**Philippe Muyters**

vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport

**antwoord**

op vraag nr. 614 van 29 maart 2013

van **Robrecht Bothuyne**

1. Volgende tabel geeft het aantal klachten weer dat SYNTRA Vlaanderen de laatste 5 jaar ontving.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jaar** | **Aantal klachten** | **Ontvankelijk** | **Onontvankelijk** |
| 2008 | 25 | 24 | 1 |
| 2009 | 36 | 36 | 0 |
| 2010 | 15 | 15 | 0 |
| 2011 | 7 | 5 | 2 |
| 2012 | 35 | 31 | 4 |

Binnen het klachtenmanagement van Syntra Vlaanderen wordt echter geen opdeling per Syntra-campus gemaakt. De rapportering gebeurt overeenkomstig het stramien dat voorgeschreven is door de Vlaamse Ombudsdienst. De archivering gebeurt dossier per dossier en op naam van de klager. Behoudens de gegevens die door de Vlaamse Ombudsdienst worden gevraagd, worden geen andere gegevens bewaard.

1. Volgende tabel geeft de belangrijkste topics binnen deze klachten weer per jaar. Een opdeling per Syntra-campus is niet mogelijk (cfr. vraag 1).

|  |  |
| --- | --- |
| **Jaar** | **Topics** |
| 2008 | Administratieve werking Syntra  Uitrusting ateliers Syntra  Niet-terugbetaling inschrijvingsgelden Syntra + inschakeling incassobureaus  Niet-erkenning van het Syntra-getuigschrift bij aanwerving door de overheid |
| 2009 | Administratieve procedures: toelatingsvoorwaarden, verloop van cursussen, examens gecertificeerd aanbod + C-proeven  Andere: privacy |
| 2010 | Administratieve procedures: toelatingsvoorwaarden, verloop van cursussen, examens gecertificeerd aanbod + C-proeven  Andere: administratieve en juridische problemen, kwaliteit |
| 2011 | Administratieve procedures: toelatingsvoorwaarden, verloop van cursussen, examens gecertificeerd aanbod + C-proeven  Andere: administratieve en juridische problemen, kwaliteit docenten en inhoud cursus, voorinformatie door Syntra |
| 2012 | Administratieve procedures: toelatingsvoorwaarden, verloop van cursussen, examens gecertificeerd aanbod + C-proeven  Andere: administratieve tekortkomingen (online inschrijving, zoekgeraakte attesten, facturen, terugname opleidingscheques), kwaliteit docenten, verplaatsen van cursussen, stopzetten of niet organiseren van een cursus, omkadering, getuigschriften, ontoereikende informatie Syntra |

1. De rapportering binnen Syntra Vlaanderen gebeurt overeenkomstig het stramien dat voorgeschreven is door de Vlaamse Ombudsdienst. Daar wordt een onderscheid gemaakt tussen de afhandeling van klachten binnen de 45 dagen na ontvangst en de afhandeling van klachten die langer duren dan 45 dagen. De behandeltermijn van 2 maanden voor een klacht wordt daardoor niet geregistreerd. Een opdeling per Syntra-campus is niet mogelijk (cfr. vraag 1).

|  |  |
| --- | --- |
| **Jaar** | **Aantal klachten afgehandeld binnen de 45 dagen** |
| 2008 | 11 |
| 2009 | 22 |
| 2010 | 12 |
| 2011 | 7 |
| 2012 | 25 |

1. De rapportering gebeurt overeenkomstig het stramien dat voorgeschreven is door de Vlaamse Ombudsdienst. Daar wordt een onderscheid gemaakt tussen de afhandeling van klachten binnen de 45 dagen na ontvangst en diegene die langer duren. De behandeltermijn van 2 maanden voor een klacht wordt daardoor niet geregistreerd. Een opdeling per Syntra-campus is niet mogelijk (cfr. vraag 1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jaar** | **Aantal niet**  **afgehandelde**  **klachten binnen**  **de 45 dagen** | **Reden** |
| 2008 | 13 | De klachten betroffen o.a.:  - het niet toekennen van een stagebonus aan een leerjongen (niet ontvangen, verkeerdelijk toegestuurd);  - het inschakelen van een incassobureau bij het niet betalen van cursusmateriaal;  - slechte organisatie en voorbereiding C-proef (opnieuw in vraag gesteld na beslissing van de raad van bestuur);  - kwotering en verloop van de C-proef;  - bezwaar inzake verloop van de examens en voorbereiding van het examen (opnieuw in vraag gesteld na beslissing van de raad van bestuur);  - gedeeltelijke vrijstelling van inschrijvingsgeld, onduidelijkheid over de inhoud van de klacht. |
| 2009 | 14 | De klachten betroffen o.a.:  - kritiek op de jury bij de C-proef. De jury was niet reglementair samengesteld. De cursiste kreeg hier een nieuwe kans van de C-proef, met een reglementaire jury;  - klachten over cursus; er wordt geen (goede) les meer gegeven;  oneerlijke behandeling bij kwotering van eindwerk;  - klacht omtrent het bewijs van elders behaalde getuigschriften in het opleidingssysteem van Syntra;  - discussie rond een openstaande factuur en aanvechten beslissing examenjury en bijkomend probleem na herexamen;  - niet slagen in het examen praktijk, maar kans op een nieuw examen wordt geweigerd;  - niet slagen in het examen van het 3de jaar; en bij herkansing ook niet geslaagd. |
| 2010 | 3 | De klachten betroffen:  - geen voortzetting van de opleiding;  - foutieve informatieverstrekking over de inhoud van een cursus;  - cursist krijgt zijn punten niet van leerkracht. |
| 2011 | 0 | / |
| 2012 | 10 | De klachten betroffen o.a.:  - klacht over het niet verderzetten van een opleiding;  - cursus krijgt een bijkomend jaar (van 2 naar 3), maar het programma wordt niet echt verzwaard;  - getuigschrift i.p.v. diploma technisch tekenaar;  - slechte kwaliteit van de opleiding en enkel attest maar geen diploma;  - cursus wordt verplaatst en de kwaliteit van de docenten is ondermaats;  - cursist is geslaagd, maar Syntra is zijn C-proef kwijt. |

Alle klachten worden grondig onderzocht door de decentrale dienst of de bevoegde adviseur. Dit vraagt tijd. De klager is – terecht of niet – niet steeds met het antwoord tevreden. Dit geeft dan weer aanleiding tot bijkomend onderzoek. Vandaar dat ook de gemiddelde doorlooptijd van een klacht stijgt (uittreksel uit het jaarverslag aan de Vlaamse Ombudsdienst).

1. Een klacht wordt vaak via verschillende kanalen tegelijk ingediend, bv. zowel bij SYNTRA Vlaanderen als bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het aantal klachten die eerst bij Syntra Vlaanderen worden ingediend en waarvoor later een tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst nodig is, wordt niet geregistreerd. Hierover kan ik dus geen cijfers geven. Er zijn enkel cijfers bekend van het aantal klachten die via doorverwijzing door de Vlaamse Ombudsdienst bij Syntra Vlaanderen worden ingediend.
2. Ik verwijs naar het antwoord op vraag 5. Hier wordt geen bestand van bijgehouden.

Het antwoord op de vraag of een bevredigende oplossing wordt gevonden, hangt meestal af van de positieve of negatieve beslissing als gevolg op een klacht.

1. Voor het antwoord op deze vraag verwijs ik naar het antwoord op vraag 6.
2. Bij de hertekening van het klachtenmanagement, zal de opdeling per Syntra-campus en een rapportering Syntra – Syntra Vlaanderen als voorstel worden meegenomen. Tevens zal overwogen worden of een call center of onafhankelijk extern bureau kan peilen naar de tevredenheid van de klachtenbehandeling binnen het Syntra-netwerk. Aanvullend verwijs ik naar het antwoord op vraag 9.
3. Actie 46 van het ondernemingsplan 2013 van Syntra Vlaanderen stelt: “Syntra Vlaanderen investeert zowel in de eigen organisatie als naar het SYNTRA-netwerk toe in de verdere uitbouw van de klachtenbehandeling als onderdeel van een naar effectiviteit en efficiëntie strevende kwalitatieve aanpak”.

Naar realisatiegraad, huidig behaald resultaat (2011-2012) en te behalen resultaat eind 2013, wordt toegelicht dat de opvolging van de klachten in tweede lijn sedert het najaar 2012 een opdracht van de afdeling Regie is. De Regie bemiddelt en zoekt naar oplossingen voor de klachten die ten aanzien van de werking van het SYNTRA-netwerk worden gedeponeerd. Er wordt een registratie bijgehouden van de aard van de klachten, de wijze van opvolging en het resultaat. Klachten die voor de betrokkene niet tot een gewenst resultaat leiden worden finaal toch behandeld via de klachtencoördinator door de commissie klachten van de raad van bestuur en beslist door de raad van bestuur. De registratie van de gedeponeerde klachten dient ook te leiden tot structurele oplossingen voor weerkerende problemen.

Uiterlijk tegen het einde van 2013 wordt toegewerkt naar het uitwerken van een voorstel tot uitbouw van de klachtenbehandeling. Hoe het vernieuwde klachtenmanagement er zal uitzien ligt nu nog niet vast. Wel zal de nieuw ingevoerde scheiding actor-regisseur binnen Syntra Vlaanderen worden doorgetrokken naar het klachtenmanagement. Verder zal onderzocht worden of de good practice van het GO kan worden toegepast binnen Syntra Vlaanderen.

Indien ook een ambtelijk en financieel draagvlak aanwezig is, zal het klachtenmanagement meer netwerkgericht worden uitgebouwd, met daarin een belangrijke rol voor een voltijds klachtencoördinator die:

* samen met de Commissie Klachten van de raad van bestuur de stuwende kracht is voor de klachtenbehandeling in zowel administratieve procedures als met betrekking tot andere klachten;
* het Syntra-netwerk voorziet van informatie, en er ook zitdagen organiseert;
* de registratie en opvolging van de klachten samen met het Syntra-netwerk verder uitbouwt;
* fungeert als onafhankelijke “coördinator”;