

SAMENVATTING FEITEN

In november 2008 schrijft de verzoekster zich in voor een cursus hulpkok bij de VDAB. Zij is al geruime tijd als 50-plusser werkloos en het is een knelpuntberoep. In december 2008 krijgt zij een uitnodiging voor een infodag. Op de infodag vult ze een aantal documenten in en ze krijgt te horen dat zij binnen enkele weken opnieuw een uitnodiging zal krijgen voor een evaluatiegesprek.

Het evaluatiegesprek vindt plaats midden januari 2009. Op het einde van dat gesprek wordt haar verteld dat alles in orde is en dat zij een uitnodiging zal krijgen voor een medisch onderzoek. De eerstvolgende cursus van 3 maanden start in februari of maart 2009. Ook wordt haar verteld dat zij ondertussen niet mag gaan werken, omdat zij anders van de cursuslijst wordt geschrapt.

In april 2009 heeft zij nog altijd niets over de cursus gehoord. Zij stuurt een e-mail met de vraag of er iets misgelopen is. Twee weken later heeft zij nog geen antwoord. Zij gaat even langs bij de werkwinkel. De bediende daar probeert meermaals te bellen naar de betrokken dienst maar er neemt niemand op.

Thuis belt zij zelf nog meermaals en krijgt uiteindelijk iemand aan de lijn. Die deelt haar mee dat zij 14de staat op de lijst en dat er per cursus maximaal 12 kandidaten worden aanvaard. De eerstvolgende cursus start pas in september, en de kans dat zij erbij zal zijn is klein.

SAMENVATTING KLACHT

De verzoekster behoort tot een kansengroep en schrijft zich in voor een cursus voor een knelpuntberoep. Zij moet toch lang wachten om die cursus te kunnen beginnen. Ondertussen zou ze niet mogen werken als ze haar plaats op de cursuslijst niet wil verliezen.

SAMENVATTING KM-ONDERZOEK

De VDAB erkent dat zijn diensten de verzoekster verkeerd geïnformeerd hebben over de wachttijd en biedt zijn verontschuldigingen aan. De verzoekster kan de opleiding dan toch volgen vanaf 28 mei 2009.

De VDAB licht verder toe dat het zeer moeilijk is om de wachttijden voor een opleiding juist in te schatten. Het aantal plaatsen per opleiding is beperkt en de VDAB weet op voorhand niet hoe lang iemand in opleiding zal blijven. Het aantal werkzoekenden dat op de wachtlijst staat, is zeer wisselend. Enerzijds kunnen werkzoekenden die op de wachtlijst staan en werkzoekenden in opleiding afhaken omdat ze werk gevonden hebben. Anderzijds kunnen extra opdrachten voor instructeurs of een onverwachte toename van het aantal kandidaten zorgen voor langere wachttijden.

In de wachttijd kan men zonder probleem werk aanvaarden. De kandidatuur voor de opleiding blijft behouden zolang men geen vast werk hebt. De VDAB raadt kandidaten aan om tijdens de wachttijd interim-werk te doen.

De VDAB betreurt verder dat de verzoekster moeilijkheden heeft ondervonden om informatie te krijgen over de stand van zaken over haar opleidingsaanvraag. Gewoonlijk is er tijdens de kantooruren iemand aanwezig die de telefoon kan beantwoorden. Mogelijk heeft de verzoekster gebeld op een ogenblik dat alle medewerkers in overleg waren. De VDAB belooft intern te bespreken hoe het de kandidaten op de wachtlijst beter kan informeren.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Gegrond en voldoende hersteld

Doeltreffende algemene informatieverstrekking (10): de informatie over de wachttijd was duidelijk onzorgvuldig, zowel over de wachttijd als over de gevolgen bij tussentijdse tewerkstelling.

De VDAB heeft voor voldoende herstel gezorgd door de verzoekster alsnog een cursus te laten starten eind mei 2009. Meer herstel is niet mogelijk.

Structureel plant de VDAB een initiatief om de informatieverstrekking te verbeteren.

Redelijke behandeltermijn (13): de wachttijd voor de cursus hulpkok is te lang; het is nochtans een knelpuntberoep

Actieve dienstverlening (7): de verzoekster is na haar inschrijving niet verder actief begeleid om in afwachting van de start van de cursus tijdelijk werk te vinden. Zeker bij een lange wachttijd was dat toch aangewezen geweest

Goede bereikbaarheid (9): de betrokken dienst was telefonisch onvoldoende bereikbaar

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

De VDAB moet de informatieverstrekking over wachttijden voor cursussen en over de gevolgen bij tussentijdse tewerkstelling verbeteren. Ook tijdens die wachttijd moet de VDAB de werkzoekende actief blijven begeleiden in de zoektocht naar werk. Verder moet de VDAB inspanningen blijven leveren om de wachttijden voor cursussen in te korten, zeker voor knelpuntberoepen.