

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2000-2001

26 juni 2001

**VLAAMSE OMBUDSDIENST**

**Jaarverslag 2000**

**GEDACHTEWISSELING**

**VERSLAG**

**namens de Commissie voor Economie, Landbouw, Werkgelegenheid en Toerisme  
uitgebracht door de heer Jacky Maes**

**(Hoofdstuk 4.10 Klachtenbeeld 2000 : Economie en Werkgelegenheid  
en Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen)**

*Samenstelling van de commissie :*

*Voorzitter :* de heer André-Emiel Bogaert.

*Vaste leden :*

Mevrouw Gisèle Gardeyn-Debever, de heren Jan Laurys, Eddy Schuermans, Paul Van Malderen ;

De heren Jacques Laverge, Didier Ramoudt, Cis Schepens, Frans De Cock ;

De heren Mathieu Boutsen, Roland Van Goethem, Frans Wymeersch ;

De heren Jacky Maes, Robert Voorhamme ;

De heer Jos Stassen ;

De heer André-Emiel Bogaert.

*Plaatsvervangers :*

De heer Jos De Meyer, mevrouw Trees Merckx-Van Goey, mevrouw Riet Van Cleuvenbergen, de heer Jef Van Looy ;

De heren Jul Van Aperen, Peter Gysbrechts, Koen Helsen, André Moreau ;

De heren Jean Geraerts, Jan Penris, Miel Verrijken ;

Mevrouw Anne-Marie Baeke, de heer Leo Peeters ;

Mevrouw Veerle Declercq ;

De heer Jan Loones.

---

*Zie :***41** (2000-2001)

- Nr. 1 : Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 : Verslag namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid
- Nr. 3 : Verslag namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
- Nr. 4 : Verslag namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Economie, Landbouw, Werkgelegenheid en Toerisme heeft op 14 juni 2001 het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst besproken. De bespreking handelde over het hoofdstuk 4.10 (klachtenbeeld 2000 : economie en werkgelegenheid) en 5.2 (thematische aanbevelingen).

De Vlaamse Ombudsdienst werd vertegenwoordigd door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst. Omdat een deel van de bespreking betrekking had op klachten over de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB), werd ook de heer Yvan Bostyn, administrateur-generaal van de VDAB, gehoord.

#### **I. Toelichting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst**

De heer *Bernard Hubeau* deelt mee dat het thema "economie en werkgelegenheid" tot de zeven belangrijkste thema's behoort waarover klachten binnenlopen bij de Vlaamse Ombudsdienst. De klachten handelen vooral over problemen in verband met de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking. Er zijn echter vrij weinig klachten over de VDAB als VOI.

De wettelijke basis voor deze aanmoedigingspremie berust in twee besluiten van de Vlaamse regering, meer bepaald het besluit van 22 september 1998 houdende instelling van een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs in het raam van maatregelen tot herverdeling van de arbeid en het besluit van 6 oktober 1998 houdende de aanmoediging in het Vlaamse Gewest van de wedertewerkstelling van uitkeringsgerechtigde volledig werklozen of van de daarmee gelijkgestelde personen door middel van herverdeling van de arbeid.

De klachten gingen vooral over de behandelingsperiode van een aanvraag voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking en over de modaliteiten van de verlenging. Sinds 1999 zijn de behandelingstermijnen substantieel gereduceerd, in die mate zelfs dat de aanbevelingen die hierover in het jaarverslag 1999 werden geformuleerd, niet meer werden opgenomen. De burger krijgt meteen een antwoord op zijn vraag tot loopbaanonderbreking en op zijn klachten wordt alert en gemotiveerd ge-

antwoord. De informatieverlening over het bestaan van een dergelijke premie zou wel verbeterd kunnen worden, maar ten dele gaat het hierbij om een federale bevoegdheid.

Mevrouw *Karine Nijs* voegt eraan toe dat slechts 20 van de 120 ontvankelijke dossiers over het thema 'economie en werkgelegenheid' betrekking hadden op de werking van de VDAB. Van deze 20 dossiers zijn er ongeveer 15 afgerond. Tot nu toe blijken 8 klachten gegrond te zijn. Omwille van het individuele karakter van elke klacht is het niet mogelijk om hieruit structurele conclusies te trekken over de dienstverlening of werking van de VDAB. Het feit dat de Vlaamse Ombudsdienst weinig klachten over de VDAB registreert, kan natuurlijk betekenen dat de VDAB goed werkt, maar kan ook verklaard worden door het feit dat er al 13 STC-ombudsdiensten zijn, die verbonden zijn aan de lokale klantencentra van de VDAB en als eerstelijnsklachtendienst fungeren. De behandeling van gelijkaardige klachten verschilt wel sterk naargelang de STC-ombudsdienst. De VDAB zou in gelijke rechtsbescherming moeten voorzien voor iedere klacht. Ook wordt te weinig vermeld dat de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsklachtenbehandelaar optreedt.

Met de invoering van het klachtendecreet van 15 mei 2001 wordt elke VOI verplicht zelf klachten te behandelen en jaarlijks een klachtenrapport in te dienen (*Parl. St.*, VI. Parl., 2000-2001, nr.272/5). De heer *Hubeau* preciseert dat op die manier de interne klachtenbehandeling in eerste instantie aan de bestuursinstelling zelf wordt overgelaten. In zijn korte bestaan heeft de Vlaamse Ombudsdienst ervaren dat het raadzaam is dat elke bestuursinstelling hiervoor een centraal aanspreekpunt opricht. Dit biedt meer duidelijkheid, zowel voor de burger die een klacht wil indienen als voor de Vlaamse Ombudsdienst, die in het klachtendecreet verbonden wordt met deze eerstelijnsklachtendiensten. De Vlaamse Ombudsman treedt dan op als een beroepsinstantie en het bestaan van een beroepsinstantie moet vermeld worden bij de afhandeling van de klacht. Ten slotte zijn de bestuursinstellingen verplicht jaarlijks een rapport uit te brengen bij de Vlaamse Ombudsdienst over hun eerstelijnsklachtenbehandeling. Op basis van de gegevens die dit rapport oplevert, kan de Vlaamse Ombudsdienst een analyse maken van het klachtenbeeld en tegelijk evalueren hoe de bestuursinstelling in kwestie de klachten behandelt.

Op te merken valt dat een aantal Vlaamse VOI's voorlopers waren voor het instellen van een ombudsfunctie in het stelsel van het decreet van 23

oktober 1991 betreffende de openbaarheid van bestuursdocumenten in de diensten en instellingen van de Vlaamse regering (*Parl. St.*, VI. Parl., 1990-1991, nr. 535). Waarschijnlijk zal het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap dan ook bij die VOI's in de leer gaan voor het uitbouwen van een eigen ombudsfunctie.

## II. Bespreking

Mevrouw *Veerle Declercq* vraagt of er regionale verschillen zijn in de klachten. De heer *Hubeau* antwoordt dat er te weinig klachten zijn om hieruit significante regionale verschillen af te leiden.

Mevrouw *Declercq* wijst op een andere mogelijke oorzaak van het geringe aantal klachten : klanten van de VDAB bevinden zich vaak in een afhankelijke positie tegenover deze instelling en waarschijnlijk schrikt dit sommigen af om een klacht in te dienen.

De heer *Hubeau* merkt op dat elke ombudsdienst aan het Matteuseffect lijdt : goed opgeleide en goed geïnformeerde burgers zullen proportioneel meer klachten indienen. Voor velen blijft het moeilijk om de stap naar de Vlaamse Ombudsdienst te zetten. Dit kan men verhelpen door hierover nog meer informatie te verspreiden. Bij de start van de Vlaamse Ombudsdienst nam men op dit vlak een vrij afwachtende houding aan, omdat men vreesde een overvloed aan onterechte of zelfs onbestaande klachten uit te lokken.

Een gering aantal klachten betekent niet dat men hieraan geen aandacht moet schenken. Achter elke klacht gaat immers een veelvoud aan niet-geuite klachten schuil. Niet elke ergernis wordt omgezet in een klacht, zeker niet bij burgers die in een afhankelijke positie staan tegenover een overheidsinstelling. Voor de VDAB spelen hierin drie extra factoren mee. Ten eerste toont de overheid zich via de VDAB van haar "gevende" zijde. In dit geval neemt de burger vaak een meer berustende houding aan. Ten tweede speelt de afhankelijkheidspositie van de potentiële klager een rol. Ten derde heeft het diffuse karakter van de klachtenkanalen bij de VDAB een zekere uitval tot gevolg.

De heer *Yvan Bostyn* repliceert dat er drie ombudsfuncties bestaan voor de VDAB. Ten eerste zijn via het Charter van de werkzoekende de STC-ombudsdiensten ingesteld. In de STC's zijn de lokale sociale partners vertegenwoordigd en men mag de STC's dan ook niet vereenzelvigen met de VDAB. Ten tweede beschikt de VDAB over een

ombudsvrouw die ook optreedt als eerstelijns-klachtenbehandelaar. Zij stuurt klachten door naar de STC's en analyseert en synthetiseert twee maal per jaar het klachtenbeeld. Ten derde houdt de VDAB regelmatig tevredenheidsenquêtes bij haar klanten (werkzoekenden en werkgevers).

Dit jaar zijn er ongeveer 80 klachten binnengekomen, verspreid over alle STC's. Het aantal klachten moet overigens genuanceerd worden, omdat een deel ervan handelt over het doorgeven van werkweigeringen en niet-beschikbaarheden aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA), waartoe de VDAB verplicht is. Sommige klanten kunnen een dergelijke vorm van 'dienstbetoon' niet appreciëren.

*De verslaggever,*

*De voorzitter,*

Jacky MAES

André-Emiel BOGAERT