

VDAB neemt nieuw kennismanagementsysteem in gebruik

CHRISTINE HUYGE

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) heeft het laatste anderhalf jaar hard gewerkt aan een grondig vernieuwd en transparant kennisbeheersysteem. Dat werd gisteren, ter gelegenheid van de vijftiende verjaardag van de VDAB, officieel in gebruik genomen.

Een VDAB-medewerker die zijn computer opstart, krijgt vanaf nu automatisch die informatie op zijn intranetstartpagina die hij, in functie van het takenpakket, nodig heeft om de klant snel te

bedienen. "Op basis van het bedrijfsproces waarin de medewerker betrokken is, hebben we een gepersonaliseerde kennisportaal gecreëerd", zegt VDAB-kennismanager Roland Duchateau. "Naast specifieke jobondersteunende informatie kunnen we er ook bedrijfsgebonden berichten op posten, zoals een boodschap van de directie of details over een nieuwe procedure die van kracht wordt. Nieuwe zoektechnieken stellen de gebruikers in staat om snel en doelgericht de databank te doorzoeken en ze kunnen met het nieuwe systeem online leren via virtuele klassen." De tweedelijns hulp – medewerkers van de VDAB-Servicelijn doen een beroep op experts

als ze vragen krijgen die ze zelf niet kunnen oplossen – is nu via een kennishelpdesk voor elke VDAB-medewerker toegankelijk.

Kennis is macht?

Een belangrijk onderdeel van het nieuwe kennissysteem zijn de community-activiteiten en virtuele samenwerkingsruimtes. Die stellen de VDAB'ers in staat goede praktijken met collega's te delen en elkaar te helpen bij het oplossen van problemen. "We kunnen niemand verplichten om ervaringskennis via het portaal openbaar te maken", zegt Duchateau. "Wel hebben we hard

gewerkt om de 'kennis is macht'-mentaliteit te doorbreken. De mate waarin medewerkers bereid zijn kennis te delen, is overigens een van de criteria in onze personeelsevaluaties." Het nieuwe systeem zal niet alleen de snelheid, maar ook de inhoudelijke kwaliteit van de informatie ten goede komen. De documenten worden systematisch op juistheid en begrijpbaarheid gecontroleerd. Er kan ook altijd maar één versie in omloop zijn, zodat de klanten altijd de meest recente informatie ontvangen. De geavanceerde Content Management Software die aan de basis ligt van de nieuwe toepassingen, maakt nog een andere en minstens even belangrijke vernieuwing in de VDAB-dienstverlening mogelijk. Om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt beter op elkaar af te stemmen, voert de VDAB het competentiedenken in. Bij vacatures of dossiers van werkzoekenden zal in de toekomst niet enkel de beroepscode of het beroep worden vermeld, maar ook de bijhorende competenties. Werkzoekenden kunnen op die manier specifieke vaardigheden te gelde maken bij het zoeken naar een job. Dit zogenaamde 'Co.br.a'-project loopt al in een aantal pilootafdelingen en wordt stelselmatig in de totale VDAB-dienstverlening geïntegreerd.