

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 573

van **ANNICK DE RIDDER**

datum: 10 juni 2016

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

VDAB - Naleving procedures en basiswaarden bij loopbaanbegeleiding (2)

In zijn antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 485 van 27 april 2016 over onrustwekkende signalen vanuit de loopbaanbegeleidingstrajecten bij VDAB stelde de minister de volgende zaken: indien het discriminerend gedrag, verbaal of non-verbaal, in die mate intimiderend of agressief gericht is tegen de bemiddelaar als persoon zelf, kan VDAB namens de bemiddelaar een klacht indienen tegenover de betrokken derde. Daarnaast zouden alle casussen uit het online meldingsplatform door SPMT-Arista geanalyseerd en anoniem verwerkt worden. Sinds januari 2016 werd in het online meldingsplatform de expliciete mogelijkheid voorzien om ook racistisch en discriminerend gedrag te melden. Tot slot zou in het kader van de individuele opvolging van elke VDAB-consulent iedere teamleider eventuele fouten van de kant van VDAB-medewerkers opvolgen en evalueren.

1. Hoe vaak heeft VDAB reeds klacht ingediend tegen derden (graag cijfers voor 2013, 2014 en 2015)? Welk soort klachten werd ingediend?
2. Hoe vaak werd sinds januari 2016 door een VDAB-consulent melding gemaakt van racistisch en discriminerend gedrag? Werd hier telkens op een of andere wijze gevolg aan gegeven (persoonlijk gesprek, afsluiten traject)? Werden ook reeds dossiers doorverwezen naar het onafhankelijk controle- en sanctieorgaan binnen VDAB?
3. Aangaande eventuele consultants die de procedures niet naar behoren zouden volgen, bijvoorbeeld door het niet volgen van de richtlijnen: hoe vaak is dit reeds voorgevallen (graag cijfers voor 2013, 2014 en 2015)? Worden hier gevolgen aan gegeven (schorsing, waarschuwing)?

ANTWOORD

op vraag nr. 573 van 10 juni 2016

van **ANNICK DE RIDDER**

1. VDAB heeft voor de jaren 2013 – 2015 4 klachten ingediend:
 - klacht voor beschadiging van goederen
 - klacht voor phishing
 - klacht voor stalking op de servicelijn
 - klacht voor diefstal
2. Tot nu toe zijn er voor 2016 48 cases van agressie gemeld. Slechts 1 case kan gekwalificeerd worden als een vorm van verbale racistisch dreiging van een klant tegenover een consulent.
3. Voor de gevraagde jaartallen is geen specifiek cijfermateriaal beschikbaar. Consulenten volgen de richtlijnen en bij mogelijke afwijking hiervan wordt dit in een supervisiegesprek met de teamleider bijgestuurd.

BIJLAGE

Addendum