

Sterk door overleg



Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen

# Aanbeveling

*van de SERV en VVSG over de werking van de lokale werkwinkels*

# Inhoud

<b>Inhoud .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Samenwerking met andere partners .....</b>	<b>5</b>
3.1. OCMW .....	5
3.2. ATB-diensten .....	5
3.3. PWA .....	6
3.4. Private actoren.....	6
3.4.1 Algemeen .....	6
3.4.2 Werkgevers .....	6
3.5. Overleg .....	7
<b>4. Juridisch kader .....</b>	<b>7</b>
4.1. Decreet lokale werkwinkel.....	7
4.2. Interbestuurlijke samenwerkingsovereenkomst .....	8
4.3. Afstemming met andere decreten.....	8
4.4. Juridische structuur van de werkwinkel .....	9
4.5. Antennes.....	10
<b>5. Communicatie .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Opdrachten .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Aansturing .....</b>	<b>13</b>
7.1. Aansturing op Vlaams niveau .....	13
7.2. Forum Lokaal Werkgelegenheidsbeleid.....	13
<b>8. Personeel en financiën .....</b>	<b>14</b>
<b>9. Praktische problemen.....</b>	<b>15</b>
9.1. Huisvesting .....	15
9.2. Toegankelijkheid en bereikbaarheid .....	16
9.3. Informatica .....	16
9.4. Opleidingsbeleid .....	17

## 1. Inleiding

Eind 2002 wenste de Vlaamse regering de organisatie van de lokale werkwinkels te regelen via een toenmalig voorontwerp van decreet houdende de oprichting en de werking van de lokale werkwinkels. Zowel de SERV als VVSG hebben hierover een advies gegeven.

Vervolgens besloot de Vlaamse regering echter om de werking van de lokale werkwinkels toch niet te regelen door middel van een specifiek decreet. Daarom voorziet het VDAB-decreet in de decretale onderbouw van de lokale werkwinkels.

Bij het begin van deze nieuwe legislatuur wensen SERV en VVSG gezamenlijk een aantal opmerkingen te uiten bij de huidige werking van de werkwinkels<sup>1</sup>, met het oog op een meer optimaal functioneren.

## 2. Samenvatting

Een eerste opmerking van SERV en VVSG behelst de samenwerking met andere partners. Zo vragen SERV en VVSG dat er vanuit de lokale werkwinkel verplicht een overeenkomst gesloten wordt met het OCMW teneinde de participatie van het OCMW in de werkwinkel te verzekeren. In dit kader moet ook uitgeklaard worden welke adviesprocedure gevolgd zal worden bij de totstandkoming van het lokaal sociaal beleid en vragen zij duidelijkheid over de uitbreiding van de systematische begeleiding van langdurig werklozen en OCMW-cliënten. Met de ATB-diensten dient eveneens een overeenkomst gesloten te worden. SERV en VVSG verwijzen ook naar het gewijzigde beleid inzake de PWA's en de onzekerheid over welke repercussies dit zal hebben op de werkwinkels, en vragen dan ook dat op hier op korte termijn de nodige afspraken over gemaakt worden.

Ook wordt erop aangedrongen dat er meer samenwerking op het terrein gezocht wordt met de private actoren via specifieke initiatieven. De werkgevers als klantengroep dienen beter hun weg te vinden naar de werkwinkel. Tot slot vragen SERV en VVSG dat er centrale afspraken gemaakt worden omtrent het formeel cliëntoverleg.

Wat betreft het juridisch kader van de werkwinkel worden vier bemerkingen geuit. Vooreerst betreuren beide organisaties het ontbreken van een apart decreet op de lokale werkwinkel en vragen zij dat er voor de tweede pijler dringend een decretale onderbouw uitgewerkt wordt.

---

<sup>1</sup> Ter voorbereiding van deze aanbeveling heeft VVSG een bevraging uitgevoerd bij negen lokale besturen omtrent de evaluatie van de werkwinkels.

SERV en VVSG vragen dat er een Samenwerkingsovereenkomst gesloten wordt tussen het federale, Vlaamse en lokale niveau; en dit met een sterke betrokkenheid van de sociale partners. Ten derde is het belangrijk dat even gewacht wordt met de herindiening van de ontwerp-decreten buurt- en nabijheidsdiensten en meerwaardeneconomie en dit om ze waar nodig bij te sturen. Ten vierde stellen SERV en VVSG één model van structuur voorop van een werkwinkel, nl. de VZW-structuur. Tenslotte is het belangrijk dat er een uitvoeringsbesluit komt dat de werking van de zgn. antennes regelt.

Een derde hoofdstuk vraagt dat de communicatiestrategie van de werkwinkel herbekeken wordt, en er een nieuwe informatiecampagne opgezet wordt.

Wat betreft de opdrachten van de werkwinkel herhalen SERV en VVSG dat de regierol inzake de geïntegreerde basisdienstverlening toekomt aan de VDAB, terwijl de lokale besturen verantwoordelijk zijn voor de regierol over de basisdienstverlening dienstenwerkgelegenheid en de uitbouw van de dienstenwerkgelegenheid. De regierol van het lokale bestuur dient decretaal verankerd en gelegitimeerd worden.

De aansturing van de werkwinkels gebeurt op twee niveaus. Op Vlaams niveau dient dit duidelijk en beter gestructureerd te verlopen in een nog te ontwerpen ondersteuningsstructuur. Wat betreft het lokale niveau dienen de Fora (in overeenstemming met het RESOC) hun centrale rol op te nemen of suppletoir de RESOC's, wat een aantal aanpassingen vereist aan de afspraken hierover.

Ook personeel en financiën blijft een belangrijk aandachtspunt voor SERV en VVSG. Er dienen namelijk voldoende middelen en personeel beschikbaar te zijn om een kwalitatieve dienstverlening te verzekeren en dit voor de beide werkwinkelpijlers. Dit geldt al zeker voor de antennes. Ook merken SERV en VVSG op dat een duidelijk kader dient afgesproken te worden omtrent de coördinatiefunctie in de werkwinkel.

Tot slot halen SERV en VVSG een aantal praktische problemen aan. Ten eerste zal de uitbreiding van de basisdienstverlening inzake dienstenwerkgelegenheid en de trajectbegeleiding in het kader van de sluitende aanpak voor problemen zorgen inzake huisvesting. Ten tweede vinden SERV en VVSG het belangrijk dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de werkwinkel verzekerd wordt. Dit vereist ook dat werkzoekenden zelf hun weg weten te vinden naar de werkwinkel. Ten derde dient bekeken te worden hoe de informaticatoepassingen van de verschillende partners beter op elkaar kunnen afgestemd worden, steeds rekening houdende met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Als laatste opmerking vragen SERV en VVSG dat ernaar gestreefd wordt om een betere afstemming te verkrijgen van het opleidingsbeleid van de verschillende partners in een werkwinkel.

## **3. Samenwerking met andere partners**

### **3.1. OCMW**

SERV en VVSG stellen vast dat er zich enkele knelpunten voordoen wat betreft de plaats van het OCMW in de werkwinkel. Zo kan vastgesteld worden dat het OCMW in de meeste werkwinkels niet vertegenwoordigd is.

Het VDAB-decreet stelt dat voor de oprichting van een werkwinkel een samenwerkingsovereenkomst moet afgesloten worden tussen VDAB en lokale besturen. In deze overeenkomst moet o.a. ook aangegeven worden hoe de betrokkenheid geregeld wordt van andere organisaties die diensten aan werkzoekenden of werknemers aanbieden. Aangezien de samenwerking met het OCMW van groot belang is, stellen de SERV en VVSG voor dat expliciet geëist wordt dat elke werkwinkel verplicht een overeenkomst sluit met minstens het OCMW.

Daarnaast merken SERV en VVSG op dat er een belangrijk verschil in methodiek bestaat voor wat betreft de begeleiding van werkzoekenden tussen OCMW en VDAB. Wil een vlotte samenwerking tot stand gebracht worden, is het nodig dat bekeken wordt hoe de methodieken beter op alle werkzoekenden afgestemd kunnen worden, en moet er ook bijkomend geïnvesteerd worden in vorming van de werkwinkelconsulenten.

Tot op heden is er nog steeds geen duidelijkheid over de uitbreiding van de systematische begeleiding van langdurig werklozen naar OCMW-cliënten. SERV en VVSG vragen dat dit op korte termijn wordt opgelost, zodat het recht op begeleiding (cf. Handvest van de Werkzoekende) ook voor deze groep van werkzoekenden realiteit wordt.

### **3.2. ATB-diensten**

Voor SERV en VVSG is het ook cruciaal dat er niet alleen een (verplichte) samenwerkingsovereenkomst wordt afgesloten tussen VDAB, lokale besturen en OCMW maar dat ook de ATB-diensten betrokken worden als partners in de werkwinkels. Dit verhoogt het draagvlak voor een goede werking van de werkwinkel.

Indien immers enkel een partnerschap gesloten wordt tussen VDAB en lokale besturen, blijft de werkwinkel immers meestal de facto beperkt tot een decentralisering van de VDAB-dienstverlening.

### 3.3. PWA

Inmiddels is ook het federale beleid t.a.v. de PWA's grondig veranderd. De vraag stelt zich dan ook welke repercussies dit zal hebben op de lokale werkwinkels. Het is eveneens onduidelijk welke de rol zal zijn van de lokale werkwinkels t.a.v. de dienstenbedrijven die in het kader van de PWA's (sui generis-regeling) of vanuit de PWA's werden opgericht. Hierover is op korte termijn overleg nodig met de federale overheid.

Verder zijn de opdrachten van de PWA-beambten gewijzigd, waardoor de bestaffing van onder andere de antennes vaak een probleem vormt. Het is belangrijk dat hiervoor een oplossing gevonden wordt zodat ook in de antennes een minimale kwalitatieve dienstverlening kan uitgebouwd worden.

### 3.4. Private actoren

#### 3.4.1 Algemeen

Er bestaan op dit moment geen garanties dat de private actoren op de arbeidsmarkt actief worden betrokken bij het werkwinkelgebeuren. SERV en VVSG dringen erop aan dat door de lokale werkwinkels eveneens samenwerking op het terrein gezocht wordt met alle private actoren, zowel commerciële als niet-commerciële, die in het werkgebied van de werkwinkel actief zijn op het vlak van arbeidsmarkt-dienstverlening, arbeidsbemiddeling en trajectbegeleiding. Een aantal voorbeelden van samenwerking met private actoren zijn werkgroepen en/of initiatieven zoals jobbeurzen, e.d.

#### 3.4.2 Werkgevers

Specifiek wat werkgevers betreft gebeurt er momenteel reeds in sommige werkwinkels een en ander, maar toch vinden de werkgevers de weg naar de werkwinkel niet. Daarom dienen er meer acties naar werkgevers opgezet te worden vanuit de werkwinkels. Deze samenwerking kan ondermeer bestaan uit:

- inbedden van de vacaturelijn in de werkwinkel;
- het organiseren van jobbeurzen waaraan werkgevers kunnen deelnemen;
- de mogelijkheid om informatiesessies te organiseren over o.a. vacatures, de toeleiding naar opleidings- en begeleidingsinitiatieven, e.a.;
- opendeurdagen van de werkwinkels;

- het inrichten van bedrijfsbezoeken voor werkwinkelconsulenten;
- ...

### 3.5. Overleg

Momenteel kunnen in een werkwinkel twee tendensen opgemerkt worden. Enerzijds bestaat er op sommige plaatsen een formeel cliëntoverleg. Hier worden de individuele dossiers van de moeilijkere cliënten in samenspraak met de verschillende partners besproken en gezocht naar een oplossing. Dit opent een groot aantal mogelijkheden die er voor de samenwerking niet bestonden. Anderzijds is er op vele plaatsen ook sprake van informeel cliëntoverleg waarbij in functie van de noodzaak naar oplossingen wordt gezocht voor specifieke personen. Hierdoor kan er op maat van de persoon zeer snel ingespeeld worden op vragen van werkzoekenden.

SERV en VVSG erkennen dan ook het belang van dergelijk cliëntoverleg, en dringen erop aan dat op centraal niveau afspraken gemaakt worden opdat dergelijk formeel cliëntoverleg daadwerkelijk plaatsvindt. Vanzelfsprekend dient hiervoor in het personeelsbeleid van de verschillende partners in de werkwinkel ook de nodige ruimte gemaakt te worden.

Naast een specifiek cliëntoverleg is het cruciaal dat er in de werkwinkel voldoende ruimte wordt voorzien binnen het takenpakket van alle personeelsleden om op geregelde tijdstippen algemene en organisatorische informatie over diensten te geven en afspraken te maken omtrent de organisatie van de dienstverlening (bv. openingsuren, onthaal,...).

## 4. Juridisch kader

### 4.1. Decreet lokale werkwinkel

SERV en VVSG betreuren nog steeds de keuze om de werking van de werkwinkels te regelen in het VDAB-decreet en niet middels een specifiek decreet. In een lokale werkwinkel worden immers verschillende partners met autonome bevoegdheden samengebracht en een decreet geeft de mogelijkheid om duidelijkheid in die bevoegdheden te creëren, taken af te bakenen en de samenwerkingsmodaliteiten te regelen. De desbetreffende artikels in het VDAB-decreet geven op het terrein inderdaad nog steeds aanleiding tot bevoegdheidsgeschillen, uiteenlopende interpretaties en rolverwarring.

Bovendien bestaat er vandaag nog geen decretale basis voor de tweede werkwinkelpijler. Ook het VDAB-decreet zorgt niet voor een decretale onderbouw van deze functie. Hier dient dus in ieder geval decretaal werk van gemaakt te worden.

Toch willen SERV en VVSG benadrukken dat ondanks het ontbreken van een duidelijk juridisch kader, men er op veel plaatsen toch in geslaagd is om een positieve invulling te geven aan het werkwinkelverhaal.

## 4.2. Interbestuurlijke samenwerkingsovereenkomst

De uitbouw van de werkwinkels moet goed afgestemd en ingebed worden binnen de diverse luiken van het federaal, Vlaams en lokaal beleid. Daarom is het belangrijk dat er een globaal afsprakenkader opgesteld wordt tussen de drie overheidsniveaus. Dit kan best gebeuren via een samenwerkingsovereenkomst waarbij het van groot belang is dat de sociale partners sterk betrokken worden bij de voorbereiding ervan.

Deze samenwerkingsovereenkomst is volgens SERV en VVSG dé manier om binnen de veelheid van beleidsniveaus toch een geïntegreerd, effectief, efficiënt en voluntaristisch beleid neer te zetten. De krachten worden gebundeld in functie van het realiseren van concrete en meetbare doelstellingen en met garanties omtrent inzet van mensen en middelen vanuit de diverse overheidsniveaus.

Concrete thema's die eventueel in een dergelijk samenwerkingsakkoord kunnen opgenomen worden zijn:

- de uitbouw van de lokale werkwinkel en verantwoordelijkheden (inclusief financiële) van de verschillende overheden;
- de nieuwe rol van het PWA in de werkwinkel;
- de legitimering en concretisering van de regierol van de lokale besturen inzake de uitbouw van de dienstenwerkgelegenheid.

Het is cruciaal dat concrete engagementen uit de samenwerkingsovereenkomst (of eventuele addenda die de overeenkomst verder specificeren) goed opgevolgd worden in een Overlegcomité dat samengesteld is uit vertegenwoordigers van de drie overheidsniveaus en de sociale partners.

## 4.3. Afstemming met andere decreten

In de vorige legislatuur werd in de Vlaamse regering nog een decreet voorbereid dat een belangrijke invloed heeft op de werkwinkel, en meer bepaald op het luik dienstenwerkgelegenheid van de werkwinkel. Het gaat over het ontwerpdecreet buurt- en nabijheidsdiensten dat nog werd ingediend bij het Vlaams Parlement maar niet meer gestemd. Zowel SERV als VVSG hadden ernstige bedenkingen bij dit ontwerpdecreet.



Aangezien dit decreet een dermate belangrijke invloed uitoefent inzake de invulling van het concept dienstenwerkgelegenheid in de werkwinkel, achten SERV en VVSG het opportuun om het in dat licht opnieuw te bekijken en bij te sturen. Het is eveneens belangrijk dat dit decreet aansluit bij hetgeen zal bepaald worden in de Samenwerkingsovereenkomst. Overhaasting om het decreet zo snel mogelijk te stemmen in het Vlaams Parlement is dus niet aangewezen.

Het lijkt dan ook raadzaam om de discussies over de regierol inzake de dienstenwerkgelegenheid af te wachten opdat de conclusies hierover kunnen meegenomen worden in het decreet. Er dient hier ook melding gemaakt te worden van het ontwerpdecreet meerwaardeneconomie dat nog niet werd ingediend bij het Vlaams Parlement. Ook met de indiening van dit decreet kan best gewacht worden omdat het dient afgestemd te worden op het decreet buurt- en nabijheidsdiensten.

SERV en VVSG stellen voor dat er voor de huidige projecten in het kader van de meerwaardeneconomie of buurt- en nabijheidsdiensten zeer dringend een overgangsregeling voorzien wordt. In ieder geval dient er ook snel voor gezorgd te worden dat de federale middelen die beschikbaar zijn in het kader van de SINE-maatregel effectief kunnen aangewend worden. Vervolgens dient er dan een uitgebreide dialoog opgestart te worden met diverse sectoren en actoren rond de toekomst van de lokale dienstenwerkgelegenheid. Beide decreten kunnen op deze manier aangepast worden aan evoluties in het veld en aan nieuwe afspraken.

#### **4.4. Juridische structuur van de werkwinkel**

Ook benadrukken SERV en VVSG het belang van de juridische structuur van een lokale werkwinkel.

SERV en VVSG stellen uitdrukkelijk één model van structuur voorop, nl. een VZW-structuur, waarvan de rol beperkt is tot logistieke en organisatorische aangelegenheden. In de beslissingsorganen van de VZW mag geen overwicht zijn van één van de centrale partners, en moet een evenwicht tussen de verschillende partners worden gerealiseerd.

Er zal bepaald moeten worden welke bevoegdheid de bestuursorganen en de operationele leiding hebben. In geen geval is het aanvaardbaar dat de VZW de regiefunctie van hetzij de VDAB (inzake de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers), hetzij het lokale bestuur (inzake dienstenwerkgelegenheid) uitholt. De VZW dient vooral als een praktische oplossing voor een aantal problemen en onduidelijkheden inzake infrastructuur, personeel en werkmiddelen. Daarom ook moet de opdracht van de vestigingsverantwoordelijke binnen de statuten van de VZW strikt omlijnd worden. Zijn opdracht vloeit enerzijds voort uit de beperkte opdrachten van de VZW en anderzijds is hij of zij de verbindingsfiguur tussen de verschillende instanties.

Er moeten ook afspraken worden gemaakt omtrent een evenwichtige input van middelen vanuit Vlaams en lokaal niveau om de functie van vestigingsverantwoordelijke/coördinator effectief te kunnen invullen.

Opdat een VZW-structuur mogelijk kan zijn, dient het van toepassing zijnde decreet hiertoe wel de mogelijkheid te voorzien.

#### **4.5. Antennes**

SERV en VVSG zijn nog steeds bezorgd dat de verschillende schaalgrootte van werkwinkels nadelig kan zijn voor de kleine gemeenten die de universele dienstverlening op eenzelfde kwalitatieve manier moeten kunnen waarborgen. In het bijzonder stelt zich de vraag hoe de zogenaamde antennes een kwalitatieve dienstverlening kunnen garanderen.

Een uitvoeringsbesluit bij het VDAB-decreet dient dan ook minstens te bepalen welke diensten minimaal moeten aangeboden worden in een antenne en door wie dit dan kan ingevuld worden. Het is belangrijk dat zeker de dienstenwerkgelegenheid moet aanwezig zijn in een antenne. SERV en VVSG vragen dat ook de nodige aandacht gaat naar het bijhorende budgettaire plaatje.

### **5. Communicatie**

In het werkveld kan men vaststellen dat de merknaam 'werkwinkel' nog niet overal even gekend is. Het is voor de werkzoekende niet altijd duidelijk dat de werkwinkel dé plaats is waar alle inspanningen om hen aan werk te helpen, geconcentreerd zijn.

Als mogelijke oorzaak hiervan kan gedacht worden aan het feit dat de communicatie dikwijls gevoerd wordt vanuit de VDAB, waardoor verwarring ontstaat over de relatie tussen VDAB en werkwinkel. Het is niet altijd even helder dat de werkwinkel geen onderdeel vormt van de VDAB, maar wel een apart kantoor waar verschillende diensten samen zitten.

Daarom vragen de SERV en VVSG dat de communicatie omtrent de werkwinkel herbekeken wordt, en er een nieuwe informatiecampagne gelanceerd wordt. Hierbij dient er als uitgangspunt vanuit gegaan te worden dat werkzoekenden ook op eigen initiatief de werkwinkel moeten leren vinden (zie verder hoofdstuk 9 – toegankelijkheid en bereikbaarheid) en dat ten tweede de werkzoekenden duidelijk moeten weten waarvoor men precies terecht kan in een werkwinkel.

## 6. Opdrachten

Het VDAB-decreet geeft geen opsomming van opdrachten die een werkwinkel dient in te vullen. Ook wordt er geen uitspraak gedaan over de regiefunctie van de verschillende partners. Grosso modo valt het opdrachtenkader van een werkwinkel uiteen in enerzijds de geïntegreerde basisdienstverlening en anderzijds de basisdienstverlening dienstenwerkgelegenheid.

Er bestaan op lokaal niveau discussies over wie de regie verzorgt van beide pijlers. Volgens SERV en VVSG zijn hierover in het verleden duidelijke afspraken over gemaakt en komt de regie van de geïntegreerde basisdienstverlening toe aan de VDAB, en de regie van de basisdienstverlening dienstenwerkgelegenheid en de uitbouw van de dienstenwerkgelegenheid aan de lokale besturen.

### Geïntegreerde basisdienstverlening

SERV en VVSG erkennen dat de regie inzake de geïntegreerde basisdienstverlening inderdaad een opdracht is voor de VDAB, en dat met de andere partners in de werkwinkel wordt samengewerkt om de geïntegreerde basisdienstverlening in te vullen. Daartoe zal moeten uitgelijnd worden wat men juist verstaat onder de geïntegreerde basisdienstverlening en de verantwoordelijkheid die elke partner opneemt ten aanzien van het geheel. In een werkwinkel dient voldoende flexibiliteit te bestaan opdat alle lokale partners volwaardig kunnen inspelen op lokale behoeften. Hiervoor is vereist dat de centrale aansturing rekening houdt met de expertise die er op lokaal niveau bestaat, en dus voldoende vrijheid laat aan de lokale actoren om lokale afspraken te maken.

Het ontbreken van duidelijke afspraken omtrent regie, verantwoordelijkheden, bevoegdheden,... heeft mede geleid tot deze afstemmingsproblemen. Daarom moeten er heel concrete afspraken gemaakt worden, die voor alle betrokkenen duidelijk zijn, zodat er gemakkelijker kan samengewerkt worden. Als kernpunt hierbij dient uitgegaan te worden van het feit dat de VDAB de regie uitoefent, daarbij rekening houdende met de deskundigheid van de andere partners en met inspraak en overleg met die partners.

### Dienstenwerkgelegenheid

Een tweede pijler binnen de lokale werkwinkel is de ontwikkeling van de nieuwe diensteneconomie. De nabijheidsdiensten of nieuwe diensteneconomie betreffen diensten die beantwoorden aan individuele of collectieve behoeften en die in de fysische (ruimtelijk afgebakend gebied) en/of figuurlijke (relationele dimensie) nabijheid van de gebruiker worden geleverd.

Algemeen wordt de uitbouw van de dienstenwerkgelegenheid in de werkwinkels als zwak ervaren.

Voor SERV en VVSG is het belangrijk dat de dienstenwerkgelegenheid alsnog opgenomen wordt of blijvend ingevuld wordt door de werkwinkels en dat de regie hiervoor door de lokale besturen opgenomen wordt. Voorwaarde is wel dat beter omschreven wordt wat juist de taken en bevoegdheden van de werkwinkels zijn inzake de basisdienstverlening dienstenwerkgelegenheid. De regie dient in ieder geval garant te staan voor enerzijds een optimale coördinatie van het reeds bestaande aanbod van de diverse initiatiefnemers waaronder het PWA, gemeente, het OCMW, de derden en de reguliere werkgevers en anderzijds moet ook gezorgd worden voor een maximale versterking van dit aanbod. SERV en VVSG vragen wel dat een mechanisme gezocht wordt dat zorgt voor een duidelijker onderscheid tussen regisseur- en actorfunctie van de lokale besturen. De lokale besturen verzorgen immers enerzijds de regie, maar staan anderzijds ook zelf in voor een reeks van diensten, hetzij als gemeente, hetzij als OCMW, hetzij via het PWA.

Volgens SERV en VVSG moet deze regierol minimaal vier luiken omvatten:

- Het permanent ontsluiten (virtueel loket) van het lokaal aanbod van diensten en werkgelegenheid binnen deze diensten (o.a. via de dienstenwijzer).
- Het uittekenen van een masterplan voor de ontwikkeling van de lokale dienstenwerkgelegenheid binnen de interbestuurlijke kaders maar met expliciete ruimte voor eigen lokale beleidskeuzes. Hierbij zal vaak afstemming tussen meerdere lokale besturen gewenst zijn. Bij het uittekenen van dit plan zal er ook bij voorkeur heel wat ruimte geboden worden aan de diverse stakeholders om de eigen aandachtspunten naar voor te schuiven.
- Het afstemmen en coördineren van de verdere uitbouw van de dienstenwerkgelegenheid met expliciete aandacht voor evoluties inzake onbeantwoorde diverse noden en de maximale creatie van werkgelegenheid ook voor kansengroepen.
- Het ondersteunen op de meest diverse wijzen van de uitbouw van de lokale dienstenwerkgelegenheid in nauwe samenwerking met de Vlaamse starterscentra en de adviesbureaus sociale economie.

Net als bij de basisdienstverlening ontslaat het regiehouderschap overigens niet van de verplichting en het engagement om deze regie waar te nemen in nauw overleg met de andere partners, en dit best via het Forum Lokaal Werkgelegenheidsbeleid (steeds in overeenstemming met het RESOC).

En tenslotte, indien deze pijler van de werkwinkel door de Vlaamse regering als belangrijk geacht wordt, dienen er dan ook voldoende financiële middelen en ondersteuning tegenover te staan.

## 7. Aansturing

### 7.1. Aansturing op Vlaams niveau

De informatie die vanuit het Vlaamse beleidsniveau wordt verstrekt aan de werkwinkels, wordt verweten dat ze niet éénduidig en niet-transparant is. Een duidelijk en beter gestructureerd overleg op Vlaams niveau zou heel wat problemen uit de weg kunnen ruimen. SERV en VVSG vragen dan ook dat in overleg met de verschillende partners een ondersteuningsstructuur ontworpen wordt die verantwoordelijk is voor de Vlaamse aansturing.

Om een degelijke aansturing en bijsturing mogelijk te maken kan niet genoeg aandacht gevraagd worden voor wetenschappelijke opvolging en monitoring. Betere gegevens zullen toelaten om de uitbouw van de werkwinkels professioneel te kunnen begeleiden vanuit een Vlaamse context. Er dient wel optimaal gebruik gemaakt te worden van de grote hoeveelheid reeds bestaande gegevens, zeker in het kader van de kruispuntbank die zal toelaten om werkgelegenheidscijfers beter in te schatten.

### 7.2. Forum Lokaal Werkgelegenheidsbeleid

Het VDAB-decreet bepaalt dat elke werkwinkel een Forum Lokaal Werkgelegenheidsbeleid dient op te richten, en geeft ook aan welke de minimale samenstelling is van het Forum. Nergens wordt echter aangegeven wat de opdrachten of de rol van het Forum zijn. Daarom ook kan gesteld worden dat de werking van de Fora als zeer zwak uitgebouwd kan geëvalueerd worden.

Toch wensen SERV en VVSG dat de Fora effectief een centrale te rol spelen in het lokale werkgelegenheidsbeleid. Hiertoe dient het Forum een overlegorgaan te zijn waarin bindende afspraken kunnen gemaakt worden. De verantwoordelijkheden dienen breed te zijn, d.w.z. niet alleen gericht op de lokale werkwinkel, maar op alle dossiers van lokaal sociaal-economisch belang. SERV en VVSG denken ondermeer aan volgende taken voor de Fora:

- Het Forum dient een globale advies- en overlegfunctie te vervullen inzake de globaliteit van lokale sociaal-economische materies; en dient over bepaalde materies om verplicht advies gevraagd te worden. In dit laatste geval roept dit wel vragen op naar samenstelling en stemrecht, aangezien volgens de principes van behoorlijk bestuur moet vermeden worden dat bepaalde actoren zichzelf adviseren.
- Klankbord van gebruikers;
- Advies omtrent de ontwikkeling van de dienstenwerkgelegenheid.

Het Forum zal ook een aansturende rol moeten verkrijgen naar het Dagelijks Bestuur van een werkwinkel toe, aangezien op dit moment beide structuren naast elkaar bestaan zonder enige vorm van interactie.

Omwille van een te beperkte schaalgrootte of andere redenen, zijn bepaalde werkwinkels echter niet de meest geschikte plaats om dit overleg te situeren. Daarom stellen SERV en VVSG een supplettoire regeling voor. Dit houdt in dat indien een bepaalde werkwinkel, om welke reden dan ook, niet in staat is een degelijk functionerend Forum op te richten, de taken van het Forum in dat geval dienen opgenomen te worden door het RESOC uit die regio.

Zelfs indien er een degelijk werkend Forum bestaat, moet er toch steeds overeenstemming gezocht worden met het RESOC.

Tot slot verwijzen SERV en VVSG naar het SERV-advies inzake het voorontwerp van decreet lokaal sociaal beleid van 9 oktober 2002 en de opmerkingen terzake over het sociaal huis: het sociaal huis en de lokale werkwinkel zijn allebei aparte initiatieven met een eigen specifieke taak (zoals een betere toegankelijkheid tot de arbeids- en opleidingsmarkt) en een eigen structuur. Daarom vinden SERV en VVSG nog steeds dat op dezelfde wijze moet worden uitgeklaard hoe de lokale adviesprocedures die zijn voorzien voor de totstandkoming van het lokaal sociaal beleid, zich verhouden tot de adviesfunctie van het Forum Lokaal Werkgelegenheidsbeleid.

## 8. Personeel en financiën

SERV en VVSG wijzen er expliciet op dat een kwalitatieve dienstverlening aan elke werkgever en werknemer via de lokale werkwinkels moet gegarandeerd worden en dat hiervoor voldoende middelen en personeel moeten beschikbaar zijn.

Gezien de PWA-beambten op vandaag ten dele overgegaan zijn of overgaan naar dienstbedrijven zal er in functie van het garanderen van de federale werkgelegenheidsmaatregelen in de werkwinkel heel wat bijgestuurd moeten worden.

Eerder wezen SERV en VVSG erop dat zij nog steeds bezorgd zijn dat de verschillende schaalgrootte van werkwinkels nadelig kan zijn voor de kleine gemeenten die de universele dienstverlening op eenzelfde kwalitatieve manier moeten kunnen waarborgen.

Zo ook uitten zij reeds hun bezorgdheid inzake de antennes. Het is cruciaal dat de antennes een minimale kwalitatieve dienstverlening kunnen verstrekken en daarvoor is bestaffing onvermijdelijk. Omdat het onmogelijk is dat de VDAB hiervoor instaat, moet worden bekeken op welke wijze dit kan gebeuren door gemeentelijk personeel en/of PWA-beambten. Essentieel is dat de betrokken personeelsleden de nodige informatie en vorming krijgen om een degelijke dienstverlening (onthaal en inschrijving) te garanderen. Zoals eerder gesteld zijn de opdrachten van de PWA-beambten gewijzigd wat implicaties heeft naar de bestaffing van de antennes.

Aangezien in een werkwinkel verschillende partners samenwerken, is het belangrijk dat iemand de coördinatiefunctie opneemt. Deze persoon zal over een gelegitimeerde bevoegdheid en rol ten aanzien van de personeelsleden die zonder werkgeversopdracht gedetacheerd zijn, moeten beschikken. Over de precieze invulling van deze functie werd in het voorjaar van 2004 een voorlopig takenpakket goedgekeurd door RVA, PWA, Vlaams niveau en lokale besturen. SERV en VVSG vragen dat dit takenpakket als leidraad geldt waarbij het van belang is dat hiervoor ook de nodige financiële afspraken gemaakt worden.

Omtrent de financiering van de lokale werkwinkel worden best voor de twee werkwinkelpijlers minimale financiële middelen voorzien vanuit de drie overheidsniveaus en dit op basis van duidelijke nog te bepalen criteria. Deze middelen kunnen via jaarlijkse afspraken al dan niet aangevuld worden met extra al dan niet tijdelijke middelen.

Voor de periode 2005-2006 wordt best gewerkt met een beperkte overgangsregeling, gezien hier sowieso duidelijkheid moet gecreëerd worden uiterlijk in november 2005 (in functie van de diverse begrotingen) en omdat er in 2007 met de nieuwe lokale besturen een legislatuurengagement kan opgenomen worden.

## **9. Praktische problemen**

### **9.1. Huisvesting**

Indien de basisdienstverlening dienstenwerkgelegenheid en de trajectbegeleiding in het kader van de sluitende aanpak in de werkwinkels verder uitgebouwd worden, zullen zich volgens SERV en VVSG problemen voordoen wat betreft huisvesting. De uitbouw van de dienstenwerkgelegenheid zal een toename van het aantal personeelsleden in de werkwinkel noodzaken, waardoor vele werkwinkels te krap gehuisvest zullen worden. SERV en VVSG vragen dan ook dat de Vlaamse regering oog heeft voor deze problematiek en pro-actief werkt aan een oplossing mochten zulke problemen zich voordoen.

## 9.2. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Het is voor de SERV en VVSG belangrijk dat de werkwinkels rekening houden met de toegankelijkheid en bereikbaarheid van hun kantoor. Voor sommige kantoren vormt dit geen enkel probleem en zijn ze vlot toegankelijk en bereikbaar, maar er zijn ook anderen waar dit niet het geval is. Daarom zouden het best algemeen geldende en afdwingbare richtlijnen voorzien worden waaraan werkwinkels dienen te voldoen. De opname van volgende criteria is daarbij van belang:

- bereikbaarheid binnen het half uur met het openbaar vervoer;
- toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers en mensen die moeilijk te been zijn;
- laagdrempelige dienstverlening;
- ondersteuning voor personen die minder zelfredzaam zijn, inz. begeleiding bij gebruik informaticatoepassingen. Ondanks een verbeterproject van VDAB is de begeleiding van werkzoekenden inzake het gebruik van elektronische hulpmiddelen nog te verschillend per werkwinkel. Hiervoor zijn duidelijkere richtlijnen vereist.

De SERV en VVSG stellen nu echter vast dat in het VDAB-decreet slechts zeer summier sprake is van toegankelijkheid en bereikbaarheid. De enige vermelding is dat een werkwinkel een vlot bereikbaar en toegankelijk fysisch loket is. Beide organisaties betreuren dit ten zeerste en dringen er dan ook op aan dat de Vlaamse regering terzake een initiatief neemt om de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de werkwinkels te verzekeren.

Bereikbaarheid voor de werkzoekende dient ook in te houden dat de werkzoekende zelf de weg vindt naar de werkwinkel. Veel werkzoekenden komen echter slechts terecht in de werkwinkel na een doorverwijzing of op uitnodiging. Om werkzoekenden spontaan hun weg te laten vinden naar de werkwinkels zal meer aandacht naar toeleiding dienen te gaan, zoals ook bij de start van de werkwinkels de intentie was. Er zal met alle partners dienen samengewerkt te worden om een meer gevarieerde toeleiding te verkrijgen naar de werkwinkel, zodat een ruimere groep werkzoekenden aangesproken wordt en de werkwinkel leert kennen. Uiteraard vereist dit wel dat er steeds voldoende capaciteit dient beschikbaar te zijn om deze ruimere groep werkzoekenden degelijk op te vangen.

## 9.3. Informatica

Alle werkwinkelconsulenten hebben nood aan dossiergegevens van de werkzoekende, en dan vooral wat betreft een overzicht van acties naar en van de werkzoekende. Dit is een middel om een betere afstemming te verkrijgen tussen alle werkwinkelpartners, waardoor het voor de werkzoekende doelmatigste traject kan uitgetekend worden.



De VDAB beschikt over zeer ruim gedocumenteerde databanken die voor dit doeleinde kunnen gebruikt worden. De openstelling van de VDAB-databestanden voor derden houdt echter problemen in t.a.v. de bescherming van de privacy, nog versterkt wanneer via de Kruispuntbank voor de sociale zekerheid ook nog extra gegevens m.b.t. sociale zekerheid en tewerkstelling gaan worden opgeladen.

Het is voor SERV en VVSG dan ook van cruciaal belang dat de bescherming van de privacy te allen tijde verzekerd wordt. Werkwinkelconsulenten kunnen toegang krijgen tot de databanken van de VDAB op voorwaarde dat ze door de VDAB gecertificeerd zijn en hiervoor de nodige opleiding en vorming genoten hebben.

Om een optimale doorstroming van gegevens te verzekeren vragen SERV en VVSG dat bekeken wordt hoe de informaticatoepassingen van de verschillende partners beter op elkaar afgestemd kunnen worden, uiteraard steeds rekening houdende met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Het komt erop aan dat alle partners in de werkwinkel toegang hebben tot alle gegevens die voor hen van belang zijn om een optimale dienstverlening te verzekeren naar de werkzoekende toe. Ook de gebruiksvriendelijkheid voor de consulenten moet hier een belangrijk aandachtspunt zijn. Om dit mogelijk te maken zal een financiële input van de drie overheidsniveaus best via de samenwerkingsovereenkomst geregeld worden.

Er dient ook uitdrukkelijk geïnvesteerd te worden in een informaticaondersteuning van de tweede werkwinkelpijler. Specifiek wat betreft het instrument 'Dienstenwijzer' wordt dit als nuttig aanzien. Toch dient opgemerkt te worden dat de werkwinkels zelf niet betrokken geweest zijn bij de opstart van dit initiatief. Daarom vragen SERV en VVSG dat de werkwinkels bij de verdere uitbouw van dit instrument als volwaardige partners kunnen meehelpen aan de verdere uitbouw en verspreiding ervan. Er dient ook bekeken te worden hoe de instapkosten in het systeem kunnen omlaag gebracht worden, aangezien deze als te kostelijk ervaren worden.

#### **9.4. Opleidingsbeleid**

Zoals ook eerder aangehaald is het essentieel dat het personeel van een werkwinkel de nodige informatie en vorming krijgt om een degelijke dienstverlening te garanderen. Hiertoe behoort zeker de in het vorige punt genoemde opleiding inzake het gebruik van de informatica-tools. Maar ook informatie over de andere partners in de werkwinkel is van cruciaal belang voor de consulenten. Het is belangrijk dat alle consulenten op de hoogte zijn van het aanbod van alle partners in hun werkwinkel. Dit bevordert het corporate-werkwinkeldenken.

Er dient dan ook gestreefd te worden naar een betere afstemming van het opleidingsbeleid van de verschillende partners in de werkwinkel met als doel dubbelwerk te vermijden en een uniformisering te verkrijgen van de aangeboden opleidingen.