



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 8
1 juli 2020 (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Economie, Werk,
Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie
uitgebracht door Imade Annouri en Tom Ongena

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

en over het corona-addendum 2019

Samenstelling van de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie:

Voorzitter: Robrecht Bothuyne.

Vaste leden:

Allessia Claes, Maaïke De Vreese, Andries Gryffroy, Axel Ronse, Tine van der Vloet;
Yves Buysse, Ilse Malfroot, Els Sterckx;
Robrecht Bothuyne, Kurt Vanryckeghem;
Tom Ongena, Maurits Vande Reyde;
Meyrem Almaci, Imade Annouri;
Caroline Gennez.

Plaatsvervangers:

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Jos Lantmeeters, Philippe Muyters, Elke Sleurs;
Kristof Slagmulder, Klaas Sloomans, Wim Verheyden;
Loes Vandromme, Vincent Van Peteghem;
Steven Coenegrachts, Sihame El Kaouakibi;
Johan Danen, Ann De Martelaer;
Els Robeyns.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

Documenten in het dossier:

- 41** (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 7: Verslagen
- 41-A** (2019-2020) – Nr. 1: Corona-addendum bij het Jaarverslag 2019
van de Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

1. Inleidende uiteenzettingen	4
1.1. Toelichting door de ombudsman	4
1.2. Repliek van de minister	7
2. Bespreking	8
2.1. Vragen en opmerkingen van de leden	8
2.2. Antwoorden.....	10
2.3. Replieken.....	11
Gebruikte afkortingen	13

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie besprak op 11 juni 2020 het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst en het corona-addendum bij dit verslag.

(Tijdens de vergadering waren alleen de commissievoorzitter en commissiesecretaris fysiek in de commissiezaal aanwezig. De vaste leden, plaatsvervangende leden en de toegevoegde leden van de commissie kregen de mogelijkheid om online aan de vergadering deel te nemen via het platform Zoom. Andere volksvertegenwoordigers konden alleen na motivering online aan de vergadering deelnemen.)

1. Inleidende uiteenzettingen

1.1. Toelichting door de ombudsman

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, merkt op dat het jaarverslag op 3 maart 2020 in De Schelp werd voorgesteld. Het motto van het jaarverslag was 'De blik vooruit'.

Minister Hilde Crevits repliceerde namens de Vlaamse regering. De minister had het over de betrouwbaarheid van de overheid, over het bereiken van beleidsdoelstellingen en over hoe regelgeving, handhaving en ook klachten- en ombudswerking daar ten dienste van staan.

In het hoofdstuk Werk en Economie van het jaarverslag 2019 heeft de ombudsdienst het over de dienstenchequebedrijven, de VDAB-partners en de hinderpremie. De ombudsman zal echter eerst het motto van het jaarverslag toelichten.

De blik vooruit op individuele situaties

De 'primaire grondstof' voor het werk van de Vlaamse Ombudsdienst zijn de blijken van onvrede die de ombudsdienst, maar ook de parlementairen, dagelijks bereiken. In de commissie Economie en Werk gaat het dan over de onvrede van medeburgers over het concrete Vlaamse overheidsoptreden in de sfeer van hun eigen individuele professionele situatie.

Vaak kan de ombudsdienst volstaan met een standaardreactie, soms bestaat het werk van de dienst uit het actief doorverwijzen en het bieden van een empathisch luisterend oor bij verhalen die getuigen van soms uitzichtloze sociaaleconomische situaties.

Gelukkig zijn er in de diverse beleidsdomeinen ook klantendiensten actief, zodat de ombudsdienst niet als enige dienst de klachten moet opvangen.

In een beperkt aantal gevallen – 2698 keer in 2019 om precies te zijn (cijfer rubriek Economie en Werk, Vlaams Bemiddelingsboek 2019) – duikt de klachtenbehandelaar van de aangeklaagde bestuursinstantie en/of de Vlaamse Ombudsdienst mee in het detail van het individuele dossier van de betrokken klagende burger.

Vaak toont dat concrete dossier een toch wat andere realiteit dan wat er aan onvrede wordt uitgeschreeuwd. Het is dan aan de Vlaamse Ombudsdienst om mee, met de nodige discretie, de gemoederen proberen te bedaren. Maar het werk van de ombudsdienst bestaat uit meer dan dat.

Klachten- en ombudswerk draait vanzelfsprekend om veel meer dan discreet optreden. Voor de domeinen Economie en Werk werden er in 2019 ook 700 echte oplossingen bereikt. In het Vlaams Bemiddelingsboek 2019 legt de klantendienst van de VDAB bijvoorbeeld uit over welke oplossingen het dan heel concreet gaat: een nieuwe kans bij een werkgever, een herkansing bij een test of een verontschuldiging.

Dat is de kern van 'de blik vooruit': de vaardigheid van de bemiddelaar om de betrokkenen niet al te lang te laten stilstaan bij wat er fout liep, maar hen opnieuw samen vooruit te laten kijken.

Samen met het beleid vooruitblikken

De decreetgever verlangt echter meer en vraagt de ombudsman ook om vooruit te blikken richting beleidsdoelstellingen, door aanbevelingen voor een betere dienstverlening te formuleren op basis van de klachten die hij behandelt. Om dat op een relevante manier te kunnen, tracht de Vlaamse Ombudsdienst te steunen op een jaarverslag en een jaarlijkse editie van het Bemiddelingsboek, dat almaar breder wordt opgevat.

Terwijl het enkele jaren geleden nog gissen was naar het aantal klachten bij dienstencheque-uitgever Sodexo, kan de ombudsdienst nu ook jaarlijks rapporteren over de klachten die door Sodexo worden behandeld. Die rapportering wordt nu ook opgelegd in het contract met Sodexo. In 2019 ging het om 231.693 contactnames inzake dienstencheques. Dat is een daling ten opzichte van 2018. De verklaring voor deze daling is terug te vinden in het Bemiddelingsboek. Maar het gaat natuurlijk niet enkel om een kwantitatieve, maar ook om kwalitatieve verbreding. Zo wordt in de rubriek 'Klachten per thema' van het Bemiddelingsboek ook ingegaan op de alternatieve geschillenbeslechting rond discriminatieklachten bij VDAB.

Dienstenchequebedrijven en VDAB-partners

Inzake het beleidsveld Werk wordt in het jaarverslag ingegaan op de klachten inzake dienstenchequebedrijven. In 2019 belandden een aantal gezinnen uiteindelijk bij de ombudsman omdat zij plots administratieve kosten moesten betalen aan hun dienstenchequebedrijf, zonder dat zij daar voorafgaandelijk mee akkoord gingen. Dezelfde klachten ziet de ombudsman in 2020 terugkomen, dit keer over andere dienstenchequebedrijven die gezinnen extra laten betalen voor handgels.

De ombudsman merkt dat het Departement Werk daar nu toch iets vlotter zijn verantwoordelijkheid neemt. Aanvankelijk was er het argument dat dit soort klachten geen overheidszaak is, omdat het zou gaan om een puur private relatie tussen een gezin en een dienstenchequebedrijf. Bij de gezinnen leeft echter de verwachting dat de overheid, die de dienstenchequebedrijven erkent, deels de verantwoordelijkheid opneemt.

Hetzelfde geldt voor de VDAB-partners. Hier gaat het vaak om klachten van cursisten die merken dat de opleiding die ze volgen niet spoort met de weg naar werk die VDAB hen voorhield. De cursisten verwachten dat VDAB helpt om de geschillen met zijn partners op te lossen.

Hinderpremie

In het jaarverslag 2017 schreef de ombudsman dat de overheid de minderhinderpremie in de markt had gezet met te hoge verwachtingen. De indruk werd gewekt dat de hinderpremie alle problemen zou oplossen. In het jaarverslag 2019 kan de ombudsman stellen dat de hinderpremie juist in de markt wordt gezet als een welkome hulp bij het verlichten van een moeilijke economische situatie en dat het klachtenbeeld van de hinderpremie eindelijk wat opdroogt.

Intussen bleek bij het begin van de lockdown dat de coronahinderpremie de eerste reactie van de overheid was op de coronacrisis. Bij het schrijven van het Corona-addendum bij het jaarverslag bleek de relatief kleine maatregel van de hinderpremie de bouwsteen te zijn geworden van een belangrijk antwoord van de overheid op de crisis. De hinderpremie is gerijpt tot een zeer betrouwbare maatregel. De

Vlaamse Ombudsdienst kan nu gewoon mee partner zijn in het normale spanningsveld dat er is bij eender welk groot proces, met vooral veel ondersteunende interventies en hier en daar een individuele oplossing. De ombudsman drukt zijn appreciatie daarvoor uit.

De ombudsman zal zich niet uitspreken over welke bedrijven nu al dan niet recht hebben op de premie of over het feit dat er nu plots wel veel premies in het leven worden geroepen. Hij merkt wel een verschuiving op in het beeld van de klagers. Traditioneel komen de klachten van gezinnen of individuele burgers. Nu verschuift het klachtenbeeld naar bedrijven. Voor de ombudsdienst betekent dit dat de meetlat anders wordt gelegd. Bij de individuele burger wordt de meetlat voor het overheidsoptreden vrij hoog gelegd. Betrouwbaarheid, goede informatie en de burger bij de hand nemen, zijn daarbij belangrijk. Voor ondernemingen en professionals ligt dat anders. Bij de automatische toekenning van rechten bijvoorbeeld wordt de burger de weg naar zijn rechten getoond. Bij bedrijven en professionals verwacht de ombudsman niet dat de overheid automatisch de coronahinderpremie stort op de rekening van alle bedrijven die op de lijst van een door sluiting getroffen sector staan.

Bij de behandeling van dit soort klachten probeert de ombudsdienst wel na te gaan waar het beter kan. Zo werd er recent nog een oplossing gevonden voor een zorgkrediet dat gemist dreigde te worden omdat een brief verloren ging bij de post. Die individuele situatie kon worden rechtgezet. Maar belangrijker is dat het departement meteen ook de bereidheid toonde om komaf te maken met processen die nog steunen op papieren brievenpost. Er zijn natuurlijk ook andere reacties. In het Bemiddelingsboek staat er een voorbeeld waarbij het beleidsdomein te defensief reageert op de aanbeveling van de ombudsman om na te denken over het spanningsveld tussen een geïndividualiseerde dienstencheque en de vaststelling dat die in gezinsverband wordt ingezet. Het klachtenbeeld toont te vaak gezinnen die van de ene account naar de andere moeten springen in het kader van fiscale optimalisatie of van de langstlevende partner die een berg formaliteiten moet vervullen om een handvol cheques op naam van de overleden partner te kunnen recupereren. Vooruitblikken betekent ook durven nadenken en leren uit dit soort klachten.

Corona-addendum

Eind april 2020, na zes weken coronatijd, publiceerde de ombudsdienst een addendum over de coronacrisis. Het aanbod werd gedaan om als een bescheiden sherpa, niet als een gids, mee de last te dragen en te bekijken waar de ombudsdienst van dienst kan zijn.

De ombudsman verwacht nieuwe klachtenbeelden, bijvoorbeeld over de terugvordering van premies die onterecht werden uitgekeerd. Hij waardeert premies die worden uitgekeerd op basis van vertrouwen, meer dan premies die aan zware procedures worden onderworpen waardoor ze pas na maanden kunnen worden uitgekeerd. De ombudsdienst staat klaar om er te zijn voor de klagers en de klachten juridisch te beoordelen.

Het corona-addendum bevat ook bouwstenen om op basis van enkele principes om te gaan met compensatievragen. Syntra Vlaanderen verfijnde op basis van deze principes het eigen beleid rond vragen tot compensatie voor gemiste lessen.

Voorts mag er ook gerekend worden op de specifieke mensenrechtenbevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Zo intervenueert ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier op werkvloeren bij situaties van professionele benadeling wegens zwangerschap of bij #metoo-zaken. In tijden van crisis is werken rond discriminatie en mensenrechten moeilijk. Er komen tijden waarin op werkvloeren moeilijke beslissingen moeten worden genomen om economische redenen. Wanneer wordt

geklaagd dat er andere dan economische redenen achter die maatregelen zitten, wordt het onderzoek van die klachten heikel. De ombudsdienst is graag bereid om, met zijn expertise inzake alternatieve geschillenbeslechting, zijn diensten aan te bieden aan burgers, besturen en bedrijven.

1.2. Repliek van de minister

Hilde Crevits, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale Economie en Landbouw, gaat in op enkele specifieke aanbevelingen in het jaarverslag.

Dienstencheques

De ombudsman start met een positieve noot. Sodexo houdt zich aan de belofte om dienstencheques gebruiksvriendelijker te maken. Ook de beleidsbeslissing om de geldigheidsduur te verlengen en de extra administratieve kosten inzake terugbetaling en omruiling te schrappen, ziet de ombudsman als positieve evoluties. De minister kan dat alleen maar beamen.

Tegelijk merkt de ombudsdienst op dat er nog steeds klachten zijn over problemen met individuele bedrijven die huishoudhulpen tewerkstellen. De coronacrisis heeft die problemen nog scherper gesteld, getuige daarvan de vele vragen in de commissie daarover. De sector van de huishoudhulpen is een gevoelige sector omdat de poetshulpen in de privéomgeving van andere mensen terecht komen. In tijden van lockdown moeten de werkgevers dan ook zeer voorzichtig zijn in de manier waarop ze met hun werknemers omgaan. De Vlaamse Regering heeft daarom extra middelen uitgetrokken om het mogelijk te maken dat werkgevers voldoende beschermingsmateriaal, zoals handgels en handschoenen, ter beschikking stellen van hun werknemers. Daarop zal nauw worden toegezien. Het is belangrijk dat het departement daaromtrent goed kan samenwerken met de ombudsdienst rond klachten van gezinnen of huishoudhulpen.

De minister deelt de mening dat bemiddelen om een minnelijke oplossing te bereiken de beste aanpak is. Indien dat niet lukt, moet het dossier aan de toezichthouder worden overgemaakt. Het jaarverslag verwijst naar het feit dat de ombudsman is tussengekomen in een geschil tussen klanten en het dienstenchequebedrijf TRIXXO. De ombudsman stelt voor dat de administratie dit ook zou doen. In dit dossier is er in 2018 een onderzoek geweest van de Vlaamse Sociale Inspectie op basis van de erkenningsvoorwaarden. Er kon geen inbreuk op de Vlaamse reglementering worden vastgesteld. Het dossier werd overgemaakt aan de FOD Economie. Een goede samenwerking tussen de verschillende bestuursniveaus is volgens de minister in dat opzicht belangrijk.

VDAB

Een tweede specifieke aanbeveling betreft de toegang van VDAB tot gegevens en dossiers. Door het nieuwe decreet zal VDAB de komende jaren niet enkel de focus leggen op werkzoekenden, maar op alle burgers op beroepsactieve leeftijd. De inzet van data en technologie wordt dan nog belangrijker dan vandaag het geval is. De ombudsman vraagt daarbij uitdrukkelijk aandacht voor de bescherming van gegevens. Dat is ook de reden waarom VDAB een dossier heeft ingediend bij de privacycommissie om de machtiging te krijgen om gegevens uit te wisselen en die enkel te gebruiken voor de specifieke doeleinden waarvoor ze bedoeld zijn.

Een derde aanbeveling gaat over het volgen van opleidingen en de geweigerde vrijstelling van beschikbaarheid om naar werk te zoeken tijdens het volgen van die opleidingen. VDAB houdt bij de toekenning of weigering van een vrijstelling inderdaad sterk vast aan de formele voorwaarden die in de wet zijn opgenomen. Het

klopt dat het vrijstellingenbeleid een relatief nieuwe materie is met de nodige werkpunten. Nog niet alle partners zijn even goed op de hoogte van de specifieke voorwaarden om al dan niet een vrijstelling te krijgen. Hierdoor worden soms opleidingen voorgesteld aan werkzoekenden waarvoor ze geen vrijstelling kunnen krijgen.

VLAIO

De minister is tevreden met de appreciatie van de ombudsman voor de weg die werd afgelegd bij de hinderpremie. De opmerking van de ombudsman over de verwachte wijziging van het klachtenbeeld is terecht. Het agentschap merkte dit ook al op. Er zijn nu bijvoorbeeld klachten van mensen die vinden dat een onderneming onterecht een premie kreeg. VLAIO kan met de ombudsdienst overleggen om na te gaan hoe ze daar op een goede manier op kunnen reageren. Het agentschap besteedt trouwens veel tijd aan het zoeken naar minnelijke oplossingen, want ieder dossier is anders. Automatisering is belangrijk om een groep snel en efficiënt te kunnen helpen, maar er zijn altijd gegevens nodig om de premie te kunnen toekennen. De minister hoopt dat de coronahinderpremie eenmalig is en dat snel kan worden teruggekeerd naar de gewone hinderpremie. De opgedane ervaring met de hinderpremie bij openbare werken heeft ervoor gezorgd dat VLAIO snel kon optreden om de schok die de coronacrisis bij tienduizenden ondernemers veroorzaakte snel te verzachten.

Corona-addendum

Naast de klachten over de tijdelijke ondersteuningsmaatregelen verwijst de ombudsman ook naar een 'relatief groot' aantal coronagerelateerde klachten bij VDAB. Volgens de informatie van de minister zou het over 32 klachten gaan. Dit lijkt de minister qua omvang toch eerder beperkt. De klachten gingen ook over feiten die het gevolg waren van het plotse en onvoorziene karakter van de coronacrisis, bijvoorbeeld opleidingen of stages die van de ene dag op de andere niet meer konden doorgaan. De ombudsman geeft terecht aan dat het belangrijk is dat dit snel wordt opgelost en rechtgezet. De lockdown leerde dat snelle antwoorden ervoor kunnen zorgen dat er nadien minder klachten zijn.

De gevolgen van de coronacrisis zullen nog lang voelbaar zijn. Een grote alertheid van alle diensten van de Vlaamse overheid is noodzakelijk.

Conclusie

De minister dankt tot slot de ombudsdienst voor het opstellen van het jaarverslag en het addendum. Ze houdt eraan om ook de agentschappen en departementen te feliciteren met het sterke werk dat de voorbije weken werd gepresteerd. Het werk is nog niet af en het zal een volgehouden inspanning vragen om mensen en ondernemingen te helpen die vragen of klachten hebben. Een positieve vermelding in het jaarverslag is een stimulans om het goede werk voort te zetten.

2. Bespreking

2.1. Vragen en opmerkingen van de leden

Tussenkomst van Tom Ongena

Tom Ongena vindt het jaarverslag van de ombudsdienst telkens interessante lectuur. Hij vindt het belangrijk om het verslag aan te grijpen om zaken te verbeteren.

Bij VDAB valt het op dat er in 2019 drie procent meer klachten zijn dan in 2018. Daar staat tegenover dat het aantal werkzoekenden is gedaald en de VDAB dus

minder klanten heeft. Hoe is dat te verklaren? Vinden de werkzoekenden beter de weg naar de ombudsdienst?

De verwachting is dat het aantal werkzoekenden de komende maanden fors zal stijgen. Verwacht de minister dat het aantal klachten dan ook zal blijven stijgen? Is VDAB voorbereid om die toevloed op te vangen? Heeft de dienst lessen getrokken uit dit verslag?

Het is Tom Ongena opgevallen dat discriminatie op basis van afkomst bovenaan de lijst van discriminatieklachten staat. Vorig jaar was dat nog discriminatie op basis van leeftijd. Het aandeel van de discriminatieklachten is wel op 4,4 procent gebleven. Het blijkt ook dat 22 procent van die klachten gegrond is. Is er wat dat betreft een verschil tussen de discriminatiegronden? Wat is er bij de VDAB met die klachten gebeurd?

Het lid is tevreden dat de ombudsman opnieuw het probleem van de vervallen dienstencheques aankaart. In 2019 waren er meer dan 550.000 vervallen cheques. Zoals aangegeven, is de oorzaak vaak het gebruik van verschillende accounts om fiscale redenen en het overlijden van accounthouders. Heeft de ombudsman zelf een voorstel van oplossing voor dit probleem? Zou werken met facturatie een oplossing kunnen zijn?

Er zijn ook klachten over de kosten die dienstenchequeondernemingen aanrekenen, ook omdat daar veel variatie in is. Heeft de ombudsman suggesties om daar meer eenvormigheid in te krijgen?

Tussenkoms van Axel Ronse

Axel Ronse sluit zich aan bij de vragen van Tom Ongena. Het lid wil de minister en VLAIO een pluim geven voor de uitwerking van de hinderpremie. Vorige legislatuur werd het voorstel van decreet over de hinderpremie bij openbare werken besproken (decreet van 15 juli 2016 houdende toekenning van een hinderpremie aan kleine ondernemingen die ernstige hinder ondervinden van openbare werken in het Vlaamse Gewest), op een moment dat er van de coronacrisis nog geen sprake was. De indieners waren zich bewust van alle moeilijkheden bij de uitvoering, zoals de afbakening van de werfzones, het gebruik van GIPOD enzovoort. In 2019 blijft het aantal klachten beperkt tot zeventien en dat betekent dat de uitvoering nu goed loopt. Het systeem werd tijdens de coronacrisis in een andere context ingezet en dat bleek een serieuze stresstest. Het werd massaal gebruikt voor de coronahinderpremie en het aantal klachten blijkt vooralsnog beperkt. Op korte termijn werd een performant systeem uitgezet en dat verdient een pluim. Het kan een leerrijke ervaring zijn voor de aanpak op andere domeinen. Ook het aantal klachten over de kmo-portefeuille is overigens verminderd.

Tussenkomst van Robrecht Bothuyne

Robrecht Bothuyne bedankt de ombudsdienst voor het dagelijkse werk en om een steun en toeverlaat te zijn voor wie de weg niet vindt binnen de Vlaamse overheid. Het lid leest in het jaarverslag dat VDAB zich meer en meer terugplooit op zijn regisseursrol. Door het nieuwe decreet zal VDAB die rol nog ruimer moeten invullen en meer en meer moeten gaan fungeren als een netwerk met externe partners. Nu zijn er al meer dan 800 private en andere partners die samen met VDAB diensten verlenen. Voor de klanten van VDAB is het niet altijd evident om daarin hun weg te vinden, bijvoorbeeld wanneer het gaat om vrijstellingen en opleidingen. Hoe kan VDAB dit beter aanpakken en de kwaliteit van de dienstverlening en de juiste informatieverstrekking verzekeren? Het Vlaams Parlement heeft aan het Rekenhof gevraagd een audit uit te voeren over de samenwerking met partners.

2.2. Antwoorden

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, benadrukt dat in de beleidsvelden Werk en Economie meer werk wordt verricht dan de processen die de ombudsman ziet. Wat succesvol verloopt, komt niet bij de ombudsdienst terecht. Het zijn vaak de processen gericht naar gezinnen en individuen – en zoals vermeld, met de hinderpremie nu de bedrijven – die bij de ombudsdienst terechtkomen. Bij die steunprocessen en de digitalisering ervan merkt de ombudsman dat ze meestal uitgaan van het individu, terwijl mensen in gezinnen en groepen leven. In de oude analoge processen was het in de praktijk vaak gemakkelijker om naar het niveau van het gezin te gaan dan in de huidige digitale processen. Men zou het tegendeel kunnen verwachten, maar het is dan wel nodig om het probleem te erkennen. De ombudsdienst maakt de analyse maar heeft niet de expertise om concrete oplossingen daarvoor uit te werken; dat is aan de experts van de beleidsdomeinen.

Wanneer de overheid beroep doet op partners komt altijd de vraag naar het garanderen van de kwaliteit naar boven. Vaak worden oplossingen gezocht in kwaliteitsdecreten en in instrumenten om te trachten kwaliteit af te dwingen, zoals bijvoorbeeld de erkenning van een dienstenchequeonderneming of een contract met een partner. De overheid hanteert normen van behoorlijk bestuur en de ombudsman waakt daar mee over. Bij private partners ligt dat anders. De ervaring leert dat de kwaliteit dan best via instrumenten zoals een contract worden afgedwongen.

Wat de vraag over de discriminatieklachten betreft is voorzichtigheid geboden. Het is moeilijk om uit kleine aantallen evoluties af te leiden. Daarom is het belangrijk om op grotere schaal te gaan monitoren. Het Gelijkekansendecreet heeft over de jaren heen tot veertien gerechtelijke uitspraken geleid, dat is geen groot getal. Bij het monitoren is het belangrijk verschillende bronnen samen te leggen, zoals rechtszaken maar ook inspectieverslagen en VDAB-gegevens. De ervaring leert dat via alternatieve geschillenbeslechting vaak een beter individueel resultaat wordt bereikt dan via rechtszaken. Indien iemand niet wordt aangeworven omdat een vacature discriminerend is, kan via een rechtbank in het beste geval een schadevergoeding worden bekomen. Via bemiddeling kan worden nagegaan of de klager alsnog voor de vacature in aanmerking kan komen. De Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst probeert op die manier te werken.

Nele Steyaert, onderzoeker Werk en Economie van de Vlaamse Ombudsdienst, antwoordt op de vraag naar een verklaring voor het stijgende aantal klachten bij VDAB, ondanks een daling van het aantal werklozen in 2019. De verklaring kan worden gezocht in de nieuwe contactstrategie van VDAB. De werkzoekenden worden ook steeds mondiger en de weg naar de klachtenbehandeling bij VDAB is gemakkelijker terug te vinden. De verwachting is dat het aantal klachten zal stijgen

met de verwachte toename van het aantal werkzoekenden naar aanleiding van de coronacrisis.

In de huidige coronatijd zijn er ook veel klachten over de coronahinderpremies en de compensatievergoedingen die door VLAIO worden toegekend. Aanvankelijk kwamen bij de ombudsdienst vooral vragen naar informatie binnen, onder meer in de periode dat de coronahinderpremie al kon worden aangevraagd maar de compensatiepremie nog niet. Het was dan zaak de mensen correct te informeren en naar de juiste instantie door te verwijzen. Naarmate de behandeling vorderde, werden ook meer aanvragen afgewezen en waren er vragen om het dossier te herbekijken. Na enige verwarring in de beginfase, is het nu duidelijk dat de ondernemer aan VLAIO een herziening van het dossier kan vragen en daarbij bijkomende stukken kan inbrengen om zijn recht aan te tonen. Ook bij de compensatievergoeding is er nu een mogelijkheid tot herziening, wat aanvankelijk niet het geval was. Er was bijvoorbeeld een student-ondernemer die pas sinds november 2019 actief was en daardoor niet in aanmerking kwam omdat hij had aangevinkt op jaarbasis geen 7000 euro te verdienen. De samenwerking met VLAIO verloopt heel vlot en in het geval van de student-ondernemer werd dit rechtgezet.

Wat de samenwerking tussen VDAB en partners betreft, is het volgens Nele Steyaert eerder een kwestie van onduidelijke interne richtlijnen. Een werkzoekende kan bijvoorbeeld een voorbereidend traject starten bij een partner en dan later van VDAB te horen krijgen dat er daarvoor geen vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt kan worden verleend, omdat de opleiding in de visie van VDAB niet voldoende arbeidsmarktgericht is. De klachten worden nadien wel goed opgevolgd, maar het is beter te zorgen voor een goede afstemming tussen VDAB en de partners wat de regels betreft.

2.3. Replieken

Maurits Vande Reyde merkt nog op dat uit eerdere besprekingen over de coronahinderpremie bleek dat aan de hand van de NACE-code niet steeds duidelijk kan worden afgeleid over welk soort onderneming het gaat. Misschien kan een traject worden opgezet om de basisgegevens van ondernemingen te verfijnen.

Wat betreft de hinderpremie bij openbare werken worden lokale besturen vaak geconfronteerd met klachten van handelaars die net buiten de werfzone vallen maar wel hinder ondervinden. Ook dat is al aangehaald in de commissie. Heeft de minister al bekeken of dit verder kan worden verfijnd?

Nele Steyaert antwoordt dat VLAIO een automatische goedkeuring kan dan doen als de onderneming volledig in orde is wat betreft de NACE-codes en alle andere informatie die is opgenomen in de Kruispuntbank van Ondernemingen. Als de onderneming aan alle voorwaarden voldoet, kan de premie dan snel worden uitbetaald. De moeilijkheid ligt bij de dossiers waar er een andere code als hoofdactiviteit staat aangegeven of een foutief adres werd ingevoerd. In dergelijke gevallen moeten de dossiers handmatig worden nagekeken door de VLAIO-medewerkers en dat vergt enige tijd. Dat gaf in het begin aanleiding tot klachten van ondernemers die merkten dat anderen de premie al wel hadden gekregen.

Wat betreft de hinderpremie bij openbare werken klopt het dat er vaak klachten zijn over de afbakening van de hinderzone. Dit is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever van de werken. VLAIO kan weinig doen wanneer een ondernemer klaagt dat hij niet binnen de zone valt maar wel hinder heeft. Daarom heeft het agentschap ingezet op sensibilisering om bij openbare werken de hinderzone correct af te bakenen. Het aantal klachten daarover daalt nu.

Minister *Hilde Crevits* geeft nog actuele cijfers mee over de bezwaren inzake het toekennen van de coronahinderpremie. Van de 1469 bezwaren die werden ingediend, werd in 794 gevallen de premie nog steeds geweigerd. In 637 gevallen werd de premie alsnog toegekend en 38 dossiers zijn nog in behandeling. Er zijn intussen nog eens 1199 bezwaren ingediend maar nog niet behandeld. Het totale aantal bezwaren tot hiertoe is dus 2668. Samengevat betekent dit dat op ongeveer 25.000 weigeringen er ongeveer in 10 procent van de gevallen bezwaar werd aangekend, waarvan een kleine helft werd aanvaard. De minister vindt dit aanvaardbare cijfers.

Het is voor ondernemers dus zeker zinvol om bezwaar in te dienen indien ze zich vragen stellen over de toekenning. De dossiers worden door VLAIO met de nodige ernst onderzocht.

Wat de hinderpremie bij openbare werken betreft, heeft de minister zich inderdaad geëngageerd om de hinderzone te bekijken in functie van het nieuwe GIPOD. De minister hoopt dat die het mogelijk zal maken om rekening te houden met de werkelijke hinder.

De minister herinnert ook aan haar toezegging om een oplossing te zoeken voor de overdracht van dienstencheques bij een overlijden.

Robrecht Bothuyne besluit dat er nog werk op de plank ligt. Hij pleit ervoor de lokale besturen bij de afbakening van de hinderzone te betrekken.

Robrecht BOTHUYNE,
voorzitter

Imade ANNOURI
Tom ONGENA,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

FOD	Federale Overheidsdienst
GIPOD	Generiek Informatieplatform Openbaar Domein
kmo	kleine of middelgrote onderneming
NACE	Nomenclature Générale des Activités Économiques dans les Communautés Européennes
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VLAIO	Agentschap Innoveren en Ondernemen