

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 640

van **TOM ONGENA**

datum: 12 juni 2020

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Jaarverslag 2019 Vlaamse Ombudsdienst - VDAB (2)

Uit het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat VDAB in 2019 2031 dossiers behandelde, 3% meer dan in 2018. Dat is enigszins opmerkelijk omdat het aantal werkzoekenden gevoelig is gedaald.

1. Heeft de toename van de klachten te maken met het feit dat een moeilijker bemiddelbare groep werkzoekenden overblijft in de VDAB-werking?
2. Hoe verhoudt het aantal klachten en de evolutie ervan bij VDAB zich tot de andere entiteiten van de Vlaamse overheid?
3. 12% van de klachten was niet ontvankelijk. 34 klachten werden opgelost bij melding, 1624 klachten en 129 suggesties werden onderzocht en behandeld. De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (31%), een matchbaar werkzoekendendossier (29%), opleiding (13%) en matchbare vacature (10%). Hier is het dan weer opmerkelijk dat dossiers over het persoonlijk actieplan naar werk meer klachten kennen. De Ombudsdienst wijst als verklaring op het feit dat VDAB de dienstverlening meer op maat voorziet en intensiever opvolgt. In de toekomst zal dit proces alleen maar versterken.
 - a) Betekent dit dan dat we ons mogen verwachten aan een beduidend hoger aantal klachten in de toekomst?
 - b) Hoe zal er vanuit VDAB geanticipeerd worden op deze verwachte ontwikkeling?
4. Het is positief te mogen vaststellen dat nagenoeg twee derden (64%) van de klachten aan het adres van VDAB wordt opgelost door de Ombudsdienst. Nog eens 20% worden deels opgelost en slechts 12% blijft onopgelost. 4% kreeg 'geen oordeel'. Dit zijn vrij mooie resultaten.
 - a) Maar wat moeten we precies verstaan onder 'geen oordeel'?
 - b) Wat moet een indiener van een klacht met deze feedback?
 - c) Hoe gaat het departement met dit soort 'oplossingen' om?

5. Interessant is dat mensen niet alleen klachten, maar ook suggesties kunnen doorgeven aan VDAB. Dat waren er in 2019 129, of 20 meer dan in 2018.
- a) Wellicht zullen een heel aantal van die suggesties niet meteen bruikbaar zijn, maar hoeveel van die suggesties waren dat wél?
 - b) Over welke bruikbare suggesties gaat het concreet?
 - c) Wat wordt daar dan mee gedaan?
6. Het aantal klachten wegens discriminatie blijft gelukkig vrij beperkt: 2019 telt 70 discriminatieklachten, 6 minder dan in 2018. Met 4,4% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenaantal vergelijkbaar met 2018. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (92%). Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2019 zijn er 81 discriminatiegronden. Anders dan in 2018 (leeftijd) voert afkomst de lijst aan, gevolgd door geslacht. In 34 dossiers voelt de klant zich gediscrimineerd op afkomst, evenveel als in 2018. Belangrijke vaststelling is wel dat de onderzoeker in 78% van de gevallen geen discriminatie kan vaststellen. Dat is hoopvol.
- a) Hoe kan de vooruitgang van het aantal klachten op basis van discriminatie en de achteruitgang van het aantal klachten op basis van leeftijd worden verklaard?
 - b) 22% van de klachten blijkt wél gegrond.

Is er daar een verschil qua discriminatiegrond?
 - c) Zijn er verschillen merkbaar in het aantal klachten per discriminatiegrond en de gegrondheid ervan op basis van de cijfers van de afgelopen vijf jaar?
 - d) Wat gebeurt er met de gegronde klachten? Welke opvolging werd daaraan gegeven?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 640 van 12 juni 2020

van **TOM ONGENA**

1. Zoals u in het klachtenrapport van VDAB kan lezen kennen vooral de dossiers over het Persoonlijk actieplan naar werk en het matchbaar werkzoekenden een stijging. De rol die de actieve en consequente bemiddeling van het werkzoekgedrag en de nieuwe contactstrategie hierin speelt zet zich door. Klanten worden geconfronteerd met een striktere opvolging door VDAB en hebben hier vragen bij.
2. Voor deze vraag verwijs ik u door naar de Vlaamse Ombudsdienst
3. Wanneer u de cijfers van het klachtenrapport vergelijkt over een periode van 10 jaar ziet men dat deze cijfers fluctueren. Deze schommelingen hebben niet alleen te maken met het aantal werkzoekenden, maar ook met de nieuwe bevoegdheden van VDAB en veranderende werkwijzen om de bevoegdheden vorm te geven. Maar ook onvoorziene omstandigheden spelen een rol. Daarom is het niet mogelijk om voorspellingen te doen met betrekking tot het aantal klachten dat jaarlijks zal gemeld worden bij VDAB.
4.
 - a) Het label 'geen oordeel' wordt gegeven wanneer er onvoldoende elementen zijn om gegrond of niet gegrond te concluderen.
 - b) Het label 'geen oordeel' is een intern label, de indiener van de klacht krijgt een accuraat antwoord op zijn melding. Ook klachten met 'geen oordeel' worden opgelost indien mogelijk.
 - c) Het is niet duidelijk naar wat de vraagsteller verwijst wanneer hij over 'departement' spreekt.
5.
 - a) 17 suggesties waren gegrond, hiermee kon VDAB aan het werk om verbeteringen aan te brengen
 - b) De meeste van deze suggesties gingen over verbeteringen aan Mijn loopbaan en de vacature databank.
 - c) De suggesties worden onderzocht door de bevoegde diensten, wanneer een suggestie kan meegenomen worden in de verbetering van de systemen, wordt dit meegedeeld aan de klant, indien mogelijk met een deadline. Wanneer een suggestie niet gegrond is tracht VDAB toch een oplossing voor de klant te bieden (vaak is dat door bijkomende uitleg te geven over hoe het systeem werkt. Dit gebeurde in 46% van de gevallen).
6.
 - a) Procentueel is het aandeel discriminatieklachten hetzelfde gebleven, maar er kan geen verklaring gegeven worden voor de daling van de discriminatiegrond leeftijd en de stijging van de discriminatiegrond afkomst.
 - b) Het diagram in het klachtenrapport 2019 en de uitleg eronder geeft de inhoud van de 15 (deels) gegronde klachten (de gegrondheid heeft hier te maken met de dienstverlening, niet met de discriminatie. In het onderzoek naar deze klachten kon de behandelaar geen discriminatie vaststellen.).

Er waren 4 (deels) gegronde klachten m.b.t. discriminatie :

1 deels gegrond: klant kreeg van medewerker informatie die discriminerend was (door foutieve informatie in de kennisbank van VDAB). Deze informatie werd aangepast.

3 gegrond :

- Onprofessionele houding instructeurs partnerorganisatie t.o.v. anderstalige cursisten. Hier werd een gesprek aangegaan met de directie vs partnerorganisatie.
- Vrouwelijke functietitel in vacature. Vacature werd verwijderd.
- Onprofessionele houding van bemiddelaar t.o.v. klant. De bemiddelaar werd hierop aangesproken. De klant kreeg andere bemiddelaar.

c)

Jaar	Aantal discriminatieklachten	% Tot Aantal klachten	Top 3 discriminatiegrond
2019	70	4.4%	Nationaliteit of etnische afkomst Geslacht Leeftijd
2018	76	4.4%	Leeftijd Nationaliteit of etnische afkomst Geslacht
2017	72	4.1%	Nationaliteit of etnische afkomst Geslacht Leeftijd
2016	87	4.6%	Nationaliteit of etnische afkomst Leeftijd Geslacht
2015	72	4.1%	Nationaliteit of etnische afkomst Geslacht Handicap of fysieke eigenschap

d) Wanneer de discriminatie gebeurde bij VDAB of een partner, grijpt VDAB gepast in zoals hierboven omschreven.