

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 523
van **EMMILY TALPE**
datum: 10 april 2015

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

SYNTRA Vlaanderen - Klachtenbehandeling

Wie niet tevreden is over de service van SYNTRA Vlaanderen, heeft de gelegenheid om een klacht in te dienen.

1. Hoeveel klachten ontving SYNTRA Vlaanderen in 2013 en 2014? Graag cijfers per jaar en per kanaal (brief, mail...).
2. Hoeveel daarvan waren ontvankelijk, respectievelijk onontvankelijk (cijfers per jaar)?
3. Wat waren de belangrijkste onderwerpen waarover SYNTRA in 2013 en 2014 klachten ontving?
4. Hoeveel klachten uit 2013, respectievelijk 2014 werden binnen de 45 dagen afgehandeld?
5.
 - a) Hoeveel klachten uit 2013, respectievelijk 2014 werden niet binnen de 45 dagen afgehandeld?
 - b) Wat waren de voornaamste redenen om deze klachten niet binnen deze termijn af te handelen?
 - c) Hoeveel klachten uit 2013, respectievelijk 2014 zijn momenteel nog steeds niet afgehandeld?
6. In het verleden werd in het kader van het ondernemingsplan 2013 vooropgesteld om tegen eind 2013 de verdere uitbouw van de klachtenbehandeling binnen SYNTRA op poten te zetten, meer bepaald via de inzet van een call center of onafhankelijk extern bureau.
 - a) Werde het klachtenmanagement inderdaad tegen eind 2013 verder uitgebouwd? Zo ja, hoe?
 - b) Werde geopteerd om een call center of een onafhankelijk extern bureau in te zetten? Zo ja, welk?
 - c) Houdt de nieuwe regeling inzake klachtenmanagement rekening met de opdeling van SYNTRA als actor en regisseur?

- d) Werden er ook goede praktijken uit andere klachtenbehandelingen bij overheidsdiensten of -instellingen geïntroduceerd?
- e) Werd een voltijds klachtencoördinator aangesteld?
- f) Wordt het klachtenmanagement inmiddels meer netwerkgericht uitgebouwd? Zo ja, hoe?

ANTWOORD

op vraag nr. 523 van 10 april 2015

van **EMMILY TALPE**

1. Alle klachten werden ingediend per mail of klachtenformulier.
2013: 79
2014: 134
2. 2013: 78 ontvankelijke klachten en 1 niet ontvankelijke klacht
2014: 124 ontvankelijke klachten en 10 niet ontvankelijke klachten
3. Dit zijn de 5 belangrijkste topics. Allen ontvankelijk.

2013:
 - 26 examen
 - 13 lesgever en/of kwaliteit cursus
 - 12 toelating
 - 9 vrijstelling
 - 7 diploma/getuigschrift
2014:
 - 29 examen
 - 17 cursus/inschrijvingsgeld
 - 17 diploma/getuigschrift
 - 14 lesgever en/of kwaliteit cursus
 - 10 vrijstelling
4. 2013: 50 klachten werden binnen de 45 dagen afgehandeld
2014: 96 klachten werden binnen de 45 dagen afgehandeld
5. a) 2013 : 34 klachten werden niet binnen de 45 dagen afgehandeld
2014 : 38 klachten werden niet binnen de 45 dagen afgehandeld

b) Wegens de complexiteit van de klacht werden deze later dan 45 dagen afgehandeld.
Cursisten die niet tevreden zijn met hun examenresultaat dienen meestal een klacht in na de ontvangst van hun resultaat, eind juni-begin juli, wat tegelijkertijd ook samenvalt met de vakantieperiode van de SYNTRA, die dan enkele weken gesloten zijn. Ook na de sluitingsperiode is het moeilijk om de betrokken docenten en cursuscoördinatoren te bereiken voor dat het nieuwe cursusjaar begint. Cursisten die een klacht indienen met betrekking tot de lesgever of inhoud van de cursus, zijn in de meeste gevallen eigenlijk ontevreden over hun examenresultaat en dienen bijgevolg dus ook hun klacht in eind juni-begin juli. In veel van de resterende gevallen is er wegens de delicate aard van de klacht naar personen toe een diepgaander onderzoek nodig.

c) Momenteel zijn alle klachten van 2013 en 2014 afgehandeld.
6. a) Het klachtenmanagement werd uitgebouwd volgens volgend vast stramien:

1^{ste} lijn: SYNTRA: de cursist (klachten komen in bijna alle gevallen van cursisten) kan steeds terecht met zijn klacht bij de betrokken SYNTRA.

Elke SYNTRA koepel heeft daartoe:

- een klachtenprocedure ontwikkeld;
- een systeem van klachtenregistratie uitgebouwd. Sommige SYNTRA koepels hebben op hun website een verwijzing naar klachten en ook een online invulformulier voor het noteren van een klacht;
- per opleiding of cluster van opleidingen contactpersonen aangeduid die concrete vragen tijdens de opleiding beantwoorden en klachten indien nodig doorgeven aan de ombudsman of andere personen binnen het centrum;
- een ombudsman aangesteld die instaat voor de opvolging van de klachten. De namen van deze ombudsmannen zijn terug te vinden op de website van SYNTRA Vlaanderen.

Als de klacht in de eerste lijn niet wordt opgelost geeft de SYNTRA koepel aan dat de cursist bij SYNTRA Vlaanderen terecht kan met zijn klacht.

2^{de} lijn: De afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen

De afdeling Regie kan worden gecontacteerd per brief naar Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel of via klachten@SYNTRAvlaanderen.be.

De afdeling Regie is bemiddelaar tussen de cursist en SYNTRA en werkt een voorstel uit.

Dit voorstel komt tot stand doordat de afdeling Regie zich over de klacht zal bevragen bij de actor SYNTRA Vlaanderen, en dit zowel decentraal als sectoraal. Tevens wordt er ook met de desbetreffende persoon van SYNTRA en meestal ook met de ombudsman zelf contact opgenomen om de klacht ten gronde te kunnen onderzoeken.

Om dit te realiseren heeft de afdeling Regie de volgende ondersteunende acties uitgewerkt:

- intern overleg (wekelijks/tweewekelijks) over de lopende klachten;
- interne korte briefings;
- de ontwikkeling van een Access databank voor de opvolging van de klachten. Per klacht worden geregistreerd: volgnummer, jaar, datum ontvangst klacht, datum deadline, soort klacht, traject, SYNTRA koepel, naam cursist, lesplaats, adres cursist, telefoonnummer cursist, e-mail cursist, datum versturen standaardbrief, omschrijving, contactpersonen, beslissing + datum, eventueel beroep + eindbeslissing, datum brief eindbeslissing.

Indien de belanghebbenden niet tevreden zijn met het voorstel van de afdeling Regie kunnen zij binnen de 7 dagen beroep aantekenen bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen.

3^{de} lijn: Raad van bestuur – commissie Klachten

De commissie Klachten van de raad van bestuur bespreekt de klacht op basis van een nota en voorstel van beslissing van de afdeling Regie.

De commissie Klachten van de raad van bestuur bestaat uit drie leden van de raad van bestuur: een afgevaardigde namens de werkgevers, een afgevaardigde namens de werknemers en een afgevaardigde namens de Vlaamse Regering. De klachtencoördinator van Syntra Vlaanderen is secretaris van deze commissie.

De afdeling Regie kan zijn eerder voorstel herzien en een nieuw voorstel aan de commissie Klachten voorleggen, dan wel het oude voorstel behouden. De nota van de afdeling Regie is een weergave van het eerder gemotiveerde voorstel van de Afdeling Regie aangevuld met antwoorden op nieuwe feiten, dan wel een motivering voor een eventueel ingetrokken en nieuwe beslissing.

De indiener van de klacht heeft steeds de mogelijkheid om in verschijning gehoord te worden en kan zich laten bijstaan door een raadsman.

De commissie Klachten bezorgt zijn advies aan de raad van bestuur, die dit advies al dan niet bekrachtigt.

De beslissing van de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen is een eindbeslissing waartegen beroep kan worden ingesteld bij de Raad van State.

- b) Naar analogie met de goede praktijk binnen VDAB werd inderdaad overwogen of een call center of onafhankelijk extern bureau kan peilen naar de tevredenheid van de klachtenbehandeling binnen het Syntra-netwerk”. Op dit moment zijn er echter geen specifieke budgetten voor klachtenmanagement, met inbegrip van mogelijke peilingen, voorzien.
- c) De nieuwe regeling houdt rekening met de opdeling van Syntra Vlaanderen in een afdeling Actor en een afdeling Regie. Alle klachten die worden ingediend bij Syntra Vlaanderen worden altijd eerst behandeld door de afdeling Regie.

Zie ook het antwoord op vraag 6a)

- d) Uit het Jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst kan hier de volgende nieuwe goede praktijk worden vermeld:
"Mooi is de opstart van klachtenoverleg tussen Syntra Vlaanderen en de Syntra's, waar thema's aan bod komen die voor alle Syntra's herkenbaar zijn, zoals de annulering van een cursus, spiekgedrag en de werking in de vakantieperiode".
- e) Het coördineren van klachten is een onderdeel van het takenpakket van de Adviseur bestuurlijk beleid en juridische aangelegenheden.
- f) Door de afdeling Regie werd een werkgroep opgestart waaraan zowel de klachtenbehandelaars, -coördinatoren en ombudslieden van de centra, de afdeling Regie en de klachtencoördinator van Syntra Vlaanderen zullen participeren. Daar is het opzet elkaar wederzijds informeren, knelpunten voor alle Syntra te benoemen en een mogelijke gezamenlijke aanpak af te spreken.