

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 569

van **EMMILY TALPE**

datum: 27 april 2015

---

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

---

*Jaarverslag 2014 Vlaamse Ombudsdienst - Aanmoedigingspremies en SYNTRA*

1. Klachten over de aanmoedigingspremies zijn een klassieker in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, al bleef hun aantal in 2014 vrij beperkt. De Ombudsdienst herhaalt in zijn Jaarverslag 2014 zijn pleidooi om de stelsels te harmoniseren op het vlak van indieningstermijnen en terugwerkende kracht, om zo min mogelijk verwarring te veroorzaken. Er wordt benadrukt dat het gaat om een vraag die al jaren wordt aangehouden.
  - a) Heeft de ombudsdienst hierover al antwoorden van de minister gekregen? Zo ja, welke?
  - b) Waarom werd er tot nog toe geen beleidsmatige opvolging gegeven aan de herhaaldelijke vraag van de Vlaamse Ombudsdienst?
  - c) Gaat het vooral om praktische bepalingen of veeleer politieke keuzes die de invoering van geharmoniseerde indieningstermijnen in de weg staan?
2. Over SYNTRA wordt in het Jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst benadrukt dat het aantal klachten vooral is gestegen omdat de klachtenwerking meer bekend is geworden. Het is tevens opmerkelijk dat de behandelingstermijnen van klachten tijdens de zomermaanden hoger liggen, niet alleen omdat een aantal SYNTRA-koepels dan sluit maar ook omdat in die periode traditiegetrouw een aantal examenresultaten worden betwist.
  - a) Wat zijn de concrete behandelingstermijnen van klachten bij SYNTRA tijdens de zomermaanden en in hoeverre wijken ze af van de behandelingstermijnen tijdens de rest van het jaar?
  - b) Als het gaat om een jaarlijks terugkerend probleem, waarom werd dan tot nog toe niet gewerkt aan het probleem?
  - c) Is de minister van plan om voor de toekomst wel maatregelen te nemen die de behandelingstermijn van klachten tijdens de zomermaanden bij SYNTRA structureel kunnen inkorten?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 569 van 27 april 2015

van **EMMILY TALPE**

---

1. In mijn beleidsnota staat dat m.b.t. verlofstelsels het onze betrachting is om tot één Vlaams systeem van zorgverlof te komen ter ondersteuning van thematische verloven voor zorg, complementair aan de federale uitkering voor deze thematische verloven. In het kader van deze hervorming moet worden nagegaan of we kunnen overgaan tot een harmonisering van de indientermijn in de verschillende sectoren. Hierbij moeten we er mee rekening houden dat dit natuurlijk een budgettaire impact tot gevolg heeft, afhankelijk van welke richting gekozen wordt.
2.
  - a)
    - In 2014 werden er tijdens de geviseerde vakantieperiode (in casu 2 juli tot 18 juli), 12 klachten ingediend.
    - Van deze 12 klachten hadden er 9 betrekking op het examen of het examenresultaat.
    - Er was 1 klacht i.v.m. een niet afgeleverd getuigschrift, 1 klacht i.v.m. een stageplaats en 1 klacht i.v.m. de kwaliteit van de lesgever.
    - Van de 12 ingediende klachten waren er 4 gegrond, 5 ongegrond en 3 deels gegrond.
    - De gemiddelde behandelingstermijn van deze 12 klachten bedroeg 47,5 dagen.
    - Indien men de gemiddelde behandelingstermijn neemt van de overige klachten komt men op 33,5 dagen. Dit is een afwijking van gemiddeld 14 dagen in meer tijdens de vakantieperiode.
  - b)
    - Tijdens het klachtenoverleg tussen de SYNTRA koepels en SYNTRA Vlaanderen in 2013 en 2014 werd er voor de vakantieperiode afgesproken dat er steeds minstens 1 persoon present zou zijn die kan gecontacteerd worden.
    - Hiermee is het probleem van de langere behandelingstermijn echter niet opgelost. Wanneer een cursist een klacht indient wordt deze degelijk onderzocht. Dit wil zeggen dat meerdere personen worden gecontacteerd. Het betreft zowel docenten als juryleden. Het is praktisch gezien moeilijk om te vragen dat elke docent of jurylid in dezelfde periode vakantie opneemt. Juryleden en docenten zijn zeer dikwijls zelfstandigen die uit liefde voor het beroep en de kennis die ze willen delen, lesgever en jurylid zijn en dit als een bijkomende functie uitoefenen.
  - c)
    - Het antwoord gegeven op vraag 2b) toont aan dat er reeds structurele maatregelen werden genomen wat betreft het inkorten van de behandelingstermijn van de klachten tijdens de vakantieperiode in de zomermaanden. Het toont eveneens aan waar de moeilijkheid ligt, met name de bereikbaarheid van docenten juryleden.