

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 637  
van **TOM ONGENA**  
datum: 12 juni 2020

---

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE,  
WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

---

*Jaarverslag 2019 Vlaamse Ombudsdienst - VDAB*

1. Bij VDAB is het goede nieuws dat de Vlaamse Ombudsdienst melding maakt van een goed verloop van de eerstelijns klachtenbehandeling. Uiteraard is VDAB een grote speler waar heel veel mensen als klant een beroep doen op de dienstverlening, en is de organisatie samengesteld uit verschillende lokale diensten. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat er 'accidents de parcours' optreden en dat er verhalen opduiken waarbij de ene iets wél mag in regio A en de andere datzelfde niet mag in regio B. Het is vooral vervelend voor de mensen die daar het slachtoffer van zijn.
  - a) Zijn er ook cijfers van het aantal klachten beschikbaar per VDAB-afdeling?
  - b) Zo ja, zijn er dan duidelijke discrepanties te merken in het aantal klachten, het soort klachten en de gegrondheid ervan?
  - c) In de toekomst zal VDAB meer samenwerken met private partners.

Welke maatregelen worden genomen opdat de private partners zo eenduidig mogelijk omgaan met interpretaties en toepassingen van regels en voorzieningen naar werkzoekenden?
2. Daarnaast is er in het Jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst het opmerkelijke verhaal van een VDAB-personeelslid dat aanpassingen in het dossier van zijn eigen moeder verrichtte, terwijl de deontologische regelgeving dat verbiedt.
  - a) Welke opvolging wordt aan dit soort beroepsfouten gegeven ten aanzien van personeelsleden?
  - b) Werd naar aanleiding van deze casus de gelegenheid te baat genomen om alle personeelsleden daar nog eens op te wijzen?
  - c) Wordt dat ook uitdrukkelijk meegegeven wanneer nieuwe medewerkers van start gaan?

**HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

**ANTWOORD**

op vraag nr. 637 van 12 juni 2020

van **TOM ONGENA**

## 1. a-b)

| Klantendienst          | # Klacht en 2019 | (deels) gegron d | Ongegrond | Geen oorde el | Klachtenbeeld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|------------------|------------------|-----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Centrale klantendienst | 1017             | 28%              | 67%       | 5%            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begeleiding (door partners)</li> <li>- Dossier werkzoekende (vrijstelling, cat WZ,...)</li> <li>- Mijn Loopbaan/Mastervac</li> <li>- Loopbaandienstverlening</li> <li>- Vacatures</li> <li>- Servicelijn/Website</li> <li>- Vacatures</li> <li>- Privacy, integriteit, discriminatie, transmissie, OSGW</li> </ul> |
| Antwerpen              | 151              | 37%              | 59%       | 4%            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begeleiding</li> <li>- Opleiding</li> <li>- Dossier Werkzoekende</li> <li>- Vacatures in eigen beheer</li> <li>- IBO</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| Limburg                | 105              |                  |           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Oost-Vlaanderen        | 152              |                  |           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| VDAB Brussel           | 12               |                  |           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| VL.-Brabant            | 90               |                  |           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| West-Vlaanderen        | 97               |                  |           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Totaal provincie       | 607              | 32%              | 64%       | 4%            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Totaal                 | 1624             |                  |           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

De tabel hierboven geeft een overzicht van het aantal klachten, behandeld door de centrale dienst en door de verschillende provincies. Globaal kan men stellen dat het aantal klachten per provincie overeenstemt met de grootte van de provincie. Daarnaast worden de percentages van de gegrondheid van de klachten weergegeven voor de centrale dienst en voor de provincies in het algemeen. Het grote verschil in het aantal klachten tussen de provincies laat niet toe om op een statistisch verantwoorde manier voor elke provincie apart de gegrondheid weer te geven.

U kan zien dat er bij de provincies gemiddeld meer gegronde klachten te noteren zijn. Zoals u in het klachtenbeeld kan zien worden in de provincie andere klachten behandeld dan door de centrale dienst. Daar waar de klachten die door de centrale dienst behandeld worden veelal te maken hebben met regelgeving, richtlijnen die moeten gevolgd worden, hebben de klachten die in de provincies behandeld worden vaker te maken met de concrete bemiddeling, opleiding,

vertraging in betalingen van onkosten. Dergelijke gebeurtenissen geven na onderzoek vaker aanleiding tot de beoordeling gegrond.

- c) VDAB biedt de partners via internet de nodige richtlijnen aan in een partnerpagina. Elke partner heeft ook een projectleider waarbij de partner steeds terecht kan met vragen en die, wanneer blijkt dat er bepaalde richtlijnen of afspraken niet nageleefd worden hierover overlegt met de partner in kwestie en samen met de partner een verbetertraject opstelt.
2. VDAB wil benadrukken dat er in 2019 3 dergelijke klachten gemeld werden. Bij 1 klacht waren er voldoende gegevens beschikbaar om een fout vast te stellen.
- a) De deontologische code van VDAB stelt dat een VDAB-medewerker geen bewuste pogingen mag ondernemen om kennis te krijgen van informatie die voor andere gebruikers bestemd is. De VDAB medewerker onderschrijft de deontologische ICT-regels voor hij een login krijgt. Wanneer blijkt dat een medewerker ongeoorloofd een dossier raadpleegde, wordt hij hierover aangesproken door zijn teamleider. VDAB kan straffen opleggen op basis van de gezagsverhouding tussen de partijen verbonden door een arbeidsovereenkomst of een ambtenarenstatuut. Dat kan niet zomaar, hij moet daarbij rekening houden met de wettelijke bepalingen. De tuchtsancties moeten in het arbeidsreglement staan. De discretieplicht voor VDAB medewerkers is vastgesteld in art. 2, II, §1 van het Vlaams Personeelsstatuut: "Het is hem ook verboden feiten bekend te maken ... of waarvan de bekendmaking een inbreuk is op de rechten en de vrijheden van de burger, in het bijzonder op het privéleven, tenzij de betrokkene toestemming heeft verleend om de op hem betrekking hebbende gegevens openbaar te maken".
  - b) VDAB wijst voortdurend, via (web)opleidingen, teamvergaderingen, intranet... op het belang van een correct omgaan met gegevens.
  - c) De deontologische code en privacy, vormen een belangrijk onderdeel van de startopleiding die elke nieuwe VDAB'er krijgt.