

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 685
van **EMMILY TALPE**
datum: 20 juli 2018

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

VDAB - Klachtenbehandeling eerste semester 2018

Zoals bij elke organisatie komt het ook bij VDAB voor dat de klanten niet altijd tevreden zijn over de aangeboden dienstverlening. Ontevreden werkzoekenden, werkgevers, werknemers of andere burgers kunnen een klacht indienen. In 2017 werden er 1179 dossiers geopend, waarvan 13% onontvankelijk bleek.

1. Hoeveel klachtendossiers behandelde VDAB in het eerste semester van 2018?
2. Waarop hadden deze klachten betrekking?
3. Hoeveel van deze klachten waren afkomstig van:
 - a) werkzoekenden;
 - b) werkgevers;
 - c) werknemers;
 - d) andere burgers?
4. Hoeveel hiervan waren onontvankelijk?
5. In hoeveel gevallen ging het om suggesties?
6.
 - a) Hoeveel van de klachtendossiers werden inmiddels afgehandeld?
 - b) In hoeveel gevallen werd een voor de indiener bevredigende oplossing gevonden?
7. In hoeveel gevallen kwam ook de Vlaamse Ombudsdienst nog tussen nadat de indieners niet akkoord gingen met het antwoord dat ze vanwege VDAB op hun eerstelijnsklacht hadden ontvangen?
8.
 - a) Zijn er dossiers die geleid hebben tot het inleiden van een rechtszaak?
 - b) Zo ja, hoeveel? Wie heeft die zaak ingeleid? De indiener van de klacht of VDAB zelf?
9. Wat was de gemiddelde behandelingstermijn van een klacht?

ANTWOORD

op vraag nr. 685 van 20 juli 2018

van **EMMILY TALPE**

1. VDAB noteerde in het eerste semester van 2018:

801 ontvankelijke klachten

45 suggesties

128 niet ontvankelijke dossiers

2. De ontvankelijke klachten hadden betrekking op:

	# dossiers
Kerndomeinen	
- Begeleiding naar werk	280
- Werkzoekendendossier	200
- Vacaturendatabank	127
- Opleidingen en webcursus	106
- IBO	43
- Financiële tegemoetkomingen	15
- Loopbaanbegeleiding	8
- Jobbeurs	3
- Outplacement	2
- Verhoor Controledienst	2
Ondersteunende domeinen (Servicelijn, HR, Facility, website)	15
Totaal:	801

3. De ontvankelijke klachten waren afkomstig van:

a) 606 werkzoekenden

b) 27 werkgevers

c) 114 werknemers

d) 54 andere burgers

4. VDAB noteerde 128 niet ontvankelijke dossiers.

5. VDAB noteerde 45 suggesties.

6. a) Alle dossiers werden afgehandeld.

b) 549 ontvankelijke dossiers werden (deels) opgelost.

7. VDAB noteerde in het eerste semester van 2018 32 tweedelijnsdossiers.

8. a) Ja.

b) 6 dossiers werden ingeleid (door de klant).

9. De gemiddelde behandeltermijn van een ontvankelijke klacht was 16 dagen.