

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 53

van **AXEL RONSE**

datum: 11 oktober 2022

aan **JO BROUNS**

VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB - Klachten over onlinevacatures

Op www.vdab.be/klachten kan men terecht voor klachten over de dienstverlening van VDAB of een (tender)partner van VDAB. De klachten kunnen met een klachtenformulier worden gemeld. Iedereen kan een klacht indienen.

1. Hoeveel inbreuken of valse vacatures werden in 2021 en de eerste zes maanden van 2022 geregistreerd? Welke maatregelen werden genomen? Graag een overzicht van het aantal inbreuken en de aard ervan.
2. Hoeveel vacatures werden na klachten afgesloten in 2021 en het eerste halfjaar van 2022? Graag een overzicht van de aard van de klachten.
3. Welk feedbacksysteem bestaat er om klachten te melden aan werkgevers? In hoeveel gevallen werd er feedback gegeven? Graag een overzicht van de aard van feedback.
4. Hoeveel inbreuken werden geregistreerd over het oneigenlijk gebruik van 'Mijn VDAB' in 2021 en het eerste halfjaar van 2022? Welke maatregelen werden genomen? Graag een overzicht van het aantal inbreuken en de aard.
5. Hoeveel klachten werden via werkzoekenden gemeld in 2021 en het eerste halfjaar van 2022? Hoeveel klachten waren ontvankelijk en hoeveel onontvankelijk? Graag een overzicht van de aard en het aantal.
6.
 - a) Heeft men uiteindelijk alle klachten kunnen oplossen in 2020, 2021 en het eerste halfjaar van 2022? Graag een overzicht van de afgehandelde klachten voor 2020 en 2021.
 - b) Hoeveel zijn er nog hangende uit die periode en hoe gebeurt de verdere opvolging?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 53 van 11 oktober 2022

van **AXEL RONSE**

1. De meeste meldingen met betrekking tot vacatures komen binnen bij VDAB via de 'Reportknop'.

2021: 7 meldingen over valse of dubbele vacatures bij de klantendienst. Deze waren allemaal ongegrond.

2022 (eerste zes maanden): 4 meldingen over valse of dubbele vacatures bij de klantendienst. Deze waren allemaal ongegrond.

2. VDAB heeft hier geen cijfers over.
3. Indien de Servicelijn en/of de Backoffice twijfelen aan een dossier, komt dit bij de klachtendienst terecht, die dan een verder onderzoek instelt en de werkgever via e-mail hiervan op de hoogte brengt. Een overzicht van de aard van feedback is niet beschikbaar.
4. Cijfers over het oneigenlijk gebruik van 'Mijn VDAB' zijn niet beschikbaar. Bij vaststelling van inbreuken wordt het samenwerkingsakkoord stopgezet en de werkgever wordt hiervan op de hoogte gebracht. Mogelijke inbreuken zijn CV-crawling, massale posting van vacatures of klachten m.b.t sociale of economische inspectie.
5. In 2021 behandelde VDAB 1667 ontvankelijke klachten:
 - * 72.8% van deze klachten kwamen van werkzoekenden en cursisten
 - * De ontvankelijke klachten handelden over:
 - Persoonlijk actieplan naar werk: 37%
 - Matchbaar werkzoekendendossier: 22%
 - Opleiding: 18%
 - Matchbare vacature: 8%
 - Werkplekklagen: 6%
6. Voor 2022 zijn er nog geen globale cijfers beschikbaar, deze zullen kenbaar gemaakt worden via het klachtenrapport van 2022 dat in de loop van februari 2023 beschikbaar zal zijn.