

# V L A A M S P A R L E M E N T



stuk **41** (2009-2010) – Nr. 4  
ingediend op 17 november 2009 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2008

Gedachtewisseling

**Verslag**

namens de Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen  
uitgebracht door mevrouw Vera Celis

(Hoofdstuk 8 – Onderwijs)

*Samenstelling van de commissie:*

*Voorzitter:* de heer Boudewijn Bouckaert.

*Vaste leden:*

de heer Jos De Meyer, de dames Veerle Heeren, Kathleen Helsen, Sabine Poleyn;  
de dames Katleen Martens, An Michiels, Gerda Van Steenberge;  
de dames Irina De Knop, Marleen Vanderpoorten;  
de dames Kathleen Deckx, Fatma Pehlivan;  
mevrouw Vera Celis, de heer Kris Van Dijck;  
de heer Boudewijn Bouckaert;  
mevrouw Elisabeth Meuleman.

*Plaatsvervangers:*

de heren Paul Delva, Jan Durnez, de dames Cindy Franssen, Katrien Schryvers;  
de heren Erik Arckens, Frank Creyelman, Chris Janssens;  
de dames Ann Brusseel, Fientje Moerman;  
mevrouw Mia De Vits, de heer Chokri Mahassine;  
mevrouw Danielle Godderis-T'Jonck, de heer Willy Segers;  
de heer Jurgen Verstrepen;  
mevrouw Mieke Vogels.

*Stukken in het dossier:*

41 (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst  
– Nrs. 2 en 3: Verslagen over gedachtewisselingen

## INHOUD

|  |    |
|--|----|
| 1. Toelichting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim, en de heer Chris Nestor, onderzoeker ..... | 4  |
| 1.1. Toepassing van het Klachtendecreet .....  | 4  |
| 1.2. Algemeen klachtenbeeld .....  | 4  |
| 1.3. Aanbevelingen .....   | 5  |
| 1.3.1. Studietoelagen .....  | 5  |
| 1.3.2. Erkenning buitenlandse diploma's .....  | 7  |
| 1.3.3. Klachten van onderwijspersoneel .....   | 7  |
| 1.3.4. Klachtenbehandeling door scholen .....  | 8  |
| 2. Bespreking .....  | 10 |

De Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen had op 15 oktober 2009 met de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim, en de heer Chris Nestor, onderzoeker, een gedachtewisseling over het jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst, voor wat het aspect Onderwijs (hoofdstuk 8) betreft.

## **1. Toelichting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim, en de heer Chris Nestor, onderzoeker**

### **1.1. Toepassing van het Klachtendecreet**

De heer *Nan Van Zutphen*, Vlaams ombudsman, merkt bij het begin van zijn toelichting op dat de commissie Onderwijs de enige is waar de minister niet aanwezig is bij de thematische bespreking. Hij legt vervolgens uit dat de Vlaamse Ombudsdienst klachten behandelt over alle Vlaamse overheidsdiensten, zij het pas in tweede lijn. Eerst moet de burger zich wenden tot de betrokken dienst zelf, pas daarna tot de Vlaamse Ombudsdienst. Die legt niets op maar bemiddelt. De dienst is laagdrempelig en op velerlei wijzen te bereiken, onder meer via een website, die enkele weken geleden volledig werd vernieuwd. Voortaan worden er ook tussentijdse klachtrapporten op gepubliceerd, onder andere over onderwijs.

Daarop schetst de ombudsman de verschillende vormen van samenwerking tussen zijn dienst en het Vlaams Parlement. Dat de Vlaamse Ombudsdienst parlementair is, garandeert zijn onafhankelijkheid en schept bovendien ruimte voor complementariteit met de controletaak van het parlement zelf. Het jaarverslag wordt als primeur aan het parlement gepresenteerd. De thema's worden besproken in de verschillende commissies. De Vlaamse volksvertegenwoordigers kunnen er vragen over stellen. De Vlaamse Ombudsdienst kan uitzonderlijk ook ultiem bemiddelen bij een parlementaire commissie als men er niet uitkomt met de betrokken overheidsdienst en minister. Verder draagt de ombudsdienst bij aan hoorzittingen en verwijst hij door naar de verzoekschriftenprocedure.

Omgekeerd kunnen Vlaamse volksvertegenwoordigers klachten die zij ontvangen, doorverwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst. De ombudsdienst kijkt samen met het Vlaams Parlement of de volksvertegenwoordigers zich houden aan de deontologische code inzake dienstverlening aan de bevolking. Tot slot en vooral zijn ook alle vormen van informele contacten mogelijk. De Vlaamse Ombudsdienst staat altijd ter beschikking voor advies.

### **1.2. Algemeen klachtenbeeld**

De cijfers in het jaarverslag zijn weliswaar relatief maar toch belangrijk. Internationaal onderzoek leert immers dat mensen vele drempels moeten overwinnen voor ze tot een klacht overgaan. Maximum 5% bereikt de klachtendienst. Weinig klachten mag dus niet tot euforie leiden. Klachten zijn signalen, besluit de ombudsman. Zij tonen waar verbeteringen mogelijk zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2008 ongeveer 1600 klachtendossiers behandeld en 5674 keer aan dienstverlening gedaan. Onderwijs staat op de zesde plaats van de tien grote thema's, waarvan de belangrijkste Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit, en Wonen zijn. Jaarlijks worden ongeveer 700 klachten bij de onderwijsinstelling ingediend. Iedere rechtstreeks van de overheid afhankende onderwijsinstellingen heeft een verplichte eerstelijnsvoorziening voor klachtenregistratie en -rapportage. Studietoelagen zijn goed voor 26%, het gemeenschapsonderwijs voor 38%, de universiteit van Gent (die er als enige ondervalt) voor 24%, de rest van het departement zelf en de agentschappen bij het Ministerie van Onderwijs voor 10%. De spreker onderstreept dat het hele gesubsidieerde onderwijs niet onder de regeling van het Klachtendecreet valt.

Zoals gezegd is de klachtenrapportage van het departement zeer goed. Bij het gemeenschapsonderwijs is er een verbetering. Daarbij gaat het niet alleen om de centrale diensten

in Brussel maar om ook om de 28 scholengroepen. Van alle genoemde klachten zijn er uiteindelijk 124 klachtendossiers geworden bij de ombudsdienst, samen goed voor ongeveer 8% van het totale aantal klachten. Dat percentage blijft stabiel door de jaren heen.

### **1.3. Aanbevelingen**

De heer *Chris Nestor*, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, kondigt aan dat hij een overzicht zal geven van de aanbevelingen uit het Jaarverslag 2008, aangevuld met twee punten die men heeft overgenomen uit het memorandum voor de Vlaamse Regering. Een daarvan is een nog steeds relevant punt uit een ouder jaarverslag.

#### **1.3.1. Studietoelagen**

Studietoelagen nemen altijd een belangrijke plaats in het klachtenbeeld in. Dat is ook logisch, want van alle afdelingen van het Ministerie van Onderwijs is Studietoelagen de afdeling met het grootste aantal contacten met burgers. Toelagen liggen altijd gevoelig en doen mensen snel reageren. De spreker wijst erop dat de dienstverlening inzake studietoelagen de voorbije jaren gevoelig verbeterd is. Vroeger werden de aanvragen van kinderen uit eenzelfde gezin volledig apart behandeld en moest de burger vele attesten bij zijn aanvraag voegen. Als er nog gegevens ontbraken, dan werden die bovendien voor elk kind apart opgevraagd. Het was dus een hele administratie.

Inmiddels werd de regelgeving aangepast. De voorwaarden die gelden voor de schooltoelagen basis- en secundair onderwijs en de voorwaarden voor de studietoelagen hoger onderwijs, zijn op elkaar afgestemd. Dat maakt het duidelijker voor de burger en efficiënter voor de afdeling. De regelgeving werd de voorbije jaren ook verfijnd op een aantal punten, zoals bijvoorbeeld dat van de kadastrale inkomenstest. Daar wordt nog enkel gekeken naar het kadastraal inkomen vreemd gebruik en niet meer naar dat van de eigen gezinswoning.

Wat de verwerking betreft, zijn de dossiers nu gekoppeld in een gezinsdossier en er is sterk geïnvesteerd in e-government. Het dossiersysteem van de afdeling Studietoelagen is gekoppeld aan verschillende externe databanken. Het inkomen wordt rechtstreeks gehaald uit de databank van de Federale Overheidsdienst Financiën, het kadastrale inkomen komt uit de woningdatabank, de gezinssamenstelling uit het Rijksregister. De burger moet voor al die zaken dus geen attesten meer opsturen.

Ten slotte heeft de afdeling ook samen met de universiteiten en hogescholen zelf een databank met de inschrijvingsgegevens van studenten opgericht, de Databank Hoger Onderwijs. Dat is belangrijk omdat een student vandaag niet meer inschrijft voor een bepaald jaar maar een pakket aan vakken samenstelt. De afdeling moet het exacte aantal studiepunten kennen waarvoor de student is ingeschreven.

Behandeltermijn en administratieve verwerking waren de afgelopen jaren een continu aandachtspunt, waar dus op verschillende manieren aan is tegemoet gekomen, besluit de heer Nestor. Soms komen daarbij wel nieuwe klachttypen naar boven. Dat is het geval voor de eerste aanbeveling in het Jaarverslag 2008. Die luidt: “De Vlaamse overheid, en met name de Afdeling Studietoelagen, moet betwistingen van de studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs op een vlotte manier kunnen uitklaren, door een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen.”

In het jaarverslag vindt men enkele voorbeelden van dossiers waarbij de studiepunten in de databank niet kloppen en de hogeschool of universiteit er niet in slaagt om die gegevens te corrigeren, of dat er een probleem is met het lezen van die gegevens. De student

krijgt dan van de hogeschool of universiteit een papieren attest, maar dat wordt overschreven door de foute gegevens uit de databank, die voorrang blijven krijgen. De student wordt heen en weer gestuurd tussen de afdeling Studietoelagen en zijn hogeschool of universiteit. Pas na langdurig overleg werd in een aantal gevallen beslist de papieren attesten toch uitzonderlijk te aanvaarden. Volgens de heer Nestor is dit iets dat op een vlotte en vooral snelle manier tussen de afdeling en de onderwijsinstellingen moet kunnen worden uitgeklaard. De afdeling Studietoelagen liet al weten dat het probleem op de agenda is gezet van de technische werkgroep studentenvoorzieningen, maar een snelle oplossing lijkt nog steeds niet evident.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op de regelgeving zelf en is ondertussen al gerealiseerd. Om een studietoelage te krijgen moet het inkomen onder een bepaalde grens liggen en dat inkomen wordt onderzocht aan de hand van het aanslagbiljet personenbelasting. Dat is ook logisch en vormt een duidelijke en objectieve maatstaf.

Er is echter een probleem als ouders scheiden. Als de wettelijke echtscheiding niet in hetzelfde jaar wordt uitgesproken, dan ontvangt men nog een gezamenlijk aanslagbiljet personenbelasting. Dat stemt niet meer overeen met de reële situatie maar de afdeling is verplicht om toch nog met de beide inkomens rekening te houden. Daarom beval de ombudsdienst aan om te onderzoeken of er, bij de beoordeling van het recht op studietoelage, in het jaar van een feitelijke scheiding reeds alleen rekening kan worden gehouden met het inkomen van de ene ouder die in het onderhoud voorziet.

In het decreet betreffende het onderwijs XIX (*Parl. St.* VI. Parl. 2008-09, nr. 2159/5) dat in het Vlaams Parlement werd goedgekeurd eind april 2009, wordt het decreet op de studiefinanciering gewijzigd. De Vlaamse Regering kan bepalen onder welke voorwaarden er in geval van feitelijke scheiding enkel rekening wordt gehouden met het inkomen van de onderhoudsverstrekker. Dit moet dus wel nog via een uitvoeringsbesluit worden geregeld. Dat is er nog niet, maar de wijziging zou wel vanaf het academiejaar 2010-2011 kunnen worden ingevoerd.

En ten slotte over studietoelagen, het punt dat de ombudsdienst ook in zijn memorandum bracht en het grootste probleem vormde tijdens het voorbije academiejaar: de behandeltermijn. Vorig academiejaar kende de afdeling een grote en structurele achterstand bij de verwerking van de aanvragen. Normaal gezien kunnen mensen, na de indiening in september of oktober, in het najaar een beslissing verwachten. Vorig academiejaar heeft het echter tot het einde van het academiejaar geduurd om alle dossiers af te handelen.

De belangrijkste oorzaak daarvan was dat het aantal dossiers bij de afdeling meer dan verdubbelde. In 2007-2008 waren er in totaal 191.705 aanvragen, in 2008-2009 waren er dat 457.996. Dit was een rechtstreeks gevolg van wijzigingen in de regelgeving. Er werden schooltoelagen in het kleuter- en basisonderwijs ingevoerd en de inkomensgrenzen werden opgetrokken. In mei 2008 kondigde de Vlaamse Regering aan dat de nieuwe regels tot een verdubbeling van het aantal studietoelagen moesten leiden. Die doelstelling werd ook gerealiseerd maar de afdeling was niet voorzien op het verwerken van zoveel aanvragen.

De ploeg dossierbehandelaars werd in eerste instantie maar versterkt met 20%. Begin november was er al zes weken achterstand bij het verwerken van de binnenkomende post. Stapsgewijs werd er ingegrepen door het in dienst nemen van tijdelijke medewerkers met contracten van drie maanden, en vervolgens ook door het tijdelijk overplaatsen van medewerkers uit andere afdelingen. Op die manier werd de achterstand in de loop van het academiejaar weggewerkt.

Maar dat waren allemaal tijdelijke maatregelen. De tijdelijke mensen zijn opgeleid maar weer verdwenen en de overgeplaatste zijn teruggekeerd naar hun originele afdeling. Er

blijft dus een probleem, want het aantal aanvragen zal niet dalen. De Vlaamse overheid moet dan ook zorgen dat de afdeling Studietoelagen structureel is voorzien om de dossiers de komende jaren tijdig te verwerken.

### **1.3.2. *Erkenning buitenlandse diploma's***

Vervolgens gaat de heer Nestor in op de erkenning van buitenlandse diploma's. Meer en meer mensen dienen een aanvraag in om hun buitenlandse diploma gelijkwaardig te laten verklaren. Dit is een onderwerp dat al enkele keren aan bod is gekomen in de jaarverslagen, onder meer inzake informatieverstrekking en de behandeltermijn. In 2008 heeft de ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd die misschien niet zo evident is maar die hij toch graag op de agenda wil zetten.

Een buitenlands diploma kan gelijkwaardig worden verklaard op basis van documenten: het diploma zelf en gegevens over de omvang en de inhoud van het studieprogramma. In een aantal dossiers beschikken de aanvragers echter niet meer over alle documenten. Met name voor politiek vluchtelingen is het soms onmogelijk om nog een kopie van documenten op te vragen.

Op pagina 176 vindt men een dergelijke casus van een verzoekster met een Rwandees diploma secundair onderwijs. Zij bezit alleen een kopie van een duplicaat van haar diploma en dat is niet voldoende om de authenticiteit te beoordelen. Gelukkig voor haar heeft zij ook een aanvraag lopen voor haar diploma hoger onderwijs. Op basis van de positieve beslissing daarover, wordt dan toch beslist om ook een gelijkwaardigheid te verlenen voor het diploma secundair onderwijs.

Had de verzoekster alleen maar een secundair diploma gehad, dan zou dit niet mogelijk zijn geweest. Dergelijke problemen kwamen ook al aan bod bij erkenningsaanvragen voor diploma's hoger onderwijs. Voor het hoger onderwijs bestaat er een speciale procedure waarbij een hogeschool of universiteit door middel van een verkennend gesprek de kennis en het niveau van de betrokkene onderzoekt. Op basis daarvan kan de gelijkwaardigheid worden erkend.

Omdat een secundair diploma nog altijd een belangrijke instapbasis is in onze samenleving, wil de Vlaamse Ombudsdienst de vraag voorleggen of een aangepaste werkwijze en een andere beoordelingswijze ook een oplossing kunnen bieden voor de aanvragen op het niveau secundair onderwijs. Vandaar aanbeveling 2008-22: "De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Scholen Secundair Onderwijs, moet voor aanvragers die als politiek vluchteling niet over de nodige documenten beschikken, nagaan of een aangepaste procedure een onderzoek mogelijk maakt van de aanvraag tot gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma secundair onderwijs."

### **1.3.3. *Klachten van onderwijspersoneel***

Een volgend onderwerp is de terugvordering van wedden van onderwijspersoneel door het ministerie. De spreker verduidelijkt in dit verband de bevoegdheid van de ombudsdienst. Hij is niet bevoegd voor klachten over de rechtspositieregeling, de arbeidsbetrekkingen en de werkomstandigheden van de personeelsleden van de Vlaamse bestuursinstanties. De Vlaamse Ombudsdienst kan geen klachten behandelen van ambtenaren – daar bestaan andere kanalen voor – maar wel over de algemene dienstverlening die het Ministerie van Onderwijs levert aan al het onderwijzend personeel.

Het ministerie beheert immers via de werkstations de personeelsdossiers op basis van de gegevens die de werkgevers – de inrichtende machten – bezorgen en betaalt rechtstreeks

aan het onderwijspersoneel de wedde uit. De wetgeving is zeer complex en uitbetaling van achterstallende of terugvordering van bedragen komen geregeld voor. De oorzaak van een verkeerde uitbetaling valt soms moeilijk te achterhalen. De werkstations van het Ministerie van Onderwijs en de schoolsecretariaten verwijzen meestal naar elkaar als verantwoordelijke.

Vorig jaar heeft de ombudsdienst er al op gewezen dat de administratie de schoolsecretariaten beter kan informeren op een dossiergebonden basis en dat een aantal zaken systematischer gecontroleerd moeten worden. Zo is er bijvoorbeeld een regeling inzake de taalafwijking als iemand in het onderwijs staat met een niet-Nederlandstalig diploma. Betrokkene moet slagen in een taalexamen. In afwachting daarvan kan men gedurende drie jaar een taalafwijking vragen, maar dat wordt niet altijd tijdig opgemerkt. De administratie wijst meestal op de omzendbrieven die alle informatie bieden maar de scholen reageren daarop dat de regelgeving zo uitgebreid is en bepaalde zaken zo weinig voorkomen dat zij er niet altijd aan denken. Een geautomatiseerde informatieverstrekking op maat, op basis van bepaalde parameters in een personeelsdossier, moet zeer gerichte communicatie met de schoolsecretariaten mogelijk maken.

In het jaarverslag 2008 staat een specifiek punt over terugvorderingen. De Vlaamse Ombudsdienst is het er uiteraard mee eens dat administratieve fouten moeten worden rechtgezet. Maar dit moet wel op een redelijke wijze kunnen gebeuren en in overleg met de betrokkene die erop vertrouwd dat alles correct verliep. In het jaarverslag vindt men een casus van een lerares die 4800 euro moet terugbetalen omdat haar diploma van in het begin verkeerd werd ingeschaald. Met de terugbetaling die de afdeling eist binnen een jaar, valt zij terug op een netto-inkomen van minder dan 1000 euro. Pas na herhaalde bemiddeling wordt een ruimere spreiding toegestaan. De aanbeveling van de ombudsdienst ter zake luidt: “De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet terugvorderingen van wedden met de nodige redelijkheid en in overleg met de betrokkenen uitvoeren. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking zijn daarbij aangewezen.”.

#### **1.3.4. Klachtenbehandeling door scholen**

Het volgende punt dat de spreker behandelt, wordt gevormd door de scholen. Terwijl de eerstelijnsklachtenbehandeling in het Klachtendecreet van toepassing is op de Vlaamse overheidsdiensten – dus wat onderwijs betreft het gemeenschapsonderwijs maar niet de andere netten, staat er in het Ombudsdecreet ook een medebewindsbepaling die het de ombudsdienst mogelijk maakt ook scholen van andere netten aan te spreken, namelijk als het gaat om taken die door de Vlaamse overheid concreet worden vastgelegd.

De motivering van B- en C-attesten vormt daarvan een voorbeeld, de procedure bij tuchtsancties een ander. De regels die een school oplegt en hoe streng men is, behoren tot de autonomie van de school. Maar de Vlaamse overheid legt in de regelgeving wel vast dat het schoolreglement duidelijke informatie moet bieden en dat, als een tuchtsanctie wordt opgelegd, daarbij een specifieke procedure moet worden gevolgd. Ouders moeten vooraf gehoord worden, de sanctie moet schriftelijk, gemotiveerd en van tevoren worden meegedeeld. Klachten over die wijze waarop een tuchtsanctie werd opgelegd, kan de ombudsdienst dan ook wel behandelen.

Hoewel er in het jaarverslag meer klachten voorkomen over het gemeenschapsonderwijs, gegeven de bevoegdheden van de ombudsdienst, heeft hij op zich geen redenen om aan te nemen dat het klachtenbeeld zou verschillen naargelang het net. In het jaarverslag vindt men dan ook casussen van zowel het GO! als het vrij onderwijs.



In het secundair onderwijs stelt de Vlaamse Ombudsdienst nog te vaak een weinig klachtvriendelijke houding vast bij de scholen. Er wordt te defensief gereageerd. Een soepele omgang met klachten, voldoende toelichting over onderzoek en procedures, tekst en uitleg bij genomen beslissingen, worden soms pas na een tweedelijnsklachtenbehandeling verkregen. Bij de behandeling van klachten ligt het accent ook teveel op een inhoudelijke beslissing. Bijvoorbeeld bij tuchtsancties is er een specifieke beroepsprocedure met een strikte termijn om een tuchtsanctie te betwisten. Eens die termijn is verstreken wordt echter ook geen klacht meer aanvaard, terwijl zij veel ruimer gaan dan het aanvechten van de beslissing op zich. Ouders hebben dikwijls nog vragen over de gevolgde procedure, de vaststellingen, de motivatie en de communicatie.

In het algemeen is een gebrek aan communicatie, informatie en motivatie een grote bron van ontevredenheid en vormt dit een belangrijke reden om te klagen. Als de ouder dan ook nog het gevoel krijgt dat zijn klacht niet erkend wordt, versterkt dit verder de verstoorde verstandhouding. Daarom luidt aanbeveling 2008-24: “De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten.”

Als laatste punt over scholen is er een aanbeveling uit het Jaarverslag 2007, dat ook in het memorandum werd opgenomen. Het gaat over uitsluitingen in het secundair onderwijs. De ombudsdienst stelt vast dat steeds meer jongeren langdurig thuiszitten na een definitieve uitsluiting in het secundair onderwijs. Officieel blijven zij ingeschreven in hun oude school totdat er een nieuwe inschrijving is. In de praktijk zitten leerlingen soms maanden thuis vooraleer een nieuwe school wordt gevonden. Dat heeft te maken met een gebrek aan aanbod (bijvoorbeeld van bepaalde types in het buitengewoon onderwijs) en met het feit dat het vaak gaat om leerlingen met ernstige gedragsproblemen. De ombudsdienst stelt vast dat de scholen dergelijke problematische afwezigheden niet altijd melden aan het ministerie van Onderwijs.

In het Jaarverslag 2007 formuleerde de ombudsdienst de aanbeveling dat de Vlaamse overheid deze problematiek beter in kaart moet brengen en moet onderzoeken hoe de mogelijkheden versterkt kunnen worden om die problematische afwezigheden aan te pakken. In antwoord daarop bevestigde de minister toen dat het aantal uitsluitingen de laatste jaren in stijgende lijn ging en dat een aantal maatregelen worden genomen om dit beter te registreren en om dergelijke afwezigheden tegen te gaan.

Scholen moeten voortaan een definitieve uitsluiting al vanaf de eerste dag melden bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten en niet meer na 30 dagen. Verder werden initiatieven als time-out en herstelgericht groepsoverleg opgestart om die leerlingen een kans bieden om zich te herpakken. Een aantal projecten van de laatste drie schooljaren wordt in 2009 geëvalueerd.

Daarnaast worden de mogelijkheden van de lokale overlegplatforms (LOP) bekeken. De LOP's kunnen snel controle uitoefenen op de leerplicht en kunnen maatwerk leveren bij specifieke ernstige problemen. In het jaarverslag 2007 vindt men een dergelijk voorbeeld van een LOP dat een multidisciplinaire aanpak uitwerkt met alle betrokken diensten (scholen, centra voor leerlingenbegeleiding (CLB), sociale dienst politie, bijzondere jeugdzorg, stadsdiensten jeugd en welzijn). Voor de ombudsdienst is dit nog steeds een zeer actueel probleem dat verder moet worden aangepakt.

## 2. Bespreking

Mevrouw *Katleen Martens* informeert of de afdeling Studietoelagen zoals vroeger een achterstand heeft in de dossierbehandeling of zit men dit schooljaar op schema? De heer *Chris Nestor* zegt dat er bij het begin van het nieuwe school- en academiejaar nog geen klachten binnen zijn. Net voor de zomer was er nog overleg met de afdeling. Naar aanleiding van het jaarverslag had het agentschap de ombudsdienst uitgenodigd voor een gedachtewisseling. Men was toen volop bezig om een voorstel aan de minister te formuleren met het oog op een regeling voor het huidige schooljaar. Of er een definitieve oplossing is uitgekomen kan hij niet zeggen. De ombudsdienst volgt de zaak op, vult de heer *Nan Van Zutphen* aan.

Op vraag van de heer *Boudewijn Bouckaert*, voorzitter, over de UGent, legt de heer *Nan Van Zutphen* uit dat aparte statistieken worden gemaakt over eerste- en tweedelijnsklachten voor alle instellingen die door het decreet verplicht worden tot rapportage aan de ombudsdienst. Alle details zijn terug te vinden op de bijgevoegde cd-rom. De heer *Chris Nestor* bevestigt dat het rapport van de UGent op de cd-rom te vinden is, maar vult aan dat er al een heel korte samenvatting staat op pagina 183. De cijfers van de UGent blijken in 2008 inderdaad sterk gestegen te zijn, wat vooral te wijten is aan de bredere blik. Zo wordt voortaan elk beroep tegen examencijfers via de interne procedure mee opgenomen. De spreker waardeert die aanpak. De heer *Nan Van Zutphen* wijst erop dat dit illustreert dat een toename van het aantal klachten niet noodzakelijk te wijten is aan een slechtere dienstverlening, maar meestal aan een betere klachtenbehandeling en -registratie.

De voorzitter,

Boudewijn BOUCKAERT

De verslaggever,

Vera CELIS