



samen sterk voor werk

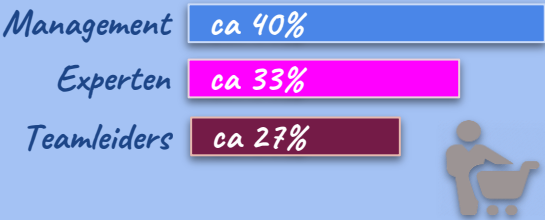
Vlam Strategie **realisatie van mijlpaal 1**

HR congres 8 november 2018



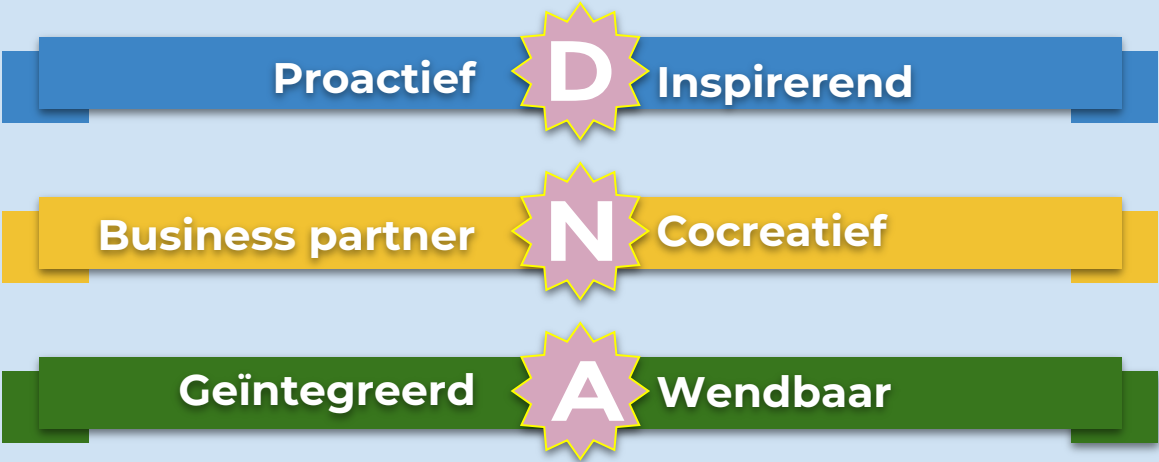
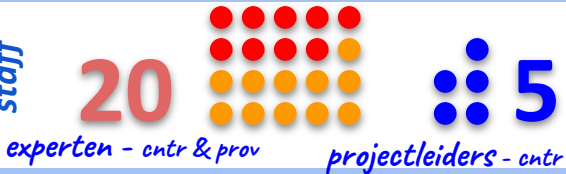
*O&O zorgt voor een samenhangende ondersteuning
of coördinatie van veranderingen met grote impact
op de dienstverlening en/of de interne werking.
O&O stimuleert ook de cultuurverandering die nodig
is om de visie en strategie te realiseren.*

klanten

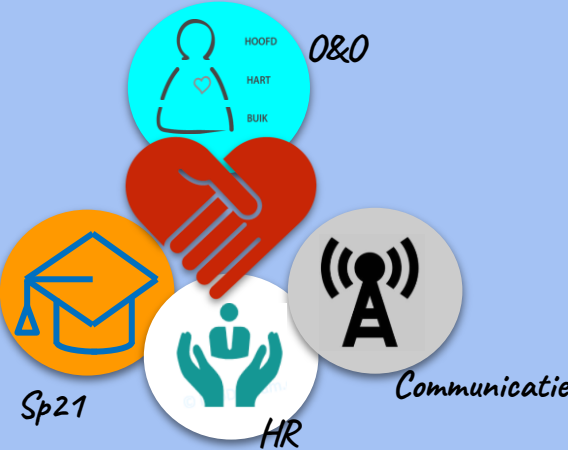


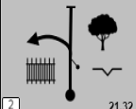
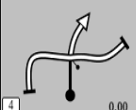
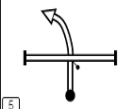
Organisatieontwikkeling & Ondersteuning

staff



partners



From TC 1	Reno	DISTANCE	DAY	1
To TC 2 3/7	Carson	86.29 km	SECTION	2
SPECIAL STAGE	1	RECORD	TIME ALLOWED	
Desert Challenge	21,55 km	Revised Route	90 min	
DISTANCE		DIRECTION	INFORMATION	DISTANCE REMAINING
TOTAL	PARTIAL			
0,00	0,00		 START SS 1 Desert Challenge 21,55 km	86,29
0,23	0,23		 Stay left - Watch for Fence	86,06
6,11	5,88		Straight between Rocks	80,18
21,55	15,44		 FINISH SS 1 Desert Challenge 21,55 km	64,74
25,20	3,65		 Hwy 80  N:39°27'365" W:119°43'824" ALT 1349 m	61,09



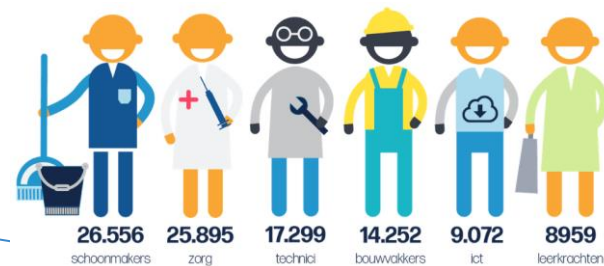


Waarom veranderen?

“De arbeidsmarkt staat in brand en we moeten met z'n allen gaan blussen....We hebben ieder talent op de arbeidsmarkt nodig, of dat nu talent is met grijs haar, kleurrijk talent, talent met een beperking.”

*Fons Leroy
Voorjaar 2018*

Vuca wereld



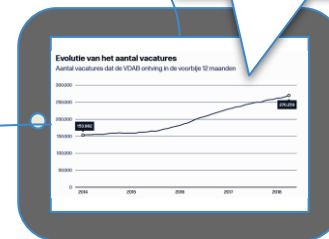
Knelpuntberoepen

2014: 10%
2018: 1%

2014: 22%
2018: 52%

**Makkelijk of Moeilijk om
personeel aan te werven?**

2014: 153.982
2018: 270.259



**Aantal vacatures
dat de VDAB ontving
in de voorbije 12 maanden**

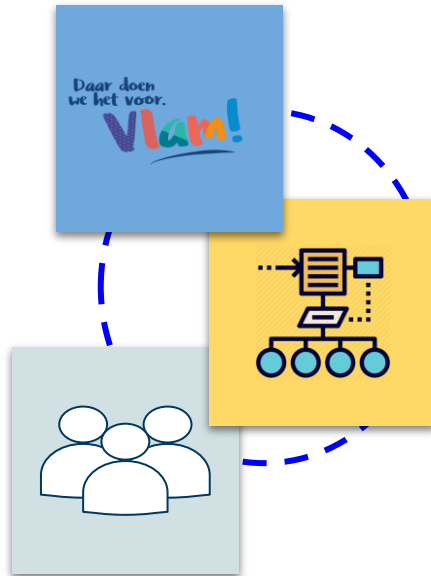
Dienstverlening

Human digital : de Servicelijn speelt kort op de bal in de ondersteuning en opvolging

Organisatiemodel

Sectoraal : klant wordt met kennis van zijn zaken bediend

Vlaams : beste
garantie voor een
uniforme
dienstverlening

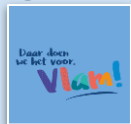


Mijlpaal  betekent

- ★ **Strategieverandering**
- ★ **Systeemverandering**
- ★ **Gedragsverandering**

Change en communicatie uitdagingen

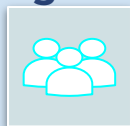
Strategische verandering



Systeem-verandering

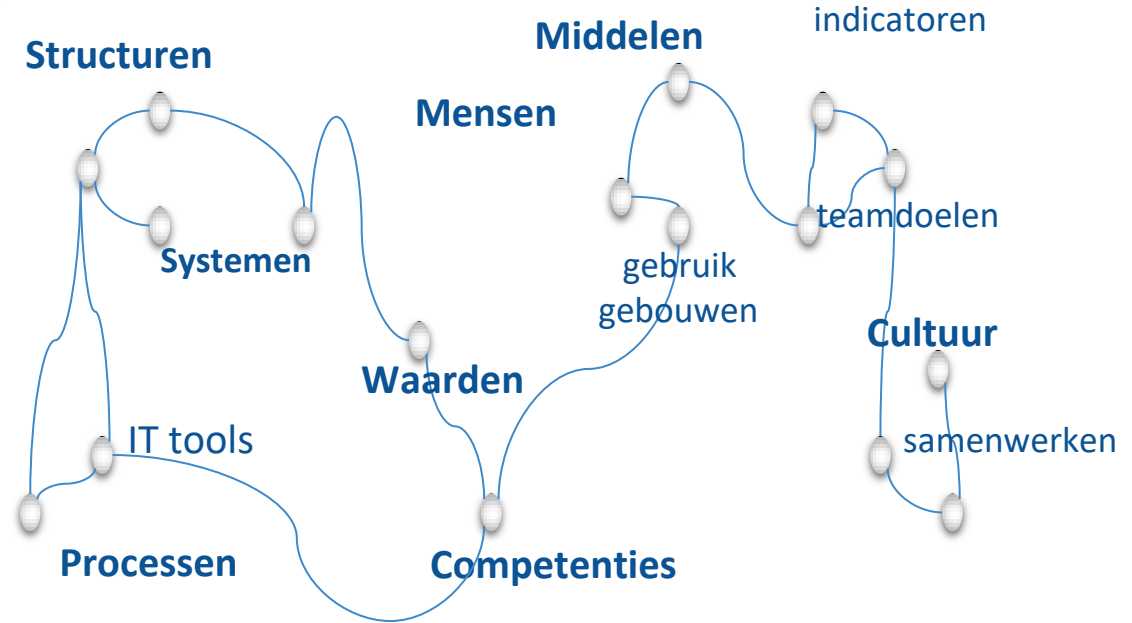


Gedrags-verandering



- **Draagvlak** creëren, in eerste instantie bij de leidinggevenden op de diverse niveaus
- Stimuleren van de **bereidheid** om telkens **keuzes** te maken die in lijn liggen met de nieuwe strategie.
- Iteratief proces dat met een steeds ruimer groep gedeeld wordt
- De medewerkers **begrijpen** het wat en waarom.
- **Inspraak** geven bij design en implementatie. Sleutelfiguren aangesloten houden bij het ontwikkelproces.
- De gebruikers op het gepaste moment **informer**en, **mobiliser**en en **ondersteun**en.
- De bemiddelaars **vertrouwen** in de kwaliteit van overgedragen dossiers en bouwen daar verder op.
- Teamleden **specialiser**en zich en werken **resultaatgericht**
- De teams maken de nodige afspraken om de dienstverlening plaats, tijds en locatie **onafhankelijk** te kunnen bieden.

Impact Mijlpaal

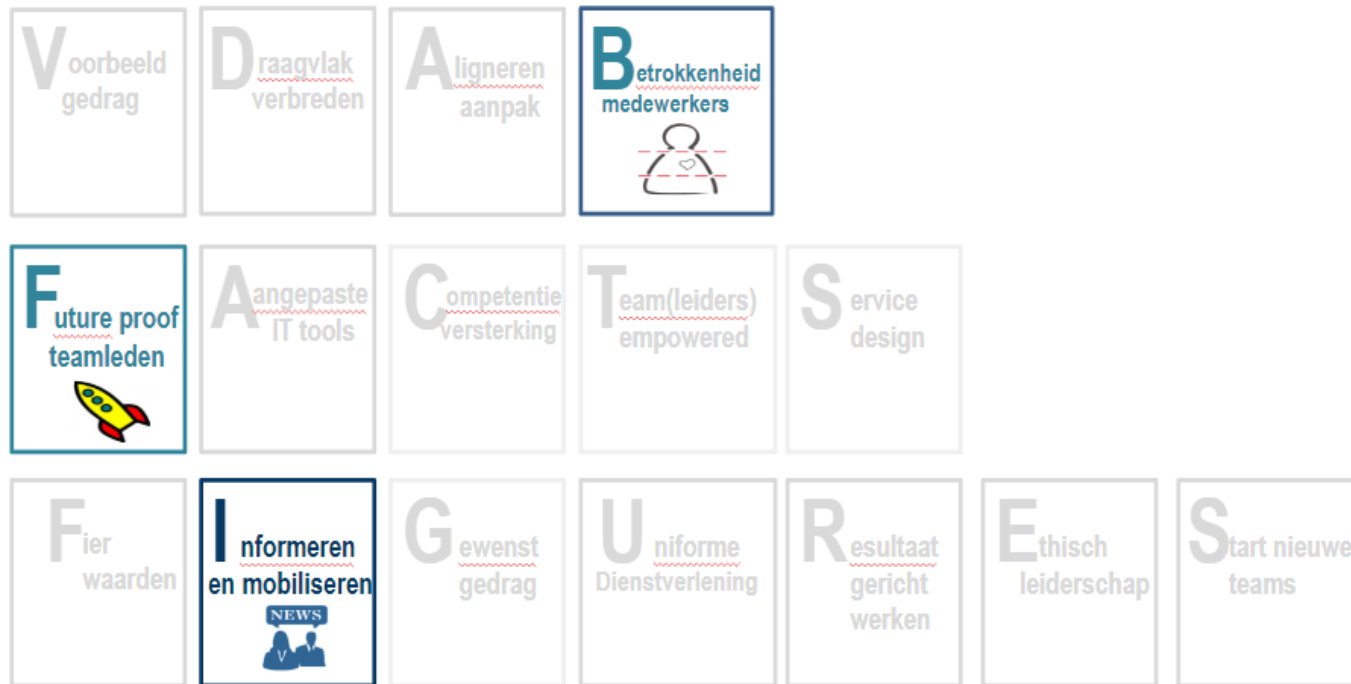


16 change thema's



3

thema's in de kijker



Informeren & mobiliseren

**“If you want to go fast,
go alone.
If you want to go far,
go together.”**

African proverb

- Meerwaarde voor de **klant** staat centraal.
- De **performantie** & **welzijn** tijdens transitieperiode blijft op peil.
- Acties waarmee **leidinggevenden** hun **rol** kunnen opnemen in de verandering, die zelfsturing en het opnemen van eigenaarschap over hun team stimuleren
- We brengen leidinggevenden en medewerkers in verbinding, stimuleren **co-creatie** en co-intelligentie. We weten wat er leeft en waken over **samenhang**.
- **Interne** communicatievoor externe communicatie
- Communicatie en change-acties zijn **afgestemd** en versterken elkaar:
 - business / ondersteunende diensten
 - Vlaams/ provinciaal
- We **toetsen** het effectief **gedrag** versus gewenst gedrag systematisch af.

Mediamix change-communicatie

Content magazine

Startbrochure DVL 2020

Dedicated intranet pagina's

Nieuwsberichten

FAQ's

Filmpjes, quiz

Mailbox directeur

Tip van de week

Maandblad Content

Monitoring

VDAB INTRANET

Home Dienstverlening Personeelszaken Ondersteuning Beleid Zoek

Beleid & Strategie Organisatie Management Trends Duurzaam Ondernemen Vlami

☆ INFORMATIE

Vlami! Daar doen we het voor.

Vlami!

Klaar voor de toekomst

Zo helpen we onze klanten

Wat verandert er wanneer?

Klaar voor de toekomst

Zo helpen we onze klanten

Wat verandert er wanneer?

online maar

Werktzoekenden volgen een heerlijk helder parcours naar werk.



ALTIJD OPEN VOOR WERK

Als VDABers ondersteunen we onze werktzoekenden elke dag opnieuw met dienstverlening op maat richting duurzame loopbanen. In eerste instantie doen we dat vooral digitaal, met handige en gebruiksvriendelijke online tools, maar op elk moment kunnen we extra ondersteuning bieden van op afstand. Zo komt er meer tijd vrij voor face-to-face begeleiding en opleiding voor wie het nodig heeft.

"Ik? Ik schrijf me zelf in bij VDAB."

Online inschrijven is niet moeilijk. We structureren onze werktzoekenden in groepen van maximaal vijf personen en we geven ze een persoonlijke begeleiding. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

"Ik schat zelf in of ik snel aan het werk zal zijn."

De werktzoekende kan zelf inschrijven op de website van VDAB. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

"Wow, een helder overzicht!"

Op elk moment weten we werktzoekenden met welke vacatures we hun kunnen helpen. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

"Interessante jobs vind ik op mijn persoonlijk vacature-dashboard."

In het vacaturedashboard worden jobs gepresenteerd op basis van de interesses van de werktzoekende. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.



Eén dashboard = verschillende wegen naar een job

Als werktzoekende krijg je meer en verspreid effectief helpen om je als werktzoekende de zoektocht naar werk te doen. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

Eén dashboard

Als werktzoekende krijg je meer en verspreid effectief helpen om je als werktzoekende de zoektocht naar werk te doen. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

Vind een job

Als werktzoekende krijg je meer en verspreid effectief helpen om je als werktzoekende de zoektocht naar werk te doen. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

Tips & Opleidingen

Als werktzoekende krijg je meer en verspreid effectief helpen om je als werktzoekende de zoektocht naar werk te doen. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

Ben tool voor de service- en medewerker

Als werktzoekende krijg je meer en verspreid effectief helpen om je als werktzoekende de zoektocht naar werk te doen. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

Interessante jobs vind ik op mijn persoonlijk vacature-dashboard

In het vacaturedashboard worden jobs gepresenteerd op basis van de interesses van de werktzoekende. Dit kan de werktzoekende zelf doen of met onze hulp. Het is belangrijk dat de werktzoekende weet wat de standaard voor elke inschrijving is.

**Communicatie
- kanaal
specifiek voor
teamleiders**

COM'MA

**Verskillende
thema's**

**3 wekelijks -
wekelijks bij
lancering**

**om met team de
opdracht uit te
voeren**

**om te kunnen
antwoorden op
prangende vragen
van je teamleden.**

VDAB
samen sterk voor werk



COMMA
COMMunicatie voor MANagers

**Dienstverlening 2020: een tip, een oproep
en ideeën voor kennismaking**

We werken gestaag verder richting 7 oktober. Deze week in de kijker: de marvel app als tip van de week, een oproep die je kan delen met je teamleden over het opkuisen van afsprakenbladen en ideeën voor kennismaking in je team.

[Lees meer](#)

**als eerste
op de hoogte**

Betrokkenheid medewerkers

**“You add value to people
when you value them ”**

John Maxwell

Draagvlak verbreden

Strategische
conversaties met
management

Interne
werkgroepen met
medewerkers

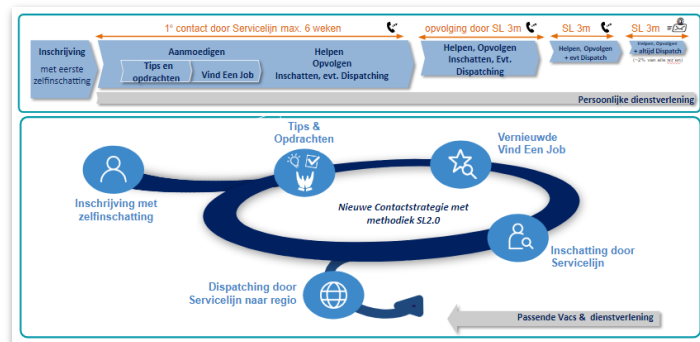
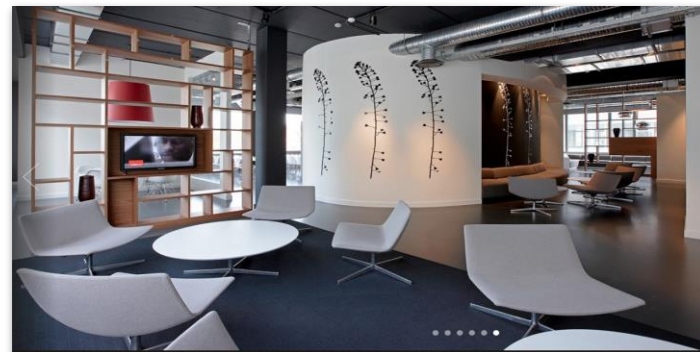
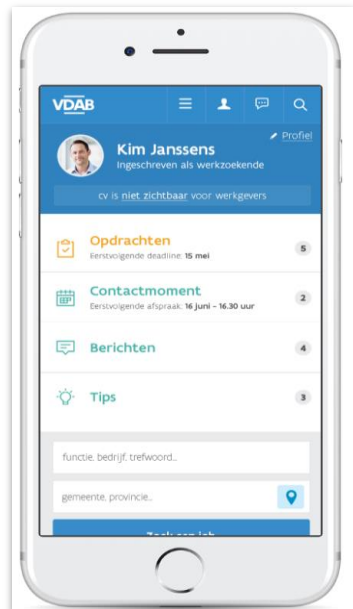
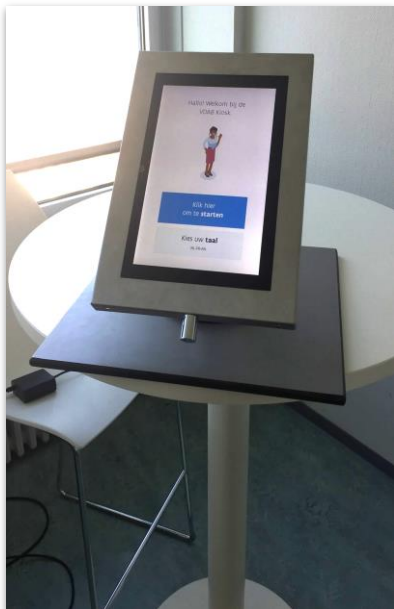
Betrekken van
medewerkers via
service design

Verbreden via
managers en
teamleiders

Verbreden naar
medewerkers

Verbreden naar
partners en klanten





service design

Beleving van de verandering

Risico-analyse
RAPSY

Deel van
implementatie-
plannen

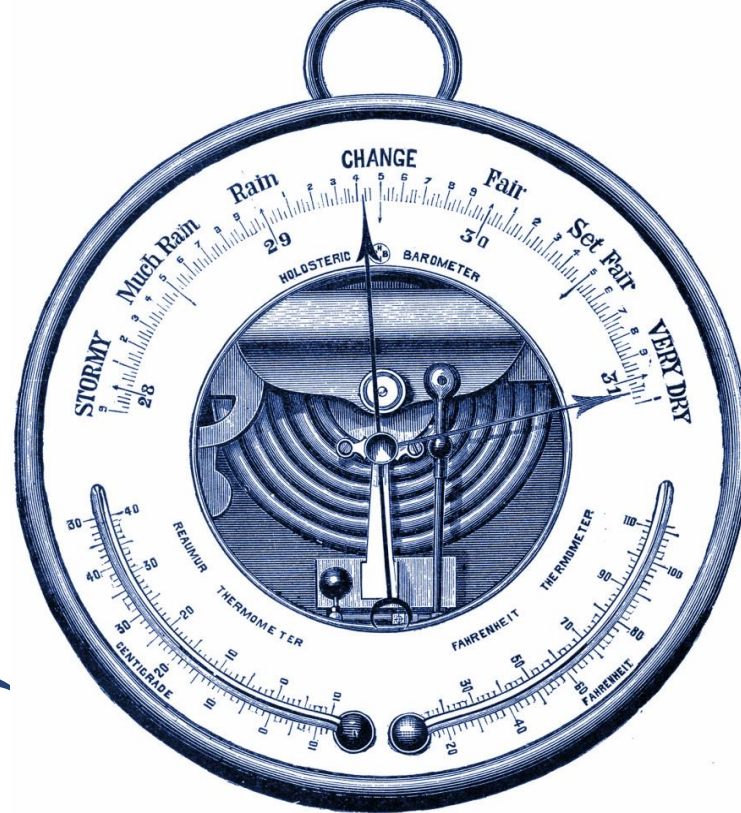
Change barometer

Survey Oost-
Vlaanderen

Odisee onderzoek

Klankbordsessies

Monitoring



.....Een beetje zoals VDAB, dat veldrijden.... een parcours vol hindernissen, de bomen door het bos, vallen en opstaan, hier en daar een afvaller en véél verschillende snelheden.

Want wie kan vandaag nog zeggen dat hij volledig mee is met alle veranderingen, doelstellingen, tools,...?

**Ik niet.
Nochtans dacht ik, na de kick-off voor teamleiders deze zomer, dat ik het wel begrepen had, die nieuwe contactstrategie....**

*** teamleider Oost-Vlaanderen**



Griet*
blogt

**Future proof
teams**

**“Talent wins games, but
teamwork and intelligence
wins championships.”**

Michael Jordan

HR- proces teamleiders

Voorbeeldrol
management

Aangepaste
functieprofielen

Gedrags-
competenties
(cocreatie)

Perspectief
gesprekken

Toewijzings-
gesprekken

Nieuwe vacatures

Algemeen Directeurs



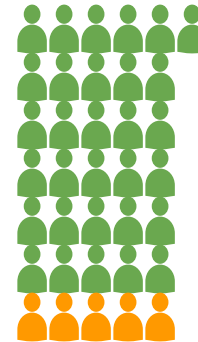
2 - 1

Corporate provinciale
aansturing door directeurs



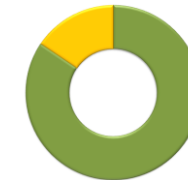
5 - 2 - 3

Sectorale provinciale
aansturing door managers



31 - 5

Sectorale corporate aansturing
van de teams



152 - 28

- toegewezen
- andere directiefunctie
- andere functie / inplacement / pensionering

HR- proces Samenstelling teams

Sectorale
spreiding

Interesse
peilingen

Keuzes maken

Op naar een nieuw
team !



Nieuwe taken
teamleden
teamleider
locatie



Ondersteunend
materiaal teams

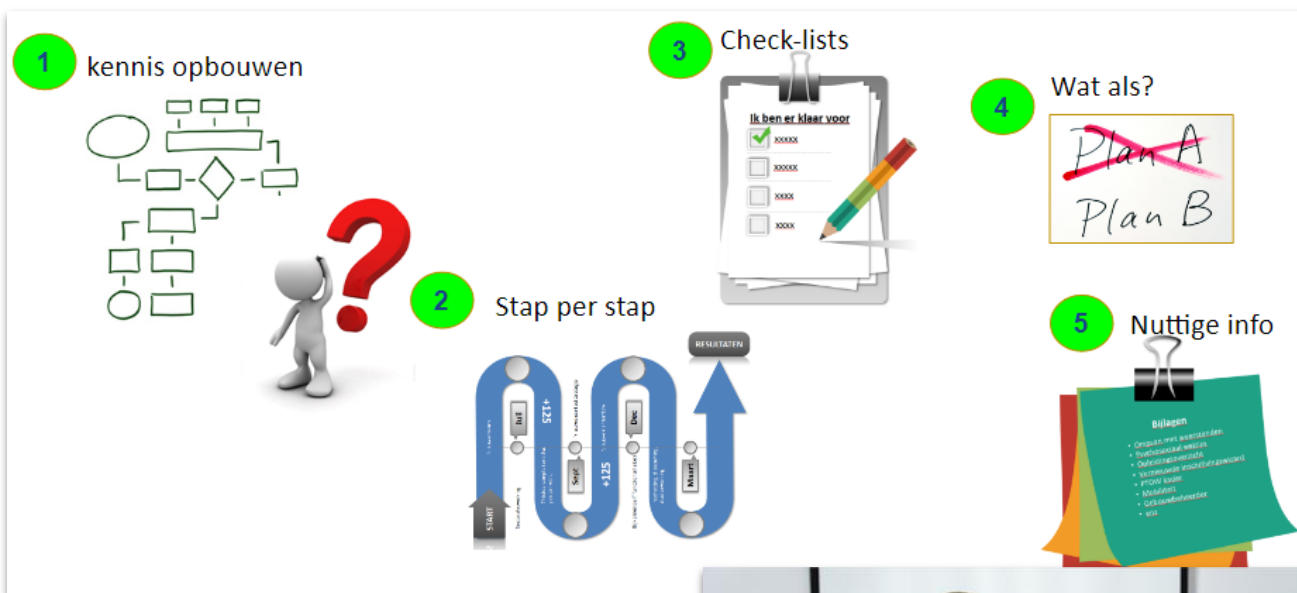
Draaiboek voor
teamleiders in
overgangperiode

Ondersteunings-
plan bij opstart
contactstrategie

Uitdagingen
vertaald naar
gedrag

Implementatie-
kalender

Ondersteunings
plan bemiddelaars



teamleidersdagen





Gewenst gedrag

Uitdagingen vertaald naar gedrag

“Ik leg aan klanten uit wat ik voor hen kan betekenen en wat mijn plaats is in het geheel van de VDAB-dienstverlening. Ik pas de nieuwe manier van werken consequent toe.”



**Well done is better
than
well said**

Benjamin Franklin



Samengevat

De **teams**

- ❑ zijn voorbereid; we zetten de dienst klaar.
- ❑ hebben zicht op het tijdspad van de verandering en weten dat we op groei inzetten.
- ❑ werken aan hun groei en worden daarin ondersteund.
- ❑ krijgen eenvoudige handvaten waarmee ze aan de slag kunnen gaan.
- ❑ weten welk concreet gedrag en acties van hen verwacht worden.
- ❑ worden herhaaldelijk via verschillende communicatiekanalen meegenomen.
- ❑ weten waarop ze zich moeten focussen de komende maanden en hoe ze daarin ondersteund en gecoacht worden.

Leidinggevenden

- ❑ krijgen specifieke ondersteuning zoals draaiboek, teambox, coaching, implementatiekalender.



samen sterk voor werk

Dank U