

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 485

van **ANNICK DE RIDDER**

datum: 27 april 2016

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

VDAB - Naleving procedures en basiswaarden bij loopbaanbegeleiding

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) is een Vlaamse overheidsdienst die werkzoekenden begeleidt naar werk. Ze beschikt hiervoor over een jobdatabank, organiseert opleidingen, verstrekt informatie over solliciteren en begeleidt de werkzoekenden tijdens hun zoektocht naar werk.

Onze Vlaamse samenleving is divers. In een veranderende samenleving is het belangrijk om iedereen kansen te geven, los van afkomst, religieuze overtuiging of culturele achtergrond. Anderzijds mogen we verwachten dat iedereen de westerse waarden en normen (zoals onder meer de gelijkheid tussen man en vrouw, de vrijheid van meningsuiting, de scheiding tussen kerk en staat, ...) omarmt en eigen maakt. We stellen evenwel vast dat sommigen zich hier tegen afzetten. Recent bereikten mij signalen dat zelfs door bepaalde VDAB-trajectbegeleiders vraagtekens worden geplaatst bij deze fundamentele basiswaarden. Dit is onrustwekkend, aangezien indien uit een loopbaangesprek zou blijken dat een werkzoekende zich tegen deze waarden afzet (bijvoorbeeld door het niet bereid zijn om iemand van het andere geslacht de hand te schudden), mag verwacht worden dat de consulent onze waarden en normen onder de aandacht brengt en duidelijk maakt dat bepaald gedrag bovendien de kansen van de betrokkene op de arbeidsmarkt hypothekeert.

1. Beschikt VDAB over gegevens waaruit zou blijken dat er zich soms een probleem voordoet, waarbij werkzoekenden tijdens het gesprek met de consulent afwijzend staan tegenover de westerse waarden en normen, of waarbij uit feedback van de kandidaat-werkgever blijkt dat de werkzoekende afwijzend staat tegenover deze waarden en normen? Zo ja, kan de minister enkele situaties schetsen en verduidelijken?
2. Heeft VDAB een uitgewerkt intern beleid hieromtrent? Op welke manier wordt in geval van bovenstaande situaties gereageerd, zowel door de VDAB als organisatie als door de consulenten in kwestie? Hoe worden deze casussen opgevolgd? Graag verduidelijking zowel over het intern VDAB-beleid in principiële boodschap als in concrete gevolgen voor de werkzoekenden.
3. Beschikt VDAB over gegevens waaruit zou blijken dat er consulenten zijn die de procedures niet naar behoren volgen, bijvoorbeeld wanneer er duidelijk wordt dat de werkzoekende weigert een hand te geven aan iemand van het andere geslacht of weigert te solliciteren bij een werkgever van het andere geslacht? Zo ja, graag verduidelijking. Wanneer zich dit zou voordoen, wat zou de positie zijn van VDAB in haar relatie tot dergelijke werknemers?

ANTWOORD

op vraag nr. 485 van 27 april 2016

van **ANNICK DE RIDDER**

1. Indien blijkt dat een werkzoekende afwijzend staat tegenover de westerse waarden en normen en dit ook zichtbaar uit tegen de VDAB-bemiddelaars, in welke vorm dan ook, dan wordt dit gezien als een vorm van discriminatie. Binnen VDAB staat iedere vorm van discriminerend gedrag gericht tegen de bemiddelaar, zij het nu verbaal of non-verbaal, gelijk aan een vorm van niet-toelaatbaar gedrag.
VDAB consultants noteren dus deze daden van niet-toelaatbaar gedrag via een digitaal meldingsformulier op een gedeeld platform. Zo kon bijvoorbeeld een cursist niet om met opmerkingen tijdens het gebruikelijke cursistenoverleg omdat hij zich geïntimideerd voelde omdat er een vrouwelijke klantenconsulent bij was. Na meermaals verwittigen dat de stroom van verwijten moest stoppen (zonder effect) werd beslist om de opleiding voor de betrokken cursist te stoppen. Hierop weigerde deze de campus te verlaten. De enige uitweg was de politie contacteren die de persoon dan uit het centrum heeft begeleid. VDAB heeft hierna besloten de opleiding voor de betrokken cursist wegens gebrek aan orde en tucht stop te zetten.
Een andere werkzoekende heeft de kans op een tewerkstelling mislopen omdat hij een vaste afspraak had in de moskee tijdens de werkweek waar hij niet van kon afwijken. Hierdoor kon hij niet instappen in de voorbereidende basisopleiding die door het betrokken bedrijf werd georganiseerd in samenwerking met VDAB. De voorwaarde om aan de voorbereidende basisopleiding te mogen deelnemen was heel duidelijk: de cursisten moesten zich de volle 8 weken kunnen engageren om effectief aanwezig te zijn. De betrokken werkzoekende diende als reactie op deze weigering van opleiding een klacht in wegens racisme. Hierop werd de werkzoekende uitgenodigd door de regiomanager voor een verhelderend gesprek waarna de werkzoekende de klacht als opgelost beschouwde.
2. Kaderend in de waarden van VDAB (Durven, Inspireren, Eerlijk zijn en Respect tonen) is het essentieel dat elke bemiddelaar iedere klant op een eerlijke manier informeert. Deze informatie moet de werkzoekende een duidelijk zicht geven op de eigen tewerkstellingskansen of op de kansen die de werkzoekende heeft om te slagen voor een cursus. De bemiddelaars zeggen hierbij eerlijk wat ze doen en ze doen eerlijk wat ze zeggen.
Om de VDAB-bemiddelaars hierin te versterken zijn er duidelijke richtlijnen over wat te doen in geval van confrontatie met niet-toelaatbaar gedrag. Deze richtlijnen staan online gebundeld op het interne VDAB-netwerk met linken naar de juridische procedure, agressieprotocol, flow van niet-toelaatbaar gedrag door externen en andere nuttige linken. Verder kan iedere bemiddelaar regionale meldpunten contacteren. Deze meldpunten hebben als taak de betrokken VDAB-medewerker zowel mensgericht als administratief te ondersteunen en geven zicht op alle bestaande mogelijkheden op vlak van psychosociale begeleiding.
Mocht het discriminerend gedrag, verbaal of non-verbaal, in die mate intimiderend of agressief gericht tegen de bemiddelaar als persoon zelf, dan kan VDAB namens de bemiddelaar, een klacht indienen tegenover de betrokken derde. Dit steeds in samenspraak met de bemiddelaar, de plaatselijke directie en het meldpunt agressie van de betreffende regio. Daarnaast hangen de concrete gevolgen voor de werkzoekenden samen met het algemene beleid dat VDAB voert sinds de overname van de controlefunctie van RVA sinds begin 2016.

Hierbij wordt steeds gehandeld in overeenstemming met en met respect voor het federaal normatief kader dat van toepassing is op de betreffende feiten.

Jaarlijks worden tot slot alle casussen uit het online meldingsplatform door SPMT-Arista, de externe preventieadviseur van VDAB, geanalyseerd en anoniem verwerkt tot een rapport met resultaten, evoluties en aanbevelingen. Sinds januari 2016 werd in het online meldingsplatform de expliciete mogelijkheid voorzien om ook racistisch en discriminerend gedrag te melden.

3. In het kader van de opvolging van de VDAB-medewerkers voert iedere leidinggevende regelmatig een gesprek met de teamleden over o.a. het dagelijkse werk. De teamleiders zorgen ervoor dat de procedures worden gevolgd door de VDAB-medewerkers. Als er toch fouten gemaakt worden, volgt de teamleider dit op. Een onderdeel van deze opvolging kan bijvoorbeeld een administratieve nota in het evaluatiesysteem zijn. De acties die tot verbetering kunnen leiden worden dan in een stappenplan opgenomen en opgevolgd.