41 (2021-2022) – Nr. 2
ingediend op 12 april 2022 (2021-2022)

Verslag

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

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2021

Documenten in het dossier:
41 (2021-2022) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

Vlaams Parlement

verzendcode: ECO
PAR

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

Voorzitter: Robrecht Bothuyne.

Vaste leden:
Allessia Claes, Maaike De Vreese, Andries Gryffroy, Rita Moors, Axel Ronse;
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, Philippe Muyters, Elke Sleurs, Tine van der Vloet;
Kristof Slagmulder, Klaas Slootmans, Wim Verheyden;
Stijn De Roo, Loes Vandromme;
Steven Coenegrachts, Bart Van Hulle;
Johan Danen, Björn Rzoska;
Els Robeyns.

Toegevoegde leden:
Kim De Witte.

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst 4
2. Bespreking 7
   2.1. Reactie van de minister 7
   2.2. Tussenkomsten van de leden 8
   2.3. Antwoorden 10
Gebruikte afkortingen 13

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie besprak op 24 maart 2022 het deel Werk en Economie van het jaarverslag 2021 van de Vlaamse Ombudsdienst.

(Deze vergadering werd als hybride vergadering georganiseerd.)

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, start deze hybride vergadering met een compliment voor de toegankelijke digitale dienstverlening van VDAB voor werkzoekenden en van VLAIO voor de aanvraag van de hinderpremie. De digitale toepassingen werken maar toch pleit hij ervoor de merknaam Mijn Burgerprofiel te gebruiken. Dat zou helpen om daarvan een sterk merk te maken.

Ombudswerk binnen een mozaïek

Het is geleden van juni 2020 dat het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst in deze commissie werd besproken. De thema's blijven herkenbaar. Nu zal Bart Weekers ook een aantal algemene bedenkingen geven op basis van zijn mandaat van bijna 12 jaar.

Achter de Vlaamse ombudsman zit een heel systeem. Er is het team van de Vlaamse Ombudsdienst maar er is ook het werk van de klanten- en klachtendiensten van de verschillende overheden. Over de resultaten en het werk van die diensten wordt verslag uitgebracht in het Vlaams Bemiddelingsboek 2021. Naar schatting besteedt de ombudsdienst 20 procent van zijn tijd aan korte interventies waarbij aan burgers telkens opnieuw de basisregels van de materie in kwestie moeten worden uitgelegd. Ondanks het feit dat die regels op websites en in folders worden toegelicht, hebben mensen steeds dezelfde vragen. Dat geldt ook voor de bevoegdheden Werk en Economie. Niet alleen werknemers en werkzoekenden maar ook ondernemers komen vast te zitten in een situatie en nemen contact op. Het warme onthaal van die mensen blijft voor Bart Weekers een belangrijk aspect van het werk van de ombudsdienst.

De ombudsdienst doet uiteraard veel meer dan dat. Dat blijkt uit de klachtenrapporten van de diensten die aan de ombudsdienst rapporteren. Het bemiddelingsboek beperkt zich ook niet tot wat het Bestuursdecreet in strikte zin oplegt. Er zijn de klachtenrapporten van onder meer VDAB en VLAIO maar ook bijvoorbeeld Sodexo Dienstencheques rapporteert vrij uitgebreid over 240.000 contactnames en bijna 3000 klachten die ze over dienstencheques hadden. Het is belangrijk dat de ombudsdienst de vinger aan de pols houdt en achter de schermen probeert om over de klachten een gesprek aan te gaan. Bij de bespreking van het jaarverslag 2019 bleek al dat het soms moeilijk is om private partners, die de regels van het Bestuursdecreet niet moeten volgen, tot bemiddelingsbereidheid aan te zetten als dat niet duidelijk in de overeenkomst is opgenomen. Uit het Vlaams Bemiddelingsboek 2021 blijkt hoe de ombudsdienst toch ook voor de dienstencheques naar een betere dienstverlening streeft. Een terugkerende klacht betreft de administratieve kosten die dienstenchequebedrijven plots aanrekenen. Dit kan men juridisch benaderen en de klanten aanraden om naar een andere onderneming over te stappen als ze geen geschreven toestemming hebben gegeven voor de extra kosten. In de praktijk gebeurt dat niet als de klant zijn vertrouwde poetshulp niet wil opgeven of als het over kleine bedragen gaat. De ombudsdienst pleit er daarom voor dat de overheid een vergelijkingstool ter beschikking stelt, een soort V-Test, waarbij de klant dienstenchequeondernemingen en de globale kostprijs van de dienstverlening kan vergelijken.

VDAB is een organisatie die bemiddeling in de naam draagt en als kernopdracht heeft. Een dergelijke organisatie gaat de ombudsdienst na aan het hart. Uit de

dossiers die de klachtendienst van VDAB rapporteert en de dossiers die bij de ombudsdienst zelf terechtkomen, blijkt dat de geëngageerde bemiddelaar vaak tussen twee vuren komt te staan. Vaak botsen de belangen van de werknemer en die van de werkgever. Als bemiddelaar heeft VDAB daarbij de kortste weg naar werk als motto. Uit de verslagen blijkt dat ook een geëngageerde bemiddelaar op bepaalde grenzen botst. Zo blijken telkens klachten terug te komen over discriminatie, bijvoorbeeld inzake leeftijd en vaccinatie. Er kunnen dan oplossingen worden voorgesteld. Maar de VDAB-klachtendienst en de Vlaamse Ombudsdienst hebben niet de pretentie alle problemen rond discriminatie op te lossen. Die dossiers duiken ook op bij de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst en bij andere toezichthouders zoals de dienst Toezicht op het Welzijn op het Werk. Netwerken is dan belangrijk om tot een oplossing te komen.

In het algemene deel van het jaarverslag staan nog twee beschouwingen die Bart Weekers wil vermelden. Zo is het ook voor de ombudsdienst een raadsel waarom de sector van de sociale economie niet zo vaak in beeld komt. Dat was ook de voorbije jaren niet het geval. Het is een voorbeeld van een blinde vlek in de rapportering. Het is ook aan de ombudsdienst zelf om zich in die sector beter bekend te maken.

De ombudsdienst moet ook de luis in de pels blijven. In het verleden behandelde de dienst heel wat klachten over de hinderpremie bij openbare werken. Voor de coronacrisis leek dat klachtenbeeld min of meer stabiel te blijven. Tijdens de coronacrisis heeft die tool heel goede diensten bewezen voor het uitreiken van de coronahinderpremie. De ombudsdienst erkent dat en is tevreden dat er in een vroeg stadium een premie werd uitgekeerd die de ondernemers vertrouwen gaf. VLAIO heeft goed werk geleverd. De keerzijde van een snelle uitbetaling is dat een onterecht verkregen premie kan worden teruggevorderd. Dan is het de taak van de ombudsdienst om in een aantal gevallen te wijzen op de rigiditeit waarmee dit gebeurt.

Eenvoudige digitale dienstverlening

Het deel Werk en Economie van het jaarverslag is opgehangen aan vijf verwachtingen van de burger ten aanzien van de overheid. *Nele Steyaert*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, gaat dieper in op twee van die vijf verwachtingen.

Inzake economische migratie werd recent het geïntegreerde loket Working in Belgium opgericht. Het gaat om een samenwerking met het federale niveau, waardoor het loket een centraal aansprekingspunt vormt voor niet-Europese werknemers die in Vlaanderen aan de slag willen. De ombudsdienst ziet dit als een voorbeeld van burgergerichte ontwikkeling. Voor de burger wordt het hele proces eenvoudiger omdat er een centraal aansprekingspunt is, van de overheden vraagt het een intense samenwerking. Zeker in de huidige context is het van belang om geïnteresseerde buitenlandse werknemers aan te trekken en misschien zelfs over de streep te trekken met een eenvoudige procedure. Het is op termijn de bedoeling om meerdere diensten hierbij te laten aansluiten. Dat zou binnenkort al het geval zijn voor het aanvragen van beroepskaarten.

De ombudsdienst ziet op twee andere domeinen nog potentieel voor een dergelijk geïntegreerd loket, met name voor de 'leergierige burger' en de 'werkgever met groot hart'.

Op een krappe arbeidsmarkt zijn ook opleiden en herscholen belangrijk. Iemand die nu tijdskrediet opneemt om een opleiding te volgen, moet hiervoor een aanvraag indienen bij de RVA. Van zodra die wordt goedgekeurd, kan ook een aanvullende aanmoedigingspremie op Vlaams niveau worden aangevraagd in het WSE-loket en vervolgens ook opleidingscheques. Het gaat om drie aparte aanvragen en niet iedereen is daarvan op de hoogte. Als de 'learning twenties' eraan komen, kan dit in een centraal loket worden gefaciliteerd. Er bereiken de ombudsdienst elk jaar

klachten van mensen die tijdskrediet aanvroegen en kregen, maar die helaas niet op de hoogte zijn van de Vlaamse aanmoedigingspremie. Dat is jammer want na zes maanden kan die niet meer worden toegekend. Het is ook niet evident om die aanmoedigingspremie automatisch toe te kennen omdat de federale en Vlaamse voorwaarden verschillen. Voor de landingsbanen worden er andere accenten gelegd. Mits er een goede gegevensdeling met de RVA komt, zou het Departement WSE de rechthebbenden wel proactief kunnen aanschrijven om hen over hun rechten te informeren.

Een tweede domein waar de ombudsdienst potentieel ziet voor een geïntegreerd loket is dat van de sociale voordelen voor werkgevers bij een aanwerving. Recent waren er enkele signalen van werkgevers die niet op de hoogte waren van de verschillende mogelijkheden. Ze maakten opnieuw melding van verschillende aanvraagprocedures met andere voorwaarden. In deze concrete situaties ging het onder meer over de koppeling tussen de erkenning van een mentor in het kader van alternerend leren en de RSZ-korting voor mentoren. Daarvoor moet de werkgever nu nog een aanvraag doen. In een ander geval ging het om de Vlaamse ondersteuningspremie. De erkenning van de werkgever moet worden aangevraagd bij VDAB maar de uitbetaling van de premie gebeurt door het Departement WSE. Nele Steyaert wil daarbij wel benadrukken dat beide diensten al sterk inzetten op goede informatieverstrekking. Op jaarbasis zijn er veel aanvragen en slechts bij een kleine minderheid loopt het mis. Volgens de ombudsdienst is het echter mogelijk hierin nog stappen vooruit te zetten, zeker met de doelstelling voor ogen om zoveel mogelijk mensen met een arbeidshandicap aan het werk te krijgen.

Hier en daar is er ook nog ruimte voor administratieve vereenvoudiging. In het jaarverslag wordt het voorbeeld gegeven van het overbodig maken van het papieren spoor bij de arbeidskaart voor au pairs. Recent was er ook een bericht in de pers dat het treinticket voor werkzoekenden die gaan solliciteren op een meer laagdrempelige manier kan worden aangevraagd. Het volstaat nu om te bellen naar de servicelijn waarna het ticket vanop afstand op de elektronische identiteitskaart kan worden gezet. Dat soort initiatieven juicht de ombudsdienst toe.

Transparantie bij handhaving

Een tweede verwachting van de burger ten aanzien van de overheid die Nele Steyaert wil aankaarten, is die van transparantie bij handhaving. Een sanctiebeleid is van belang als laatste redmiddel om werkzoekenden actief te laten meewerken en eventueel te bestraffen. Het is geen doel op zich, in een ideale wereld zou het niet nodig zijn om werkzoekenden te bestraffen. Het is in het belang van de werkzoekenden om mee te werken in de zoektocht naar werk.

Recent werden in deze commissie nog de cijfers van de VDAB-sancties besproken (*Vragen om uitleg* Vl.Parl. 2021-22, nr. 1913 en 1927). Bij de ombudsdienst komt de Controledienst van VDAB regelmatig aan bod in de verhalen van werkzoekenden die het voorwerp uitmaken van een zogenaamde transmissie. De werkzoekenden beschouwen het als demotiverend om naar de Controledienst te worden doorverwezen. De ombudsdienst legt dan de procedure uit en raadt de werklozen aan op de uitnodiging tot verhoor in te gaan om hun kant van het verhaal te vertellen. Maar ook de ombudsdienst heeft weinig zicht op de controlemechanismen. Het is niet duidelijk op welke basis de zwaarte van de sanctie wordt bepaald. De ombudsdienst is daarover in overleg met de Controledienst van VDAB en die heeft al toegezegd daarover transparanter te zijn in de beslissingsbrief aan de werkzoekende.

2. Bespreking

2.1. Reactie van de minister

Hilde Crevits, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale Economie en Landbouw, zegt dat het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst elk jaar met veel interesse wordt gelezen en dat er telkens met de aanbevelingen aan de slag wordt gegaan. Ze dankt de ombudsdienst voor het jaarverslag.

De minister reageert eerst op de opmerking over digitale dienstverlening. De ombudsdienst merkt terecht op dat niet iedereen digitaal geletterd is. In het kader van het relanceplan Vlaamse Veerkracht werd 50 miljoen euro vrijgemaakt om honderdduizend mensen digitaal geletterd te maken. Het project Digibanken wordt nu uitgerold in samenwerking met het maatschappelijk middenveld, dat het best geplaatst is om mensen zonder digitale vaardigheden te bereiken. De minister hoopt hiermee een grote sprong voorwaarts te maken. Het is een goede zaak dat de overheid fysieke dienstverlening afbouwt en de dienstverlening digitaliseert, maar voor mensen die de digitale taal niet spreken is dat een grote hindernis. De minister is daar zeer gevoelig voor en maakt werk van de uitrol van het project.

De minister omarmt alle suggesties om door digitalisering efficiëntiewinsten te boeken. Voor VDAB bijvoorbeeld is digitalisering nu een grote uitgavenpost en ook een grote zorg. Systemen moeten op elkaar worden afgestemd en tegelijk moet de bestaande dienstverlening doorlopen. De administrateur-generaal van VDAB benadrukt telkens dat dit gefaseerd moet verlopen. Dat bijvoorbeeld de treintickets voor solliciterende werkzoekenden nu automatisch kunnen worden afgeleverd, bracht heel wat ICT-werk met zich mee.

Ook de gesuggereerde vereenvoudiging van de aanvraagprocedure van de beroepskaart voor au pairs zal worden onderzocht. Dat geldt ook voor het bekendmaken van de bestaande regelgeving inzake premies en andere voordelen voor werkenden en ondernemers. Voor de werkenden wordt nu de loopbaanrekening uitgewerkt.

Wat betreft de extra kosten die door dienstenchequeondermeningen worden aangerekend, verwijst de minister naar de vragen om uitleg daarover in de commissie (*Vragen om uitleg* Vl.Parl. 2021-22, nr. 2201 en 2204).

De werking van de Controledienst van VDAB kwam recent nog aan bod in de commissie (*Vragen om uitleg* Vl.Parl. 2021-22, nr. 1913 en 1927).

In antwoord op de opmerkingen over VLAIO merkt de minister op dat het een expliciete keuze was van de Vlaamse Regering om strikter te gaan controleren bij het uitbetalen van premies. De focus werd heel gericht gelegd op een beperkt aantal sectoren. Het ging dus niet om rigiditeit maar om selectiviteit. Tijdens de coronacrisis bleek dat het niet altijd eenvoudig was om met NACE-codes te werken. De minister heeft aan de sectoren gevraagd daar meer orde in te brengen. Er is aan de aanvragers van een premie wel altijd de mogelijkheid geboden om te bewijzen dat ze toch onder de bedoelde sectoren vielen.

De automatische uitbetaling van premies werd opgeschort omdat er veel misbruik werd vastgesteld. Voortaan wordt gecontroleerd voor de uitbetaling. Dat is een les die werd geleerd.

De ombudsdienst zegt weinig klachten te krijgen uit de sector van de sociale economie. Minister Hilde Crevits merkt op dat het om private ondernemingen gaat die weliswaar veel subsidies krijgen van de overheid. De maatwerkbedrijven hebben sterk uitgebouwde sociale diensten en dat zou de reden kunnen zijn dat er weinig

klachten de ombudsdienst bereiken. De minister suggereert eens te bekijken hoe zij het klachtenbeleid intern organiseren.

2.2. Tussenkomsten van de leden

Tussenkomst van Tom Ongena

Tom Ongena dankt de ombudsdienst voor het jaarverslag. Door de coronacrisis zijn de beleidsdomeinen EWI en WSE de voorbije jaren zeer druk bevraagd geweest. Dat het aantal klachtendossiers Werk en Economie in die omstandigheden beperkt blijft tot 12,2 procent van de door de ombudsdienst behandelde dossiers wijst erop dat de betrokken diensten toch goed werk hebben geleverd. Eerder had de commissie al de indruk dat de tools van VLAIO gebruiksvriendelijk waren en dat er adequaat werd omgegaan met vragen van zelfstandigen en ondernemers. Het jaarverslag lijkt dat de bevestigen. Is dat een juiste conclusie? Of is er toch een onderrapportering van klachten?

Zijn er meer gedetailleerde gegevens beschikbaar over de behandeling van de klachten inzake Werk en Economie? Hoeveel klachten werden meteen behandeld? Hoeveel waren er onterecht? In hoeveel dossiers kwam het tot een verzoening? Bleven er klachten onopgelost?

Wat betreft de Vlaamse overheid is VDAB de belangrijkste speler in het domein Werk. Tom Ongena verwijst naar het dossier over de stopzetting van een IBO na verschillende periodes van afwezigheid van de werkzoekende. Ziekte en mentale kwetsbaarheden lagen aan de basis daarvan. In het jaarverslag wordt een kanttekening gemaakt bij de manier waarop VDAB de belangen van de werkzoekende hoort te verdedigen. Er wordt ook aangestipt dat er nog opportuniteiten zijn om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te activeren. Is de ombudsdienst daarover al in gesprek gegaan met VDAB? Wat kan VDAB beter doen en welke mogelijkheden ziet de ombudsdienst voor VDAB?

Wat betreft de vereenvoudiging van procedures en de automatische toekenning van rechten, zoals bijvoorbeeld de VOP, merkt de ombudsdienst op dat het digitaliseren van procedures op zich niet voldoende is, hoewel wel noodzakelijk. Werd dit besproken met het Departement WSE en VDAB? Welke stappen zijn er al gezet?

Over de Controledienst van VDAB zegt het jaarverslag dat het om een gesloten instelling gaat die vaak dreigend overkomt. Voor Tom Ongena is dat een vreemde vaststelling. De handhaving van VDAB verloopt via een getrapte aanpak. Elke werkzoekende krijgt meerdere kansen om zich te herpakken nadat hij een signaal heeft gekregen. In welke mate kan het dreigend overkomen als elke werkzoekende verschillende kansen krijgt? De controle en sanctionering focussen heel erg op passief gedrag van werkzoekenden. In 73 procent van de gevallen gaat het om mensen die gewoon niet komen opdagen na een uitnodiging van de VDAB-bemiddelaar. Tom Ongena zelf is van mening dat de Controledienst nog meer druk kan zetten op de werklozen die niet actief naar werk zoeken.

Het lid is het wel eens met de opmerking dat het controlemechanisme vaak nog te weinig transparant is en onvoldoende eenduidig. Daarvan wordt nu werk gemaakt door VDAB, zoals uit de eerdere bespreking in de commissie bleek. Elke werkzoekende zou op dezelfde manier moeten worden behandeld. De behandeling van een dossier kan niet enkel afhangen van de bemiddelaar.

Het valt Tom Ongena op dat bepaalde maatregelen niet meer worden vermeld. In eerdere jaarverslagen werd altijd verwezen naar de vele klachten over het toekennen van tijdskrediet en themaverloven en over de opleidingsinstrumenten. Betekent dit dat er een goede weg is afgelegd en er nu minder klachten zijn?

Het lid deelt de bekommernis over de extra bijdragen die de dienstenchequeondernemingen aanrekenen. Vandaag rekent een op de vijf ondernemingen al kosten aan en volgens de analyse van de minister zou dat op korte termijn door een op de twee ondernemingen kunnen gebeuren. De kosten moeten voldoende transparant blijven voor de gebruikers.

Er zijn weinig klachten uit de sector van de sociale economie. De minister geeft als mogelijke verklaring dat de maatwerkbedrijven sterk uitgebouwde sociale diensten hebben. Zal de ombudsdienst zelf meer inspanningen doen om zich bekend te maken in de sector?

In haar toelichting haalde Nele Steyaert twee voorbeelden aan van domeinen waar er nog de mogelijkheid is om aan een geïntegreerd loket te werken. Is de minister bereid om met die suggesties aan de slag te gaan? In dit verband verwijst Tom Ongena naar de 'citizen journeys' die in het kader van het relanceplan hebben gelopen. De Vlaamse Regering heeft een citizen journey afgelegd over horecaondernemingen en landbouwbedrijven en over bouwen en verbouwen. Daarbij wordt een burger of ondernemer gevolgd in de procedures die hij moet doorlopen om bijvoorbeeld een horecaonderneming op te starten. Is de Vlaamse ombudsman daarvan op de hoogte en wordt hij daarbij betrokken? De bedoeling is immers tot een administratieve vereenvoudiging te komen in die sectoren. Ziet de ombudsdienst nog andere sectoren waarin deze oefening nuttig kan zijn?

Tussenkomst van Yves Buysse

Yves Buysse zegt dat het jaarverslag het nut en het belang aantoont van de Vlaamse Ombudsdienst en de andere ombudsdiensten op andere beleidsniveaus. Het jaarverslag verwijst naar de klachten over de extra kosten die dienstenchequebedrijven aanrekenen. Over welke klachten gaat het precies? Vinden de klagers dat ze voor een voldongen feit worden geplaatst omdat ze hun poetshulp willen behouden? Of gaat het over een gebrek aan informatie over de extra bijdragen? Een dienstenchequeonderneming stelde al dat ze haar klanten goed en op voorhand had geïnformeerd dat er 1 euro extra zou worden aangerekend en dat die ingreep op begrip van de klanten kon rekenen.

De ombudsdienst moet soms informatie geven die ook op het internet is terug te vinden. Maar is er niet te veel overheidsinformatie beschikbaar op verschillende websites, waardoor de burger door de bomen het bos niet meer ziet? Het lid heeft de indruk dat verschillende websites dezelfde informatie bieden maar dat die niet altijd even goed wordt geactualiseerd.

Yves Buysse geeft nog het voorbeeld van een tijdelijk werkloze die tijdens de coronacrisis geen energievergoeding kreeg. Opzoekingswerk leerde dat het probleem niet bij de Vlaamse overheid lag maar bij de RVA. Er was geen dossier van tijdelijke werkloosheid aangemaakt. Hoe pakt de ombudsdienst dergelijke transversale dossiers aan?

Wat is de reactie van de Vlaamse ombudsman op de verklaring van de minister voor het geringe aantal klachten in de sociale economie?

Yves Buysse vraagt tot slot of de ombudsdienst voldoende medewerkers in dienst heeft en genoeg specialisten in huis om alle klachten op de zeer uiteenlopende domeinen op te volgen. Kan het gebrek aan specialisatie verklaren waarom er op sommige domeinen weinig klachten zijn?

Tussenkomst van Caroline Gennez

Caroline Gennez zegt dat werkzoekenden soms aangeven dat stages en opleidingen worden stopgezet door de werkgever. Een onderliggende klacht is dat er vaak een gebrek aan inspanningen is om werkbaar werk te garanderen. Vindt de ombudsdienst dat VDAB voldoende mogelijkheden en bevoegdheden heeft om in deze situatie op te komen voor de rechten van de werkzoekende en om een oplossing te zoeken waardoor de stage of de opleiding kan worden voortgezet? Indien dat niet het geval is, wat moet er dan worden aangepast?

Aan de minister vraagt het lid wat VDAB concreet doet als een werkgever aangeeft dat hij een opleiding of een stage niet meer ziet zitten. Heeft de werkgever de mogelijkheid om die eenzijdig stop te zetten?

Er is met de werkgevers nog een hele weg af te leggen om werkbaar werk te realiseren. Dit is volgens Caroline Gennez meestal niet uit slechte wil. Om de reintegratieprojecten te laten slagen, moeten de werkgevers nog meer tools krijgen om in werkbaar werk te voorzien en een progressieve werkhervatting van langdurig zieken mogelijk te maken.

Door de complexiteit vinden vele mensen hun weg niet in de verschillende verlofstelsels. De aanmoedigingspremie maakt het nog complexer omdat die niet is afgestemd op de federale verlofstelsels. Een geïntegreerd digitaal loket kan voor vereenvoudiging zorgen. Zal de minister hierover overleggen met de bevoegde federale minister? Caroline Gennez vraagt dit op te nemen in het lopende overleg met het federale niveau.

Er is al verwezen naar het sanctioneringsbeleid van VDAB. Een helder kader is belangrijk om de verwachtingen van de burgers in te lossen. Het kan de burger ook in staat stellen om zelf een antwoord te vinden op kritische vragen. Vooruit pleit ervoor om transparant te zijn over de plichten van de werkzoekenden. Waarom is het beoordelingskader alleen intern beschikbaar en krijgen werkzoekenden vandaag nog geen toegang tot de beslissingen? Deelt de minister de mening dat een meer transparante werking tot een betere begeleiding en meer vertrouwen tussen VDAB en zijn klanten kan leiden? Welke concrete klachten kreeg de ombudsdienst hierover?

2.3. Antwoorden

Antwoorden van Bart Weekers

Bart Weekers antwoordt eerst op de vraag over het niet toekennen van de energievergoeding. De ombudsdienst heeft daar tijdens de eerste coronagolf op een bepaald moment massaal veel klachten over gekregen. De Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen was totaal overrompeld door de dossiers van tijdelijke werkloosheid. Die instelling heeft toen ook alle communicatie stopgezet waardoor er geen informatie beschikbaar was. Ook de federale ombudsdienst was daarvan op de hoogte want achter de schermen wordt uiteraard samengewerkt. De ombudsdiensten konden niet anders doen dan de mensen aanraden om gewoon te wachten tot de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen versterking kreeg en hun dossier in orde bracht.

De klachten over de extra bijdragen die dienstenchequebedrijven aanrekenen, zijn uiteenlopend. Ze gaan zowel over slechte communicatie, het wettelijke kader en de voorwaarden, de hoogte van het bedrag als over het gevoel dat men voor een voldongen feit wordt geplaatst.

De behandeling van bijvoorbeeld de klachten over de VDAB-opleidingen en -sancties is zeer arbeidsintensief. Het resultaat oogt niet altijd spectaculair maar

werkzoekenden krijgen vaak wel de kans om toch een opleiding te volgen of hun situatie recht te zetten. Bart Weekers moet dan elk jaar bekijken of hij meer mensen en middelen zal vragen en of de werking moet worden aangepast. Dat is een moeilijke oefening. De suggestie om de situatie in de maatwerkbedrijven nader te bekijken, neemt hij zeker mee.

Als het over handhaving gaat, hoort de ombudsman in het Vlaams Parlement vaak een fel standpunt: er is regelgeving en die moet worden gehandhaafd. Uiteraard deelt Bart Weekers de mening dat regels moeten worden gehandhaafd. Het is in drie op de vier gevallen logisch dat de werkzoekende die niet opdaagt op een afspraak het risico loopt om te worden gesanctioneerd. In de dossiers die bij de ombudsdienst terechtkomen, gaat het echter vaak over brieven die niet zijn aangekomen, situaties van overmacht of werkzoekenden die een aannemelijke uitleg hebben voor het niet nakomen van een afspraak. Sommige van die dossiers zijn behartigingswaardig, andere niet. Wat een ombudsdienst dan vaak moet doen, is wijzen op het belang van goede communicatie. De vaststelling is dat in een aantal dossiers toch te voortvarend wordt gehandhaafd.

De ombudsdienst is niet betrokken bij de citizen journeys maar wil altijd zijn medewerking verlenen wanneer die wordt gevraagd.

Antwoorden van Nele Steyaert

Nele Steyaert antwoordt dat tijdens de coronacrisis de ombudsdienst veel vragen kreeg van ondernemers over de procedure bij de toekenning van coronapremies. Dat klachtenbeeld is intussen sterk verminderd. De ombudsdienst heeft VLAIO leren kennen als een lerende organisatie en dat niet alleen wat de NACE-codes betreft. VLAIO speelde ook kort op de bal als het ging over de attesten van omzetverlies en dergelijke. De dossiers over de nog lopende coronapremies zijn vaak heel technisch; ze gaan bijvoorbeeld over de wijze van berekening van omzetverlies, het optreden van de inspectie en dergelijke.

In het eerstelijnsrapport van het Departement WSE komen de VOP, de opleidingscheques en alles wat met opleidingen te maken heeft aan bod. In het verleden waren er kinderziektes maar al bij al lijkt de ommezwaai vlot te zijn verlopen. De instrumenten zijn digitaal toegankelijk. De ombudsdienst pleit daarbij ook voor telefonische ondersteuning voor het doelpubliek dat over minder digitale vaardigheden beschikt.

In de maatwerkbedrijven zijn er inderdaad sociale diensten die de werknemers begeleiden. Klachten daarover komen vaak terecht bij de Vlaamse Sociale Inspectie, die in een eigen jaarverslag rapporteert. De ombudsdienst geeft bepaalde klachten ook door aan die inspectiedienst. De dossiers die de ombudsdienst te zien krijgt, gaan vaak over mensen die in aanmerking komen voor tewerkstelling in de sociale economie maar een moeilijke relatie hebben met de VDAB-bemiddelaar, over informatie die verkeerd werd begrepen en dergelijke.

In het aangehaalde voorbeeld van de stopgezette IBO gaat het volgens Nele Steyaert inderdaad om een gemiste kans om in werkbaar werk te voorzien of een progressieve werkhervatting mogelijk te maken. De vraag of VDAB voldoende mogelijkheden heeft om de werkgevers daarvan te overtuigen, kan de ombudsdienst op dit moment nog niet beantwoorden. De ombudsdienst blijft voorlopig bij de vaststelling dat het niet in alle trajecten even vlot loopt en gaat daarover in overleg met VDAB.

Antwoord van minister Hilde Crevits

Minister *Hilde Crevits* stelt dat er nu een nieuw beleidskader wordt uitgewerkt voor het individueel maatwerk. De VOP zal daarbij worden geïntegreerd in het individueel maatwerk. De regelgeving wordt vereenvoudigd door vier tewerkstellingsmaatregelen te integreren in één kader. Die vereenvoudiging moet ook leiden tot duidelijkere informatie voor werknemers en werkgevers.

Bij de omgang met mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt is vertrouwen een belangrijke factor. Die mensen begeleiden naar werk is geen eenvoudige opdracht. Als het vertrouwen tussen een werkzoekende en een werkgever of VDAB weg is, zal het traject nu eenmaal moeilijk lopen. VDAB hanteert nu een nieuwe bemiddelingsmethodiek met heldere afspraken die ook duidelijk moet maken wanneer er sancties worden gegeven. De minister is wel verrast dat er zoveel vragen blijven over het optreden van de Controledienst. De website van VDAB vermeldt uitgebreid wanneer een dossier wordt doorgegeven aan de Controledienst. Misschien kan de ombudsdienst met VDAB in overleg gaan om duidelijk te maken waar precies de knelpunten zitten.

Wat betreft de sociale economie kan het volgens de minister ook niet de bedoeling zijn om meer klachten te krijgen. Het gaat om private bedrijven met een eigen sociale dienst. De ombudsdienst is bevoegd voor het optreden van de Vlaamse overheid. Maar ook dit punt kan voor de minister worden meegenomen in onderling overleg.

De minister deelt de mening dat de verschillende verlofstelsels voor complexiteit zorgen. In de werkgroepen voor een asymmetrisch arbeidsmarktbeleid wordt getracht de bevoegdheden duidelijker te definiëren. Een heldere bevoegdheidsverdeling is een eerste stap. Een volgende stap kan een koppeling van de regionale en federale aanvragen zijn.

Robrecht BOTHUYNE,
voorzitter

Tom ONGENA,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

EWI	Economie, Wetenschap en Innovatie
IBO	individuele beroepsopleiding (in een onderneming)
NACE	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VLAIO	Agentschap Innoveren en Ondernemen
VOP	Vlaamse ondersteuningspremie
WSE	Werk en Sociale Economie (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)