



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2014) – Nr. 7  
27 januari 2015 (2014-2015)

## **Verslag**

namens de Commissie voor Onderwijs  
uitgebracht door Jos De Meyer

over het Jaarverslag 2013  
van de Vlaamse Ombudsdienst

*Samenstelling van de commissie:*

*Voorzitter:* mevrouw Kathleen Helsen.

*Vaste leden:*

mevrouw Vera Celis, de heer Koen Daniëls, de dames Ingeborg De Meulemeester, Kathleen Krekels,  
de heer Kris Van Dijck, mevrouw Miranda Van Eetvelde;  
de heren Jos De Meyer, Jenne De Potter, Jan Durnez, mevrouw Kathleen Helsen;  
mevrouw Ann Brusseel, de heer Jo De Ro;  
de dames Caroline Gennez, Tine Soens;  
mevrouw Elisabeth Meuleman.

*Plaatsvervangers:*

de heer Peter Persyn, mevrouw Grete Remen, de heren Axel Ronse, Willy Segers,  
de dames Ann Soete, Manuela Van Werde;  
de dames Caroline Bastiaens, Sabine de Bethune, Vera Jans, Katrien Schryvers;  
de heren Jean-Jacques De Gucht, Francesco Vanderjeugd;  
de dames Ingrid Lieten, Katia Segers;  
mevrouw Elke Van den Brandt.

*Toegevoegde leden:*

mevrouw Barbara Bonte.

## Documenten in het dossier:

- 41** (2014) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

Op donderdag 8 januari 2015 organiseerde de commissie Onderwijs een gedachtewisseling met vertegenwoordigers van de Vlaamse Ombudsdienst en het Kinderrechtencommissariaat (KRC) over het Jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst en het Jaarverslag 2013-2014 van het KRC. Dit verslag is de weergave van de bespreking van het jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking van het luik Onderwijs uit het jaarverslag van het KRC werd hieraan gekoppeld (*Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 42/3).

## **1. Toelichting door de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst**

De heer *Chris Nestor* legt uit dat de Vlaamse Ombudsdienst en het KRC in dezelfde vergadering worden uitgenodigd omdat er vroeger soms overlappingsen waren in de werking. Ondertussen zijn er een goede samenwerking en afstemming gegroeid, bijvoorbeeld bij de recente klacht van een ouder over de openbaarheid van de verslagen van de ouderraad. De Ombudsdienst gaat er ook vanuit dat het KRC beter geplaatst is om bijvoorbeeld het pesten op school aan te pakken.

De klachtenbehandeling in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst speelt zich grotendeels af bij de agentschappen van het ministerie van Onderwijs en voor een klein deel in de scholen. De kernwoorden van de werking van de Ombudsdienst zijn verzoening en herstel van vertrouwen. Het is altijd de bedoeling om het gesprek terug op gang te brengen. Op dat punt is er een goede samenwerking met de Vlaamse Infolijn 1700 en met de informatiepunten voor ouders en leerlingen van het ministerie van Onderwijs.

De heer Chris Nestor presenteert een aantal belangrijke aandachtspunten.

Binnen het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap (GO!) is er een sterk klachtenmanagement, ook op de eerste lijn. Het klachtenrapport van het GO! biedt een uitgebreide analyse. Bij het vrij onderwijs is het soms moeilijk om uit te zoeken hoe men mensen kan doorverwijzen met hun klachten. Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming heeft bij het Klachtendecreet een sterke start genomen. Het levert nog altijd een gecoördineerd klachtenrapport af, met uitgebreid cijfermateriaal. Maar de reflectie en de analyse zijn daarin de voorbije jaren echter voor een deel weggevallen. Daardoor is het klachtenrapport niet de barometer die het zou moeten zijn om het debat te voeden.

Voor en na elke vakantie ontvangt de Ombudsdienst klachten van ouders en van directies over het luxeverzuim. In het klachtenrapport van Onderwijs is daar echter niets over terug te vinden. Het lijkt nochtans geen twijfel dat ook de administratie Onderwijs hierover klachten ontvangt. Blijkbaar stromen die niet door naar de klachtenbehandelaars. Ook over het toelatingsexamen arts en tandarts kwamen er klachten binnen bij de Vlaamse Ombudsdienst, maar het klachtenrapport 2013 van Onderwijs vermeldt dat niet.

Een aantal klachten heeft te maken met onwetendheid over de taalvereisten voor buitenlandse leerkrachten. Wie een niet-Nederlandstalig diploma heeft, kan aan de slag in het onderwijs op voorwaarde dat hij of zij binnen een periode van drie jaar slaagt in een taalexamen. Gedurende die periode krijgt men een afwijking en wordt de wedde toch betaald door het ministerie van Onderwijs.

In sommige gevallen werd de leerkracht echter pas op het einde van die termijn verwittigd. Dan schuiven de werkstations en de scholen de verantwoordelijkheid naar elkaar door. De kwestie van de taalvereisten komt blijkbaar te weinig voor om opgenomen te worden in het elektronisch personeelsdossier. Er moet een manuele controle worden doorgevoerd en daarbij wordt het probleem soms over

het hoofd gezien en worden de betrokkenen te laat verwittigd. Dat item wordt genoemd in het klachtenrapport, maar er wordt onmiddellijk bij vermeld dat het onontvankelijk of ongegrond is omdat de administratie geen fout gemaakt heeft.

De Vlaamse Ombudsdienst wil met dergelijke items net graag het debat in de commissie voeren. De Vlaamse Ombudsdienst wil zich vooral positioneren in een geheel van samenwerking rond klachtenmanagement en kwaliteitsvolle dienstverlening. Daarbij zijn ook 1700, de eerstelijnsklachtenbehandelaars en de administratie betrokken.

Een ander voorbeeld houdt verband met het opnemen van ouderschapsverlof voor een vijfde. Dit ouderschapsverlof moet in een aaneengesloten periode worden opgenomen. De vraag is dan of men het ook in een keer moet aanvragen of per schooljaar. Voor dit probleem werd een oplossing gevonden. Inzake de kwaliteit van het klachtenrapport verwacht hij veel van de samenwerking met minister Crevits. In de vorige regeerperiode heeft de Ombudsdienst met het Agentschap Wegen en Verkeer een heel traject afgelegd.

In het Jaarverslag 2013 heeft de Vlaamse Ombudsdienst, met het oog op de verkiezingen, een samenvatting gebracht van het thema van de studietoelagen. Het standpunt van de Ombudsdienst was toen dat de studietoelagen eigenlijk op 1 september op de rekening zouden moeten staan. Die datum is misschien wat utopisch, maar het zou toch mogelijk moeten zijn om de uitbetaling sterk te vervroegen. Dit proces heeft de voorbije tien jaar al een hele evolutie gekend. Vroeger moest de aanvrager zelf een bundel samenstellen en opsturen naar de administratie. Nu kan de dienst Studietoelagen bijna alle informatie zelf genereren, door een koppeling met een aantal databanken. De automatische toekenning is echter nog niet gerealiseerd. In veel gevallen moeten de aanvragers zelf nog informatie bezorgen. De realisatie van het gezinsdossier heeft reeds geleid tot een grote efficiëntieverbetering voor de administratie. Vroeger was dat onmogelijk omdat de werkwijze van de administratie volledig gebaseerd was op het rijksregisternummer. De uitbetaling van de studietoelagen voor studenten in het hoger onderwijs kan zeker nog versneld worden. Op dit ogenblik zijn er nog te veel dossiers waarin de administratie moet tussenkomen. De dienst Studietoelagen zou ook intensiever moeten kunnen werken met bepaalde dossiers die lang in beraad gehouden worden omdat ze onvolledig zijn. Voor sommige mensen blijft het moeilijk om te begrijpen welke informatie ze precies moeten bezorgen, vooral rond het vermoedelijke inkomen. Soms geven deze mensen het uiteindelijk op.

## 2. Bespreking

De heer *Kris Van Dijck* beseft dat het vaak de sociaal zwakkeren zijn die niet goed weten hoe ze een studietoelage moeten aanvragen. De automatische toekenning van de studietoelagen lijkt nu in de goede richting te evolueren, maar blijkbaar zijn er nog altijd enkele praktische bezwaren.

De heer *Chris Nestor* antwoordt dat privacy een belangrijk gegeven is. De allereerste aanvraag vormt blijkbaar het struikelblok. Van zodra er een eerste aanvraag is geweest, is er een machtiging om bij de fiscus cijfers op te vragen over het inkomen. In de daaropvolgende jaren worden de mensen die het vorige jaar een aanvraag hadden gedaan, aangeschreven. Er wordt automatisch een dossier opgestart, tenzij men laat weten dat men geen aanvraag meer doet.

De heer *Jos De Meyer* wil weten of de student altijd de toelating kan geven tot inzage in de gegevens van zijn ouders of zijn leefeenheid. Moeten de betrokkenen ook die toestemming geven?

De heer *Chris Nestor* veronderstelt dat de ouders de aanvraag niet mee moeten ondertekenen. Het decreet geeft aan de dienst Studietoelagen dan de toelating om inkomsten van de leefeenheid na te kijken. De studietoelagen van het hoger onderwijs worden uitbetaald op de rekening van de student en niet op de rekening van de ouders.

De heer *Jos De Meyer* beseft dat de situatie van de leefeenheid in de loop der jaren kan veranderen. Blijft de eenmalige toelating doorlopen bij een eventuele nieuwe gezinssituatie?

De heer *Chris Nestor* kan daarop niet onmiddellijk een antwoord geven. De dienst Studietoelagen zal zeker merken dat de gezinssituatie veranderd is. Wie wil erkend worden als zelfstandig student, moet daartoe een aanvraag indienen. Daarbij moet men aantonen dat men over voldoende eigen inkomsten beschikt. Het zal allicht moeilijk zijn om een volledig automatische toekenning te realiseren, die ook rekening houdt met dergelijke gevallen.

Mevrouw *Vera Jans* leest in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst dat het GO! een sterk klachtenmanagement heeft uitgebouwd. Werkt het vrij onderwijs dan op een andere manier of gaat het om een leemte?

De heer *Chris Nestor* antwoordt dat het GO! destijds zijn klachtenmanagement heeft uitgebouwd omdat het gevat werd door de wetgeving ter zake, die van toepassing is op alle Vlaamse overheidsinstellingen. Het gaat om het Ombudsdecreet van 1999 en om het Klachtendecreet van 2001 dat de eerstelijnsklachtenbehandeling regelt. Het GO! rapporteert jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst. Uit de klachtenrapporten van het GO! – die terug te vinden zijn op de website van de Vlaamse Ombudsdienst – blijkt dat er hiervoor een draagvlak is gegroeid binnen de scholen. Het GO! is ook betrokken bij het netwerk inzake klachtenmanagement van de Vlaamse overheid. In de rapporten kan men duidelijk lezen over welke onderwerpen het gaat en hoe de klachten worden aangepakt. Het vrij onderwijs valt niet onder het Klachtendecreet. De scholen hebben er natuurlijk alle belang bij om eventuele ontevredenheid aan te pakken. In veel gevallen maken ze daar ook werk van, maar ze missen de stimulans die uitgaat van het decreet. Door het ontbreken van de rapportageverplichting kan ook het parlementaire debat echter niet gevoed worden.

Mevrouw *Hilde Crevits*, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Onderwijs, zegt dat ze als minister van Openbare Werken en Mobiliteit in de vorige legislatuur, actief omgegaan is met het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst. Nu beschikt dit beleidsdomein over een actief klachtenmanagement. Nu zou ze hetzelfde traject willen afleggen binnen Onderwijs. Onderwijs is lang de grote voortrekker geweest inzake klachtenbehandeling, maar de laatste jaren is dat wat verzwakt. Blijkbaar kunnen de inspanningen kwalitatief nog beter op elkaar afgestemd worden. Het klachtenrapport is voor verbetering vatbaar. Er moet meer probleemoplossend gedacht worden. Ze vindt dat haar administratie heel mensgericht en probleemoplossend denkt. Ze veronderstelt dat de problemen meer te maken hebben met de manier van rapporteren dan met de manier van denken.

Rond het dossier van het luxeverzuim had de minister in de commissie aangekondigd dat ze het verplichte doktersbriefje wilde afschaffen. Dat kan natuurlijk pas in voege treden vanaf het volgende schooljaar, in het nieuwe schoolreglement.

Ze betreurt de problemen met het toelatingsexamen voor arts en tandarts. De begeleidingscommissie voor het toelatingsexamen is ondertussen geïnstalleerd en is een eerste keer samengekomen op 19 december 2014. Ze zal een aantal

voorstellen formuleren om de validiteit van bepaalde vragen te verhogen. Ze heeft ook voorstellen geformuleerd over het inzagerecht. De examencommissie heeft de opdracht gekregen om in te gaan op vragen tot inzage. Eerst krijgt de kandidaat informatie over de manier waarop de score wordt toegekend. Als er daarna nog vragen zijn, kan men daarop ingaan. Dat is ook gebeurd na de bijkomende deliberaties van de sessie van augustus 2014.

Ze is niet geneigd om in te gaan op de suggestie om de kandidaten bij de eerstkomende julisessie vrij te stellen van inschrijvingsgeld. Dat is namelijk geen oplossing voor de kandidaten die nadeel ondervonden hebben van de problemen met de sessie van augustus. Bovendien zou men nog meer kandidaten kunnen aantrekken die eigenlijk niet geïnteresseerd zijn in de opleiding, maar die dat beschouwen als een mogelijke oriëntatieproef. Deze beslissing zou trouwens een budgettaire impact hebben van ongeveer 175.000 euro. Met de andere suggesties heeft ze wel rekening gehouden.

De minister heeft overleg gehad met de heer Bart Weekers, ombudsman, over het bericht van de Vlaamse Ombudsdienst dat de examencommissie slecht gecommuniceerd had. Eigenlijk had de commissie de betrokkenen heel snel geïnformeerd. Tegen de tijd dat ze iedereen opgebeld had, was de informatie echter al in de media gekomen.

In het jaarverslag vraagt de ombudsman dat de schooltoelagen op 1 september op de rekening worden gestort, maar dat vindt de minister niet realistisch. Het is natuurlijk belangrijk om in de mate van het mogelijke een systeem van automatische toekenning uit te werken. In het hoger onderwijs ligt dat moeilijker omdat het recht op studiefinanciering bepaald wordt op basis van het beschikbare studietoelagekrediet en van de opgenomen studiepunten. Op 1 september is er daarover vaak nog onvoldoende informatie. Bovendien is men afhankelijk van de gegevens in de databank voor het hoger onderwijs. Ze vindt dat men die databank actief moet gebruiken. De beschikbaarheid van de data is afhankelijk van het administratieve proces binnen de hogescholen en de universiteiten en met het feit dat de student zelf nog niet alle keuzes heeft doorgegeven. Half oktober was echter nog maar 87 percent van die gegevens beschikbaar. Studentenvoorzieningen en Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) kunnen voorschotten uitbetalen. Als de afdeling Studietoelagen dat voorschottencontract tijdig ontvangt, doet ze de terugbetaling aan de studentenvoorziening of aan het OCMW bij de goedkeuring van het dossier. De afdeling Studietoelagen levert grote inspanningen. Een student die in een vorig schooljaar een aanvraag heeft gedaan en die geen nieuwe aanvraag indient, wordt zelfs opgebeld. Ze is bereid om deze processen zoveel mogelijk te digitaliseren. Toch is het een belangrijk signaal dat veel mensen deze zaak nog ter plaatse komen regelen bij de administratie, ondanks alle andere mogelijkheden. De afdeling Studietoelagen werkt ook aan een rechtstreekse toegang tot de gegevens over het kadastraal inkomen in het hele land, tot de actuele handicapgegevens en tot de gegevens over tegemoetkomingen die het inkomen vervangen.

Alleen wie beschikt over een bepaald minimumloon kan het statuut van zelfstandig student bekomen. Daarvoor kan men zich baseren op het loon van twee jaar tevoren, op het loon van het vorige jaar of op het huidige loon. Als het gaat over het huidige loon, dan gaat het natuurlijk over een inschatting, want het juiste bedrag is pas achteraf bekend.

Mevrouw *Ingeborg De Meulemeester* stelt vast dat het luxeverzuim niet voorkomt in het eerstelijnsklachtenrapport van het beleidsdomein Onderwijs. Veel klachten worden immers onontvankelijk verklaard door de administratie omdat de afdeling in kwestie geen fout heeft gemaakt. Bij klachtenmanagement gaat het er echter om te werken aan structurele oplossingen. Verder blijkt dat heel wat mensen bij

de Vlaamse Ombudsdienst klacht neerleggen over het vereiste doktersattest. Dat werd al besproken in de commissie. Nu overweegt de minister om vanaf 1 september 2015 het doktersbriefje voor de week voor de schoolvakantie niet langer te verplichten. Toch is het luxeverzuim geen te verwaarlozen thema. In het verlengde daarvan dient men ook werk te maken van een nieuw actieplan rond spijbelen dat volgens de N-VA-fractie een standpunt moet bevatten rond het luxeverzuim.

Is het mogelijk om de best practices van het GO! en van de UGent rond het klachtenmanagement door te geven aan de andere netten? Het zou jammer zijn als de scholen van het vrije net niet zouden kunnen profiteren van de vorderingen die de voorbije tien jaar gemaakt zijn in het GO!, dat verplicht werk moest maken van klachtenmanagement.

Minister *Hilde Crevits* zal dit bespreken met de koepel. Het vrij onderwijs valt niet onder het decreet, maar men zou wel een *modus vivendi* kunnen vinden.

Mevrouw *Ann Brussel* beseft dat men clementie zou kunnen tonen over de communicatie van de commissie voor het toelatingsexamen voor arts en tandarts. De media gaan namelijk snel. Het probleem is echter fundamenteeler. Het is geen probleem dat de vragen moeilijk zijn. Het is echter al enkele jaren geweten dat het examen niet zo goed is. De Simonproef, die ondertussen gevalideerd is door de UGent, peilt ook naar capaciteiten en kennis en geeft op een mildere manier een goede indicatie van de slaagkansen. De slaagcijfers voor het toelatingsexamen voor arts en tandarts liggen echt wel heel laag. Het is ook eigenaardig dat er zo weinig meisjes slagen voor dat examen, rekening houdend met hun schoolresultaten in het secundair en het hoger onderwijs. Ze vraagt dat men dit grondig zou herbekijken.

Mevrouw *Kathleen Helsen*, voorzitter, dankt de sprekers voor hun boeiende toelichting.

Kathleen HELSEN,  
voorzitter

Jos DE MEYER,  
verslaggever