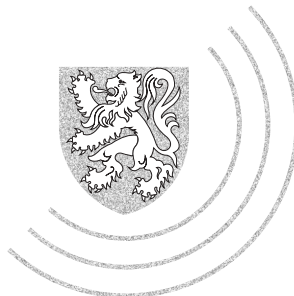


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2002-2003

13 november 2002

VLAAMSE OMBUDSDIENST

Jaarverslag 2001

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid
uitgebracht door de heer André Moreau**

(Thematische aanbevelingen Onderwijs)

Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Gilbert Vanleenhove.

Vaste leden :

de heer Jos De Meyer, mevrouw Veerle Heeren, de heren Luc Martens, Gilbert Vanleenhove ;

de heer Julien Demeulenaere, mevrouw Claudine De Schepper, de heren André Moreau, Gilbert Van Baelen ;

de heren Pieter Huybrechts, Julien Librecht, Joris Van Hauthem ;

mevrouw Hilde Claes, de heer André Van Nieuwkerke ;

de heer Ludo Sannen ;

de heer Kris Van Dijck.

Plaatsvervangers :

mevrouw Wivina Demeester-De Meyer, mevrouw Brigitte Grouwels, mevrouw Mieke Van Hecke,

mevrouw Ingrid van Kessel ;

de heren Frans De Cock, Karel De Gucht, André Denys, Cis Schepens ;

de heer Jean Geraerts, mevrouw Marleen Van den Eynde, de heer Roland Van Goethem ;

de heren Lucien Suykens, Robert Voorhamme ;

de heer Frans Ramon ;

de heer Dirk De Cock.

Zie :

41 (2001-2002)

– Nr. 1 : Jaarverslag

– Nr. 2 tot 4 : Verslagen

INHOUD

	Blz.
I. Toelichting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heer Chris Nestor onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	4
1. De heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman	4
2. De heer Chris Nestor, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst	4
II. Vragen en opmerkingen van de leden	6
III. Besluit door de voorzitter	8

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid had op donderdag 10 oktober 2002 met de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, een gedachtewisseling over het Jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsman, voor wat de aspecten onderwijs betreft.

I. Toelichting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

1. De heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

De heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, stelt dat de realiteit van 2001 niet zoveel verschilt van 2000, maar wenst toch enkele klemtonen te leggen.

Hij wil vooraf toch stellen dat hij n.a.v. een concreet onderwijsdossier uit het jaarverslag 2000 een brief stuurde aan de minister om dit te kunnen afronden. Daar kwam echter tot op heden geen enkel antwoord op. Bij de bespreking van het jaarverslag 2000 in de commissie Onderwijs werd door de voorzitter van deze commissie eveneens over dit dossier een brief verstuurd aan de minister, waarop ook geen enkel antwoord werd ontvangen. Deze houding getuigt niet van een deugdelijke correspondentie. Hij betreurt dan ook deze houding van de minister. Via een vraag om uitleg van de heer Luc Martens aan de minister wist men evenwel dat de minister bij haar standpunt over deze kwestie blijft.

De heer Hubeau verduidelijkt m.b.t. de algemene cijfers dat er in 2001 ongeveer 5.000 klachten werden ingediend. Daarvan bleven ongeveer 2.000 ontvankelijke klachten over. De overige klachten werden vooral doorverwezen. Onderwijs bezet bij deze doorverwijzing de derde plaats met 7,2 procent. Dit heeft vooral te maken met het feit dat heel wat klachten te maken hebben met personeelsaangelegenheden waar de ombudsdienst niet direct voor bevoegd is. Heel veel klachten werden ook doorverwezen naar de Infolijn Onderwijs die nauw samenwerkt met Vlaamse Infolijn.

Voor wat de dossiers zelf betreft staat onderwijs op de zesde plaats met 4,8 procent na fiscaliteit dat 50 procent in beslag neemt, na de thema's milieu, ruimtelijke ordening, wonen en verkeer/infrastruc-

tuur/mobiliteit. Al deze thema's hebben te maken met het leefkader van de burger.

60 percent van de onderwijsklachten zijn bovendien gegrond. Dit wil zeggen dat de burger terecht een klacht indient. 47 percent hiervan wordt opgelost en hersteld na contact met het departement Onderwijs. 10 percent van de klachten kunnen niet worden hersteld of zijn door bv. laattijdigheid van een antwoord op de klacht niet herstelbaar.

In 40 percent van de gevallen zijn de klachten inzake onderwijs ongegrond. Dit is vrij veel, maar de Ombudsdienst stelt zich uitdrukkelijk niet op als een aanmoediger van klachten. Als uit onderzoek blijkt dat de administratie niet anders kan handelen, op de gevallen van overmacht en billijkheid na, zal de Ombudsdienst de klacht ongegrond verklaren. Mogelijk wordt dan een beleidsaanbeveling geformuleerd als de Ombudsdienst van mening is dat het om een onaanvaardbare situatie gaat.

De meest geschonden normen, i.e. waarom de Ombudsdienst oordeelt dat de klacht gegrond is, betreffen in 25 percent van de gevallen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid. Hierbij wordt nagegaan of de overheid alert is opgetreden. In nog eens 25 percent gaat het om actieve dienstverlening. De overheid moet volgens de Ombudsdienst niet alleen doen wat ze moet doen, maar moet ook actief dienstverlening geven en mee actief zoeken naar een gepaste oplossing. In 8 percent van de dossiers betrof het het overschrijden van een redelijke behandelingstermijn. Meestal is er een reglementaire termijn, maar ook als die er niet is, heeft de burger of een andere instantie recht op een antwoord binnen een redelijke termijn.

2. De heer Chris Nestor, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst

De heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, licht toe dat er inzake onderwijs 92 ontvankelijke klachten werden ingediend tijdens het jaar 2001. Hiervan werden er ook 71 in hetzelfde jaar afgerond.

De belangrijkste ombudsnormen die hierbij aan bod kwamen zijn vooral de goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, actieve dienstverlening en coördinatie.

De norm coördinatie kwam vooral voor bij dossiers inzake studietoelagen. Voor studietoelagen gaat het over twee soorten klachten : over de beslissing van weigering en over de uitvoering, waar-

bij het vooral te maken heeft met de termijn van uitvoering.

De klachten waarbij de beslissing over de studietoelagen wordt betwist en afgehandeld werden in 2001, hadden allemaal nog betrekking op het academiejaar 2000-2001 en dus op de vroegere reglementering inzake studietoelagen voor het hoger onderwijs. Het nieuwe decreet betreffende studietoelagen in het hoger onderwijs ging immers pas in september 2001 in werking (*Parl. St.*, VI. P., 2000-2001, 457/1 tot 4). Aan heel wat klachten kwam het nieuwe decreet tegemoet : klachten over de verhouding kadastraal inkomen/gezinsinkomen, de verruiming van de toepassing van het vermoedelijk inkomen, de invoering van de jokerbeurs. Het valt af te wachten of deze nieuwe regelgeving eventueel ook nieuwe klachten zal doen ontstaan.

Een tweede reeks van gegronde klachten inzake studietoelagen had te maken met de beslissing zelf. In enkele klachten gaat het daarbij om een administratieve fout. Twee andere concrete dossiers die door de afdeling studietoelagen worden betwist, worden uitvoeriger vermeld in het jaarverslag.

Het eerste heeft betrekking op de nationaliteitsvereiste. Om in aanmerking te komen voor een studietoelage moet men als niet-Belg minstens twee jaar in België verblijven. De afdeling studietoelagen controleert dat aan de hand van het rijksregister. Dit gaf problemen voor mensen waarover de commissie voor Regularisatie van Vreemdelingen verblijvend op het Belgische grondgebied positief oordeelden. Na overleg aanvaardde de afdeling dat met de erkenning door de regularisatiecommissie aan de verblijfsvoorwaarde van 2 jaar is voldaan.

Een tweede principiële discussie over de weigering van studietoelagen ging over nieuwe fiscale regelgeving. In dit dossier werd de aanvraag voor een studietoelage afgewezen wegens een te hoog gezinsinkomen in 1998. In 2000 is echter een nieuwe vrijstellingsregeling inzake vergoedingen wegens blijvende ongeschiktheid ingevolge arbeidsongeval of beroepsziekte ingevoerd. Die regeling geldt met terugwerkende kracht vanaf het aanslagjaar 1999. Als de nieuwe regelgeving wordt toegepast op het aanslagbiljet 1999 (inkomsten 1998) van de verzoeker, zou hij wel onder de maximumgrens zitten. De verzoeker moet zijn herziene aanslagbiljet afwachten om een herziening van de beslissing over studietoelage te vragen. Volgens de regelgeving studietoelagen moet de afdeling zich baseren op het aanslagbiljet en kan een beslissing eventueel herzien worden als het aanslagbiljet ten gevolge van een bezwaarschrift herzien wordt. In dit geval gaat

het echter niet om een individuele betwisting over de juistheid van gegevens op het aanslagbiljet, maar wordt een nieuwe regelgeving toegepast op de inkomens 1998. De nieuwe geldende regelgeving die de aanslagen wijzigt, is bekend. Enkel de concrete uitvoering door het ministerie van Financiën om de terugbetalingen te berekenen en uit te voeren, moet nog gebeuren. De afdeling zou bijgevolg in samenspraak met het ministerie van Financiën die nieuwe regelgeving al kunnen verwerken bij de afhandeling van de studietoelagedossiers.

Klachten over de uitvoering van beslissingen inzake studietoelagen hebben vooral te maken met de samenwerking tussen de afdeling studietoelagen en het ministerie van Financiën. Dit was een belangrijk aandachtspunt in 2001. Aanvragers die een inkomen hebben onder het belastbaar minimum, ontvangen geen aanslagbiljet. In dat geval vraagt de afdeling de inkomensgegevens op bij het ministerie van Financiën. De klachten hierover zijn dalend, maar nog steeds bestaand. Er werden hieromtrent bij de afdeling studietoelagen stappen ondernomen door mensen spontaan te informeren, maar zonder de gegevens van het ministerie van Financiën kunnen zij de aanvragen niet afhandelen. Het blijft een probleem dat de gevraagde informatie dikwijls lang op zich laat wachten. Een aantal dossiers werd uiteindelijk afgehandeld op basis van inkomensattesten om de aanvragers nog voor het eind van het academiejaar een beslissing te kunnen meedelen.

Andere klachten m.b.t. het departement Onderwijs zijn zeer divers en kunnen niet onder één noemer worden gegroepeerd. Het gaat bij deze klachten vooral over een gebrek aan actieve dienstverlening. De administratie dient heel wat informatie aan, maar die is moeilijk begrijpbaar of te volgen.

Eén dossier ging over de precieze betekenis en reikwijdte van de verschillende procedures inzake professionele en academische erkenning van buitenlandse diploma's dat bij de verzoeker voor heel wat verwarring en misverstanden zorgde. Een betere informatieverstrekking gericht op de specifieke aanvrager, is volgens de heer Nestor wenselijk.

Een ander aandachtspunt betreft de vervangingspool. Bij de opstart van de vervangingspool in september 2001 kreeg de Ombudsdienst heel wat klachten omdat een aantal kandidaten het inschrijvingsformulier laattijdig toegestuurd kregen. Men heeft daar snel op gereageerd door de inschrijvingsdatum te verplaatsen.

Vervolgens staat de heer Nestor stil bij de aanbevelingen die uit de klachten kunnen worden afgeleid.

Een oudere aanbeveling betreft de koppeling van alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin bij de verwerking ervan om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden. De afdeling studietoelage heeft dit voorstel steeds afgewezen omdat de dossiers intern verdeeld werden volgens de geboortedatum. De afdeling heeft echter ondertussen ervoor gezorgd dat de aanvragen wel gezamenlijk worden opgestuurd en dat stukken worden gekopieerd om ze te vervolledigen. Op het aanvraagformulier wordt dit ook vermeld zodat gezinnen worden aangemoedigd al hun aanvragen in één enveloppe te bezorgen. In het kader van het project rond e-government is bovendien een aanpassing van het informaticaprogramma opgenomen met de vraag naar een gegevenskoppeling.

Ook de samenwerking met het ministerie van Financiën en de vraag om zorgvuldig te werk te gaan bij de opmaak van het nieuwe decreet studietoelagen maakten deel uit van een eerdere aanbevelingen.

De heer Chris Nestor stelt tot slot dat zij hiermee tot 2 nieuwe aanbevelingen zijn gekomen die in het jaarverslag 2001 zijn opgenomen en betrekking hebben op de studietoelagen. Het betreft hier enerzijds een verbetering van de samenwerking met het ministerie van Financiën en anderzijds de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin. De andere klachten vinden eerder hun weerklank in de algemene aanbevelingen die eveneens in het jaarverslag zijn opgenomen.

II. Vragen en opmerkingen van de leden

Alle leden uiten opnieuw hun appreciatie en waardering over de kwaliteit van het Jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst.

De heer *Gilbert Vanleenhove, voorzitter*, stelt bij de toelichting bij het jaarverslag 2001 vast dat het nieuwe decreet betreffende de studietoelagen voor het hoger onderwijs op blijkbaar heel wat problemen heeft geanticipeerd en reeds op heel wat vragen een antwoord heeft kunnen bieden. Hij merkt nog op dat de afdeling studietoelagen blijkbaar voor de gegevenskoppeling inzake de aanvragen voor studietoelage met het project e-government op de goeie weg zit.

De heer *Jos De Meyer* besluit uit de toelichting van de sprekers dat er weinig klachten werden ingediend over de werking van het departement onderwijs. De problematiek van de studietoelagen is een onderwerp dat heel wat commissieleden belangrijk vinden. De Ombudsdienst zal, zoals reeds gesteld, pas uit de klachten gedurende het jaar 2002 kunnen afleiden of de problematiek van de studietoelagen in het hoger onderwijs een passend antwoord heeft gekregen met de nieuwe regelgeving.

Uit contacten met de burgers leidt hij af dat zij niet het slachtoffer mogen zijn van de trage werking van de administratie. Bovendien lijken de aanvraagformulieren voor o.m. de studietoelagen eenvoudig, toch stelt hij vast dat heel wat mensen een beroep moeten doen op derden om deze formulieren in te vullen. Hij pleit er daarom voor deze formulieren gebruiksvriendelijker te maken.

De heer *Dirk De Cock* steunt het pleidooi van de vorige spreker. Deze problematiek heeft ook te maken met het feit dat 17 percent van de bevolking nog beschouwd kan worden als functioneel analfabeten. Zoals uit de algemene aanbevelingen blijkt, moet de informatie vanuit de overheid ook deze mensen bereiken. Daarmee komt men echter terecht op de grens tussen informeren en betuttelen. Hoe denkt de Ombudsman het overhellen naar betutteling te kunnen vermijden ?

De spreker vraagt vervolgens wat in geval van het ontbreken van een vermelde termijn om de aanvrager een antwoord te bezorgen, vanuit de administratie een redelijke termijn is ?

De heer De Cock sluit zich aan bij de heer De Meyer waar deze stelde dat er relatief weinig klachten zijn t.a.v. het departement onderwijs. Hij vindt evenwel de problematiek van het pesten op het werk veel belangrijker in gewicht, maar die dossiers blijken niet of uitzonderlijk bij de Ombudsdienst te geraken.

Tot slot verwijst hij naar de samenwerking tussen de dienst Studietoelagen en het ministerie van Financiën. Heeft de Ombudsdienst de indruk dat het gebrek aan coördinatie bij een concreet dossier geëxtrapoleerd kan worden naar een algemene vaststelling ?

De heer *Julien Librecht* heeft een aantal informatieve vragen bij het jaarverslag. Is het aantal klachten op jaarbasis dalend of stijgend ? Wat wordt er bedoeld met 'terechte' opmerkingen in het jaarverslag ? Wat wordt er in het kader van de samenwerking met het ministerie van Financiën en de afde-

ling Studietoelagen bedoeld met de aanbeveling om te komen tot structurele aanpassingen? Hoe ver moeten die aanpassingen gaan? Zijn er naast de problemen met de samenwerking met het ministerie van Financiën nog andere problemen met andere diensten?

De heer *Frans Ramon* vraagt of er omtrent de klachten die worden doorverwezen, een terugkoppeling is naar de Ombudsdienst. Worden die nog verder opgevolgd?

Het lijkt de spreker opmerkelijk dat 40 procent van de klachten inzake onderwijs ongegrond zou zijn. Is dit niet veel in vergelijking met andere bevoegdheden? Dit vergt heel wat tijd om deze te verwerken. Kunnen die niet vermeden worden?

De spreker stelt inzake e-government dat de overheid voor de studietoelagen de zaken moet om draaien: de overheid beschikt immers over voldoende informatie om te laten weten wie in aanmerking komt voor studietoelagen. Hij stelt vast dat er blijkbaar heel wat afremmingen zijn om de gegevens beter op elkaar af te stemmen.

Tot slot vraagt hij m.b.t. de actieve begeleiding op maat een voorbeeld uit de onderwijssector om de visie van de Ombudsdienst hieromtrent duidelijker te maken.

De heer *André Moreau* leidt uit het rapport van de Ombudsdienst af dat de vertrouwensrelatie tussen overheid en burger groeit. Op de eerste plaats wil hij onderlijnen dat hij veel belang hecht aan een goede en deugdelijke correspondentie. Alle vragen, hoe moeilijk ook, moeten worden beantwoord.

Een tweede klemtoon wil de spreker leggen op de administratieve vereenvoudiging. Er wordt hierover veel gepraat, zonder veel succes evenwel. In dit kader zou het, zoals door de Ombudsdienst aangehaald, belangrijk zijn dat de dossiers inzake studietoelagen uit een zelfde gezin zouden gekoppeld worden. E-government is een positief gegeven, maar is blijkbaar niet voor iedereen evident.

Hij is erg tevreden over het pleidooi van de Ombudsman voor meer communicatie en actieve begeleiding. Hij hoopt dat in dit kader de bevoegdheden van de Ombudsdienst zouden kunnen worden uitgebreid naar de personeelsleden van het onderwijs.

De heer *Moreau* vraagt afsluitend waarom bepaalde personen die recht hebben op een studietoelage, daar geen aanvraag voor indienen.

De heer *André Van Nieuwkerke* voegt aan de vorige spreker toe dat uit onderzoek van het HIVA blijkt dat 25 procent van de potentiële rechthebbenden, hun aanvraag voor studietoelagen niet indient. In dit kader verwijst hij als een van de redenen naar de gebrekkige samenwerking tussen de afdeling studietoelagen en de fiscale administratie. Hij stelt daarom voor een voorstel van resolutie op te stellen over de fractiegrenzen heen, om de studietoelage op basis van de gegevens waarover de overheid beschikt, rechtstreeks aan de rechthebbende over te maken. Hij beseft dat dit geen nieuw idee is, maar stelt wel vast dat hier nog geen enkele impuls toe werd gegeven. Naast dit initiatief moeten er ook op federaal niveau daartoe identieke stappen worden ondernomen.

– *antwoord van de heer Bernard Hubeau*

De heer *Bernard Hubeau* reageert op de vraag omtrent informatie en betutteling dat de tijd voorbij is dat men bang zou moeten zijn van het feit dat de burgers misbruik zouden maken van hun rechten. Hij gaat ervan uit dat wanneer er een voordeel wordt voorzien, de burger hiervan moet kunnen genieten. De manier waarop men de burger daarin benadert en de stijl waarop dat gebeurt, is daarbij van groot belang. De mensen moeten alle kansen krijgen en alle mogelijkheden gegeven worden om gebruik te kunnen maken van een aangeboden voorziening.

Inzake de actieve begeleiding betreffende het onderwijs is hij van mening dat niet alleen de administratie, maar ook de onderwijsinstellingen zelf een rol te spelen hebben, bv. m.b.t. het informeren over de aanvraag van studietoelagen. E-government kan ertoe bijdragen dat men via internet kan nagaan of iemand al dan niet in aanmerking komt voor studietoelagen. Nadien is het dan belangrijk die personen te begeleiden om de aanvraag effectief in te dienen. In sommige scholen stelt men vast dat de directie de aanvragen verzamelt en diegenen die in aanmerking komen, opvolgt om na te gaan of de aanvraag daadwerkelijk werd ingediend.

De ingewikkeldheid van de formulieren kan verminderd worden door een eenvoudiger taalgebruik te hanteren en de formulieren overzichtelijker te maken.

De heer *Hubeau* verduidelijkt dat het aantal klachten inzake onderwijs ongeveer stabiel blijft. Door het nieuwe decreet m.b.t. de studietoelagen hoger onderwijs en het klachtendecreet zal wellicht het aantal klachten dalen.

Hij antwoordt omtrent de term ‘gegrond’ dat deze term een schuldvraag impliceert. Bij een gegronde klacht is de administratie in de fout gegaan. De term ‘terechte opmerking’ wordt gehanteerd wanneer de administratie niet in de fout is gegaan, maar de burger een terecht signaal geeft over de werking van de administratie. Het objectiveert een signaal van de burger en door ze te inventariseren kan men er ook aanbevelingen aan koppelen.

De doorverwijzingen inzake onderwijs worden in principe niet opgevolgd. De dossiers die naar collega-ombudsmannen worden doorgestuurd, worden wel nog opgevolgd. Ook de klachten die doorgestuurd worden aan de klachtenmanagers als eerste lijn, worden via rapportage strikt opgevolgd.

Het grote aantal ongegronde klachten heeft vooral te maken met afwijzingsbeslissingen van studietoelagen. Dit heeft te maken met het gebrek aan een degelijke bezwaarprocedure. Er werd ooit een commissie voorzien, maar die is nooit van start gegaan.

Tot slot wijst de heer Hubeau erop dat er nog steeds een Mattheüs-effect speelt inzake studietoelagen. Men is er nog steeds niet in geslaagd alle rechthebbenden een studietoelage te geven. Daarom zou het nuttig zijn dit volledig te automatiseren. Een tussenvoorstel zou erin bestaan dat men bij de fiscale aangifte de vermelding zou voegen waaruit blijkt dat men eventueel in aanmerking kan komen voor een studietoelage en dat men daartoe tijdig een aanvraag moet indienen. Hij beaamt dat in deze tijden van e-government, dit volautomatisch moet kunnen gebeuren.

Het grootste deel van de 25 percent rechthebbenden die de studietoelage niet aanvragen, zijn wellicht diegenen die deze middelen juist goed kunnen gebruiken. E-government zal daardoor wellicht deze problematiek slechts gedeeltelijk kunnen oplossen omdat dit middel deze bevolkingsgroep niet volledig kan bereiken. Er zal daardoor altijd een restgroep blijven bestaan.

– *antwoord van de heer Chris Nestor*

De heer *Chris Nestor* beaamt dat de coördinatie tussen de afdeling studietoelagen en het ministerie van financiën vooral een probleem is van financiën. Zo moet de afdeling studietoelagen de informatie over die mensen wiens inkomen onder het belastbaar inkomen vallen, bij het ministerie van financiën opvragen. Dit vormt de grootste groep dossiers, i.c. die groep met de laagste inkomens. Er zijn hierover in 2002 alvast minder klachten omdat

men blijkbaar meer gebruik heeft gemaakt van het vermoedelijke inkomen. Structureel blijft er echter een probleem omdat het aanslagbiljet bij deze aanvragen ontbreekt en de afdeling studietoelagen telkens het juiste inkomensbedrag bij financiën moet opvragen, wat heel wat rompslomp met zich meebrengt.

M.b.t. de actieve dienstverlening verwijst de heer Nestor naar een aantal concrete klachtdossiers uit het Ombudsverslag, pagina 180, die duidelijk maken wat zij hieronder verstaan.

Als antwoord op de vraag naar de termijnregeling licht hij toe dat de Vlaamse overheid een termijn van 2 weken voorop stelt voor het krijgen van een antwoord. Naar de afhandeling van de dossiers inzake studietoelagen, moeten in december de beslissingen worden genomen en meegedeeld, zodat men ten laatste in januari kan uitbetalen.

III. Besluit door de voorzitter

De *voorzitter* onderstreept de appreciatie vanwege de Commissie voor het geleverde werk van de Vlaamse Ombudsdienst. Hij stelt voor om bij wijze van aanbeveling namens de Commissie aan de minister het verslag van deze bespreking over te maken. In een begeleidende brief kan de Commissie duidelijk maken dat zij zich achter de aanbevelingen van de Ombudsdienst schaart en dat zij de minister verzoekt hier de nodige aandacht aan te besteden.

Bovendien heeft hij genoteerd dat de heer Van Nieuwerkerke een voorstel van resolutie zal opmaken.

De *leden* gaan hiermee akkoord.

De verslaggever,

De voorzitter,

André MOREAU

Gilbert VANLEENHOVE