

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 220
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 11 januari 2017

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

SYNTRA - Klachten

Indien iemand niet tevreden is over de dienstverlening van SYNTRA, kan hij/zij schriftelijk een klacht indienen via mail of per brief.

In 2014 keurde SYNTRA Vlaanderen een nieuwe klachtenprocedure goed.

In 2015 kreeg SYNTRA 90 klachten binnen. Daarvan waren er 81 ontvankelijk.

1. Hoeveel klachten kreeg SYNTRA in 2016 binnen? Graag totaal aantal en opdeling naar
 - a) ontvankelijke/niet-ontvankelijke klachten;
 - b) eerstelijns of verder;
 - c) SYNTRA vzw of SYNTRA Vlaanderen.
2. Wat waren in 2016 de vijf topics binnen deze klachten? Graag een overzicht van de vijf topics en opdeling naar
 - a) ontvankelijke/niet-ontvankelijke klachten;
 - b) eerstelijns of verder;
 - c) SYNTRA vzw of SYNTRA Vlaanderen.
3. Hoeveel van de ontvankelijke klachten worden binnen de 45 dagen afgehandeld?
4. Indien er klachten niet binnen de 45 dagen worden afgehandeld, wat is de reden hiervan?
5. Hoeveel van de ontvankelijke klachten worden
 - a) in de eerste lijn;
 - b) in de tweede lijn;
 - c) in de derde lijn afgehandeld?
6. Wat is de evolutie van het aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten en dat doorheen de laatste vijf jaar?
7. Op welke manier zorgt het actieprogramma, dat in antwoord op de Vlaamse Ombudsdienst er kwam, voor een ander soort klachten, afhandeling van deze klachten?

8. Via welke elementen zal de minister ervoor zorgen dat het aantal klachten nog meer ingeperkt kan worden?

PHILIPPE MUYTERS

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

ANTWOORD

op vraag nr. 220 van 11 januari 2017

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

Voor het antwoord op deze vraag verwijzen we naar het jaarverslag van de Vlaams Ombudsman. Het jaarverslag wordt - naar parlementaire traditie - voorgesteld op de woensdag voor de Paasvakantie, dit jaar op 8 maart 2017. Dat verslag zal een antwoord bieden op de gestelde vragen, aangezien het jaarverslag over de tweedelijnsklachtenbehandeling door de ombudsman zelf, meteen ook het klachtenboek omvat, dat verslag geeft van de klachtenbehandeling op de eerste lijn (door o.m. Syntra Vlaanderen). Indien er naar aanleiding van de cijfers opgenomen in het jaarverslag nog onduidelijkheden zouden zijn, staan we uiteraard ter beschikking om verdere vragen te beantwoorden.