algemeen positief tegenover de samenwerking. Ze beschrijven VDAB als een sterke organisatie en prijzen de kwaliteit van de dienstverlening, de betrokkenheid van de VDAB'ers en hoe we vaak complementair werken aan hun eigen dienstverlening.
- Partners ergeren zich ook, en dat komt dan voornamelijk door onze vaak ingewikkelde administratie en systemen zoals Mijn Loopbaan voor Partners (MLP).
- Partners willen ook graag een meer gelijkwaardige rol binnen de samenwerkingsvormen, waarbij VDAB zich meer als coach gedraagt en minder als controleorgaan. Binnen de opdrachten willen ze hun identiteit en specialisatie kunnen behouden.

Wat vinden de VDAB'ers van de partners?

- Veel VDAB'ers werken erg goed samen met partners, maar ze staan zelf ook kritisch tegenover de ingewikkelde administratie bij samenwerkingen en willen meer focus op resultaat dan op procedures.
- Te veel regels remmen innovatie en lokale partnerschappen soms af.
- Daarnaast vinden VDAB'ers dat er nood is aan meer heldere afspraken over hoe we samenwerken.
- VDAB'ers zijn bezorgd over de opvolging van de kwaliteit van de dienstverlening, zeker als ze die dienstverlening in het verleden zelf gaven.



10 aanbevelingen

We zijn met deze resultaten aan de slag gegaan en hebben 10 aanbevelingen geformuleerd waar we aan willen werken om onze samenwerking te optimaliseren.

1. Bestekken en open samenwerkingsovereenkomsten vereenvoudigen
2. Meer diversiteit binnen partners en iedereen inzetten op zijn sterkte
3. Een versterkend eco-systeem rond ruimere, coherente opdrachten (connector-rol) stimuleren
4. Uitwisseling van informatie en processen organiseren
5. Processen i.p.v. procedures
6. Meer sturing op resultaat, met heldere en eenduidige afspraken
7. Meer coaching op kwaliteit,
8. Ademruimte geven aan partners
9. Meer ruimte bieden voor innovatie
10. Vertrouwen en transparantie bieden in de samenwerking



Aan de slag

De uitwerking van deze aanbevelingen omvat een traject van verschillende jaren. Op regelmatige tijdstippen informeren we onze partners over de concrete acties en de nieuwe lijnen die we willen uitzetten. De volgende maanden werken we deze acties verder uit:

Om een doelgerichte samenwerking te garanderen willen we:

- Onderzoeken hoe we de arbeidsmarktfragen en –voorstellen van de klanten beter capteren en vorm geven.
- Waar nodig via co-creatie en marktverkenning op zoek gaan naar betere oplossingen.

Administratieve vereenvoudiging:

- We onderzoeken hoe we met minder documenten de samenwerking kunnen opzetten.
- We onderzoeken hoe we de bestekken kunnen vereenvoudigen.

Heldere en gerichte communicatie:

We streven naar een heldere en gerichte communicatie, dit doen we op verschillende vlakken:

• We delen onze communicatie via één extranet

Via een extranet willen we werken naar een gelijkwaardige dienstverlening en samenwerking door onze partners toegang te verlenen tot onze informatie, instrumenten, infrastructuur en opleidingen. Dit extranet wordt in de komende maanden gefinaliseerd.

- We geven meer bekendheid aan de planning en de publicaties om zo meer partners te kunnen bereiken.
- We zorgen voor een goede zichtbaarheid van onze partnerwerking op onze communicatiekanalen.
- We betrekken partners in onze communicatie. We willen meer uitpakken met wat partners voor ons of samen met ons doen.

Overlegstrategie: opzetten, communiceren en onderhouden

- We kiezen voor één systeem: iedereen registreert in Mijn Loopbaan
- We maken gezamenlijke afspraken over gedeeld gebruik van locaties en infrastructuur.

Meer coaching voor onze partners

- We schrijven een proces uit waarbij we inhoudelijk ondersteunen en coachen, maar ook controleren en ingrijpen, vanuit eenzelfde rol/functie.
- We schakelen de klanten en consultants in als eerste kwaliteitscontrole door ze goed te informeren en feedback te vragen.
- We leiden projectopvolgers en experts op om projecten anders te evalueren. We kiezen eerst voor verbetering van de dienstverlening en sanctioneren alleen wat onmiskenbaar is.

Langetermijncontracten

- We zoeken naar mogelijkheden om op langere termijn samen te kunnen werken.

