

SAMENVATTING FEITEN

- In juni 2009 vraagt de verzoekster trajectbegeleiding aan bij de VDAB. Zij is werkzoekende en wenst te werken in de sociale sector. De Werkwinkel meldt dat er wachtlijsten zijn voor de trajectbegeleiding.
- In september 2009 wil de verzoekster de studie gezinswetenschappen starten aan het Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (HIG). Het inschrijvingsgeld kost 1000 euro. Omdat de verzoekster dit niet kan betalen, én zij gehoord heeft dat de VDAB sommige opleidingen terugbetaalt, neemt zij contact op met de Werkwinkel. Er wordt haar gemeld dat zij in een werktraject kan stappen en dat het inschrijvingsgeld voor 100% wordt terugbetaald.
- Het HIG meldt aan de verzoekster dat zij er niet zeker van zijn dat de verzoekster in een werktraject kan stappen omdat zij al een masterdiploma heeft behaald.
- Als de verzoekster opnieuw contact opneemt met de Werkwinkel, wordt haar gemeld dat als zij niet in een werktraject kan stappen, zij als werkzoekende 75% vermindering van het inschrijvingsgeld krijgt. Ook die informatie is niet correct. Het HIG meldt aan de verzoekster dat de vermindering voor werkzoekenden niet geldt voor de opleiding gezinswetenschappen.
- Vervolgens belt de verzoekster opnieuw naar de Werkwinkel en klaagt zij over de dienstverlening. Er wordt haar gemeld dat zij wellicht wel in een werktraject kan stappen. Vervolgens wordt er een afspraak vastgelegd op 16 september. Die afspraak wordt op 16 september afgebeeld met de melding dat er een vergissing is gemaakt en dat de verzoekster niet in een werktraject kan stappen en geen vermindering kan krijgen. Vervolgens wordt de verzoekster aangeraden interim-werk te zoeken en dan een gedeelte van het inschrijvingsgeld met opleidingscheques voor werknemers te betalen. Daartoe is de verzoekster bereid maar het is niet gemakkelijk om interim-werk te vinden.

SAMENVATTING KLACHT

- Foutieve informatie over vrijstelling studiekosten.
- Uitblijven van een trajectbegeleiding.

SAMENVATTING ONDERZOEK

De VDAB meldt dat de verzoekster gelijk heeft. Onterecht werd zij niet uitgenodigd voor een trajectbegeleiding en kreeg zij foutieve informatie over de mogelijke tussenkomst in de kosten voor de opleiding aan het HIG. De VDAB verontschuldigt zich voor de gebrekkige dienstverlening. Volgens de VDAB mag de verzoekster erop rekenen dat er lering werd getrokken uit haar klacht. In de maand januari 2010 wordt de verzoekster uitgenodigd voor een gesprek.

KWALIFICATIE EN NORMEN**Gegronde en voldoende herstelde**

- doeltreffende algemene informatieverstrekking (10): De informatie over de vrijstelling van de studiekosten was foutief.
- actieve dienstverlening (7): De verzoekster werd onvoldoende begeleid

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

De VDAB moet ervoor zorgen dat zijn medewerkers de complexe materie over de tussenkomst in opleidingen voldoende beheersen om werkzoekenden juiste en volledige informatie te kunnen geven.