



GEZOCHT:

RECHTEN VAN DE WERKZOEKENDE



Gezocht: rechten van de werkzoekende

1.	Recht op antwoord en feedback	5
2.	Recht op gelijke behandeling	7
3.	Recht op kosteloos werk zoeken	9
4.	Recht op veiligheid, gezondheid en welzijn	11
5.	Recht om rechten af te dwingen	13
6.	Recht op kwaliteit	15
7.	Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer	19
8.	Recht op informatie	21
9.	Recht op een aantrekkelijk opleidingstatuut	23
10.	Recht op erkenning buitenschoolse leren/competentiebeleid	25



Beste lezer,

We kunnen er niet naast kijken: de arbeidsmarkt is op korte tijd enorm veranderd. Door de toenemende flexibilisering en de specifieke eisen, is het als werkzoekende moeilijker geworden om een gepaste job te vinden. Daarbij komt dat de VDAB niet meer de enige organisatie is die ervoor zorgt dat de juiste persoon bij de juiste job terecht komt. Er zijn heel wat tussenspelers bijgekomen, zoals uitzend- en outplacementkantoren, wervings- en selectiebureaus, gespecialiseerde begeleidingsdiensten voor onder andere werkzoekende jongeren, ouderen, laaggeschoolden of arbeidsgehandicapten. Het gevolg is dat je als werkzoekende door de bomen het bos niet meer ziet.

De focus ligt steeds minder op de *rechten* van de werkzoekende. Zo zijn er heel wat strenge maatregelen gekomen die deze rechten hebben ingeperkt. Het is en blijft belangrijk dat burgers (dus ook werkzoekenden) beschermd worden tegen alle vormen en mechanismen van onrecht en machtsmisbruik.

Bovendien krijgt de VDAB meer bevoegdheden zoals controles, beschikbaarheid en gedeelte sanctionering van werkzoekenden. In dit opzicht is het essentieel dat naast de plichten ook de rechten van werkzoekenden gevrijwaard worden. Deze rechten moeten in wetgeving omgezet worden, die een optimale rechtszekerheid moeten bieden aan werkzoekenden.

WAAROM DEZE BROCHURE?

Aan de hand van deze brochure willen we focussen op de rechten van de werkzoekende. We geven 10 voorstellen van basisrechten die het ACV op verschillende niveaus wil aankaarten en afdwingen. Inspraak van onze leden is enorm belangrijk en daarom is dit handvest opgemaakt in nauwe dialoog met onze werkzoekende leden.

De eindredactie van deze brochure is afgesloten op 1 maart 2016.



1. RECHT OP ANTWOORD EN FEEDBACK

Werkzoekenden krijgen nog te vaak geen antwoord van werkgevers na een sollicitatie.
Elke sollicitant verdient een antwoord, ook als hij/zij spontaan solliciteert.

KRACHTLIJNEN

- Elke werkgever is **verplicht om te antwoorden** op een sollicitatie van de werkzoekende, zowel op bestaande vacatures als spontane sollicitaties.
- Elke werkgever wordt gesensibiliseerd om een **inhoudelijk feedback** te geven aan de werkzoekende na een sollicitatiebrief of selectieprocedure. Deze inhoudelijke feedback vermeldt de reden waarom de werkzoekende al dan niet in dienst is genomen.
- De werkgever moet de werkzoekende een **be-wijsschrift** overhandigen waarop de datum en het uur van de sollicitatie worden vermeld met ook de reden waarom de werkzoekende niet wordt in dienst genomen.
- De VDAB monitort werkgevers die **geen sollicitaties beantwoorden** via de vacaturedatabank. Bij herhaling en na verwittiging moeten deze werkgevers geweerd worden uit de vacaturedatabank en kunnen zij dus geen beroep meer doen op de diensten van VDAB.



2. RECHT OP GELIJKE BEHANDELING

Discriminatie bestaat nog, ook tijdens de zoektocht naar een job. Het is niet enkel het geval bij sollicitaties, maar ook bij trajectbegeleiding en opleiding van werklozen of van werknemers die op zoek zijn naar een nieuwe job.

KRACHTLIJNEN

Discriminatie moet aangepakt worden. Dit kan door:

- Een **makkelijke procedure** te creëren om discriminatie te melden, met respect voor privacy. Elke organisatie stelt bovendien een vertrouwenspersoon aan waar je met je klachten terecht kan.
- De invoering van **praktijktesten**, die aan de hand van testpersonen onderzoeken of er effectief sprake is van discriminatie.
- Een **verplichte screening** van gepubliceerde vacatures. Als er discriminerende voorwaarden in een vacature staan, dan moet de werkgever dit aanpassen. Gebeurt dit niet, dan wordt het Interfederaal Gelijkekansencentrum ingeschakeld.
- Blijvende **inspanningen** van werkgevers op alle niveaus. Zo moeten selectieprocedures verder geprofessionaliseerd en gestandaardiseerd worden.
- Invoering van '**slimme quota's**' door de overheid. Werkgevers kunnen beloond worden als ze bepaalde streefcijfers behalen.
- Alle personeelsleden vertrouwd te maken met **ethische gedragscodes**. Basisvormingen en voortgezette trainingsprogramma's zijn noodzakelijk.



3. RECHT OP KOSTELOOS WERK ZOEKEN

Hoewel de overheid een deel van de kosten voor zijn rekening neemt, gaan er extra kosten gepaard met de zoektocht naar werk. Er zijn verplaatsingskosten, kosten van bepaalde opleidingen, sollicitatiekosten, vervoerskosten en opleidingskosten.

KRACHTLIJN

Een werkzoekende mag geen extra kosten hebben, want kosteloos werk zoeken is een recht. Werkzoekenden moeten alle mogelijke kansen krijgen op een 'flexibele' arbeidsmarkt.

- **Openbaar vervoer moet kosteloos** zijn voor alle werkzoekenden tijdens hun zoektocht naar werk. Opleidingen in een door VDAB erkend traject naar werk moeten voor alle werkzoekenden kosteloos te zijn.
- Alle **bijkomende kosten** (computer, printer, kranten, postzegels, briefpapier, kopieën, kinderopvang) tijdens het zoeken van werk moeten **kosteloos** zijn door de invoering van een fiscaal (beroepsinschakelings)kostenforfait voor werkzoekenden, net zoals het geval is bij de werknemers.
- Werkzoekenden hebben altijd recht op **gratis ondersteuning** en **begeleiding** op maat.
- Voor gesprekken bij de provinciale controledienst van de VDAB moet er een **tussenkomst/terugbetaling** zijn van de **verplaatsingskosten**.
- De **kosten van examens en onderzoeken**, verricht in het raam van een selectieprocedure, zijn voor rekening van de werkgever als hij/zij daartoe de opdracht heeft gegeven.



4. RECHT OP VEILIGHEID, GEZONDHEID EN WELZIJN

De VDAB moet garanties bieden op vlak van veiligheid, gezondheid en welzijn van de werkzoekenden. Hierdoor is de werkzoekende tijdens begeleiding, opleiding, stage of werkervaring verzekerd tegen arbeidsongevallen en beroepsziekten. Elke organisatie stelt bovendien zelf een preventiebeleid op.

KRACHTLIJN

De 'Welzijnswet' (wet over het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk) moet van toepassing zijn op:

- werkzoekenden tijdens **een begeleidingstraject** van de VDAB en/of erkende tenderpartners;
- werkzoekende **cursisten** bij de VDAB-competentiecentra en externe opleidingsverstrekkers;
- werkzoekende **stagiairs** die een stage lopen binnen een onderneming en/of instelling;
- werkzoekenden die **werkervaring** opdoen binnen een onderneming en/of instelling.

Hier hoort ook een sluitende verzekering tegen arbeidsongevallen bij. Deze verzekering is van toepassing op een opleidingstraject, begeleidingstraject, stages of werkervaring. Een arbeidsongeval wordt ook aanzien als een ongeval dat zich voordoet op de weg van en naar de begeleiding-, opleidings- als stageplaats.

De inspraak en betrokkenheid van de cursisten op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn moet gegarandeerd worden via:

- een **risicoanalyse** die wordt uitgevoerd door de VDAB, opleidingsverstrekker of werkgever bij wie de werkzoekende wordt opgeleid of tewerkgesteld met de daaraan verbonden preventiemaatregelen;
- een **informatie-uitwisseling** tussen werkgever, stagiair en VDAB of externen door een kwaliteitsvol onthaalbeleid en specifieke risico's die aan de taak en stage verbonden zijn;
- een **geïntegreerde veiligheidsopleiding** in het algemeen en een specifieke veiligheidsopleiding voor de sector waartoe de werkzoekende wordt opgeleid;
- een **gezondheidstoezicht** bij stage;
- een **overlegcomité voor preventie en bescherming** op het werk in de opleidingscentra met vertegenwoordiging van cursisten in opleiding.



5. RECHT OM RECHTEN AF TE DWINGEN

Rechten zijn pas rechten als ze ook afdwingbaar zijn. Werkzoekenden moeten toegang krijgen tot eenvoudige klachten- en verweerprocedures als ze zich benadeeld voelen in hun rechten.

KRACHTLIJNEN

VOOR AANVANG PROCEDURES:

- De werkzoekende moet zich **op elk moment** kunnen verweren of een klacht kunnen indienen.
- De procedures moeten **transparant, laagdrempelig** en **kosteloos** zijn.
- De werkzoekende heeft het recht om zich te laten **bijstaan** door een vakbondsafgevaardigde of advocaat.
- Niet enkel klachten, maar ook **signalen** van werkzoekenden zijn belangrijk. Een klacht indienen is vaak een drempel, dus is andere feedback ook belangrijk.

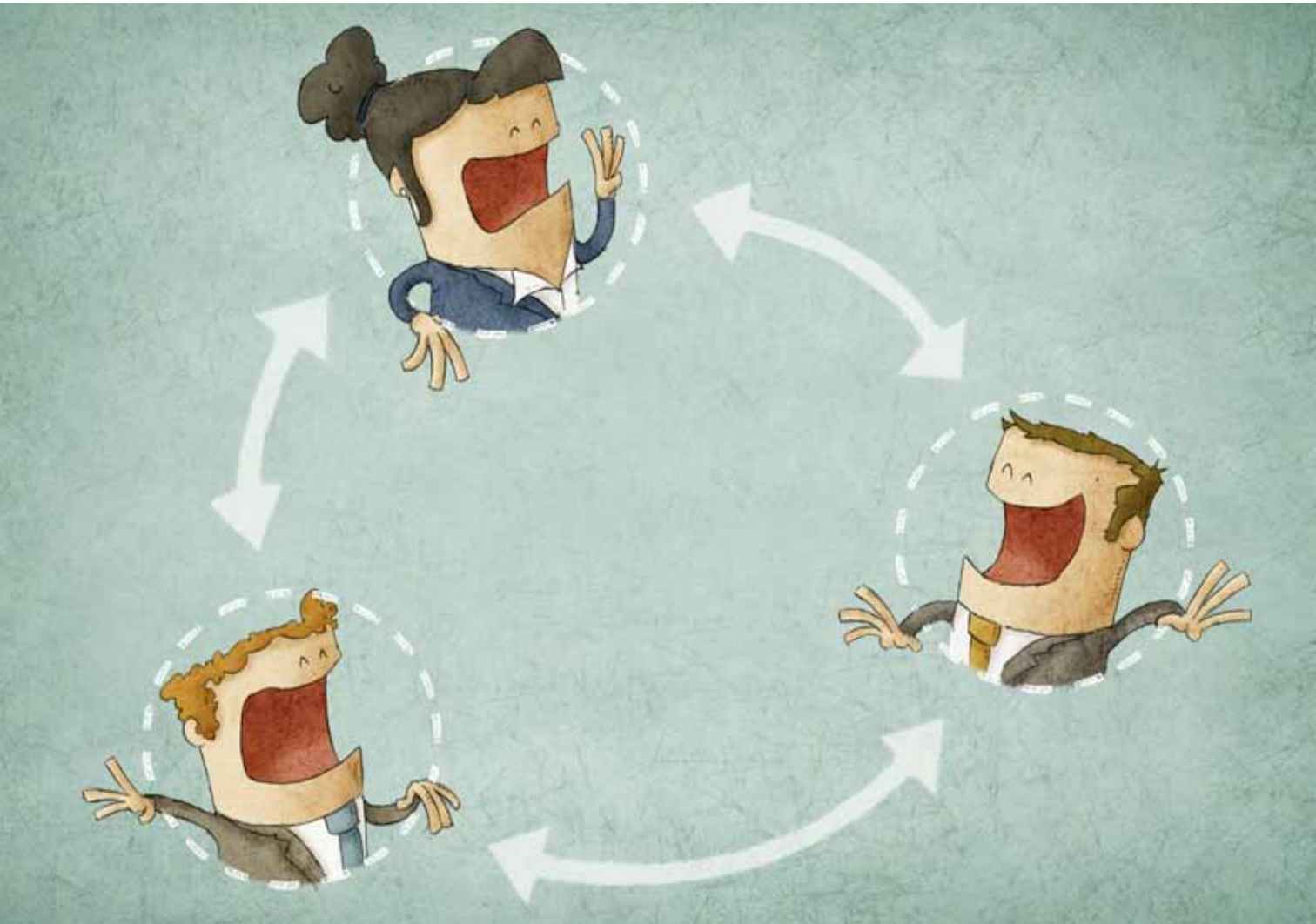
TIJDENS DE PROCEDURES:

- Elke klacht, verweer of beroep moet **onpartijdig, objectief** en **onafhankelijk** worden onderzocht.
- Bij een verweer moet elke werkzoekenden de kans krijgen om **gezien en gehoord** te worden.
- De werkzoekende heeft recht op een **discrete behandeling**. De dienstverlening respecteert het beroepsgeheim en is klantvriendelijk en respectvol.

- Tijdens of na de klacht mag de werkzoekende **geen hinder** ondervinden doordat hij/zij een klacht heeft ingediend. Bij een geschil met de begeleider/bemiddelaar heeft de werkzoekende (indien mogelijk) recht op een andere dienstverlener.

NA DE KLACHTENPROCEDURE:

- De werkzoekende moet tijdig een **gemotiveerd antwoord** of **beslissing** krijgen.
- De werkzoekende heeft recht op een **degelijk verslag** van het onderzoek.
- Elke klacht die ontvankelijk en terecht is of verweer dat in het voordeel van de werkzoekende pleit, moet **leiden tot verbeteringsvoorstellen** in het algemeen.
- **In beroep gaan** moet mogelijk zijn bij onafhankelijke instellingen.
- Als werkzoekenden administratief uitgeprocedeerd zijn en zich nog benadeeld blijven voelen in hun rechten, moeten zij in beroep kunnen gaan en alsnog hun rechten via **juridische weg** kunnen afdwingen.



6. RECHT OP KWALITEIT

Elke werkzoekende heeft recht op de best mogelijke dienstverlening. Dit betekent: begeleiding naar duurzaam werk in functie van de eigen mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Dienstverlening moet gaan voor persoonlijk maatwerk en streven naar resultaat, met respect voor menselijke waardigheid en de eigen persoonlijk situatie. De VDAB past nu al een aantal kwaliteitsparameters toe. De opvolging gebeurt door meting van de klantentevredenheid en voor derden worden er kwaliteitseisen gesteld. Toch ervaren we in de praktijk dat de kwaliteit in de loop van het traject verloren kan gaan.

KRACHTLIJNEN:

Het is van essentieel belang om meer in te zetten op 'slimme' objectieve kwaliteitscriteria en de bewaking ervan. De criteria zijn gebaseerd op onderstaande rechten.

INTAKE

- De arbeidsbemiddelaar moet tijdens de intakefase **met respect luisteren** naar de werkzoekende. Hij/zij helpt mee de competenties van de werkzoekende in kaart te brengen en houdt rekening met de randproblematieken waar de werkzoekende mee kampt.
- **Betrokkenheid en inspraak** zijn al vanaf de intakefase van belang. De arbeidsbemiddelaar en de werkzoekende gaan samen op zoek naar een duurzame job.

BEGELEIDING

- Elke werkzoekende in begeleiding heeft recht op een **persoonlijk ontwikkelingsplan** (POP). De begeleidende organisatie bewaakt concrete, haalbare doelen binnen een redelijke termijn.
- **Werkervaring** moet zoveel mogelijk leiden tot een job met een arbeidsovereenkomst.
- **Begeleiding en opleiding** worden enkel aangeboden als dit de arbeidsmarktpositie van de betrokkene daadwerkelijk versterkt (m.a.w. niet om plaatsen in het begeleidings- of opleidingsaanbod op te vullen).
- De werkzoekende heeft het recht op **één vaste begeleider**. Deze lifecoach, die het dossier van de werkzoekende beheert, is een vertrouwenspersoon waar de werkzoekende altijd terecht kan.

- De werkzoekende en de eventuele vertrouwenspersoon hebben altijd **inzage** in het eigen **klantendossier** van de begeleidende organisatie.
- De werkzoekende krijgt op regelmatige basis **openstaande vacatures** die aansluiten bij het eigen profiel en de eigen competenties.
- Na een sollicitatie heeft de betrokkene recht op **opvolging en bijsturing**.

ARBEIDSBEMIDDELAAR

- De werkzoekende heeft recht op begeleiding door een **deskundige arbeidsbemiddelaar**.
- Die heeft een **open, onbevooroordeelde, niet-beschuldigende en objectieve houding**. Hij heeft de wil om de werkzoekende verder te helpen. Discriminatie of vastgeroeste standpunten zijn uit den boze. Dit zou (verder) moeten opgenomen worden in de deontologische code van de VDAB en haar partners.
- **Klantgerichtheid, klantvriendelijkheid en kwaliteitsvolle contacten** staan centraal in de werking van de bemiddelende organisaties.
- Op basis van een gegronde reden heeft de werkzoekende het recht om een **andere arbeidsbemiddelaar** te vragen.

RECHT OP NAZORG

Na afloop van een begeleidingstraject heeft de werkzoekende **recht op nazorg**. De betrokkene heeft, zo lang hij/zij niet aan het werk is, de mogelijkheid om opnieuw een begeleidend gesprek en/of traject aan te vragen. Dit moet kunnen via een eenvoudige procedure. Voor de verschillende doelgroepen en de kansengroepen in het bijzonder (bijvoorbeeld personen met een medische beperking) wordt een bemiddeling op maat uitgewerkt.

RECHT OP ATTESTERING

Elke opleiding van de VDAB (of opleidingsverstreckende partners) moet leiden tot een **getuigschrift** dat waarde heeft op de arbeidsmarkt.

RECHT OP BEREIKBARE BEGELEIDING

Elke werkzoekende heeft het recht geholpen te worden **binnen een straal van 10 kilometer** van de woon- of werkplaats. Als de plaats van begeleiding deze afstand overschrijdt, moet de werkzoekende hiervoor een vergoeding ontvangen van 0,15 cent (met indexatie) per kilometer.

OPLEIDINGSKANSEN

Als uit het gesprek tussen de begeleidende organisatie en de werkzoekende blijkt dat een opleiding voor de werkzoekende de beste oplossing vormt om zijn/haar kansen op een duurzame job te verbeteren, wordt hiervoor alles in het werk gesteld om deze opleiding, ook financieel, te **ondersteunen**. Hiertoe wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de mogelijkheid die de VDAB heeft om de opleiding te erkennen in het traject naar werk.

AANDACHT VOOR TALENTEN EN PERSOONLIJKE SITUATIES

- Er is nood aan een competentiegericht aanpak en **erkenning van talenten** in plaats van enkel een diplomagerichte aanpak.
- Werken aan **persoonlijke situaties** en randproblematieken kan de essentie vormen van een begeleidingstraject. Het begeleidingstraject kan inhoudelijk gewijzigd worden als de persoonlijke situatie van de werkzoekende (grondig) gewijzigd is.





7. RECHT OP BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Tijdens de zoektocht naar werk ontmoet een werkzoekende heel wat mensen en diensten die persoonlijke informatie vragen. Deze gegevens kunnen gevoelige informatie bevatten, die niet iedereen hoeft te weten.

KRACHTLIJNEN

- Alle diensten waar werkzoekenden mee in aanraking komen moeten de **wetgeving** rond bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Privacywet) volledig onderschrijven en toepassen.
- Enkel de gegevens die de werkzoekende verder helpt in zijn zoektocht naar werk kan als **nuttige informatie** beschouwd worden.
- De betrokken diensten mogen de gegevens alleen maar gebruiken om de gewenste **dienstverlening** te kunnen aanbieden.
- De persoonsgegevens kunnen **nooit verder verspreid** worden **zonder toestemming** van de werkzoekende.
- De werkzoekende moet altijd zijn/haar **dossier** kunnen **inkijken** met de mogelijkheid de persoonsgegevens aan te passen of te laten verwijderen.
- '**Gevoelige persoonsgegevens**' (bijvoorbeeld informatie over politieke opvatting of levensbeschouwelijke overtuiging) kunnen nooit 'verplicht' opgevraagd worden zonder toestemming van de werkzoekende zelf.
- **Medische gegevens** kunnen alleen gevraagd worden als dit noodzakelijk is en past binnen een afgesproken traject. Dit moet steeds gebeuren in samenspraak met de werkzoekende.
- De werkzoekende heeft het recht om **begeleid** te worden in een omgeving waarbij het recht op privacy gewaarborgd wordt. Dit gaat bijvoorbeeld over het delen van informatie in groepsverband.
- Er mogen **geen methodes of technieken** gebruikt worden die rechtstreeks of onrechtstreeks een inbreuk vormen op de persoonlijke levenssfeer.

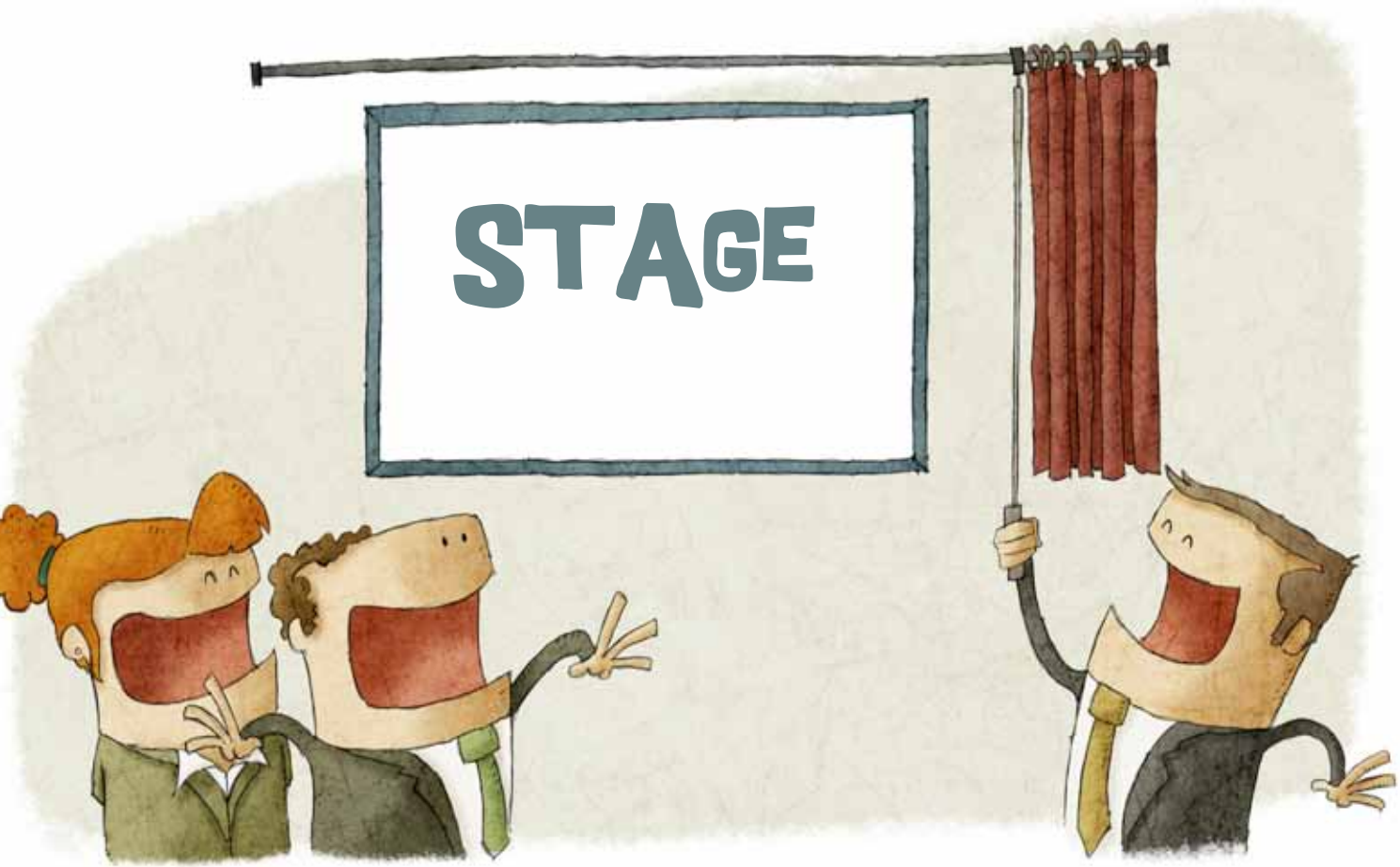


8. RECHT OP INFORMATIE

We communiceren steeds meer, maar de veelheid aan informatie maakt het geheel onoverzichtelijk en geeft risico op verouderde informatie. Bovendien zijn ondersteunende informaticamiddelen niet altijd gebruiksvriendelijk en vallen mensen met beperkte computervaardigheden uit de boot.

KRACHTLIJNEN:

- De werkzoekende heeft het recht op **kosteloze, volledige en actuele informatie** die op een heldere en begrijpbare manier gecommuniceerd wordt. Dit gaat over rechten en plichten, hoe het traject zal verlopen, welke organisatie begeleidt en over een geactualiseerd overzicht van het volledige opleidings- en begeleidingslandschap. Bovendien moeten informaticamiddelen eenvoudig zijn.
- De werkzoekende heeft recht op een **persoonlijk dossier**. In dit dossier wordt zorgvuldig bijgehouden welke dienstverlening de betrokkene gekregen heeft en welke knelpunten de betrokkene ervaart in zijn zoektocht naar werk.
- De werkzoekende moet altijd **schriftelijke toestemming** geven voor er een fase in de bemiddeling wordt gestart of verdergezet. De arbeidsbemiddelaar moet de werkzoekende informeren over de gevolgen van een weigering en mogelijke alternatieven voorstellen.
- De werkzoekende kan in zijn dossier zelf aanduiden of hij/zij de informatie wil krijgen **per brief of mail**.
- De intermediaire organisaties, werkgevers en de Vlaamse diensten brengen elke werkzoekende die kandidaat is voor een specifieke vacature, begeleiding, opleiding of erkenning van verworven competenties en die wordt geweigerd, binnen een redelijke termijn **schriftelijk op de hoogte brengen** van de reden waarom hij/zij wordt geweigerd. De werkzoekende wordt uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
- De **werkgever informeert** de sollicitanten over de arbeidsplaats die hij/zij aanbiedt. Ook over beroepsrisico's en beroepsziekten.
- Er zijn **tolkendiensten** voor mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

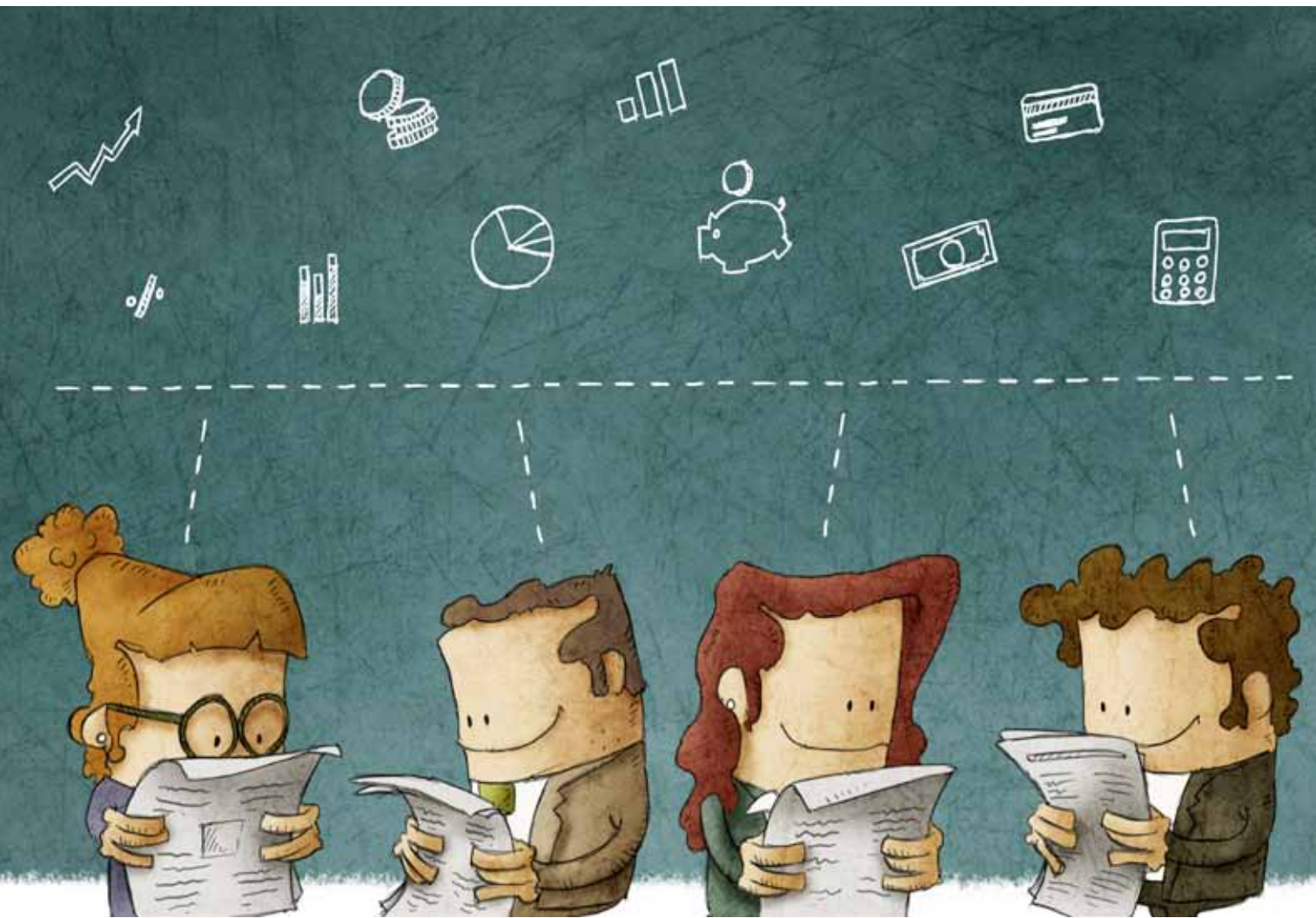


9. RECHT OP EEN AANTREKKELIJK OPLEIDINGSTATUUT

De werkzoekende heeft recht op een aantrekkelijk opleidingsstatuut als hij/zij deelneemt aan een activiteit rond beroepsopleiding bij de VDAB of een intermediaire organisatie die wordt erkend of gesubsidieerd door de Vlaamse Overheid.

KRACHTLIJNEN

- De **informatie over de opleiding** wordt bij het begin van de opleiding gegeven.
- De wederzijdse rechten en verplichtingen (afwezigheden, stopzetting, verzekering..) tussen werkzoekende en intermediaire organisatie worden vastgelegd in een **opleidingsovereenkomst**. Die wordt door beide partijen ondertekend voor de start van de beroepsopleiding.
- Voor een opleiding op de werkvloer moet er een **specifieke overeenkomst** of bijlage opgesteld worden, ondertekend door de werkzoekende, de intermediaire organisatie en de onderneming.
- De **afspraken over de begeleiding** tijdens de opleiding wordt bij aanvang vastgelegd.
- Aan het einde van de opleiding heeft elke werkzoekende recht op een **erkend getuigschrift of certificering**.



10. RECHT OP ERKENNING BUITENSCHOOLSE LEREN/COMPETENTIEBELEID

Erkenning van verworven competenties (EVC) geeft de werkzoekende de mogelijkheid om zijn kennen, kunnen en attitudes te laten erkennen. Competenties verwerven veronderstelt een leerproces. De wijze waarop iemand leert of het leerproces zelf zijn van ondergeschikt belang. Werkzoekenden en werknemers kunnen competenties zowel op het werk als thuis, in een schoolse context of tijdens vrijetijdsactiviteiten verwerven. EVC biedt een alternatief om een bewijs, attest of certificaat te verkrijgen, buiten het traditionele onderwijs- en opleidingscircuit.

KRACHTLIJNEN

- Elke werkzoekende heeft recht op de erkenning van de **verworven competenties** binnen en buiten het traditionele onderwijs- of opleidingscircuit.
- De competenties van de werkzoekende worden **beoordeeld** aan de hand van een standaard. Deze standaard is de kwalificatiestructuur. Een systematische ordening van kwalificaties op basis van een eenduidige beschrijving en inschaling van competenties die er deel van uitmaken.
- VDAB werkt in samenspraak met de sociale partners en de sectoren een **gestandaardiseerde EVC-procedure** voor werkzoekenden uit.
- De werkzoekende die de EVC-procedure wil opstarten kan altijd contact opnemen met een **EVC-begeleider**.
- De EVC-procedure is **gratis**.
- Een beslissing in verband met een bewijs van bekwaamheid kan steeds betwist worden via een interne procedure. VDAB ontwikkelt hiervoor een **klachtenprocedure**.





Voor meer info:

ACV Werkzoekendenwerking

Haachtsesteenweg 579, 1031 Brussel, uitgave maart 2016
www.acv-online.be

