

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 638

van **TOM ONGENA**

datum: 12 juni 2020

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Jaarverslag 2019 Vlaamse Ombudsdienst - SYNTRA en Sociale Economie

1. Wat SYNTRA betreft, wijst de Vlaamse Ombudsdienst in zijn Jaarverslag 2019 op de opheffing van SYNTRA Vlaanderen en de verdeling van de bevoegdheden over VDAB, VLAIO (Agentschap Innoveren en Ondernemen) en het Departement WSE (Werk en Sociale Economie), maar ook op de beheersovereenkomst die de SYNTRA's voortaan met de Vlaamse overheid zullen sluiten over de organisatie van de ondernemerschapstrajecten. De Ombudsdienst vraagt hier expliciet aandacht voor het maken van duidelijke afspraken rond klachtenbehandeling en rapportering. Hij wijst daarbij naar het voorbeeld van de regeling die getroffen werd bij het uitwerken van de nieuwe overheidsopdracht voor het uitgeven van dienstencheques waarbij de klantgerichtheid, inclusief boetes bij het overschrijden van behandeltermijnen van klachten, mee doorwoog bij de beoordeling van de biedingen.

Op welke manier zal de minister gehoor geven aan deze verzuchting van de Ombudsdienst?

2. Tegelijk blijkt dat er met 302 klachten voor alle SYNTRA's samen veeleer sprake is van onderrapportage en dat de ene koepel verder staat qua klachtenbehandeling dan de andere.
 - a) Zijn er cijfers beschikbaar per aparte SYNTRA over het aantal, soort en de gegrondheid van klachten?
 - b) Zal de minister ook hier een initiatief nemen om in overleg met de SYNTRA's het probleem van zowel onderrapportage als ongelijke klachtenbehandeling aan te pakken?
3. Uit het Corona-addendum van de Ombudsdienst blijkt dat VDAB ook heel wat klachten in het kader van corona heeft ontvangen. Dat had dan vaak te maken met het abrupt stopzetten van IBO's (individuele beroepsopleiding) en stages, het toekennen van tijdelijke werkloosheid en het wachten op een uitkering. Wellicht zal heel veel te maken hebben gehad met de grootschaligheid van de operatie en de abruptheid waarmee men maatregelen moest nemen na het uitroepen van de lockdown. Als we het verslag van de Ombudsdienst goed interpreteren, mogen we echter besluiten dat vele problemen zich vrij snel hebben opgelost zodra er duidelijkheid kwam rond de concrete regelingen. Tegelijk wijst de Ombudsdienst op het lagere klachtenbeeld in de sociale

economie omdat er daar, gelet op de zwakkere doelgroep, veel meer proactief gecommuniceerd was.

- a) Kan dit voor VDAB en voor het Departement WSE gelden als goede praktijk om hun communicatiebeleid in tijden van crisismomenten ook bij te sturen naar werkzoekenden uit de reguliere economie?
 - b) Werden op basis van deze ervaringen lessen getrokken om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden?
4. Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst vermeldt andermaal geen klachten inzake de bevoegdheid Sociale Economie. Er is wel een geïsoleerd verhaal van iemand die woonachtig was in het Waalse Gewest en onterecht het recht op maatwerk in Vlaanderen was geweigerd.
- a) Is er een verklaring voor het lage aantal klachten rond Sociale Economie?
 - b) In 2017 werd dat probleem ook al gesignaleerd tijdens de bespreking van het rapport in de commissie Economie en Werk. Toen kondigde de Ombudsdienst aan te gaan spreken met het Departement WSE om erover te waken dat er ook aangelegenheden rond Sociale Economie hun weg zouden vinden naar de Ombudsdienst.

Hebben die besprekingen tussen het Departement WSE en de Ombudsdienst inmiddels plaatsgevonden?

Heeft het lage aantal klachten rond Sociale Economie te maken met de doelgroep, namelijk mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 638 van 12 juni 2020

van **TOM ONGENA**

1. Er werd door SYNTRA Vlaanderen een mastercall uitgewerkt met hierin de aanbeveling om duidelijke afspraken te maken rond klachtenbehandeling en -rapportering. Deze mastercall werd door SYNTRA Vlaanderen in opdracht van de transitiewerkgroepen reeds overgemaakt aan de ontvangende entiteit VLAIO. In deze mastercall is opgenomen dat de Syntra in eerste lijn optreden als klachtenbehandelaar en dat VLAIO in tweede lijn tussenkomt. Dit punt is reeds aan bod gekomen in de transitiegesprekken tussen SYNTRA Vlaanderen en VLAIO.

In het indieningsdossier (in het kader van de gesloten oproep ondernemerstrajecten) zullen de SYNTRA nog verder aangeven hoe zij hun klachtenbehandeling in eerste lijn organiseren.

2. a) Voor deze vraag verwijs ik naar de uitgebreide analyse in het bemiddelingsboek 2019 dat kan worden teruggevonden op http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/bemiddelingsboek_2019.pdf.
b) De klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen heeft jaarlijks een gemeenschappelijk overleg met de SYNTRA en de Vlaamse Ombudman omtrent de klachtenbehandeling. SYNTRA Vlaanderen zal deze opmerking agenderen op het komende gemeenschappelijk overleg. De SYNTRA kunnen elk dan hun specifieke situatie toelichten.
3. Op donderdag 11 juni 2020 werd het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2019 inclusief het Corona-addendum uitgebreid besproken in de commissie Economie, Werk, Sociale Economie, Wetenschap en Innovatie. Het betrof een bespreking met de leden van de commissie over de bevindingen, klachten en beleidsaanbevelingen inzake Economie en Werk met Vlaams ombudsman Bart Weekers, met Nele Steyaert, onderzoeker Werk bij de Vlaamse Ombudsdienst en met de bevoegde minister. De minister reageerde tijdens deze bespreking op de diverse aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst. Deze deelvragen kwamen hierbij aan bod. Het aantal klachten was relatief beperkt en hadden te maken met het plotse karakter van de crisis. Wij verwijzen hiervoor naar de officiële verslaggeving (<https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/1395759>).
4. Het klachtenrapport 2019 van het Departement WSE wijdt een paragraaf aan de bevoegdheid Sociale Economie en maakt melding van 5 ontvankelijke klachten betreffende deze bevoegdheid.
 - a) Het lage aantal klachten Sociale Economie heeft te maken met de beperkte doelgroep. De doelgroep bestaat uit maatwerkbedrijven en lokale diensten economie-organisaties. De doelgroepmedewerkers zijn klant bij VDAB en dienen bijgevolg geen klacht in bij het Departement WSE indien zij ontevreden zijn.

Gezien de beperkte doelgroep is de relatie tussen het Departement WSE en deze doelgroep dan ook gericht en langdurig. Hierdoor is er een zeer laagdrempelige communicatie mogelijk waardoor het aantal klachten erg beperkt blijft.

- b) De besprekingen tussen het Departement WSE en de Vlaamse ombudsdienst omtrent het lage aantal klachten Sociale Economie, werd reeds gehouden tijdens een overleg in april 2018. Zowel in het *jaarrapport klachten van het Departement WSE* van 2018 als dat van 2019 wordt een passage besteed aan het aantal klachten Sociale Economie.