

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



Zitting 2007-2008

17 december 2007

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2006

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie
uitgebracht door de heer Louis Bril**

(Hoofdstuk 10: Economie en Werkgelegenheid)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Trees Merckx-Van Goey.

Vaste leden:

mevrouw Agnes Bruyninckx, de heren Frank Creyelman, Johan Deckmyn, Roland Van Goethem, John Vrancken;

mevrouw Martine Fournier, de heer Jan Laurys, mevrouw Trees Merckx-Van Goey, de heer Koen Van den Heuvel;

mevrouw Anissa Tamsamani, de heren Joris Vandenbroucke, Bart Van Malderen;

de heer Louis Bril, mevrouw Annick De Ridder, de heer Jul Van Aperen.

Plaatsvervangers:

de heer Thieu Boutsen, mevrouw Katleen Martens, de heren Jan Penris, Stefaan Sintobin, mevrouw Marleen Van den Eynde;

de heer Dirk de Kort, de dames Cindy Franssen, Kathleen Helsen, de heer Frans Peeters;

mevrouw Caroline Gennez, de heren Chokri Mahassine, André Van Nieuwkerke;

de heren Patrick De Klerck, Jaak Gabriels, mevrouw Vera Van der Borgh.

Toegevoegde leden:

mevrouw Vera Dua;

de heer Gino De Craemer.

Zie:

41 (2006-2007)

– Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

– Nrs. 2 t.e.m. 6: Verslagen over gedachtewisseling

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie besprak het gedeelte dat betrekking heeft op de bevoegdheid Werkgelegenheid van hoofdstuk 10: Economie en Werkgelegenheid van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst (zie *Parl. St. VI. Parl. 2006-07, nr. 41/1, pag. 186-194*) op haar vergadering van 4 oktober 2007.

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

De heer *Bernard Hubeau*, ombudsman, wijst er bij het begin van de bespreking op dat het onderdeel Economie dit jaar niet wordt behandeld. Het kwam vorig jaar uitgebreid aan bod. Wat het andere onderdeel – Werkgelegenheid – betreft, gaat het om iets meer dan duizend eerstelijnsklachten. Die worden behandeld door de diensten zelf, in dit geval de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). De ombudsman benadrukt dat de klachtenbehandeling door deze dienst geolied verloopt en dat de samenwerking met de ombudsdienst goed is. Men wil de zaken niet op de spits drijven, maar mikt op een oplossing in het belang van de gebruiker. Het grote aantal betekent niet noodzakelijk dat de organisatie het niet goed doet, maar kan net zo goed wijzen op een heel open klachtenbehandeling, merkt de spreker op.

De tweede lijn wordt verzorgd door de Vlaamse Ombudsdienst. In de rangschikking komen de klachten over Economie en Werkgelegenheid op de vierde plaats. Er is sprake van een lichte daling in vergelijking met het voorgaande jaar, maar het gaat toch nog altijd om 12 percent van de klachten, terwijl dat in 2000 slechts 6 percent bedroeg. Niet elke klacht is gegrond, maar elke klacht heeft wel ergens een grond voor de betrokkene. Zestig percent van de klachten is gegrond. Vele ervan kunnen worden hersteld. Bij de behandeling van die gegronde klachten is er een verbetering tegenover vroeger voor wat onredelijke behandeltermijnen betreft. De meest voorkomende klachten gaan over de goede uitvoeringspraktijk en de administratieve nauwkeurigheid. Deze norm bevat de oplossingsgerichtheid van de overheid in haar concrete handelwijze. Daarna komen de normen actieve dienstverlening en goede informatieverstrekking.

Mevrouw *Karine Nijls*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, beschrijft vervolgens het concrete klachtenbeeld voor 2006. Zij begint met de arbeidsbemiddeling. Het betreft de domeinen training en opleiding, trajectbegeleiding, individuele beroepsopleiding en de doorverwijzing naar de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) in het kader van de sluitende aanpak.

Wat training en opleiding aangaat, gaan de klachten over het niet toelaten tot een opleiding, vroegtijdige stopzetting, het gedrag van lesgevers, problemen bij de toeleiding en organisatorische problemen. Werkzoekenden trekken bepaalde beslissingen in twijfel, ook al bleken de meeste terecht te zijn en werden ze gehandhaafd. De klachtenbehandeling had daarbij wel tot gevolg dat de beslissing voldoende gemotiveerd werd en dat zij uitvoeriger werd toegelicht tijdens een gesprek. Bij die gelegenheid werden dan ook concrete afspraken gemaakt over heroriëntering. De ombudsdienst blijft hoe dan ook bij zijn standpunt dat de VDAB de werkzoekenden in bepaalde gevallen actiever moet begeleiden bij opleidingskeuze en trajectoriëntering. Het is trouwens zo dat ook de eerste lijn erkent dat de meeste klachten over administratieve onnauwkeurigheden hadden kunnen vermeden worden door betere communicatie.

Wat de aanvang van een traject en de trajectbegeleiding betreft, zijn er klachten over de lange wachttijden voor het volgen van de Jobclub. Onderzoek leert dat er twee oorzaken zijn: de grotere toeleiding naar sollicitatietrainingen sinds de start van de curatieve begeleiding, en de beslissing om per periode van drie maanden kansengroepen voorrang te geven. Dat laatste staat ook in de beheersovereenkomst en de ombudsdienst vindt dat een goede zaak, maar het blijft tegelijk een probleem voor de sterkere werkzoekenden.

Er waren ook klachten van werkzoekenden met een arbeidshandicap, die normaal worden begeleid in een intensief en gefaseerd traject. Maar ook daar zijn er lange wachttijden, die tot een half jaar of zelfs een jaar kunnen oplopen. De ombudsdienst stelde ook vast dat ATB-diensten (Arbeidstrajectbegeleidingsdiensten voor personen met een handicap) nog te afwachtend en te weinig proactief optreden.

Voor dit domein formuleerde de ombudsdienst aanbeveling 2006-26 waarin gepleit wordt voor grondiger overleg met de werkzoekende over keuze en oriëntering, evenals voor meer opvolging tijdens het traject.

Ook de uiteenlopende verwachtingen bij cursisten en werkgevers over de individuele beroepsopleiding geven aanleiding tot klachten. Daarnaast zijn er klachten over de vroegtijdige stopzetting en over de ondermaatse begeleiding door de consultants. Omdat het moeilijk is om na te gaan wat de cursist wel of niet goed deed, valt de verantwoordelijkheid moeilijk toe te wijzen. Wel stelt de ombudsdienst vast dat de begeleiding door de VDAB nog te weinig gericht is op conflictpreventie, wat nochtans efficiënter is dan remediëring tijdens gesprekken. Aanbeveling 2006-27 pleit daarom voor actievere begelei-

ding, opvolging en een focus op conflictpreventie.

In de tweede lijn komen de meeste klachten van werkzoekenden, terwijl er in de eerste lijn ook heel wat waren van werkgevers, meer bepaald over administratieve vertraging bij de opstart, en over opleidingen die niet verlengd of niet toegestaan worden. Daarnaast haalde de ombudsdienst informatie uit een enquête bij de werkgeversorganisaties. In de social-profitsector blijkt de maatregel onvoldoende bekend te zijn, al kan men vaststellen dat de toepassing in die sector ook bemoeilijkt wordt door de subsidiëring en door de opvolging van een dergelijke opleiding door een contract van onbepaalde duur.

Bij de werkgeversorganisaties wordt voorts gewezen op de discussies over arbeidsattitude en profiel van de cursist. Daarnaast zijn er problemen met de gebrekkige opvolging door de VDAB en met het opleidingsplan van de werkgever. Ook hier is een afdoende motivering aangewezen, met name als een individuele beroepsopleiding niet wordt voortgezet. De spreker wijst erop dat al een aantal acties werden genomen in het IBO-actieplan (Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming).

Ook dit jaar waren er weer klachten van werkzoekenden over de doorverwijzing naar de RVA. Het onderzoek van de ombudsdienst leerde wel dat de beslissingen terecht waren en dat ook de procedures correct werden gevolgd. De ombudsdienst pleit niettemin voor meer informatieverstrekking over de rollen van en de verhouding tussen VDAB en RVA in dit kader. Mevrouw Nijs vermeldt dat de VDAB in 2006 een nieuwe visienota over transmissie opstelde en informatiedagen organiseerde voor zijn medewerkers over een uniforme en consequente toepassing van de procedure en over de informatieplicht naar de werkzoekende. In elk geval blijkt dat er in 2007 hierover nog maar sporadisch klachten binnenkomen.

Vervolgens gaat ze in op de klachten over de aanmoedigingspremie bij loopbaanonderbreking en tijdskrediet. Ze komen van verzoekers die de premie te laat aanvragen en zijn dus ongegrond. Toch blijft de ombudsdienst erbij dat er een probleem is met het fundamentele verschil tussen de openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs, waar de aanvraag binnen zes maanden moet gebeuren, en de privésector, waar die beperking niet geldt en de premie zelfs met terugwerkende kracht toegekend wordt. Begin 2006 meldde de administratie dat zij een nota had voorgelegd aan de minister met voorstellen voor meer eenvormigheid tussen de verschillende stelsels, maar daarover was bij de opstelling van het jaarverslag niet meer informatie bekend. Daarom wordt het

pleidooi voor meer eenvormigheid heropgenomen in een aanbeveling van de ombudsdienst, ook al erkent de spreker dat al heel wat inspanningen zijn gebeurd.

De heer *Bernard Hubeau* wijst erop dat het belang van informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding voor een kwalitatieve dienstverlening door de overheid geldt voor alle bevoegdheidsdomeinen. Daarom werden zij opgenomen in de algemene aanbeveling 2006-35. Dat geldt zeker in de relaties tussen de gebruiker en de dienst(en) waarin het vertrouwen en het interpersoonlijke speelt. De ombudsman pleit ervoor om daar het recht op hulpverlening en bijstand nauwkeurig te bewaken, net zoals dat nodig is in de bijzondere jeugdbijstand bijvoorbeeld. Hij beseft wel dat het werk van de trajectbegeleiders een enorm moeilijke evenwichtsoefening is. Daarom is het van belang dat de organisatie er aandacht voor heeft om geschonden vertrouwensrelaties flexibel op te lossen, bijvoorbeeld zelfs door het vervangen van de behandelende consultant door een andere. Ook bij de personen met een arbeidshandicap en in de individuele beroepsopleiding kan extra geïnvesteerd worden in begeleiding en in die relatie.

Informatieverstrekking, zegt hij tot slot, is des te belangrijker als de informatie rechtsgevolgen heeft voor de betrokkene. Hij verwijst naar de klachten over de transmissie tussen VDAB en RVA. Er worden weliswaar al grote inspanningen geleverd op dit punt maar met de genoemde visienota van 2006 kan nog een tandje worden bij gestoken.

2. Bespreking

De heer *Bart Van Malderen* dankt de mensen van de Vlaamse Ombudsdienst voor de genuanceerde en gedetailleerde wijze waarop ze de dienstverlening van de VDAB tegen het licht hebben gehouden. Het lijkt hem zeer terecht dat is gezegd dat de VDAB al vele initiatieven neemt om met ontvangen klachten om te springen. Het lid stelt dat vertrouwen cruciaal is in de bijna per definitie precaire omgeving van het zoeken naar werk waarin de instelling actief is. Uit het rapport blijkt een verbetering van de klachtenbehandeling binnen een redelijke termijn, maar er steken wel problemen de kop op inzake doeltreffendheid en actieve dienstverlening. Dat stelt de instelling zelf vast. Het gaat dan over motivatie voor al dan niet toelating tot opleiding, meer maatwerk, een meer actieve rol en een strakkere link tussen opleiding en de directe inschakelbaarheid op de arbeidsmarkt, te verbeteren communicatie, preventieve actie inzake het IBO, een meer empathische houding bij doorverwijzing naar de RVA, een betere opvolging in het kader van trajectbegeleiding. Het lid herkent hierin een organisatie van goede wil, maar die nog in

volle evolutie is en allicht capaciteitsproblemen kent in het licht van de reorganisatie. Dat wil hij graag getoetst zien. De VDAB heeft meer werk gekregen via de sluitende aanpak, stelt hij, en de vraag rijst om die te verruimen. Het is dan belangrijk te weten in hoeverre die capaciteit een probleem vormt. Bovendien is de taak van de VDAB ook steeds complexer geworden naarmate de arbeidsmarkt opdroogt of de werkloosheid daalt. De heer Van Malderen wil ook weten of men wel op de goede weg is en welke perspectieven er kunnen worden geboden. Wat is de relatie met de tendering die is opgestart?

Het lid stelt dat het rapport een zeer algemeen beeld geeft en oppert dat het ene VDAB-kantoor het andere niet is. Hij vraagt daarom of er regionale verschillen merkbaar zijn? Is er een link tussen regionale verschillen op de arbeidsmarkt en verschillen in het melden van klachten?

Mevrouw *Annick De Ridder* merkt op dat het aantal klachten over de arbeidsbemiddeling zelf opnieuw gestegen is. De verhouding onterechte/ongegronde klachten tot de terecht/gegronde klachten blijft echter gelijk, stelt ze. De stijging is dus niet te wijten aan meer mensen die zich onterecht met een klacht zouden aandienen. Het lid wil weten of dit te maken heeft met het feit dat er onvoldoende geremedieerd is naar aanleiding van het rapport van 2005 of dat het louter gaat om het feit dat de begeleiding van werkzoekenden zoveel intensiever is geworden.

Met betrekking tot de tendering is het mevrouw De Ridder opgevallen dat 3,3 percent van de klachten daarover gaat. Gezien de bijzondere aandacht van haar fractie ter zake, wil ze graag weten welke de concrete problemen zijn, of ze gegrond zijn en hoe dat kan worden verholpen.

Ze gaat ook in op de aanbeveling dat een grondiger overleg met de werkzoekenden nodig is over opleidingskeuze en waarom een bepaalde oriëntering niet kan. Dat impliceert betere communicatie, zegt ze. Welke concrete oplossingen zijn er? De middelen van de VDAB zijn wat ze zijn en als er meer aan communicatie moet worden besteed, dan vraagt mevrouw De Ridder zich af of men dan niet te veel verwacht, rekening houdend met het aantal personeelsleden. Ze benadrukt dat ze geen pleidooi houdt voor aanwerving van meer personeel, maar wel vraagt naar een eventuele bijstelling van de verwachtingen of een andere bepaling van prioriteiten.

Mevrouw De Ridder vraagt ook hoe men concreet het preventief beleid inzake conflicten tussen werkgever en cursist in het kader van IBO denkt in te vullen.

Ten slotte wil mevrouw De Ridder enige toelichting

bij de al dan niet positieve discriminatie van kansengroepen waarvan sprake in het kader van de wachtlijsten voor opleidingen. De sterkere werkzoekenden zouden dan langer op een wachtlijst staan voor opleiding en begeleiding. Dat zou volgens haar erop kunnen wijzen dat de grens tussen de positieve actie waarover een akkoord is gesloten op Vlaams niveau, en de positieve discriminatie heel dun wordt. Ze wil weten of er sprake is van positieve discriminatie en of dat betekent dat de actieprogramma's negatief uitvallen voor de andere werkzoekende die niet tot de actiegroepen en kansengroepen behoren. Als dat zo is, moet er worden bijgestuurd, stelt ze.

De heer *Koen Van den Heuvel* vraagt zich in eerste instantie af in welke mate de striktere controle ook leidt tot een toename in klachtenregistratie van werkzoekenden. Van de ombudsdienst zelf wil hij vooral weten of ook zij merken dat vijftigplussers zich echt minder goed begeleid voelen, zoals wel eens in de media wordt geopperd. Dat kwam volgens het lid niet zo duidelijk naar voren in het jaarverslag.

Op politiek niveau heeft de heer Van den Heuvel een opmerking bij de middelen van de VDAB. Hij beseft goed dat een daling van het aantal werklozen niet betekent dat er recht evenredig een afname kan zijn van de middelen van de VDAB, maar hij kan niet begrijpen dat de heer Van Malderen sluiks extra middelen vooropstelt. De voorbije jaren heeft de VDAB volgens de spreker niet te klagen gehad. Hij pleit met een teruglopende werklozenpopulatie wel nog voor een versterking van de efficiëntie en de productiviteit van de VDAB.

De heer *Roland Van Goethem* sluit zich aan bij de opmerkingen van mevrouw De Ridder over de positieve actie. Hij kan zich niet vinden in het feit dat een werkloze verstoken blijft van een opleiding omwille van niet-objectieve redenen zoals een voorrangregel. Hij kan zich dan ook best voorstellen dat bij mensen die dat meemaken, een zekere demotivatatie en ontmoediging optreedt. Hoe worden die mensen door de VDAB opgevangen en behandeld, wil hij weten.

Mevrouw *Anne-Marie Vriends*, klachtenmanager van de VDAB, legt uit dat bij de VDAB klachten worden behandeld via een systeem van lijnverantwoordelijken die optreden als klachtenmanager. Ze mogen zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevinden, of dus niet betrokken zijn geweest bij de dienstverlening waarover wordt geklaagd. De spreekster bevestigt dat er heel wat klachten binnenlopen en dat het aantal jaar na jaar toeneemt. Hoewel dit enigszins stagneert, ziet ze de zeer lage drempel voor klachtenmelding als reden voor dat aantal. Er is een gratis nummer en een servicelijn. De mensen vinden vooral ook in de servicelijn een objectief

aanspreekpunt. Sinds enige tijd is er ook een online klachtenformulier beschikbaar en ook dat heeft volgens mevrouw Vriends duidelijk een toename van het aantal klachten teweeggebracht. De verbeterde toegankelijkheid verklaart dus grotendeels de toename van het aantal klachten, stelt mevrouw Vriends. Daarnaast zal volgens haar zeker het feit dat met de acties, de trajectbegeleiding en de curatieve werking, zo kort op de bal wordt gespeeld ook een deel klachten gegenereerd hebben van ontevreden werkzoekenden die het niet prettig vinden dat men hen zo dicht op de huid zit. Er zijn ten slotte ook een aantal nieuwe toepassingen opgestart, stelt de spreekster. Zo was er de automatische vacaturematching. Die zaken zijn in 2006 tot volle uitwerking gekomen en ook dat brengt klachten mee, maar die waren in de eerste helft van 2007 al aan het wegebben.

Mevrouw Vriends geeft aan dat een aantal aanbevelingen van de ombudsdienst zeker terecht zijn geweest. Dat gaat dan over problemen die te herleiden zijn tot informatieverstrekking, betere communicatie, meer intensieve begeleiding. De mensen van arbeidsmarktbeheer en competentiecentra hebben daarop antwoorden voorbereid.

Met betrekking tot een meer actieve begeleiding van werkzoekenden in hun opleidingskeuze en een maximale objectivering van de toelatingsprocedure, werkt de VDAB aan een stelsel met uniforme instapvoorwaarden voor alle opleidingen die in de competentiecentra worden aangeboden. Vanaf 2008 kan dit worden toegepast. De instapvoorwaarden zullen worden gedefinieerd op drie niveaus: de fysieke, motivatie en competentie. De laatste voorwaarde wordt geformuleerd conform de vereisten van het beroepsprofiel en er gebeurt dan ook een doorgedreven afstemming met de arbeidsmarktpartners, benadrukt mevrouw Vriends. Er zou tevens een uniforme procedure worden ontwikkeld om kandidaten aan de instapvoorwaarden te toetsen. Zo kunnen afwijzingen ook beter worden gemotiveerd en kan nadien de oriëntatie naar andere opties worden verbeterd.

De VDAB neemt zich ook voor om werkzoekenden die ingeschreven zijn voor een opleiding en toch nog tegen een wachtlijst aankijken, om de drie maanden te informeren per brief over de startdata van de opleidingen. Er zijn zeker niet voor alle opleidingen wachtlijsten, beklemtoont de spreekster nog. Er zal ook duidelijk gecommuniceerd worden waar de werkzoekenden met vragen in dat verband terecht kunnen: bij de servicelijn en in de lokale werkwinkel. Bovendien kan elke werkzoekende in trajectbegeleiding steeds terecht bij het vaste aanspreekpunt, namelijk de trajectbegeleider. Er zijn ook werkzoekenden die rechtstreeks in de competentiecentra

terecht komen. Zij kunnen bij een klantenconsulent terecht voor meer informatie. Wanneer werkzoekenden cursisten zijn geworden, blijft de trajectbegeleider op de achtergrond aanwezig om op scharniermomenten in de opleiding de cursist op te vangen. Bij de start van een opleiding, ontvangt elke cursist een onthaalbrochure met alle relevante administratieve en praktische informatie over de opleiding, het beroep of de beoogde functie.

Bij de aanbevelingen inzake de individuele beroepsopleiding heeft mevrouw Vriends begrepen dat er al uitgebreid een actieplan is besproken. Ze voegt daar nog aan toe dat er een minimumbegeleidingsstandaard is vastgelegd waarbij op verschillende tijdstippen overlegmomenten zijn vooropgesteld. Dat gebeurt in de eerste plaats bij de start van de IBO. Aan werkgever en kandidaat wordt dan duidelijk uitgelegd wat de rechten en plichten zijn, welke voordelen er zijn en waarmee rekening moet worden gehouden. Men had immers opgemerkt dat een aantal klachten te maken hadden met een louter gebrek aan informatie, vooral vanwege de cursist. Een maand na de opstart is er in een intensief contact voorzien tussen IBO-consulent, cursist en werkgever. Ook in de laatste maand gebeurt er overleg. Als de opleiding langer dan zes maanden duurt, moet er elke drie maanden een fysiek overlegmoment worden ingelast. Gedurende de integrale looptijd is ook contact met de consulent mogelijk. Om de problemen van het verleden inzake begeleidingscapaciteit op te lossen, is de capaciteit verhoogd en is de case-load van de IBO-begeleiders verlaagd van 159 naar 130 cursisten. Zo wordt het voor de consulent mogelijk om een betere kwalitatieve opvolging te doen. De spreker merkt het verschil nu al, er zijn heel wat minder klachten over IBO.

De communicatiedienst heeft de folders over de rechten en plichten van de werkzoekende en VDAB gescreend op leesbaarheid en op eenvoudig taalgebruik. In de tweede helft van 2006 is er daarenboven een nieuwe visienota over transmissie opgesteld. Die is omgezet in concrete richtlijnen voor de consulenten en de instructeurs. Er waren ook regionale informatiedagen om de transmissieprocedure toe te lichten en tot een uniforme en consequente toepassing ervan te komen, niet alleen in Vlaanderen maar ook tussen RVA en VDAB.

De aanbeveling over de trajectbegeleiding is meer investeren in begeleiding op maat tijdens het traject. De VDAB wil op termijn afstappen van de huidige praktijk waarbij werkzoekenden op basis van leeftijd en werkloosheidsduur systematisch een trajectaanbod krijgen. De VDAB onderzoekt hoe hij op basis van competenties een snellere inschatting kan maken van de individuele behoeften van de werkzoekende. De inpassing van een dergelijk model vergt tijd en

middelen. Voor het nieuwe jeugdwerkplan zal de dienst afstappen van de klassieke, getrapte benadering en vanaf dag één de werkzoekende bijstaan met intensieve bemiddeling en sollicitatiebegeleiding. Door regelmatige contacten met de andere werkzoekenden zal de consultant sneller de eventuele behoefte aan een meer diepgaande begeleiding of aan competentieversterking kunnen beoordelen. Het plan treedt in werking in januari 2008. De VDAB is ter ondersteuning van deze nieuwe benadering op zoek naar een algemeen screeningsmodel om de afstand van de werkzoekende tot de arbeidsmarkt in te schatten.

De aanpak van de VDAB is in volle evolutie. Er is een nieuw werkmodel. Elke werkzoekende zal benaderd worden door een team van medewerkers, maar zijn centrale aanspreekpersoon blijft de trajectbegeleider. In dat team zijn echter alle niveaus van gespecialiseerde dienstverlening aanwezig, zodat de werkzoekende via zijn trajectbegeleider beroep kan doen op de expertise van het volledige team. De VDAB is ervan overtuigd dat die nieuwe aanpak zal toelaten om snel in te spelen op de behoeften van werkzoekenden.

Vandaag ontvangt de werkzoekende vanaf de eerste dag van zijn inschrijving vacatures via de wekelijkse automatische vacaturematching. Als de klant geen vacatures heeft ontvangen, wordt hij in de eerste maand werkloosheid uitgenodigd door een consultant om de redenen daarvan te onderzoeken. Het kan immers zijn dat zijn gegevens, onder meer de beroepsaspiraties nog niet volledig zijn. Zo nodig wordt het dossier aangevuld.

De VDAB investeert permanent in opleidingen voor zijn consultants: diagnosestelling, probleemoplossend werken enzovoort.

De ombudsdienst ontving ook klachten over de dienstverlening aan personen met een arbeidshandicap. Die personen klagen terecht over de lange wachtlijsten voor begeleiding door de gespecialiseerde instanties. De VDAB werkt momenteel aan de integratie van de dienstverlening voor personen met een arbeidshandicap in zijn reguliere dienstverlening. De gespecialiseerde sector die ressorteerde onder het Vlaams Fonds, is nu gedeeltelijk overgeheveld naar de VDAB. Sinds 1 april 2006 wordt werk gemaakt van een geïntegreerde aanpak waardoor meer werkzoekenden sneller en beter bediend worden en minder werkzoekenden tussen de mazen van het net vallen. Dat is conform met de beheersovereenkomst.

Vanaf 2008 zal de geïntegreerde werking van de VDAB en ATB ook op het terrein volledig voltrokken en merkbaar zijn. De uiteindelijke doelstelling is een efficiënte, performante en klantgerichte dienst-

verlening aanbieden aan personen met een arbeidshandicap, ten einde deze groep zo snel mogelijk toe te leiden naar werk.

De benadering van en de dienstverlening aan die doelgroep zal verlopen zoals voor de andere werkzoekenden. In tegenstelling tot heden zullen de werkzoekenden met een arbeidshandicap niet per definitie doorgeleid worden naar ATB, met wachtlijsten tot gevolg, maar via een adequate screening, gespecialiseerde begeleiding en opleiding indien nodig, bemiddeld worden naar duurzame tewerkstelling door de best geschikte trajectbegeleider.

Na de reactie van de VDAB op aanbevelingen van de ombudsman toegelicht te hebben, beantwoordt mevrouw Vriens de vragen van de commissieleden.

De spreker heeft niet de indruk dat de VDAB kampt met capaciteitsproblemen. Er zijn wel verschuivingen. De teamwerking wordt op punt gesteld. De verschuivingen in bepaalde diensten moeten wel leiden tot capaciteitsverhogingen.

Regionale verschillen op de arbeidsmarkt hebben wel degelijk een effect op de klachten. Zo zijn er meer klachten in de grootsteden dan op het platteland. Het gros van de klachten gaat over de dienstverlening van de centrale diensten. Zij bieden dan ook veel diensten aan: de automatische vacaturematching, het beheer van de vacatures op de website, de servicelijn enzovoort. Van de regionale diensten gaan de meeste klachten over Antwerpen, gevolgd door Hasselt en Gent. In die steden heeft VDAB de meeste klanten, dus logischerwijze ook de meeste klachten.

De spreker heeft al uitgelegd waarom het aantal klachten over VDAB gestegen is: de drempels zijn verlaagd, de transmissieprocedure is strikt, er zijn nieuwe toepassingen.

Elke tenderaar moet een eigen klachtenprocedure hebben. Jaarlijks vraagt de VDAB een verslag van de klachtenbehandeling en eventuele verbetervoorstellen. Anderzijds is het zo dat werkzoekenden die klachten hebben over de tenderaar, beroep kunnen doen op de eerstelijnsklachtenbehandeling van de VDAB. Dergelijke klachten gaan vaak over de opleidingsdesiderata van de werkzoekende. Tenderaars hebben net als de VDAB-trajectbegeleiders de opdracht om de kortste weg naar werk te zoeken. Als een opleiding nodig is, krijgt de werkzoekende een aanbod. Bij klachten bemiddelt de klachtenmanager met de tenderaar, maar ook dan blijft het uitgangspunt dat het traject zo efficiënt mogelijk moet leiden naar werk.

Wat de preventieve aanpak betreft, denkt de VDAB

dat er voor de start van een IBO voldoende aandacht moet gaan naar communicatie met de werkgever en met de cursist. Dat vermijdt heel wat klachten. Beide partijen weten dan dat ze een probleem onmiddellijk kunnen melden. Ze kunnen beroep doen op de VDAB-expertisecentra als er lacunes bij de IBO-cursist worden vastgesteld, bijvoorbeeld op het vlak van taal. Dat kan voorkomen dat problemen escaleren en leiden tot de voortijdige stopzetting van een IBO.

Als klachtenbehandelaar vond de spreker het vreemd dat er gevraagd werd of positieve actie geen positieve discriminatie was. Ze heeft immers geen klachten daarover ontvangen, noch in 2006, noch in 2007. Ze heeft de indruk dat de opleidingscapaciteit voldoende groot is om de prioriteitsregeling toe te passen en de andere werkzoekenden een opleiding te bieden.

De sluitende aanpak levert inderdaad meer klachten op. De klachtenmanager stelt vaak vast dat de transmissieprocedure en de afspraken daarover met de RVA op een correcte manier toegepast zijn door de VDAB-consulenten. Dat blijkt ook uit de gegevens van andere ombudsdiensten, die bij de meeste klachten over transmissie het standpunt van de VDAB beamen en de klachten ongegrond verklaren.

VDAB levert een enorme inspanning voor de begeleiding van de vijftigplussers. Dat neemt niet weg dat er inderdaad klachten zijn. De vijftigplussers maken zich niet zozeer druk over het aanbod dat VDAB in samenwerking met vakorganisaties levert. Het zijn eerder frustraties omdat werkgevers niet staan te trappelen om oudere werkzoekenden in dienst te nemen. De VDAB tracht voor de juiste opvang te zorgen en mensen weerbaarder te maken.

De heer *Bernard Hubeau* zegt dat de opmerkingen over de positieve actie voor de volledigheid gemaakt zijn. Eigenlijk kan hij mevrouw *Vriens* bijtreden dat het geen groot probleem is. Het is natuurlijk ook niet toevallig dat de positieve actie, gecombineerd met de reguliere werking, tot stand gekomen is. Neveneffecten moeten natuurlijk vermeden worden.

De ombudsdienst heeft gemerkt dat sterke werkzoekenden ook andere kanalen hebben en die ook gebruiken. Beide sporen zijn perfect combineerbaar. Het valt ook op dat dergelijke klachten met een goede uitleg opgelost geraken. Dat wijst nog maar eens op het belang van communicatie.

Dat stelt mevrouw *Annick De Ridder* gerust. Open Vld is het trouwens volledig eens met het beleid van de minister dienaangaande, maar er moet voldoende capaciteit zijn om ook de andere werkzoekenden op te leiden.

De heer *Bernard Hubeau* legt uit wat zijn dienst met de aanbevelingen over de preventieve aanpak van de IBO bedoelt. Zo is het een aantal keren voorgekomen dat een IBO beëindigd is omdat een aantal kleine problemen zich opstapelden. Een goede opleiding van de begeleiders is dus cruciaal.

Mevrouw *Karine Nijs* zegt dat de concrete maatregelen voor de preventieve aanpak IBO in het IBO-actieplan staan. Door de duurtijd van de begeleiding, het aantal begeleidings- en opvolgingsmomenten te differentiëren, kunnen conflicten worden voorkomen.

Vragen en klachten van vijftigplussers zijn heel divers. Het kan gaan om werkgevers die vijftigplussers willen aanwerven, maar vragen hebben bij de tewerkstellingspremies van vijftigplussers. Vijftigplussers zelf klagen vooral over het feit dat VDAB hen niet actief genoeg begeleidt. Ze vinden de inschrijving in een traject onvoldoende maar willen concrete maatregelen en geregeld vacatures aangeboden krijgen. Er zijn ook klachten van vijftigplussers over het volwassenenonderwijs. Ze krijgen immers vermindering als ze een attest hebben van VDAB.

Mevrouw *Karine Nijs* heeft de klachten van vijftigplussers niet apart opgenomen in het jaarverslag omdat ze heel divers zijn. Het merendeel van de klachten is trouwens opgelost na doorverwijzing naar de eerstelijnsbehandeling.

De heer *Joris Vandenbroucke* leest in het verslag dat er een aantal klachten waren over de neutraliteit van de testprocedure. In het kader van het actieplan diversiteit is er bijzondere aandacht voor de diversiteitsaspecten van de tests. Welke stappen zijn er ondernomen?

Mevrouw *Anne-Marie Vriens* antwoordt dat VDAB een volledig nieuwe testbatterij heeft voor de psychologen. Die testbatterij is getest door specialisten die ze cultuurarm verklaard hebben. Helemaal cultureel neutraal is een utopie. Bij de tests komt taal zo weinig mogelijk kijken. Zo beschikt VDAB over instrumenten waarmee het voor iedereen goed werk kan leveren.

De verslaggever,

De voorzitter,

Louis BRIL

Trees MERCKX-VAN GOEY