

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



Zitting 2005-2006

20 juni 2006

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2005

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie
uitgebracht door de heer Dirk De Cock**

(Hoofdstuk 8: Onderwijs)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Monica Van Kerrebroeck.

Vaste leden:

de heer Werner Marginet, de dames Katleen Martens, An Michiels, Marie-Rose Morel, Linda Vissers;

mevrouw Kathleen Helsen, de heer Luc Martens, de dames Sabine Poleyn, Monica Van Kerrebroeck;

de heren Karlos Callens, Gilbert Van Baelen, mevrouw Marleen Vanderpoorten;

de heer Ludo Sannen, mevrouw Anissa Tamsamani, de heer Robert Voorhamme.

Plaatsvervangers:

mevrouw Marijke Dillen, de heren Pieter Huybrechts, Stefaan Sintobin, de dames Greet Van Linter, Gerda Van Steenberge;

mevrouw Cathy Berx, de heer Jos De Meyer, mevrouw Veerle Heeren, de heer Jan Laurys;

de dames Margriet Hermans, Anne Marie Hoebeke, Vera Van der Borgh;

de heer Chokri Mahassine, mevrouw Elke Roex, de heer Joris Vandenbroucke.

Toegevoegde leden:

de heer Jef Tavernier;

de heer Kris Van Dijk.

Zie:

41 (2005-2006)

- Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nrs. 2 tot 4: Verslagen over gedachtewisseling

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie had op 1 juni 2006 met de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker, een gedachtewisseling over het jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst, voor wat de aspecten Onderwijs betreft.

I. Toelichting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker

1. Algemene inleiding

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat het zogenaamde klachtendecreet van 1 juni 2001 tot doel heeft klachten die opgelost kunnen worden bij de administratieve diensten zelf, op dat niveau, in de eerste lijn worden behandeld. Dit is een snellere regeling en is beter voor beide partijen. Dat decreet voorziet ook in een rapportage van deze behandelingen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit vormt mede een bron voor de bespreking van het klachtenbeeld.

De sector Onderwijs heeft in 2005 208 eerstelijnsklachten opgeleverd. Die zijn verspreid over studietoelagen, gemeenschapsonderwijs, universitair onderwijs enzovoort. De Vlaamse Ombudsdienst is tevreden over de manier waarop het departement Onderwijs omgaat met deze klachtenrapportage.

Als een klacht in de eerste lijn niet kan worden opgelost, komt ze bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het thema onderwijs is over de jaren heen inzake het aantal klachten gestegen van 5 percent in 2001 tot 7,3 percent voor 2005. Hij stelt wel vast dat heel vaak klachten die in de diverse commissies van het parlement worden besproken en opgenomen worden in de verslagen, opgelost geraken. Als voorbeeld vermeldt hij de problematiek van de studietoelagen die reeds jaren terug aan bod kwam in de commissie, en nadien werd opgelost door decretale ingrepen, besluiten en processen op de werkvloer zelf.

Opmerkelijk is dat de huidige klachten meer en meer te maken hebben met diploma's, zoals over de erkenning van diploma's enzovoort. Vermits de ombudsman ervan uitgaat dat ook deze problemen zullen worden opgelost, worden die klachten omgezet in aanbevelingen.

De heer Hubeau vervolgt dat 55 percent van de onderwijsklachten gegrond is. Dit is iets meer dan het gemiddelde van alle klachtentema's. Het merendeel

van de klachten wordt evenwel hersteld. Eén derde van de klachten wordt ongegrond verklaard. Daarnaast zijn er dan de klachten die men catalogeert als 'terechte opmerkingen' of 'beleidsaanbevelingen'.

Als de klacht gegrond wordt verklaard, is het van belang na te gaan wat er fout loopt. Jarenlang was dit vooral de redelijke behandeltermijn. Inmiddels is het grootste probleem 'de goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Hiermee wordt bedoeld dat de overheid proactief en nauwgezet moet optreden. Een dienstverlening is niet alleen reageren op vragen van burgers, maar ook zelf dingen voorzien en oplossingen zoeken waar klachten worden aangebracht.

2. Onderwijs

De heer *Chris Nestor* stelt dat een eerste aandachtspunt de erkenning van buitenlandse diploma's is. De vorige jaren gingen die klachten vooral over diploma's hoger onderwijs. Dit jaar was er uitgebreid overleg met de afdeling die instaat voor de erkenning van de diploma's secundair onderwijs. Er werden afspraken gemaakt om de procedure te verbeteren.

Uit de klachten bleek dat de motivatie van een aantal beslissingen onvoldoende was.

Enkel de aanvragen die volledig worden afgewezen, werden gemotiveerd. Dossiers waarin geen gelijkwaardigheid wordt verleend met een eindexamen secundair maar enkel met een eerste of tweede graad, worden echter ook meestal als een afwijzing ervaren. Met de afdeling werd inmiddels afgesproken dat bij alle beslissingen die geen gelijkwaardigheid verlenen met een eindexamen secundair, er een motivatie wordt gegeven.

Een tweede belangrijk punt is de systematische vermelding in de beslissingsbrief van de beroepsmogelijkheden. Dat omvat zowel het formele beroep bij de Raad van State als de mogelijkheid van een herziening door de afdeling, als er bijkomende stukken kunnen worden voorgelegd die de motivatie van de beslissing weerleggen.

Ten slotte zijn er ook verbeteringen aangebracht in de informatieverstrekking om de indiening van onvoldoende aanvragen te vermijden.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft nog vragende partij om een ontvangstbevestiging van de aanvraag te ver-

sturen en de aanvragers te informeren over de te verwachten behandeltermijn. Daarop wilde de afdeling niet ingaan omdat ze de behandeltermijn niet kunnen garanderen.

De Beleidsbrief Onderwijs en Vorming 2005-2006 stelt een snellere erkenning en gelijkwaardigheidsverklaring van buitenlandse diploma's als doel voorop.

Om de procedure te verbeteren werkt NARIC, dat binnen de administratie instaat voor de erkenning van diploma's hoger onderwijs, een actieplan uit.

De heer Nestor wil onder de aandacht brengen dat de erkenning van buitenlandse diploma's secundair onderwijs, hierbij niet uit het oog mag worden verloren. Ook hier is de procedure nog voor verbetering vatbaar.

Buitenlandse diploma's kwamen ook aan bod in de klachten over studietoelagen. De afdeling Studietoelagen heeft de voorbije jaren grote en succesvolle inspanningen geleverd om de samenwerking en gegevensuitwisseling met andere diensten te verbeteren.

Uit de klachten blijkt dat vooral de coördinatie met interne diensten nog aandacht verdient. De samenwerking met NARIC inzake de aanvraag van een studietoelage voor een opleiding in het buitenland kan sneller en efficiënter.

Een aanvraag van een studietoelage voor een opleiding in Australië was al sinds september 2004 in behandeling. In maart 2005 was er nog altijd geen uitsluitel of het over een erkende opleiding ging of niet. Na verdere discussie over verschillende documenten, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst dat NARIC rechtstreeks advies zou vragen bij de gelijkwaardige dienst in Australië. Dit gebeurt op 4 juli 2005 en op 26 augustus is er het positieve antwoord.

Het internationale netwerk dat al bestaat om duidelijkheid te verkrijgen over de erkenning van buitenlandse opleidingen, kan dus efficiënter worden ingezet bij dossiers studiefinanciering. Er is geen reden om de aanvrager zelf allerlei documenten te laten opsporen.

Daarom de aanbeveling 2005-18: "De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Studietoelagen en de cel NARIC) moet de informatieverstrekking aan studenten over buitenlandse opleidingen, die volgens de internationale databanken niet erkend zijn, verbeteren en een rechtstreekse gegevensuitwisseling met de bevoegde instanties in het land verzekeren om

uitsluitel te geven over de erkenning van de opleiding."

De Vlaamse Ombudsdienst voerde in 2005 een lange principiële discussie met de afdeling Volwassenenonderwijs over de erkenning van attesten. Concreet ging het in dit geval om een vermindering van inschrijvingsgeld in een Centrum voor Volwassenenonderwijs op basis van een attest van arbeidsongeschiktheid.

De verzoekster beschikt over een attest van de Nederlandse dienst UWV (het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) dat tot het Nederlandse ministerie van Sociale Zaken behoort. De afdeling wijst de aanvraag af wegens het onbekend zijn van de attestuitreikende instantie.

Aangezien de regelgeving een attest van de 'bevoegde overheid' eist en de autoriteit van het UWV probleemloos kan worden vastgesteld, bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst om het attest te aanvaarden. In plaats van de bevoegdheid van de UWV te verifiëren, wilde de afdeling eerst de regelgeving wijzigen en de specifieke benaming erin opnemen. Pas dan zou een vrijstelling kunnen worden toegekend. Bij elke wijziging in overheidsstructuren en organisaties, zouden de regels dan moeten worden aangepast.

Na lang overleg aanvaardt de afdeling dan toch dat de UWV de bevoegde overheidsinstantie is in Nederland en wordt op basis van dat attest de vrijstelling toegekend. Het academiejaar is dan al afgelopen maar het verschil in inschrijvingsgeld wordt nog terugbetaald.

Deze discussie is niet nieuw. In het Jaarverslag 2000 kwam al een vergelijkbare klacht aan bod over een invaliditeitsattest van de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid dat niet aanvaard werd door de afdeling deeltijds Kunstonderwijs die een attest van de FOD Sociale Zaken eiste.

Dit leidde tot aanbeveling 2005-19: "De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die vrijstellingen van inschrijvingsgeld beoordelen) moet haar bevoegdheid om te beoordelen of een attest is afgeleverd door de "bevoegde overheid" ten volle benutten. Het verdient ook aanbeveling om deze algemene benaming te hanteren in de regelgeving in plaats van limitatief instanties op te sommen."

Bij de klachten over de dienstverlening van het departement Onderwijs aan onderwijspersoneelsleden,

wil de Vlaamse Ombudsdienst nogmaals aandacht vragen voor de informatieverstrekking bij terugvorderingen van wedden wanneer er een brutobedrag wordt teruggevorderd. Er is de afspraak met het departement dat de betrokkene op dat moment het nettobedrag moet terugbetalen maar met het resterende gedeelte mag wachten tot de fiscus dit heeft geregulariseerd.

Onder bepaalde voorwaarden kan ook een gespreide terugbetaling worden toegestaan. De informatie over terugbetalingsfaciliteiten wordt echter niet standaard aangeboden op het moment van de terugvordering. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat dit wel het geval zou moeten zijn. Het is immers net op dat moment dat mensen nood hebben aan die informatie.

Een ander punt betreft de diverse uitstapregelingen die het onderwijs kent. In afwachting van de pensioenering, ontvangt men dan een wachtgeld. Verzoekers die overwegen om van een dergelijke regeling gebruik te maken, contacteren de afdeling met vragen over hoeveel hun wachtgeld dan zou bedragen. De afdeling bevestigt dat de regeling ingewikkeld in mekaar zit en het zeer moeilijk is om zelf een accurate berekening te maken. De berekeningen zijn echter te tijdsintensief voor de afdeling en zij kan geen antwoord bieden op die vragen.

Een degelijk informatieaanbod is onlosmakelijk verbonden met het uitwerken en aanbieden van uitstapregelingen. Iemand die overweegt om van een bepaalde regeling gebruik te maken, kan geen weloverwogen beslissing nemen zonder informatie over de financiële implicaties.

Als oplossing werd midden 2005 een berekeningsprogramma op de website in het vooruitzicht gesteld. Begin 2006, bij het afsluiten van de teksten van het jaarverslag, bleek dit er nog steeds niet te zijn en ook nu hebben wij nog geen informatie dat dit werd uitgewerkt.

Aanbeveling 2005–20 wil hieraan tegemoet komen: “De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die instaan voor de dienstverlening aan het onderwijspersoneel) moet potentiële gebruikers van uitstapregelingen kunnen informeren over de concrete invulling van hun situatie. Binnen een redelijke termijn moet, bijvoorbeeld via een berekeningsprogramma op de website, een oplossing worden geboden.”.

In het algemeen komt ook het eerstelijnsklachtenrapport van het departement Onderwijs tot de vaststelling dat het aandeel klachten over ontoereikende informatieverstrekking jaarlijks toeneemt. Vragen om informatie in persoonlijke dossiers worden afgewezen omdat de betrokken ambtenaren meer prioritaire taken hebben.

Bij de klachten over scholen ten slotte waren er opnieuw vaststellingen dat de door de Vlaamse overheid opgelegde procedure voor het opleggen van tuchtsancties, niet werd nageleefd: ouders en leerling worden niet vooraf gehoord, en de beslissing wordt onvoldoende gemotiveerd.

Zowel in het belang van de leerling als voor de verstandhouding tussen ouders en school, is communicatie, voorafgaand aan een eventuele sanctie, essentieel. Een ouder die zowel de directie als de scholengroep contacteert met bezwaren tegen een sanctie, ziet zijn bezwaar genegeerd omdat hij het niet aangetekend had verstuurd.

Als ouders bezwaren hebben tegen een opgelegde sanctie, moet de inhoud van hun bezwaar ter harte worden genomen en niet omwille van vormelijke vereisten worden genegeerd. De formele procedures zouden er net moeten zijn als waarborg voor een klantgerichte aanpak.

De scholengroepen bezitten een grote autonomie in hun werking maar het Gemeenschapsonderwijs zou als instelling toch een minimum aan normen inzake klacht(h)erkenning en -behandeling moeten kunnen verzekeren in alle scholen van haar net. Vanuit de centrale diensten moet de discussie hierover worden aangegaan en moeten scholen ter verantwoording kunnen worden geroepen.

De laatste aanbeveling 2005–21 luidt dan ook: “De Vlaamse overheid (en met name het Gemeenschapsonderwijs) moet voldoende soepel, efficiënt en klantvriendelijk omgaan met klachten. Het Gemeenschapsonderwijs moet een aantal basisvereisten inzake klachtenbehandeling waarborgen in alle scholen en met de scholengroepen hierover de discussie kunnen aangaan.”.

3. Besluit

De heer *Bernard Hubeau* besluit dat deze vaststellingen inzake onderwijsklachten ook heel wat kunnen leren voor algemene voorstellen en aanbevelingen.

Op de eerste plaats is er de algemene aanbeveling om met het oog op de hervormingsoperatie van de Vlaamse overheid, Beter Bestuurlijk Beleid, de klachtbehandeling een duidelijke plaats te geven in het overheidslandschap. Er is sinds het Klachtendecreet al heel wat gebeurd, maar de toepassing is nog zeer verschillend. Naar aanleiding van voorliggend verslag werden er contacten gelegd met een aantal diensten, waaronder het Gemeenschapsonderwijs, om de klachtenbehandeling in die diensten te verbeteren.

Twee andere algemene aanbevelingen die betrekking hebben op onderwijs, zijn de aanbevelingen 2005–34 en 2005–35 in verband met coördinatie en verwerking van gegevens.

Aanbeveling 2005–34: “De Vlaamse overheid moet zich op het vlak van de verwerking van gegevens en de terbeschikkingstelling van informatie zoveel mogelijk op een manier organiseren dat vragen over individuele dossiers op een eenvoudige wijze kunnen worden beantwoord.”.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in veel sectoren individuele vragen zeer snel online kunnen worden behandeld. Toch stelde men vast dat het departement Onderwijs over de individuele vragen over het wachtgeld in het onderwijs repliceerde dat men dit niet kon en dat het voor hen geen prioritaire taak was. Een Vlaamse overheid die enerzijds promoot om bijvoorbeeld vroeger uit te stappen e.d., moet anderzijds ook de nodige uitleg geven over de financiële gevolgen. Men dient zich daartoe te organiseren.

Aanbeveling 2005–35: “De Vlaamse overheid moet op het vlak van de verwerking van gegevens, de terbeschikkingstelling van informatie en de geldigheid van attesten zoveel mogelijk aansluiten op de trend van internationalisering.”.

De heer Hubeau verwijst naar het reeds vermelde dossier omtrent het attest van de Nederlandse dienst UWV waarbij de aanvraag afgewezen werd wegens het onbekend zijn van de attestuitreikende instantie. De overheid dient inzake de gelijkschakeling van attesten e.d. meer aan te sluiten op de trend naar meer internationalisering. De ombudsdienst pleit niet voor een gelijkschakeling van om het even wat, maar wel dat wanneer de filosofie overeenstemt, de gelijkschakeling wordt doorgevoerd.

II. Vragen en opmerkingen van de leden

Alle leden uiten hun appreciatie en waardering over de werking en de kwaliteit van het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Aanbeveling 2005-21

De heer *Ludo Sannen* verwijst naar aanbeveling 2005–21 die gericht is aan het Gemeenschapsonderwijs, nl. dat deze dienst een aantal basisvereisten inzake klachtenbehandeling moet waarborgen in alle scholen en met de scholengroepen hierover de discussie moet kunnen aangaan. Het is logisch dat de Vlaamse overheid een procedure uitwerkt die men aan het gehele onderwijs kan opleggen om alsdusdanig om te gaan met klachten e.d. Hij ziet echter in deze aanbeveling de specifieke link niet met het Gemeenschapsonderwijs vermits dit onderwijs een autonoom orgaan is. Het geeft bovendien de indruk dat deze aanbeveling niet op bijvoorbeeld het gesubsidieerd onderwijs van toepassing zou kunnen zijn.

Mevrouw *An Michiels* verwijst naar een wijziging van het decreet inzake de Vlaamse Ombudsdienst dat in het Vlaams Parlement wordt besproken (*Parl. St. Vl. Parl. 2005-06, nr. 794/1*). Daarmee zou de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst worden uitgebreid. Zij vraagt of deze bijkomende bevoegdheden betrekking hebben op de onderwijssector.

De heer *Dirk De Cock* sluit zich aan bij de heer Sannen. Hij vraagt inzake de aanbeveling 2005–21 wat de correlatie of interactie is tussen de Vlaamse overheid en het Gemeenschapsonderwijs.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst als gevolg van het ombudsdecreet t.a.v. de diverse onderwijsnetten zeer verschillend is. Het Gemeenschapsonderwijs wordt beschouwd als een authentieke Vlaamse administratieve overheidsdienst waardoor de Vlaamse Ombudsdienst ook hiervoor bevoegd is. Dit geldt niet voor de vrije onderwijsinstellingen omdat die niet voldoen aan de notie ‘administratieve overheid’.

De notie ‘administratieve overheid’ heeft de decreetgever bij de opmaak van het decreet inzake de Vlaamse Ombudsdienst geleend bij de wetgeving op de Raad van State. Door evoluties in de rechtspraak

van de Raad van State, maar vooral van het Hof van Cassatie, is dit begrip geëvolueerd tot een accordeonbegrip. Door een arrest van 20 juni 2005 over de sociale huisvestingsmaatschappijen heeft het Hof van Cassatie het toepassingsgebied van het begrip ‘administratieve overheid’ sterk verengd tot Vlaamse overheden die beslissingen kunnen nemen die derden binden. Daardoor werd geconcludeerd dat de sociale huisvestingsmaatschappijen niet meer onder dit begrip vielen, en dus ook niet meer onder het ombudsdecreet.

Bij de wijziging van de openbaarheidsregelgeving in 2004 heeft men het begrip ‘administratieve overheid’ vervangen door het begrip ‘bestuursinstantie’. Dit heeft geleid tot de wijziging van het voorstel van decreet inzake de Vlaamse Ombudsdienst dat in het Vlaams Parlement wordt besproken.

Met het begrip ‘bestuursinstantie’ wordt uitgegaan van de vraag of een instantie een taak van algemeen belang bekleedt. Dit heeft voor drie sectoren belangrijke gevolgen: de sector van de sociale huisvesting, de welzijnssector en de onderwijssector.

Voor de onderwijssector betekent dit dat de klachtenbehandeling ook van toepassing is voor die zaken waar de onderwijsinstelling via regelgeving een taak van algemeen belang uitvoert en daarvoor erkend en gefinancierd of gesubsidieerd wordt. Dit geldt echter niet voor om het even wat. Als bijvoorbeeld een tuchtprocedure niet wordt nageleefd, valt dit onder de klachtenbehandeling, terwijl de concrete organisatie en wat behoort tot de autonomie van de instelling niet onder de klachtenbehandeling ressorteert.

De heer *Ludo Sannen* reageert dat hij het belangrijk vindt dat de Vlaamse Ombudsdienst kan optreden bij klachtenbehandelingen in het onderwijs waar er een verantwoordelijkheid is van algemeen belang als gevolg van een opdracht van de Vlaamse overheid. Het zou echter niet goed zijn om opnieuw een debat over het beleid van één onderwijsnet te moeten aangaan dat sinds 1998 niet meer wordt gevoerd. De aanbeveling die gericht is t.a.v. het Gemeenschapsonderwijs is echter terug naar af.

De heer *Dirk De Cock* vraagt of de Vlaamse Ombudsdienst bij een tuchtdossier of tuchtsanctie alleen op het procedurele vlak tussen kan komen en niet op de rest vermits dit tot de autonomie van de inrichtende macht en de school behoort.

De heer *Bernard Hubeau* beaamt dit laatste maar stelt dat de term ‘procedurele elementen’ te beperkt is. Het gaat ook bijvoorbeeld om kwaliteitsnormen die de

Vlaamse overheid oplegt. De tussenkomst van de ombudsdienst heeft alleen betrekking op het beginsel van behoorlijk bestuur zonder de autonomie van de instelling te raken.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vandaag geen enkele bevoegdheid naar het vrij gesubsidieerd onderwijs. Het Gemeenschapsonderwijs daarentegen is een Vlaamse Openbare Instelling, net zoals het gemeentelijk onderwijs en het provinciaal onderwijs respectievelijk onder de gemeenten en de provincies horen.

De heer *Ludo Sannen* blijft echter worstelen met het onderscheid dat hij ziet tussen de Vlaamse overheid enerzijds, en het Gemeenschapsonderwijs anderzijds.

Aanbeveling 2005–18

De heer *Ludo Sannen* vraagt m.b.t. aanbeveling 2005–18 hoever de ombudsdienst de opdracht van de Vlaamse overheid terzake ziet. Als het inzonderheid gaat over getuigschriften van secundair onderwijs is het voor de overheid zeer moeilijk om over de kwaliteit, de inhoud of de waarde daarvan de nodige informatie in te winnen. Dit geldt zeker als het gaat over bijvoorbeeld Afrikaanse landen.

De heer *Sannen* is van oordeel dat men daarmee een te grote verantwoordelijkheid legt bij de Vlaamse overheid die men dikwijls onmogelijk kan invullen. De overheid heeft ook niet altijd de kanalen om attesten e.d. te kunnen toetsen. Voor het hoger onderwijs zal dit gemakkelijker kunnen.

De heer *Chris Nestor* antwoordt dat het in aanbeveling 2005–18 gaat om studietoelagen voor Vlaamse studenten die in het buitenland gaan studeren. De cel NARIC van het departement Onderwijs maakt deel uit van een netwerk. In elk lid van de EU noemt deze vergelijkende dienst hetzelfde, nl. NARIC. Zij hebben ook met andere gelijkaardige diensten in andere continenten heel veel contact met elkaar. UNESCO heeft een databank waar alle aangesloten landen kenbaar maken welke opleidingen erkend zijn.

Een andere omstandigheid betreft buitenlanders die naar Vlaanderen komen en hier een erkenning vragen van hun secundair diploma, zoals reeds boven aangehaald als klachtdossier. Daarbij gaat het vooral om een duidelijke motivering van het al dan niet erkennen van hun diploma. De ombudsdienst vraagt in dit kader dat men duidelijker zou stellen hoe lang de erkenningstermijn zal duren. De mensen blijven momenteel te lang in het ongewisse wat uitmond in klachten. Men zou eenvoudig de boodschap kunnen

meegeven dat de communicatie met het land van herkomst moeilijk verloopt en het niet eenvoudig is om de gegevens te verkrijgen. Dit geeft de vraagsteller tenminste wel een concrete tijdsindicatie van wanneer men een antwoord kan verwachten.

Aanbeveling 2005–20

De heer *Ludo Sannen* vraagt m.b.t. de afhandeling van de individuele dossiers inzake de wachtgeldten hoever de rol van de Vlaamse overheid reikt, versus de personeelsdienst van de betrokken instelling waar het personeelslid tewerkgesteld is. Die dienst mag zijn verantwoordelijkheid niet ontlopen.

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat de Vlaamse overheid op dit vlak een belangrijke rol te spelen heeft. De administrator om deze zaken te regelen is voor het onderwijs het zogenaamde werkstation. De ombudsdienst spreekt de overheid dikwijls aan op de administratieve ondersteuning van financiële afwikkelingen die met tewerkstelling te maken hebben. Het is gezond dat dit centraal wordt aangestuurd vermits de complexiteit van sommige financiële regelingen voor scholen niet altijd evident zijn. Ten aanzien van de scholen zelf zou een goede subsidiariteitsregeling moeten gelden.

De heer *Dirk De Cock* stelt dat er in 2005 208 onderwijsklachten waren, wat staat voor 7,3 percent van alle klachten. In 2004 bedroeg dit 10 percent. Hij vraagt of er in 2005 numeriek meer klachten waren dan in het voorgaande jaar.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt daarop bevestigend. Er zijn in totaal elk jaar ongeveer 1200 gegronde dossiers. Dit getal blijft ongeveer stabiel. In de 208 dossiers zitten ook de eerstelijnsdossiers vervat. Soms komen de mensen eerst terecht bij de ombudsdienst die het dossier in dat geval naar de diensten zelf doorverwijst. De ombudsdienst legt zelf ook een dossier aan, maar geeft de eerstelijnsdienst eerst de kans het probleem op te lossen. Het aantal dossiers inzake onderwijs is wel degelijk effectief gestegen.

Mevrouw *Kathleen Helsen* verwijst naar de toelichting van de heer Hubeau waarin deze vermeldde dat de klachtenbehandeling bij de diverse overheidsdiensten een duidelijke plek moet krijgen en dat de toegankelijkheid van de klachtenbehandeling moet verbeteren. Zij vraagt wat dit concreet voor onderwijsklachten zou betekenen.

De heer *Ludo Sannen* sluit zich hierbij aan. Hij merkt op dat men in de onderwijssector meer en meer klaagt

over de juridisering van het onderwijs. Hij vraagt hoe men de klachtenbehandeling kan versterken en verbeteren zonder te vervallen in meer juridisering dat in de scholen aanleiding geeft tot meer formalisme, maar niet tot een meerwaarde leidt.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat dit een kernvraag is van behoorlijk bestuur: geef het klachtrecht aan de burger. Teveel regels en procedures werpen echter nieuwe drempels op. Hij wijst er evenwel op dat men in eerste instantie zich niet negatief mag opstellen t.o.v. klachten vermits men dan de neiging heeft de klachten van zich af te duwen. In klachten zit immers zeer dikwijls een signaal. Op de tweede plaats moet men een klachtenprocedure ontwikkelen die vlot toegankelijk is. Veel klachten krijgen wil immers niet zeggen dat een dienst niet goed werkt. Hoofddoel is een oplossing te creëren voor het probleem. Men mag daarom geen vrees hebben voor klachten, zonder te vervallen in procedures.

In een gesprek met het Gemeenschapsonderwijs heeft de Vlaamse Ombudsdienst twee zaken voorgesteld. Ten eerste vroeg de ombudsdienst hen aan de ouders en leerlingen zelf kenbaar te maken dat er een klachtendienst bestaat via het schoolreglement en via de website. Op de tweede plaats stelde de ombudsdienst voor de directeurs van de scholengroepen, die de autonomie invullen, hun personeel duidelijk in te lichten dat er een klachtenprocedure mogelijk is. Het is immers belangrijk dat er ook bij de leidinggeevenden een draagvlak wordt gecreëerd. De heer Lavigne, afgevaardigd bestuurder van het Gemeenschapsonderwijs, heeft de ombudsdienst toegezegd die zaken op te nemen.

De heer *Ludo Sannen* repliceert dat de angst naar juridisering in bijvoorbeeld het hoger onderwijs zodanig toeneemt dat men tot strikt formele systemen komt waardoor men bij deliberaties het formalisme laat doorwegen op de feitelijke deliberatie. Dit is volgens hem niet altijd in het voordeel van de student. Hij merkt daarbij een angst op om fouten te begaan. De vraag is hoe men met dit spanningsveld moet omgaan.

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat de wisselwerking tussen overheid en burger goed moet georganiseerd zijn. Als de overheid een handeling stelt, moet die gemotiveerd zijn. Het beginsel van behoorlijk bestuur moet daarop worden toegepast. Het formalisme mag niet zover gaan dat de inhoudelijke autonomie wordt aangetast. Hij verwijst als voorbeeld naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgang die sinds een jaar actief is. Men heeft daarmee een administratief college opgericht waar de toepassing van behoor-

lijkheid wordt getoetst. Daar heeft de burger recht op: een redelijke behandeltermijn, een goede motivering, enzovoort. Het vertrouwen in de overheid krijgt daardoor een groter draagvlak doordat de overheid gedwongen wordt om alle handelingen te motiveren en daar rekenschap van te geven.

De heer *Dirk De Cock* vraagt of er geen relatie is tussen de stijging van het aantal klachten en de grotere flexibilisering in het hoger onderwijs. Het kan zijn dat studenten te hoge verwachtingen hebben en er vanuit gaan dat overgangstrajecten zeer gemakkelijk kunnen worden, terwijl dit niet evident is.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat de klachten eerder gaan over de organisatie zelf van het onderwijs. Het aantal klachten over de trajecten en het pedagogisch aspect blijven zeer beperkt.

De verslaggever,

De voorzitter,

Dirk
DE COCK

Monica
VAN KERREBROECK
