



Vlaams  
Parlement

stuk **41** (2010-2011) – Nr. 6  
ingediend op 14 december 2011 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

**Verslag**

namens de Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen  
uitgebracht door mevrouw Sabine Poleyn

*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 heer Wim Van Dijck, mevrouw Gerda Van Steenberge, de heer Wim Wienen;  
de dames Irina De Knop, Marleen Vanderpoorten;  
de dames Kathleen Deckx, Fatma Pehlivan;  
de dames Vera Celis, Goedele Vermeiren;  
de heer Boudewijn Bouckaert;  
mevrouw Elisabeth Meuleman.

*Plaatsvervangers:*

de heren Paul Delva, Jan Durnez, de dames Cindy Franssen, Katrien Schryvers;  
de heren Frank Creyelman, Chris Janssens, mevrouw Katleen Martens;  
de dames Ann Brusseel, Fientje Moerman;  
de heren Chokri Mahassine, Ludo Sannen;  
de heren Willy Segers, Kris Van Dijck;  
de heer Jurgen Verstrepen;  
mevrouw Mieke Vogels.

## Stukken in het dossier:

41 (2010-2011) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst  
– Nr. 2 t.e.m. 5: Verslagen

De Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen had op 6 oktober 2011 met de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker, een gedachte-wisseling over het jaarverslag 2010 van de Vlaamse Ombudsdienst, voor wat de bevoegdheden van de commissie betreft.

### **1. Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en de heer Chris Nestor, onderzoeker**

De heer *Bart Weekers* streeft naar verzoening en dialoog met het beleid. Daartoe heeft hij het begrip billijkheid geïntroduceerd in het ombudswerk. Hij merkt bij het begin van zijn toelichting op dat Onderwijs net als Welzijn een beleidsdomein is met talrijke actoren waarop de overheid geen directe greep heeft. De klachten zijn hier wel makkelijker omdat ze meestal minder intieme problemen betreffen. Ze betreffen ook minder eenmalige situaties en de bereidheid om samen verder te gaan, is er groter.

Anders dan in Mobiliteit bijvoorbeeld is de oplossing vaak niet rechtstreeks bij de overheid te vinden. De eerstelijnsklachtenbehandeling is daardoor minder stuurbaar. De ombudsman is van mening dat na tien jaar Klachtendecreet, de klachtenbehandeling in de eerste lijn sterker moet zijn. Hij noemt klantvriendelijkheid, de band met kwaliteitsmanagement en wederkerige relaties. In deze volwassen fase moet de nadruk liggen op de kwaliteit van de basisdiensten zelf en niet op het ombudswerk. Hij is geïnteresseerd in de visie van de verschillende commissies op de verbetering van de omgang met ontevredenheid in hun beleidsdomein.

Al jaren zorgt Onderwijs voor veel minder klachten dan bijvoorbeeld Mobiliteit. De schooltoelagen vormen een uitschieter. In het verslag worden de resterende struikelblokken voor de gewenste automatische toekenning geschetst, al erkent de spreker dat er al heel wat verbeteringen aangebracht zijn aan dit grotendeels interne overheidsproces. Verder signaleert hij de – ook in 2011 – aanhoudende klachten over de termijnen die NARIC (National Academic Recognition Information Centre) nodig heeft voor de erkenning van buitenlandse diploma's. Bij de toekenning van schooltoelagen is er wel vooruitgang op dat vlak.

Samen met onderwijsverstrekkers klachten aanpakken blijft moeilijk. De heer Weekers geeft het voorbeeld van een schooluitsluiting. Dergelijke situaties zijn altijd heel specifiek en het is daarom, nog afgezien van de lastige verzoening, niet evident voor de ombudsdienst om er lering uit te halen. Tot slot signaleert hij nog de soms te laconieke mededeling van negatieve beslissingen aan de jongste leerlingen in het volwassenenonderwijs.

### **2. Bespreking**

Mevrouw *Fatma Pehlivan* denkt dat het interessant is om eens te bekijken welke klachten op de verschillende niveaus over het onderwijs worden ingediend en hoe dat verloopt. Wie bijvoorbeeld in een gemeenteraad zit, komt iets te weten over de lokale klachten maar die informatie is ook relevant voor de Vlaamse parlementsleden, argumenteert zij.

De heer *Bart Weekers* was net van plan om volgend jaar zijn invalshoek te verbreden zodat een zicht op het hele landschap ontstaat.

De heer *Boudewijn Bouckaert*, voorzitter, wijst op de veelheid van mechanismen in de klachtenbehandeling. Op zich is die directe betrokkenheid goed, maar anderzijds ontbreekt daardoor een totaalbeeld.

De heer *Chris Nestor*, medewerker ombudsdienst, attendeert erop dat, naast de informatie in het jaarverslag over de diensten van de Vlaamse overheid zelf, zoals NARIC en de afdeling Studietoelagen, de website ook het eerstelijnsklachtenrapport van het

Gemeenschapsonderwijs (GO!) bevat. De universiteiten en hogescholen hebben hun eigen ombudswerking en die klachten komen zelden bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Ook de consortia in het volwassenenonderwijs hebben hun eigen dienst daarvoor. In de rapporten van de stedelijke ombudsdiensten vindt men dingen terug over het stadsonderwijs. Daarnaast is er het vrij onderwijs. Het voorgenomen systeem van interne klachtenbehandeling staat daar nog altijd niet op poten. Tot nu toe blijft alles er vrijwillig, er is ook geen rapportage.

De heer *Bart Weekers* vindt dat in het jaar 2011 rapportage geen aantasting hoeft te zijn van de autonomie. Hij onderstreept dat hij met zijn streven naar een breder beeld andere instanties niet voor de voeten wil lopen. Het is evenmin zijn bedoeling iedereen die in een eerste beroepsprocedure geen gelijk haalde, een tweede kans te geven, tenzij iets flagrant mis is gegaan. Klachtendiensten kennen vandaag de grens tussen toezicht en autonomie, tussen kwaliteitsdenken en officiële procedures.

De heer *Jos De Meyer* wil weten wat de minister doet met de blijvende klacht over de lange rittijden in het buitengewoon onderwijs. Welke lessen trekt de ombudsman uit de interne beroepsprocedures voor examencijfers?

De heer *Bart Weekers* heeft vastgesteld dat de Vlaamse Regering in haar Septemberverklaring andermaal niet heeft gekozen voor de vermindering van de rittijden als prioriteit. Hij heeft dat meegedeeld aan de klagers, die daarmee – opvallend genoeg – in 99% van de gevallen genoeg nemen en overwegen dat de wel gemaakte keuzes mogelijk ook aan hun kind ten goede komen. Zij waarderen dat zij een serieuze uitleg krijgen voor het slechte nieuws. En ondertussen blijft de ombudsman aan de kar trekken.

Van de kabinetten vernam hij dat een werkgroep van Onderwijs en De Lijn aan een inventaris werkt, waarop de heer *Jos De Meyer* reageert dat het budget van De Lijn ondertussen wel al exponentieel is toegenomen. Maar die maatschappij kiest ervoor om andere groepen gratis te laten rijden. Misschien moet De Lijn zelf andere prioriteiten stellen, zonder bijkomende middelen. Maar het is niet aan de ombudsman om die keuze te maken, erkent het lid, al kan hij natuurlijk wel een suggestie doen tijdens een gesprek.

Wat de examencijfers betreft, onderstreept de heer *Bart Weekers* het belang van een goede motivatie, bijvoorbeeld van C-attesten. De heer *Chris Nestor* vult aan dat de Universiteit Gent op dit vlak zelf heeft besloten tot de doorlichting van de begeleiding van masterproeven en de uitwerking van een kader voor studenten die te weinig leerkrediet overhouden tegen het einde van hun opleiding. Hij merkt nog op dat de Universiteit Gent alle geregistreerde beroepsprocedures opneemt in zijn eerstelijnsklachtenrapport, wat niet de bedoeling is.

Tot slot bevestigt hij dat de motivering van negatieve beslissingen in het secundair onderwijs soms in gebreke blijft. Hij geeft het voorbeeld van te ruim geformuleerde B-attesten met een minimale motivering. Minister Pascal Smet beloofde in een reactie om dat aan te pakken tijdens zijn hervorming. Het GO! heeft ondertussen op dat vlak lessen getrokken uit zijn klachtenrapportage, wat het nut daarvan bewijst.

De heer *Bart Weekers* is bezorgd om de juridisering van het onderwijs, ook al komt hij in zijn ombudspraktijk tot nu toe niet meer dan vijf gevallen per jaar tegen waarin een advocaat contact met zijn dienst opneemt. Hopelijk blijft het zo beperkt, want een toename zou niet de juiste tendens zijn in een wederkerige maatschappij.

Mevrouw *Gerda Van Steenberge* ziet een verbetering tegenover het vorige jaarverslag. Zo zijn er minder gelijklopende klachten met het rapport van het Kinderrechtencommissariaat. Hoe verhoudt zich op dit moment de werking van beide instanties? Verder vraagt

het lid nog naar de bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Hoe maakt hij zichzelf bekend?

De heer *Bart Weekers* denkt dat de Vlaamse Ombudsdienst bekend moet zijn maar niet heel erg. Hij moet op het juiste moment bekend zijn, met name als iemand ontevreden is over een beslissing. Zo staat hij graag in een brief waarin een studietoelage wordt geweigerd. Voor algemene bekendheid heeft hij de laatste keer in juni geld uitgegeven aan een nationale televisie- en radiocampagne. Dat kost veel geld maar levert weinig op. Meestal moet men de mensen die op grond daarvan contact opnemen, toch weer terugverwijzen naar de eerste lijn. Die moet sterk zijn in een volwassen ombudstijd.

Hij wil minder klachten zelf behandelen en zet bewust in op de responsabilisering van de diensten zelf. De Vlaamse Ombudsdienst moet de tweede lijn voor zijn rekening nemen in de plaats van te pronken met successen op de eerste lijn.

Als voorbeeld van een goede samenwerking met de Kinderrechtencommissaris in het afgelopen jaar geeft hij de boetes van De Lijn. De ombudsman wil niet zoveel mogelijk terrein veroveren; het is belangrijk dat iedereen zijn plaats kent. Er is werk genoeg. Het gebeurt geregeld dat de mensen tegelijk de federale premier, de koning en verschillende andere instanties aanschrijven met inbegrip van de Vlaamse ombudsman en de kinderrechtencommissaris. Het is nu eenmaal ingewikkeld voor de mensen: veel contacten gaan over het wijzen van de juiste weg.

Boudewijn BOUCKAERT,  
voorzitter

Sabine POLEYN,  
verslaggever