

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 150
van **EMMILY TALPE**
datum: 21 december 2018

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

VDAB - Klachtenbehandeling 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 procent onontvankelijk bleek.

1. Hoeveel klachtendossiers behandelde VDAB in 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 niet ontvankelijk?
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 van VDAB op hun eerstelijnsklacht hadden ontvangen?
8. Zijn er dossiers die geleid hebben tot het inleiden van een rechtszaak?
Zo ja, hoeveel? Wie heeft die zaak ingeleid, de indiener van de klacht of VDAB zelf?
9. Hoelang bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van een klacht?

PHILIPPE MUYTERS

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

ANTWOORD

op vraag nr. 150 van 21 december 2018

van **EMMILY TALPE**

De cijfers zijn momenteel nog niet beschikbaar.