

SAMENVATTING FEITEN

De verzoekster is niet geslaagd in de opleiding 'medewerker buitenschoolse opvang'. Het klachtenmanagement van de VDAB Antwerpen is na onderzoek van de klacht daarover tot de conclusie gekomen dat de totale indruk die de verzoekster tijdens de stage maakte, onvoldoende overtuigend was om haar als begeleidster buitenschoolse kinderopvang aan de slag te zien gaan. Er wordt wel erkend dat de verzoekster een hart heeft voor kinderen, maar de verzoekster wordt er ook op gewezen dat men in de buitenschoolse opvang meer speelsheid, spontaniteit en leidinggevende vaardigheden verwacht.

De verzoekster heeft het moeilijk met het uiteindelijke antwoord:

- Haar vraag om alle betrokkenen te horen, is niet ingewilligd.
- Zelf is zij ook niet gehoord: er is gewoon in de brief geformuleerd wat zij telefonisch gemeld had. Zij kent wel haar totaalpercentage, maar wil meer details vernemen. Zij heeft ook geen eindevaluatie gekregen om in te kijken en er is geen bespreking van het eindresultaat geweest.
- Zij heeft meermaals getracht de klachtenbehandelaar te bellen, maar er wordt niet opgenomen.
- De klachtenbehandelingsprocedure zoals die tijdens de cursus is meegedeeld, is ook in de latere fases niet gevolgd: de verzoekster wordt door de VDAB meteen doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst, terwijl de procedure nog een derde en vierde tussenstap bevat.

De verzoekster verwijst ook specifiek naar een bijzonder voorval tijdens de stage, waarop zij geen antwoord heeft gekregen. Haar stagementor zou met twee andere volwassenen een kind naar het bureau hebben gesleurd, omdat het kind weigerde een klein stukje overgebleven boterham op te eten. De verzoekster kon daarmee niet akkoord gaan. In de cursus was aangeleerd hoe men op een juiste manier moest opkomen voor zijn mening ten aanzien van collega's. De verzoekster meent dat zij op een beleefde, correcte manier gevraagd heeft aan de stagementor of dat niet anders kon. Toch keurde de stagementor dat sterk af. Sindsdien zou de verzoekster op haar stage op alle vlakken negatief beoordeeld zijn.

SAMENVATTING KLACHT

Ten onrechte niet geslaagd in de opleiding
Geen correcte klachtbehandeling

SAMENVATTING ONDERZOEK

De VDAB antwoordt dat de beoordeling op basis van objectieve criteria wordt opgemaakt door de opleidingsorganisatie, de Vlaamse Dienst voor Kind en Opvang. De criteria zijn voor alle cursisten dezelfde.

De VDAB erkent dat de klachtenprocedure, zoals voorzien bij de opleidingsorganisatie, niet gevolgd is. De VDAB heeft alleen een schriftelijk antwoord gestuurd. Dat antwoord was gebaseerd op stageverslagen, evaluatieverslagen van de opleidingen en verklaringen van de klantenconsulent social profit VDAB en van medewerkers van de opleidingsorganisatie. De verzoekster is inderdaad niet gehoord. De VDAB verontschuldigt zich daarvoor.

Naar aanleiding van de tweedelijnsklacht organiseert de VDAB een gesprek met de verzoekster. Die wil niet dat de stagementor daarbij aanwezig is. De klantenconsulent en de service manager van de VDAB zijn wel aanwezig, evenals de lesgever van de opleidingsorganisatie. In de daaropvolgende periode geeft de verzoekster geen signaal meer aan de Vlaamse Ombudsdienst.

In dossier 2009-0289 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de VDAB aanbevolen om in de interne klachtenbehandeling voldoende aandacht te besteden aan het principe van hoor-wederhoor. De VDAB heeft die aanbeveling op 24 augustus 2009 onder de aandacht van alle klachtenbehandelaars gebracht. Verder verwijst de VDAB naar de workshops voor klachtenbehandelaars in samenwerking met het improvisatiegezelschap Inspinazie in de lente van 2009. Daar is een ludiek, maar krachtig signaal gegeven dat een gesprek met de klager de inhoudelijke kwaliteit van de klachtenbehandeling en het herstel van de relatie met de klant ten goede kan komen. In het najaar heeft de VDAB overlegmomenten met klachtenbehandelaars waarin ruimte wordt geboden voor casebesprekingen en versterking van de expertise van klachtenbehandelaars om te communiceren met klagende klanten.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Geen oordeel mogelijk wat de resultaten van de opleiding betreft

Gegronde en voldoende hersteld wat de klachtenbehandeling betreft
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (12)

De verzoekster is niet gehoord, hoewel dat in de procedure is opgenomen. Dat is rechtgezet.

Het is erg positief dat de VDAB grote inspanningen levert om via workshops, overlegmomenten enz. de kwaliteit van de klachtenbehandeling te blijven verbeteren.

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

In de interne klachtenbehandeling voldoende aandacht blijven besteden aan het principe van hoor-wederhoor.