

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 3
16 mei 2023 (2022-2023)

Verslag

namens de Commissie voor Economie, Werk,
Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie
uitgebracht door Thijs Verbeurgt

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

41 (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2: Verslag

verzendcode: PAR
ECO



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

Voorzitter: Robrecht Bothuyne.

Vaste leden:

Allessia Claes, Maaïke 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;

Thijs Verbeurgt.

Plaatsvervangers:

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Philippe Muyters, Elke Sleurs, Tine van der Vloet;

Kristof Slagmulder, Klaas Sloomans, 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.	Inleidende uiteenzetting	4
1.1.	Inleiding door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman.....	4
1.2.	Toelichting door Nele Steyaert, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	5
2.	Repliek van de minister	7
3.	Vragen en opmerkingen van de leden.....	9
4.	Antwoorden	11
	Gebruikte afkortingen	15

De Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie besprak op 27 april 2023 het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Inleidende uiteenzetting

1.1. Inleiding door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman

Verbondenheid

Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman, licht het jaarverslag 2022 toe. De begrippen verbondenheid en transparantie vormen de rode draden in het jaarverslag.

Werk en Economie zijn belangrijke thema's voor de Ombudsdienst. Ze zijn op zich belangrijk, maar zeker ook wegens de verbondenheid ervan met andere thema's. Het thema Welzijn ligt daarbij voor de hand met het geïntegreerd breed onthaal voor werkzoekenden, maar ook met een betrouwbaar aanbod van kinderopvang om werkzoekenden met kinderen aan de slag te helpen.

Er is ook een link met het thema Mobiliteit. Voor het woon-werkverkeer is voldoende bereikbaarheid via het openbaar vervoer belangrijk. Maar de link gaat ook in de andere richting. De ombudsman zal het in de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hebben over afgeschafte busritten wegens onvoldoende buschauffeurs. In 2023 zoekt De Lijn negenhonderd chauffeurs. Dat zijn evenveel vacatures. Ook in het hoofdstuk Omgeving staat dat sommige lokale besturen wijzen op de moeilijkheid om vacatures voor ambtenaren Omgevingsvergunning en Handhaving in te vullen.

In het thema Wonen is er het spanningsveld tussen arbeidsmobiliteit en de vereiste lokale binding voor een sociale woning.

Het voorbeeld bij uitstek van verbondenheid is de samenwerking met de Vlaamse Belastingdienst in het kader van het uitbetalen van de jobbonus.

Transparantie

Het andere basisbegrip in het jaarverslag 2022 is transparantie. Het gaat dan over de open manier waarop de overheidsdiensten rapporteren over hun eerstelijnsklachtenbeeld. Het klachtenrapport van het Departement Werk en Sociale Economie is volgens de spreker een verademing, zeker in vergelijking met een overheidsdienst uit een ander beleidsdomein waarmee de Ombudsdienst recent nog contact had en die in een defensieve kramp schiet als er een klacht wordt aangekaart.

Het Departement WSE reflecteert open over vermoede zwakke plekken in de klachtencaptatie, zoals de beperkte doorstroming van klachten vanuit het contactcenter 1700 en de intentie om daarover het gesprek aan te gaan. De Ombudsdienst kijkt uit naar het volgende jaarrapport van het departement, want het mag natuurlijk niet bij mooie woorden blijven. Een en ander gebeurt vanuit het besef dat klachtencijfers altijd erg relatief zijn. Vaak zijn mensen ontevreden maar dienen ze toch geen klacht in. De basis is een positieve cultuur bij een overheidsdienst in de omgang met onvrede en de bereidheid om te leren uit de burgersignalen. Een zwakke plek die het departement al vaststelde, is de eigen rapportering over de dienstencheques.

Het Agentschap Innoveren en Ondernemen kwam in 2022 nauwelijks in beeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. In het jaarverslag wordt daar dan ook niet uitgebreid op ingegaan.

Het jaarverslag sluit af met enkele concrete aandachtspunten voor informaticatoepassingen op het vlak van inclusie. Dat zijn eigenlijk horizontale aandachtspunten voor wie binnen de Vlaamse overheid een nieuwe toepassing ontwikkelt. Ze kwamen naar boven bij klachten over VDAB-toepassingen maar gelden ook voor de andere beleidsdomeinen.

1.2. Toelichting door Nele Steyaert, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

Vlaamse jobbonus

Nele Steyaert, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, gaat dieper in op de onderwerpen die in het jaarverslag worden behandeld. Ze start met de Vlaamse jobbonus. Die maatregel is een mooi voorbeeld van verbondenheid, niet alleen van de burger met de overheid maar ook van verbondenheid tussen overheidsdiensten onderling. De Vlaamse Belastingdienst neemt de uitbetaling voor zijn rekening; de infolijn 1700 beantwoordt alle vragen; het Departement WSE neemt de berekening op zich; Digitaal Vlaanderen zorgt voor de toegang via Mijn Burgerprofiel en de federale overheid stelt vlot de gegevens over het loon ter beschikking. Voor de Ombudsdienst is dit een voorbeeld van burgergericht en overkoepelend beleid.

Bij de voorstelling van het jaarverslag werd dat toegelicht door een medewerker van het Departement WSE, ter inspiratie van andere beleidsdomeinen. De uitbetaling aan meer dan 700.000 rechthebbenden had grondig kunnen mislopen, maar verliep relatief vlot dankzij de hoge mate van automatische toekenning en de uitgebreide communicatie over de maatregel.

De doelgroep omvat mensen met lage lonen, dus moest er rekening gehouden worden met risico op non-take-up door rechthebbenden die moeilijk bereikt kunnen worden door de overheid. Er werd gewerkt met een laagdrempelige procedure waarbij rechthebbenden hun rekeningnummer moesten registreren in Mijn Burgerprofiel. Dat kon uitsluitend digitaal. Laagdrempelig en digitaal klinkt misschien tegenstrijdig, maar er werd ingezet op ruime bekendheid en ondersteuning door intermediaire actoren, zoals sociale hulpverleners en lokale besturen en er was een apart gratis 0800-infonummer. Op het vlak van communicatie werden op sociale media op het doelpubliek gerichte campagnes gevoerd die de brief over de jobbonus aankondigden. Dat hielp om vermoedens van fraude tegen te gaan. De brief zelf bevatte visuele ondersteuning en een stappenplan voor de uitbetaling. Er was dus grondig over nagedacht.

Dat alles neemt niet weg dat er klachten waren over de jobbonus. In eerste instantie kreeg de Ombudsdienst vagen over de voorwaarden voor de toekenning. Dat leidde tot twee aandachtspunten. Het eerste is de voorwaarde van de woonplaats in het Vlaamse Gewest; er alleen werken is niet voldoende. Een tweede punt is dat de uitbetaling alleen op een Belgisch rekeningnummer kon. Dat zijn voorwaarden die decretaal zijn vastgelegd. Er kwamen ook enkele bijzondere situaties naar boven. Er was een bewindvoerder die niet over de eID van de persoon in kwestie beschikte en dus niet kon inloggen op Mijn Burgerprofiel. VLABEL heeft daarop ingespeeld en de mogelijkheid tot het aanduiden van een mandataris voorgesteld. Voor een andere rechthebbende zonder bankrekening heeft VLABEL een verrekening met de openstaande verkeersbelasting voorgesteld. De dienst heeft dus oplossingsgericht gereageerd.

Administratieve kosten dienstencheques

Een ander thema waarin wel sprake is van verbondenheid, met de poetshulpen in dit geval, maar iets minder van transparantie, is de kwestie van de administratieve kosten die dienstenchequeondernemingen aanrekenen. Het is een gekend klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst, dat al enkele jaren in het jaarverslag aan

bod komt. Dienstenchequegebruikers blijven vragen stellen over het wettelijk kader van die kosten. Het Departement WSE reageert daar vrij bondig op, met name door te stellen dat het volgens de regelgeving niet verboden is om kosten aan te rekenen en dat het economisch recht daarop van toepassing is. Gebruikers kunnen terecht bij het meldpunt van de FOD Economie of de Consumentenombudsdienst. Er worden echter weinig inbreuken vastgesteld waardoor het moeilijk is om tegen die praktijk in te gaan.

De burgers lijken wel een actievere rol van de subsidiërende overheid te verwachten. Op de eerdere aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst om de context van rendabiliteit breder toe te lichten op de website of om een vergelijkingstool te ontwikkelen waardoor de gebruiker de kosten van verschillende ondernemingen kan vergelijken, werd niet ingegaan. De Ombudsdienst krijgt daarover wekelijks klachten. De onduidelijkheid bij de gebruikers blijft en dus herhaalt de dienst de vraag naar een transparanter kader.

Federgon stelt voor om de prijs van de dienstencheques voor de gebruikers te verhogen tot 10 euro. Dat heeft het voordeel van eenvormigheid maar de Vlaamse Ombudsdienst waarschuwt voor een en-enscenario waarin de gebruikers zowel een duurdere cheque als administratieve kosten betalen. Het is aan de politiek om dat bij te sturen.

VDAB

De arbeidsbemiddeling is bij uitstek een thema waaraan veel andere domeinen gelinkt zijn, zoals al werd aangehaald door de ombudsman. In tijden van arbeidskrapte neemt het belang van flankerend beleid, zoals maatregelen voor mobiliteit en kinderopvang, alleen maar toe. Werkzoekenden met welzijnsnoden kunnen binnenkort door het geïntegreerd breed onthaal worden opgevangen en passende hulp krijgen.

In het kader van activering en het streven naar een werkzaamheidsgraad van 80 procent ligt de focus ook op oudere werkzoekenden. In de klachten van die doelgroep hoort de Ombudsdienst vaak de verzuchtingen dat het moeilijk is om hun ruime ervaring als voordeel in de markt te zetten. Er lijkt een mentaliteitswijziging nodig die enige tijd zal vergen. Intussen blijven de oudere werkzoekenden op die drempel stoten.

Los van de arbeidsmarktkrapte blijven de klassieke klachtenbeelden overeind, zoals een vertroebelde verhouding tussen de werkzoekende en de bemiddelaar. Daarbij is een doorverwijzing naar een andere bemiddelaar of partner van VDAB soms aan de orde. Dat is nu ook in het eerstelijnsklachtenrapport van VDAB opgenomen.

Een andere klassieke klacht is de stopzetting van een opleiding. Dat komt nu vaker voor omdat de toelatingsvoorwaarden tot erkende opleidingen tot het strikte minimum werden beperkt in het kader van maximale activering. Als tijdens de opleiding blijkt dat de slaagkansen laag zijn omdat er onvoldoendes worden behaald, wordt de opleiding stopgezet. Er volgt dan wel een gesprek met de bemiddelaar maar dat vermijdt niet dat de werkzoekende teleurgesteld is. Bij klachten gaat de Ombudsdienst samen met de verzoeker en de bemiddelaar na wat de mogelijkheden zijn en hoe de blik opnieuw vooruit kan worden gericht.

Verder zijn de brede activering en de werking van VDAB ook gelinkt aan de beleidsthema's inburgering en sociale huisvesting. Dit was al eerder impliciet het geval maar nu wordt het concreet gemaakt door de verplichte inschrijving bij VDAB. De Ombudsdienst verwacht dat dat ook in het klachtenbeeld zal opduiken.

2. Repliek van de minister

Jobbonus

Jo Brouns, Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale Economie en Landbouw, reageert op het jaarverslag en begint bij de opmerkingen over de jobbonus. Er is expliciet voor gekozen om de woonplaats als criterium te hanteren om de doelgroep af te bakenen. De Vlaamse Regering wil met name in eerste instantie de inwoners van Vlaanderen activeren om de werkzaamheidsgraad te verhogen. Over dat punt werd al eerder gedebatteerd in de commissie. Het doel is het verschil tussen werken en niet-werken groter maken en de Vlaamse Regering wil daar met de jobbonus toe bijdragen.

De Raad van State heeft zich in het advies over het ontwerp van decreet niet uitgesproken over de woonplaats als criterium. Er loopt momenteel een vraag bij de Europese Commissie. De minister wacht het antwoord af.

Dat er alleen op een Belgisch rekeningnummer kan worden uitbetaald, is een uitdrukkelijke vraag van VLABEL. Van in het begin werd rekening gehouden met de mogelijkheid dat de jobbonus gevisieerd zou worden door personen met verkeerde intenties. Om phishing te vermijden moet het rekeningnummer eenmalig geregistreerd worden in Mijn Burgerprofiel. Dit is een beveiligde omgeving waarbij men zich moet aanmelden met een digitale sleutel.

Administratieve kosten dienstencheques

Wat de aanrekening van administratieve kosten aan dienstenchequegebruikers betreft, antwoordt de minister dat het beschermende kader voor de consumenten is vastgelegd in het Wetboek van economisch recht. Die wetgeving heeft tot doel de consumenten te beschermen in hun betrekkingen met ondernemingen en ze is ook van toepassing op de overeenkomst die tussen de gebruiker en de dienstenchequeonderneming is afgesloten voor de dienstverlening in het kader van de dienstencheques. Er is in 2022 een afsprakenkader opgemaakt tussen de minister en de werkgeversorganisaties. Dat afsprakenkader vertaalt en verduidelijkt de geldende regelgeving over de vaststelling van de prijs op maat van de dienstenchequesector. Het moet de sector ertoe aanzetten om de regelgeving correct toe te passen. Administratieve kosten aanrekenen kan, maar de erkende onderneming moet op voorhand de gebruiker op een transparante en begrijpelijke wijze inlichten over de totale prijs van de dienstverlening.

Het idee werd geopperd om in een publieke rapporteringstool te voorzien waarin de prijzen van de verschillende erkende ondernemingen worden opgenomen. Daar is niet voor gekozen omdat het zou kunnen leiden tot een 'race to the bottom'. Het is begrijpelijk dat consumenten zo weinig mogelijk willen betalen maar aan de andere kant is het belangrijk dat de dienstenchequewerknemers onder goede loon- en arbeidsvoorwaarden kunnen werken en een goede omkadering en begeleiding krijgen.

Het rendabiliteitsrapport wordt niet opgemaakt om de dienstenchequegebruikers te informeren maar om te onderzoeken of de sector voldoende rendabel is. In het Waalse Gewest is er vorig jaar door de administratie via de uitgiftemaatschappij een communicatie verzonden aan de dienstenchequegebruikers waarin er meer toelichting werd gegeven bij de prijszetting en de verloning binnen de sector in het algemeen. Een soortgelijke communicatie was in Vlaanderen op dat moment niet aan de orde omdat er door de moeilijke sectorale onderhandelingen toen lange tijd onduidelijkheid was over een verhoging van de inruilwaarde.

Het verhogen van de prijs voor de gebruiker zou niet wegnemen dat ondernemingen nog bijkomende kosten kunnen aanrekenen. Een correcte prijszetting is immers niet eenduidig vast te leggen binnen de sector, omdat die heel divers is. Er is een duidelijk verschil in rendabiliteit op het niveau van de ondernemingen. Er zijn ook de verschillende types van activiteiten in het dienstenchequesysteem. De totale kostprijs van een uur poetsen bij een gebruiker thuis zal lager liggen dan een prestatie die bijvoorbeeld verricht wordt door een mindermobielen centrale of een strijkatelier.

VDAB

Het is te betreuren dat sommige oudere werkzoekenden zich onvoldoende gehoord of gerespecteerd voelen. De aanpak van VDAB verschilt niet naargelang de leeftijd van de werkzoekende. De bemiddelaar zoekt samen met de werkzoekende uit wat de beste aanpak is, rekening houdend met de mogelijkheden en competenties van de (oudere) werkzoekende. VDAB streeft, ongeacht de leeftijd, in de bemiddeling zo veel mogelijk naar maatwerk.

De vaststelling dat een herscholing niet altijd leidt tot meer kansen op de arbeidsmarkt bevestigt helaas dat er nog vooroordelen bestaan over oudere werkzoekenden. Een snellere mentaliteitsverandering is inderdaad wenselijk. VDAB zet volgens de minister al zeer veel middelen in om alle partijen te overtuigen van het potentieel van oudere werkzoekenden, zeker op de krappe arbeidsmarkt. Dat is uiteraard niet alleen de verantwoordelijkheid van VDAB, het gaat hier om een breder maatschappelijk gegeven. Ook internationale studies wijzen op de grote uitdaging bij het tewerkstellen van oudere mensen.

Wat betreft de nood aan kinderopvang merkt de minister op dat VDAB de kosten voor kinderopvang terugbetaalt wanneer een werkzoekende via VDAB een erkende opleiding volgt. De minister zet ook in op lokale partnerschappen. Die moeten het mogelijk maken om de voorwaarden voor activering beter in te vullen.

Agentschap Innoveren en Ondernemen

De minister hoort uit de ondernemerswereld over het algemeen positieve geluiden over de dienstverlening van het Agentschap Innoveren en Ondernemen. Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst bevestigt dat.

Het aantal klachten over de coronasteun is gedaald van een honderdtal klachten in 2021 naar 29 in 2022. Daarbij mag niet uit het oog worden verloren dat VLAIO meer dan 640.000 coronasteundossier behandelde.

De werking van de inspectiedienst van VLAIO met betrekking tot de controle van uitbetaalde steun in het kader van de coronamaatregelen blijft in 2023 uit twee pijlers bestaan:

- het prioritair uitvoeren van ad-hoc opdrachten, onder meer naar aanleiding van klachten en dossiers overgemaakt door andere instanties;
- het behandelen van dossiers die door de dienst Inspectie zelf werden gegeneereerd via risicoanalyse.

Er zijn momenteel 16,2 voltijdsequivalenten als inspecteur aan de slag. In totaal werd al voor 125 miljoen euro aan coronasteun teruggevorderd in ongeveer 22.000 dossiers. Hiervan werd al 73 miljoen terugbetaald (58,4 procent). Het openstaande saldo bedraagt dus 52 miljoen euro.

In 2022 waren er 163 actieve rechtszaken in verband met de coronapremies. Gedurende 2022 zijn er ongeveer 50 nieuwe rechtszaken bijgekomen, terwijl 38

rechtszaken hun afloop hebben gekend, tenminste in eerste aanleg. Momenteel zijn er nog een kleine 200 lopende rechtszaken.

Ongeveer 80 dossiers werden, minstens in eerste aanleg, afgesloten of kenden een minnelijke schikking of schrapping. Sommige daarvan lopen in hoger beroep verder. Bij ongeveer drie op de vijf gerechtelijke uitspraken werd VLAIO in het gelijk gesteld.

Energiesteun

Minister Jo Brouns werpt tot slot graag een blik vooruit op de energiesteun. De voorwaarden voor energiesteun zijn beduidend strenger dan voor de coronahinderpremie, zodat er minder ruimte is voor interpretatie of discussie. Bovendien verloopt de dossierbehandeling volledig manueel, waarbij er dus een grondige controle is vooraleer er wordt uitbetaald. Daarom verwacht de minister weinig klachten daarover.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

Tussenkomst van Thijs Verbeurgt

Thijs Verbeurgt bevestigt dat veel maatregelen in andere beleidsdomeinen een impact hebben op de bevoegdheid Werk. De commissie had het eerder al over toegang tot kinderopvang en mobiliteit. Die zijn essentieel om een werkzaamheidsgraad van 80 procent te halen. Is er een methodiek om die elementen en de impact op Werk over de beleidsdomeinen heen grondig te bekijken? De minister is volgens het lid de ambassadeur van het werkgelegenheidsbeleid in de andere bevoegdheidsdomeinen.

De Vooruitfractie wees al herhaaldelijk op de problematiek van de administratieve kosten voor de dienstenchequegebruikers. Misschien is het inderdaad tijd om grondig te kijken naar de kostenstructuur van de sector. De administratieve kosten komen in ieder geval niet ten goede van de lonen van de poetshulpen. Het lid vermoedt dat de onvrede van de klanten over de administratieve kosten ook te maken heeft met hun aanvoelen dat de poetshulp er zelf niet beter van wordt. De Ombudsdienst wijst erop dat het departement weinig proactief optreedt. Het beperkt zich tot het antwoord dat de regelgeving niet wordt geschonden. Misschien moet de regelgeving dan worden herbekeken?

De minister houdt regelmatig een bevraging in de sector, maar de administratieve kosten worden niet structureel in kaart gebracht. Ziet de Ombudsdienst daar mogelijkheden in?

Zijn er ook klachten over het aanrekenen van administratieve kosten zonder dat er prestaties worden geleverd? Er is een grote uitval van poetshulpen in de sector en het lid kreeg signalen dat sommige dienstenchequebedrijven de administratieve kosten laten doorlopen, ook al is er geen poetshulp meer aan de slag bij de gebruiker. Zijn er klachten over de terugbetaling van te veel betaalde administratieve kosten?

Thijs Verbeurgt wil tot slot weten of de Ombudsdienst ook klachten heeft ontvangen van de poetshulpen zelf. Of komen de klachten alleen van de gebruikers?

Tussenkomst van Stijn De Roo

Stijn De Roo vindt het een goede zaak dat het jaarverslag in de verschillende commissies wordt besproken. Het is goed stil te staan bij de klachten en de mogelijke verbeterpunten in de verschillende beleidsdomeinen. Dat maakt deel uit van de

controlefunctie van het parlement. Het kan echter ook geen kwaad om aandacht te besteden aan de maatregelen die goed worden uitgerold. Het lid denkt daarbij aan de digitale aanpak bij de uitbetaling van de jobbonus. Er is nog altijd een drempel om gebruik te maken van digitale toepassingen, zoals blijkt uit de jaarlijkse resultaten van de Digimeter, maar toch is de Vlaamse overheid erin geslaagd om rechthebbenden zich snel en digitaal te laten registreren. Zoals de Ombudsdienst aanhaalde, kan dat als voorbeeld voor andere diensten gelden.

Tussenkomst van Axel Ronse

Axel Ronse vindt de thema's die de Ombudsdienst toelicht altijd raak gekozen. Het zijn de problemen waar ook de mensen van wakker liggen. Wat betreft de jobbonus vindt het lid het terecht dat wie niet in Vlaanderen woont geen jobbonus krijgt. Het staat de andere gewesten vrij om ook een jobbonus in te voeren. Dat is een politieke keuze.

De minister verwees naar het afsprakenkader met de dienstenchequesector voor de aanrekening van administratieve kosten. Is dat afsprakenkader volgens de Ombudsdienst voldoende om aan de klachten tegemoet te komen?

Het deel over de arbeidsbemiddeling vindt het lid zeer interessant. Ook de commissieleden krijgen daar vaak feedback over. Oudere werkzoekenden klagen dat ze enkele maanden voor hun pensioen nog een opleiding aangeboden krijgen. Partners van VDAB klagen soms dat het agentschap geen werkzoekenden naar hen doorverwijst. VDAB werkt wel aan kwaliteitsmonitoring maar heeft de Ombudsdienst de indruk dat de klachten voldoende ernstig worden genomen?

Krijgt de Ombudsdienst vooral klachten van werkzoekenden of ook van werkgevers? Die laatste klagen soms dat VDAB sollicitanten stuurt die niet gemotiveerd zijn.

In verband met het terugvorderen van coronasteun informeert Axel Ronse naar de reden waarom advocaten meer een beroep doen op de openbaarheid van bestuur om dossiergebonden informatie te krijgen. Doen ze dat om een rechtszaak te beginnen of in beroep te gaan tegen een beslissing?

Tussenkomst van Tom Ongena

Ook *Tom Ongena* stelt vast dat vaak dezelfde thema's terugkomen in het klachtenbeeld van de bevoegdheid Werk. Hij sluit zich aan bij Stijn De Roo wat de uitbetaling van de jobbonus betreft. Het is een voorbeeld van hoe een overheid ook efficiënt kan werken en mensen bijna automatisch een bonus kan toekennen. Dat lukte alleen dankzij digitalisering en dat betekent ook dat er toch mensen uit de boot dreigen te vallen. Is bekend hoe groot die groep is? Hoeveel klachten zijn er over het woonplaatscriterium en over de voorwaarde van een Belgisch rekeningnummer? Dat is belangrijk voor de evaluatie van de uitrol van de maatregel.

Het probleem van de extra kosten die de dienstenchequeondernemingen aanrekenen is gekend en wordt goed opgevolgd. Het is nodig om dat te blijven doen want er blijven klachten komen en het is inderdaad ook verbonden met de rendabiliteit van de ondernemingen. Het jaarverslag gaat in op het voorstel om de prijs van de dienstencheque te verhogen en om daarbij een progressief systeem te overwegen om het mattheuseffect te temperen. In dat geval zouden tweeverdieners meer betalen dan een alleenstaande. Daar is Tom Ongena het grondig mee oneens. Het stelsel is net opgezet om werkende mensen de kans te geven om te kunnen blijven werken door het uitbesteden van huishoudelijke taken. Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt heeft de overheid er ook alle belang bij dat werkenden aan het werk blijven.

Het aantal klachten over VDAB is gestegen. Het lijkt dan evenwel vaak te gaan over werkzoekenden die vinden dat ze te hard worden geactiveerd of dat het VDAB-aanbod onvoldoende met hun persoonlijke omstandigheden rekening houdt. Dat laatste is vreemd want eigenlijk zou er altijd maatwerk moeten zijn. Gaat het dan niet over werkzoekenden die met rust gelaten willen worden? Of zijn er andere elementen die meespelen?

De vraag werd al gesteld of de Ombudsdienst ook klachten van werkgevers over de werking van VDAB krijgt.

De ombudsman vermeldt dat de hoge verwachtingen wat betreft arbeidsmobiliteit soms op gespannen voet staan met de lokale binding. De regelgeving bevat nu de grens van 60 kilometer voor het zoeken van een job en een dagelijkse verplaatsing van vier uur. Voor het lid mag dat nog worden verhoogd. Het is al eerder aangehaald in de commissie dat de gewestgrens daarbij niet mag meespelen. De ombudsman lijkt nu de indruk te geven dat de regels te streng zijn, aldus Tom Ongena.

Tussenkoms van Imade Annouri

Imade Annouri stelt dat de frustratie over de extra kosten en de prijs van de dienstencheques bekend zijn. Over de hoogte van de prijs moet en zal een politiek debat worden gevoerd. Het jaarverslag verwijst naar het voorstel van Federgon om de prijs op te trekken, waardoor de transparantie zou kunnen verhogen. Heeft de Ombudsdienst informatie over de manier waarop dit in andere landen en regio's wordt aangepakt? Heeft een verhoging van de prijs een daling van de klachten tot gevolg?

Het jaarverslag vermeldt dat de goede intenties tot maatwerk niet altijd zo worden aanvoeld door de werkzoekenden. Er zijn onder meer klachten over een te schoolse aanpak. Iedereen is het erover eens dat de begeleiding waardevol en efficiënt zou moeten zijn maar dat wordt dus anders ervaren. Zijn er andere voorbeelden van concrete klachten? Is het aantal klachten over de begeleiding en de aangeboden trajecten gestegen?

Tussenkoms van Robrecht Bothuyne

Robrecht Bothuyne merkt op dat er vooral bij oudere werkzoekenden frustraties lijken te leven over de begeleiding door VDAB en de aangeboden opleidingen. Houdt het aanbod van VDAB dan onvoldoende rekening met de specifieke kenmerken van deze doelgroep? Of heeft het te maken met de verwachting en het perspectief van oudere werkzoekenden dat ze snel de arbeidsmarkt kunnen verlaten? Die verwachting strookt niet langer met het beleid en de realiteit op de arbeidsmarkt.

4. Antwoorden

Antwoorden van Erwin Janssens

Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman, antwoordt dat ook de Ombudsdienst graag een positieve toon aanslaat en constructieve opmerkingen maakt. In het kader van klachtenbehandeling is het natuurlijk zo dat slechte ervaringen nu eenmaal vaker worden gedeeld dan goede. De Ombudsdienst weet dat er ook goed werk wordt geleverd en herhaalt dat ook geregeld om de constructieve toon aan te houden.

Verbondenheid is een thema van het jaarverslag en wordt nu bij de bespreking ervan in elke commissie benadrukt. Ook uit de vragen blijkt dat het thema Werk

verbonden is met Wonen, Mobiliteit, Welzijn enzovoort. De ombudsman hoopt dat de administraties en de minister zich daar voldoende van bewust zijn.

De opmerking over het spanningsveld tussen werk en arbeidsmobiliteit en de regels in de sociale woonsector is niet bedoeld als kritiek op de 60 kilometerregel. Het is wel een aandachtspunt. Lokale besturen zouden er bij het toepassen van het criterium lokale binding rekening mee kunnen houden dat het een nadeel is voor de arbeidsmobiliteit.

De spreker kan niet met zekerheid zeggen waarom advocaten nu meer een beroep doen op de openbaarheid van bestuur om dossiergebonden informatie te krijgen. Het gebeurt ook in andere domeinen. Hij heeft de indruk dat advocaten liever het dossier zelf in handen nemen en indien nodig een rechtszaak starten dan een beroep te doen op de Ombudsdienst en bemiddeling. Voor sommige thema's is er een beperkte beroepstermijn bij de rechter omdat ombudsbemiddeling alleen bij procedures voor de Raad van State een opschortend effect heeft. Voor schadevergoeding is dat minder het geval.

De Ombudsdienst is het sluitstuk van de klachtenprocedure. De klachten die bij de dienst toekomen, zijn altijd maar het topje van de ijsberg. De eerstelijnsklachtdienst heeft een beter zicht op de hoeveelheid klachten over een bepaalde maatregel. Uit cijfers van enkele jaren geleden blijkt dat er toch nog een groot aantal mensen in België zijn zonder een Belgisch rekeningnummer. Op een bepaald moment moet men natuurlijk doorzetten en de bluts met de buil nemen. Als het echter geen grote moeite vergt om voor hen een oplossing te zoeken, zal de Ombudsdienst dat aanbevelen. VLABEL heeft in de concrete cases een pragmatische oplossing gevonden.

Ook het aantal klachten bij de eerstelijnsdiensten moet altijd gerelativeerd worden. De vraag is wat een burger ertoe beweegt om een klacht in te dienen. Vaak overwegen mensen een klacht in te dienen maar komen ze er om een of andere reden niet toe. Een ingediende klacht kan dus vele gelijkaardige of andere klachten verbergen, maar dat is moeilijk in te schatten.

Over de prijs van de dienstencheques doet de Ombudsdienst zelf geen aanbeveling. Het zijn gebruikers die stellen dat het veel eenvoudiger zou zijn om de prijs te verhogen in de plaats van administratieve kosten aan te rekenen. De Ombudsdienst waarschuwt wel dat een en-enverhaal, een verhoging van de prijs en de aanrekening van administratieve kosten, moet worden vermeden.

De Ombudsdienst heeft niet echt de mogelijkheden om een vergelijking te maken met aanverwante buitenlandse maatregelen. Daarvoor zijn de overheidsdiensten zelf beter uitgerust.

Antwoorden van Nele Steyaert

Nele Steyaert, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, vult aan dat het aantal klachten over de jobbonus dat bij de dienst terecht komt beperkt is. Maar zoals al aangehaald, is dat het topje van de ijsberg. Specifiek voor de jobbonus geldt dat de klachten vaak worden ingediend door tussenpersonen, bijvoorbeeld OCMW-medewerkers die in naam van verschillende personen contact opnemen. De huidige uitbetalingsgraad zou ongeveer 90 procent bedragen. Dat klinkt goed maar de laatste 10 procent zal wellicht de moeilijkste zijn. In de dossiers die bij de Ombudsdienst worden aangekaart, zal de Ombudsdienst mee naar een oplossing zoeken.

Opvallend aan de jobbonus is dat het een van de weinige maatregelen is waarvoor er geen deadline geldt voor het aanvragen. Wie geen Belgisch rekeningnummer

heeft, kan dat dus nadien altijd nog in orde brengen. De Ombudsdienst volgt die maatregel verder op en zal als dat nodig blijkt daarover in overleg gaan met het departement.

De klachten over de extra kosten voor dienstencheques zijn vaak heel specifiek. De dienstenchequebedrijven worden creatiever in het aanrekenen van kosten, zo zijn er abonnementsformules maar ook kosten voor het leveren van poetsmiddelen aan huis. Een andere vraag is of de bedrijven een korting mogen toekennen als de gebruiker per domiciliëring betaalt. Voor het antwoord op dat soort vragen overlegt de Ombudsdienst met de Consumentenombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst kreeg nog geen signaal van problemen met het terugbetalen van administratieve kosten. Wellicht komen die eerder bij de Consumentenombudsdienst terecht.

Het zijn voornamelijk de gebruikers die een klacht indienen bij de Ombudsdienst. Er zijn weinig klachten van de huishoudhulpen zelf. Als ze vragen hebben over de arbeidsomstandigheden verwijst de Ombudsdienst ze door naar de Vlaamse Sociale Inspectie.

Het is moeilijk om de klachten van oudere werkzoekenden over de bemiddeling door VDAB heel concreet te maken. Vaak gaat het over een breed gevoel van onvrede met de individuele situatie. Sommige werkzoekenden vinden dat het te snel gaat en willen even niet door VDAB worden opgebeld, anderen vinden dat er te weinig begeleiding is. Van andere werkzoekenden hoort de Ombudsdienst dat het niet klikt met een bepaalde bemiddelaar, waarna het met een andere bemiddelaar wel lukt. De Ombudsdienst zoekt mee naar een oplossing maar het is moeilijk om een rode draad in de klachten te vinden. Wel is het zo dat de populatie van werkzoekenden is veranderd. Er zijn nu bijvoorbeeld relatief meer werkzoekenden met een randproblematiek. Het wordt dus ook voor de bemiddelaars steeds moeilijker.

Het aantal klachten van werkgevers is zeer beperkt. Ze gaan zelden over specifieke sollicitanten. Meestal gaan ze over het raadplegen van de cv-databank. VDAB kijkt streng toe op het correcte gebruik daarvan, onder meer voor de bescherming van de privacy van de werkzoekenden. Werkgevers die de regels niet volgen, kunnen worden geschorst.

Antwoorden van minister Jo Brouns

Minister *Jo Brouns* is tevreden met de hem toegekende titel van ambassadeur van het werkgelegenheidsbeleid. Het jaarverslag wijst op de link met andere beleidsdomeinen en de minister kent de uitdagingen over mobiliteit en kinderopvang. Hij zal dat blijven aankaarten bij de andere ministers.

Er wordt gewerkt aan een ontwerp van decreet om het aanrekenen van administratieve kosten transparant te maken voor de gebruikers.

De jobbonus werd al aan 92 procent van de rechthebbenden uitbetaald en er zijn nog dagelijks registraties. De pluim van de Ombudsdienst voor het departement is dus terecht. De succesvolle uitrol van de maatregel toont aan dat digitalisering werkt. Met de Digibanken wordt ook ingezet op de doelgroep van digitaal minder vaardige burgers en dat werpt vruchten af.

Er is geen wijziging gepland van de criteria inzake werk- en woonplaats voor de jobbonus, aldus de minister.

Robrecht BOTHUYNE,
voorzitter

Thijs VERBEURGT,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

eID	elektronische identiteitskaart
Federgon	federatie van de private arbeidsmarktbemiddelaars en hr-dienstverleners
FOD	federale overheidsdienst
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VLAIO	Agentschap Innoveren en Ondernemen
WSE	Werk en Sociale Economie