

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 169
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 14 januari 2019

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

VDAB - Klachtenmanagement

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

1. Hoeveel klachten kwamen er in 2018 binnen? Graag totaalaantal en opdeling naar:
 - a) het aantal klachten dat in aanmerking genomen werd;
 - b) het aantal klachten dat niet afgehandeld werd. Graag reden van niet-afhandeling.
2. Wat waren in 2018 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 binnen de twee maanden afgehandeld? Graag met opgave van het aantal afgehandelde klachten voor 2018.
4. Indien er klachten niet binnen de twee maanden worden afgehandeld, wat is de reden hiervan? Graag overzicht:
 - a) met opgave van het aantal niet afgehandelde klachten;
 - b) per reden.
5. Bij hoeveel van de binnengekomen eerstelijnsklachten dient de Vlaamse Ombudsdienst nog tussen te komen? Graag overzicht 2018 met opgave van het aantal klachten waarin de Vlaamse Ombudsdienst is tussengekomen en overzicht:
 - 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 een bevredigende oplossing gevonden? Graag overzicht met opgave van het aantal klachten die werden opgelost en overzicht:
 - 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 geen bevredigende oplossing gevonden? Graag overzicht:
 - a) met opgave van het aantal klachten die niet werden opgelost;
 - b) de reden daarvan;
 - c) 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 soort klachten, het type van verzoeker, de afhandeling van de klacht, en dat voor de laatste drie jaar?
9. Op welke punten zal het klachtenmanagement nog performanter gemaakt worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 169 van 14 januari 2019

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. a) In 2018 behandelde VDAB 1.959 dossiers. 12% van de klachten was niet ontvankelijk. 16 klachten werden opgelost bij melding, 1.601 klachten en 109 suggesties werden onderzocht en behandeld.

b) Alle dossiers werden afgehandeld.
2. De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), het matchbaar werkzoekendendossier (28%), verschillende vormen van opleiding (20%) en matchbare vacature (16%). De overige 6% aan klachten waren heel divers. Cijfers per type verzoeker zijn niet voorhanden.
3. 1569 (van de 1601 ontvankelijke) dossiers werden afgehandeld binnen de 45 dagen, zoals vastgelegd in het decreet.
4. a) Alle 32 dossiers werden afgehandeld.

b) De vooropgestelde termijn werd niet gehaald omdat het overleg met alle betrokken partijen meer tijd vraagt.
5. a) De Vlaamse Ombudsdienst kwam tussen bij 24 klachten. Verzoekers gingen niet akkoord met het antwoord dat ze kregen op hun eerstelijnsklacht.

b) Het ging om 23 werkzoekenden en 1 werkgever.
6. Voor alle tweedelijnsdossiers is er overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en VDAB.
De Vlaamse Ombudsdienst stelt hierbij vragen ter verduidelijking waarop VDAB een antwoord geeft. Drie dossiers zijn gelabeld als verzoend. In alle andere dossiers gaf VDAB de gevraagde verduidelijking aan de Vlaamse Ombudsdienst. VDAB behield zijn standpunt. De Vlaamse Ombudsdienst sloot deze dossiers ook af.
 - a. De cijfers per provincie zijn niet voorhanden.
 - b. In het geval van de 3 dossiers die als verzoend werden gelabeld, ging het over 3 werkzoekenden.
7. a) Er werd in 21 dossiers geen bevredigende oplossing gevonden.

b) In de 21 dossiers waarin geen bevredigende oplossing werd gevonden (vanuit het standpunt van de persoon die de klacht indient), kwam dit omdat VDAB bij zijn standpunt bleef.

c) Cijfers per provincie zijn niet voorhanden

d) Het gaat om 20 werkzoekenden en 1 werkgever

8. Zie tabel.

	#ontv. Klachten	Soort klacht	Type verzoeker	Gemiddelde behandeling stermijn
2018	1601	persoonlijk actieplan: 30% matchbaar wzdossier: 28% matchbare vacature: 20% opleiding : 16%	Werkzoekende: 77% Werkgever: 4% Werknemer: 13% Burger: 6%	18 dagen
2017	1488	persoonlijk actieplan: 30% matchbare vacature: 26% matchbaar wzdossier: 26% opleiding + webcursus: 16%	Werkzoekende: 77% Werkgever: 4% Werknemer: 13% Burger: 6%	15 dagen
2016	1610	persoonlijk actieplan: 28% matchbare vacature: 24% matchbaar wzdossier: 18% opleiding + webcursus: 20%	Werkzoekende: 79% Werkgever: 5% Werknemer: 12% Burger: 4%	16 dagen

9. Het klachtenmanagement van VDAB blijft verder inzetten op
- een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant.
 - klachtenbehandeling binnen een vooropgestelde behandeltermijn van 20 dagen
 - op een persoonlijk contact met de klant, waarbij er naar de behoeftes van de klant geluisterd wordt.
 - een afstemming met het Departement Werk en Sociale Economie om te komen tot een gecoördineerde klachtenaanpak.