



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2014-2015) – Nr. 6
3 juli 2015 (2014-2015)

Verslag

namens de Commissie voor Onderwijs
uitgebracht door Vera Celis

over het Jaarverslag 2014
van de Vlaamse Ombudsdienst

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Kathleen Helsen.

Vaste leden:

mevrouw Vera Celis, de heer Koen Daniëls, de dames Ingeborg De Meulemeester, Kathleen Krekels,
de heer Kris Van Dijck, mevrouw Miranda Van Eetvelde;
de heren Jos De Meyer, Jenne De Potter, Jan Durnez, mevrouw Kathleen Helsen;
mevrouw Ann Brusseel, de heer Jo De Ro;
de dames Caroline Gennez, Tine Soens;
mevrouw Elisabeth Meuleman.

Plaatsvervangers:

de heer Peter Persyn, mevrouw Grete Remen, de heren Axel Ronse, Willy Segers, de dames Ann Soete,
Manuela Van Werde;
de dames Caroline Bastiaens, Sabine de Bethune, Vera Jans, Katrien Schryvers;
de heren Jean-Jacques De Gucht, Francesco Vanderjeugd;
de dames Ingrid Lieten, Katia Segers;
mevrouw Elke Van den Brandt.

Toegevoegde leden:

mevrouw Barbara Bonte.

Documenten in het dossier:

- 41** (2014-2015) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 5: Verslagen

INHOUD

I.	Inleidende uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
II.	Bespreking	6
1.	Vragen en opmerkingen van de leden	6
1.1.	Tussenkost van Jo De Ro	6
1.2.	Tussenkost van Ann Brusseel	7
1.3.	Tussenkost van Vera Celis	7
1.4.	Tussenkost van Koen Daniëls	8
1.5.	Tussenkost van Jos De Meyer	9
1.6.	Tussenkost van Caroline Gennez	10
1.7.	Tussenkost van Kathleen Helsen	11
2.	Antwoorden van Bart Weekers, Vlaams ombudsman	11
3.	Reactie van minister Hilde Crevits	13
	Gebruikte afkortingen	17

Bijlagen: zie [dossierpagina](http://www.vlaamsparlement.be/dossierpagina) op www.vlaamsparlement.be

Op 11 juni 2015 organiseerde de Commissie voor Onderwijs een gedachtewisseling over het luik Onderwijs van het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2014. Dit omvatte een toelichting door Bart Weekers, ombudsman, en een bespreking met Hilde Crevits, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Onderwijs. De tabellen die hierbij werden gebruikt, zijn terug te vinden als bijlagen op de [dossierpagina](#) van dit verslag op www.vlaamsparlement.be.

I. Inleidende uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers citeert het antwoord van de minister op vragen over wat de Vlaamse overheid doet inzake het capteren van klachten, hoe daarover gerapporteerd wordt en wat de stand van zaken is: "Wat mij betreft, is het niet zozeer een kwestie van dat niet willen doen, maar wel van het moeilijk kunnen aantonen dat men het doet.". Dit korte citaat geeft volgens de spreker heel veel weer. De overheid is vaak overtuigd van het feit dat ze heel wat doet als reactie op onvrede, maar de burgers zien het niet of niet voldoende. De Vlaamse Ombudsdienst werkt binnen de diverse beleidsdomeinen aan het beter zichtbaar maken van de behandeling van onvrede van burgers.

Het beleidsdomein Onderwijs is een uitdaging. Bij de benchmark in 2010 bleek Onderwijs een van de koplopers op het gebied van het aantal rapporteringen van klachten en de antwoorden daarop. Zo kon men kwantitatief aantonen dat en hoe de overheid met gemelde onvrede omging. In de laatste vijf jaar is de oefening naar een hoger niveau getild en wordt het als vanzelfsprekend beschouwd dat de overheid kan aantonen dat er klachten zijn en dat men bereikbaar is. Intussen is in vele beleidsdomeinen de stap naar de kwalitatieve opvolging al gemaakt. Met antwoorden op onvrede kan men alsmaar vaker aantonen dat onvrede wordt opgenomen in het kwaliteitsbeleid van de organisatie en in het beleid. Goede voorbeelden zijn alvast Financiën en Mobiliteit, waar vooral het Agentschap Wegen en Verkeer er sinds de voorgaande legislatuur steeds beter in slaagt om via hun rapportage over klachtenbehandeling weer te geven waarover de onvrede gaat en hoe men met de klachtenbehandeling omgaat. Het herstel van vertrouwen begint onder meer met het tonen van die elementen en de duiding van de klachtenbehandeling.

Het rapport 2014 over Onderwijs zet stappen in de goede richting. Dat was al duidelijk na een aantal overlegmomenten. Het rapport wijst op het probleem van luxeversuim of van het toelatingsexamen arts-tandarts enzovoort. Dergelijke punten werden voordien nooit vermeld. De ombudsman juicht de evolutie toe en stelt dat zijn diensten dat proberen aan te moedigen.

In het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, met onder andere commentaar op de klachtenrapporten die binnenkomen, wordt duidelijk dat het beleidsdomein breder is dan de centrale dienst in Brussel. Onder meer van de UGent en van het GO! zijn er bijzonder goede rapporten. Daarover wil de ombudsman graag van gedachten wisselen.

Een eerste vaststelling luidt dat er vooruitgang is, maar dat Onderwijs nog best een tandje mag bijsteken wat het capteren van onvrede op de eerste lijn betreft. Noch de ombudsman in Brussel, noch een ministerieel kabinet of een individuele volksvertegenwoordiger vormen de juiste link voor antwoorden op onvrede over dienstverlening. Er is voor de Vlaamse Ombudsdienst onmiskenbaar een systeem nodig rond het informeren en het antwoorden. Klachtenbehandeling en -management en kwaliteitsverbetering moeten in die richting successen boeken.

Een tweede constatacie in het jaarverslag is toegespitst op de problematiek van regeldruk en planlast. Operatie Tarra moet daartegen ingaan en dat juicht de ombudsman toe. Ook in de individuele klachtenbehandeling blijkt de regeldruk

nog steeds een obstakel, met name in personeelsklachten. Heel soms raakt men, door de planlast heen, toch uit een individuele situatie en kan men ook nog een omzendbrief verbeteren, zoals blijkt uit een voorbeeld in het jaarverslag. Een ander voorbeeld toont dan weer het beeld van een leerkracht die wel degelijk ziekteverlof had, maar er om administratieve redenen maar niet in slaagt dat binnen de overheid als dusdanig te laten attesteren. De ombudsdienst verleent absolute steun aan de strijd tegen de regeldrift, ook in Onderwijs.

Een derde aspect in het jaarverslag betreft de schooltoelagen die jaarlijks terugkeren. De Vlaamse Ombudsdienst is hierin al jaren observator. In diverse aspecten van schooltoelagen loopt er binnen en met de administratie heel wat goed en zijn er goede overlegmomenten. De uitkering van schooltoelagen gebeurt te laat in het schooljaar, al begrijpt de ombudsman de argumenten voor de afhandeling. Het geld moet sneller op de rekening staan, vroeger op het schooljaar, en dan is het misschien wel zaak van het basiscriterium in vraag te stellen.

Een nieuw punt in het verslag – maar niet in het maatschappelijk debat – is de strijd tegen het spijbelen. Bart Weekers refereert aan de strijd tegen het luxe-verzuim. Er zijn intussen wijzigingen op til. In het Jaarverslag 2014 komen de duizend terugvorderingen van schooltoelagen aan bod. Er is enige nuance nodig in dat debat. De spreker kon dit in eerste instantie te berde brengen in een jaarverslag en vervolgens in een opinietekst. Dat maakt het mogelijk alle nuances mee te nemen. Hij stelde zo vast dat er jaarlijks ongeveer duizend terugvorderingen gebeuren, zowat zeshonderd in het lager en secundair onderwijs en nog eens vierhonderd in het kleuteronderwijs, waar geen leerplicht geldt en men de kinderen derhalve niet problematisch afwezig kan noemen zoals in de andere categorie.

De spijbelcijfers nemen elk jaar toe, tot wel 9000 feiten. Het blijven relatieve getallen in verhouding tot de totale schoolbevolking. De terugvorderingen blijven elk jaar op ongeveer duizend gevallen uitkomen, ten belope van maximaal 1000 euro en daarbij rijzen voor de ombudsman vragen naar de effectiviteit. Waarom maakt men jaarlijks de grote administratieve kost om de terugvorderingen uit te voeren? Bart Weekers verwijst naar de boetes van De Lijn waarbij slechts 60 percent van het opgelegde bedrag werkelijk binnenkomt. De kost voor het terugvorderen moet mee in rekening worden gebracht en worden afgewogen tegen de maatschappelijke kost. In zijn opiniestuk ligt de belangrijkste twijfel echter bij de rechtvaardigheid van de maatregel. Men werkt met een categorie die de schooltoelage ontvangt en die zeker niet integraal overeenstemt met de spijbelpopulatie. De verhouding in dat verband is een factor acht van de hele spijbelbevolking. Zijn conclusie is dat modellering nodig is. Allicht zijn er andere mogelijkheden om een stok achter de deur te houden en er rechtvaardig mee om te gaan. Voorts suggereert hij de mogelijkheid om niet automatisch tot terugvordering over te gaan, maar alleen in extreme gevallen. Ultiem ziet hij het meeste heil in een afschaffing en aanvaarding van het feit dat de maatregel zoals ingeschreven en toegepast zijn doel en resultaat mist.

De ombudsman wil niet pretenderen alle oplossingen voor de toekomst te hebben. Een totaalspijbelplan moet inzetten op preventie. De vraag of er sanctie nodig is en welke blijft vooralsnog open. De ombudsman hoopt dat het debat ter zake duidelijkheid kan brengen en wil dat dan ook graag mee voeren.

II. Bespreking

1. Vragen en opmerkingen van de leden

1.1. Tussenkomen van Jo De Ro

Jo De Ro wil weten of er zicht is wie met klachten tot bij de ombudsman raakt. Het is volgens hem een grote zorg te weten of de klachten het topje van de ijsberg zijn dan wel een goed bereik hebben en een beeld schetsen van de realiteit. Het lid verwijst naar de link in het laatste thema met de sociaaleconomische impact en het feit dat bij terugvordering juist degenen met de minste middelen geraakt worden. Bereiken de zwaksten überhaupt het ombudsstadium?

Wat betreft de klachtengevoeligheid en de manier waarop ambtenaren en de overheid ermee omgaan, vraagt hij waar er nog pijnpunten zijn, ook al wordt er vooruitgang vastgesteld. Waarop vraagt de Vlaamse Ombudsdienst om binnen de overheid nog in te zetten en welke reacties komen daarop binnen? Hoe is de dialoog tussen de Vlaamse Ombudsdienst en topambtenaren? Het lid wijst er op dat de wil om dingen te veranderen – zoals een automatisering van de studietoelage – er vaak wel is, maar dat er nog vele drempels zijn tot realisatie. Zijn er vorderingen te noteren of vindt de ombudsman dat er op bepaalde vlakken nog wel wat druk nodig is van de minister of door iets in het publieke forum te brengen?

Open Vld trekt zowel lokaal als in het Vlaams Parlement al geruime tijd mee aan de kar voor een ernstige aanpak van het spijbelthema. Jongeren die in een latere levensfase zware problemen krijgen binnen of met Onderwijs, Welzijn of Justitie, blijken niet zelden een historiek van problematische afwezigheden te hebben. Hij staat er graag langer bij stil.

Het blijkt voor de ombudsman een fundamenteel probleem dat de problematiek van het spijbelen jaarlijks groeit, terwijl de groep die door de maatregel gesanc-tioneerd wordt, te beperkt is. De verhouding is één op acht en de groep blijft altijd even groot. Men kan stellen dat het bijna om toeval gaat in plaats van te verklaren door organisatorische of praktische elementen.

Jo De Ro acht leerrecht en leerplicht belangrijk discussiethema's binnen de legis-latuur. Met maatregelen afschaffen of wijzigen, heeft het lid geen probleem. Hij vertrekt daarbij echter graag vanuit een grondige evaluatie van de bestaande maatregel. Om iets te veranderen, moet men eerst de vinger op de wonde kunnen leggen. Er is een heel verschil tussen praktische bezwaren of problemen of een systeem dat fundamenteel slecht geconcipeerd is en niet functioneel kan zijn.

Mocht dat laatste het geval blijken, dan lijkt het hem zinvol ook na te gaan waar in Vlaanderen de stijgende trend van spijbelaars zich misschien niet doorzet. Het spijbelrapport dat al twee jaar door Claude Marinower, schepen van Onderwijs in Antwerpen, en de spijbelambtenaar en zijn team wordt opgesteld, stemt de heer De Ro voorzichtig hoopvol. In de grootste stad van Vlaanderen (Brussel niet meegerekend) daalt het cijfer immers al twee jaar op rij. De aanpak is zeer speci-fiek en dat leert het lid dat de dertig halve dagen die men vanuit Brussel hanteert een te lange termijn voor Antwerpen is. Daar heeft men ervoor geopteerd om tien dagen als norm te nemen en kort op de bal te spelen. Men richt zich ook niet meteen op de individuele spijbelaar maar neemt tussenstappen door de cijfers op schoolniveau te beschouwen en hulp aan te bieden aan scholen die er bovenuit steken. Doorgaans gaan scholen op dat aanbod in, zij het soms na enige aarze-ling. Dan wordt er op maat gewerkt en bekeken waar de nood ligt. Is dit bij gebrek aan ondersteuning vanuit het CLB of is er nood aan steun van lokale politie en/of jeugdbrigade, of zijn het OCMW en de sociale dienst veeleer aan zet bij problemen

met kansarmoede enzovoort? Het lid wijst erop dat sommige spijbelaars geen cafélopers zijn, maar juist thuis helpen door de moeilijke sociale situatie daar. De aanpak lijkt te werken en het zal zaak zijn uit te maken wat er in Brussel van wordt overgenomen. Hij vindt het goed dat de Vlaamse Ombudsdienst die spiegel voorhoudt, maar is niet bereid de stok achter de deur zonder meer eruit te gooien zonder alternatief. Ziet de ombudsman in de materie ook gunstige evoluties en kan hij zelf mogelijkheden of alternatieven voorstellen?

1.2. Tussenkoms van Ann Brussee

Ann Brussee meent dat met betrekking tot het toelatingsexamen geneeskunde de ombudsman adequaat heeft gereageerd in het voorgaande academiejaar. Intussen zijn maatregelen genomen en het examen is na overleg in de commissie enigszins aangepast. Dat moet een grotere rechtvaardigheid garanderen. Het probleem bleek veelzijdig: te moeilijke vragen, onduidelijkheid over welke vragen weerhouden werden enzovoort. Verbeteringen waren nodig, organisatorisch en inhoudelijk. Kan de ombudsman dat proces evalueren en er feedback op geven? Wat vindt hij van de voorstellen voor een nieuwe aanpak?

Aangaande het spijbelen acht het lid het zeer terecht dat het jaarverslag melding maakt van de vierhonderd hardnekkig afwezige kleuters en het ernstige probleem van jaarlijks duizend afwezige leerlingen met het lager en secundair onderwijs erbij geteld. Ze onderstreept het belang van onderwijs in die levensfase, zeker als de kinderen afkomstig zijn uit een gezin dat een studietoelage ontvangt. Kinderen uit die gezinnen maken meer kans op een moeilijker schoolloopbaan. Het rapport van de Koning Boudewijnstichting 'Kleine kinderen, grote kansen' stelt heel duidelijk dat longitudinaal onderzoek uitwijst dat het GOK-decreet ondanks merites nog leemtes heeft op het gebied van kleuterparticipatie. Professor Ides Nicaise acht het cruciaal dat op te lossen. De Vlaamse Regering nam maatregelen om de ouderparticipatie te bevorderen. Nu zijn er ouders die een studietoelage aanvragen en dus weten dat hun kleuter naar school kan, maar het toch niet doen. Ze stelt de vraag wat er daar dan fout loopt? Hoe kan die groep zonder sanctiemaatregel toch gemotiveerd worden om de kleuters naar school te sturen, en dat gedurende liefst meer dan de 220 halve dagen zoals minimaal voorzien?

Het lid is ervan overtuigd dat de oorzaken van spijbelgedrag vroeg in de schoolloopbaan liggen. Spijbelcoördinatoren kunnen goed werk leveren voor jongeren die het moeilijk hebben, maar schoolmoeheid ontstaat vaak in de lagere school, en moet derhalve ook daar al aangepakt worden om te voorkomen dat ze zich doorzet naar later. Hoe staat de ombudsman tegenover die visie?

1.3. Tussenkoms van Vera Celis

Vera Celis leest in het rapport van de ombudsman dat het centrale meldpunt nog onvoldoende zichtbaar en vindbaar is. Die zichtbaarheid op de website en via briefwisseling wordt als werkpunt opgenomen. Zijn er nog andere suggesties ter verbetering in die zin?

Meer fundamenteel vindt het lid het aspect grensoverschrijdend gedrag en pesten. Het rapport stelt dat klachten in dat verband nog steeds toenemen. Kan de ombudsman daarbij enige duiding geven? Hoe evolueren de cijfers, en vooral over pesten onder leerlingen? Het lid herinnert aan de nog vrij recente massale media-aandacht voor grensoverschrijdend gedrag en pesten onder leerkrachten, maar ook over pesten tussen leerkrachten en directieleden. Twaalf percent van de leerkrachten geeft aan daarvan het slachtoffer te zijn geweest en een op drie ziekte-dagen zouden een gevolg zijn van psychosomatische problemen. Leerkrachten worden daardoor zwaarder getroffen dan werknemers uit andere categorieën. Zijn er nog altijd klachten en nemen ook die toe? Hoe gaat men met die mensen

om? Worden ze doorverwezen en volgt iemand die dossiers dan op? Wat vindt de ombudsman van het idee van een onafhankelijke netoverschrijdende dienst waar onderwijspersoneel op laagdrempelige wijze terecht kan voor klachten inzake grensoverschrijdend gedrag en psychosociale problemen?

1.4. Tussenkomsst van Koen Daniëls

Koen Daniëls stelt vast dat 2541 klachten uit het onderwijs afkomstig zijn, waarvan 60 percent niet rechtstreeks. Hij leerde ook dat het vaak eerder gaat om informatie-nood dan om een klacht. Korte communicatielijnen en snelle reacties kunnen veel frustratie wegnemen. In die zin is er nog een weg af te leggen. Tegelijk ziet hij op de website van het departement Onderwijs bij omzendbrieven en dergelijke toch altijd een naam, mailadres en telefoonnummer, en dat vindt hij alvast een positief gegeven. Bij de werkstations kan ten aanzien van het onderwijspersoneel nog wel wat verbeteren. Op de loonbrief staat enkel het nummer van hun workstation vermeld, waarna een zoektocht op de website begint. De spreker moet vaststellen dat er al heel veel informatie aangeboden wordt, maar dat mensen die vaak niet vinden. Nog betere ontsluiting lijkt hem zinvol.

Het hoge oplossingspercentage stemt het lid zeer tevreden. Dat getuigt van progressie.

De aangehaalde voorbeelden van mensen met verlofstelsels doen het lid concluderen dat de bijzonder complexe verlofstelsels veel bemoeilijken. Het onderwijszakboekje met uitleg telt 419 pagina's. Voor sommige verlofstelsels moet men het recht op TADD telkens voor 15 juni per aangetekend schrijven laten gelden en voor andere niet. Men ontdekt dat doorgaans pas als het te laat is. Een drastische vereenvoudiging van al die systemen is noodzakelijk, ook voor de mensen van de werkstations en AgODi.

Uit het jaarverslag blijkt dat mensen die volwassenenonderwijs volgen, vaak niet weten wat hun diploma uiteindelijk waard is. Het lid wijst op de problematiek van modularisering van het volwassenenonderwijs met de concordanties van bestaande opleidingen. Een aantal klachten is het gevolg van die modularisering en van de herprofilering van bepaalde opleidingen in het volwassenenonderwijs. Zo gebeurt het dat mensen menen nog drie modules te moeten doen, als plots blijkt dat ze er nog zeven voor de boeg hebben en een jaar extra. Wie een jaar eerder begon, hoeft dat dan niet te doen. Ook gelijkschakeling van diploma's blijkt een punt: een diploma behaald in 1978 blijkt niet meer gelijkgesteld met een diploma secundair onderwijs – wat voor 1981 wel het geval was – hoewel men ten stelligste beweert dat de opleiding niet was veranderd. Eén vermeld geval kon de Vlaamse Ombudsdienst oplossen na bemiddeling, het andere niet. Met enig gezond verstand had dat volgens de ombudsman wel gekund.

De uitbetaling van de studietoelagen duurt vaak lang. Verschillende zaken worden in beraad gehouden, wanneer bijkomende documenten nodig zijn. Het lid kan de administratie alleen maar volgen als ze met uitbetaling wacht tot de dossiers in orde zijn. Te vroeg uitbetalen en dan moeten terugvorderen, brengt de zaken in een volgende fase. Het sneller informeren van mensen bij wie stukken ontbreken, lijkt een vanzelfsprekendheid. Automatisering van het toekennen van studietoelagen lijkt een evidentie, maar de heer Daniëls stipt aan dat het wel om belastinggeld gaat dat geheroriënteerd wordt naar mensen die het moeilijker hebben om studiekosten te dekken. Het moet terecht komen bij wie het echt nodig heeft. Voor niet-EU burgers zijn voorwaarden opgenomen in de regelgeving. Het lid waarschuwt ervoor die voorwaarden niet zonder meer af te schaffen bij de automatisering van het systeem omdat het niet gerealiseerd kan worden of niet in een databank zit. Het is nodig om zoveel mogelijk data bijeen te brengen, maar dan steken privacyregels

ook de kop op. Het feit dat men werkt met gedateerde gegevens moet ook worden meegenomen.

De terugvordering van studietoelagen is niet ingevoerd vanuit hardvochtigheid. Zoals in het verslag van de invoering blijkt, maakt het deel uit van het geheel van de opvolgingsprocedure die in het kader van spijbelen wordt opgezet. Het systeem van terugvordering treedt pas in werking nadat allerlei acties zijn ondernomen vanuit de school, het CLB, AgODi, leerkrachten en secretariaten. Alleen als er sprake is van echte onwil en er geen resultaat bereikt wordt met de vermelde stappen, dan gaat men over tot terugvordering. Voor spijbelen is er geen standaardoplossing, stelt het lid. Dat kan nooit. Spijbelen is complex en kan alleen maar numeriek worden vastgesteld.

Als kinderen en jongeren niet naar school gaan, kan men de ongekwalificeerde uitstroom niet terugdringen. De maatschappij en de ouders moeten ervoor zorgen dat kinderen wel op de schoolbanken zitten. Die verantwoordelijkheid zit vervat in de leerplichtwet en legt dat in handen van de ouders. Voor Koen Daniëls is het dan ook essentieel die ouderverantwoordelijkheid te durven benoemen en in de kijker te zetten. Het gaat om preventie, ouders op hun verantwoordelijkheid aan te spreken, controle en zo nodig sancties. Die lijn moet meegenomen worden. Sommige ouders schieten wel degelijk in actie na een waarschuwingsbrief van AgODi, als blijkt dat de betrokkenen de inschakelingsuitkering niet zullen ontvangen. Het maakt duidelijk dat ze het gesprek met zoon of dochter moeten aangaan. Het is een stok achter de deur, en tegelijk geeft het ouders het fundament voor een gesprek. De schooltoelages waarvan sprake belopen 68 miljoen euro, waarvan 'maar' een miljoen euro wordt teruggevorderd. Het lid herinnert in dat verband aan andere verhitte discussies over veel minder centen. Het mag niet lichtzinnig worden opgevat. Bovendien gaat het over twee jaar dertig halve dagen of zes weken onderwijs missen zonder enig signaal of gevolg aan contactpogingen en vragen.

Koen Daniëls wijst er nog op dat het regeerakkoord duidelijk is. Men maakt verder werk van preventie en van het sneller optreden tegen spijbelen. Evaluatie van maatregelen is zeker een goede zaak. En ook hij meent dat het soms te lang duurt vooraleer er dan een vervolg komt. Men zou sneller op bepaalde zaken moeten kunnen inspelen. Als men uitvoering geeft aan de leerplichtwet en de zaken regelt via de rechtbank, dan lijkt het zeer waarschijnlijk dat de jongere al niet meer leerplichtig is als de uitspraak valt, als die er überhaupt al komt. Naast de studietoelagen, komt ook de schoolpremie – die alle ouders krijgen – van het federale niveau over. Voorts is er ook de kinderbijslag. Het debat moet genuanceerd worden gevoerd, rekening houdend met de redenen voor totstandkoming van de bestaande regelgeving.

1.5. Tussenkomen van Jos De Meyer

Afgewogen tegen de hele nota van de Vlaamse Ombudsdienst, vindt *Jos De Meyer* het klachtenverhaal inzake Onderwijs positief. Er is een vrij hoog oplossingspercentage op relatief korte termijn. Dat belet niet dat er nog wat probleemsituaties zijn.

Wat de onderwijsadministratie AgODi betreft, is ook volgens de heer De Meyer informatieverstrekking het sleutelwoord.

Ook hij wijst op de enorme complexiteit van de verlofsystemen. Schoolsecretariaten zitten niet zelden met de handen in het haar en vinden nergens de juiste antwoorden. Zo ontstaan nog altijd grote misverstanden, wat leidt tot problemen en meldingen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het lijkt het lid bijzonder nuttig aan een vereenvoudiging van de systemen te werken.

De terugvordering is al meermaals ter sprake gekomen. CD&V was initieel een koele minnaar van die remedie. Waar de ombudsman enerzijds probeert met het voorstel tot afschaffing, biedt hij anderzijds een optie met het beter moduleren. De spreker ziet alleen soelaas in een goed evenwicht. Sensibilisering en preventie spelen daarin een belangrijke rol en een sanctie kan ook. Sancties hebben alleen zin als ze het beoogde resultaat bereiken. Een evaluatie van de sanctiemaatregel is vanzelfsprekend. Het lijkt hem dan ook wenselijk om nog meer inzicht te krijgen in de gezinsprofielen van spijbelaars, de opleidingen en in welke scholen het probleem echt tastbaar aanwezig is. De evaluatie zoals voorzien in het regeerakkoord lijkt het lid correct. Die dient te gebeuren zonder vooroordelen of vooringenomenheid.

1.6. Tussenkomen van Caroline Gennez

Caroline Gennez erkent dat onderwijs een complexe materie is, zeker wat regelgeving betreft. Het lijkt ook haar noodzakelijk om de verschillende verlofstelsels te analyseren, aan te passen waar nodig en misbruiken tegen te gaan terwijl alles voor de rechthebbende toch zo transparant mogelijk wordt gemaakt.

De ombudsman noemt het klachtenmanagement in het GO! positief. Is dat onvoldoende aanwezig of uitgewerkt in andere netten? Of kan het als gestandaardiseerde procedure of als good practice gelden? Maximaal uniformiseren lijkt aangewezen om de mensen te helpen de juiste weg te vinden om een klacht te deponeren. Dat moet frustratie voorkomen en ervoor zorgen dat ook snel de juiste remediëring of oplossing wordt gevonden.

Het lid gaat ervan uit dat alle beleidsverantwoordelijken de automatische toekenning van schooltoelagen steunen. Er zijn al heel wat stappen gezet en het principe is een feit voor wie al recht had. Voor de nieuwe instappers is echter voldoende informatie nodig om dan vervolgens eenvoudig in het automatische systeem opgenomen te worden. Een maximale afstemming van diverse databanken lijkt haar een vanzelfsprekendheid in tijden van verregerende digitalisering. Kan de ombudsman aangeven waar hij pijnpunten ziet inzake de databanken? Hoe kan men in samenwerking met de andere overheden zo snel mogelijk de operationalisering realiseren?

Ook Caroline Gennez is niet helemaal gewonnen voor het linken van spijbelen aan een terugvorderingsprocedure voor toelagen. Ook zij stelt in vraag of het terugvorderen finaal opweegt tegen de lasten, de administratie en de kosten. De complexiteit van het spijbelen wordt niet opgelost met één concrete maatregel. Het Spijbelactieplan van 2006, vernieuwd in 2012, voorziet in twaalf acties en een genuanceerd beleid op diverse domeinen. Bewustmaking, preventie, herstel en bestraffen volgen elkaar daarin op. Het lijkt het lid vooral van belang alle stakeholders te mobiliseren en te betrekken in de strijd tegen spijbelen. Ze refereert daarbij aan haar voormalig ambt als schepen van Onderwijs in Mechelen, waar ze in dat verband een protocol afsloot met het parket, de politie, het CLB en de opvoedingsondersteuning. Zo wilde men de signaalfunctie versterken ten aanzien van stadswachters, scholen en ouders in een gezinsondersteunend traject, om de problemen te detecteren. Ze benadrukt in elk geval de rol die is weggelegd voor lokale besturen, in samenwerking met scholen, ouders, CLB's, directies, welzijnsorganisaties en diensten zoals het parket en de politie. In een aantal steden staat die coördinatie nog in de kinderschoenen, in andere wordt al langer geëxperimenteerd. Sommige steden en gemeenten hebben nog geen beleid. Dat is een gemiste kans.

Sp.a is van mening dat de aanpak van spijbelen het meest effectief is, als een sanctie nauw gekoppeld wordt aan de overtreding. Het belang van herstelgericht werken met het gezin, de school en de jongere lijkt hen daarbij evident. De studietoelage wegnemen bij gezinnen die ze hard nodig hebben, en dat vaak na twee jaar, voldoet niet aan de vereiste van een effectieve maatregel.

Schoolpremie, kinderbijslag en studietoelage zijn voor het lid onaantastbare rechten die het kind toekomen en die intussen onder Vlaamse bevoegdheid ressorteren. Daarop beknotten, is niet vanzelfsprekend en blijkt niet doeltreffend in het bestrijden van het probleem. De suggestie om het systeem af te schaffen kan sp.a dan ook bijtreden.

1.7. Tussenkoms van Kathleen Helsen

Kathleen Helsen, voorzitter, probeert al jaren duidelijk te maken dat preventie de prioriteit moet krijgen. Scholen moeten kansen krijgen om de problematiek aan te pakken. Zich richten op sanctionering is niet aangewezen volgens het lid en als er al aan sancties gedacht wordt, dan moeten dat gepaste maatregelen zijn. Die dienen gestoeld te zijn op inzichten vanuit de gedragswetenschap. Dat mevrouw Gennez die stelling nu ondersteunt, verheugt het lid. Bij de voormalige minister van Onderwijs van sp.a-strekking kreeg ze geen gehoor. Terugvordering is geen goede maatregel en het gaat gepaard met de nodige lasten en non-effectiviteit. Afschaffing lijkt derhalve een optie. Er moet in elk geval worden nagedacht over de juiste maatregelen om te voorkomen dat bijzonder veel tijd, centen en energie verloren gaan.

2. Antwoorden van Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers repliceert dat er in zijn opiniestuk, dat vandaag in de krant staat, welgeteld één nieuw element staat, met name dat hij in een specifieke case geadviseerd heeft de 300 euro te betalen die van de klaagster werd gevorderd. Het thema spijbelen moet met heel wat nuance en gediversifieerd benaderd worden. Hij wilde iets signaleren met betrekking tot een relatief nieuwe maatregel. Daarna moet men er vanuit verschillende invalshoeken op politiek niveau mee verder.

Grensoverschrijdend gedrag in het onderwijs blijft een heikele zaak. Het jaarverslag gaat in op één klokkenluiderszaak. Daaruit haalt hij zijn enige wapen, met name de klokkenluidersbevoegdheid, die al enkele keren in moeilijke onderwijssituaties is toegepast. In 2011 droeg men zo bij tot verzoening. In de vermelde recentere zaak is de bemiddelaar tussengekomen zoals voorzien. In dergelijke klokkenluiderszaken zitten twee aspecten, die dan in de personeelsklachten voorkomen. Vaak gaat het dus om personeelsklachten. Pesten tussen leerlingen onderling probeert de Vlaamse Ombudsdienst op de werkvloer te houden. Heel wat actoren werken daarrond. Leerkrachten met klachten over aanhoudend pestgedrag en problemen op school, komen af en toe tot en met in de klokkenluiderszaak. In het geval waarvan sprake, was er alvast een aantal onregelmatigheden vast te stellen en er was remediëring. De bemiddelaar zat in de globale problematiek evenwel te werken rond honderd wrevelpunten, en dat in één school. Vanuit zijn bevoegdheid als klokkenluiderbeschermer haalt hij daaruit vijf echte onregelmatigheden, die dan vervolgens opgelost worden. De rest wordt voorgelegd in een verzoeningsprocedure. Daar komt de echte rol van de ombudsmensen als bemiddelaar aan de orde en wordt de onderzoeksrol aan de kant geschoven. Concreet kon men na een aantal bemiddelingsvergaderingen vaststellen dat die rol uitgespeeld was. Alles zat te diep en te sterk vastgeworteld. De bemiddelaar trekt zich terug als zijn aanwezigheid geen zin noch toegevoegde waarde meer blijkt te hebben.

Het antwoord op de vraag of een netoverschrijdende instantie ter zake zin heeft, is voor Bart Weekers dubbel. Er zijn al heel wat instanties in die sfeer aan het werk. De inspanningen verlopen evenwel niet via één aangestuurd kwaliteitssysteem. Als ombudsman van de Vlaamse overheid kan hij stellen in een vrij comfortabele positie te verkeren in die zin, omdat dat daar wel het geval is: eerstelijns hulp, dan dertien diensten waarna alles samenkomt bij de ombudsman. Er zijn voldoende instanties en middelen om op terug te vallen voor een degelijke aanpak.

Bij problemen ervaren door leerkrachten in een school – zij het van het gemeentelijke net of het vrije net of het GO! – wordt er echt wel gereageerd, verzekert de ombudsman, al is dat vanuit heel verschillende organisatiemodellen. In schrijvende gevallen zijn er wel degelijk acties. De ombudsman spreekt zijn vertrouwen uit in de bestaande instanties. Hij meent zich te herinneren dat minister Hilde Crevits zich er eerder al toe engageerde om met het vrije net te bekijken wat er te leren valt uit de klachtenbehandeling van het GO! Zelf houdt hij ook dergelijke gesprekken met de schoolpartners waarmee hij contact heeft.

Klachtenbehandeling in Onderwijs komt te vaak neer op concluderen dat een klacht onontvankelijk is omdat men niet bevoegd is. Dat omdraaien door te vragen wat men wel voor iemand kan doen, betekent de stap zetten naar informatieverstrekking bijvoorbeeld over barema of wedden. De websites en de informatie daarop is vooral toegankelijk voor de specialist. Mensen redeneren anders. Ze zijn niet geïnteresseerd in de formele regelgeving. De doorsneeburger moet men bereiken op het ogenblik dat hij met een probleem zit. Dat is eenvoudig voor bijvoorbeeld een belastingbrief waar onderaan melding kan worden gemaakt van gegevens voor klachtenbehandeling. Voor een schooltoelage ligt dat gemakkelijker dan voor aanvragen van verlofstelsels. Dat staat als onderwerp in het klachtenbeeld mee bovenaan de lijst, na schooltoelages, in de categorie personeelsproblemen waar het onder de technische regelingen binnen de eigen situatie ressorteert. Daaronder zit het dan als hoofdmoot.

Jo De Ro wil weten of de ombudsman nog advies verstrekte aan de administratie over verbeterpunten.

Bart Weekers stelt dat het een absolute dynamiek is. Recent zocht hij de communicatieambtenaar op, op verzoek van de minister. Men hoeft niet altijd bij de topambtenaren te zijn. Heel veel zit in communicatieaspecten. Zo kon hij bij de nieuwe voorzitter voor het toelatingsexamen arts-tandarts duidelijk een verfrissende visie ervaren. De essentie daar is volgens de ombudsman dat hij bij aanvang zeer cassant communiceerde over het punt, terwijl hij een maand later juist heel verzoenend sprak. Toen achtte hij de tijd rijp om aan ouders duidelijk te maken dat de bladzijde moest worden omgeslagen. Dat had zijn gunstige effecten. Er lopen nog enkele zaken voor de Raad van State, maar de ombudsman verwacht niet dat ze met succes zullen worden afgerond. Hij oordeelde dat het gebeurde nog net binnen de grenzen van het fatsoenlijke lag. In geen van de examens kon bij meer dan 10 percent van de vragen in de diverse onderdelen problemen worden vastgesteld. In zijn verslag noteerde Bart Weekers wel dat het nog net kon, maar niet erger had mogen zijn. De aanbeveling om te streven naar meer kwaliteit had een ondertoon van dreiging als zou blijken dat er nog meer problemen bijkwamen. Er zijn intussen nieuwe maatregelen getroffen die problemen in de toekomst moeten voorkomen.

Koen Daniëls vraagt of de klachten inzake diploma's in het volwassenenonderwijs en de concordanties nog toegenomen zijn. Zitten ze allemaal in hetzelfde schuitje waarbij ze langer moeten doen over het bereiken van hun diploma?

Met betrekking tot het examen arts-tandarts wil hij weten of de regeling die intussen in uitrol is, ook echt een oplossing kan bieden.

Bart Weekers stelt dat hij, wat het examen arts-tandarts betreft, vertrouwen heeft in wat er gebeurt. Het pijnpunt was dat de betrokken professor fouten heeft gemaakt en ter zake met een grens heeft geflirt. Dat kan één keer, maar nooit meer.

Wat het volwassenenonderwijs betreft, heeft hij te weinig zicht op de problematiek. Er is her en der een signaal van daaruit. Meestal zijn er op korte termijn en snel oplossingen uit te werken.

Vera Celis begrijpt dat de ombudsman vanuit zijn klokkenluidersbevoegdheid een aantal zaken aan de oppervlakte kan brengen. Het is dan niet de bevoegdheid van de ombudsman om die dossiers verder op te volgen of uit te spitten en tot een oplossing te brengen. Heel wat systemen en organisaties bieden zich aan om de problematieken ter zake op te nemen. Daar loopt het echter vast, moet het lid vaststellen. Kan een overkoepelend neutraal systeem zorgen voor opvolging, aansluiting en oplossingen? De ombudsman stelt zelf dat er heel wat gebeurt, maar dat het probleem er nog is en hijzelf uiteindelijk vastzit bij het aspect oplossing.

Bart Weekers ziet dit als een mogelijkheid, maar dan wel binnen de bestaande middelen die eventueel geheroriënteerd worden. Het is dan zaak om de autonome partners te overtuigen om daaraan mee te werken. Volgens hem zit niemand te wachten op nieuwe middelen en nieuwe mensen. Het lijkt hem zinvoller om de capaciteit die bestaat, samen te brengen en te werken aan kwaliteitsdenken om in die samenwerking te investeren.

3. Reactie van minister Hilde Crevits

Minister *Hilde Crevits* vindt het debat over het jaarverslag van de ombudsman bijzonder nuttig en een positieve stap in de richting van goede communicatie en leren met elkaar rekening te houden.

De minister stelt dat er ongetwijfeld nog vooruitgang mogelijk is. De administratie staat dagelijks ettelijke mensen te woord en levert schitterend werk. De cases die bij de ombudsman terechtkomen, zijn getekend door problemen en om daarmee om te gaan, is empathie nodig. Het gaat niet om elkaar bekritisieren, maar juist om sterktes te vinden en van daaruit stappen voorwaarts te zetten. Dat zit goed, verzekert de minister.

Wat het toelatingsexamen arts-tandarts betreft, richtte de minister een begeleidingscommissie op met mensen die ze zelf uitkoos om uit te zoeken hoe die begeleiding beter kan gebeuren en een uniformiteit na te streven, zelfs inzake taal. Men heeft alles op alles gezet om het beter te doen. Garanderen dat er niets meer fout gaat, kan niet, maar de voorzitter levert fantastisch werk. De grote zorg in het debat is het tekort aan tandartsen. Daar komt men nog op terug.

Wat de verlofstelsels betreft, is de minister het er roerend mee eens dat de meer dan veertig stelsels onder de loep moeten worden genomen. Het zijn er te veel. Dat gebeurt in het kader van het loopbaandebat. Ze wil er in elk geval alles aan doen om verbeteringen aan te brengen. Ter illustratie van een en ander stelt ze een tabel ter beschikking waarop de diverse soorten van lopende loopbaanonderbrekingen worden afgezet tegen de nieuwe loopbaanonderbrekingen in hetzelfde schooljaar (bijlage 1).

Aangaande de bescherming van het personeel, heeft de minister een begeleidingscommissie opgezet met betrekking tot een convenant preventie en bescherming op het werk, die haar akkoord gaf om een ad-hocwerkgroep op te richten over psychosociaal welzijn. Op 24 juni 2015 komt de werkgroep al samen. Er wordt derhalve aan gewerkt.

De modules zijn eigen aan het volwassenenonderwijs. Men wil eraan sleutelen en rationaliseren, zij het dat de essentie moet blijven bestaan. Klarheid brengen is wel absoluut nodig, erkent de minister.

Onderwijs is enorm gereguleerd. Voor de meest recente 'Ronde van Vlaanderen' schreven maar liefst 2800 schooldirecteurs in. In het kader daarvan wordt de nieuwe regelgeving zorgvuldig uitgelegd. Verder is ook de website up-to-date wat dat betreft.

De minister gaat verder in op de school- en studietoelagen. Er is tien miljoen euro opzijgezet voor projecten in het kader van 'Vlaanderen radicaal digitaal'. Vanuit het departement Onderwijs is er een project ingediend met als doel de automatische toekenning van studietoelagen. Er worden drie inhoudelijke fasen naar voren geschoven om de automatisering mogelijk te maken. In eerste instantie moeten de ontbrekende puzzelstukken inzake het linken van databanken ingevuld worden. Vervolgens moeten proactief gegevens worden aangeleverd aan mensen in verband met een aanvraag en tot slot moet de complexiteit van de parameters heroverwogen worden om te komen tot een inhoudelijke vereenvoudiging. De knelpunten zijn gekend en als het dossier geselecteerd wordt, dan kunnen middelen uit die pot gebruikt worden om het te realiseren.

Het vangnet met brieven om te signaleren dat er geen studietoelage was aangevraagd, werkt, maar het blijft een omslachtige papieren kwestie.

Wat de schooltoelage betreft, las ook de minister het opiniestuk van de ombudsman en de bijhorende commentaren in de krant van vandaag. Ze vindt het niet zinvol om daarover te discussiëren als een 'one shot'. De Vlaamse Regering finaliseert het actieplan Leerrecht nog. Er kan derhalve bezwaarlijk verwacht worden dat daaromtrent al inhoudelijke informatie wordt besproken.

Er waren de actieplannen Spijbelen en Vroegtijdig schoolverlaten. Dat vindt de minister niet efficiënt. Van de jongeren die meer dan dertig halve dagen spijbelen, slaagt één op vijf in het jaar dat ze schoollopen. Driekwart ervan blijft zitten een jaar later. De succesratio ligt derhalve slecht. Het actieplan Leerrecht neemt zowel het spijbelen als het vroegtijdig schoolverlaten mee, waarvoor voordien aparte actieplannen bestonden. Er is tevens een samenwerking met de minister bevoegd voor Werk. Dat is van belang zoals de VDAB zelf ook zegt. Er is een ongekwaliificeerde uitstroom van leerlingen die verdwijnen in de statistieken. Als de databanken van Onderwijs en Werk aan elkaar gekoppeld kunnen worden – rekening houdend met de privacy – kan men verhinderen dat ze uit het systeem vallen. Dan worden ze detecteerbaar en aanspreekbaar als mens en niet op papier. De VDAB kan hen dan contacteren om ze een aanbod te doen. Er wordt nu een brug gelegd tussen de domeinen Onderwijs, Welzijn en Werk.

Er is tijd nodig om de vier luiken uit te werken, en er ontbreken nog schakels. Monitoring is een eerste punt: waar zitten de jongeren die spijbelen? Duidelijk cijfermateriaal is cruciaal, en wel doorlopend tot ze aan het werk kunnen. Vervolgens is er het tweede aspect preventie. In die zin zit bij de school een grote opdracht. Dan komt interventie: wanneer grijpt men in? De minister vindt alvast dat het sneller moet. Dan heeft ze het niet over straffen, maar over bijvoorbeeld interventie van het CLB. Het vierde luik is compensatie: hoe vat men jongeren die alsnog uit de boot vallen, bij de kraag om toch een stap terug te zetten. Bestrafing hoort thuis bij interventie. Terugvordering van studietoelage, is een element als preventie niet werkt. Zelf is de minister ook geen grote liefhebber van deze maatregel, zij het niet op alle vlakken. Ze geeft enig cijfermateriaal mee (zie bijlage 2: tabel van problematische afwezigheden en terugvordering van studietoelage). AgODi stuurt waarschuwingsbrieven aan ouders van leerlingen die gedurende een schooljaar meer dan dertig halve dagen problematisch afwezig bleven. Die data worden afgezet tegen het totaal aantal leerlingen die een studietoelage krijgen. Dat is een eerste heikel punt: alleen wie een studietoelage ontvangt, wordt aangepakt.

Een koppeling maken tussen regelmatig naar school gaan en het ontvangen van studiefinanciering is niet evident. Er wordt dan gerekend met hardnekkige spijbelaars die ondanks aanhoudende tussenkomst van het CLB twee schooljaren na elkaar meer dan dertig halve dagen problematisch afwezig bleken. De minister laat de respectieve gegevenstabel zien (tabel in bijlage). De correlatie tussen schoolparticipatie en schooltoelagen is in het kleuteronderwijs wel duidelijk. Daar blijkt dat kleuters met een schooltoelage minder risico lopen om minder aanwezig te zijn dan kleuters zonder toelage. Daar werkt de maatregel wel degelijk.

Ann Brusseel benadrukt haar stelling dat het juist voor die kinderen uitermate belangrijk is dat ze naar school gaan. Voor kinderen van hoger opgeleide ouders is de ontwikkeling door verscheidene factoren gegarandeerd. Wie in een moeilijke situatie opgroeit, heeft die schoolomgeving absoluut nodig. Het gaat niet om een groter risico op spijbelen, maar dat spijbelen is voor hen wel slechter.

Minister *Hilde Crevits* is het eens met dat uitgangspunt. De conclusies van het OBPWO-onderzoek van de VUB over spijbelen, wijzen uit dat voor het leerplichtonderwijs het niet allemaal zo helder is. Het studiefinancieringsbeleid heeft er geen afschrikkende effect, maar vormt evenmin een begin van oplossing voor de jongeren.

De terugvorderingen omwille van problematische afwezigheden verlopen moeizaam, erkent de minister. Ze is het er evenwel niet mee eens dat het systeem moet worden afgeschaft omdat het niet vlot. Het kost tijd en inspanning en de opbrengst is bedenkelijk, dat klopt wel. Er is discussie over het rendement van de maatregel. Het al dan niet effect, op welk vlak ook, dient uitgeklaard te worden.

De minister geeft nog een aantal cijfermatige gegevens mee, onder meer over de budgetimpact van de schooltoelagen. Jaarlijks vordert de afdeling schooltoelagen voor ongeveer 10.000 dossiers voor zowat 4 miljoen euro terug. De terugvorderingen omwille van problematische afwezigheid staan voor 300.000 euro in ongeveer duizend dossiers. De minister wil nog geen standpunt innemen uit respect voor de discussies die nog gevoerd moeten worden. Ze wil graag nog voor het reces met een actieplan komen om een gedachtewisseling te houden. Het is voor haar wel essentieel dat het werk grondig gebeurt.

Het hoge aantal onontvankelijke klachten in het volwassenenonderwijs viel *Jo De Ro* op. Dat is volgens hem voornamelijk toe te spitsen op mensen die een opleiding volgen en in de war gebracht zijn door reclameboodschappen van private aanbieders van opleidingen waarop vermeld staat "met steun van de Vlaamse overheid". Dat betekent eigenlijk dat men er met opleidingscheques kan betalen. Het impliceert ook vaak dat mensen er veel meer uitgeven dan ze in het reguliere onderwijs zouden doen. Ze eindigen niet zelden met een bewijs dat ze een opleiding hebben gevolgd, maar zonder enig reëel effect. Kan de minister bevoegd voor Werk niet een soort van informatieplicht inbouwen waarbij elke opleiding in dat geval duidelijk maakt dat er geen legaal gelijkaardig civiel effect is als bij het volwassenenonderwijs? Op de website van opleidingscheques staan wel 'private aanbieders', maar zonder een lijst. Er is evenmin vermeld dat certificaten of diploma's van private aanbieders geen civiel effect sorteren. Die val kan vermeden worden door een informatieplicht. Het gaat om aardig wat mensen.

Bart Weekers verwijst naar het voorgaande jaarverslag en stipt aan dat het niet de opleidingscheques betreft, maar bijvoorbeeld ook de dienstencheques. Mensen worden gelokt met de afbeelding van een Vlaamse leeuw op de documenten met de vermelding "erkend door de Vlaamse Gemeenschap". Dat vindt de ombudsman verwerpelijk. Het gaat daarbij om zuiver consumentenrecht en de ombudsman moet vaak mensen teleurstellen in die zin. Een creatieve overheid kan echter kijken welke link er wel is met die mensen. Zo is het mogelijk om in de voorwaarden van opleidingscheques iets op te nemen, dan wordt optreden wel mogelijk. De VDAB

treedt zo wel degelijk op inzake discriminatie in puur private arbeidsrelaties, omdat het dan kan. Private firma's schrijven vacatures uit die discriminerend zijn. Die vacatures staan soms in de VDAB-databank. Zo kunnen ze via reportsystemen daarvan op de hoogte raken en die vacatures en bedrijven eruit gooien. De lijst van wie de opleidingscheques kan genieten en ontvangen, kan strikter zijn, vindt ook de ombudsman. Hij vindt het een terecht aandachtspunt.

Ann Brusseel vindt het spijbeldebat zeker breed, maar ze hoopt dat de minister en de ombudsman het er op zijn minst mee eens zijn dat er een stok achter de deur moet zijn voor wie zijn kinderen bewust kansen ontnemt, bijvoorbeeld ouders die hun kinderen niet naar school brengen in de lagere en kleuterschool. Het lid wil absoluut geen ongelijke maatregelen die slechts bepaalde categorieën treffen. Er kunnen begeleidingstrajecten zijn om mensen op hun verantwoordelijkheid te wijzen, maar op zeker ogenblik moet de overheid wel durven te stellen dat bepaalde zaken niet aanvaard worden. Sancties zijn dan nodig.

Bart Weekers vermeldt dat de eerste zin van het jaarverslag over krachtdadig optreden gaat, in heel diverse sectoren. Optreden moet, maar het instrument kan wel in vraag gesteld worden, besluit hij. Krachtdadig en rechtvaardig afgewogen optreden vindt hij geen probleem.

Minister *Hilde Crevits* beaamt die visie en stelt dat elke maatregel op effectiviteit beoordeeld moet worden. Bijsturen moet als dat nodig blijkt.

Kathleen Helsen bedankt de ombudsman voor zijn interessante toelichting.

Kathleen HELSEN,
voorzitter

Vera CELIS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

AgODi	Agentschap voor Onderwijsdiensten
CLB	centrum voor leerlingenbegeleiding
EU	Europese Unie
GO!	onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap
GOK	gelijke onderwijskansen
OBPWO	onderwijskundig beleids- en praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
TADD	tijdelijke aanstelling van doorlopende duur
UGent	Universiteit Gent
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VUB	Vrije Universiteit Brussel