

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 313

van **EMMILY TALPE**

datum: 15 februari 2016

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

VDAB - Weigering opleidingen aan werkzoekenden

Werkzoekenden naar een job toeleiden via een traject, waarvan ook opleidingen deel uitmaken, kan in sommige gevallen dansen op een slappe koord worden vermits enerzijds rekening moet worden gehouden met de voorkeuren van de werkzoekende maar anderzijds ook met de kansen om binnen een redelijke termijn een job te vinden. Dat kan soms leiden tot enige misnoegdheid bij werkzoekenden die opleidingen verkiezen met minder jobkansen. Evenwel wordt op het inzicht en de vakkennis van de VDAB-consulenten vertrouwd om de juiste keuzes te maken in hun begeleiding van de werkzoekenden. Inschattingsfouten zijn daarbij helaas niet altijd uit te sluiten. In de praktijk horen we af en toe verhalen van misnoegde werkzoekenden die zich beklagen over (wat zij ervaren als) weinig respectvol gedrag van consulenten. Zo wordt beweerd dat een consulent mensen opleidingen weigert omdat ze 'te dom' zijn en dat hen ook in dergelijke bewoordingen meedeelt. Dit leidt tot een dalend zelfbeeld van de betrokken werkzoekenden. Vanzelfsprekend gaat het over eenzijdige beweringen van mensen die volgens hun ervaring onheus behandeld zijn. Desalniettemin dringt enige toetsing van de feiten zich op.

1.
 - a) Hoeveel opleidingen werden aan werkzoekenden door VDAB-consulenten geweigerd het afgelopen jaar?
 - b) Wat waren de belangrijkste gronden tot weigering?
2.
 - a) Komt het vaak voor dat werkzoekenden zich expliciet niet akkoord verklaren met de voorstellen tot opleiding die door de VDAB-consulenten worden voorgesteld?
 - b) Welke verhaalmogelijkheden hebben werkzoekenden hiertegen?
 - c) Hoeveel klachten werden hierover al ingediend?
 - d) In hoeveel gevallen kreeg de werkzoekende gelijk?
3.
 - a) Heeft de minister kennis van ongepaste uitlatingen of ongepast gedrag van VDAB-consulenten ten aanzien van werkzoekenden?
 - b) Zo ja, hoeveel klachten werden hierover ingediend, over welke VDAB-kantoren gaat het en hoe worden die opgevolgd?
4.
 - a) Is het mogelijk dat een VDAB-consulent opleidingen aan werkzoekenden heeft geweigerd met als verklaring dat de betrokkenen 'te dom' waren?
 - b) Op basis van welke criteria kan een VDAB-consulent bepalen dat iemand een opleiding intellectueel niet zou aankunnen?
 - c) Zal de minister laten uitzoeken dat dergelijke grove uitlatingen wel degelijk werden uitgesproken?

- d) Welke sanctie krijgen VDAB-consulenten indien ze zich aan dergelijke ongepaste uitspraken zouden wagen?
- e) Werden er reeds sancties uitgedeeld aan VDAB-consulenten die werkzoekenden met ongepaste uitspraken of ongepast gedrag bejegenden?

ANTWOORD

op vraag nr. 313 van 15 februari 2016

van **EMMILY TALPE**

1. a. In 2015 waren er 4156 weigeringen voor een opleiding door VDAB nadat de instap- of toelatingsvoorwaarden werden afgetoetst.
b. De reden van weigering is het niet voldoen aan de gestelde instap- of toelatingsvoorwaarden, deze zijn specifiek per opleiding.
2. a. Een opleidingstraject ontstaat in samenspraak tussen de bemiddelaar en de werkzoekende in een poging om de kortste weg naar werk te realiseren (zie vraag 4 a en b).
b. Werkzoekenden kunnen een klacht indienen bij de klachtendienst.
c. De klachtendiensten ontvingen geen klachten van klanten die zich niet akkoord verklaarden met de voorstellen tot opleiding door VDAB-consulenten.
d. Niet van toepassing
3. a. De klachtendienst van VDAB rapporteert dat er in 2015 5 klachten werden genoteerd waarvan het gedrag van de bemiddelaar door de klachtendienst als ongepast werd beschouwd.
b. Bij VDAB geldt voor dergelijke voorvallen een standaard aanpak: de medewerker wordt hierop aangesproken en acties worden opgestart i.f.v. het verbeteren van het functioneren, zoals extra opleiding, opvolgingsgesprekken en extra aandacht voor het item bij evaluatiegesprekken. Het onderwerp "klantvriendelijkheid en respectvol omgaan met mensen" wordt door de teamleiders opgenomen zowel met de betrokken medewerker als met het volledige team. De betreffende medewerkers bieden verontschuldigingen aan de klanten aan. De klanten krijgen een nieuwe consulent om de begeleiding verder te zetten. Eén medewerker kreeg een persoonlijke nota in zijn dossier.
4. a. Wanneer bemiddelaars en instructeurs zich een beeld hebben gevormd van het studie- en beroepsverleden en de voorkennis van de kandidaat wordt deze afgezet tegenover het competentieniveau dat de cursist op het einde van de opleiding moet kunnen bereiken binnen de daarvoor voorziene tijd of een beperkte overschrijding daarvan. Het is mogelijk dat een kandidaat te horen krijgt dat men het niet mogelijk acht de nodige competentieontwikkeling binnen die tijd te realiseren.
b. Wanneer een werkzoekende interesse toont voor een opleiding wordt er via diverse kanalen nagegaan of dit voor de persoon in kwestie een haalbare kaart is.
 - Vooreerst wordt er nagegaan of de werkzoekende een correct beeld heeft van de inhoud van het beroep, de arbeidsomstandigheden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de standaard competentiefiches die het beroep in een competentiegerichte formulering beschrijven en van beroepenfilms die uitvoerders van het beroep in beeld brengen

- Als dit strookt met de verwachtingen van de werkzoekende komt hij in contact met een consultant van het competentiecentrum waar deze opleiding wordt aangeboden. Daar wordt verder informatie gegeven over de inhoud van het beroep en de situering ervan in de sector, om mogelijks andere keuzes in het keuzeproces van de werkzoekende te brengen. Hiervoor bestaan er in vele gevallen ook on- line infosessies.
- Verder wordt nader ingegaan op de vereisten om het beroep te kunnen uitoefenen wat betreft mobiliteit, de combineerbaarheid van de vereisten van het beroep met de privésituatie van de persoon, de talenkennis, de kennis van de Nederlandse taal en de vereiste rekenvaardigheid. Dit lijstje kan worden aangevuld met beroepsspecifieke eisen. Uit deze evaluatie moet blijken of eventuele tekorten van de werkzoekende op deze criteria remedieerbaar zijn binnen de voorziene opleidingsduur. Deze opleidingsduur is een flexibel gegeven, maar de consultants en de instructeurs vormen zich op deze manier wel een beeld over de haalbaarheid om de competenties van de werkzoekende te ontwikkelen tot het niveau dat van een beginnend beroepsuitoefenaar wordt verwacht.
- Wanneer dit niet het geval is weten consultants dat ze samen met de werkzoekende dienen op zoek te gaan naar haalbare alternatieven, binnen of buiten de sector waarin de werkzoekende volgens zijn oorspronkelijke keuze wenst tewerkgesteld te worden.

c-e. zie vraag 3