



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 4
13 april 2018 (2017-2018)

Verslag

namens de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie,
Innovatie en Wetenschapsbeleid
uitgebracht door Emmily Talpe

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017

Samenstelling van de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid:

Voorzitter: Jos Lantmeeters.

Vaste leden:

Matthias Diependaele, Andries Gryffroy, Jos Lantmeeters, Grete Remen, Axel Ronse, Sabine Vermeulen;

Robrecht Bothuyne, An Christiaens, Sonja Claes, Peter Van Rompuy;

Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;

Yasmine Kherbache, Bart Van Malderen;

Imade Annouri.

Plaatsvervangers:

Paul Cordy, Annick De Ridder, Lieve Maes, Lorin Parys, Miranda Van Eetvelde, Peter Wouters;

Jenne De Potter, Martine Fournier, Kathleen Helsen, Koen Van den Heuvel;

Willem-Frederik Schiltz, Martine Taelman;

Rob Beenders, Güler Turan;

Wouter Vanbesien.

Documenten in het dossier:

41 (2017-2018) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

– Nr. 2 en 3: Verslagen

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsman	4
2. Reactie van de minister.....	6
3. Bespreking	7
3.1. Vragen en opmerkingen van de leden	7
3.2. Antwoorden van de ombudsdienst.....	8
3.3. Repliek	10
Gebruikte afkortingen.....	11

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid besprak op 29 maart 2018 het jaarverslag 2017 van de Vlaamse ombudsdienst.

1. Toelichting door de Vlaamse ombudsman

Bart Weekers, de Vlaamse ombudsman, geeft een toelichting bij het hoofdstuk Werk en Economie in het jaarverslag 2017.

Sodexo

De ombudsman start zijn uiteenzetting met de opmerking dat – wat betreft de bevoegdheden van de commissie Werk en Economie – het de dienstverlening van Sodexo is die bij de meeste Vlamingen terechtkomt. Sodexo rapporteert in het Klachtenboek bijna 300.000 contactnames.

De titel van het jaarverslag is 'Verzoenen doen we samen'. Dat houdt in dat de ombudsdienst ingebed moet zijn in een goede informatieverstrekking en een goed klachtenmanagement. Over alle beleidsdomeinen heen wordt in het voorliggende jaarverslag over verzoenen gerapporteerd. Toegepast op de dienstencheques is de ombudsdienst verheugd over het feit dat Sodexo in 2017 heeft gerapporteerd. Na de oproep van vorig jaar heeft de ombudsdienst ook met Sodexo samengezeten, waaruit de wil bleek om het klachtenmanagement te verbeteren. Sodexo stelde letterlijk dat ze "de beste van de klas" willen worden en dat stemt de ombudsman tevreden.

Toch zou een oproep van de ombudsman niet nodig moeten zijn om een dienstverlener aan te zetten tot rapporteren. Voor Sodexo hangt rapporteren samen met wat in de overheidsopdracht staat en wat de contractuele verplichtingen zijn. Dit is een van de aandachtspunten van de ombudsman voor de volgende regeerperiode en dat voor alle beleidsdomeinen. Het is bijzonder positief dat de kerndepartementen van de Vlaamse overheid het klachtenmanagement ernstig nemen. Maar ook de contracten voor overheidsopdrachten moeten volgen. Die overeenkomsten zouden een spiegel moeten zijn van het Klachtendecreet en van het nieuwe Bestuursdecreet, dat kiest voor bemiddelen en een kader creëert waarbinnen de burger kan melden en voorstellen kan doen.

Een veel voorkomende klacht bij de ombudsdienst vloeit voort uit vergissingen in de digitale toepassing, waarna klanten een rechtszettingskost moeten betalen. Ook dit soort problemen zou in het eerstelijnsrapport van Sodexo moeten worden aangekaart.

De eerste oproep van de ombudsman is dat de overheidsopdrachten de cultuur van klachtenmanagement die bij de kerndepartementen van de Vlaamse overheid is ontstaan, moeten volgen.

VDAB

De grootste eigen speler in de bevoegdheid Werk is de VDAB, voor de ombudsdienst sinds vele jaren een goede leerling wat betreft klachtenmanagement. In 2017 was de gecoördineerde rapportering wel beknopter dan tijdens de voorgaande jaren, wat het gevolg is van enkele verschuivingen in het personeelsbestand. Zo heeft de VDAB in 2017 wel degelijk gewerkt rond mensenrechten, maar is dat in de globale rapportering niet opgenomen. De ombudsdienst zal gesprekken aangaan om ervoor te zorgen dat de rapportering terug het niveau haalt van de voorgaande jaren.

In het beleidsdomein Werk is klachtenmanagement belangrijk omdat vele burgers zich onheus bejegend voelen. De VDAB maakt daar goed werk van, rapporteert meer dan zeshonderd resultaten en onderneemt acties die de ombudsdienst in andere beleidsdomeinen niet ziet. Een voorbeeld daarvan is dat in een aantal gevallen een andere VDAB-bemiddelaar werd aangeduid. De VDAB neemt klachten over bemiddelaars serieus en zal bijvoorbeeld ingrijpen als de relatie tussen de werkzoekende en de bemiddelaar echt niet goed meer zit. De VDAB kan echter op bepaalde punten duidelijker rapporteren. De ombudsman wijst op de ontwikkelingen bij De Lijn en het Agentschap Wegen en Verkeer, die in hun rapportering een duidelijk beeld schetsten van de klachtenbeelden en uitdagingen. Dat helpt om in de FAQ-lijst goede standaardantwoorden te geven over wat de mogelijkheden zijn en om de punten aan te duiden waarvoor verbetering nodig is.

Digitaal

In 2017 is in de bevoegdheden Werk en Economie, en in diverse andere beleidsdomeinen, gebleken dat digitale processen niet met een vingervuurbal de oplossing bieden waarvoor ze werden ontworpen. Bij de invoering van de hinderpremie bleek het ketenmanagement niet op punt te staan. Digitale processen moeten worden gevoed door de juiste gegevens, data van de overheid of van de burger zelf. Indien ergens in de procesketen fouten worden gemaakt, is het eindresultaat niet hetgeen kon worden verwacht. Bij de invoering van een digitaal proces zou het ketenbeheer op punt moeten staan en zou er goede informatie moeten zijn over hoe problemen in de keten kunnen worden aangepakt.

Bij de invoering van de hinderpremie zijn verwachtingen gewekt die niet konden worden ingelost en de overheid heeft daartoe bijgedragen. De hinderpremie had de bedoeling wat financiële ademruimte te geven aan kleine ondernemingen om vindingrijk te werk te gaan bij werken voor hun deur. Indien een videotheekuitbater klaagt dat hij door het mislopen van de premie failliet is gegaan, dan is duidelijk dat overtrokken verwachtingen werden gecreëerd.

Bij de aanvragen van het Vlaams Zorgkrediet bleek dat er lange wachttijden waren voor de aanvragen op papier. Op dit ogenblik moeten nog steeds rechtzettingen gebeuren. Een fundamentele ingreep dringt zich op om het aantal digitale aanvragen te verhogen.

De Vlaamse overheid doet grote inspanningen inzake digitalisering en toont zich een moderne overheid. Ze moet volgens de ombudsman echter met rijpe producten op de markt komen om het vertrouwen van de burger in de digitalisering niet te schaden.

SYNTRA-vzw's

De ombudsdienst heeft de voorbije jaren veel geïnvesteerd in het overtuigen van de SYNTRA-vzw's van de nood aan een goed klachtenmanagement. In 2017 heeft SYNTRA daartoe een ernstige inspanning gedaan. Er blijft wel een kleine 'systeemfout': de lokale vzw's dragen dezelfde naam als het centrale agentschap SYNTRA Vlaanderen en worden daardoor sterk geassocieerd met de Vlaamse overheid. De SYNTRA's bieden echter ook commerciële opleidingen aan, die niet door de Vlaamse overheid worden ondersteund. Klagers komen dan terecht bij SYNTRA Vlaanderen en de Vlaamse Ombudsdienst, waar ze te horen krijgen dat de overheid niets kan doen om hun klacht op te lossen. Een ander klachtenbeeld dat opduikt zijn de klachten over facturatie door de SYNTRA's, bijvoorbeeld van burgers die vinden dat ze te veel hebben betaald naargelang de kwaliteit van de

opleiding. Dit is in feite een consumentenklacht waarvoor de Vlaamse overheid niet bevoegd is.

De ombudsman merkt op dat inzake kinderopvang een traject loopt om consumentenklachten daarover ook door de Vlaamse overheid te laten afhandelen. De vraag rijst of dit niet ruimer kan worden toegepast op meer producten van de Vlaamse overheid.

2. Reactie van de minister

Philippe Muyters, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport, waardeert het werk van de ombudsman en zijn team. Er is een goede samenwerking en de minister houdt rekening met de opmerkingen die door de ombudsman worden gemaakt.

De minister is het eens met de opmerking over Sodexo. De mogelijkheid tot het vragen van een rechtszettingskost is opgenomen in de lopende overeenkomst en de minister wil het huidige contract niet openbreken. Dat zou ook andere gevolgen hebben. Hij deelt de mening dat dit bij de volgende overeenkomst moet worden meegenomen. Een klachtenmanagement, zoals bij de Vlaamse overheid is opgebouwd, moet ook voor dienstencheques worden opgelegd.

De minister is tevreden dat de VDAB nog altijd de beste leerling van de klas wordt genoemd. De VDAB neemt de mensenrechten ter harte maar de rapportering blijft op dat punt ondermaats. Het is een goede zaak dat de ombudsman hierover een gesprek zal hebben met de VDAB.

De minister is zich ervan bewust dat de goede bedoelingen inzake digitalisering soms tot problemen leiden. Ondanks goede voorbereidingen – de toepassingen worden getest in een proefomgeving – duiken er in de praktijk vaak nog kinderziekten op. Inzake de hinderpremie heeft de minister recent, na overleg met de VVSG, een aantal wijzigingen voorgesteld. Dat gaat onder meer over het per mail op de hoogte brengen van de gemeenten dat er een brief aan de lokale handelaars wordt verstuurd. Een andere verbetering is dat er voortaan per individuele brief een concrete datum zal worden vermeld tot wanneer de onderneming de uitbetaling van de hinderpremie zal kunnen aanvragen. Door deze en andere wijzigingen hoopt de minister tegemoet te komen aan de opmerkingen die werden gemaakt.

Ook voor het zorgkrediet werden een aantal maatregelen genomen. Er werd eenmalig extra personeel ingezet om de achterstand inzake de papieren aanvraagformulieren weg te werken. De minister wil meer inzetten op digitale aanvragen en de administratieve lasten voor de aanvrager verminderen. Zo wordt bijvoorbeeld geen geboortecertificaat meer gevraagd. Ook de doorlooptijd van de administratieve verwerking wordt voor de dossierbehandelaars zo kort mogelijk gehouden. De bedoeling is geen nieuwe achterstand op te bouwen.

De minister is tevreden dat er in 2017 vooruitgang is geboekt door de SYNTRA-vzw's inzake klachtenbehandeling. Er worden maatregelen genomen. Het zou voor de cursisten duidelijk moeten zijn welke opleiding ze volgen. De minister merkt wel op dat voor bepaalde commerciële opleidingen ook betaald educatief verlof mogelijk is. In het Guldensporenakkoord is afgesproken dat er een databank komt met alle opleidingen waarvoor opleidingssteun en verlof mogelijk zijn. Maar ook de SYNTRA's zelf moeten daarover duidelijk communiceren. De annuleringsvoorwaarden werden versoepeld en meer in lijn gebracht met de voorwaarden die elders gelden. Volgens de informatie van de minister zijn er in het lopende cursusjaar nog maar twee klachten over geregistreerd.

De Vlaamse ombudsman beveelt in het jaarverslag de lokale SYNTRA's aan om de interne ombudsfuncties volop hun rol te laten spelen. Er zijn volgens de minister gesprekken gepland om daarin vooruitgang te boeken.

De minister besluit dat de aanbevelingen van de ombudsdienst ernstig worden genomen en dat naar oplossingen wordt gezocht.

3. Bespreking

3.1. Vragen en opmerkingen van de leden

Emmily Talpe leest in het jaarverslag dat inzake Werk en Sociale Economie in 2017 2416 klachten werden gerapporteerd, waarvan 590 een of andere vorm van verzoening kenden. De slagzin van het verslag is ook 'Verzoenen doen we samen'. Kan dit verder worden verduidelijkt? Wanneer wordt een klacht als afgesloten beschouwd na een verzoening?

Ongeveer één klacht op vier wordt met een verzoening afgesloten. Bij de VDAB is dat één klacht op vijf. Wat is de verklaring voor deze lagere verhouding bij de VDAB?

Het aantal klachten is relatief omdat ook andere instanties klachten ontvangen, zoals bijvoorbeeld Sodexo. Het jaarverslag vermeldt dat Sodexo zelf via het onlineklachtenformulier 1452 klachten ontving, daarnaast waren er nog 377 klachten "via bijvoorbeeld de ombudsman". Welke andere kanalen zijn er dan nog? Het verslag spreekt ook van een hoge oplossingsgraad van de klachten via de ombudsman, zonder dat daarover een cijfer wordt gegeven.

Bij de VDAB waren er ook enkele dossiers waarin verzoekers "onbedoeld ongepast" werden behandeld, met als voorbeeld een klacht van een werkzoekende met een autismespectrumstoornis. *Emmily Talpe* zelf heeft al enkele parlementaire vragen gesteld over hoogsensitieve werkzoekenden. Heeft de ombudsdienst daarover al klachten gekregen?

Emmily Talpe merkt tot slot op dat het jaarverslag geen klachten vermeldt inzake de bevoegdheid Sociale Economie. Is er daarvoor een verklaring? Het lid hoopt dat dit niet betekent dat de betrokkenen de weg naar de klachtenbehandeling niet vinden.

Miranda Van Eetvelde stelt vast dat het aantal klachten dat Sodexo rapporteert veel lager is dan in 2016. De aanbevelingen van de ombudsman en de gemaakte afspraken hebben tot resultaten geleid. Het blijft evenwel nodig de vinger aan de pols te houden. In de eerste helft van 2017 waren er zeventig klachten over het uitblijven van een mail omtrent vervallen dienstencheques. Het lid zelf kreeg daar ook klachten over. Werden deze mensen geïdentificeerd en kregen ze hun geld terug?

Blijkbaar zet de klantendienst van Sodexo snel fouten recht bij de omruiling van papieren naar elektronische cheques en omgekeerd. Het lid hoopt dat de kinderziekten nu achter de rug zijn en dat deze klachten in 2018 niet terugkeren. Sodexo heeft sterk geïnvesteerd in de klantendienst, hoewel het lid nog steeds klachten hoort over de klantvriendelijkheid.

De omschakeling van papieren naar elektronische cheques moet goed worden opgevolgd. De minister kondigde aan dit ook mee te nemen bij het opstellen van het volgende contract. *Miranda Van Eetvelde* betwijfelt dat de doelstelling van 95 procent elektronische cheques tegen einde 2018 zal worden gehaald, ondanks de inspanningen van Sodexo.

Bij de VDAB zijn de klachten over de vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage, een nieuwkomer in het klachtenbeeld. Kan de ombudsman dit verder verduidelijken?

De rapportering van de VDAB inzake mensenrechten zal in 2018 een aandachtspunt zijn. Het lid hoopt hier in het volgende verslag een beter zicht op te krijgen.

De ombudsman stelde dat de overheid met rijpe producten op de markt moet komen in de digitaliseringsprocessen. Miranda Van Eetvelde wil weten of het dan gaat over het digitaal aanvragen van attesten. Of bedoelt de ombudsman dat de toepassingen klantvriendelijk moeten zijn en toegankelijker voor werkzoekenden die digitaal ongeletterd zijn?

Imade Annouri begrijpt uit het jaarverslag dat er stappen in de goede richting zijn gezet en dat er een positieve evolutie is inzake klachtenmanagement. Hij deelt die analyse.

Het lid sluit zich aan bij de eerder vraag over het ontbreken van klachten inzake Sociale Economie.

Over Sodexo zijn er 377 klachten rechtstreeks bij de ombudsman terechtgekomen. Deze klachten kennen een hoge oplossingsgraad. Hoe hoog is de oplossingsgraad precies? Hoeveel van de andere klachten werden er opgelost?

De ombudsman spreekt van een systeemfout bij de klachten over de SYNTRA's. Is het aantal klachten daarover de afgelopen jaren nog toegenomen? Of is er nu meer duidelijkheid over?

3.2. Antwoorden van de ombudsdienst

Bart Weekers antwoordt eerst op de vraag over wat een verzoening inhoudt. Voor de ombudsdienst is er sprake van een verzoening wanneer een dienst een stap zet die hij eerder niet van plan was te zetten. Wanneer in de gewone dossierbehandeling een beslissing is genomen en aan de burger werd meegedeeld en de klantendienst – op eigen initiatief of na tussenkomst van de ombudsdienst – ervoor zorgt dat op die beslissing wordt teruggekomen, beschouwt de ombudsdienst dit resultaat als een verzoening. Uiteraard moet het dan gaan om een verbetering van de vorige situatie en moet er al een interne klacht zijn ingediend. Het gaat dus niet om het subjectief aanvoelen door de klager, hoewel dit vaak samenvalt.

Er was in 2017 een opmerkelijke klacht van een werkzoekende die een stage als kleuterjuf wilde doen maar wegens een zwangerschap een verlenging van de stage vroeg. Aanvankelijk wilde de VDAB die verlenging niet toestaan, ook niet na interventie van de eigen klantendienst. Na een tussenkomst van de ombudsvrouw Gender heeft de VDAB dit rechtgezet. Dit is een voorbeeld van hoe de VDAB wel degelijk ontvankelijk is voor klachten over mensenrechten. De ombudsvrouw Gender moet dit vaker aan privébedrijven uitleggen, maar uiteindelijk zou het overal vanzelfsprekend moeten zijn.

Klachten mogen niet worden vereenzelvigd met gegronde klachten. Het is niet omdat Sodexo 300.000 contactnames rapporteert dat het bedrijf 300.000 keer in de fout is gegaan. Ook voor het kwart miljoen klachten die tijdens deze regeerperiode bij de Vlaamse overheid werden ingediend, geldt dat ze niet allemaal terecht waren. Vaak moet de ombudsdienst uitleg geven en dus de overheidscommunicatie over bepaalde maatregelen overdoen. Die communicatie wordt niet meegerekend bij de verzoende klachten, hoewel vaak blijkt dat na de

nodige uitleg en dankzij een goede lijst van veelgestelde vragen, klachten verdwijnen of dat mensen appreciëren dat ze meer uitleg hebben gekregen.

De ombudsman erkent dat er een aantal blinde vlekken zijn. Zo is er in het verslag inderdaad niets opgenomen over Sociale Economie. Ook over het aanmelden voor inschrijving bij secundaire scholen, een actuele problematiek, waren er geen klachten via het officiële klachtencircuit.

De omslag van papier naar digitaal verloopt anders voor iets wat de burger eenmalig doet of iets wat veelvuldig gebeurt. In de commissie Leefmilieu, waar het Omgevingsloket werd besproken, heeft de ombudsman al opgemerkt dat de burger niet te snel mag worden verplicht om digitaal een bouwvergunning aan te vragen of om een bezwaarschrift digitaal in te dienen. Dit zijn handelingen die een burger vaak maar eenmaal in het leven verricht en dan vergt het veel energie om zich het digitale proces eigen te maken. Dienstencheques worden veel vaker aangevraagd en dan mag de overheid meer van de burger verwachten.

De overheid zet steeds meer digitale producten in de markt. Het is bekend dat er in 85 procent van de woningen een computer, en dus een digitale toegang, aanwezig is. Voor de resterende 15 procent geldt dezelfde verklaring als voor andere basisproducten zoals gas, water en elektriciteit, met name de hoge kost van het apparaat en het internetabonnement. Een andere verklaring is het ontbreken van kennis en vaardigheden om met digitale toepassingen om te gaan. Zoals voor de andere basisproducten is er volgens Bart Weekers een globaal flankerend beleid van de overheid nodig.

Karin Van Puyenbroeck, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, antwoordt op de vraag over de verhouding van het aantal klachten versus het aantal verzoeningen bij de VDAB. Het is niet zo dat er bij de VDAB minder opgeloste dossiers zijn dan bij andere diensten. Er zijn ook onontvankelijke klachten en bij de ontvankelijke zijn er ook ongegronde klachten. Er wordt in het jaarverslag niet in detail op ingegaan, maar bij de VDAB waren er in 2017 in totaal 1719 klachten en daarvan waren er 425 ontvankelijk. In 372 dossiers kwam het tot een verzoening, dat is een verhouding van negen op tien. Ook bij ongegronde klachten, bijvoorbeeld indien de bemiddelaar geen fout heeft begaan maar het contact met de werkzoekende toch niet vlot verloopt, zoekt de VDAB naar een oplossing. In ongeveer 60 procent van de ongegronde klachten komt er toch een of andere vorm van oplossing of gedeeltelijke oplossing. In een aantal gevallen is een rechtzetting niet meer mogelijk, bijvoorbeeld wanneer op het einde van een opleiding een klacht wordt ingediend.

Sodexo heeft een contactcenter dat jaarlijks honderdduizenden contacten heeft. Het gaat dan uiteraard niet altijd over klachten. Naast het contactcenter is er een interne klantendienst, die het aanspreekpunt voor de ombudsdienst is. Voor de klachten die bij de ombudsdienst terechtkomen, geldt vaak dat het gaat om klanten die eerder contact hadden met het contactcenter maar die niet tevreden waren met het gegeven antwoord. Wanneer de ombudsdienst dan doorverwijst naar de interne klantendienst van Sodexo, worden de gegronde klachten doorgaans opgelost.

De klachten over het uitblijven van een mail omtrent vervallen dienstencheques zijn niet opgelost. Sodexo beschouwt de mail als een extra service. Het bedrijf is ook gebonden aan de regelgeving die stelt dat cheques maar acht maanden geldig zijn. De klant wordt daaraan herinnerd bij het bestellen van de cheques en kan dat ook op het platform nakijken, aldus Sodexo.

Dat de klachten over de vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage nieuw zijn, is het gevolg van het feit dat dit een nieuwe bevoegdheid is van de VDAB sinds 1 januari 2017. Voorheen was de RVA bevoegd en kwamen de klachten niet bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht.

De opmerking dat er geen klachten zijn over de bevoegdheid Sociale Economie is terecht. Noch in eerste, noch in de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst worden daarover klachten ingediend. Karin Van Puyenbroeck stelt voor daarover te overleggen met de nieuwe klachtencoördinator bij het Departement WSE.

3.3. Repliek

Volgens *Emmily Talpe* tonen de antwoorden het belang van de bespreking van het jaarverslag in de commissie aan. Het is voor het lid nu duidelijker wat onder verzoende klachten wordt verstaan en hoe de cijfers daarover kunnen worden geïnterpreteerd. De verhouding van het aantal gegronde en ongegronde klachten kan misschien in het volgende jaarverslag meer in detail worden toegelicht.

Het lijkt het lid onlogisch dat er geen klachten zouden zijn over Sociale Economie. Wellicht wordt de weg naar de ombudsdienst niet gevonden. Ze zal dit verder opvolgen met de bevoegde minister.

Jos LANTMEETERS,
voorzitter

Emmily TALPE,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

FAQ	frequently asked questions
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
vzw	vereniging zonder winstoogmerk
WSE	Werk en Sociale Economie