**Philippe Muyters**

vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport

**antwoord**

op vraag nr. 617 van 29 maart 2013

van **Robrecht Bothuyne**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **jaar** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| aantal klachten | 1125 | 1421 | 1494 | 1317 | 1400 |

Provinciale opdeling is niet beschikbaar.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **type verzoeker** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| burger | 32 | 50 | 61 | 36 | 36 |
| cursist leerling | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| cursist werknemer | 3 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| cursist werkzoekende | 132 | 124 | 121 | 101 | 65 |
| organisatie | 6 | 12 | 10 | 13 | 11 |
| overheid | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| werkgever | 51 | 58 | 63 | 59 | 77 |
| werknemer | 100 | 140 | 180 | 121 | 103 |
| werkzoekende | 798 | 1027 | 1054 | 983 | 1106 |
| **totaal**  | **1125** | **1421** | **1494** | **1317** | **1400** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **belangrijkste topics** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| basisdienstverlening | 177 | 226 | 195 | 162 | 202 |
| opleiding werkzoekenden | 187 | 283 | 315 | 315 | 297 |
| trajectwerking | 243 | 275 | 252 | 245 | 341 |
| vacaturewerking | 129 | 192 | 265 | 179 | 217 |

Provinciale opdeling en opdeling volgens type verzoeker: niet beschikbaar.

Er zijn maar 4 categorieën opgenomen. Dit omdat deze 4 er elk jaar bovenuit steken. De resterende klachten zijn verdeeld over 25 andere topics. Daar gaat het telkens over kleine aantallen.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen  | 1090 | 1349 | 1442 | 1282 | 1358 |

Provinciale opdeling en opdeling volgens type verzoeker: niet beschikbaar.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| klachten niet afgehandeld binnen 45 kalenderdagen  | 35 | 72 | 52 | 35 | 42 |

Provinciale opdeling en opdeling volgens type verzoeker: niet beschikbaar.

Reden niet afhandeling binnen decretale termijn van 45 kalenderdagen:

diverse redenen (klager tijdelijk onbereikbaar, complexiteit klacht, inschakeling van verschillende instanties nodig om tot oplossing te komen, …)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **jaar** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| eerstelijnsklachten met tussenkomt Ombudsdienst  | 38 | 37 | 26 | 31 | 25 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **type verzoeker** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| werkzoekende | 35 | 31 | 18 | 25 | 21 |
| werknemer | 0 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| cursist werkzoekende | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| organisatie | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| werkgever | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **totaal**  | **38** | **37** | **26** | **31** | **25** |

Provinciale opdeling: niet beschikbaar.

1. Wordt behandeld onder punt 7.
2. 2008

In 2008 beoordeelde de Vlaamse ombudsman 32 dossiers. Hierbij waren 4 dossiers die reeds door VDAB werden afgehandeld in 2007 en 28 dossiers die werden afgehandeld in 2008. Voor 9 andere dossiers die werden afgehandeld in 2008 had VDAB de beoordeling nog niet ontvangen bij het afsluiten van dit rapport.

Bij de 32 beoordeelde dossiers waren er 27 met één beoordeling. In de 5 andere dossiers onderscheidde de ombudsman meerdere klachten. Aan deze dossiers kende hij meerdere kwalificaties toe. Zodoende ontving VDAB in totaal 38 beoordelingen.

In 50 % van de hem voorgelegde klachten oordeelde de ombudsman dat de klacht gegrond of deels gegrond was of dat het ging om een terechte opmerking. Concreet betekent dit dat 12 klanten, die geen gelijk kregen van VDAB, bij de ombudsman erkenning kregen met betrekking tot de gegrondheid van hun klacht. In 7 andere gevallen bevestigde de ombudsman wat VDAB in 1ste lijn reeds had aangegeven, namelijk dat de klacht gegrond was.

De ombudsman vond dat VDAB 11 van de 15 gegronde of deels gegronde klachten inmiddels voldoende hersteld had. Twee klachten waren naar zijn mening niet meer individueel herstelbaar, maar voor 1 geval vond hij toch dat de klacht verder structureel diende hersteld te worden. Voor 2 klachten drong hij aan op verder herstel.

2009

In 2009 beoordeelde de Vlaamse ombudsman 30 dossiers: 29 2de-lijnsdossiers (6 dossiers van 2008 en 23 dossiers van 2009) en één 1ste-lijnsdossier. Voor 7 andere dossiers die werden afgehandeld in 2009 had VDAB de beoordeling nog niet ontvangen bij het afsluiten van dit rapportonderdeel.

Bij de 30 beoordeelde dossiers waren er 20 met 1 kwalificatie. In 10 dossiers onderscheidde de ombudsman meerdere klachten; aan deze dossiers kende hij 2 kwalificaties toe. Zodoende ontving VDAB in totaal 40 kwalificaties.

In 52,5% van de gevallen oordeelde de ombudsman dat de klacht gegrond of deels gegrond was of dat de klager een terechte opmerking had. Dit bracht met zich mee dat 13 van de 21 klanten, die geen gelijk kregen van VDAB, bij de ombudsman erkenning kregen met betrekking tot de gegrondheid van hun klacht.

De ombudsman vond dat VDAB 16 van de 17 gegronde of deels gegronde klachten inmiddels voldoende hersteld had; 1 gegronde klacht werd ‘niet herstelbaar’ verklaard.

2010

In 2010 beoordeelde de ombudsman 33 dossiers: 7 eerstelijnsdossiers (4 dossiers van 2009 en 3 dossiers van 2010); 26 tweedelijnsdossiers (15 dossiers van 2009 en 11 dossiers van 2010).

Bij de 33 beoordeelde dossiers waren er 23 met 1 kwalificatie. In 10 dossiers onderscheidde de ombudsman meerdere klachten: aan 9 dossiers kende hij 2 kwalificaties toe; aan 1 dossier kende hij 3 kwalificaties toe. Zodoende ontving VDAB in totaal 44 kwalificaties.

In 56,8 % van de gevallen oordeelde de ombudsman dat de klacht gegrond of deels gegrond was of dat de klager een terechte opmerking had. Dit bracht met zich mee dat 17 van de 27 verzoekers, die geen gelijk kregen van VDAB, bij de ombudsman erkenning kregen met betrekking tot de gegrondheid van hun klacht.

De ombudsman vond dat VDAB 15 van de 19 gegronde of deels gegronde klachten inmiddels voldoende hersteld had; 3 deels gegronde klachten dienden verder hersteld te worden en 1 deels gegronde klacht werd ‘niet herstelbaar’ verklaard.

2011

In 2011 beoordeelde de ombudsman 38 tweedelijnsdossiers (dossiers afgehandeld in 2010 en 2011). Hij beoordeelde ook 7 eerstelijnsdossiers (VDAB bezorgt de ombudsman een afschrift van zijn antwoord op klachten, die via de ombudsman toekwamen).

Tweedelijnsdossiers (38)

Het ging hier over:

* 30 klachten die in eerste lijn ongegrond werden bevonden,
* 7 klachten die in eerste lijn de kwalificatie gegrond of deels gegrond meekregen,
* 1 niet ontvankelijke klacht.

Na bijkomend onderzoek en nadat VDAB alle vragen van de ombudsman had beantwoord, oordeelde de ombudsman als volgt over de 30 ongegronde klachten.

* 13 klachten: ombudsman onderschrijft het standpunt van VDAB;
* 8 klachten: één of meerdere ombudsnormen werden door VDAB geschonden;
* 4 klachten: ombudsman kon de standpunten verzoenen en in 2 gevallen werden er ombudsnormen geschonden;
* 3 klachten: geen oordeel mogelijk;
* 1 klacht: opvolging werd stopgezet;
* 1 klacht: verzoeker kon niet overtuigd worden.

De 7 gegronde of deels gegronde eerstelijnsklachten kregen volgende beoordeling in tweede lijn.

* 2 klachten: verzoening komt tot stand,er zijn ombudsnormen geschonden;
* 2 klachten: ombudsnormen geschonden;
* 1 klacht: ongegrond;
* 1 klacht: geen oordeel mogelijk;
* 1 klacht: niet opgelost.

Bij de niet ontvankelijke klacht stelde de ombudsman vast dat de ombudsnorm ‘actieve dienstverlening’ geschonden werd.

De ombudsman stelde in 15 dossiers 22 schendingen van de ombudsnormen vast, met name

* actieve dienstverlening (8)
* goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (7)
* doeltreffende algemene informatieverstrekking (2)
* redelijke behandeltermijn (2)
* zorgvuldige interne klachtenbehandeling (2)
* efficiënte coördinatie (1)

Eerstelijnsdossiers (7)

Bij 5 ongegronde klachten sloot de ombudsman zich aan bij de bevindingen van VDAB.

Bij 2 gegronde klachten vestigde de ombudsman de aandacht van de dienst op de ombudsnormen die werden geschonden: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (2 x), correcte bejegening en zorgvuldige interne klachtenbehandeling.

2012

In 2012 beoordeelde de ombudsman 29 dossiers, waarvan 25 tweedelijnsdossiers (dossiers afgehandeld in 2011 en 2012), 2 eerstelijnsdossiers (VDAB bezorgt de ombudsman een afschrift van zijn antwoord op klachten, die via de ombudsman toekwamen) en 2 antwoorden op informatievragen.

Tweedelijnsdossiers (25)

Het ging hier over

* 19 klachten die in eerste lijn ongegrond werden bevonden,
* 5 klachten die in eerste lijn de kwalificatie gegrond of deels gegrond meekregen,
* 1 niet ontvankelijke klacht.

Voor de 19 ongegronde klachten oordeelde de ombudsman dat in 10 dossiers één of meerdere ombudsnormen door VDAB geschonden werden. Wat betreft de overige 9 dossiers kon de ombudsman zich vinden in het standpunt van VDAB (ongegrond). Bijkomend gaf de ombudsman aan dat hij voor 8 dossiers een verzoening tussen klager en VDAB had kunnen bewerkstelligen, maar dat dit voor 2 dossiers niet gelukt was.

Voor de 5 gegronde klachten is er sprake van 3 dossiers waarin ombudsnormen werden overtreden, van 1 verzoening en 1 niet verzoening.

Bij de niet ontvankelijke klacht stelde de ombudsman vast dat de ombudsnorm ‘doeltreffende algemene informatieverstrekking’ geschonden werd.

De ombudsman stelde dus in 14 dossiers 23 schendingen van de ombudsnormen vast, met name

* doeltreffende algemene informatieverstrekking (5)
* correcte bejegening (4)
* goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (2)
* zorgvuldige interne klachtenbehandeling (3)
* actieve dienstverlening (2)
* afdoende motivering (2)
* efficiënte coördinatie (2)
* redelijke behandeltermijn (2)
* deugdelijke correspondentie (1)

Eerstelijnsdossiers (2)

Bij 2 ongegronde klachten sloot de ombudsman zich aan bij de bevindingen van VDAB.

Informatievragen (2)

Naar aanleiding van een informatieve vraag oordeelde de ombudsman dat de VDAB in een dossier een loopje nam met de goede uitvoeringspraktijk en de administratieve nauwkeurigheid.

1. Het klachtenmanagement van VDAB is geregeld op basis van het klachtendecreet van 1 juni 2001.

Naast het wettelijk opgelegde kader wenst VDAB dat de opgezette procedure volgende doelstellingen waarmaakt:

* een oplossing bieden aan de ontevreden burger
* laagdrempelig zijn
* een objectieve behandeling van de klacht garanderen
* toelaten om systematisch gegevens te verzamelen die aangewend kunnen worden om onze organisatie continu te verbeteren
1. De klachtenmanager rapporteert jaarlijks uitgebreid aan het directiecomité en de Raad van Bestuur en bezorgt cijfermateriaal en een synthese aan het beleidsdomein Werk en Sociale Economie ten behoeve van een gecoördineerde rapportage aan de Vlaamse Ombudsman. Aan de hand daarvan probeert de VDAB zijn klachtenmanagement constant te optimaliseren.

Klachtenbehandelaars en klantendiensten zullen verder uitgedaagd en ondersteund worden om deze hoge kwaliteit aan te houden en bij te sturen op de punten waar nog verbeterruimte is, zoals begrip tonen bij ongegronde en niet ontvankelijke klachten en aanbieden van verder dienstbetoon bij gegronde klachten.