

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 425
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 26 maart 2018

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

SYNTRA - Aanbevelingen ombudsman

Inzake de SYNTRA vzw's beveelt de ombudsman aan om:

- de interne ombudsfuncties volop hun rol te laten spelen en dat in een bijzonder vroeg stadium van de klacht;
- en stelt hij vast dat er verwarring is over de aard van de opleiding en de annuleringsvoorwaarden.

Op welke manier reageert de minister op de diverse aanbevelingen van de ombudsman?
Graag een overzicht per aanbeveling/suggestie.

ANTWOORD

op vraag nr. 425 van 26 maart 2018

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

Voor wat betreft 'de interne ombudsfuncties volop hun rol te laten spelen en dat in een bijzonder vroeg stadium van de klacht':

De taken en rollen van SYNTRA Vlaanderen en deze van de SYNTRA vzw's zijn fundamenteel verschillend. De SYNTRA vzw's bieden aan startende en gevestigde ondernemers een divers en kwalitatief aanbod aan opleidingen. SYNTRA Vlaanderen ziet als Vlaams overheidsagentschap toe op de aangeboden kwaliteit van de SYNTRA opleidingen en kan waar nodig bijsturen. De SYNTRA vzw's genieten echter over een bepaalde mate van autonomie. SYNTRA Vlaanderen oefent momenteel de rol uit van bemiddelaar tussen de SYNTRA vzw's en haar cursisten, maar kan de SYNTRA vzw's niets opleggen.

Nog voor het zomerreces zitten zowel SYNTRA Vlaanderen, de SYNTRA vzw's als de Vlaamse Ombudsman samen om bovenstaande aanbeveling te bespreken. De drie partijen zullen samen bekijken wat praktisch en juridisch mogelijk is om aan de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsman tegemoet te komen. Vanuit dit overleg zal ook onderzocht worden hoe de wisselwerking tussen SYNTRA Vlaanderen en de SYNTRA vzw's verder kan geoptimaliseerd worden.

Voor wat betreft 'de verwarring rond de aard van de opleiding':

Het onderscheid tussen de door SYNTRA Vlaanderen gesubsidieerde opleidingen en "louter commerciële opleidingen" (aangeboden door dochterondernemingen van de SYNTRA vzw's zoals Fortio & Skilliant) wordt slechts sporadisch verkeerd gepercipieerd door de cursist. SYNTRA Vlaanderen ontving in 2017 slechts drie klachten waarin zij zich onbevoegd diende te verklaren omdat de klachten handelden over deze commerciële opleidingen. De klachten over de commerciële opleidingen vallen de facto buiten de controlebevoegdheid van SYNTRA Vlaanderen.

De opmerking in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsman dat deze commerciële opleidingen niet erkend kunnen worden voor educatief verlof, is onjuist. De SYNTRA vzw's hebben voor tal van deze opleidingen een erkenning via de erkenningscommissie *Betaald Educatief Verlof* of via een paritair comité. Als een opleiding in aanmerking komt voor educatief verlof wordt dit door de SYNTRA vzw's helder aan de cursist gecommuniceerd na inschrijving. Indien er educatief verlof mogelijk is, krijgt de cursist per mail de vraag of hij dit verlof wenst aan te vragen waarna hij dit ook meteen kan doen. Op de verschillende websites van de SYNTRA vzw's staat bij elke opleiding duidelijk vermeld over welk type opleiding het gaat.

Voor wat betreft 'de annuleringsvoorwaarden':

De SYNTRA vzw's zijn onderhevig aan bepaalde markt- & subsidiëringsmechanismen en kunnen niet bij elke klacht over een uitschrijving, het gehele inschrijvingsgeld terugbetalen. Zulke maatregel zou de financiële gezondheid van de SYNTRA vzw's bedreigen.

Indien er gegronde redenen zijn voor de uitschrijving, kunnen de SYNTRA vzw's zich echter wel soepeler opstellen en (een deel van) het inschrijvingsgeld terug betalen (bijvoorbeeld uitschrijving omwille van medische redenen).

De annulatievoorwaarden worden bij alle SYNTRA vzw's helder en op verschillende wijze gecommuniceerd, zoals op het moment van inschrijving én bij de start van de opleiding. Tevens geven de annulatievoorwaarden de cursist voldoende ruimte om zich uit te schrijven bij de start van de opleiding.

Zo is er bijvoorbeeld bij SYNTRA Limburg nog een terugbetaling van het inschrijvingsgeld mogelijk bij annulering tot en met de vierde lesdag, mits aftrek van een administratieve kost. Zie onderstaand overzicht:

- Tot en met 1^{ste} lesdag Volledige terugbetaling
- Vanaf de 2^{de} lesdag €15 administratiekost
- Vanaf de 3^{de} lesdag €30 administratiekost
- Vanaf de 4^{de} lesdag €60 administratiekost
- Vanaf de 5^{de} lesdag Geen terugbetaling meer mogelijk

Voor wat de aanmaningen na het verstrijken van de betalingstermijn van het inschrijvingsgeld betreft: het inschrijvingsgeld dient uiterlijk op de eerste lesdag betaald te worden. Indien de cursist dit wenst kan hij een afbetalingsplan afsluiten, ook dit bevat strikte betalingstermijnen. De betalingstermijn wordt bij de inschrijving of bij het afsluiten van het afbetalingsplan heel helder gecommuniceerd.

Bij laattijdige betalingen worden er telkens met tussenperioden van 14 dagen aanmaningen verstuurd. Bij de eerste twee aanmaningen (per mail) worden er geen extra kosten aangerekend. De derde aanmaning wordt aangetekend verzonden waarbij naast de verwijlntresten ook €62 administratiekost wordt aangerekend.