

VDAB moet sterke en slagkrachtige overheidsdienst zijn en blijven

Nieuws donderdag 21 november 2019

Sinds juli 2019 is er bij VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding) een nieuwe leidend ambtenaar. Wim Adriaens werd benoemd door minister Muyters en vervangt Fons Leroy die met pensioen is. ACOD Overheidsdiensten wilde zo snel mogelijk een afspraak met de nieuwe gedelegeerd bestuurder om kennis te maken en ook onze speerpunten voor de VDAB mee te geven. De drie vakbondssecretarissen en de drie voorzitters-hoofdafgevaardigden werden ontvangen. ACOD Overheidsdiensten overhandigde een volwaardig memorandum met toelichting van onze visie op de VDAB. Dat kwam tot stand na verscheidene besprekingen met onze regionale militanten en syndicale afgevaardigden. We lichten hier een aantal punten toe.

Volwaardige rol opnemen

ACOD Overheidsdiensten wil dat de VDAB opnieuw volwaardig zijn rol kan spelen om werkzoekenden, werknemers en werkgevers de beste dienstverlening op maat te geven.

Betere toegankelijkheid voor alle klanten

Om alle doelgroepen beter te kunnen bereiken, is het noodzakelijk dat de VDAB opnieuw een grotere toegankelijkheid kent. De steeds sterker wordende centralisatie van locaties moet beperkt worden. Waar nodig moet er terug gedecentraliseerd worden om een betere toegankelijkheid tot de dienst te verzekeren voor alle klanten, vooral voor de zwakkere groepen in de maatschappij. Een significante groep van onze huidige klanten kan immers niet mee met de digital first-aanpak en heeft een blijvende nood hebben aan directe persoonlijke contacten en begeleiding.

Meer inspraak van de basis: nog een stap verder dan sociaal overleg

De VDAB doet zijn best om iets te betekenen voor het welzijn van zijn medewerkers. Vaak echter blijft dit hangen in sport onder de middag en een fruitmand.

Bij elke rondvraag of ledenvergadering komt er naar boven dat beslissingen genomen worden zonder naar de basis te luisteren. Medewerkers aan het onthaal en in de eerste lijn wisten al voor de reorganisatie wat er nodig zou zijn om deze service te verbeteren. Nu is er veel tijd en geld verloren en stuurt men gelukkig de eerstelijnsdienstverlening alsnog bij. Een ander voorbeeld is de inrichting van gebouwen: medewerkers mogen bij wijze van spreken de kleur kiezen. Terwijl zij beter dan wie ook noden van werknemers en klanten kennen.

In de kantines weet het kantinepersoneel als laatste welk aanbod er komt. Waarom worden zij niet betrokken? Betrokkenheid en eigenaarschap bepalen het geluk in een functie en beperken ziekteverzuim.

Digitalisering en begeleiding op maat, maar geen uitsluiting

Momenteel is de mantra: digital first. Het streven naar een doorgedreven digitalisering komt vooral neer op besparing, zowel op het aantal werkzetels als op het aantal personeelsleden. Men heeft het warme onthaal geschrapt in het nieuwe model, waardoor werkzoekenden binnenkomen en naar een telefoon of pc worden doorverwezen. Het grote aantal werknemers dat dit een brug te ver vindt, werd erg onderschat. Dit wordt inmiddels gelukkig bijgestuurd. De ACOD pleit voor een warm menselijk onthaal met ondersteuning. De inschatting door de servicelijn staat nog niet volledig op punt, waardoor werkzoekenden heen en weer gestuurd worden.

De ACOD was geen voorstander van de sectorale indeling omdat dit het begin is van nieuwe 'hokjes met eigen objectieven' en vooral omdat dit voor de werkzoekende vaak een grote verplaatsing betekent. Dit model is een grootstedelijk model. Nu de directie dit toch doorgevoerd heeft, pleiten we voor voldoende regionale ankerpunten en meer afstemming tussen de sectoren opdat werkzoekenden niet als een balletje heen en weer gespeeld worden tussen de sectorteam. Ook de werkbelasting en de personeelsbezetting moeten nog worden bijgestuurd.

Voorts moet men ook binnen de competentiecentra behoedzaam omgaan met de toenemende digitalisering. De kwaliteit van de opleidingen moet primeren op het vervangen van de analoge – offline – opleidingen door digitale. Hoe goed de instrumenten ook mogen zijn, vaak is de persoonlijke begeleiding door een instructeur zowel efficiënter als effectiever. Men probeert cursisten thuis al digitale modules te laten volgen. De werkzoekenden missen hiervoor vaak de vaardigheden en hebben niet het gevoel dat er ook maar iets op maat gebeurt, integendeel. De juiste keuze voor een kwalitatieve begeleiding in vergelijking met een louter kwantitatieve inschatting, dringt zich meer dan ooit op. De ACOD verzet zich niet tegen digitalisering op zich. Zij kan wel degelijk helpen op voorwaarde dat er daardoor tijd vrijgemaakt wordt voor meer begeleiding op maat.

Stop de uitbestedingen als sluipende privatisering

De ACOD wil een halt toeroepen aan de ongebreidelde toename van het aantal uitbestedingen aan partners allerhande versus openbare dienstverlening.

Het budget van de uitbestedingen in vergelijking met het totale budget is tussen 2011 en 2018 – op zeven jaar tijd - met 300 procent gestegen.

Het opnieuw in eigen beheer nemen, zou zo niet alleen terug veel middelen genereren voor een goede toegankelijke werking van de VDAB, maar ook leiden tot een betere service voor de klanten.

Niet alleen garanderen begeleiding en opleiding in eigen beheer een grote continuïteit, kwaliteit en capaciteit, eigen beheer is op langere termijn door de grotere efficiëntie ook kostenbesparend.

Bovendien mogen de uitbestedingen de kernopdrachten van de overheid niet in het gedrang brengen. Dit laatste is vandaag wel degelijk een reëel risico geworden, zeker nu de VDAB almaar meer het gehele traject inclusief de regie wil uitbesteden.

Er moeten kosten-batenanalyses gemaakt worden zoals afgesproken is in het sectoraal akkoord. Samengevat

zouden we kunnen zeggen dat het debat moet gaan over het efficiënt inzetten van de beschikbare middelen. Dus de efficiëntie tegenover de ideologisch simplistische keuze tegen de overheid en voor de markt.

Behoud van een sterk Vlaams ambtenarenstatuut

De statutaire benoeming is onontbeerlijk. Het statutair kader moet verder aangevuld en uitgebreid worden. Een vaste benoeming garandeert de onafhankelijkheid van het personeel en echte neutraliteit in de dienstverlening.

Er moet een stop komen van lineaire besparingen op personeelsaantallen.

De arbeidsvoorwaarden van de contractuelen moeten verbeteren en tevens de kans bieden om statutair te worden.

Het nieuwe werken: geen eenheidsworst

Momenteel wordt het 'nieuwe werken' geïntroduceerd. De VDAB wil 'plaats- en tijdsonafhankelijk' werken, met andere woorden 'resultaatgericht'. Daar is niets mis mee, al hadden wij liever een zachtere overgang gezien. En meer vertrouwen. We volgen dit proces op de voet en hopen hier een positieve evolutie te zien.

ACOD-overheidsdiensten wil bij elke grote verandering (en er zijn er veel):

- een duidelijke inschatting van de impact van de veranderingen op de medewerkers
- tijdige informatie en communicatie aan de betrokken personeelsleden
- echte inspraak en betrokkenheid van het personeel (en hun vertegenwoordigers).

Chris Moortgat, Tilly Troost, Sonja Mees

Dit artikel verscheen in Tribune 75.09