SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 227
van **AXEL RONSE**
datum: 2 februari 2024

---

aan **JO BROUNS**
VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB - Klachten over onlinevacatures

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

1. Hoeveel inbreuken of valse vacatures werden in 2022 en 2023 geregistreerd? Welke maatregelen werden genomen? Graag een overzicht van het aantal inbreuken en de aard ervan.
2. Welk feedbacksysteem bestaat er om klachten te melden aan werkgevers? In hoeveel gevallen werd er feedback gegeven? Graag een overzicht van de aard van de feedback.
3. Hoeveel klachten werden via werkzoekenden gemeld in 2022 en 2023? Hoeveel klachten waren ontvankelijk en hoeveel onontvankelijk? Graag een overzicht van de aard en het aantal.
4. Heeft men uiteindelijk alle klachten kunnen oplossen? Graag een overzicht van de afgehandelde klachten.

   Hoeveel zijn er nog hangende uit die periode en hoe gebeurt de verdere opvolging?

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

ANTWOORD
op vraag nr. 227 van 2 februari 2024
van **AXEL RONSE**

---

1. In 2022 werden er geen inbreuken gemeld bij de klantendienst van VDAB. Er werden wel 2 valse vacatures gemeld. Deze meldingen waren ongegrond.
   In 2023 werden geen inbreuken en geen valse vacatures gemeld bij de klantendienst.

2. Er bestaat geen feedbacksysteem naar werkgevers om klachten te melden. Het Bestuursdecreet stipuleert dat klachten vertrouwelijk behandeld moeten worden. In geval van een inbreuk zal VDAB ingrijpen en bijvoorbeeld de toegang tot de vacaturedatabank stopzetten.

3-4. In 2022 werden 1204 ontvankelijke klachten van werkzoekenden gemeld (in totaal waren er 1554 ontvankelijke klachten over de dienstverlening). 203 klachten van werkzoekenden waren niet-ontvankelijk.

   Van de 1204 afgehandelde ontvankelijke klachten van werkzoekenden waren:
   - 274 klachten (deels) gegrond
   - 851 klachten ongegrond
   - 79 klachten zonder oordeel
   - 708 klachten werden (deels) opgelost

   In 2023 werden 1163 ontvankelijke klachten van werkzoekenden, gemeld (in totaal waren er (1511 ontvankelijke klachten over de dienstverlening). 201 klachten van werkzoekenden waren niet ontvankelijk.

   Van de 1163 ontvankelijke klachten van werkzoekenden waren:
   - 273 klachten (deels) gegrond
   - 829 klachten gegrond
   - 61 klachten zonder oordeel
   - 702 klachten werden (deels)opgelost

   Voor de inhoudelijke info m.b.t. de klachten van 2022 verwijs ik naar het betreffende klachtenrapport. Het klachtenrapport voor 2022: zie bijlage 1.

BIJLAGE

Klachtenrapport 2022