

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 229
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 11 januari 2017

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

VDAB - Klachtenbehandeling

Indien iemand niet tevreden is over de dienstverlening van de VDAB kan hij/zij klacht indienen via bijvoorbeeld het klachtenformulier op de website van de VDAB.

In 2015 werd een opleiding klantvriendelijke antwoordbrieven opgezet, alsook werden de generieke mailboxen verder verfijnd.

In 2015 kwamen er 1.718 klachten binnen. Daarvan waren er 1.505 ontvankelijk. Dat is 13% meer dan in 2014.

1. Hoeveel klachten kwamen er in 2016 binnen? Graag totaalaantal en opdeling naar:
 - a) het aantal klachten dat weerhouden werd;
 - b) het aantal klachten dat niet afgehandeld werd. Graag reden van niet-afhandeling.
2. Wat waren in 2016 de vijf topics binnen deze klachten? Graag overzicht van de vijf topics per jaar en opdeling naar type van de verzoeker van de klacht.
3. Hoeveel van de ontvankelijke klachten worden er binnen de twee maanden afgehandeld? Graag met opgave van het aantal afgehandelde klachten voor 2016.
4. Indien er klachten niet binnen de twee maanden worden afgehandeld, wat is de reden hiervan? Graag een overzicht:
 - a) met opgave van het aantal niet-afgehandelde klachten;
 - b) per reden.
5. Bij hoeveel van de binnengekomen eerstelijnsklachten dient de Vlaams Ombudsdienst nog tussen te komen? Graag een overzicht voor 2016 met opgave van het aantal klachten waarin de Vlaamse Ombudsdienst is tussengekomen:
 - a) per reden van tussenkomst;
 - b) met opdeling naar type van de verzoeker.
6. Voor hoeveel van de klachten die door de Vlaamse Ombudsdienst worden overgenomen, wordt er een bevredigende oplossing gevonden? Graag overzicht met opgave van het aantal klachten die werden opgelost:
 - a) per provincie;
 - b) met opdeling naar klacht van werkgevers / werkzoekenden / werknemers.

7. Voor hoeveel van de klachten die door de Vlaamse Ombudsdienst worden overgenomen, wordt er geen bevredigende oplossing gevonden? Graag overzicht:
 - a) met opgave van het aantal klachten welke niet werden opgelost;
 - b) de reden daarvan;
 - c) overzicht per provincie;
 - d) met opdeling naar klacht van werkgevers / werkzoekenden / werknemers.
8. Wat is de algemene evolutie die de minister kan opmerken inzake het aantal, de soorten klachten, het type van verzoeker, de afhandeling van de klacht en dat over de laatste drie jaar?
9. Op welke punten zal het klachtenmanagement nog performanter gemaakt worden?

PHILIPPE MUYTERS

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

ANTWOORD

op vraag nr. 229 van 11 januari 2017

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

Voor het antwoord op deze vraag verwijzen we naar het jaarverslag van de Vlaams Ombudsman. Het jaarverslag wordt - naar parlementaire traditie - voorgesteld op de woensdag voor de Paasvakantie, dit jaar op 8 maart 2017. Dat verslag zal een antwoord bieden op de gestelde vragen, aangezien het jaarverslag over de tweedelijnsklachtenbehandeling door de ombudsman zelf, meteen ook het klachtenboek omvat, dat verslag geeft van de klachtenbehandeling op de eerste lijn (door o.m. de VDAB). Indien er naar aanleiding van de cijfers opgenomen in het jaarverslag nog onduidelijkheden zouden zijn, staan we uiteraard ter beschikking om verdere vragen te beantwoorden.