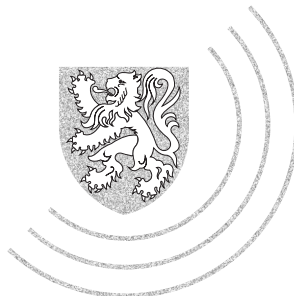


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2003-2004

30 oktober 2003

**VLAAMSE OMBUDSDIENST**

**JAARVERSLAG 2002**

**GEDACHTEWISSELING**

**VERSLAG**

**namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid  
uitgebracht door de heer Lucien Suykens**

**(Hoofdstuk 4.8 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 heren Karlos Callens, Julien Demeulenaere, mevrouw Claudine De Schepper, de heer Gilbert Van Baelen ;

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

mevrouw Gracienne Van Nieuwenborgh, de heer André Van Nieuwkerke ;

de heer Frans Ramon ;

de heer Dirk De Cock.

*Plaatsvervangers :*

mevrouw Wivina Demeester-De Meyer, mevrouw Brigitte Grouwels, mevrouw Mieke Van Hecke, mevrouw Ingrid van Kessel ;

de heren Frans De Cock, André Denys, Cis Schepens, mevrouw Erna Van Wauwe ;

mevrouw Marijke Dillen, mevrouw Marleen Van den Eynde, de heer Roland Van Gothem ;

de heren Lucien Suykens, Robert Voorhamme ;

de heer Flor Ory ;

de heer Kris Van Dijck.

---

*Zie :***41** (2002-2003)

- Nr. 1 : Vlaamse Ombudsdienst - Jaarverslag 2002
- Nrs. 2 en 3 : Verslagen over gedachtewisselingen

## INHOUD

	Blz.
I. Toelichting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst .....	4
1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman .....	4
2. De klachten inzake onderwijs, door de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst .....	4
3. De koppeling tussen de aanbevelingen inzake onderwijs en de algemene voorstellen en aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst, door de heer Bernard Hubeau .....	6
II. Vragen en opmerkingen van de leden .....	7

---

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid had op donderdag 9 oktober 2003 met de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, een gedachtewisseling over het Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst, voor wat het aspect onderwijs betreft.

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

### *1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman*

De heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, stelt dat inzake onderwijs er vooral positief nieuws te melden valt over zowel de studietoelagen dat jaren een zorgenkind was, als over de implementatie van het klachtendecreet.

Sinds 1 januari 2001 moeten de Vlaamse overheidsdiensten een klachtendienst opzetten zodanig dat de administratie de kans krijgt problemen op te lossen, vooraleer de burger naar de ombudsdienst moet stappen. Het departement Onderwijs blijkt deze opdracht – samen met de belastingdienst voor Vlaanderen en de VDAB – het best in te vullen. Bovendien worden heel veel klachten op deze eerste lijn reeds opgelost. Een goed voorbeeld daarvan vormt de dienst Studietoelagen.

De heer Hubeau verduidelijkt m.b.t. de algemene cijfers dat het aantal klachten inzake onderwijs nog steeds stijgt : van 5,5 percent in 1999 tot 7,2 percent in 2002. Dit wil zeggen dat de Vlaamse burger gemakkelijker de weg vindt naar de Vlaamse Ombudsdienst.

60 percent van de onderwijsklachten zijn bovendien gegrond. Dit wil zeggen dat de burger gedeeltelijk of volledig terecht een klacht indient. 50 percent hiervan kan worden opgelost en hersteld na contact met het departement Onderwijs. Dankzij deze klachten komen er snel en goede oplossingen uit de bus die toekomstige klachten kunnen vermijden. Vanuit deze optiek beschouwt hij klachten als een gratis advies.

20 percent van de klachten inzake onderwijs zijn ongegrond. Het betreft in dit geval handelingen van de administratie die volstrekt terecht zijn of waarbij men niet anders kon dan aldus te hande-

len. Als er in dit laatste geval toch iets zou zijn dat niet logisch is in de regeling zelf die zou moeten worden aangepast om neveneffecten te vermijden, wordt de klacht gecatalogeerd in de rubriek 'beleidsaanbeveling'. Tot deze rubriek behoren tevens de klachten over regelgeving die niet strookt met de realiteit. Het betreft hier ongeveer 5 percent van de onderwijsklachten.

De meest geschonden normen, i.e. waarom de ombudsdienst oordeelt dat de klacht gegrond is, betreffen vooral de gevallen 'goede uitvoeringspraktijk' en 'administratieve nauwkeurigheid'. Het grote probleem in alle maatschappelijke sectoren, inclusief onderwijs, blijft het overschrijden van de 'redelijke behandelingstermijn'. Meestal is er een reglementaire termijn, maar ook als die er niet is, heeft de burger binnen een redelijke termijn recht op een alerte reactie en antwoord vanwege de overheid.

### *2. De klachten inzake onderwijs, door de heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst*

De heer Chris Nestor, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, licht het klachtenbeeld inzake onderwijs verder toe.

De klachten over *studietoelagen* komen in het jaarverslag 2002 veel minder aan bod dan het jaar voordien. Dit is vooral een gevolg van het effectieve eerstelijnsop treden van de dienst Studietoelagen die heel veel klachten zelf oplost. In 28 dossiers over administratieve beslissingen van de dienst Studietoelagen werd de fout rechtgezet en de beslissing bijgestuurd. Uiteindelijk werden er slechts 3 klachten over de beslissing bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend. Deze 3 klachten bleken dan nog ongegrond.

Als oorzaak voor de fouten in de beslissingen wijst de dienst Studietoelagen op moeilijkheden en onduidelijkheden bij de berekening van het inkomen en de toepassing van de jokerbeurs. Er zijn ook een aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid van de dienst Studietoelagen. Ondertussen heeft de dienst Studietoelagen in de loop van 2002 de Vlaamse Infolijn structureel mee ingeschakeld. Via deze infolijn geeft men aan de betrokkenen ook de nodige informatie over de stand van zaken van hun dossier. Daardoor komen er veel minder telefoons bij de dienst zelf terecht en verhoogt dit de bereikbaarheid.

Het nieuwe decreet betreffende de studietoelagen in het hoger onderwijs dat in 2002 inmiddels volle-

dig in werking was, heeft gezorgd voor een sterke stijging van het aantal aanvragen. Het aantal steeg met 9.000 aanvragen. Dit decreet gaf bovendien ruimere mogelijkheden om een aanvraag in te dienen op basis van het zgn. vermoedelijk inkomen. Ook deze maatregel deed het aantal aanvragen toenemen en zorgt bij de dienst Studietoelagen voor extra werk omdat er geen aanslagbiljet beschikbaar is. De samenwerking met de Vlaamse Infolijn en een stijging van het aantal personeelsleden heeft de achterstand tijdig kunnen wegwerken.

Een andere klacht betreft het gebruik van de jobbeurs voor de voortgezette opleidingen. Voor voortgezette opleidingen geldt geen reductie op het inschrijvingsgeld dat op zich een stuk hoger ligt. Vermits de studiebeurs volledig opgaat aan dit inschrijvingsgeld, werd de vraag gesteld of er op dit vlak geen tegemoetkoming kon worden voorzien.

Klachten over andere afdelingen van het departement Onderwijs zijn zeer divers en kunnen niet onder één noemer worden gegroepeerd. Deze klachten werden gegroepeerd volgens de groep waarnaar de dienstverlening zich richt.

Er werden 3 klachten ingediend *door scholen* over projectsubsidies. De beslissingen over deze subsidies bleken terecht gebeurd te zijn, maar de Vlaamse Ombudsdienst heeft vragen bij de gevoerde communicatie. Men had nl. een aantal misverstanden kunnen vermijden. Zo leidde het niet voldoende benadrukken van recente wijzigingen in de voorwaarden voor projectsubsidies voor anderstalige nieuwkomers tot onduidelijkheid.

Twee vergelijkbare klachten inzake projectsubsidies gingen over de opvang van Romzigeuners. Alhoewel de tussentijdse evaluatie die de scholen de mogelijkheid biedt bij te sturen, gunstig was voor de projecten, besliste de minister uiteindelijk het project niet verder te erkennen. Dit kwam aan als een verrassing omdat men door een verkeerde communicatie een andere verwachting had gecreëerd.

*Ouders* spraken het departement Onderwijs aan omdat een school geen inzagerecht verleende in de examens van hun dochter. Alhoewel het departement een school op het vlak van de privacy-wetgeving niets kan opleggen, is de ombudsdienst van oordeel dat zij een actievere rol kan spelen bij het informeren van de scholen over deze regelgeving en wat dit voor de scholen inhoudt. Het departement Onderwijs kan bovendien een bemiddelende rol spelen bij dergelijke conflicten.

De Vlaamse Ombudsdienst is expliciet niet bevoegd voor klachten over de rechtspositieregeling of werkomstandigheden van het *onderwijspersoneel*. Het departement Onderwijs heeft wel een dienstverlenende rol naar dit personeel toe. Op dit vlak waren er een aantal klachten over de uitbetaling van de weddes die door een fout in het door de scholen aangereikte rekeningnummer verkeerd terecht kwamen. In de praktijk wordt dit meestal snel en efficiënt opgelost. Als men door weigering van vrijwillige medewerking gebruik moet maken van de terugvorderingsprocedure, blijkt dit echter een vrij omslachtig gebeuren te zijn. Verbetering is op dit vlak nodig.

Er waren ook een aantal klachten over de onduidelijkheid en leesbaarheid van de loonfiches.

Er werden 5 klachten *over scholen* afgerond. Het betrof vooral klachten over de schoolarchieven. Eén zeer ernstige klacht handelde over het schoolarchief van een Centrum voor Volwassenenonderwijs. Een verzoeker behaalt in 1982 een diploma Topografie in het volwassenenonderwijs. Dat diploma is zoekgeraakt en de verzoeker neemt contact op met zijn oude school voor een vervangingsattest. Die kan hem niet helpen. De afdeling Volwassenenonderwijs bevestigt dat enkel de school voor een duplicaat kan zorgen. Het probleem is echter dat ook het proces-verbaal van de afgelegde examens niet meer terug te vinden is. Zonder dit proces-verbaal kan de afdeling geen vervangingsattest goedkeuren. Uiteindelijk bleek dat alle gegevens van het betrokken jaar verdwenen waren. Er werd voor deze verzoeker geen oplossing gevonden.

Een andere klacht betreft een verzoekster die opnieuw gaat studeren en haar diploma opvraagt om vrijstellingen te bekomen. Het volledige archief blijkt door een overname van de school overgenomen te zijn door de nieuwe overkoepelende school. Na een zoektocht wordt het diploma toch teruggevonden bij de voormalige inrichtende macht.

In beide gevallen gaat het om overnames of fusies van scholen waarbij de controle bij de overname onvoldoende is en er niet zorgvuldig wordt omgesprongen met de archieven.

Uit het *natraject m.b.t. de vorige aanbevelingen* blijkt dat er op het vlak van de studietoelagen enorm veel is verbeterd. In 2002 werd er bvb. geen enkele klacht ingediend door aanvragers die onder het belastbaar minimum vallen. In het verleden kenden dergelijke dossiers heel wat vertraging omdat de dienst Studietoelagen het inkomensattest

van deze personen moest krijgen van het ministerie van Financiën. Vanaf het academiejaar 2002-2003 worden voor die groep de inkomensgegevens van hernieuwers pro-actief opgevraagd. Daardoor kan men de dossiers veel sneller afhandelen.

De procedure om een studietoelage aan te vragen werd bovendien sterk vereenvoudigd. De invoering van het gezinsdossier voor de dossiers studietoelage heeft ervoor gezorgd dat de aanvraag niet meer voor elk kind apart moet gebeuren. Door een rechtstreekse toegang tot de woningdatabank van het Vlaamse Gewest, kan de dienst Studietoelagen rechtstreeks informatie opvragen bij de bevoegde instanties voor de verwerking van het kadastraal inkomen.

De heer Chris Nestor verwijst als besluit bij dit overzicht naar de 4 aanbevelingen 2002-24 tot 2002-27 inzake onderwijs die op basis van de vermelde klachten werden opgesteld :

Aanbeveling 2002-24 : De Vlaamse overheid moet nieuwe regelgeving of beslissingen tijdig en gepast meedelen aan scholen. Hierbij moet rekening worden gehouden met de eigenheid van de schoolkalendar, met name de grote schoolvakantie in de zomer en de drukte bij de start in september.

Aanbeveling 2002-25 : De Vlaamse overheid moet het idee van de jokerbeurs verder uitwerken en onderzoeken of voor de voortgezette opleidingen een inschrijvingsgeld met een beurstarief kan worden ingevoerd.

Aanbeveling 2002-26 : De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de administratieve vereenvoudiging voor het verkrijgen van een studietoelage. Via verdergaande gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten, moet de administratieve last voor de burger tot een minimum worden beperkt. De mogelijkheid van een automatische toekenning van een toelage moet worden onderzocht.

Aanbeveling 2002-27 : De Vlaamse overheid moet erop toezien dat scholen kwaliteitsvol archiveren. Zeker bij overnames en fusies moet duidelijkheid over de inhoud van het nieuw samengestelde archief gegarandeerd zijn.

### 3. *De koppeling tussen de aanbevelingen inzake onderwijs en de algemene voorstellen en aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst, door de heer Bernard Hubeau*

De heer *Bernard Hubeau* maakt ten slotte een koppeling tussen de aanbevelingen inzake onder-

wijs en de algemene voorstellen en aanbevelingen uit het jaarverslag 2002. Hij vermeldt die voorstellen die duidelijk herkenbaar zijn voor de rubriek onderwijs.

Op de eerste plaats is er de verhoging van *de toegankelijkheid tot beroeps- en bezwaarprocedures*. Op dit vlak is er een vooruitgang merkbaar voor wat de studietoelagen betreft. Het nieuwe decreet betreffende de studietoelagen voor het hoger onderwijs bevat namelijk een nieuwe beroepsmogelijkheid dat een verbetering van de situatie met zich meebrengt.

Een tweede categorie is *de bereikbaarheid en de administratieve vereenvoudiging*. De Vlaamse overheid heeft de lat inzake e-government e.d. zeer hoog gelegd. Voor wat de studietoelagen betreft is er op dit vlak een sterke verbetering merkbaar door het gebruik van de Vlaamse Infolijn. Dit leidt niet alleen tot meer informatie voor de betrokkene, maar ook tot een betere afhandeling. Toch stelt men in verhouding met deze toestand in het onderwijs een sterk contrast vast als men de klachten over de archivering in ogenschouw neemt.

E-government en administratieve vereenvoudiging moeten bovendien nog sterker worden gebruikt bij het informeren van de burger over zijn recht op zaken als een studietoelage. Er worden reeds stappen gezet vanuit Vlaanderen naar het federaal niveau om hieraan tegemoet te komen. Vlaanderen dient op dit vlak een voortrekkersrol te spelen.

De derde categorie betreft *de redelijke behandelingstermijn*. Het decreet betreffende de studietoelagen voor het hoger onderwijs heeft een vertraging van de verwerking van de dossiers veroorzaakt, maar in verhouding met andere sectoren is dit beperkt gebleven.

*De coördinatie en verwerking van gegevens* is een item dat telkens weerkeert. Resoluties die door het Vlaams Parlement daarover werden goedgekeurd, ondersteunt de Vlaamse Ombudsdienst volledig.

*De informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding op maat* : inzake onderwijs zijn er een aantal klachten die aantonen dat dit soms beter kan. Zo was de communicatie m.b.t. de projectsubsidies voor de Romzigeuners ver van optimaal. De voorspelbaarheid van het intrekken van projectsubsidies moet in de toekomst zo groot mogelijk zijn.

De heer Hubeau besluit dat er ondanks de sterke verbeterpunten in de sector onderwijs er toch een



aantal zaken structureel kunnen verbeteren. Zo kan de pro-activiteit inzake studietoelagen nog verder worden uitgewerkt. Ook de relatie tussen departement, ouders, leerlingen en scholen kan verbeterd worden. En tot slot is er een paradox m.b.t. de personeelsleden van het onderwijs : doordat de Vlaamse Ombudsdienst geen kennis kan nemen van problemen met arbeidsbetrekkingen en de rechtspositie van het onderwijspersoneel dat voor de Vlaamse overheid werkt, hebben sommige personeelsleden meer rechten omdat zij wel bij de ombudsdienst terecht kunnen.

## II. Vragen en opmerkingen van de leden

*Alle leden* uiten hun appreciatie en waardering over de kwaliteit van het Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst.

De heer *Dirk De Cock* stelt dat de parlementsleden regelmatig gecontacteerd worden over pestgedrag tussen collega's op school. De Vlaamse Ombudsdienst is blijkbaar niet bevoegd om hierin op te treden. Heeft dit te maken met het feit dat de ombudsdienst geen kennis mag nemen van problemen met arbeidsbetrekkingen van het onderwijspersoneel ?

Vervolgens vraagt hij of de onredelijke behandelingstermijnen ten nadele van de burger te maken heeft met voorgeschreven termijnen. Moeten deze termijnen worden aangepast of zijn er andere factoren die bepalend zijn ?

Ten derde vraagt hij wat de regelgeving inhoudt m.b.t. de archivering van diploma's e.d. wanneer scholen fusioneren of worden overgenomen. De aanbeveling stelt dat "bij fusie of overname de duidelijkheid over de inhoud van het nieuw samengestelde archief gegarandeerd moet zijn". Hoe zou dit in de praktijk kunnen worden uitgewerkt ?

Zowel de heer *André Van Nieuwkerke*, de heer *Lucien Suykens*, als mevrouw *Gracienne Van Nieuwenborgh* uiten hun bekommernis over de problemen met de archivering van diploma's. Er moet een oplossing worden gevonden om menselijke drama's, zoals in het geval van de betrokkene met het diploma Topografie, in de toekomst te vermijden.

Tot slot vraagt de heer *De Cock* of in het jaarverslag 2003 klachten opgenomen zullen worden over het Nederlandstalig onderwijs in Brussel. Er zijn namelijk een aantal Nederlandstalige ouders in Brussel die met hun kinderen niet terecht kunnen

in de school van hun keuze. Zijn er hieromtrent reeds klachten ingediend ? Gaat het om veel klachten ?

Mevrouw *Brigitte Grouwels* sluit zich hierbij aan. Kunnen deze klachten bij de ombudsdienst worden ingediend ? Heel wat klachten komen terecht bij parlementsleden en komen daarom niet voor in een jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. De parlementsleden kunnen deze klachten niet "zichtbaar" maken, dan enkel via een vraag in het parlement.

De heer *Gilbert Van Baelen* gaat akkoord met de stelling van de heer Hubeau dat klachten een signaal vormen dat er iets verkeerd loopt, ongeacht het feit of de klacht terecht is. Het is wel een vaststelling dat het aantal klachten overal logischerwijze stijgt. De mensen zijn mondiger geworden en zullen veel sneller optreden, informatie vragen of een klacht indienen.

Het valt de spreker op dat er inzake onderwijs niet veel klachten zijn, ondanks het feit dat er miljoenen Vlamingen betrokken zijn bij het onderwijs. Als men ziet welke klachten bij de ombudsdienst terecht komen, kan men enkel concluderen dat zeer veel klachten reeds op een ander niveau werden opgelost.

Het stoort hem dat een aantal concrete klachten in het jaarverslag worden uitvergroet. Als voorbeeld verwijst hij naar de klacht m.b.t. de projectsubsidiering voor Romzigeuners. De betrokkenen waren niet akkoord met een aantal elementen, maar wisten perfect wat hen te wachten stond. De voorspelbaarheid van het intrekken van projectsubsidies was in dit geval wel degelijk gegarandeerd.

Heel wat opmerkingen hebben betrekking op de dienst Studietoelagen. Dit is volgens de heer Van Baelen niet terecht. Het is juist deze dienst bij uitstek die enorm veel geïnvesteerd heeft in een maximale tegemoetkoming van de vragen en klachten.

De heer Van Baelen vindt de opmerkingen m.b.t. de archivering merkwaardig. Als men aan een gemeente een bouwvergunning opvraagt uit 1964, vindt men dit omwille van de historische fusies van gemeenten ook niet onmiddellijk terug. Een volledige automatisering is volgens hem een onmogelijke zaak. Een eventuele suggestie voor een centrale databank voor onderwijsdiploma's is volgens hem onhaalbaar.

Indien men voor het onderwijzend personeel de mogelijkheid zou creëren om bij de Vlaamse Ombudsdienst klacht neer te kunnen leggen over hun rechtspositie, zal dit voor deze dienst een overrompeling tot gevolg hebben. Hij ziet ook dit praktisch niet haalbaar.

Tot slot verwijst hij naar de aanbeveling 2002-25 waarin staat dat de Vlaamse overheid het idee van de jokerbeurs verder moet uitwerken en moet onderzoeken of voor de voortgezette opleidingen een inschrijvingsgeld met een beurstarief kan worden ingevoerd. Deze aanbeveling is volgens de heer Van Baelen erg suggestief. Uit het debat daaromtrent in de Commissie voor Onderwijs bleek dat de meningen daaromtrent verdeeld waren. Het is dus duidelijk niet zo dat het wenselijk zou zijn dat de voortgezette opleidingen een taak van de overheid zouden zijn. Dit is nog niet uitgeklaard.

De heer *Julien Librecht* treedt de vorige spreker bij over het aantal klachten inzake onderwijs. In verhouding met het aantal klachten voor bv. verkeer waar er meer dan 10.000 klachten zijn, is het aantal voor onderwijs beperkt tot slechts 218.

Het valt hem wel op dat het grootste aantal klachten betrekking hebben op de studietoelagen. Studietoelagen zouden 31 percent van de eerstelijnsklachten vertegenwoordigen. Ook de aanbevelingen gaan vooral over de studietoelagen. Hij stelt vast dat de klachten over studietoelagen vooral betrekking hebben op het vermoedelijk inkomen, de toepassing van de jokerbeurs en de invoering van het gezinsdossier. Bijkomend blijkt uit de klachten dat er nog steeds enige wrevel bestaat over de toepassing van de nieuwe regelgeving. Hij is over dit alles verwonderd omdat hij over de werking van de dienst Studietoelagen positieve signalen had opgevangen.

De heer Librecht heeft hieromtrent een aantal vragen. Wat is de stand van zaken van de invoering van het gezinsdossier? De dienst voor het berekenen van het vermoedelijk inkomen zou inmiddels versterkt zijn. Volstaat deze versterking? Wat wordt er in de aanbeveling omtrent de jokerbeurs bedoeld met een aanpassing in de werkwijze?

– *Antwoord van de heer Bernard Hubeau*

De heer *Bernard Hubeau* reageert op de vraag omtrent het melden van pestgedrag op school dat de Vlaamse Ombudsdienst onbevoegd is voor deze klachten. Vermits dit gedrag bestempeld kan worden als een maatschappelijk probleem, heeft de ombudsdienst de neiging om hieraan iets te doen.

Een interpretatie van het ombudsdecreet verhindert hen echter daartoe. Klachten over pestgedrag en mobbing worden daarom zo oordeelkundig mogelijk, volgens de normen van de ombudsdienst, doorverwezen naar de erkende gespecialiseerde eerstelijnsdiensten die hieromtrent goed werk presteren.

Inzake het al dan niet bevoegd zijn over de rechtspositie van onderwijspersoneel, is het niet zo dat de Vlaamse Ombudsdienst vragende partij zou zijn om deze klachten te behandelen. Het Vlaamse ombudsdecreet is wel een van de weinige regelgevingen omtrent ombudswerk die deze bevoegdheid uitsluit. De federale ombudsmannen kunnen wel klachten over werkomstandigheden en de rechtspositie ontvankelijk verklaren. Het Vlaams Parlement heeft het ombudsdecreet bedoeld voor de burger en niet voor de ambtenaren. Hij is van mening dat dit een lacune is vermits er toch vanwege deze ambtenaren duidelijk vraag naar is. Hij stelt daarom voor dit nader te onderzoeken.

Als antwoord op de vraag naar de redelijke behandeltermijnen stelt de heer Hubeau dat de kern van het probleem niet te maken heeft met het verlenen van de wettelijke termijnen. Een nieuw decreet vergt de nodige tijd voor implementatie, maar men moet wel vermijden dat betrokkenen in een onzekerheid komen te verkeren. Zij moeten weten of men al dan niet recht heeft op bv. een studietoelage. Dit kan opgelost worden door een goede tussentijdse informatieverlening t.a.v. de aanvrager.

De heer Hubeau antwoordt op de vragen omtrent de klachten over archivering dat het de ombudsdienst zwaar op de maag lag dat men in het geval van de betrokkene met het diploma Topografie niet tot een oplossing is kunnen komen. Zij zijn op geen enkele manier – ook niet via het kabinet van de minister van Onderwijs – tot een praktische, menselijke oplossing kunnen komen. Dit heeft ertoe geleid dat men dit probleem opgenomen heeft in een algemeen geformuleerde aanbeveling om te onderzoeken of die archivering niet beter kan zodat dergelijke onoplosbare zaken in de toekomst vermeden zouden worden. Als model voor een dergelijke archivering verwijst hij naar de sector van het onroerend goed waar men het GIS-systeem, een centraal register, hanteert. In die zin pleit hij om in deze tijd van e-government ook voor het onderwijs tot een meer centraal gestuurd systeem te komen. Op die manier blijven uiteindelijk enkel nog de ‘verloren’ documenten over die men niet meer kan inscannen omdat ze gewoonweg niet meer bestaan of terug te vinden zijn.



Voor wat de Nederlandstalige ouders in Brussel betreft, verduidelijkt de heer Hubeau dat zij nog geen enkele klacht van deze groep hebben ontvangen. Het decreet op de gelijke kansen in het onderwijs voorziet in eerste instantie geëigende procedures. De Vlaamse Ombudsdienst staat immers niet in de eerste vuurlinie. Het is pas als de eerste lijn niet heeft geholpen, dat mensen bij hen terecht komen.

Het aantal klachten is, zoals de heer Van Baelen stelde, inderdaad beperkt. Deze opmerking is herkenbaar voor elke ombudsdienst. Er is een wetenschappelijke analyse gemaakt van de redenen waarom men klaagt of niet klaagt. Er zijn honderdduizend meer redenen om niet te klagen dan om wel te klagen. Mensen klagen dan ook selectief en klagen niet over alles, ook al zijn er redenen tot klagen. Vanuit deze vaststelling zien zij elke klacht als een gratis advies. Om die reden durft de ombudsdienst al eens een klacht uitvergrooten om als voorbeeld te gelden. Hij geeft toe dat zij dit soms, zoals met de klacht over het project met de Romzi-geuners, met een beetje te veel empathie doen. Zij zullen hier in de toekomst kritischer mee omgaan. Niettemin tonen deze concrete verhalen aan wat er op het terrein gebeurt.

De heer Hubeau antwoordt tot slot op de vragen over de aanbeveling m.b.t. de jokerbeurs. Als er zich een beleidsmatige kwestie opdringt, valt de ombudsdienst – op basis van ‘ieder zijn job’ – dikwijls terug op de formulering “dat iets nader onderzocht zou moeten worden”. De aanbeveling over de jokerbeurs is in dezelfde zin geformuleerd. Het gaat uiteindelijk immers om een beleidskeuze.

– *Antwoord van de heer Chris Nestor*

De heer *Chris Nestor* licht m.b.t. de vraag over het gezinsdossier toe dat er hierover geen nieuwe klachten werden ingediend. Dit systeem blijkt goed te functioneren.

Voor wat het vermoedelijk inkomen betreft, stelt de heer Nestor dat er door deze maatregel veel meer aanvragen waren voor een studietoelage. De verwerking van deze aanvragen gaf heel wat extra werk aan de dienst Studietoelagen, maar leidde niet tot nieuwe problemen.

*De verslaggever,*

*De voorzitter,*

Lucien SUYKENS

Gilbert VANLEENHOVE