

Werkingverslag



Medegefinancierd door
de Europese Unie

VDAB

Beste partner,

In dit document vindt u het sjabloon voor het jaarlijkse werkingsverslag betreffende de flankerende actie taalcoaching. Dit verslag vormt een essentieel onderdeel van onze samenwerking en is ontworpen om de effectiviteit, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening transparant in kaart te brengen.

De noodzaak en het doel van deze uitvraag laten zich kaderen binnen twee cruciale pijlers van onze werking:

1. Evaluatie van de kwantitatieve doelstellingen

Allereerst dient dit verslag om te toetsen in welke mate de vooraf gedefinieerde doelstellingen rond het bereik van het aantal taalcoachingstrajecten zijn gerealiseerd. Door de verhouding tussen succesvol afgeronde trajecten en vroegtijdige uitstroom scherp te analyseren, krijgen we een realistisch beeld van het feitelijke bereik en de impact op de werkvloer.

2. Borging van de eerstelijns kwaliteitsopvolging (cfr ook [Extranet](#) voor meer informatie).

Conform de richtlijnen van de VDAB is elke aanbieder zelf verantwoordelijk voor de eerstelijns kwaliteitsopvolging. Dit betekent dat u als partner proactief de eigen prestaties bewaakt en controleert of de uitvoering op de werkvloer nauwgezet in lijn is met de 7 kwaliteitsdoelen, het programma van eisen en de specifieke eisen van de deelopdracht.

Aan de hand van de vragen in dit verslag krijgt u de kans om via objectieve bewijsstukken en transparante verslaggeving aan te tonen hoe de kwaliteitsdoelen systematisch worden opgevolgd, hoe er proactief wordt bijgestuurd en hoe de contractuele verplichtingen concreet worden nageleefd.

Wij danken u van harte voor uw inzet en uw transparante medewerking aan deze kwaliteitsmonitoring.

Sjabloon Werkingsverslag kwaliteitsopvolging taalcoaching

Naam partner:

Datum indiening:

Werkingsjaar:

Richtlijn bij het invullen

Om de efficiëntie te bewaken, vragen we u om **beknopt, objectief en to the point** te antwoorden. Vermijd algemene theoretische methodieken. Onderbouw elk antwoord maximaal met concrete cijfers, feiten en praktijkvoorbeelden uit het afgelopen jaar. Afhankelijk van de betreffende vraag werd het aantal karakters daarom ook beperkt.

In deze eerste rubriek brengen we de kwantitatieve resultaten van de dienstverlening in kaart.

Met de onderstaande vragen evalueren we niet alleen of de beoogde aantallen klanten zijn bereikt, maar kijken we ook kritisch naar het verloop van de trajecten. Het succesvol afronden van een traject versus een vroegtijdige uitstroom geeft ons immers waardevolle inzichten in de haalbaarheid en de effectiviteit van de opgestarte taalcoaching.

In welke mate zijn de vooropgestelde doelstellingen met betrekking tot de taalcoachings trajecten gerealiseerd? Neem hierbij specifiek de volgende aspecten mee:

- Totaal bereik: Hoeveel unieke klanten hebben daadwerkelijk taalcoaching gekregen?
- Succesvolle afronding: Bij hoeveel van de gestarte trajecten zijn de vooropgestelde doelstellingen succesvol behaald?
- Vroegtijdige uitstroom: Hoeveel trajecten zijn vroegtijdig of stopgezet afgesloten? Wat waren hiervoor de belangrijkste redenen?

Indien 1 of meerdere doelstellingen niet (volledig) werden bereikt: wat zijn de oorzaken van de vertraging of gedeeltelijke uitvoering?

Welke concrete verbeteracties worden hiervoor voorzien, welke resultaten beoogt u hiermee en binnen welke termijn?

In dit hoofdstuk rapporteert u over uw eerstelijns kwaliteitsopvolging. VDAB verwacht dat u proactief controleert of uw uitvoering in lijn is met de 7 kwaliteitsdoelen, het programma van eisen en de specifieke eisen van deze deelopdracht, gericht op directe bijsturing op de werkvloer.

Bouwsteen 1

Luister naar de stem van de klant en vertaal deze in klantenfeedback

Op welke manier worden deelnemersbevragingen en bevragingen van de primaire dienstverleners opgezet?

Welke kwantitatieve en kwalitatieve conclusies zijn er het afgelopen jaar getrokken uit de verzamelde feedback (inclusief de feedback van vroegtijdig uitgestroomde deelnemers en eventuele klachten)?

Geef één of twee concrete praktijkvoorbeelden van hoe feedback van deelnemers of van één van de primaire dienstverleners afgelopen jaar heeft geleid tot een feitelijke en directe aanpassing in de werking.

Bouwsteen 2

Volg doelen en resultaten op en werk verbeteracties uit

Welke specifieke onderdelen van de aanpak zijn afgelopen jaar tussentijds bijgestuurd (o.b.v. eigen evaluaties of VDAB-kwaliteitscoaching)? Geef per verbeteractie aan welke uitvoeringstermijn hieraan gekoppeld was.

Toon aan de hand van één concreet praktijkvoorbeeld aan hoe een doorgevoerde bijsturing afgelopen jaar heeft geleid tot een meetbare of aantoonbare verbetering van de resultaten.

Wat waren het afgelopen jaar de twee grootste operationele successen in de uitvoering van dit project?

Bouwsteen 3

Versterk inhoudelijke kennis van medewerkers

Hoe is de coaching van medewerkers georganiseerd? Tijdens welke concrete overleg-/coachingmomenten zijn medewerkers (en eventuele onderaannemers) afgelopen jaar effectief gecoacht? Werden er vaststellingen uit de VDAB-coaching doorvertaald naar de werkvloer? Geef 1 voorbeeld.

Indien er afgelopen jaar personeelwissels zijn geweest: hoe is de specifieke projectkennis en zijn de VDAB-richtlijnen concreet overgedragen aan de nieuwe medewerker(s)? (Indien geen verloop: hoe is de expertise van het vaste team up-to-date gehouden?)

Bouwsteen 4

Dossieronderzoeken

Hoeveel interne dossierchecks/steekproeven zijn er afgelopen jaar exact uitgevoerd (aantal/percentage) en wat waren de top 3 meest voorkomende kwalitatieve of administratieve tekortkomingen?

Hoe is er tijdens deze controles concreet getoetst of de individuele taalactieplannen zowel inhoudelijk als technisch voldeden aan de gemaakte afspraken? Beschrijf kort de gehanteerde werkwijze van de interne controle.

Welke specifieke interne controlemaatregel of werkinstructie is er het afgelopen jaar ingevoerd om de fouten die uit de dossieronderzoeken bleken, in de toekomst structureel te voorkomen?

Bouwsteen 5

Bespreek resultaten rond kwaliteit, analyseer en onderneem actie

Op welke formele momenten zijn de kwaliteitsresultaten afgelopen jaar op managementniveau geanalyseerd en hoe is gewaarborgd dat de hieruit voortvloeiende acties systematisch zijn gedocumenteerd?