

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 383
van **LAURENCE LIBERT**
datum: 9 april 2019

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

VDAB - Werking

Als we het Rapport Klachtenmanagement 2018 van VDAB bekijken, merken we een stijging van het aantal klachten met 12% tot 1959 dossiers ten opzichte van 2017. Traditiegetrouw zijn een deel van de klachten onontvankelijk (12%) en zijn heel wat van die klachten ongegrond (66%) of deels gegrond en van de dossiers die een tekortkoming vertoonden, werd 86% opgelost. Van de 1601 ontvankelijke klachten waren welgeteld 280 gegrond. Dat is 17.5%. Te veel natuurlijk, maar het plaatst een en ander in perspectief.

Wat wél opmerkelijk is, is de dalende tevredenheid bij zowel werkzoekenden, werkenden, werkgevers als partners van VDAB over de samenwerking. Ook hier is enige nuance aangewezen. Zo zien we bij de werkgevers bijvoorbeeld geen probleem over de verstrekte informatie, maar des te meer over de vacaturewerking. Met ongeveer 60% blijft die tevredenheid ver onder de vooropgestelde 70%. Het feit dat het vervullingspercentage van de vacatures dalende is, zal hier zeker niet vreemd aan zijn.

1. Het vervullingspercentage van vacatures bevat zowel de écht ingevulde vacatures als de geannuleerde vacatures. Uit vroegere cijfers weten we dat het aandeel annulaties kan oplopen tot één derde.
 - a) Hoe is dit percentage in 2018 en in het eerste kwartaal van 2019 maandelijks geëvolueerd?
 - b) Welk aandeel neemt het annuleringspercentage in in het vervullingspercentage? Ook hier graag de cijfers per maand voor 2018 en het eerste kwartaal van 2019.
2. Wat ook zorgen baart, is de dalende tevredenheid van de partners over samenwerking met VDAB. In 2018 bedroeg die 64.4% terwijl het objectief 70% is. Maar zorgwekkender is dat als men het cijfer gaat opdelen naar de operationele partners enerzijds en de institutionele partners, nl. gemeenten en OCMW's, anderzijds, men een tegenovergestelde trend merkt: terwijl de doelstelling bij de operationele partners met 74% ruim gehaald wordt, blijft die bij de institutionele partners met 55% bijzonder ver onder het doelpercentage.
 - a) Waar liggen de oorzaken van deze verschillen?
 - b) Wat zal VDAB doen om de samenwerking met de institutionele partners te verbeteren?

ANTWOORD

op vraag nr. 383 van 9 april 2019

van **LAURENCE LIBERT**

1. Het vervullingspercentage wordt berekend op basis van de afgehandelde vacatures i.e. de vervulde en geannuleerde vacatures.

Het overzicht van de maandelijkse evolutie is bevat in onderstaande tabel.

maand	vervullingspercentage	annuleringspercentage
jan-18	72,84%	27,16%
feb-18	72,09%	27,91%
mrt-18	71,47%	28,53%
apr-18	70,46%	29,54%
mei-18	71,66%	28,34%
jun-18	69,53%	30,47%
jul-18	69,37%	30,63%
aug-18	69,84%	30,16%
sep-18	73,07%	26,93%
okt-18	71,95%	28,05%
nov-18	69,41%	30,59%
dec-18	68,31%	31,69%
jan-19	67,23%	32,77%
feb-19	72,02%	27,98%
mrt-19	70,95%	29,05%

Vervullingspercentage en annuleringspercentage o.b.v. de afgehandelde vacatures (NECzU, rechtstreeks aan VDAB gemeld) in gedeeld beheer tussen VDAB en de werkgever

2. a) Het verschil zal voornamelijk bepaald zijn doordat het om een ander soort samenwerking gaat waarbij de behoeften van beide klantengroepen anders zijn.
- b) De resultaten van de tevredenheidsmeting werden besproken op de Raad van Bestuur VDAB van 3/10/2018. De geformuleerde aanbevelingen zijn najaar 2018 opgestart:
 1. De uitvoering van een interne audit op de samenwerking tussen VDAB en lokale besturen - OCMW's om een grondige interne analyse uit te voeren.
 2. Een aanvullende externe analyse bij lokale besturen en OCMW's in het kader van een masterproef van de Universiteit Antwerpen.
 3. De bevindingen uit het VIONA-onderzoeksrapport in het kader van TWE-OCMW worden mee in rekening gebracht bij het formuleren van verbeteracties.