

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 310
van **LAURENCE LIBERT**
datum: 26 februari 2019

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

VDAB - Klachten

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 1179 dossiers geopend, waarvan 13% niet ontvankelijk 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 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. Hoeveel bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van een klacht?
10. Op welke punten heeft VDAB zijn dienstverlening bijgestuurd teneinde gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen?
11. Heeft de verdergaande digitalisering bij de bemiddelingsdiensten van VDAB geleid tot meer en/of andere klachten?
12. Hoe verhoudt het aantal klachten bij VDAB zich ten opzichte van andere Vlaamse instellingen en administraties?

13. Wordt er ook gebenchmarkt met de diensten voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding in de andere gewesten en de directe buurlanden met betrekking tot het klachtenmanagement en het aantal klachten?

ANTWOORD

op vraag nr. 310 van 26 februari 2019

van **LAURENCE LIBERT**

1. In 2018 behandelde VDAB 1.959 dossiers.
2. De 1601 ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (30%), een matchbaar werkzoekendendossier (28%), opleiding (20%) en matchbare vacature (16%).
3. Werkzoekenden: 76.3%
Werkgevers: 4.2%
Werknemers: 12.4%
Andere burgers: 7.1%
4. 12% van de klachten was niet ontvankelijk.
5. Er werden 109 suggesties gemaakt.
6. a. Alle ontvankelijke klachten werden afgehandeld.

b. Voor 86% van de 34% (deels) gegronde klachten werd een oplossing gevonden, voor 66% van de 66% ongegronde klachten werd ook een oplossing gevonden.
7. VDAB registreerde 24 tweedelijnsklachten.
8. Neen, er waren geen klachtendossiers die aanleiding gaven tot een rechtszaak.
9. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedroeg 18 dagen.
10. Elke klacht en elke suggestie verdient een kritisch onderzoek. De behandelaar heeft aandacht voor de klantgerichte dienstverlening en doet voorstellen over hoe het anders kan. Het klachtenmanagement volgt deze verbeteracties op. Een voorbeeld is de optimalisering van de communicatie over vrijstellingen n.a.v. enkele klachten hierover.
11. In de laatste 3 maanden was er een lichte toename van het aantal klachten. Deze toename viel samen met de start van de Nieuwe Contactstrategie. In dat kader vonden er een aantal wijzigingen plaats aan de website en aan het klantendossier. In deze periode ging 16% van de klachten over deze wijzigingen.
12. Hiervoor wil ik verwijzen naar het jaarrapport klachten 2018 van het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het rapport van de Vlaamse Ombudsman.
13. Neen.