



Klachten brengen mensen samen

Rapport klachtenmanagement 2022

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Klachten brengen mensen samen	6
Samen voor oplossingen	10
Mensen en hun wensen	14
Het persoonlijk actieplan	14
Matchbare vacature	17
Opleiding	20
Matchbaar Werkzoekendendossier	22
Klachten per thema	25
Discriminatie	25
Transmissie	27
Vrijstelling	30
Werkgevers	32
Wat doet VDAB	34
Vlaamse Ombudsdienst	37
De klachtenbehandelaar in actie	37

Inleiding

Opnieuw een jaar om nooit te vergeten. Covid was nog niet bedwongen of we werden geconfronteerd met een oorlogssituatie aan onze achterdeur. De maatschappelijke, economische, politieke... gevolgen kunnen we nog niet inschatten.

De uitdagingen voor VDAB waren er niet minder om. Enerzijds een kleiner wordende werkloosheidsgraad, anderzijds de steeds krappere arbeidsmarkt (in de zorgsector, onderwijs, IT...) vroegen van VDAB de nodige creativiteit en flexibiliteit om zoveel mogelijk van deze noden te lenigen. VDAB probeert hierop een antwoord te bieden via een aanklappende bemiddeling

Opnieuw kreeg VDAB de uitdaging om een stroom vluchtelingen aan het werk te helpen. Ook hier kon VDAB opnieuw zijn reeds jaren opgebouwde expertise tonen om samen met de werkgevers die zich zeer welwillend opstelden, zoveel mogelijk vluchtelingen aan een passende job te helpen en de nodige opleidingen te voorzien om deze mensen inpasbaar te maken voor onze arbeidsmarkt.

Deze hele onvoorspelbare situatie vertaalde zich ook in het klachtenbeeld, de verhouding met de burger was niet altijd vanzelfsprekend. VDAB voelde ook in de contacten met klanten dat deze scherper worden. Klanten stelden zich eisender op en in een aantal gevallen kwam het tot conflicten zoals we ze nog niet eerder meemaakten. In een aantal extreme gevallen werd beroep gedaan op de klantendienst om de situatie te ontmijnen.

Vanuit de preciaire situatie waar veel werkzoekenden zich in bevinden, zeker een begrijpelijke reactie. Echter als overheidsinstelling moeten we ook grenzen stellen en onze medewerkers beschermen tegen grensoverschrijdend gedrag van klanten.

Ook met deze achtergrond zat VDAB niet stil en zette hierbij als waarden gedreven organisatie de klant voorop.

VIBE 2.0

1. Bemiddelen met de burger als klant

In 2021 en vooral in 2022 heeft VDAB ingezet op een doorgedreven opleiding en coaching voor onze bemiddelaars opdat zij de werkzoekende op een uniforme wijze kunnen bemiddelen naar werk via inschatten, (her)oriënteren en matchen. De belofte aan de klant is dat de bemiddelaar binnen 3 maanden tot een vacaturegericht traject komt. Dit kan door VDAB geboden worden of door een partner. In november 2022 werd ook Mijn Loopbaan voor bemiddelaars aangepast om deze werking te ondersteunen.

VDAB blijft de neutrale gids bij competentieversterking of intensieve begeleiding en zal de klant niet loslaten. De klant krijgt een 'trusted advisor' die het traject van de klant bij een (opleidings)partner mee opvolgt.

2. Bemiddelen met de werkgever als klant

Net zoals bij de werkzoekenden benaderen we de werkgevers volgens de drie-lagige contactstrategie: digitaal, humaan digitaal en waar dit een toegevoegde waarde heeft, face-to-face. Zo kan VDAB beter vraag en aanbod op elkaar afstemmen.

In dit kader realiseerde VDAB in 2022 reeds:

Digitaal

- De versnelde toegang 'Mijn VDAB'
Een werkgever die toegang wil hebben tot de verschillende toepassingen in Mijn VDAB, moet zich registreren op 'Mijn VDAB'.
Met een automatische procedure via eID/itsme krijgt de werkgever met een aantal klikken meteen toegang tot Mijn VDAB.
- Vind een werknemer 2.0 voor werkgevers
Met Vind een werknemer bieden we zowel werkgevers als bemiddelaars een tool aan die hen helpt om geschikte kandidaten te selecteren.

Vind een werknemer voor werkgevers werd in een nieuw kledje gestoken. De look en feel werd aantrekkelijker en het gebruiksgemak verhoogd. Achter de schermen wordt gebruik gemaakt van vernieuwde technologie zodat de performantie gegarandeerd wordt.

Humaan Digitaal

- eForm en knop Hulp nodig?
VDAB lanceerde in het kader van een verbeterde contactstrategie voor werkgevers een eenduidig contactpunt. De werkgever kan zijn vraag 24/7 stellen en moet niet zelf op zoek naar het juiste e-mailadres.
- Met de knop 'Hulp nodig?' biedt VDAB de werkgever 24/7 hulp aan op elke pagina. De werkgever kan via deze knop kiezen om te chatten met een Contactcenter-medewerker, het telefoonnummer van het contactcenter vinden of via 'Mail ons' naar de pagina met het eForm gaan.
- Met het eForm krijgt VDAB meteen de correcte informatie van de werkgever én komt de vraag bij het correcte team terecht. De werkgever krijgt zo sneller én accurater antwoord op zijn vraag. Het contactcenter zal meer en meer fungeren als eerstelijns dienstverlener en navigator voor de werkgever.

Face to Face

Als een werkgever ondersteuning wenst van VDAB bij het zoeken naar geschikte kandidaten, kan hij dit aangeven op zijn vacature (gedeeld beheer). Op dat moment komen onze clusterteams in actie. Ze gaan samen met de werkgever op zoek naar creatieve oplossingen.

3. Competentieversterking

Toelatingsvoorwaarden erkende opleidingen

In 2022 werd er werk gemaakt van een betere communicatie aan de werkzoekenden wanneer deze niet weerhouden werd voor een opleiding.

Vanaf 2023 wil VDAB maximaal realistische kansen geven om een opleiding te volgen. Daarom worden de toelatingsvoorwaarden om een erkende opleiding te volgen tot het

hoogstnoodzakelijke beperkt. Daarnaast wordt ook ingezet op opleidingstrajecten op maat.

De toelatingscriteria moeten aan volgende voorwaarden voldoen:

- Laagdrempelig
- Transparant (heldere communicatie over de toelatingsvoorwaarden via Vind een opleiding)
- Uniform (voor eenzelfde opleiding zijn de toelatingscriteria dezelfde, ongeacht de plaats van de opleiding en wie de opleiding geeft).
- Objectief aftoetsbaar en niet vatbaar voor interpretatie
- Niet-discriminerend

Klachten brengen mensen samen

De dossiers

In 2022 behandelde VDAB 2210 dossiers, 3% meer dan in 2021. 358 of 16.2% van de klachten was niet-ontvankelijk, in 2021 was dat 15.7%. 32 klachten werden opgelost bij melding, in 2021 waren dat er 23 (67 klachten werden niet behandeld wegens ingetrokken, privacytoestemming niet ontvangen of bijkomende informatie niet ontvangen).

Er werden 1714 ontvankelijke klachten en 106 suggesties onderzocht en behandeld, dit is 3% meer klachten dan in 2021 en 11% minder suggesties. De niet ontvankelijke klachten werden kort onderzocht en kregen een antwoordbrief met (indien nodig) een gerichte doorverwijzing.

92.2% van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het generiek mailadres van het contactcenter. Werkzoekenden en cursisten dienden 65.4% van de klachten in, 11.5% van de klachten kwamen van werknemers. In 2022 waren er met 6.9% klachten opnieuw iets meer klachten van werkgevers, maar verhoudingsgewijs formuleren werkgevers nog steeds weinig klachten. De overige meldingen kwamen van overheden en organisaties.

Contact met de klant

97.6% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. 98.9% ontving een antwoordbrief met feedback over het onderzoek binnen de 45 dagen, zoals decretaal vastgelegd. VDAB wil de klant binnen 20 dagen een antwoord geven. In 2022 ontving 82% een antwoord binnen de 20 dagen. Dankzij de grote inzet van de klantendiensten blijven we deze ambitie waarmaken en leggen we de lat elk jaar weer hoger. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 15.8 dagen tegenover 17.7 dagen in 2021.

Soms blijkt de deadline van 20 dagen te strikt: overleg met alle partijen vraagt meer tijd. Of praktische zaken oefenen een invloed uit, zoals de sluiting van een centrum. Het kwalitatief onderzoek primeert op de deadline. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief. We merken ook dat de klachten complexer worden en moeten er in een aantal klachten verschillende behandelaars en experts aangesproken worden om tot een goede oplossing te komen, de klachtenbehandelaars volgen in dat geval het verloop zeer nauw op om ervoor te zorgen dat de deadline in zoveel mogelijk gevallen gehaald wordt.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de klant. Dit gebeurde in 55% van de ontvankelijke dossiers, dit is 4% minder dan in 2021. We blijven het belang van een persoonlijk klantencontact benadrukken, dit draagt bij tot het vinden van wederzijds gedragen oplossingen. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat behandelaars meer op hun hoede zijn bij de overweging of een contact met de melder opportuun is. Wanneer er vooraf sprake is van grensoverschrijdend gedrag van de melder (ten aanzien van de bemiddelaar of in de melding) zal sneller overwogen worden om de klant schriftelijk aan te spreken in plaats van de klant uit te nodigen voor een gesprek. Dit om te vermijden dat de situatie escaleert.

Suggesties

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2022 telt 106 suggesties, tegenover 120 in 2021.

De 106 suggesties waren vooral vragen, tips of advies over de toepassingen van VDAB: Jouw VDAB(WZ) (25%), Vind een job (25%), Mijn VDAB (partners en Werkgevers) (19%), de VDAB-website (9%).

De overige 22% van de suggesties handelden voornamelijk over de dienstverlening. VDAB onderzoekt elke suggestie en bezorgt de klant een antwoordbrief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt. Eerlijke communicatie aan de klant staat centraal. Opvallend hier is dat de herwerking van Mijn VDAB voor de werkgevers ook van deze kant een aantal suggesties heeft uitgelokt. Hierover meer in het hoofdstuk 'Werkgevers'.

Waarover klagen klanten?

De ontvankelijke¹ klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (39%) (37% in 2021), een matchbaar werkzoekend dossier (20%) (22% in 2021), opleiding (18%) (18% in 2021), matchbare vacature (10%) (8% in 2021) en werkplekklagen (4%) (6% in 2021).

De dossiers over het Persoonlijk actieplan naar werk kennen opnieuw een stijging van 612 naar 657. Het aantal meldingen over het matchbaar werkzoekend dossier blijft gelijk met 345 klachten.

De rol die VDAB speelt als de actieve en consequente bemiddelaar en opvolger van het werkzoekgedrag en de contactstrategie geven vaker aanleiding tot meldingen. Klanten worden geconfronteerd met een meer aanklappende opvolging door de bemiddelaar en hebben hier vragen bij. Hoewel elke klant in begeleiding van bij het begin op de hoogte gebracht wordt van zijn rechten en plichten blijkt dit gegeven in de praktijk toch moeilijk, zeker wanneer de klant geconfronteerd wordt met de consequente opvolging van zijn werkzoekgedrag door de bemiddelaar. Daarnaast brengt de nieuwe bemiddelingsmethode die VDAB hanteert ook een versnelde contactstrategie met zich mee en de opdracht voor de bemiddelaar om binnen de drie maanden na het eerste contact tot een vacaturegericht en/of actiegericht traject te komen. Voor een aantal klanten gaat dit te snel.

Het aantal dossiers over de opleidingen stijgt licht van 298 naar 303. Veel klachten gaan over het verloop van de opleiding (de stopzetting van een opleiding en over het niet toegelaten worden tot de opleiding, in 2022 waren er minder meldingen over de onlineopleidingen).

De meldingen over de matchbare vacatures stijgen van 118 naar 178 dossiers.

63 klachten handelen over IBO en werkplekklagen en er waren 8 meldingen over collectieve bemiddelingsacties (jobbeurzen).

¹ Een klacht is ontvankelijk wanneer de identiteit van de klant en de eventuele tussenpersoon gekend zijn;
- de klacht schriftelijk, elektronisch of mondeling bij een medewerker of een dienst van de VDAB binnen gekomen en geregistreerd is;
- de klacht betrekking heeft op:
- een concrete handelwijze van de VDAB en/of een personeelslid van de VDAB (of van
- een organisatie waarmee we samenwerken in het kader van een uitbesteding);
- de concrete toepassing van een bestaande onderrichting
- een bepaalde situatie of toestand bij de VDAB.

Slechts 4 meldingen gingen over loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques), de technische problemen met de uitreiking van de loopbaancheques (waardoor het aantal meldingen vorig jaar toenam) zijn intussen van de baan.

27 klachten handelden over Wijkwerken, Zowel het gebrek aan passende wijkwerkers in bepaalde regio's, gebrek aan passende klussen als de administratieve werkwijze om wijkwerkcheques te verkrijgen gaven aanleiding tot klachten. De verzoekers waren zowel gebruikers als wijkwerkers.

Over de Controledienst waren er 8 meldingen en Outplacement genereerde 2 klachten.

Oplossingen

69% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond², dit is 2% minder dan in 2021. De behandelaar slaagt erin om in 61% van de dossiers een oplossing aan te reiken, dit is 7% meer dan in 2021. De klantendienst heeft samen met de andere diensten van VDAB extra ingezet op een hogere oplossingsgraad en heeft oplossingsgericht bemiddeld om de relatie tussen de klant en VDAB of partner opnieuw een kans te geven. Klanten kregen een driegesprek bij de bemiddelaar en de teamleider of een nieuwe kans om een opleiding te volgen. Via een passende doorverwijzing naar een partner kon ook in een aantal gevallen ingegaan worden op de vraag naar een andere bemiddelaar waardoor de bemiddeling naar werk een nieuw elan kreeg.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voor brengen, is 82% (deels) opgelost, in 2021 was dit 80%. Zo aanvaardden klanten verontschuldiging, pikten ze hun traject verder op met een nieuwe bemiddelaar, kregen ze een herkansing bij een test. Dossiers werden rechtgezet, informatie werd correct aangepast, achterstallige vergoedingen werden uitbetaald.

Elke klacht en elke suggestie verdient een kritisch onderzoek. De behandelaar heeft aandacht voor de klantgerichte dienstverlening en doet voorstellen over hoe het anders kan. Het klachtenmanagement volgt deze verbeteracties op (zie verder in het rapport).

De klantendienst blijft sterk inzetten op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie aan de klant. Daarnaast luisteren de behandelaars naar de behoeften van de klant. Deze behoeften vertalen zich in onderstaande aandachtspunten. Deze aandachtspunten werden ook opgenomen in het risicoregister en worden hierin opgevolgd. Op die manier brengen we de stem van de klant duurzaam binnen de organisatie.

- Verder inzetten op persoonlijk contact met de klant tijdens het klachtenonderzoek met een prioriteit voor de klachten die te maken hebben met het persoonlijk klantencontact in de dienstverlening.

² (Deels) gegronde klacht. Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnorm geschonden.

Ongegronde klacht. Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidssdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen.

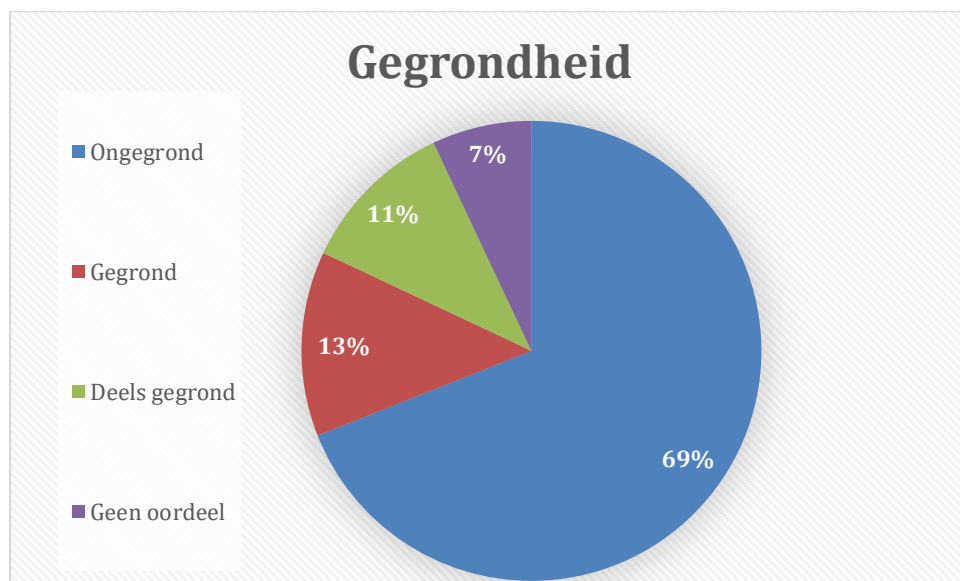
- Bij nieuwe ontwikkelingen de informatiestroom verzekeren zowel intern als extern, met bijzondere aandacht voor die klanten waarvoor de impact van de veranderingen het grootst is.
- Oog voor een kwalitatief bemiddelingsproces, ook wanneer er voornamelijk op afstand wordt gewerkt en er versterkte aandacht gaat naar het bemiddelingsproces, de opleiding, oriëntering, controle, etc. Vanuit de dienst kwaliteit wordt dit ondersteund en opgevolgd door het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Nu VDAB ook versterkt moet inzetten op het toeleiden van kandidaten naar knelpuntvacatures en hiervoor ook moet gaan rekruteren bij burgers die niet-actief zijn op de arbeidsmarkt is het belangrijk om deze vaak kwetsbare populatie nauw op te volgen en gepast bij te staan waar nodig.
- Voor een aantal klanten met niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen kan VDAB geen oplossing bieden omdat VDAB en Partners niet de knowhow hebben om deze klanten een gepaste begeleiding aan te bieden, dit overstijgt ook de opdracht van VDAB om mensen die beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt naar werk te begeleiden. In de toekomst moet er ingezet worden op een betere structurele samenwerking tussen VDAB en welzijnspartners die erop gericht is om deze werkzoekenden zo snel als mogelijk opnieuw inzetbaar voor de arbeidsmarkt te maken.

Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1.714 ontvankelijke klachten (zonder suggesties) naar beoordeling, ombudsnormen en mate van oplossing.

Beoordeling

De behandelaar beoordeelt een dossier vanuit het standpunt van VDAB en stelt zich de vraag of er een tekortkoming is in de dienstverlening van VDAB.

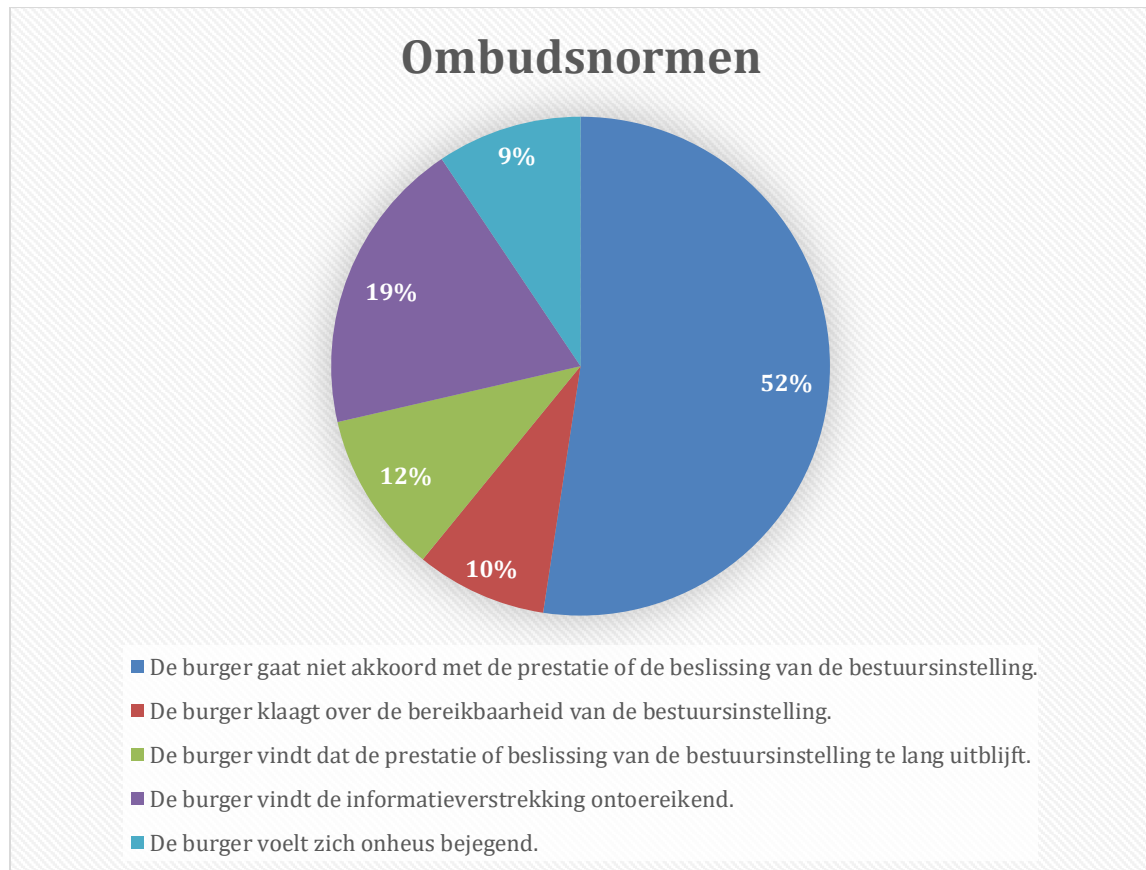


In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

Domein/afdeling	Totaal	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond	Geen oordeel
Matching op de arbeidsmarkt	1554	1113	171	166	104
0800-nummer, website, facility en HR	119	39	45	14	21
Loopbaandienstverlening	7	4	0	2	1
Herstructureringsbegeleiding	2	1	1	0	0
Controledienst	8	5	2	1	0
Wijkwerken	24	12	3	9	0
Totaal	1714	1174	222	192	126

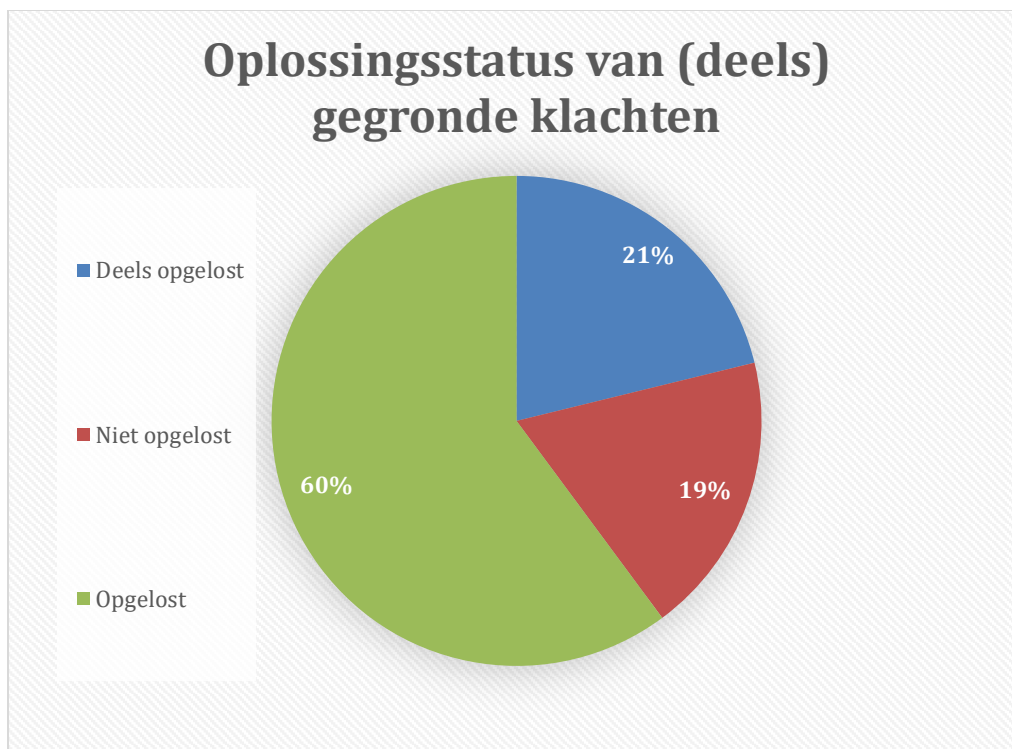
Ombudsnormen

Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor de (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.



Oplossingen

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing. 81% van de (deels) gegronde klachten kreeg dit label. De klantendiensten focussen op klantgerichtheid en ijveren steeds om de relatie met de klant te herstellen. Voor 19% van deze klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant. Dit kan meerdere oorzaken hebben, ofwel was de klant niet meer vragende partij voor een oplossing, ofwel was het technisch niet mogelijk om de oplossing te bieden (bijvoorbeeld is het niet mogelijk om in bepaalde systemen met terugwerkende kracht te registreren).



De tabel geeft de oplossingsstatus van de (deels) gegronde klachten per domein of afdeling weer.

Domein of afdeling	Totaal	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost
ik heb een matchingbehoefte	311	186	66	59
loopbaanbegeleiding	2	2	0	0
ondersteuning bij collectief ontslag	1	1	0	0
Controledienst	3	3	0	0
Wijkwerken	12	7	5	0
0800-nummer, website en facility	30	17	5	8
Totaal:	359	216	76	67

Mensen en hun wensen

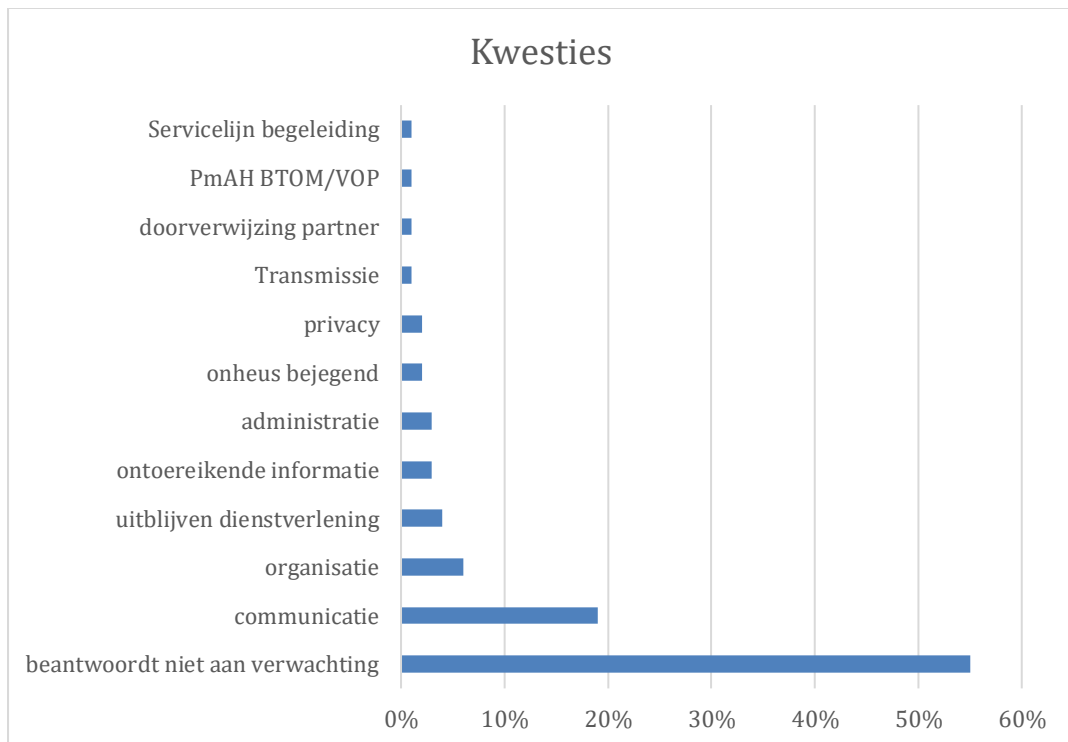
Elke klacht krijgt een indeling volgens de processen die VDAB hanteert. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, matchbare vacature, opleiding geven in centra en matchbaar werkzoekende dossier.

Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte

Subproduct	Aantal	% van 1714	Proces	Aantal	% van 1714
Bemiddelingsacties	8	0%	Collectieve bemiddelingsacties	8	0%
Persoonlijk actieplan naar werk naar werk	657	39%	Persoonlijk actieplan naar werk afspreken	657	39%
Matchbaar werkzoekendendossier	345	20%	Matchbaar werkzoekenden-dossier	345	20%
Matchbare vacature	178	10%	Matchbare vacature	178	10%
Opleiding	303	18%	Opleiding geven in centra	292	17%
			Webcursus	11	1%
Werkplekleren	63	4%	Opleiding via IBO-formule	55	4%
			Werkervaring opdoen via stages	8	0%
Totaal:	1554	91%	Totaal:	1519	91%

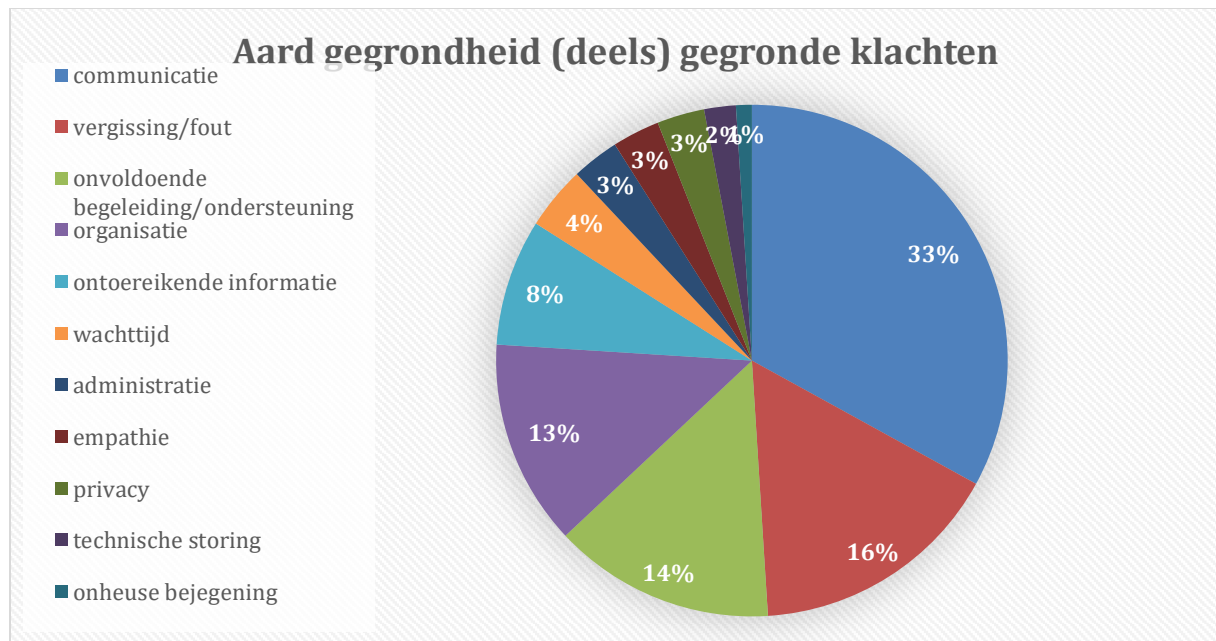
Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 657 klachten, waarvan 19% over de getenderde dienstverlening. In 55% van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 19% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar. Deze klachten staan tegenover de 234.627 klanten die VDAB in 2022 een persoonlijke dienstverlening aanbood (0.28%).



Bij 70% van de dossiers vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening. Tekortkomingen die naar voor kwamen, hielden in 80% van de gevallen verband met de begeleiding die niet beantwoordt aan de verwachting, communicatie en organisatie. Dit resultaat is te verwachten, aangezien werkzoekenden die langer dan drie maanden werkloos zijn doorverwezen worden voor persoonlijke dienstverlening met de hierbij horende opdrachten en opvolging (rechten en plichten) en, waar zinvol, een intensievere begeleiding eventueel door een partner. Een aantal werkzoekenden verwachten niet dat er zo snel geschakeld wordt, wat in een aantal gevallen tot klachten leidt. Veel van deze klachten kunnen via een goed gesprek met de bemiddelaar opgelost worden waardoor de begeleiding verder kan gezet worden.

Een ander deel van de meldingen gaat net over het tegengestelde, klanten die vinden dat ze te weinig ondersteuning van VDAB krijgen. Deze meldingen komen van klanten die reeds langere tijd werkzoekend zijn, maar niet tegenstaande de intensieve begeleiding die ze van VDAB kregen geen job vinden, dit omwille van uiteenlopende redenen. Dit zijn vaak werkzoekenden waarvoor de dienstverlening van VDAB uitgeput is en er eventueel hulp nodig is van welzijnspartners om de niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek aan te pakken.



De behandelaar kon in 87% van de dossiers met een tekortkoming, een (gedeeltelijke) oplossing voor de klant bieden, dit is zoals in 2021. Oplossingen bestonden uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe trajectbegeleider, hernieuwde afspraken tussen klant en bemiddelaar, administratieve vergissingen werden rechtgezet, bepaalde uitspraken werden gekaderd.

De behandelaar kon niet in alle dossiers een oplossing aanreiken. Soms willen klanten een andere bemiddelaar, terwijl VDAB oordeelt dat de relatie kan hersteld worden. Andere dossiers leren dat communicatie een belangrijke impact heeft op de beleving van de klant of dat de bemiddelaar best meer informatie geeft. Ook al biedt de bemiddelaar excuses aan, toch vragen sommige klanten meer tijd. Deze dossiers beschouwt VDAB als niet opgelost.

De cijfers rond persoonlijk contact met de klant dalen van 78% naar 73%.

Enkele voorbeelden:

Burger trachtte meermaals bemiddelaar te contacteren zonder resultaat. Deze vroeg daarom een andere bemiddelaar. De teamleider besprak de melding met de burger en vernam dat de bemiddelaar niet aanwezig was op de afspraak wegens ziekte en VDAB dit niet op voorhand had laten weten. Normaal gezien voorziet VDAB oplossingen bij afwezigheid van een bemiddelaar door onvoorziene omstandigheden, dit is hier niet gebeurd. VDAB verontschuldigde zich en plande een nieuwe afspraak bij een andere bemiddelaar. De teamleider ondernam de nodige acties om dit op te vangen. De bemiddelaar contacteerde de burger al meteen telefonisch om de noden in kaart te brengen en een doorverwijzing in functie van een opleidingsaanvraag in orde te brengen. De bemiddelaar plande ook een taaltest in functie van de opleidingsaanvraag. Daarnaast maakte de bemiddelaar een afspraak bij de specialist om na te gaan of burger aanspraak kon maken op een premie. Ten slotte besprak de bemiddelaar de

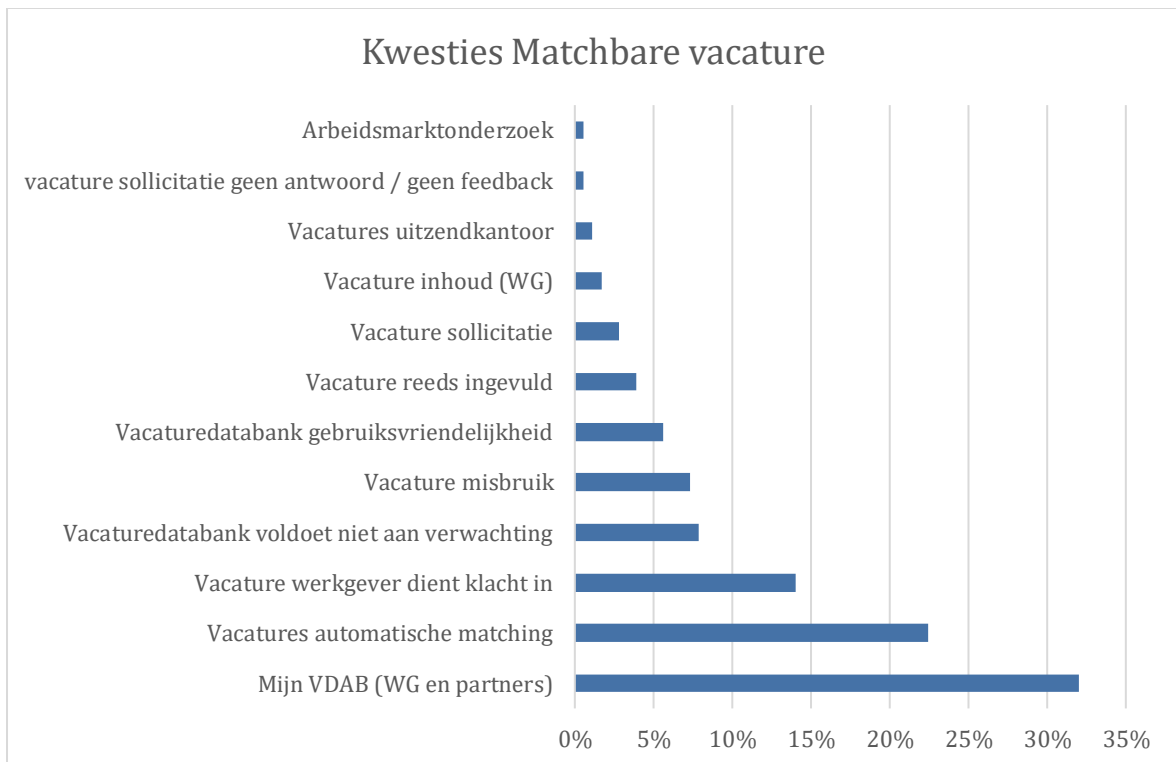
mogelijkheid om het diploma te laten erkennen en gaf mee dat, indien nodig, het verdere traject nog aangepast kon worden.

Het Contactcenter van VDAB had voor de burger een afspraak ingepland bij bemiddelaar in de regio. De burger was hierop aanwezig aangezien de afspraak meldde dat dit verplicht was. Aangezien de burger echter niet ingeschreven stond als werkzoekende, was dit niet meer verplicht en had de bemiddelaar de burger niet op deze afspraak verwacht. De bemiddelaar had hiervoor dan ook geen tijd voorzien. De bemiddelaar stelde voor om de afspraak telefonisch te laten doorgaan, de burger verwachtte echter een persoonlijk gesprek en was hiermee niet tevreden. De burger wou daarom een afspraak met een andere bemiddelaar. VDAB bood verontschuldiging aan voor de onduidelijkheid over de verplichting om aanwezig te zijn. Ook de bemiddelaar heeft op het moment zelf en via e-mail verontschuldiging aangeboden. De klachtenbehandelaar bevestigde, in samenspraak met de burger, een nieuwe afspraak met de huidige bemiddelaar in functie van een verdere doorverwijzing naar een partnerorganisatie.

Klachten over matchbare vacature aanbieden

De vacaturebank ontving in 2022 382.884 vacatures in gedeeld beheer met werkgevers, 1.310.694 vacatures van de uitzendkantoren en 355.213 vacatures van wervings- en selectiekantoren. (Het aantal klachten maakt 0.009% uit van het totaal aantal vacatures)

Er werden over de vacaturewerking 178 klachten geformuleerd tegenover 138 in 2021. Deze stijging heeft voor een deel te maken met klachten van werkgevers die door een nieuwe samenwerkingsovereenkomst en de in die zin aangepaste toegang tot de databank niet meer de acties konden uitvoeren die ze voordien deden (bijvoorbeeld meer cv's per dag afladen uit de VDAB-databank dan men er kan beoordelen). Met de aanpassing van de databank zijn de activiteiten die volgens het contract niet toegestaan worden ook geblokkeerd (zie ook kwestie werkgever dient klacht in).



De dossiers over Mijn VDAB (WG en Partners), automatische matching, klachten van werkgevers, de vacaturedatabase en misbruik vacature voeren de rangen aan met 89%.

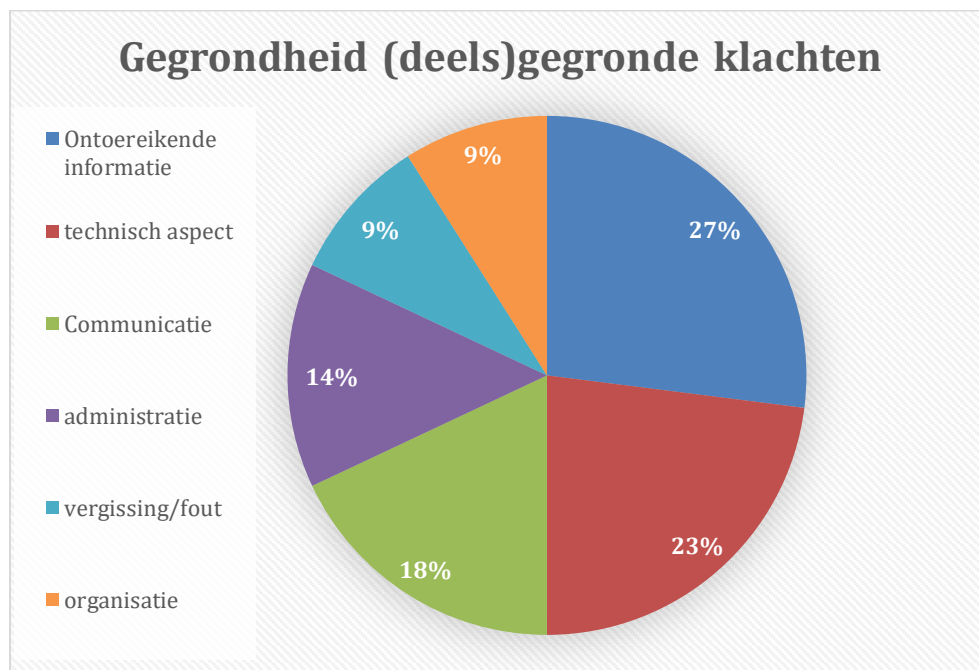
De klachten over de automatische matching ontstaan vaak omdat de automatische matching verkeerd begrepen wordt en gezien wordt als een selectietool. Automatische matching wil zeggen dat de VDAB-computer de gegevens uit het klantendossier dossier vergelijkt met de nieuwe vacatures in de vacaturedatabase van VDAB. Wanneer er voldoende overeenstemming is (vanaf 60%), wordt de vacature aan de klant meegedeeld. Dit is dus geen selectie en kan het inderdaad voorkomen dat de vacatures niet volledig aansluiten bij het profiel van de klant. Daarnaast is het voor een aantal werkzoekenden niet evident dat ze automatisch vacatures aangeboden krijgen via mail of sms wanneer ze als werkzoekende zijn ingeschreven bij VDAB, dit kan ook niet uitgeschakeld worden. Wanneer er sprake is van vacaturemisbruik kan de vacature verwijderd worden uit de databank.

79% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB. VDAB biedt aan werkgevers of uitzendkantoren en aan werkzoekenden via zijn website een platform om vacatures en cv's kenbaar te maken. Werkgevers, wervings- en selectiekantoren en uitzendbedrijven moeten zich aan de samenwerkingsovereenkomst met VDAB houden. Maar VDAB is niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van de werkgevers en de uitzendkantoren die gebruik maken van de databanken van VDAB. Verder heeft de werkgever de optie om zelf een vacature bij VDAB te plaatsen en is de werkgever verantwoordelijk voor de opvolging ervan.

VDAB heeft een nieuwe gebruikersovereenkomst voor de werkgevers die Mijn VDAB gebruiken voor de publicatie van vacatures of het consulteren van de

vacaturedatabank. In het licht daarvan is ook de cv-databank aangepast waardoor enerzijds een toegang voor de werkgever aanvragen eenvoudiger wordt, anderzijds zijn een aantal functionaliteiten van de databank gealigneerd met de samenwerkingsovereenkomst. VDAB doet ook meer controles op het gebruik van de vacaturedatabank waardoor een aantal werkgevers hun toegang verloren hebben. VDAB geeft werkgevers de kans om opnieuw toegang te krijgen wanneer ze expliciet verklaren kennis genomen te hebben van de richtlijnen en deze ook zullen naleven.

VDAB kan werkgevers die hun toegang verloren hebben wel toegang tot de vacaturedatabank geven, zodat de werkgever nog vacatures kan publiceren op de website.



Voor 82% van de (deels) gegronde klachten ligt een ontoereikende informatie, een tijdelijk technisch aspect, communicatie of administratie aan de basis.

63% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost, dit oplossingspercentage ligt lager dan in 2021 omdat meldingen die te maken hebben met de regelgeving in de meeste gevallen niet op te lossen zijn.

Enkele voorbeelden

Een burger meldde dat ze volgens het matchingrapport qua kennis Frans niet goed matchte met bepaalde vacatures, hoewel ze in het profiel 'zeer goede kennis' van het Frans heeft staan, en er in de vacatures goede kennis wordt gevraagd.

Na reproductie van het matchingrapport bleek dat de burger bijna 100% matchte met de vacatures.

Ook in het matchingrapport scoorde de burger op bijna alle competenties heel goed, ook op de talenkennis.

Een matchingrapport bevat standaard een legende die niets met de inhoud van het rapport te maken heeft. Deze legende dient enkel als voorbeeld. Vermoedelijk ontstond

hierdoor een misverstand. Dankzij deze ervaring van de burger paste VDAB de legende aan waardoor het duidelijker is dat dit om een legende gaat en niet het resultaat is van het reële rapport.

Een uitzendkantoor was niet tevreden met de vernieuwde tool 'Vind een werknemer' voor werkgevers die VDAB op 1 februari 2022 lanceerde. Men vond de tool moeilijk te gebruiken, er waren vragen over de zoekopdracht en men kon geen cv's meer bewaren in de eigen systemen.

Het uitzendkantoor had vragen over het gebruik van de tool en het bewaren van cv's. Aangezien het om een nieuwe tool gaat werd deze verzoeker gericht doorverwezen naar de provinciale accountmanager om een persoonlijke toelichting te krijgen bij de werking van de tool.

Het uitzendkantoor kreeg in het antwoord reeds een manier aangereikt om vlot te zoeken in de tool.

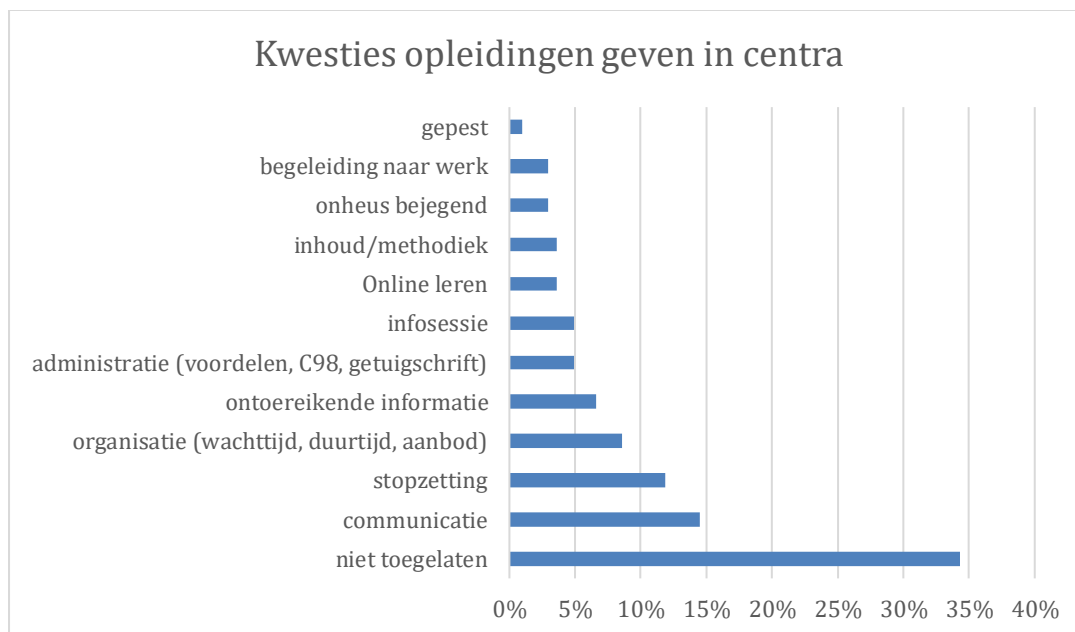
Wat betreft het bewaren van cv's werd in het antwoord uitgelegd dat cv's in eigen systemen bewaren niet toegestaan is volgens de Algemene Europese verordening m.b.t. gegevensbescherming.

Klachten over opleiding geven in centra

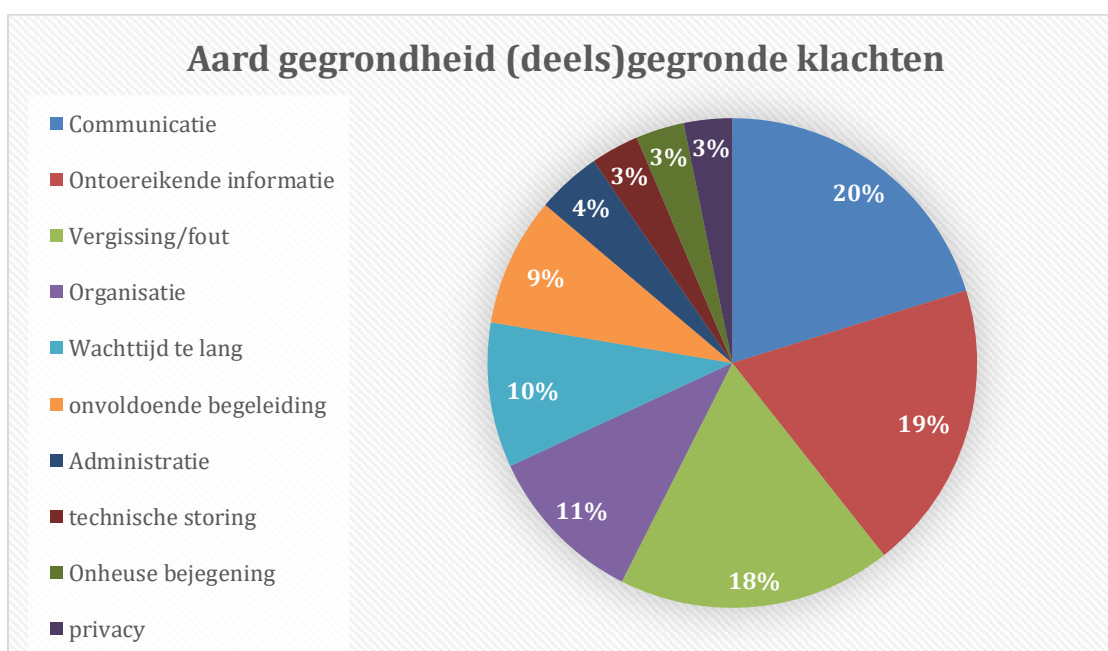
VDAB gaf in 2021 aan 58.093 werkzoekenden competentieversterking.

In 2022 (303 dossiers of 0.5% van het aantal opleidingen) zijn er iets meer klachten over opleidingen als in 2021 (285 dossiers). In 66% van de dossiers was er een persoonlijk contact met de klant, een lichte daling tegenover 2021 (67%). Klanten voelen zich ook gestimuleerd door het beleid om opleidingen (in een knelpuntberoep) te volgen. Wanneer dan blijkt dat hun kandidatuur niet weerhouden wordt, dan komt dat hard aan.

Bij de klachten over opleidingen zijn de grote punten van ontevredenheid van onze klanten het niet toegelaten worden tot een opleiding (34%), communicatie (15%) en stopzetting van de opleiding (12%). De klachtenbehandelaar onderzoekt van waar de ontevredenheid over de stopzetting van en het niet toegelaten worden tot de opleiding komt. Er werd vorig jaar sterk ingezet op een duidelijke communicatie bij het inschattingsproces en duidelijke procedures. Men gaat ervan uit dat op die manier de ontevredenheid die ontstaat naar aanleiding van een stopzetting of een afwijzing besproken kan worden met de initieel geboden informatie als basis. Toch blijft het voor de kandidaat moeilijk om te aanvaarden dat een ambitie niet gerealiseerd kan worden omdat de instapvoorwaarden niet gehaald worden. In bepaalde gevallen kan geremedieerd worden en kan er een nieuwe kandidatuur overwogen worden, in andere gevallen is dat niet mogelijk en moeten er samen met de bemiddelaar andere perspectieven gezocht worden.



Voor 79% van de klachten over het niet toegelaten worden tot en de stopzetting van een opleiding stelt de behandelaar vast dat VDAB correct oordeelde. De behandelaar bevestigt in deze gevallen de reden(en) waarom de betreffende opleiding niet tot de mogelijkheden behoort.



De (deels) gegronde klachten (35%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van communicatie, ontoereikende informatie, vergissing/fout, organisatie en lange wachttijd (78%). De behandelaar kon in 82% van deze klachten een (gedeeltelijke) oplossing aan de verzoeker bieden. Zo kregen verzoekers een (haalbare)

alternatieve opleiding aangeboden, de argumentatie omtrent het niet toegelaten tot of stopzetting van de opleiding werd besproken, de cursist kreeg een herkansing bij de testen (in geval van een gegronde klacht), een fout in de vervoerskosten werd rechtgezet.

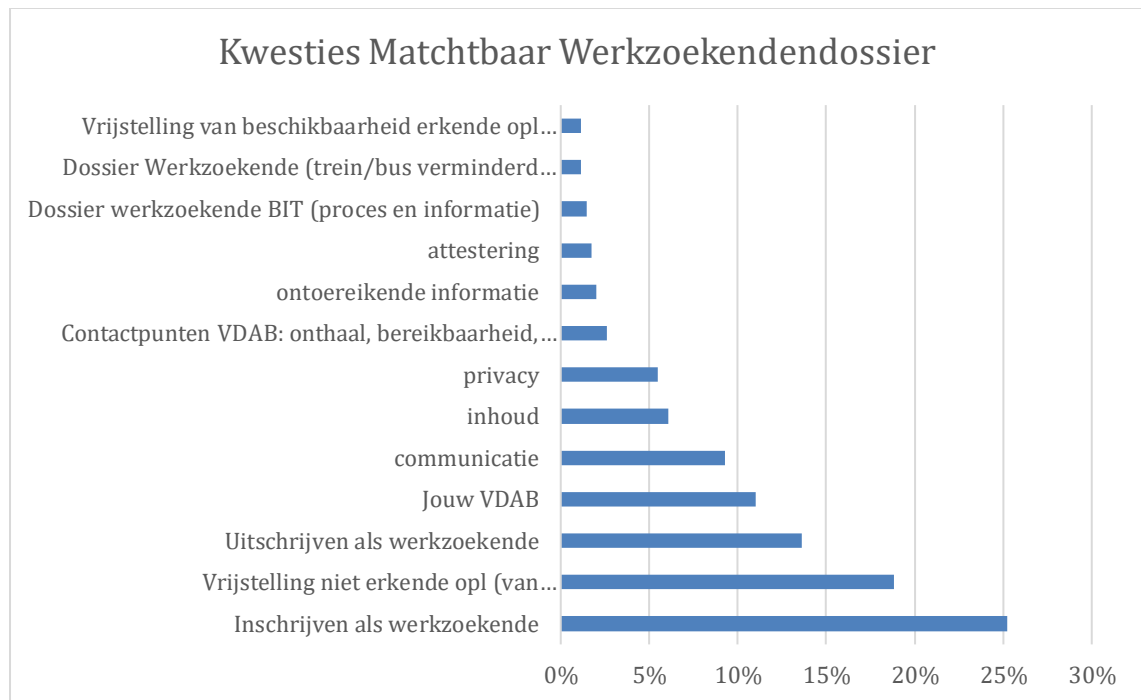
Enkele voorbeelden

Een burger zou bepaalde verplichtingen niet nageleefd hebben waardoor een stopzetting van de leerweg volgde. De burger geeft aan dat de bemiddelaar hierover onvoldoende informatie gaf en dat ze een onvolledig beeld had van de mogelijke opties. De bemiddelaar nam contact op met de burger om de situatie uit te klaren en uit te leggen dat het einde van de leerweg te wijten was aan een stopzetting wegens ziekte. Indien iemand langer dan 28 dagen ziek is tijdens een opleiding wordt de leerweg stopgezet. Na de ziekteperiode dient men zich opnieuw in te schrijven bij VDAB. Bemiddelaar lichtte de procedure toe om, indien de burger dit wenst, de opleiding verder te kunnen zetten met een VDAB-contract. Zodra de burger de nodige stappen zet bekijkt VDAB of de burger de opleiding kan verderzetten.

Een Burger dacht te kunnen starten met een opleiding maar kreeg te horen dat hij niet aan de voorwaarden voldeed. De Burger begreep dit niet omdat hij eerst het nieuws had gekregen dat hij kon starten na een geslaagde test, hij vroeg informatie aan de bemiddelaar. De bemiddelaar, die een afwezige collega verving, kon de burger niet helpen. Teamleider nam contact op met de burger en lichtte toe dat eerst opnieuw moest worden nagegaan of een nieuwe start mogelijk was omdat hij eerdere kansen voor examens had opgebruikt. Hij moest ook zelf werken aan randvoorwaarden. Na nazicht bleek dat de burger hieraan gewerkt had. De burger kreeg te horen dat hij de opleiding mocht volgen en dat hij opnieuw mocht deelnemen aan de examens. Teamleider bood excuses aan voor de eerdere foutieve informatie die de burger had gekregen

Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

In 2022 hebben 479.344 burgers zich ingeschreven als werkzoekende bij VDAB. De klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen van 366 dossiers in 2021 naar 345 dossiers in 2022 (of 0.07% van het aantal inschrijvingen). Opvallend is dat de vereenvoudigde inschrijving (eind 2021 gelanceerd) geen noemenswaardige klachten of suggesties heeft gegenereerd.

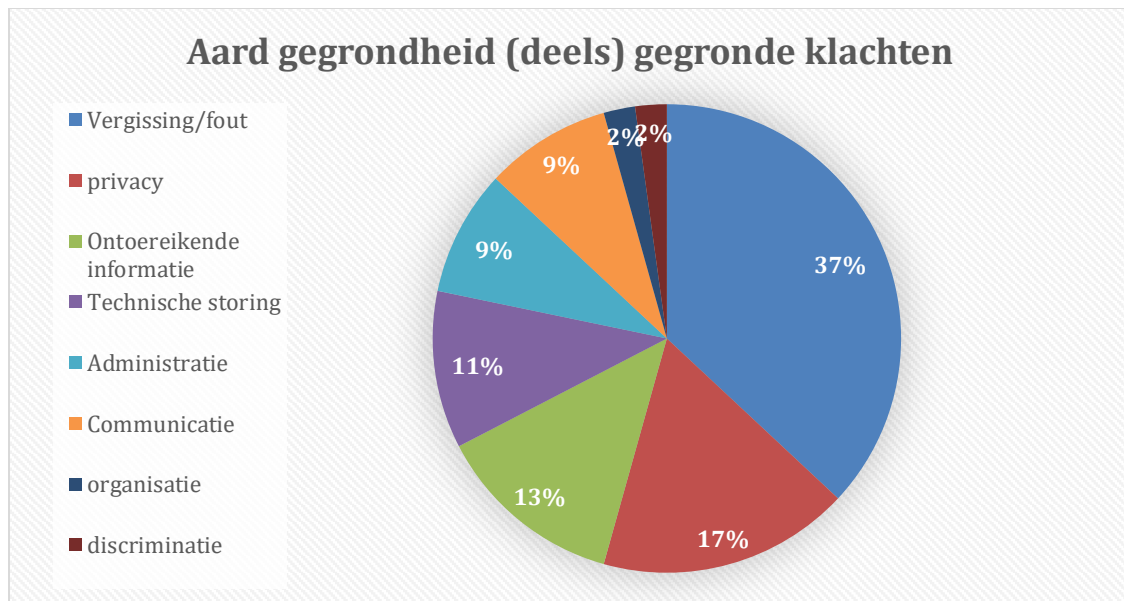


69% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over de inschrijving als werkzoekende, vrijstelling niet erkende opleidingen, uitschrijving als werkzoekende en Jouw VDAB.

Over het zich inschrijven als werkzoekende steeg het aantal de klachten naar 87 (76 in 2021).

Terugkerende dossiers vormen meldingen van klanten die geregeld via interim werken (onder inschrijving als werkzoekende). De klanten vragen waarom hun werksituatie op 'ik ben werkloos' blijft staan, terwijl ze wel aan het werk zijn. De behandelaar legt uit dat VDAB deze werkzoekenden achter de schermen registreert als 'werkt regelmatig met interim' om hen niet nodeloos uit te nodigen. De klant ziet echter 'ik ben werkloos' omdat hij nog steeds als uitkeringsgerechtigd werkzoekende wordt beschouwd door de RVA. Op die manier blijft de klant ingeschreven als werkzoekende, en bijgevolg uitkeringsgerechtigd voor de dagen waarop hij niet via interim werkt. De klant kan zijn dossier niet zelf aanpassen. Pas na 28 kalenderdagen onafgebroken interim werk, wordt de klant automatisch uitgeschreven als werkzoekende. Er zijn ook meldingen van oudere werkzoekenden die met pensioen zijn en reageren omdat ze nog steeds gecontacteerd worden door VDAB met opdrachten. De klantendienst legt aan deze mensen uit dat ze zich via gratis 0800 nummer kunnen uitschrijven, de automatische procedures die de burger uitschrijven kennen wat vertraging op de realiteit.

De vrijstelling van beschikbaarheid wordt in een volgend hoofdstuk besproken.



81% van de dossiers was ongegrond. Voor 70% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden en bijkomende informatie werd verschaft.

Een voorbeeld

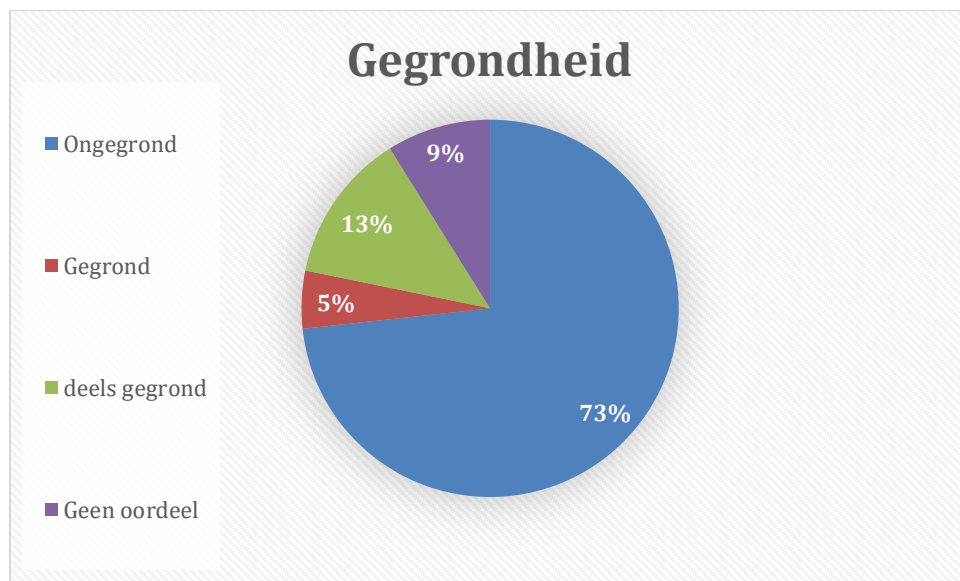
Burger meldde dat hij VDAB contacteerde voor een inschrijving in de toekomst (hij woonde op dat moment nog in het buitenland en ging verhuizen naar België). Door deze foute inschrijving zou hij werkloosheidsuitkeringen ontvangen in het buitenland moeten terugbetalen. Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar de burger inderdaad ingeschreven had op datum van contactname met VDAB, en niet in de toekomst. VDAB verontschuldigde zich voor de vergissing en paste de inschrijvingsdatum aan. VDAB bezorgde de burger hiervan een attestering.

Klachten per thema

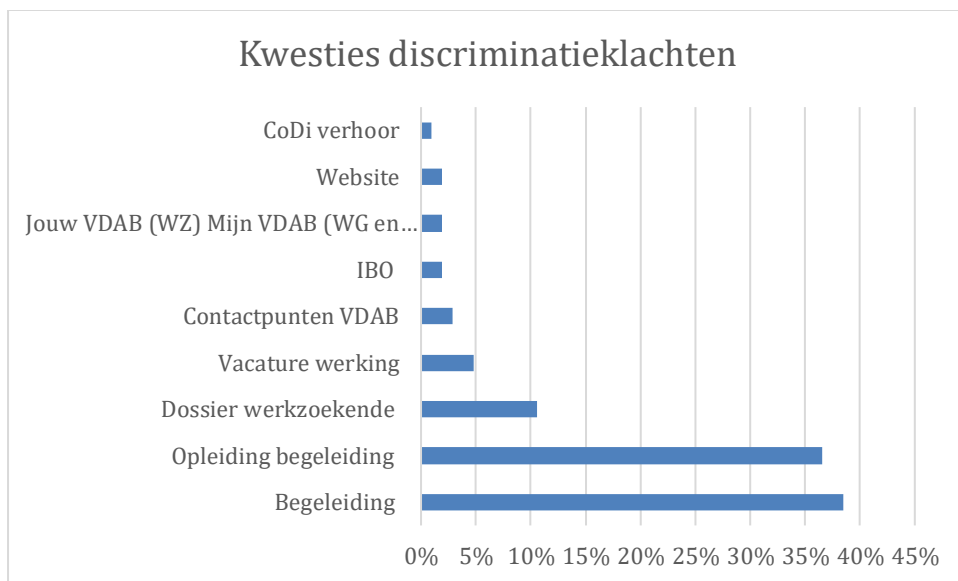
Discriminatieklachten

Voor 2022 zijn er 104 discriminatieklachten dit zijn er 9 meer dan in 2021. Met 5% blijft het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenbeeld ongeveer hetzelfde als in 2021. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (88%).

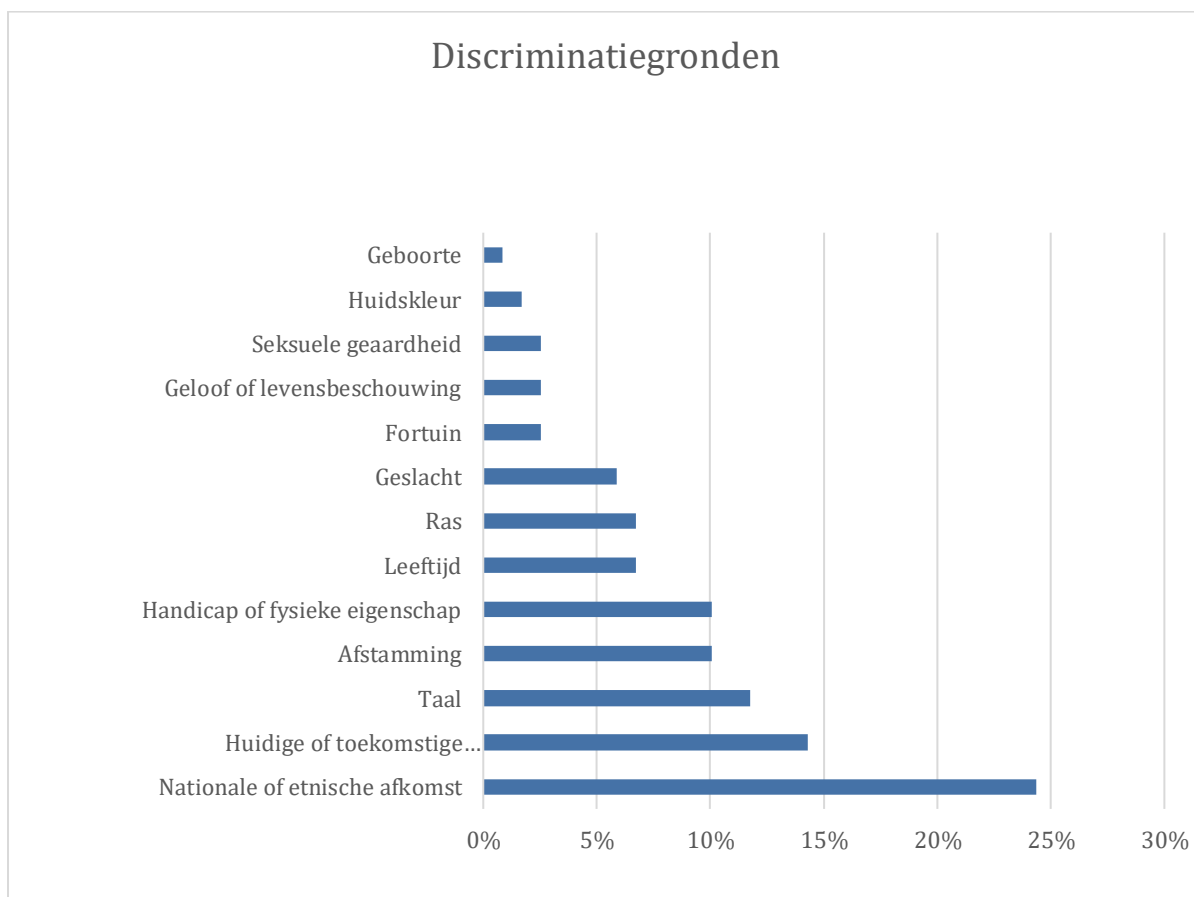
VDAB stelt een toename vast in het aantal discriminatieklachten. Slechts 18% van deze klachten zijn (deels) gegrond, dit is 6% minder dan in het globale cijfer.



De stijging van deze klachten situeert zich binnen klachten over persoonlijk actieplan, en opleiding, dit is vergelijkbaar met het globaal klachtenbeeld. Meer bepaald voldoet in 72% van deze klachten de communicatie, de informatie en de mate van begeleiding niet aan de verwachting van de klant. Het onderzoek wees in deze klachten uit dat er geen discriminatie heeft plaatsgevonden.



Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2022 zijn er 119 discriminatiegronden. Net zoals in 2021 voert afkomst de lijst aan, maar anders dan vorig jaar wordt deze gevolgd door 'Huidige of toekomstige gezondheidstoestand', 'Taal', Afstamming en Handicap of fysieke eigenschap.



Er waren 3 (deels) gegronde discriminatieklachten: de toegankelijkheid van de website van VDAB voor slechtzienden kan beter en een gelijkaardige klacht voor slechthorenden (voor beide klachten werd een verbetervoorstel gelanceerd) bij een transmissie werd geen rekening gehouden met de medische problematiek, de transmissie werd teruggedraaid.

De behandelaar onderzoekt, net zoals bij andere dossiers of er een tekortkoming is op het vlak van de dienstverlening. Daarnaast kijkt de behandelaar kritisch of er sprake is van discriminatie. Wat niet eenvoudig is gezien het vaak gaat om dingen die tijdens een gesprek gezegd worden, en daarom zeer moeilijk te achterhalen zijn.

Daarom krijgen discriminatieklachten een dubbele gegrondheid status. In 86% van de gevallen kan de onderzoeker geen discriminatie vaststellen. In 12% van de gevallen kon het niet beoordeeld worden of er al dan niet discriminatie had plaatsgevonden.

Enkele voorbeelden

Vacaturedatabank

Een werkgever was aangenaam verrast door de richtlijn van VDAB over de genderneutrale omschrijving van functies bij vacatures, deze merkte echter ook op dat bij het invoeren van een vacature wordt gevraagd om een aanspreektitel, heer of mevrouw, aan te duiden. De werkgever vraagt om dit niet te verplichten. VDAB gaf mee dat het veld niet verplicht is, dat het een keuze is van de werkgever om dit al dan niet aan te duiden. Net omdat VDAB zich bewust is van de gevoeligheden rond dit thema, bekijkt VDAB permanent hoe genderneutraalheid te implementeren in de communicatie aan klanten.

Coaching naar werk

Een Burger meldde dat deze uitdrukkelijk vroeg aan de bemiddelaar om in het Frans te communiceren. De bemiddelaar bleef echter in het Nederlands praten omdat ze de indruk had dat de burger haar voldoende verstond. De burger woont in een faciliteitengemeente en heeft inderdaad, omdat ze er expliciet naar vroeg, recht op bijstand in het Frans. De teamleider nam contact op met de burger en bood verontschuldiging aan. De burger kreeg een bemiddelaar toegewezen die zeer goed Frans spreekt om haar verder te begeleiden in haar zoektocht naar werk. Hiervoor werd al een concrete afspraak gemaakt.

Transmissie

Vanaf 1 januari 2016 kwam, in uitvoering van de zesde staatshervorming de controlebevoegdheid van RVA over naar VDAB.

Wat met klachten?

Als een klant een klacht indient en het dossier is in behandeling bij de Controledienst, dan gaat het om een transmissie klacht. Omdat de Controledienst onafhankelijk werkt, is het belangrijk dat het klachtenonderzoek niet interfereert met het onderzoek van de Controledienst.

De klantendienst onderscheidt vier types klachten.

1. Klant is niet akkoord met de transmissie

Als de klant niet akkoord gaat met de transmissie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar het verhoor bij de Controledienst waar hij zijn bezwaren kan voorleggen.

De Controledienst voert een onafhankelijk onderzoek en neemt in die geest een beslissing.

Een dergelijke klacht wordt door de klantendienst beoordeeld als niet-ontvankelijk.

2. Klant is niet akkoord met de transmissie en met de begeleiding door VDAB

Als de klacht ruimer is dan de transmissie, dan neemt de klantendienst de klacht in behandeling. Belangrijk is dat de behandelaar zich niet uitspreekt over de transmissie, maar enkel de elementen onderzoekt die los staan van de transmissie. Bijvoorbeeld: *Een klant heeft een transmissie. De klant heeft echter het gevoel dat zijn bemiddelaar geen respect toont en hem uitlacht. De klant voelt zich niet gehoord.* De behandelaar onderzoekt de elementen over de bemiddelaar, maar spreekt zich niet uit over de transmissie. De klant krijgt feedback over het onderzoek en de behandelaar wijst hem voor zijn klacht over de transmissie door naar het verhoor bij de Controledienst.

De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

3. Klant is niet tevreden over het verhoor bij de Controledienst

Een klant kan ook klacht indienen over het verhoor bij de Controledienst. Bijvoorbeeld: *Een klant kiest ervoor om zich te laten bijstaan door de vakbond tijdens het gesprek bij de Controledienst. De vertegenwoordiger is echter niet aanwezig en de Controledienst start na enkele minuten het verhoor. De klant vindt dit niet kunnen. Bovendien ervaart hij de verhoorder als arrogant en voelt hij zich onheus bejegend. De klant gaat ook niet akkoord met de sanctie.*

Hier werkt de behandelaar op dezelfde wijze. De behandelaar spreekt zich niet uit over de beslissing van de Controledienst, maar onderzoekt enkel de elementen die ervan los staan (houding verhoorder).

De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

4. Klant is niet akkoord met de sanctie

Als de klant niet akkoord is met de sanctie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar de beroepsprocedure via de arbeidsrechtbank.

De klantendienst noteert deze klacht als niet-ontvankelijk.

Transmissieklachten

In 2022 ontving VDAB 45 niet-ontvankelijke en 120 ontvankelijke transmissieklachten. In 2021 waren er 27 niet-ontvankelijke en 79 ontvankelijke klachten.

Dit is 0.4% van het aantal doorgegeven transmissies.

Deze toename is toe te schrijven aan de vernieuwde dienstverlening, waarbij de werkzoekenden nauwer opgevolgd worden, dit resulteert ook in meer transmissies.

Hieronder een overzicht van de transmissieklachten waarover de klantendienst oordeelde. De tabel geeft de aard van de transmissieklacht en de gegrondheid uit het klachtenonderzoek weer. De gegrondheid slaat enkel op het onderzoek van de klantendienst naar de bemiddeling en staat los van de beslissing van de Controledienst.

BPM Kwesties	Ongegrond	Gegronnd	Deels gegrond	Geen oordeel	Totaal
Begeleiding	81	4	10	3	98
Opleiding	7	0	4	1	12
CODI	4	2	1		7
Dossier WZ	2			1	3
Totaal	94	6	15	5	120

Een voorbeeld

Burger is het niet eens met de beslissing die de Controledienst nam in zijn dossier. Burger beroept zich op medische redenen. Daarnaast had de bemiddelaar de burger niet gecontacteerd op het afgesproken tijdstip. Burger is ten slotte ontevreden over de bereikbaarheid van zijn vakbond. De burger werd op de hoogte gesteld dat de Controledienst onafhankelijk en onpartijdig een beslissing had genomen in zijn dossier. Indien burger niet akkoord was met de beslissing kon deze in beroep gaan, de modaliteiten werden reeds meegegeven in de beslissingsbrief die aangetekend is verstuurd aan de burger. Op het tijdstip van de afspraak was de bemiddelaar ziek en vergat deze zijn voicemail aan te passen. VDAB bood hiervoor excuses aan. De bemiddelaar had ondertussen ook al contact opgenomen met de burger. Burger werd doorverwezen naar de vakbond in verband met zijn ontevredenheid over de bereikbaarheid van de vakbond.

Vrijstellingen

Door de zesde staatshervorming is VDAB sinds 1 januari 2017 bevoegd voor het verlenen van vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage.

VDAB beoordeelt:

- Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens opleiding studie of stage
 - (Gedeeltelijke) terugbetaling inschrijvingsgeld niet-erkende opleiding bij CVE-CBE
- Naast de (gedeeltelijke) terugbetaling van het inschrijvingsgeld moet de werkzoekende ook vrijstelling van beschikbaarheid aanvragen.

Hoe pakt VDAB dit aan?

De inschatting gebeurt door de pool vrijstellingen (1. Beoordeling formele voorwaarden en 2. Beoordeling passendheid in het traject naar werk en voor de arbeidsmarkt).

VDAB informeert de werkzoekende dat hij terecht kan bij de uitbetalingsinstelling om na te gaan wat de gevolgen zijn voor zijn werkloosheidsuitkering als hij een niet door VDAB erkende opleiding volgt **met** vrijstelling. Meer informatie is terug te vinden op de [Website van VDAB](#)

In september 2022 heeft de dienst vrijstellingen in samenspraak met de klantendienst ingezet op de herziening van de beslissing. Dit betekent dat wanneer een klant niet

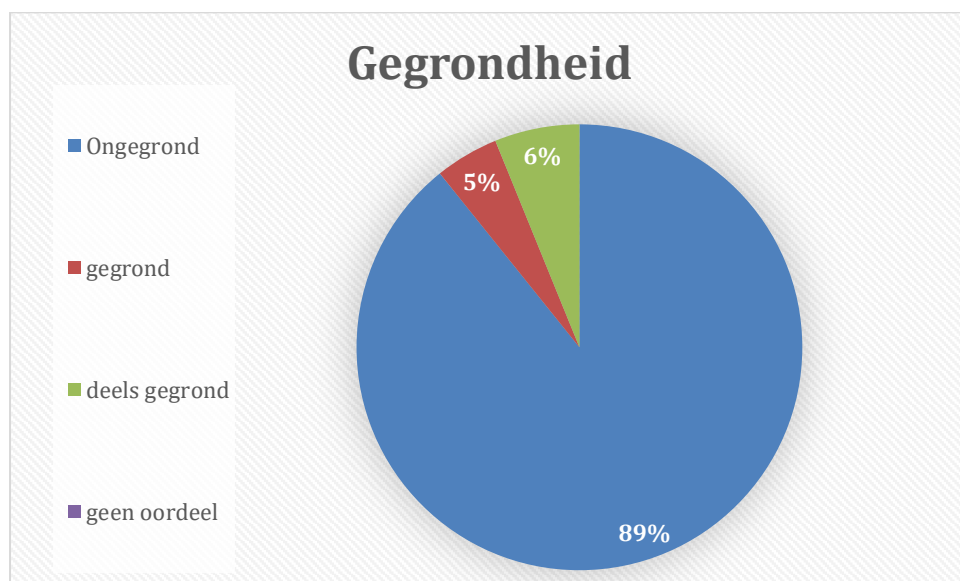
akkoord was met de beslissing van de dienst vrijstellingen deze een herziening kon vragen via zijn bemiddelaar of via het contactcenter en hiervoor ook de nodige argumentatie aandragen. Voor de klantendienst is dit een beroepsmogelijkheid waardoor klachten over de vrijstelling niet als klacht genoteerd werden maar doorgegeven werden aan de dienst Vrijstellingen voor herziening. Wanneer de klant na herziening niet akkoord was met de beslissing kon deze een klacht hierover formuleren.

Meldingen bij de klantendienst

In 2022 waren er 65 klachten over vrijstelling van beschikbaarheid (waaronder 9 meldingen in verband met vermindering inschrijvingsgeld) dit is 40% minder dan in 2021.

De dienst heeft ingezet op een duidelijkere communicatie bij weigering. Toch blijft dit een moeilijk onderwerp voor klanten. Het is voor hen vaak moeilijk te begrijpen dat zij geen vrijstelling krijgen voor een knelpuntopleiding omdat ze bijvoorbeeld niet voldoen aan de formele voorwaarden, zeker in tijden dat er vanuit de overheid gestimuleerd wordt om bij- of om te scholen in een knelpuntberoep.

Verder vinden mensen het ook moeilijk dat ze geen vrijstelling krijgen voor hun droomopleiding wanneer deze niet voldoende kansen biedt op de arbeidsmarkt. Daarbij zet VDAB het aantal vacatures ten opzichte van het aantal geïnteresseerde werkzoekenden deze informatie is terug vinden in '[Beroepen in cijfers](#)' en/of het [Schoolverlatersrapport](#).



89% van de dossiers vertoonden geen tekortkomingen. 43% van de (deels) gegronde klachten werden opgelost. Dossiers werden herzien (op basis van bijkomende informatie) waardoor de klant toch een vrijstelling kreeg.

In 71 % van (deels) gegronde dossiers had de tekortkoming te maken met een vergissing/fout, de overige (deels) gegronde dossier waren te wijten aan ontoereikende info.

Enkele voorbeelden

Een onderwijsinstelling meldde dat een burger geen vrijstelling kreeg voor de stage ifv. een studie hoger onderwijs wegens niet slagen in het vorige opleidingsjaar. De onderwijsinstelling gaf aan dat dit wegens overmacht (gezondheidsredenen) was en de burger in de eindfase van de opleiding zit.

Na akkoord van de burger onderzocht de dienst Vrijstellingen het dossier van de burger. VDAB past de wetgeving toe zoals opgenomen in het Besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 houdende de organisatie van de arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding. Hierin staat dat aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan vooraleer men een vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt kan bekomen. Uit het onderzoek blijkt dat de burger niet aan deze voorwaarden voldoet en er geen medische attesten zijn die de gezondheidsproblemen staven. VDAB erkent wel dat de burger na de stage het diploma kan behalen en daarmee de kansen op tewerkstelling verhogen. Vandaar dat VDAB uitzonderlijk de toelating (geen vrijstelling) gaf om de stage af te werken.

Met een toelating heeft de burger de plichten als een gewone werkzoekende. De toelating geldt niet als geldige reden om de verplichtingen tegenover VDAB niet na te komen.

VDAB adviseerde om deze toelating toe te voegen aan de controlekaart of voor te leggen aan RVA bij betwisting van uitkeringen.

Een burger vernam van de bemiddelaar dat de vrijstelling voor de opleiding die ze wenste te volgen werd goedgekeurd. Op basis hiervan schreef ze zich in voor de opleiding en betaalde ze het inschrijvingsgeld. Een paar weken later ontving ze van de dienst Vrijstellingen een beslissingsbrief van VDAB waaruit blijkt dat ze geen vrijstelling krijgt voor de opleiding. Burger vroeg een terugbetaling van het inschrijvingsgeld. Uit het onderzoek bleek dat de weigering van de vrijstelling correct was. VDAB lichtte de motivatie ook toe. In de beslissingsbrief werden mogelijkheden meegedeeld om de opleiding arbeidsmarktgericht te maken. De dienst Vrijstellingen onderzoekt bij een vrijstellingsaanvraag 3 aspecten:

- formele voorwaarden*
- inschatting passend in traject naar werk*
- administratief nazicht.*

In dit dossier waren de formele voorwaarden al nagekeken en in orde. De aanvraag was nog niet volledig behandeld. Een vrijstelling wordt pas goedgekeurd wanneer alle onderdelen goedgekeurd zijn.

Vermoedelijk heeft de bemiddelaar de burger te snel geïnformeerd over de stand van zaken mbt. de vrijstellingsaanvraag.

Omdat de burger verkeerde informatie kreeg kwam VDAB de burger tegemoet en stelde een dading op waardoor het inschrijvingsgeld terugbetaald kon worden.

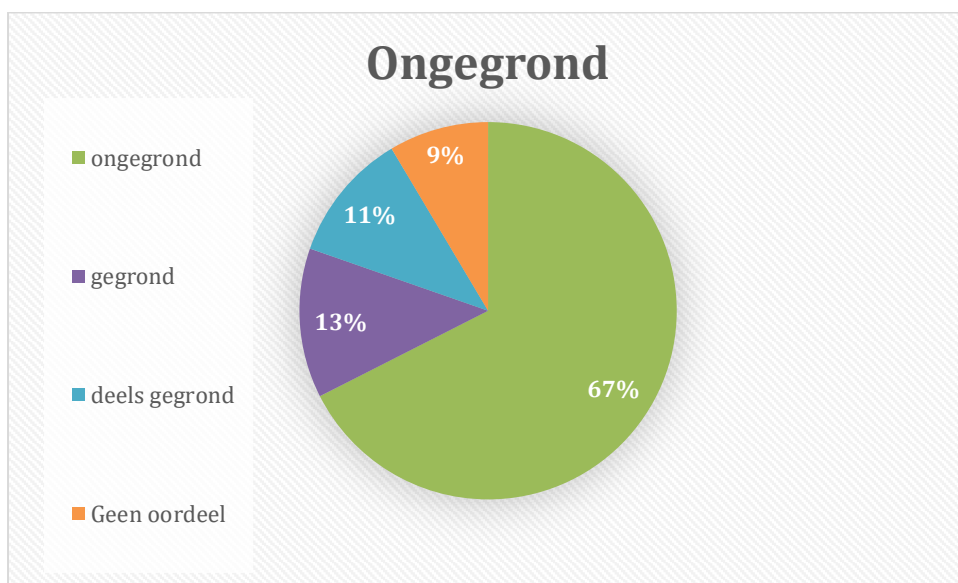
Een burger meldde dat voor het tweede jaar opleiding via het CVO geen vermindering inschrijvingsgeld werd toegekend, terwijl VDAB voor het eerste jaar wel een vermindering van het inschrijvingsgeld goedkeurde.

VDAB lichtte toe dat de criteria voor vermindering inschrijvingsgeld vanaf september 2021 gewijzigd waren. Voor een lopend opleidingstraject blijft wel het financiële voordeel dat in eerste instantie werd toegekend behouden voor de volledige opleiding. VDAB had

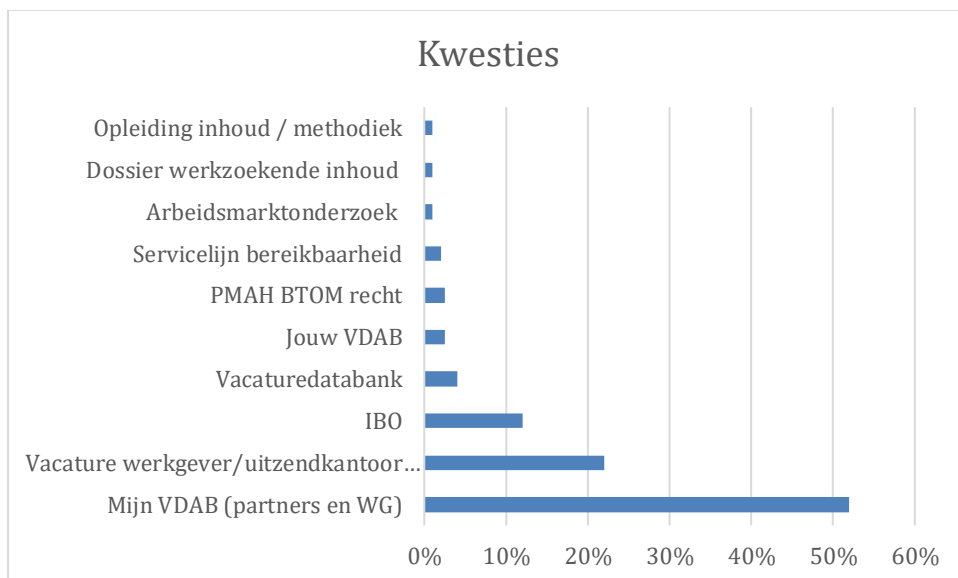
dit bij de beoordeling van de aanvraag over het hoofd gezien en heeft dit rechtgezet. VDAB bood verontschuldiging aan en bezorgde een bevestigingsbrief van de goedkeuring

Werkgevers

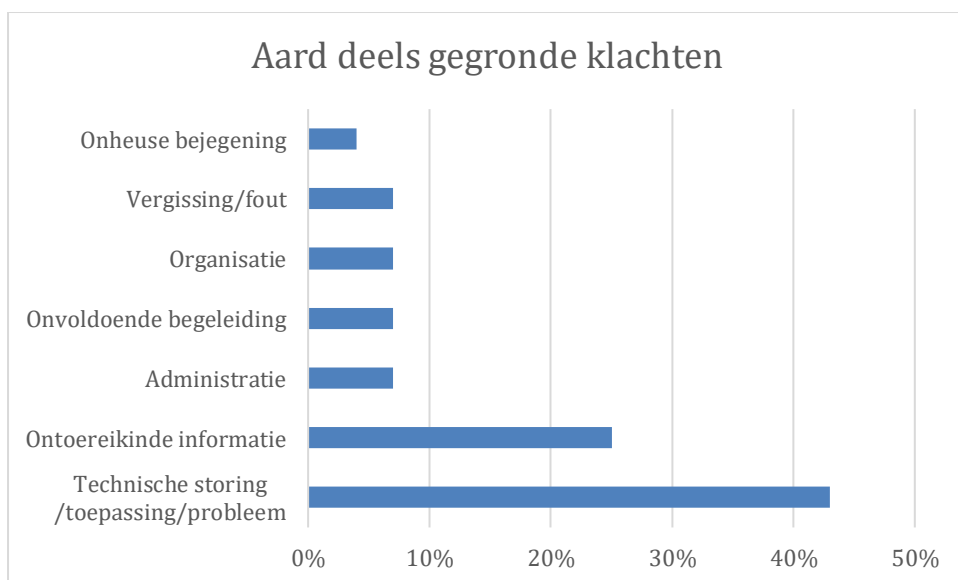
Werkgevers hadden in 2022 118 klachten (77 in 2021). Met 6.8% van het totaal aantal ontvankelijke klachten is dit iets meer dan in de vorige jaren. In 67% van de gevallen kon de klantendienst geen tekortkoming in de dienstverlening vaststellen.



In 86 % van de gevallen gingen de meldingen over Mijn VDAB (partners en WG), vacatures. Zoals hoger aangegeven heeft VDAB de toegang tot de databank aangepast. Enerzijds werd de toegang voor de werkgevers vereenvoudigd, anderzijds werd de databank ook aangepast aan de regelgeving, zodat werkgevers bepaalde acties niet meer kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld een ongelimiteerd aantal cv's raadplegen, of deze opslaan in een eigen systeem). De klantendienst legde uit waarom VDAB deze maatregelen genomen heeft en bood de mogelijkheid om contact te hebben met een accountmanager die persoonlijk de mogelijkheden van het systeem kwam uitleggen.



De 28 (deels) gegronde klachten waren grotendeels toe te schrijven aan een technische storing (43%) en Ontoereikende informatie (25%). 54% Van de deels gegronde klachten werden (deels)opgelost. Dit is minder dan in 2021 omdat een groot deel van de klachten te maken had met de verandering in policy met betrekking tot het gebruik van de databank.



Een voorbeeld

VDAB lanceerde op 1 februari 2022 de vernieuwde tool 'Vind een werknemer' voor werkgevers. Met deze tool kan de werkgever nog gerichter kandidaten zoeken voor openstaande vacatures. Voor toelichting over de vernieuwde applicatie en de specifieke tool worden werkgevers verwezen naar de provinciale accountmanager. Een werkgever vroeg om, naar aanleiding van de vernieuwde tool, hem of andere werkgevers te betrekken bij vernieuwingen. VDAB doet op regelmatige basis usertestings en is hiervoor steeds op zoek naar nieuwe kandidaten en stelde voor hieraan deel te nemen. VDAB vroeg de werkgever zijn interesse te bevestigen zodat deze kon worden toegevoegd aan het klantenbestand.

Wat doet VDAB?

Klachten en suggesties motiveren VDAB om te verbeteren. Ook werkt VDAB continu aan de kwaliteit van eigen diensten en producten, deze moeten steeds up-to-date en op maat voor klanten en partners zijn. Hieronder een greep uit acties die VDAB ondernam in 2022.

Heldere communicatie

Een burger gaf aan onvoldoende informatie te vinden op de website van VDAB over hoe een cv te publiceren. De burger verzocht om dit duidelijker weer te geven. De dienst communicatie paste onmiddellijk na ontvangst van de feedback de website aan. Er werd extra informatie toegevoegd op de website en via bijkomende verwijzingen is deze vlotter terug te vinden.

Een burger vond de informatie over de duurtijd beroepsinschakelingstijd (BIT) onvoldoende duidelijk en transparant. De informatie op de website werd aangepast en er werd een extra punt toegevoegd aan de faq's.

De administratieve procedures in verband met de taalwetgeving werden scherp gesteld door de juridische dienst door de lancering van een communicatiewijzer. Deze verduidelijkt wanneer andere talen mogen worden gebruikt en hoe.

Telefonisch contact

Een burger kon meermaals het contactcenter van VDAB niet bereiken wegens drukte. Naar aanleiding van de melding werd de aanpak van het contactcenter bij drukte geëvalueerd. Na evaluatie werd het crisisplan aangepast en werd een nieuwe flow ontwikkeld om zulke situaties op te vangen.

Aandacht voor de klant

Bij de start van een onlineopleiding deden zich technische problemen voor. Omdat meerdere contactpersonen tegelijk wegens onvoorziene omstandigheden niet bereikbaar waren heeft VDAB samengezeten met de partner om na te kijken hoe dit kon worden opgevangen. Er is afgesproken dat de partner vooraf een handleiding met beeldmateriaal en een vragenlijst stuurt aan de cursisten en voor de opleiding nagaat of

iedereen toegang heeft. VDAB zal bij de selectie de handleiding bezorgen aan de cursisten en verwijzen naar de handleiding wanneer er zich problemen voordoen.

Communicatie naar de klanten over een doelgroep korting werd aangepast zodat deze voldoende genderneutraal is.

Privacy

Wanneer de ouder van een minderjarig kind telefonisch contact opneemt met VDAB (bijvoorbeeld om iets in het dossier te wijzigen) moet VDAB strikt de richtlijnen ivm GDPR volgen. Het is telefonisch moeilijk te bewijzen dat iemand de ouder is van een minderjarige en VDAB is niet op de hoogte van de gezinssituatie (dit is informatie die VDAB niet mag verwerken). VDAB mag geen informatie verstrekken zonder de zekerheid dat dit wel aan de juiste persoon is. Voor de medewerkers is het telefonisch niet mogelijk om deze bewijzen te controleren. Daarom wordt aan de ouder gevraagd om een bewijs voor te leggen (via huwelijksboekje, geboorteakte, bewijs van gezinssamenstelling,) in het dichtstbijzijnde VDAB kantoor om de identiteit van de ouder en de minderjarige te bevestigen. Dit wordt door ouders als weinig klantvriendelijk ervaren. Naar aanleiding van dergelijke situatie werd aan de dienst gevraagd om een "maatgerichtere" aanpak uit te werken bij de contactstrategie en dit mee te nemen in de begeleiding van de bemiddelaars en bij case-besprekingen.

Partners

Een partner werd verzocht om bij uitval van een coach continuïteit te blijven voorzien en de wachttijd te beperken voor een nieuwe afspraak.

Een partner werd ondersteund zodat deze de werkgever die een IBO wil aangaan de nodige info kan geven.

Opleidingen

Een burger meldde dat de VDAB leeromgeving niet meer makkelijk bereikbaar was op de vernieuwde website. De burger gebruikte de leeromgeving voor het volgen van onlinecursussen. De burger kreeg toelichting over de vernieuwde werkwijze om naar de leeromgeving te gaan.

VDAB heeft omwille van duidelijkheid voor de burger een bewuste keuze gemaakt om de leeromgeving niet langer op te nemen in het menu en een aangepaste routing te voorzien. Hiermee krijgt de burger overzicht van de opleidingen die hij volgt en/of gevolgd heeft.

1) De VDAB-website is opgedeeld in 3 thema's: jobs, opleidingen en oriënteren. Via het thema opleidingen, surfen klanten gemakkelijk naar het onderwerp online leren. Daar is een grote afbeelding die uitnodigt om naar de online leeromgeving te gaan: "Ga naar je cursus".

2) VDAB moedigt iedereen aan om in te loggen op de website. Daar is een gepersonaliseerde startpagina met daarin de rubriek "Mijn Opleidingen" beschikbaar. Klikte men op de gewenste onlinecursus, dan komt men in de online leeromgeving terecht.

Via de persoonlijke startpagina krijgt men een overzicht en toegang tot onlinecursussen.

Jouw VDAB (burgers/werkzoekenden)

Op vraag van de burger werd het mogelijk gemaakt een opleiding in het klantenprofiel te kunnen bewaren.

VDAB werkt voor het maken van een goede match tussen het profiel van onze klanten en de vacatures volgens de beroepen- en competentiedatabank Competent. Dit is de standaard competentietaal voor beroepen en competenties op de arbeidsmarkt in België. Competent wordt continu aangevuld en bijgestuurd op basis van input van sectoren en op vraag van burgers. Zo vond een burger dat de bestaande sjablonen ontoereikend waren, voor het specifieke beroep dat ze uitoefent, en werden extra termen toegevoegd aan een bestaand beroepensjabloon. Het is echter niet mogelijk om voor elke jobbenaming een exact passend competentiepakket samen te stellen. In dit geval krijgt de burger een passend alternatief aangeboden.

De naam van een klant werd niet correct gespeld in het klantendossier, speciale leestekens werden niet overgenomen. De dienst IT voerde een aanpassing door in de applicatie zodat speciale karakters correct worden weergegeven in het dossier.

Mijn VDAB (werkgevers)

Naar aanleiding van de vernieuwde mijn-VDAB voor werkgevers voerde VDAB op basis van feedback die werkgevers gaven aanpassingen aan daar waar het mogelijk en of noodzakelijk was in functie van gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie. Zo werd bijvoorbeeld op vraag van een werkgever de woonplaats van een kandidaat opnieuw prominenter zichtbaar gemaakt.

Het opladen van een docx-bestand werd mogelijk gemaakt na vraag van de werkgever.

Energie

VDAB werd erop gewezen dat in een kantoor de lichten bleven branden na de openingsuren. VDAB vindt duurzaam ondernemen belangrijk; we hebben aandacht voor het verbruik van energie enerzijds door de technieken die we toepassen, maar ook door het opvolgen van het verbruik. VDAB heeft daarbovenop, conform de richtlijnen van de Vlaamse overheid, maatregelen uitgewerkt die antwoord moeten bieden op de energiecrisis. Een andere belangrijke maatregel gaat over de verlichting. VDAB dooft de verlichting waar mogelijk. In het kantoor waarvan sprake worden lichten geprogrammeerd op basis van sensoren. Desondanks bleef de verlichting aan. VDAB meldde dit aan de eigenaar in het kader van een permanente oplossing. In afwachting nam VDAB de nodige stappen zodat de verlichting manueel kon worden uitgeschakeld.

Vlaamse Ombudsdienst

In 2022 registreerde VDAB 24 tweedelijnsklachten (37 in 2021). Elk dossier werd grondig afgestemd. In 5 dossiers diende de klant een eerstelijnsklacht in via de Vlaamse Ombudsdienst. De behandelaar bezorgde steeds een kopie van de antwoordbrief aan de Vlaamse Ombudsdienst. In 2021 werden nog 85 eerstelijnsdossiers via de Vlaamse Ombudsdienst gemeld. VDAB heeft in 2022 de klachtenprocedure prominenter op de website gepositioneerd, waardoor klanten opnieuw vlot de routing via VDAB vonden om een melding of een suggestie te doen.

De 64% tweedelijnsklachten gingen over opleiding en begeleiding, 16% klachten gingen over dossier werkzoekende en vrijstellingen. De overige klachten gingen over HRM, IBO, Mijn VDAB (partners en WG) en PMAB Maatwerk. 79% van de meldingen was ongegrond, alle (deels)gegronde klachten werden opgelost.

In een aantal dossiers vroeg de Vlaamse Ombudsdienst meer toelichting rond beslissingen van VDAB, bijvoorbeeld waarom er geen andere bemiddelaar wordt aangewezen of waarom een begeleiding werd stopgezet. Ook werden er bijkomend vragen gesteld ifv het knelpuntkarakter van een opleiding en de gevolgen hiervan op de uitkering. VDAB bezorgde de motivatie en bevestigde de oplossingen die in functie van de eerstelijnsbehandeling geboden werd of onderzocht een melding opnieuw op basis van de bijkomende vragen van de Ombudsdienst.

In de mate van het mogelijke en binnen de perken van de regelgeving kwam VDAB (deels) tegemoet aan de verzuchtingen van de klant. Zo werden gevraagde documenten nog eens opgestuurd aan de klant, nog resterende vervoerskosten geregeld, een bijkomend gesprek met de teamleider georganiseerd om het vervolg van de begeleiding te bespreken. In een ander dossier werd er nog een bijkomend gesprek met de teamleider georganiseerd om de resultaten van de testing ikv een opleiding te bespreken.

De klachtenbehandelaar in actie

Enkele voorbeelden van klachten.

Opleiding

Een burger kreeg geen respons op de vraag naar feedback op een afgelegde test in het kader van een opleiding. Hij vernam uiteindelijk dat hij niet kon starten omdat hij op één onderdeel van de test niet geslaagd was.

Om te kunnen deelnemen aan de opleiding was de volledige test oorspronkelijk eliminerend. Dit is recent gewijzigd, waardoor het onderdeel waarvoor hij niet slaagde richtinggevend is, maar niet meer eliminerend.

Op basis van de testresultaten en het motivatiegesprek werd de burger alsnog toegelaten tot de opleiding, op voorwaarde dat hij ingeschreven is als werkzoekende. De teamleider gaf informatie op maat over verdere opleidingsmogelijkheden als werknemer.

De teamleider verontschuldigde zich voor het feit dat het resultaat van de test niet eerder gecommuniceerd werd en nam dit op met de bemiddelaar.

Een burger moest inschrijvingsgeld betalen voor een opleiding bij een opleidingspartner terwijl deze uitkeringsgerechtigd werkloos was. Ze kreeg geen duidelijk antwoord op haar vragen en werd meermaals doorverwezen, zonder oplossing.

De klachtenbehandelaar vernam tijdens een telefonisch contact met de burger dat deze niet werd geïnformeerd over

de mogelijkheid tot het volgen van de opleiding met een VDAB-contract. Andere cursisten waren hierover wel geïnformeerd. De opleidingspartner verwees haar door naar VDAB.

Uit het onderzoek bleek dat de burger de nodige stappen had gezet om na te gaan of ze al dan niet recht had op een vrijstelling van het inschrijvingsgeld. VDAB besliste om met terugwerkende kracht de terugbetaling van het inschrijvingsgeld mogelijk te maken en bood verontschuldigen aan.

Er werd een afspraak gemaakt met de burger in functie van het verderzetten van de opleiding met een VDAB-contract in het nieuwe schooljaar.

Een burger meldt dat het opleidingscentrum omwille van een feestdag gesloten was, en hij hier niet van op de hoogte was. Hij heeft een onnodige verre verplaatsing gemaakt en vraagt een terugbetaling van de vervoerskosten. Uit het onderzoek blijkt dat hij afwezig was op het moment dat de informatie werd meegedeeld. Hij werd nadien inderdaad niet op de hoogte gebracht. De teamleider contacteerde hem en bood verontschuldigen aan. VDAB betaalde vervoerskosten voor die dag.

Een burger was ontevreden over het verloop van zijn opleidingstraject bij de opleidingspartner en de manier hoe VDAB hiermee is omgegaan.

VDAB stelde vast dat een aantal competenties nog niet aanwezig waren en dat niet alle noodzakelijke leerstof was behandeld. VDAB heeft een deel van de opleiding, met aangepaste lesinhoud, overgenomen van de opleidingspartner zodat cursisten het examen konden afleggen en een certificaat kunnen behalen. Het was niet evident om in te schatten welke leerstof cursisten reeds hadden gekregen.

Omdat de burger vaak afwezig was kon VDAB slechts een summier competentierapport aanleveren van de competenties die VDAB zelf beoordeeld heeft. VDAB heeft de nodige administratie die de opleidingspartner niet had uitgevoerd, in orde gebracht, paste de verdere verplaatsingskosten aan (opleidingsplaats was gewijzigd) en faciliteerde een gesprek met de trajectbegeleider. VDAB bood verontschuldigen aan.

Een burger gaf aan dat vervoerskosten niet correct waren uitbetaald. VDAB nam contact op met de burger. Na onderzoek werd vastgesteld dat een periode inderdaad niet vergoed werd. Verontschuldigen werden aangeboden en de terugbetaling werd in orde gebracht. VDAB volgde bij de burger op of uitbetalingen effectief ontvangen werden. VDAB gaf een extra vergoeding voor de verlenging van het vervoerbewijs.

Begeleiding

Een burger vroeg de bemiddelaar om contact op te nemen maar kreeg geen reactie. Ze maakte dit eerder ook al mee. De teamleider gaf de bemiddelaar de opdracht zo snel mogelijk contact op te nemen en lichtte toe waarom burger niet sneller werd gecontacteerd. De teamleider bood verontschuldigen aan.

De burger kreeg toelichting over de reden van toewijzing aan de specifieke cluster. Daarnaast kreeg de burger het advies om onmiddellijk het contactcenter van VDAB op de hoogte te brengen indien er geen reactie komt van de bemiddelaar op een gestelde vraag zodat snel kan ingegrepen worden.

Voor de burger was reeds een fysieke afspraak gemaakt om vragen te beantwoorden en het beheer van het dossier te overlopen.

De burger toonde begrip en was tevreden over het contact met de teamleider.

IBO

Een burger meldde dat de IBO-bemiddelaar omwille van GDPR weigerde om het volledige IBO-dossier inclusief competentierapport af te leveren.

Uit het onderzoek blijkt dat de burger hierover verkeerde informatie ontving. De teamleider besprak dit tijdens een telefonisch contact met de burger en nam dit ook op met de bemiddelaar. VDAB bood verontschuldigen aan.

Elke klant bij VDAB heeft recht op alle persoonsgegevens die van hem/haar verwerkt worden. De burger heeft dus recht op het volledige IBO-dossier. De teamleider sprak met de burger af dat een dossier-expert hem telefonisch zal contacteren en de benodigde informatie in een pdf-vorm zal bezorgen.

Een werkgever meldde dat IBO, ondanks eerder gemaakte afspraken met de bemiddelaar, niet tot 6 maanden verlengd werd. De teamleider lichtte aan de werkgever toe dat het zeer ongebruikelijk is om een korte IBO te verlengen tot de maximumduurtijd van 6 maanden. De competentiekloof was ook niet groot genoeg om dit te kunnen verantwoorden. Uit communicatie tussen de werkgever en de bemiddelaar bleek dat er volgens de bemiddelaar geen probleem zou zijn om de IBO te verlengen. Anderzijds gaf de werkgever in deze communicatie ook mee dat de werkgever de IBO-kandidaat niet zou aanwerven als de IBO niet verlengd werd. VDAB besloot uitzonderlijk om de IBO tot de maximumduurtijd te verlengen. Voorwaarden en duurtijd van eventueel volgende IBO's moeten duidelijk op voorhand besproken worden zodat hierover geen misverstanden meer kunnen ontstaan.

Matchbaar werkzoekendendossier

Een burger meldde dat een medewerker van VDAB het cv ten onrechte heeft gepubliceerd. De burger gaat hier omwille van privacyredenen niet mee akkoord.

Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar tijdens een gesprek met de burger het cv van de burger heeft gepubliceerd, dit om de tewerkstellingskansen te vergroten, echter zonder hierover te overleggen. In het kader van privacy moet de werkzoekende toestemming geven voor het publiceren van het cv in de cv-databank. Burgers hebben de vrijheid om hun cv al dan niet te publiceren.

VDAB bood verontschuldiging aan. De klantendienst informeerde de burger ook telefonisch en bood een antwoord op bijkomende vragen van de burger ivm. het gebruik van 'Jouw VDAB'.

Een burger meldde dat haar dochter een uitnodiging ontving voor een gesprek met een bemiddelaar in het kader van de zoektocht naar werk. De burger begreep niet waarom haar dochter deze brief, die ze als aanvallend ervoer, kreeg aangezien ze al enige jaren werkt. De burger nam hiervoor contact op met de bemiddelaar, maar was niet zeker of de afspraak ondertussen geannuleerd was. De burger vroeg om de melding enkel met haar op te nemen gezien de delicate situatie van de dochter.

VDAB lichtte toe dat, naar aanleiding van een update van de categorieën werkzoekenden in een aantal klantendossiers, haar dochter werd ingeschreven als vrij werkzoekende. Deze voorlopige actie was nodig omdat de categorie waarmee de dochter ingeschreven was verouderd was en niet meer gebruikt wordt. VDAB was niet op de hoogte van de huidige situatie van de dochter en nodigde haar met een standaardbrief uit om de persoonlijke situatie uit te klaren en het dossier, indien nodig, verder aan te passen. VDAB erkende dat de brief niet gepast was in de situatie van de dochter en bood dan ook verontschuldigen aan voor de verwarring en de ongerustheid die de uitnodiging veroorzaakte.

VDAB bevestigde dat de afspraak geannuleerd was.

Loopbaanbegeleiding

Een burger geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in de loopbaanbegeleider. Een medewerker van de dienst Loopbaanbegeleiding nam contact op met de burger. Deze lichtte toe dat er een gebrek aan vertrouwen is en wenste daarom het traject bij de loopbaanbegeleider te beëindigen. De burger gaf aan een afspraak te willen verzetten maar de loopbaanbegeleider wenste de burger ervan te overtuigen de afspraak niet uit te stellen. De burger vond dit, gezien de persoonlijke situatie, een moeilijke boodschap. De burger gaf aan onvoldoende geïnformeerd te zijn over de gedragscode van de loopbaanbegeleider en over de klachtenprocedure. Voor de burger was een verdere samenwerking niet meer haalbaar. VDAB nam contact op met de coördinator van het loopbaancentrum. Deze was het ermee eens de reeds geregistreerde uren te verwijderen zodat de loopbaancheque opnieuw kon worden ingezet bij een loopbaancentrum naar keuze.

Werkgever

Een werkgever meldt dat de bemiddelaar zijn vacatures verkeerd of slechts deels correct op de website van VDAB plaatst. Uit het onderzoek blijkt dat de bemiddelaar de gevraagde aanpassingen aan de vacature niet meteen doorvoerde. VDAB nam de nodige maatregelen om dit te vermijden. De werkgever kreeg een vaste contactpersoon die zijn vacatures voortaan zal behandelen. VDAB wees er ook op dat, met het Mijn VDAB-account dat de werkgever heeft, hij zelf zijn vacatures kan ingeven, beheren en aanpassen naar zijn wensen waar nodig.

Voor eerstelijns ondersteuning kunnen werkgevers sinds kort ook telefonisch terecht bij het Contactcenter van VDAB. Specifieke vragen kunnen gesteld worden aan vacature@vdab.be. VDAB verwees in het antwoord ook naar een aantal linken met filmpjes die speciaal voor werkgevers werden ontwikkeld.