

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 510
van **PAUL CORDY**
datum: 29 mei 2017

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS

Ombudsdiensten bij de Vlaamse universiteiten - Klachtenrapporten

Onlangs beantwoordde de minister in de Commissie voor Onderwijs een vraag om uitleg van collega Tine Soens (nr. 1630) over de werking van de ombudsdiensten bij universiteiten.

Een opvallend element uit het antwoord was dat enkel het klachtenrapport van de UGent - wat ik dan beschouw als het jaarverslag van de ombudsdienst van deze universiteit - opgenomen dient te worden in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, omdat de UGent bij decreet is opgericht en dus integraal onder het Klachtendecreet valt. Dat is blijkbaar niet het geval voor de andere Vlaamse universiteiten.

Zelf kreeg ik onlangs het jaarverslag van de ombudsdienst van de Universiteit Antwerpen toegestuurd, maar van de andere Vlaamse universiteiten vind ik noch op hun website, noch in hun jaarverslag informatie en cijfers over de werking van hun ombudsdiensten. Nochtans lijkt dit vrij relevante informatie te zijn om een universitaire faculteit of instelling te beoordelen.

De minister verwees in haar antwoord ook naar de nieuwe aanpak rond externe kwaliteitszorg en naar de eerste instellingsreviews ('pilootfase') die nu plaatsvinden en naar het feit dat blijkbaar nog niet duidelijk is in hoeverre in deze reviews de thematiek van de ombudsdienst en de klachtenafhandeling al werd meegenomen.

1. Ik begrijp dat enkel voor de UGent een decretale verplichting bestaat om het klachtenrapport publiek te maken. Maar de cijfers van de andere universitaire ombudsdiensten zijn mijns inziens ook relevant.

Kan de minister meedelen waar deze zijn terug te vinden?

2. Werd de thematiek van de ombudsdienst en de klachtenafhandeling al dan niet meegenomen in de instellingsreviews?

ANTWOORD

op vraag nr. 510 van 29 mei 2017

van **PAUL CORDY**

Decretaal wordt bepaald dat er een ombudsdienst moet ingesteld worden die als taak heeft om een bemiddeling tussen studenten en personeelsleden te organiseren. De onderwijsinstellingen bepalen autonoom de wijze waarop de ombudsdiensten worden georganiseerd en hoe de werking ervan wordt opgevolgd. Het opstellen van een (al dan niet publiek) klachtenrapport valt dus niet onder de rapporteringsplicht van de instellingen. Indien er specifieke klachten zouden zijn over de werking, dan is het in eerste instantie aan de regeringscommissaris om eventueel verdere informatie op te vragen.

Zoals ik heb meegedeeld in het kader van de vraag om uitleg met nummer 1630 komt de wijze waarop de klachtenbehandeling gebeurt aan bod in het kader van de instellingsreview. Het betreft meer bepaald de uitvoering van Standaard 3, wat inhoudt dat de instelling de effectiviteit van haar beleidsuitvoering in functie van de onderwijskwaliteit garandeert door het inzetten van feedback- en opvolgsystemen en in het bijzonder interne systemen van kwaliteitsbewaking.

De criteria luiden als volgt: de instelling meet en evalueert regelmatig de effectiviteit van haar beleidsuitvoering om de kwaliteit van haar onderwijs te garanderen en hanteert daarbij een adequaat systeem van kwaliteitszorg. Om de effectiviteit van haar beleid te kunnen waarborgen moet de instelling zicht hebben op de mate waarin de beleidsuitvoering de onderwijsvisie realiseert. Daartoe beschikt zij over een goed opgezet systeem van evaluatie en monitoring. Dit systeem levert geaggregeerde informatie op voor de instelling. Deze informatie heeft betrekking op alle relevante beleidsdomeinen inclusief procedures en instrumenten die de instelling inzet om haar beleidsdoelstellingen te realiseren en om de kwaliteit van het onderwijs te garanderen (zie pagina 5 NVAO | Kader Instellingsreview – Vlaanderen 2015-2017). Het systeem van regelmatige interne evaluaties en externe beoordelingen past bij het gehanteerde bestuursmodel. Het is niet noodzakelijk dat de meet- en evaluatieactiviteiten instellingsbreed uniform zijn. Een actieve rol van studenten, medewerkers, alumni, externe en onafhankelijke experts uit de vakgebieden en werkvelddeskundigen bij de evaluatie is onmisbaar in een systeem van kwaliteitszorg en stimuleert de verdere ontwikkeling van een kwaliteitscultuur.

Dit aspect wordt ook uitdrukkelijk vermeld in de European Standards en Guide Lines for Quality Assurance in higher education (ESG): deel I. Dat heeft betrekking op de interne kwaliteitszorg van de instelling. De ESG vermelden expliciet dat "A formal procedure for students appeals in place is".

Expliciet staat het opstellen van een 'klachtenrapport over de ombudsdienst' niet vermeld in het kader. We hebben in samenspraak met de NVAO en de instellingen er voor gekozen om geen al te gedetailleerde voorschriften op te nemen om de instellingen ruimte te geven bij het uitwerken van de criteria. Het was ook niet de bedoeling om bijkomende planlast te genereren. Pas in augustus-september zijn de rapporten van de instellingsreview beschikbaar en zal het duidelijk worden in welke mate de werking van de ombudsdienst daarin afzonderlijk is meegenomen.