

# CEVORA NEWS





 **Voorwoord**

Geachte,

Als we terugkijken naar het jaar 2011 dan stellen we algemeen vast dat het jaar veelbelovend begon. De economie leek terug aan te trekken, investeringen kwamen terug op gang, de werkloosheid daalde en het jobaanbod steeg. Het zag er ook naar uit dat werkgevers hun werknemers meer aan opleidingen lieten deelnemen. Bovendien was dit het laatste jaar van een CAO-periode, wat traditioneel een jaar is waarin heel wat werkgevers nog inspanningen doen om hun opleidingsinvestering te realiseren.

Voor Cevora was dit het ideale klimaat om initiatieven die in het verleden op poten werden gezet te consolideren en te verbeteren. Terug rustig ademen, verstevigen wat bestaat en vooruit kijken naar de uitdagingen van de toekomst: dat was het elan waarop we 2011 gestart zijn.

In vergelijking met 2010 is het aantal deelnemers aan de werknemersopleidingen gestegen.

Hetzelfde geldt voor de bedienden waarvoor de opleidingen werden opgeteld die mede door premies gefinancierd worden. Wat betreft de werkzoekenden die een langdurige beroepsopleiding volgen, leren de statistieken dat het aantal gedaald is ten opzichte van 2010. Dat is voor een deel te verklaren door de aantrekkende economie van het begin van het jaar, maar ook door de structurele kraptes op de arbeidsmarkt die steeds nijpender worden. Ondanks deze daling is Cevora er toch in geslaagd in de loop van 2011 een belangrijke groep te bereiken en hen (terug) te oriënteren naar een job in het ANPCB. Het aantal outplacementbegeleidingen is in die socio-economische context ook gedaald, maar toch nog aanzienlijk gebleven.

Cevora heeft in 2011 een aantal vernieuwingen uit de voorbije jaren verder uitgewerkt. Eerst en vooral is de strategie en de methodiek voor de directe contacten met de bedrijven verder geoptimaliseerd. Cevora draagt het klantencontact en de klantentevredenheid hoog in het vaandel, net als de ANPCB-ondernemingen zelf.

Daarnaast is er verder gewerkt aan de specifieke trajecten voor (jongere) werkzoekenden. Omdat er voor die trajecten grote rekruteringsmoeilijkheden zijn, heeft Cevora zich op zijn eigen werking teruggeplooid. Het lanceert een onderzoek naar kansen en belemmeringen om jongere werkzoekenden aan te trekken voor opleidingen tot een bediendenberoep.



## Voorwoord

Uitbouwen en verbeteren van wat reeds gelanceerd was, maar anderzijds ook vooruit kijken. De sectorale sociale partners van het ANPCB kwamen tot een sectoraal akkoord waarin zij proactief inspelen op de socio-economische trend van ontgroening en vergrijzing. Ze spelen in op de activeringstrend van ouderen op de arbeidsmarkt, door Cevora heel expliciet de opdracht te geven om acties op poten te zetten die gericht zijn op een verhoogde inzetbaarheid van de oudste leeftijdscategorie op de arbeidsmarkt. In dat kader heeft Cevora in de loop van 2011 vooral wat verkennend onderzoek gedaan en een visietekst geschreven op basis waarvan het in de periode 2012-2013 gericht aan de slag kan gaan.

Intussen lijken de positieve socio-economische verwachtingen heel wat minder positief dan aan het begin van het jaar. Het plaatje is veranderd, het consumentenvertrouwen daalt en ondernemingen aarzelen om te investeren. Die kentering zal opnieuw een uitdaging vormen voor de werkzaamheden van Cevora. Voor een organisatie die gewoon is om mee te deinen op de golven van de economie en die de gepaste structuren heeft om daar flexibel op in te spelen, is die uitdaging eigenlijk alleen een nieuwe oproep om creatief uit de hoek te komen en nieuwe acties in het leven te roepen. Want opleiding is ook in een crisisperiode van essentieel belang. Een (mogelijk) nieuwe crisis waar we als vormingspartner alleen maar sterker uit kunnen komen.

René Spaey,  
Directeur Cevora vzw

P.S. Een uitgebreid rapport over de Cevora-activiteiten kan u raadplegen en downloaden via [www.cevora.be/publicaties](http://www.cevora.be/publicaties). Dit rapport wordt elk jaar in april geüpdatet.



Cevora werd in 1990 opgericht door de sociale partners van het ANPCB, met als doel opleiding en werkgelegenheid te bevorderen.

De werkgeversmandaten binnen de beheerraad van Cevora worden waargenomen door het Verbond van Belgische Ondernemingen (VBO-FEB) inclusief een UNIZO-delegatie. Van werknemerskant zetelen de Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België (ACLVBCGSLB), de Bond der Bedienden, Technici en Kaders (BBTK-SETCa) en de Landelijke Bedienden Centrale (LBC-CNE).

De missie van Cevora wordt bepaald door de afspraken die de sociale partners in hun sectorale CAO maken. Op basis hiervan reikt Cevora instrumenten aan die de werkgevers, de bedienden en hun organisaties helpen om de vooropgestelde objectieven op het vlak van vorming en tewerkstelling te bereiken.

Sinds 2006 is Cevora ISO-gecertificeerd. Dit is het sluitstuk van jarenlange permanente inspanningen om de kwaliteit van de dienstverlening en het beheer van Cevora te verbeteren. Het kwaliteitsbeleid steunt op vier peilers: klanttevredenheid, efficiëntie en continue verbetering, gerichte groei en deskundigheid in de hele organisatie. Een beleidsdocument met meer details en informatie over dit kwaliteitszorgsysteem is beschikbaar op de Cevora-website.

<b>Korte bijscholing en outplacement</b>	<b>79.000</b>
Aantal werknemers	73.700
Aantal werkzoekenden	3.500
Aantal ontslagbegeleidingen	1.800
Aantal opleidingsdagen	127.400
Aandeel bereikte 45-plussers	29%
Stijging ten opzichte van 2010	6.2%
<b>Herscholing naar beroep</b>	
Aantal gestarte werkzoekenden	2.640
Waarvan aantal in jongerenprojecten	120
Met tewerkstellingsgraad	72%
<b>Vormingspremies</b>	
Aantal opgeleide bedienden via premies	95.000
Aantal opleidingsdagen	144.800
Aandeel premies voor 45-plussers	19%
Stijging ten opzichte van 2010 (aantal opgeleide bedienden)	15%



## Het ANPCB

Het ANPCB is het grootste paritair comité van het land. Aangezien het een residuaire bevoegdheid heeft, omvat het alle ondernemingen en hun bedienden die niet tot een specifiek paritair comité behoren.

Dit levert een grote diversiteit aan activiteiten op, die zowel thuishoren in de primaire en secundaire sector, als de handelssector en de dienstensector.

<b>Aantal ondernemingen</b>	<b>54.800</b>
<b>Groeigraad (2009-2010)</b>	<b>+0,07%</b>
< 5 werknemers	56%
5 - 19 werknemers	30%
20 - 49 werknemers	9%
50 - 99 werknemers	3%
≥ 100 werknemers	2%
<b>Regionale spreiding van de ondernemingen</b>	
Vlaanderen	62%
Wallonië	25%
Brussel	13%
<b>Sectoriële spreiding van de ondernemingen</b>	
Primaire en secundaire sector	16%
Handel	33%
Diensten	51%
<b>Aantal bedienden</b>	<b>404.400</b>
<b>Groeigraad (2009-2010)</b>	<b>+0,63%</b>



### Vorming als thema van sociaal overleg

Het belang van vorming en opleiding wordt vandaag algemeen erkend, zowel vanuit economisch als sociaal oogpunt. Die algemene bewustwording is voor een belangrijk deel te danken aan de inspanningen van overheden en sociale partners op diverse niveaus om permanente opleiding te stimuleren.

In het ANPCB werd in 1999 een eerste baanbrekend akkoord gesloten over vorming. De opeenvolgende CAO's bestendigden en verbreedden deze afspraken. In de loop van 2011 hebben de sectorale sociale partners in een nieuwe CAO de opleidingsinspanningen met een groeipad van 5% voortgezet, dit voor de periode 2012-2013. In dat akkoord hebben ze ook ingespeeld op de huidige socio-economische uitdagingen en zich geëngageerd om initiatieven te ontwikkelen die gericht zijn op tewerkstelling en hertewerkstelling van oudere werknemers en werkzoekenden.

### Partnerships: van beleidsplanning naar uitvoering binnen het ANPCB

Om hun doelstellingen op het vlak van vorming te realiseren, werkt het ANPCB – voornamelijk via Cevora – samen met diverse partners uit de publieke en private sector, die over complementaire middelen en knowhow beschikken.

Daarbij gaat het om regionale overheidsdiensten (VDAB, Forem, Vlaams Agentschap voor Ondernemingsvorming / Syntra Vlaanderen, Actiris, Bruxelles Formation), instellingen voor dag- en volwassenenonderwijs, andere sectorfondsen en sectorale vormingscentra, private opleidingscentra en outplacementkantoren.

De samenwerking tussen de sociale partners van het ANPCB en de regionale overheden krijgt vorm in de sectorconvenanten.



## Cevora-acties: resultaten in 2011

### Ondersteunen van sociaal overleg over vorming

De sociale partners hebben een aantal stimuli ingevoerd om ondernemingen ertoe aan te zetten om opleiding als thema in het sociaal overleg op te nemen en waar mogelijk structuur te brengen in hun opleidingsbeleid via het maken van opleidingsplannen.

De meeste sectorale incentives worden hierop afgestemd. Zo zijn onder meer de vormingspremies en de mogelijkheid tot bedrijfsinterne opleiding via Cevora voorbehouden aan bedrijven die hun opleidingsplan lieten registreren bij het Sociaal Fonds van het ANPCB.

In de loop van 2011 heeft Cevora het opleidingsplan met een aantal kleine veranderingen en aanvullingen hertekend in functie van de noden van de ondernemingen. Door het opleidingsplan laagdrempeliger te maken probeert de sectorale vormingspartner opleiding in nog meer ondernemingen op de agenda te krijgen.

### Financiële incentives

Er werd in het ANPCB een systeem van sectorale opleidingscheques uitgebouwd, zowel voor bedrijven als voor bedienden. Bedrijven die zelf opleiding organiseren voor hun bedienden krijgen via Cevora 40 euro per bediende per opleidingsdag en 80 euro voor 45-plussers. De bedrijven maken op grote schaal van dit incentive gebruik.

In 2011 werden via deze premies bijna 95.000 (+15%) bedienden opgeleid, goed voor ongeveer 144.800 (+21%) opleidingsdagen. Het aantal premie-aanvragen is sterk gestegen in de loop van 2011.

ANPCB-bedienden die op eigen initiatief (en voor eigen rekening) elders dan bij Cevora en buiten de werkuren een beroepsopleiding volgen, krijgen hun inschrijvingsgeld terugbetaald tot een maximum van 375 euro per jaar. In 2011 hebben een 400-tal bedienden van deze regeling gebruik gemaakt.

Daarnaast kunnen bedrijven via Cevora genieten van prijsreducties bij een 100-tal vormingsinstellingen.

## Leren en innoveren

Cevora heeft een uitgebreid kosteloos vormingsaanbod voor de bedrijven en bedienden van de sector. Het niet-betalend karakter van de opleidingen waarborgt een lage toegangsdrempel zodat alle bedrijven en bedienden van vorming kunnen genieten. Dit neemt niet weg dat de opleidingen moeten voldoen aan een hoge kwaliteitsnorm, zoals bepaald in het ISO-certificaat.

Cevora besteedt in dat kader veel aandacht aan de vernieuwing van het vormingsaanbod en de leermethodes. Afstandsleren of een combinatie van afstandsleren en klassikale opleiding laten toe om méér ANPCB-bedienden te bereiken en om competentiepakketten aan te bieden die niet samengevat kunnen worden in een korte klassikale opleiding. Vorming moet immers verzoenbaar zijn met de arbeidsorganisatie. Niet alleen de methodes, maar ook de inhoud van de opleidingen wordt voortdurend vernieuwd en geactualiseerd om aan de veranderende bedrijfsnoden te voldoen. Cevora doet voortdurend onderzoek naar de noden van de bedrijven en de evoluties daarin.

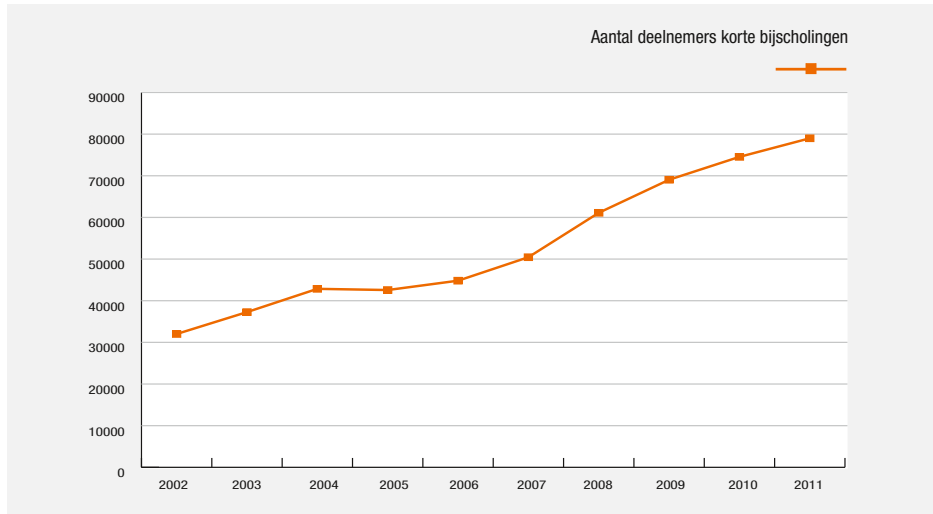
Niet alleen het aanbod wordt continu aangepast, ook de achterliggende organisatorische structuren worden altijd geëvalueerd en bijgestuurd in functie van een betere kwaliteit en een beter bereik van de doelgroepen. In de voorbije jaren zijn nieuwe structuren in het leven geroepen om het contact met de werkgevers en de werkzoekenden te bevorderen. De oprichting van een eigen contactcenter, de ontwikkeling van een methodiek om bedrijven actiever te benaderen, de optimalisatie van ondersteunende informaticaprocessen en de lancering van aangepaste methodiek en communicatie voor jongere werkzoekenden zijn voorbeelden van de vernieuwingen die hun kiem kregen in 2010. Het jaar 2011 is vooral een jaar geweest van verder uitdiepen en bijsturen van die vernieuwingen. Cevora koppelt tevens opleiding aan innovatie om de ondernemingszin bij de bedrijven te stimuleren. In het aanbod zitten opleidingen om zowel bedrijfsleiders als verantwoordelijken van business units bewust te maken van het belang van innovatie op alle personeelsniveaus.

Bovendien worden instrumenten aangereikt om bedrijfsprocessen te onderwerpen aan een kritische evaluatie en om het leren, het creatief denken en het langer aan het werk houden van werknemers te stimuleren via een aangepaste organisatiestructuur.

In 2011 :

- werden meer dan 1.300 verschillende opleidingsthema's voorgesteld aan bedrijven en bedienden.
- bleef het aantal deelnemers aan korte bijscholingen verder stijgen. Iets meer dan 77.200 personen werden opgeleid, waarvan bijna 880 dat op eigen initiatief deden. Dat stemt overeen met een groei van iets meer dan 6% ten opzichte van 2010.
- verzorgde Cevora bijna 127.400 opleidingsdagen in het aanbod van korte bediendeopleidingen.
- volgde 50% van de deelnemers een bedrijfsinterne opleiding.
- werd ongeveer 5% (bijna 3.500) van de korte opleidingen gevolgd door werkzoekenden, al dan niet in het kader van een outplacementbegeleiding via Cevora.

## Leren en innoveren



## Ervaring valoriseren

Cevora maakt werk van een campagne ter bescherming en ter verhoging van de activiteitsgraad van 45-plussers. Naast het promoten van ondersteunende overheidsmaatregelen, omvat dit initiatief volgende acties:

- ▣ Cevora betaalt verhoogde opleidingspremies aan ondernemingen voor opleidingen gevolgd door 45-plussers, en biedt soepelere toekenningvoorwaarden voor de terugbetaling van inschrijvingsgeld aan bedienden van 45 jaar of ouder.
- ▣ Daarnaast is er een specifiek opleidingsaanbod gericht op 45-plussers. Binnen het uitgebreide Cevora-opleidingsaanbod zijn er tevens een heel pak opleidingen die deze werknemers toelaten om nieuwe kennis op te doen of verouderde kennis bij te schaven, zoals bureautica- en informaticaopleidingen.
- ▣ Cevora biedt een gratis competentiescreening aan in functie van opleidingsadvies voor de doelgroep (check-up 45+).
- ▣ Het outplacement voor 45-plussers werd op een sectorale wijze ingevuld.

Binnen de aanvragen voor sectorale opleidingspremies waren opleidingen van 45-plussers in 2011 goed voor bijna 19%. In 2011 was iets meer dan 29% van de bedienden die zich inschreven voor de Cevora-opleidingen 45 jaar of ouder. Daarmee boekt Cevora uitstekende resultaten voor deze doelgroep. Het bereik van de oudere werknemers is namelijk evenredig met hun aandeel in de totale sector (30%).



### Begeleiding en vorming van ontslagen bedienden

Werkgevers zijn verplicht om ontslagen werknemers van 45 jaar en ouder een outplacementbegeleiding aan te bieden. In het ANPCB wordt deze verplichting door Cevora van de werkgever overgenomen. Daarnaast kunnen ontslagen 35-plussers op eigen initiatief bij Cevora terecht voor een verkort outplacementprogramma. Bij sluiting en herstructurering valt deze leeftijdsgrens zelfs weg.

Het outplacementprogramma van Cevora is uniek: naast de klassieke elementen die behoren tot een dergelijke begeleiding (training in solliciteren en kennis van de arbeidsmarkt, een individuele opvolging en een persoonlijk actieplan) kan de bediende genieten van competentiescreening door een Cevora-consultant. De bediende krijgt een aanbod van kosteloze opleidingen die zijn professionele kwalificaties verhogen.

Cevora ondersteunt en adviseert de tewerkstellingscellen bij sluiting en collectief ontslag.

**Cevora**  
RESULTATEN  
**2011**

In 2011 startten iets meer dan 1.800 personen een outplacementbegeleiding via Cevora (dat is 1,7% minder dan in 2010). Daarnaast zijn er nog een aantal deelnemers uit 2010 waarvan de begeleiding doorliep in 2011. Alles samen genoten iets minder dan 2.600 personen van een outplacementbegeleiding bij Cevora. Hiervan was 87% 45 jaar of meer. Ongeveer 50% van de deelnemers heeft in de loop van 2011 ingetekend op een korte opleiding uit het Cevora-aanbod en probeert zo actief zijn tewerkstellingskansen op de arbeidsmarkt te vergroten.



### Werkzoekenden : kansen creëren op werk DANKZIJ vorming

Vanuit sociale en economische overwegingen is het herscholen van werkzoekenden naar bedienendenberoepen een essentiële opdracht voor Cevora. Tijdens de langdurige opleidingen - gemiddeld 2 tot 6 maanden - worden ze herschoold in functie van moeilijk invulbare vacatures, waar de plaatsingskansen ook het hoogst zijn. Zo wordt er een oplossing geboden aan ANPCBbedrijven die geconfronteerd worden met kraptes op de arbeidsmarkt.

Met dit opleidingsaanbod wil Cevora nieuwe kansen bieden aan werkzoekenden die omwille van een lager diploma, langere werkloosheidsduur of andere factoren, moeilijker een job vinden. Aangezien de krapte op de arbeidsmarkt als gevolg van demografische evoluties zal blijven aanhouden, intensiveert Cevora de laatste jaren inspanningen om niches met competente werkzoekenden te vinden onder laaggeschoolden, langdurig en oudere werklozen, migranten en sinds 2010 ook jongeren (zie 'schoolmoe maar niet leermoe').

#### Cevora RESULTATEN 2011

In 2011 :

- ▣ startten meer dan 2.640 werkzoekenden een langdurige opleiding tot een bedienendenberoep.
- ▣ bleef Cevora erin slagen om met deze trajecten de werkzoekenden met risicokenmerken te bereiken. Van alle werkzoekenden die in 2011 met een opleiding gestart zijn, had 63% maximum een diploma hoger secundair onderwijs, 14% was meer dan 45 jaar en 13% was van buitenlandse origine.
- ▣ vond 72% van de werkzoekenden uit een Cevora-opleiding (die plaatsvond tussen het tweede semester 2010 en het eerste semester 2011) een job binnen de 6 maanden. We mogen tevreden zijn over dat cijfer dat hoger is dan 2010.

## Schoolmoe maar niet leermoe: kans op werk via Cevora

In de loop van 2010 heeft Cevora de dienstverlening naar jongeren die on- of ondergekwalificeerd op de arbeidsmarkt komen herzien. Tot dan toe werd een systeem van alternerend leren en werken opgezet in de vorm van door de sector gesubsidieerde ILW-contracten. Een evaluatieonderzoek naar de efficiëntie en de effectiviteit van dat systeem heeft geleid tot de conclusie dat het resultaat te mager was in vergelijking met de inspanningen die Cevora leverde om jongeren op te leiden en aan het werk te helpen. De sociale partners van het ANPCB en Cevora zijn bijgevolg op zoek gegaan naar een meer aangepaste dienstverlening naar jongeren. In samenwerking met diverse organisaties die ervaring hebben met werkloze jongeren, werden specifieke opleidingstrajecten opgezet. In vergelijking met bestaande trajecten voor de werkzoekenden, hebben de jongerenprojecten speciale aandacht voor:

- ☒ wervende communicatie die eigen is aan jongeren, met de terminologie van de jongeren en de argumenten die hen aanspreken;
- ☒ extra begeleiding, zowel tijdens het opleidingstraject als in de fase van de zoektocht naar werk;
- ☒ aanvullende activiteiten die jongeren aanspreken, hen boeien en hen tegelijkertijd een aantal essentiële sociale vaardigheden aanleren.

De lopende ILW-contracten werden in 2011 verdergezet. Er zijn nog enkele leerlingen die hun traject afwerken. In 2011 heeft Cevora met de volgende specifieke trajecten 120 jongere werkzoekenden bereikt:

- ☒ Administratief medewerker, teambuilding en in groep een activiteit organiseren.
- ☒ Magazijnier, logistieke ondersteuning van Brussel Bad & Brussel Summer Festival.
- ☒ Polyvalent bediende in de bouwsector, bosdag met een gids en coaching in zelfbeeld.
- ☒ Administratief bediende onthaal, oefeningen rond groepsdynamica.
- ☒ Technisch administratief bouwbediende, teambuilding.
- ☒ Junior commercieel administratief bediende, urban dance.
- ☒ Ontwikkelaar van mobiele applicaties, mobiele app schrijven voor een non-profit organisatie.
- ☒ Assistent werfleider, renovatie gebouw tijdens bouwkamp.
- ☒ Auto – showroomverkoper, teambuilding en coaching.







Cevora vzw wordt paritair beheerd door de sociale partners van het ANPCB: ACLVB-CGSLB, BBTK-SETCa, LBC-NVK, CNE, VBO-FEB en de hierbij aangesloten federaties en UNIZO.

