

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 524
van **EMMILY TALPE**
datum: 10 april 2015

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

VDAB - klachtenbehandeling

Wie niet tevreden is over de service van VDAB heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

1. Hoeveel klachten ontving VDAB in 2013 en 2014? Cijfers graag:
 - a) per jaar;
 - b) per type verzoeker (werkzoekenden, werkgevers, werknemers, cursisten, overheid...);
 - c) per topic (basisdienstverlening, opleiding, trajectwerking, vacaturewerking).
2. Hoeveel van die klachten waren ontvankelijk, resp. onontvankelijk (cijfers per jaar)?
3. Hoeveel van die klachten waren gegrond, resp. niet gegrond (cijfers per jaar)?
4. Hoeveel klachten uit 2013, resp. 2014 werden binnen de 45 dagen afgehandeld?
5. a) Hoeveel klachten uit 2013, resp. 2014 werden niet binnen de 45 dagen afgehandeld?

b) Wat waren de voornaamste redenen om deze klachten niet binnen deze termijn af te handelen?

c) Hoeveel klachten uit 2013, resp. 2014 zijn nog steeds niet afgehandeld? Graag een overzicht per type verzoeker en van de voornaamste redenen.
6. a) Heeft de VDAB in 2013 en 2014 schadevergoedingen moeten betalen aan mensen of instanties die een klacht hebben ingediend?

b) Zo ja, hoeveel klagers ontvingen een schadevergoeding, hoeveel vergoedingen werden in totaal uitbetaald en wat waren de belangrijkste redenen om die schadevergoedingen te moeten betalen?
7. a) Werd het klachtenmanagement in 2013 en 2014 verder geoptimaliseerd?

b) Zo ja, hoe precies?

8. a) Heeft het klachtenmanagement te lijden gehad onder de besparingen en de personeelsinkrimping die de afgelopen jaren bij de VDAB hebben plaatsgevonden?

b) Graag een overzicht van het aantal ingezette medewerkers en de kostprijs van de klachtenbehandeling in de periode 2010-2014 op jaarbasis.

ANTWOORD

op vraag nr. 524 van 10 april 2015

van **EMMILY TALPE**

1. a)

2013	1718
2014	1520

b)

	2013	2014
burger	56	45
cursist leerling	1	5
cursist werknemer	4	7
cursist werkzoekende	92	106
organisatie	8	6
overheid	0	2
werkgever	74	82
werknemer	165	126
werkzoekende	1312	1136
zelfstandige	6	5
totaal	1718	1520

- c) 2014 was een overgangsjaar. In 2013 werden klachten ingedeeld volgens de Producten- en Dienstencatalogus. Vanaf 2014 hanteert VDAB een andere indeling en worden de klachten ingedeeld volgens Business Proces Management. De indeling gebeurt voor de ontvankelijke klachten.

*2013*Klachten over producten en diensten

afnemer producten en diensten	Aantal
individueel (werkzoekende/werknemer)	1191
werkgever	304
arbeidsmarktactor	4
overheid en kennisinstellingen	0
Ondersteunde processen (HRM, ICT, Servicelijn en Facility)	130
totaal	1629

2014

Domein of afdeling	Aantal
Kerndomeinen:	
Ik heb een matchingbehoefte	1246
Ik wil mijn loopbaan beheren	19
Ik wil ondersteuning bij collectief ontslag	5
Financiële tegemoetkomingen	26
Ondersteunende domeinen (HRM, ICT, Servicelijn en Facility)	48
totaal	1344

	2013	2014
Matchbaar werkzoekenden-dossier	184	132
Opleiding	416	377
Trajectbegeleiding	447	419
Matchbare vacature	331	183

2. Vanaf 2014 maakt VDAB een onderscheid tussen suggesties en klachten.

	2013	2014
ontvankelijk	1629	1344
onontvankelijk	83	122
opgelost bij melding	6	2
suggesties	/	52
totaal	1718	1520

3. Deze cijfers hebben betrekking op de ontvankelijke klachten.

	2013	2014
gegrond	362	207
deels gegrond	185	166
niet gegrond	1067	945
geen oordeel	15	26
totaal	1629	1344

- 4.

	2013	2014
afgehandeld binnen de 45 dagen	1564	1250

5. a)

	2013	2014
niet afgehandeld binnen de 45 dagen	65	94

VDAB hanteert de interne doelstelling om 75% van de klachten binnen de 20 dagen te behandelen. In 2013 werd 68,5% van de 1629 klachten afgehandeld binnen de 20 dagen; in 2014 gebeurde dit in 64% van de 1344 klachten. Als we de vooropgestelde behandeltermijn van 45 dagen uit het klachtendecreet bekijken, geeft dit 96% van de 1629 klachten in 2013 en 93% van de 1344 klachten in 2014 die binnen de 45 dagen afgehandeld werden.

- b) Een aantal klachten werd niet binnen de 45 dagen afgehandeld gezien de prioriteit van een kwalitatief onderzoek in combinatie met een hoge werkdruk voor de behandelaars en klantendiensten. De verzoekers ontvingen een tussentijdse brief.
 - c) Alle klachten van 2013 en 2014 werden afgehandeld.
6. a) Er werden door VDAB geen schadevergoedingen uitbetaald aan klagers in 2013 en 2014.
- b) /
7. a) Ja.
- b) Er werden aanpassingen gedaan in het interne klachtensysteem van VDAB om een efficiëntere werking te creëren.
- In 2014 werden de eerste stappen gezet naar een afstemming en samenwerking tussen de klantendiensten. Deze actie wordt verder gezet in 2015. In 2015 werd reeds een opleiding georganiseerd omtrent de aanpassingen in en het efficiënte gebruik van het vernieuwde klachtensysteem. Er werden generieke mailboxen voor de klantendiensten geïntroduceerd, waarvan het gebruik in 2015 verder verfijnd wordt. Een nieuwe (interne) handleiding voor behandelaars staat klaar. Momenteel gebeuren er steekproeven om de kwaliteit van de antwoordbrieven op te volgen. Er wordt dan ook feedback gegeven aan de behandelaars. Dit gebeurt nu voornamelijk individueel. Voor 2015 staat een opleiding omtrent klantvriendelijke antwoordbrieven op de agenda.
8. a) Uit het stijgen van de behandeltermijn zou kunnen afgeleid worden dat de besparingen en personeelsinkrimpingen een invloed hebben gehad op het klachtenmanagement. Hiervoor is evenwel geen empirisch bewijs.
- b) De klachtenbehandeling wordt verzekerd door het centrale klachtenmanagement, de provinciale klantendiensten en de klachtenbehandelaars. De klantendiensten en behandelaars combineren de klachtenbehandeling met andere opdrachten. Er zijn geen verdere cijfers voorhanden.