



Jaarverslag 2015

MEE DEEL
ZIJN VAN DE
OPLOSSING

Commissie voor Onderwijs

21 april 2016

Inhoud

I.	Uittreksel uit Jaarverslag 2015 Vlaamse Ombudsdienst	
	- Inleiding: Leeswijzer	3
	- Onderwijs	4
II.	Uittreksel uit Klachtenboek 2015	
	Onderwijs en Vorming	
	Klachtenboek p.343 t.e.m. p. 446.....	7

Leeswijzer

1. Ook dit jaar is het jaarverslag afgestemd op de werking van het Vlaams Parlement: de verschillende hoofdstukken zijn ingedeeld volgens het werkterrein van de verschillende parlementaire commissies. Daarbij richt het eerste hoofdstuk zich op de parlementaire commissie Mobiliteit, omdat het Vlaams Klachtenboek het grootste aantal klachten rapporteert bij deze parlementaire commissie. De volgorde van de verdere hoofdstukken respecteert daarna de dalende volgorde van het aantal gerapporteerde klachten in het Vlaams Klachtenboek.

Want inderdaad, u leest dit jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst in samenhang met het Vlaams Klachtenboek 2015. Dat boek is de door de Vlaamse ombudsman telkens op 1 maart vrijgegeven bundeling van de rapporteringen die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid elk jaar zelf maken over hun eigen klachtenmanagement. Die Klachtenboeken, en dus ook het Klachtenboek 2015, vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”.

De inhoudelijke hoofdstukken van dit jaarverslag respecteren vooral ook de filosofie achter het bestaan van deze klachtendiensten. Zij vormen namelijk de ware spil van een steeds betere omgang met ontevredenheid over de dienstverlening door de Vlaamse overheid. Verschillende beleidsdomeinen zijn in 2015 aan de slag gegaan met de Servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst. Die servicemeter is het instrument, dat de Vlaamse ombudsman ontwikkelde, om de kwaliteit van hun klachtenmanagement te evalueren. Daarom vindt de lezer in dit jaarverslag tal van verwijzingen naar het Klachtenboek.

2. Voorts wil dit jaarverslag een aantal thema's onder de aandacht brengen van parlement en regering. Om één en ander bevattelijk te houden, kiest de Vlaamse Ombudsdienst er nu al enkele jaren voor om toch vooral de dynamiek van ons werk te brengen, zonder al teveel in herhaling te vallen. Dit jaar bijvoorbeeld, legt het jaarverslag – gelet op de ontwikkelingen in het jaar 2015 – een wat grotere nadruk op mensenrechten en armoede.

Aan de andere kant gaat dit jaarverslag niet in op al bij het Vlaams Parlement bekende informatie, zoals onze jaarplanning of onze eigen begroting en rekeningen, die aan bod komen in aparte parlementaire stukken (met telkens het vaste nummer 45). Dit jaarverslag heeft ook maar summier aandacht voor klachtenbeelden die voldoende onder de aandacht zijn van het parlement.

Dit jaarverslag somt ook niet alle 316 individuele verzoeningen op waarover we het hele jaar communiceren via onze bekende kanalen, www.vlaamseombudsdienst.be en de verschillende sociale media van de Vlaamse Ombudsdienst.

Parlementaire Commissie Onderwijs (viceminister-president Hilde Crevits)

1.170 klachten in Klachtenboek 2015 (p. 343 tot 446)

– Meer personeelsklachten	37
– Dalend aantal klachten behandeltermijn schooltoelagen	38
– Vlaamse onderwijsrechtspraak op kantelpunt	39

Meer personeelsklachten

- 1.1. De Vlaamse ombudsman voelt zich zeker mee aangesproken door de opmerking vanuit de GO!-scholengroepen dat het aantal klachtenkanalen te sterk is toegenomen (Klachtenboek, p. 428). Een terechte bezorgdheid en reden voor de ombudsman om telkens, zoveel mogelijk, het gesprek met de school mee aan te moedigen en die dialoog te ondersteunen. Ontmijnen van conflicten en herstel van relaties zijn ook voor het GO! de belangrijkste doelen van een goed klachtenmanagement.

Het hoofdstuk Mobiliteit van dit jaarverslag heeft het over De Lijn, die in sommige provincies al halverwege juni start met de zomervakantieregeling (zie p. 10). Geen goed signaal als de boodschap net is dat het schooljaar loopt tot en met 30 juni.

- 1.2. *Personeelsaangelegenheden onderwijs* – Nog in het Klachtenboek vallen opnieuw de helft onontvankelijke klachten op bij de afdelingen Personeel Basis en Secundair Onderwijs, omdat het gaat om personeelsaangelegenheden op school.

De afdeling Personeel Secundair concludeert onomwonden dat “Deze klachten wijzen op het ontbreken van voldoende kennis en vooral van onvoldoende duidelijke communicatie vanwege de werkgever.” (Klachtenboek pagina 364) en merkt op dat directies te weinig gevolg geven aan aangekaarte klachten.

Dit strookt met het klachtenrapport van het GO! waar nu al 1/3 van de klachten van personeelsleden komt, en 8 keer op 10 terecht. De nood aan betere informatie en vooral ook advies bij twijfel aan de correctheid van een beslissing blijft groot. Een gedeelde opdracht voor de onderwijsadministratie en de inrichtende machten.

Bij onderwijspersoneel waren er ook dit jaar weer dossiers, waarbij verkeerde interpretaties van ingewikkelde regelgeving centraal staan. Denk aan de klachten rond aanmoedigingspremies (zie luik Werk in dit jaarverslag, p. 34), maar ook bijvoorbeeld de Tijdelijke Aanstelling Doorlopende Duur (TADD) in dossier 2015-4170. Gelukkig zien we ook compensatie voor een verzoekster (dossier 2015-812), nadat een GO!-school zich mispakte bij het aanbieden van niet-vacante uren (een vervangingsopdracht) aan een vastbenoemde (in plaats van aan een TADD-er).

Opvallend is dat de TADD-rechten wel in Vlaamse onderwijswetgeving staan en men bij de onderwijsadministratie terecht kan voor advies. Maar die administratie kan niet tussenbeide komen als blijkt dat TADD-rechten

geschonden waren. Als de inrichtende macht geen rechtzetting biedt, moet de werknemer naar de rechter.

Personeelsleden vinden het duidelijk niet prettig dat hun werkgever rechter en partij is. Zij verwachten dat de onderwijsadministratie tussenbeide komt bij een geschil en indien nodig de inrichtende macht kan terugfluiten.

Zie, ten slotte, wat het onderwijspersoneel betreft, de aanbeveling van de Vlaamse ombudsman, voor een klokkenluidersregeling, toegelicht verder in dit jaarverslag, op p. 43.

- 1.3. *NARIC* (National Academic Recognition Information Centre) signaleert enkele problemen met de behandeltermijn, omdat er geen tijdig advies was van de onderwijsinstellingen. En een specifiek probleem vormen ook de controles bij vermoeden van fraude (dossier 2015-921). Voor die specifieke expertise wordt beroep gedaan op de Federale Overheidsdienst (FOD) Buitenlandse Zaken, maar de dossieruitwisseling gebeurt slechts twee keer per jaar, wat behandeltermijnen doet oplopen. *NARIC* belooft beterschap.

- 1.4. *Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)* meldt opnieuw geen klachten, wat verwondert aangezien de ombudsman in 2015 getuige was van de behandeling van 2 klachten.

De eerste zaak leverde een school een extra subsidie op bij de bouw van een turnzaal (dossier 2015-312); en leidde ook tot een structurele verbetering van de informatie op de website van *AGION*. In de andere zaak (dossier 2015-1900), zorgde een snelle interventie van *AGION* ervoor dat een school alsnog infrastructuurwerken tijdens de zomervakantie kon uitvoeren.

- 1.5. *Volwassenenonderwijs* – Bij de bekwaamheidsbewijzen Nederlands Tweede taal (NT2) is er de merkwaardigheid dat een licentiaat in de Romaanse Filologie niet over het vereiste bekwaamheidsbewijs beschikt en alle masters in de Taal en Letterkunde en Vertaler/Tolk wel (dossier 2015-2162). Omdat het hier echt om een pure rechtzetting lijkt te gaan, vraagt de Vlaamse ombudsman om dit punt met wat meer voortvarendheid op de regelingsagenda te brengen.

Dalend aantal klachten behandeltermijn schooltoelagen

2. Erg verheugend is de sterke daling van het aantal klachten over behandeltermijn bij studietoelagen, waar de kentering is ingezet. Al blijven er knelpunten met oplopende behandeltermijn, zeker als iemand onvolledig reageert of de vraag verkeerd begrijpt. Bijvoorbeeld bij buitenlandse inkomsten zien we vaak attesten van werkloosheid in plaats van fiscale attesten.

Erg positief ook is de meer pragmatische houding bij de berekening van alimentatie en vermoedelijke inkomsten. In dossier 2015-3588 bijvoorbeeld is dat het geval bij een inkomensvervangende tegemoetkoming van de FOD Sociale Zekerheid, waar op basis van een 9-maanden attest, het jaarinkomen berekend wordt.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft hoge verwachtingen van de grondige vereenvoudiging van het aanvraagformulier, dat tot maximum 2 pagina's

wordt teruggebracht. Daarop aansluitend volgt meteen de vraag om ook de soms erg moeilijk leesbare typebrieven aan te pakken (zeker de brieven waarmee ontbrekende gegevens worden opgevraagd zijn voor velen zeer moeilijk leesbaar). Dat vertaalt zich vaak in burgers, die na een paar keer over en weer schrijven, de ombudsman om hulp vragen, waarbij het dan opletten is of de uiterste deadline om de aanvraag te vervolledigen, wel wordt gehaald.

Een specifiek probleem dat in 2015 opnieuw naar boven kwam, zijn uitbetalingen op een verkeerd rekeningnummer. Er zijn discussies bij problematische familiesituaties, maar heel pijnlijk werd het bij een dossier, waar de aanvrager een verkeerd, maar wel bestaand rekeningnummer opgaf (één kans op de zeventig, naar verluidt). Een compleet vastgelopen situatie, waar ook de Vlaamse ombudsman tot nog toe geen raad mee weet.

Vlaamse onderwijsrechtspraak op kantelpunt

3. Sedert enkele jaren klagen burgers bij de ombudsman over lang aanslepende rechtszaken bij Vlaamse bestuursrechtbanken. Dat gaat doorgaans over bouwbetwistingen voor de Raad voor Vergunningsbetwistingen (zie ook pagina 46 van dit jaarverslag).

Maar in 2015 zag de Vlaamse ombudsman ook een eerste student (dossier 2015-1107), die ruim vier maanden wachtte op een uitspraak van zijn Vlaamse onderwijsrechter, terwijl de regelgeving een ordetermin van 15 dagen vooropstelt.

En inderdaad, op zijn website, in zijn eigen jaarverslag, bevestigt die onderwijsrechter (de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbepalingen): *"binnen de huidige organisatievorm (...) zijn limieten bereikt (te hebben), wil de Raad binnen een korte termijn uitspraak blijven doen en bovendien de kwaliteit van de arresten handhaven."*

Niet verwonderlijk, wanneer men weet dat de Raad de voorbije jaren een gestage groei kende. En dat zowel in de bevoegdheden als in het aantal dossiers. Van 48 verzoekschriften in 2005, ging het naar 540 zaken in 2014. En dit terwijl de Raad nog altijd met drie voorzitters werkt die bovendien niet voltijds verbonden zijn aan de Raad.

Volgens de ombudsman is de Vlaamse onderwijsrechtspraak hier bij een kantelpunt beland en hoort de rechtsbescherming van de studenten hoger onderwijs verbeterd te worden.

Dit is, ten eerste, sowieso nodig op het niveau van het bestuurlijk beroep bij de hoger onderwijsinstellingen zelf. Verplichte aanwezigheid van externe onpartijdigheid in dergelijke beroepsorganen, is een absoluut vereiste. Desnoods moet de overheid dat dan maar opleggen aan het werkveld. Op het niveau van dit bestuurlijk beroep, is het trouwens ook aangewezen om een consequent taalbeleid te voeren. Als Vlaanderen dan toch Hoger Onderwijs aanbiedt in het Engels, dan moet een laagdrempelig bestuurlijk beroep ook in het Engels behandeld kunnen worden (vandaag blijkt uit Arrest nr. 2.311 van 25 augustus 2015 in de zaak 2015/151, dat dit onmogelijk is).

Maar vervolgens, en ten tweede, is er dus de onderwijsrechter zelf. De Vlaamse ombudsman is erg bezorgd om de behandeltermijn. De situatie bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen leert hoe taai een structurele achterstand is. En snelheid is voor dit rechtscollege cruciaal. Het academiejaar loopt immers door. Een dwingende keuze dringt zich op. Kiest de decreetgever voor verderzetting, dan is de vraag naar versterking, bijvoorbeeld door middel van voltijdse bestuursrechters, een prioritair aandachtspunt.

Toelatingsexamen arts en tandarts

4. Na de problemen in 2014 keek de ombudsdienst met belangstelling uit naar het verloop van de twee examenrondes 2015. De zaken bleken duidelijk beter te lopen. Toch vond ook in 2015 een aantal studenten dat ze onterecht niet geslaagd waren. De vaststelling dat het toelatingsexamen moet afgestemd zijn op "het gemiddelde van de programma's van de derde graad van het algemeen secundair onderwijs" (artikel II, 187, §1, Codex Hoger Onderwijs), in combinatie met een aantal geslaagden van 27% in de normgroep, wringt.

De opdracht van het examen reikt echter verder: toetsen van de bekwaamheid om een geneeskundige of tandheeskundige opleiding met succes af te ronden. Het examen moet immers een meerwaarde bieden bovenop het secundaire diploma.

De Vlaamse ombudsman beveelt aan om decretaal de bevoegdheid te bepalen van de Examencommissie om de leerstof van het toelatingsexamen af te bakenen, vertrekkend vanuit de leerplannen van de derde graad secundair onderwijs, zonder zich hiertoe te moeten beperken (rapport 2015-8 dat de lezer vindt in de rubriek 'documentatie-rapporten' op onze website). De begeleidingscommissie van het toelatingsexamen volgt deze aanbeveling en wil dit via het Onderwijsdecreet XXVI opnemen in de Codex Hoger Onderwijs.

Onderwijs en Vorming

1.170 klachten

KLACHTENRAPPORT IN HET KADER VAN HET DECREET KLACHTRECHT VERSLAG 2015



**Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

1	<u>VOORWOORD</u>	<u>2</u>
2	<u>KLACHTENBEELD</u>	<u>3</u>
2.1	GBALE CIJFERS 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015	3
2.2	AFDELINGEN MET KLACHTEN	7
2.3	AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN	53
3	<u>GLOBALE EVALUATIE</u>	<u>54</u>
3.1	VASTSTELLINGEN VOOR 2015.....	54
3.2	KLACHTENCAPTATIE	54
3.3	KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING	55
3.4	KWALITEITSMANAGEMENT	56
4	<u>BIJLAGEN</u>	<u>57</u>
4.1	AANBEVELINGEN	57
4.1.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	
4.2	ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN	64
4.3	KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING	66

1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vier autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
 - het Departement Onderwijs en Vorming
 - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi)
 - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
 - het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)
- de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), de strategische adviesraad voor het beleidsdomein

Dit klachtenrapport kadert binnen het Vlaamse Klachtendecreet (*Decreet houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen van 1 juni 2001*).

De deelrapporten van de diverse afdelingen binnen bovengenoemde entiteiten werden door de centrale klachtencoördinator gebundeld tot het jaarverslag voor de Vlaamse ombudsman.

2 KLACHTENBEELD

2.1 GLOBALE CIJFERS 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015

Tabel 1: Klachtenbeeld 2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015

Kwantitatieve gegevens		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal aantal klachten	Totaal	215	284	284	193	207	322	300
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	188	229	217	158	136	255	211
	Onontvankelijk	27	55	67	35	71	67	89
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend			1				
	Meer dan een jaar voor indiening	1						
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend			1	7	1		5
	Jurisdictioneel beroep aanhangig							
	Kennelijk ongegrond	1	1	1		1	1	3
	Geen belang							1
	Anoniem			2	1			
	Beleid en regelgeving	3	5	4	7	18	11	19
	Geen Vlaamse overheid	20	46	53	12	43	44	50
	Interne personeelsaangelegenheden	2	3	5	8	8	10	11
Aantal klachten volgens de drager	Brief	73	80	71	52	38	24	46
	Mail	117	181	185	120	152	273	236
	Telefoon	22	22	24	14	16	25	16
	Fax	2			1			1
	Bezoek	1	1					1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	108	192	208	137	133	122	203
	Via kabinet	2	4	1	3	5	3	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	90	75	52	33	54	130	82
	Via georganiseerd middenveld	6	2	9	3	2	6	3
	Andere kanalen	9	11	12	11	11	61	11
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,47	1,73	3,43	3,03	1,09	2,3	4,7
	Mediaan	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1	2
	0-10 dagen	161	106	52	33	61	68	81
	> 10 dagen	25	5	2	2	2	4	12
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	27,26	25,68	23,54	24,07	24,86	25,5	32,1
	Mediaan	24,00	21,00	19,00	17,50	15,00	15	21
	0-20 dagen	82	117	135	90	114	172	134
	21-45 dagen	91	78	83	58	47	72	74
	46-90 dagen	13	42	24	22	29	50	59
	>90 dagen	4	2	5	2	7	7	14
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	24	65	58	32	43	122	100
	Deels gegrond	81	61	36	24	30	20	10
	Ongegrond	56	62	89	79	51	101	89
	Nog niet afgehandeld	27	41	34	23	10	12	12
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	94	92	80	43	64	132	105
	Deels opgelost	6	22	11	12	7	7	3
	Onopgelost	5	12	3	0	2	3	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	13	13	10	5	11	19	18
	Te lange behandeltermijn	43	38	47	25	23	80	41
	Ontoereikende informatieverstrekking	29	22	19	15	14	23	17

	Onvoldoende bereikbaarheid	2	3	3	1	1		
	Onheuse bejegening	5	3	2	4	7	6	11
	Andere	13	30	13	5	17	14	23

In 2015 werden 300 klachten geregistreerd.

De belangrijkste drager blijft de e-mail. Zo'n 78,66% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De brief is de tweede belangrijkste drager (15,33%).

Het grootste deel van de geregistreerde klachten bereikt de administratie rechtstreeks via de burger (67,66%). Via de Vlaamse Ombudsdienst, geldt dit voor 27,33% van de klachten.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is opnieuw gestegen: 4,7 dagen t.o.v. 2,3 dagen in 2014. Ontvangstmeldingen worden niet vaak verstuurd: dit gebeurt slecht bij 31% van alle klachten. Toch een stijging in vergelijking met vorig jaar (22,36%). De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2015 op 32,1 dagen. In 2014 hadden we hiervoor 25,5 dagen nodig. Een aanzienlijke stijging dus t.o.v. vorig jaar.

Van 69,33 % van de 300 klachten werd een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit is een daling in vergelijking met vorig jaar (75,77%). Bij 19 klachten werd de beslissing (nog) niet meegedeeld aan de klager.

Tabel 2: Kerncijfers 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

Klachten	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ontvankelijk	188	229	217	158	136	255	211
Onontvankelijk	27	55	67	35	71	67	89
Gegronde klachten deels of volledig	105	126	94	56	73	142	110
Ongegronde klachten	56	62	89	79	51	101	89
Nog niet afgehandeld	25	41	34	23	10	12	12
Opgelost deels of volledig	100	114	91	55	71	139	108
Niet opgelost	5	12	3	0	2	3	2
Totaal	215	284	284	193	207	322	300

In 2015 is 29,66% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is gestegen t.o.v. vorig jaar met 8,86%.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (50 klachten).

Over het aandeel van het aantal ontvankelijke klachten kunnen we meegeven dat er 47,39% van deze klachten gegrond was, 4,73% deels gegrond en 42,18% ongegrond. Bij 12 klachten werd over het resultaat (nog) niets meegedeeld.

Tabel 3: Ombudsnormen 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

Ombudsnormen	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Niet-correcte beslissing	13	13	10	5	11	19	18
Te lange behandeltermijn	43	38	47	25	23	80	41
Ontoereikende informatieverstrekking	29	22	19	15	14	23	17
Onvoldoende bereikbaarheid	2	3	3	1	1	0	0
Onheuse bejegening	5	3	2	4	7	6	11
Andere	13	30	13	5	17	14	23

Bij 37,27% van alle gegronde en deels gegronde klachten werd de norm ‘behandeltermijn’ geschonden. ‘Andere’ volgt op de tweede plaats met 20,90%.

2.2 ENTITEITEN / AFDELINGEN MET KLACHTEN

Tabel 2015 – DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	6
	Mediaan	6
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2.2.1 BELEID ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	6
	Mediaan	6
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving de afdeling Beleid Onderwijspersoneel 1 klacht over het niet beantwoorden van een vraag omtrent het al dan niet doorgaan van de maatregel rond zij-instroom. De dossierbehandelaar had verzuimd te antwoorden aangezien de Vlaamse Regering nog geen beslissing had genomen of de zij-instroom er nog kwam en in welke vorm. Het was onmogelijk om op dat moment zinvolle informatie te geven en ze moest het antwoord op de vraag dan ook schuldig blijven.

De afdeling ontving de klacht op 3 maart 2015 en betrokkene kreeg antwoord op 9 maart 2015. In het antwoord werd verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Tabel 2015 – AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	34
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	17
	Onontvankelijk	17
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	11
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	33
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	17
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	8
	Via georganiseerd middenveld	2
	Andere kanalen	6

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,8
	Mediaan	6
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23,4
	Mediaan	8,5
	0-20 dagen	24
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	5
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	8
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	5
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2.2.2 SCHOLEN BASISONDERWIJS, CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	2
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	2
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Klacht 2416:

Een ouder dient klacht in tegen de ouderraad van de basisschool "omwille van het rondbazuinen van onwaarheden door een van hun leden".

Deze klacht behoort niet tot de bevoegdheid van AgODi, de klacht is onontvankelijk. Dit is aan de betrokkene meegedeeld.

Klacht 4179:

Een ouder meldt dat zijn dochter van Surinaamse afkomst door haar huidskleur regelmatig wordt gevisieerd op school. De klacht identificeert niet de school en concretiseert ook niet wie hierbij betrokken is.

Deze klacht behoort niet tot de bevoegdheid van AgODi, de klacht is onontvankelijk. De ouder wordt doorverwezen naar het schoolbestuur.

2.2.3 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	12
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	7
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	6
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	11
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	5
	Via georganiseerd middenveld	2
	Andere kanalen	3

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,1
	Mediaan	8
	0-20 dagen	10
	21-45 dagen	0
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	4
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving de afdeling Personeel secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs 12 klachten

Klacht 4102:

Personeelslid vervangt deeltijds een wegens ziekte afwezige collega. Zij klaagt aan dat deze collega steeds een dag voor een vakantie haar ziekteverlof beëindigt en na de vakantie

opnieuw ziek wordt. Zij vraagt of er hierin stappen kunnen ondernomen worden. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De regelgeving wordt creatief maar correct toegepast. Het personeelslid wordt doorverwezen naar de directie van de school.

Klacht 4121:

Een personeelslid meldt dat de directie foutieve informatie via EPD aan AgODi doorstuurt. Zij heeft dit reeds aan haar directie voorgelegd, echter zonder resultaat. De klacht is ontvankelijk omdat het gaat om de uitwisseling van gegevens naar onze dienst toe, maar is ongegrond.

Klacht 4301:

Een personeelslid dient klacht in: de school heeft aan de uren die zij door verlof verminderde prestaties niet meer effectief presteert, een lager barema gekoppeld dan voorheen. Dit betekent dat bij de berekening van haar pensioen slechts rekening wordt gehouden met dit lager barema, wat nadelig is. Zij wil dit rechtgezet zien. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De toepasselijke regelgeving werd immers gevolgd. Betrokkene wordt doorverwezen naar het schoolbestuur.

Klacht 4321:

Een personeelslid dient klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het personeelslid is niet akkoord met de wijze waarop zijn salaris berekend wordt. In het DKO ging men ervan uit dat het personeelslid een voltijdse opdracht had in het dagonderwijs. Dat bleek niet het geval waardoor de bezoldiging van betrokkene onder de regel van best bezoldigd ambt valt. Hierdoor ontving hij minder salaris dan verwacht. Zowel het personeelslid als de school vragen om een toelichting. Zij vragen zich ook af hoe zij op de hoogte hadden kunnen zijn van de juiste situatie. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond aangezien de regelgeving correct werd toegepast. Alle gegevens qua bezoldiging waren steeds ter beschikking via het salarisbriefje van betrokkene en de schoollistings die de instelling ontvangt.

Klacht 4322:

Een personeelslid meldt dat zij er, ondanks de uitbreiding van de vaste benoeming naar een voltijdse opdracht, financieel op achteruit gaat. Zij krijgt hiervoor geen duidelijke verklaring van AgODi. De klacht is deels gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking).

Volgende klachten werden onontvankelijk verklaard:

Klacht 4086:

Een personeelslid heeft een klacht over de werking van de directie. De problemen zijn reeds verschillende malen gemeld aan de scholengemeenschap, zonder resultaat. De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4101:

Personeelslid behoort tot het meesters-, vak- en dienstpersoneel. Zij heeft een klacht over het pestgedrag van haar leidinggevende. Zij heeft dit al aan de directeur gemeld, maar zonder gevolg. Als gevolg hiervan werd zij ontslagen.

De klacht is onontvankelijk aangezien betrokkene niet gesubsidieerd wordt door AgODi en het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4259:

Personeelslid werd na een positief sollicitatiegesprek toch niet aangesteld. Als reden werd gegeven dat zij op een zwarte lijst zou staan binnen de scholengemeenschap. Zij klaagt het machtsmisbruik in deze situatie aan.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4273:

De aanstelling van een personeelslid wordt na 3 jaar niet meer verlengd. Het personeelslid klaagt de manier van handelen aan. Zij is het hier niet mee eens.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4282:

Personeelslid geeft aan dat de directie ouders contacteert en hen uitnodigt om samen met de leerlingen over het functioneren van de leerkracht te praten. Hij is niet akkoord en betwist de wettigheid van deze manier van werken.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4302:

Personeelslid klaagt aan dat geen vaste aanstelling in het onderwijs krijgt. Hij vraagt om na te kijken of zijn ontslag in verschillende scholen correct gebeurd is.

De klacht is onontvankelijk want het gaat om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 4323:

Personeelslid klaagt de manier aan waarop het controlebezoek door Mensura werd uitgevoerd bij de aanvraag van een langdurig verlof voor verminderde prestaties wegens medische redenen. Zij schreef al Mensura aan, maar haar schriftelijke klacht werd inhoudelijk niet beantwoord.

De klacht is onontvankelijk aangezien dit niet behoort tot de bevoegdheden van het agentschap. De klacht werd overgemaakt aan Mensura.

Servicemeter klachtenverloop 2015 op de afdeling Personeel SO en DKO:

Er is een daling op te merken in het aantal klachten. Vorig jaar waren er meer klachten over de pensioenregeling. Doordat Capelo meer ingeburgerd is en de burger weet langs welke kanalen verschillende gegevens kunnen verkregen worden, daalt het aantal klachten hierover. De pensioenregelgeving werd ook uitvoerig in de media besproken en gepubliceerd, waardoor de burger beter ingelicht is.

Van de 12 klachten die de afdeling ontving in 2015, waren er 7 onontvankelijk. In 5 gevallen gaat het om interne personeelsaangelegenheden. In 1 geval gaat het om een personeelslid dat niet betaald wordt door AgODi, 1 geval gaat over Mensura.

Dit jaar zijn er opvallend meer onontvankelijke klachten die gaan over interne personeelsaangelegenheden. Deze gaan vooral over de behandeling of werkwijze die de werkgever (zijnde de onderwijsinstellingen) toepast.

Deze klachten wijzen op het ontbreken van voldoende kennis en vooral van onvoldoende duidelijke communicatie vanwege de werkgever. Uit de klachten komt ook vaak naar voren

dat het personeelslid de problemen wel aankaart bij de directie, maar dat er (te) weinig gevolg wordt aan gegeven.

Ook telefonische klachten over de werking van Mensura worden verzameld en bij de verschillende overlegmomenten met Mensura besproken.

Van de 12 klachten zijn er 5 die wel ontvankelijk zijn, daarvan zijn er 4 ongegrond. Een klacht is deels gegrond omdat er sprake is van een schending van de ombudsnorm informatieverstrekking.

2.2.4 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	19
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	11
	Onontvankelijk	8
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	5
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	19
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	14
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,8
	Mediaan	6
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	27,3
	Mediaan	9
	0-20 dagen	13
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	5
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB 19 klachten:

Klacht 2961

Een personeelslid dient klacht in met betrekking tot haar aanstelling in het onderwijs tijdens het schooljaar 2013-2014. Zij ondervond problemen bij de aanvraag van haar werkloosheidsuitkering: deze was te laag, gezien de prestaties die zij geleverd had. De klacht

is onontvankelijk aangezien het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden. Zij werd doorverwezen naar de bevoegde instanties.

Klacht 2981

Een personeelslid werd preventief geschorst en ging hiertegen in beroep. De Kamer van Beroep verklaarde deze preventieve schorsing nietig. Het schoolbestuur wilde deze periode van preventieve schorsing echter niet administratief verwijderen uit het dossier van het personeelslid en daarom dient het personeelslid een klacht in. De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3001

Via een advocaat ontving de afdeling een klacht van een personeelslid dat verzet wenst aan te tekenen tegen een beslissing van onwettige afwezigheid van het schoolbestuur. Het personeelslid werd voor één dag als onwettig afwezig beschouwd aangezien zij de procedure met betrekking tot de afwezigheid wegens ziekte niet correct gevolgd had. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht 3021

Een directeur dient klacht in, omdat bij de afhandeling van de aanvraag tot valorisatie van voorgaande diensten voor de geldelijke anciënniteit van één van zijn personeelsleden de redelijke behandeltermijn is overschreden. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: behandeltermijn).

Klacht 3041

Het gaat om een klacht van een personeelslid dat niet akkoord is met de berekening van haar salaris: het bedrag komt niet overeen met de opdracht die zij presteerde. Het salaris dat het agentschap uitbetaalde is wel degelijk in overeenstemming met het opdrachtenpakket dat de school doorstuurde. De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3061

Een personeelslid dient klacht in omdat bij de afhandeling van haar aanvraag tot valorisatie van voorgaande diensten voor haar geldelijke anciënniteit de redelijke behandeltermijn is overschreden. Daarnaast klaagt zij ook aan dat er een fout gebeurde bij de uitbetaling van achterstallig salaris waar zij recht op had. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: behandeltermijn).

Klacht 3081

Een personeelslid klaagt dat zij het niet eens is met de terugvordering die zij ontving naar aanleiding van ten onrechte uitbetaald salaris (wegens met onbezoldigd ziekteverlof). De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3101

De echtgenoot van een onderwijspersoneelslid dient klacht in omdat hij verzet wenst aan te tekenen tegen een beslissing van onwettige afwezigheid van haar schoolbestuur. Zijn echtgenote werd voor een periode als onwettig afwezig beschouwd aangezien zij de procedure met betrekking tot de afwezigheid wegens ziekte niet correct gevolgd had. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht 3121

Het gaat om een klacht van een personeelslid dat geen recht heeft op aanvullend vakantiegeld: zij meent daar alsnog recht op te hebben. Deze klacht is slechts deels gegrond en werd niet opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 3122

Een personeelslid dient klacht in omdat bij de afhandeling van haar aanvraag tot valorisatie van voorgaande diensten voor haar geldelijke anciënniteit de redelijke behandeltermijn is overschreden. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: behandeltermijn).

Klacht 3141

Een personeelslid klaagt dat zij niet onmiddellijk de informatie kreeg die zij vroeg en dat ze niet akkoord kan gaan met de toon waarop zij te woord werd gestaan. Deze klacht is deels gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 3161

Het gaat om een klacht van een personeelslid dat via de school verkeerde informatie kreeg met betrekking tot de loopbaanonderbreking in het kader van ouderschapsverlof. Hierdoor is zij een deel van dit ouderschapsverlof kwijt. Zij stelt de vraag om dat verlof alsnog te mogen opnemen. Dit is een onontvankelijke klacht: het is een toepassing van beleid en regelgeving.

Klacht 3162

Een personeelslid is het niet eens met het feit dat zij geen recht heeft op aanvullend vakantiegeld omdat zij van mening is dat zij daar alsnog recht op heeft. Deze klacht is slechts deels gegrond en werd niet opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 3981

Een personeelslid uit haar bezorgdheid in verband met het systeem van de vaste benoeming en de gevolgen ervan voor startende leerkrachten. Daarnaast is zij niet akkoord met de lage uitgestelde bezoldiging die zij in de maand juli heeft ontvangen. Dit is een onontvankelijke klacht: het is een toepassing van beleid en regelgeving.

Klacht 3982

Een personeelslid klaagt dat zij ten onrechte een terugvordering heeft ontvangen. In de periode waarvoor het salaris wordt teruggevorderd, heeft zij immers wel degelijk gewerkt. De terugvordering is gebaseerd op de informatie die het agentschap ontving van het schoolsecretariaat/het schoolbestuur. Het personeelslid werd dan ook doorverwezen naar hen. De klacht is onontvankelijk want het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden.

Klacht 3983

Een personeelslid ontving een terugvordering voor een periode waarin zij ten onrechte een salaris ontving, aangezien zij met onbezoldigd ziekteverlof was. Zij vroeg om deze terugvordering gespreid te mogen terug te betalen, maar dat werd geweigerd op basis van de vastgelegde criteria voor het toestaan van terugbetalingsfaciliteiten. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht 4001

Een personeelslid is niet tevreden met de informatie die zij kreeg in verband met haar ziekteverlof. Zij kreeg verkeerde informatie van haar dossierbeheerder met betrekking tot het aantal dagen bezoldigd ziekteverlof waar zij nog recht op heeft. Deze klacht is deels gegrond

en werd opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).

Klacht 4002

Een advocaat dient in naam van een personeelslid klacht in omdat haar afwezigheid naar aanleiding van haar zwangerschap eind juni 2015 wel nog als moederschapsbescherming werd beschouwd, maar vanaf september niet meer onder moederschapsbescherming valt. De risicoanalyse in het nieuwe schooljaar wijzigde immers tegenover het vorige schooljaar (omwille van nieuwe wetenschappelijke inzichten) waardoor een verwijdering wegens agressie niet langer nodig was. Het is een onontvankelijke klacht: toepassing van beleid en regelgeving.

Klacht 4021

Een directrice klaagt over het feit dat zij een terugvordering heeft ontvangen naar aanleiding van salaris dat ten onrechte werd uitbetaald. Zij erkent dat zij teveel salaris ontving, maar zij dient klacht in omdat het al de derde keer is dat deze fout gebeurde in haar dossier (door verschillende dossierbeheerders). Deze klacht is gegrond en werd deels opgelost (ombudsnorm: niet-correcte beslissing).

Van de 19 klachten die de afdeling ontving in 2015, waren er 8 **onontvankelijk** (= 42%). De redenen van het onontvankelijk zijn, zijn “interne personeelsaangelegenheden” (5) en “beleid en regelgeving” (3). Van de 8 onontvankelijke klachten werden er 7 ingediend door het personeelslid zelf. Eén klacht werd ingediend door een advocaat, op vraag van een personeelslid.

Van de 19 klachten zijn er 11 die wel **ontvankelijk** zijn (= 58%), waarvan er 3 klachten ongegrond zijn. Van de overige 8 klachten is er bij het merendeel sprake van een schending van de ombudsnorm informatieverstrekking (4) of behandeltermijn (3). Voor 1 klacht gaat het om een niet-correcte beslissing.

De 3 klachten waarbij sprake is van een schending van de ombudsnorm behandeltermijn hebben alle 3 betrekking op de afhandeling van de aanvragen tot valorisatie van voorgaande diensten voor de geldelijke anciënniteit. Naar aanleiding van deze klachten werd de procedure voor de afhandeling van deze aanvragen binnen de afdeling herbekeken en strikter opgevolgd, wat onmiddellijk leidde tot een merkbare verbetering.

2.2.5 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	
	Mediaan	

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	1
	Mediaan	1
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2015 ontving AOP 1 klacht. Een leerkracht beklaagt er zich over dat het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming enkel de bezoldigingen heeft ingegeven op zijn loonfiche en de bedrijfsvoorheffing en bijzondere bijdrage voor de sociale zekerheid niet. Bij nazicht bleek dat de vigerende wettelijke bepalingen werden nageleefd. De klacht werd ongegrond verklaard.

2.2.6 KLACHTENBEELD AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN

Opvallend is dat nog steeds niet alle personeelsleden weten bij wie ze terecht kunnen voor hun probleem: de juiste fora of procedures zijn nog onvoldoende bekend. Uiteraard is het zo dat een deel van de personeelsleden het gevoel heeft niet bij zijn/haar schoolbestuur terecht te kunnen en zich dan wendt tot het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi).

Bij een aantal klachten is er sprake van een ontoereikende informatieverstrekking. Aangezien een van de kerntaken van het agentschap het verstrekken van informatie is aan potentieel meer dan 4000 instellingen (scholen, internaten en CLB's) en meer dan 160 000 personeelsleden, is de kans reëel dat dit in sommige gevallen onvoldoende nauwkeurig gebeurt. Er moet ook rekening gehouden worden met het dilemma dat zich hierbij steeds stelt: snel informeren versus volledig informeren. Wanneer een vraag telefonisch wordt gesteld, vertelt de vraagsteller soms niet het hele verhaal, waardoor de kans stijgt dat er verkeerde of onvolledige informatie wordt gegeven.

Het agentschap blijft daarom volop inzetten op interne opleiding op zeer regelmatige basis. Daarnaast wordt ook volop geïnvesteerd in opleiding voor schoolsecretariaten (jaarlijks in het voorjaar) zodat de personeelsleden, de ouders en de leerlingen de gewenste informatie ook kunnen inwinnen bij hun eigen schoolsecretariaat. Tot slot werkte het agentschap ook mee aan de vernieuwing van de website van het ministerie van Onderwijs en Vorming. In 2015 is het onderdeel met betrekking tot personeel (www.onderwijs.vlaanderen.be/van-basis-tot-volwassenenonderwijs) volledig vernieuwd zodat personeelsleden, administratief medewerkers en directeurs op een gebruiksvriendelijke manier kunnen zoeken naar informatie die vlot leesbaar is.

Klachtencaptatie

Het agentschap verzamelde de hoger vernoemde klachten op verschillende manieren. Een aantal van deze klachten bereikte de afdeling via het Meldpunt Onderwijs en Vorming. Dit meldpunt is makkelijk terug te vinden bij de contactgegevens op de website. Andere klachten werden bezorgd door de Vlaamse Ombudsdienst of kwamen binnen via het kabinet van de minister van Onderwijs. De meeste klachten kwamen echter rechtstreeks bij de afdelingen terecht: via de dossierbeheerder of via het e-mail adres van de afdeling. We kunnen bijgevolg concluderen dat de verschillende kanalen die kunnen gebruikt worden om klacht in te dienen, goed benut en opgevolgd worden.

Gezien de hoeveelheid aan dossiers die het agentschap in haar beheer heeft, lijkt het aantal klachten op jaarbasis heel beperkt. Belangrijk om weten hierbij is dat het agentschap klachten probeert te voorkomen door proactief te overleggen met de schoolsecretariaten en de schoolbesturen.

Daarnaast zet het agentschap ook sterk in op kwaliteitscontroles. Dankzij dat intensief contact en overleg en de systematische kwaliteitscontroles worden fouten en problemen maximaal vermeden.

Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Binnen het agentschap is per afdeling bekend wie de klachtenbehandelaar van de afdeling is. Deze persoon volgt de doorlooptijd van de klachten nauwgezet op. Er wordt ook voorzien dat een collega deze taak overneemt in geval van afwezigheid.

Kwaliteitsmanagement

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming leveren structurele inspanningen om de klachten professioneel te behandelen. Er is regelmatig overleg tussen de klachtenmanager van het beleidsdomein en de klachtenbehandelaars van de verschillende afdelingen. Op die manier worden de neuzen in dezelfde richting gezet met betrekking tot klachtenbehandeling. Het klachtenrapport dat jaarlijks wordt opgesteld, maakt deel uit van de actiepunten van de staf van de verschillende afdelingen.

Tabel 2015 – AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	256
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	184
	Onontvankelijk	72
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	5
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	16
	Geen Vlaamse overheid	48
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	43
	Mail	196
	Telefoon	15
	Fax	1
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	177
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	74
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	4

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,2
	Mediaan	1
	0-10 dagen	62
	> 10 dagen	9
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33,1
	Mediaan	23
	0-20 dagen	106
	21-45 dagen	67
	46-90 dagen	56
	>90 dagen	10
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	94
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	76
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	95
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	15
	Te lange behandeltermijn	38
	Ontoereikende informatieverstrekking	11
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	9
	Andere	23

2.2.7 HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS / HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	15
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	14
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	3
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	4
	Geen Vlaamse overheid	4
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	15
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	14
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,1
	Mediaan	1,5
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	7,7
	Mediaan	6
	0-20 dagen	14
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Voor Hoger Onderwijs was er één **ontvankelijke klacht** over een openstaand pensioendossier waardoor de pensioengerechtigde geen uitkering ontving. Het dossier werd zo snel mogelijk afgerond en aan PDOS bezorgd.

We registreerden 14 **onontvankelijke klachten**. We kunnen deze klachten in twee grote groepen opdelen:

1. Betwisting van evaluatieresultaten: hiervoor verwijzen we de klagers naar de interne beroepsprocedure en dan eventueel, naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen.
2. Klachten over de interne werking van universiteiten en hogescholen. Hiervoor is AHOVOKS niet bevoegd. We verwijzen door naar de ombudsdiensten van de instelling.

2.2.8 HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS / VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	61
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	58
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	12
	Geen Vlaamse overheid	44
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	49
	Telefoon	10
	Fax	
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	58
	Via Vlaamse Ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,5
	Mediaan	0
	0-10 dagen	48
	> 10 dagen	7
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13,6
	Mediaan	6
	0-20 dagen	43
	21-45 dagen	14
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Voor Volwassenenonderwijs waren er drie **ontvankelijke klachten**. Twee over terugvorderingen en één over een deelnameattest van een cursus. De klachten werden grondig onderzocht maar bleken alle drie ongegrond te zijn.

We ontvingen 58 **onontvankelijke klachten**. Voor het Volwassenenonderwijs zijn er twee grote groepen van typische onontvankelijke klachten:

1. Klachten over private instellingen en Syntra. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. Voor Syntra verwijzen we door naar het Agentschap Ondernemen. Voor de private instellingen verwijzen we naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.
 2. Klachten over de interne werking van de CVO's. Hiervoor is AHOVOKS ook niet bevoegd en verwijzen we naar de interne klachtenprocedure van de centra. We moedigen ook steeds aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken personen.
- Daarnaast waren er ook klachten over de regelgeving en de toepassing ervan. Deze worden beantwoord met alle mogelijke informatie vanuit de regelgeving en de eventuele verduidelijking ervan.

2.2.9 NARIC EN EXAMENCOMMISSIE / NARIC

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	5
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	9
	Mediaan	9
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	22,6
	Mediaan	17
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	4
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Klachtenbeeld

NARIC-Vlaanderen ontving zes **ontvankelijke klachten**. Vijf daarvan waren **gegrond**. Eén klacht had te maken met de dienstverlening van een dossierbehandelaar die te wensen overliet. De vier andere gegronde klachten hadden betrekking op de behandeltermijn. Bij één klacht werd het dossier in het kader van fraudeonderzoek overgemaakt aan Buitenlandse

Zaken waardoor de termijn opliep. In de drie andere gevallen kreeg NARIC geen tijdig advies van de adviesverlenende instellingen. Alle klachten werden opgelost.

NARIC blijft voor de behandeltermijn afhankelijk van externe adviesverleners. NARIC heeft de voorbije jaren sterk geïnvesteerd in duidelijke afspraken en contracten over de behandeltermijnen, maar in uitzonderlijke gevallen ontvangt NARIC geen advies binnen de afgesproken termijn. NARIC plant ook een overleg met Buitenlandse Zaken over de aanpak van frauduleuze dossiers. Daarnaast wil NARIC in 2016 tegemoet komen aan de informatiebehoefte van de aanvragers door op de website en in brieven meer informatie te geven over de behandeltermijnen.

NARIC ontving één klacht die na onderzoek **ongegrond** bleek. Deze klacht had ook betrekking op de behandeltermijn, maar was ongegrond omdat de behandeltermijn pas start als het dossier volledig is. Dit werd zo aan de klager verduidelijkt.

2.2.10 NARIC EN EXAMENCOMMISSIE / EXAMENCOMMISSIE SECUNDAIR ONDERWIJS

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	5
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	5,5
	Mediaan	4
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

De Examencommissie secundair onderwijs ontving zes **ontvankelijk klachten**. Drie daarvan bleken na onderzoek **ongegrond**. De klachten hadden betrekking op de verplichte infosessie, te laat komen op het examen en de afronding van examenresultaten. Voor al deze klachten beschikt de Examencommissie over duidelijke richtlijnen die via de website en het EC-platform beschikbaar zijn voor de kandidaten.

De drie **(deels) gegronde klachten** hadden betrekking op de beoordeling van een examen, niet genoeg tijd om een examen Nederlands af te leggen en wijzigingen in de vakfiches die niet op de website werden aangekondigd. Naar aanleiding van deze klachten nam de Examencommissie de volgende maatregelen:

- De beoordelingswijzer en de opdracht van het examen werden herwerkt.
- Het examen Nederlands wordt nu ook digitaal afgenomen waardoor kandidaten hun beschikbare examentijd zelf beter kunnen indelen.
- Nieuwe vakfiches worden tijdig aangekondigd via het EC-platform én de website.

In 2015 hield de Examencommissie een klantentevredenheidsonderzoek. Daaruit bleek dat 86% van de kandidaten tevreden tot uiterst tevreden is over de werking en dienstverlening van de Examencommissie. Uiteraard kwamen er ook een aantal knelpunten naar boven. De Examencommissie heeft een actieplan opgesteld om deze knelpunten weg te werken.

2.2.11 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	169
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	169
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	41
	Mail	122
	Telefoon	5
	Fax	1
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	99
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	70
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	44,9
	Mediaan	40,5
	0-20 dagen	40
	21-45 dagen	51
	46-90 dagen	51
	>90 dagen	10
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	88
	Deels gegrond	69
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	88
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	15
	Te lange behandeltermijn	34
	Ontoereikende informatieverstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	7
	Andere	21

2. Klachtenbeeld

In 2015 werden 169 klachten geregistreerd. Dit is een daling ten opzichte van de 181 geregistreerde klachten in 2014. 88 van de 169 klachten bleken gegrond.

Het grootste aandeel klachten (38,64%) van de 88 gegronde klachten die de afdeling Studietoelagen ontving in 2015 had betrekking op de “behandeltermijn”. Dit is een significante verbetering ten opzichte van vorig jaar (75,55% van de 90 gegronde klachten), toen de eerste stappen werden ondernomen om de behandeltermijn van de dossiers te

verbeteren. In 2015 werd verder werk gemaakt van een aantal vereenvoudigingen met het oog op het inkorten van de behandeltermijn. Tegelijk werd verder ingezet op een transparante communicatie over de voortgang in de dossierbehandeling. Deze inspanningen hebben niet enkel een opmerkelijke daling in het aantal klachten over de behandeltermijn tot gevolg. Parallel stellen we vast dat ook het aantal oproepen over Studietoelagen bij 1700 significant afnam in 2015. Het aantal oproepen daalde van 266.540 in 2014 naar 209.727 in 2015, wat een daling van meer dan 20% inhoudt.

15 gegronde klachten vallen onder de norm “niet-correcte beslissing”. Deze klachten hadden vooral betrekking op een foutieve financiële berekening of een probleem met de inschrijvingsgegevens. Naar aanleiding van deze klachten werden de dossiers herzien.

De redenen voor de gegronde klachten onder de categorie “Andere” zijn uiteenlopend. 7 van de 21 verzoekers klaagden over niet of te laat ontvangen documenten. 5 klachten gingen over de gegevens die bijkomend worden opgevraagd. 3 afgekeurde dossiers en 2 dossiers met betalingsproblemen leidden eveneens tot een klacht. 3 klachten handelden over de vraag om buitenlandse inkomsten te bewijzen. Tenslotte zijn er 2 reacties gekomen op het feit dat de naam van een overleden partner nog vermeld wordt op briefwisseling.

Er waren 10 gegronde klachten onder de categorie “informatieverstreking”. Eén van deze klachten ging over verwarrende informatie op de standaardbrieven. De overige klachten zijn ontstaan door tegenstrijdige of onvolledige informatie die via 1700 of via dossierbehandelaars van de afdeling Studietoelagen werd verstrekt. Het antwoord op de klacht werd meteen aangehaald om duidelijke informatie mee te geven.

Voor de 7 gegronde klachten onder de categorie “bejegening” werd telkens onderzocht of de burger onheus behandeld werd door een voorlichter van 1700 of door een medewerker van de afdeling Studietoelagen. Er werd telkens een gesprek gehouden met de betrokken medewerkers om de situatie te kunnen inschatten.

Feedback over de klachten (inhoud, wijze van communiceren, empathie,...) onder de categorieën “informatieverstreking” en “bejegening” wordt systematisch teruggekoppeld naar 1700. Bovendien wordt gezamenlijk gezocht naar oplossingen en naar manieren om dit soort klachten in de toekomst te vermijden.

Binnen de groep van ongegronde klachten zitten hoofdzakelijk klachten over de behandeltermijn en klachten over dossiers die niet konden worden afgewerkt omdat ze niet tijdig door de burger werden vervolledigd. Een dossier kan worden vervolledigd tot en met 31 december van het jaar waarin het schooljaar eindigt. Indien de gevraagde informatie niet uiterlijk op 31 december aan de afdeling Studietoelagen werd bezorgd, wordt het dossier zonder gevolg afgesloten.

Ook de vraag om inkomsten uit het buitenland aan te tonen leidde nog tot klachten. Vanaf het schooljaar 2014-2015 werd voor een specifieke doelgroep (politiek vluchtelingen, gesubsidieerde bescherming en slachtoffers van mensenhandel) een uitzondering in de regelgeving ingeschreven. Voor hen wordt de toelage berekend op het Belgische inkomen van het jaar na het toekennen van het verblijfsstatuut. Er blijft echter een groep van mensen die niet onder deze uitzondering vallen en voor wie we geen toelage kunnen berekenen als we niet over gegevens over hun inkomen beschikken.

In het antwoord op klachten hierover werd de wetgevende context telkens gekaderd naar de verzoekers toe.

Concrete realisaties en voorstellen

De afdeling Studietoelagen streeft ernaar om nog transparanter te communiceren over de voortgang van de dossierbehandeling. In 2014 werd overgeschakeld op een chronologische dossieropvolging. Als men vanaf het aanvraagjaar 2014-2015 belde naar het nummer 1700

kreeg men automatisch te horen welke indienmaand (voor zowel dossiers als bijkomend toegestuurd informatie) op dat ogenblik behandeld werd. In 2015 is een tabel ontwikkeld, waarop de vooropgestelde behandeltermijn duidelijk af te lezen is volgens de indienmaand van het dossier. Sinds september 2015 wordt de tabel gebruikt door medewerkers van de afdeling Studietoelagen en medewerkers van de Vlaamse Infolijn. Ook de burgers zelf kunnen deze raadplegen via de website.

AHOVOKS AGENTSCHAP HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES & STUDIETOELAGEN	september 2015	oktober 2015	november 2015	december 2015	januari 2016	februari 2016	maart 2016	april 2016	mei 2016	juni 2016	juli 2016	augustus 2016
juli 2015	In september 2015											
augustus 2015	Tussen september en oktober 2015											
september 2015		Tussen oktober en december 2015										
oktober 2015				Tussen december 2015 en februari 2016								
november 2015						Tussen februari 2016 en maart 2016						
december 2015							Tussen maart 2016 en april 2016					
januari 2016								In april 2016				
februari 2016									In mei 2016			
maart 2016										Tussen mei 2016 en juni 2016		
april 2016											In juni 2016	
mei 2016												In juli 2016
juni 2016												In augustus 2016

Indieningsmaand

Verwachte maand dat uw dossier of bijkomende informatie wordt behandeld.

De chronologische aanpak wordt consequent uitgevoerd en garandeert een gelijke behandeling van alle dossiers. De behandeling van nieuwe aanvragen en dossiers waarvoor nog bijkomende informatie moest worden opgestuurd verloopt parallel.

Dat de behandeltermijn van een dossier toch nog sterk kan oplopen, vooral voor dossiers ingediend in het begin van het schooljaar (september – oktober), hangt samen met het aanvraagpatroon. Meer dan de helft van het totaal aantal aanvragen wordt ingediend in de eerste drie maanden van het aanvraagjaar.

De afdeling Studietoelagen blijft dan ook voortdurend naar mogelijkheden zoeken om de behandeltermijn van een aanvraag te verbeteren. Eén van de voornaamste gebieden waar winst op geboekt kan worden is het beperken van beraden. Een dossier wordt in beraad gezet als er nog bijkomende informatie bij de burger moet worden opgevraagd.

Beraden beperken kan onder meer door meer databanken aan te spreken voor de informatie die noodzakelijk is om een toelage te berekenen.

Bij de aanvragen voor toelagen 2015-2016 worden geen bewijzen van een inkomensvervangende tegemoetkoming aan mindervaliden (IVT) meer opgevraagd aan de burger. De afdeling Studietoelagen heeft toegang tot de databank van de FOD Sociale Zekerheid en deze informatie, alsook gegevens over erkenning van handicap, worden automatisch door de applicatie opgeladen. Deze overschakeling leidt tot vereenvoudiging voor de burger en een snelle, correcte verwerking van deze gegevens.

Dossiers waarbij rekening moet gehouden worden met alimentatiebedragen en met vermoedelijke inkomsten zorgen doorgaans ook voor een verlenging van de behandeltermijn. Deze gegevens kan de afdeling Studietoelagen immers niet ophalen via databanken. De bewijsstukken moeten door de burger worden aangeleverd. In de loop van 2015 werden de procedures voor het opvragen en verwerken van deze bewijsstukken geëvalueerd en bijgestuurd.

Bij berekeningen van toelagen op basis van vermoedelijke inkomsten is het niet meer nodig om te wachten op een volledig overzicht van de ontvangen bedragen, de dossierbehandelaar baseert zich op de beschikbare gegevens om zelf een omrekening naar een jaartotaal te maken. De aanvrager heeft de mogelijkheid om een herziening te vragen op basis van het jaaroverzicht als hij niet akkoord gaat met de berekening op basis van een beperkt aantal attesten. Er is een marge voorzien zodat de burger zo snel en zo accuraat mogelijk uitbetaald wordt, en tegelijkertijd het risico op een terugvordering 2 jaar later zoveel mogelijk vermeden wordt.

Ook voor de berekening van het ontvangen alimentatiegeld zal de omrekening naar een totaalbedrag gebeuren op basis van de beschikbare bewijzen. Verder dragen de verbeteringen aan het voorspellingssysteem van de applicatie en het hergebruiken van gegevens van vorige jaren bij aan de toename van efficiëntie wat het verwerken van alimentatiegegevens betreft. Het gevolg is dat er minder onnodige informatie opgevraagd wordt bij de burger en een vermindering van het aantal dossiers in beraad.

De vernieuwde werkwijze werd toegepast vanaf de start van het aanvraagjaar 2015-2016.

Ook in 2016 zal verder ingezet worden op vereenvoudiging. De meest zichtbare realisatie zal het aanvraagformulier zijn. Zowel het papieren als het online aanvraagformulier zullen sterk vereenvoudigd en ingekort worden.

In samenwerking met 1700 maken we blijvend werk van een correcte en heldere informatieverstrekking. In 2015 werden opnieuw een aantal vormingsmomenten ingericht waarin aandacht werd besteed aan een goede kadering van de stand van zaken van een dossier.

Het behoort tot de kerntaken van de afdeling Studietoelagen om op een correcte en toegankelijke manier met de burger te communiceren. Persoonlijk contact blijft een belangrijke pijler in die communicatie. Vandaar werden de bezoekenamiddagen die de afdeling organiseert grondig geëvalueerd. Vooral in Antwerpen en Brussel waren de bezoekersaantallen zo hoog dat het moeilijk werd om een vlotte dienstverlening te garanderen. De openingsuren werden er aangepast van een halve naar een volledige dag. In Brussel werd bovendien een ruime ontvangstruimte ingericht in het Boudewijngebouw. De afdeling Studietoelagen deed in de piekperiode (augustus – december) ook een beroep op extra werkrachten via tijdelijk mobiliteit. Zij werden ingeschakeld voor het invullen van aanvragen. De verschillende maatregelen hebben een positieve impact, zowel op het welbevinden van de medewerkers, als op de ervaring van de bezoekers.

In de loop van 2015 werd de aanpak van de klachtenbehandeling binnen de afdeling Studietoelagen zelf ook gereorganiseerd. Er werd een communicatieverantwoordelijke aangesteld die ook verantwoordelijk werd voor de klachtencoördinatie. Daarnaast werd in juli 2015 een nieuw team van klachtenbehandelaars opgericht. Vijf medewerkers werden gedeeltelijk vrijgesteld van hun andere taken om de klachtenbehandeling op te kunnen nemen. Met deze vernieuwde aanpak willen we de behandeltermijn van de klachten ook beter onder controle krijgen.

In 2016 zullen we met het team van klachtenbehandelaars verder werk maken van vorming en regelmatig intern overleg om de kwaliteit van de klachtenbehandeling te garanderen.

2.2.12 ONDERWIJSINSPECTIE

1. Tabel 2015

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	9
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	9
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	7
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	7,1
	Mediaan	7
	0-10 dagen	7
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	39,6
	Mediaan	42
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Het bestaan van de klachtenprocedure werd in vergelijking met het verleden nadrukkelijker gecommuniceerd binnen de organisatie, waardoor meer meldingen als formele klacht geregistreerd werden. Ook zijn de namen van de dossier- en klachtenbehandelaars alsook de procedure van klachtenbehandeling inmiddels intern beter bekend.

Vier van de negen klachten bleken gegrond. De ontvangen klachten hadden betrekking op het

basisonderwijs (1), deeltijds kunstonderwijs (1), centra voor leerlingenbegeleiding (1), secundair onderwijs (3) en het huisonderwijs (3).

De aard van de klachten laat zich indelen in drie categorieën (en bijhorende actie):

- Drie klachten over huisonderwijscontrole betroffen een betwisting van het uitgebrachte advies. Een tweede controle werd uitgevoerd die het advies van de eerste controle bevestigde.
- Drie klachten over de doorlichtingen betroffen een vermeend gebrek aan respect van inspecteurs t.a.v. de doorgelichte instellingen. De inspectieleiding zet versterkt in op het vermijden en remediëren van dergelijke situaties. Ze doet dit door de betrokken inspecteurs op hun gedrag aan te spreken en via collectieve vorming van het bredere korps. Een Coördinerend inspecteur ging in deze situaties tevens op werkbezoek bij de betreffende schoolteams om naar hun grieven te luisteren. Dit bracht stevast geheel of gedeeltelijk een afdoende oplossing voor de burger.
- Drie klachten over de doorlichtingen betroffen een betwisting van het door de onderwijsinspectie uitgebrachte advies. Deze dossiers werden door de betrokken Coördinerend inspecteur onderzocht. De kwaliteit van het uitgebrachte advies bleef daarbij overeind.

Conform de servicemeter en de opgenomen kwaliteitsindicatoren van klachtenmanagement, zette de Onderwijsinspectie over het jaar 2015 versterkt in op een herstel- en oplossingsgerichte praktijk. Ze trok daarbij ook lessen uit de klachten om haar dienstverlening te verbeteren.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2015 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Stafdiensten O&V;
- afdeling Management Ondersteunende Diensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs;
- afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding;
- afdeling Horizontaal Beleid;
- afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs;
- afdeling Communicatie.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling Scholen Secundair Onderwijs;
- afdeling ICT.

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties & Studietoelagen:

- Kwalificaties en Curriculum.

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs.

Vlaamse Onderwijsraad.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2015

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten in 2015 licht gedaald is t.o.v. 2014 (322 klachten in 2014 t.o.v. 300 klachten in 2015).

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) kende een daling t.o.v. 2014 (34 klachten in 2015 t.o.v. 51 klachten in 2014).

Op 3 juli 2015 keurde de Vlaamse regering de fusie goed tussen de agentschappen AHOVOS en AKOV. Het nieuwe agentschap kreeg de naam Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS). Voor de afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs én de afdeling NARIC en Examencommissie geven we in dit rapport nog aparte cijfers.

Een dalend aantal klachten werd waargenomen bij de afdeling Studietoelagen: 181 klachten in 2014 t.o.v. 169 klachten in 2015.

Voor verdere duiding bij de globale cijfers verwijzen we naar de klachtenbeelden bij de diverse afdelingen (zie supra). Deze zijn te divers van aard om hier bij de globale cijfers opgenomen te worden.

Afdelingen met klachten

8 afdelingen registreerden 1 of meerdere klachten.

11 afdelingen + het agentschap AGIO en de Vlaamse Onderwijsraad registreerden geen klachten.

Net zoals vorig jaar blijft het verschil binnen de agentschappen groot. Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) registreerde het meest aantal klachten. Door de aard van de opdrachten van dit agentschap (en de daaruit voortvloeiende talrijke contacten met de burger), resulteert dit in een groter aantal klachten in vergelijking met de andere entiteiten.

3.2 KLACHTENCAPTATIE

Sinds 1 mei 2008 beschikt het beleidsdomein O&V over een **centraal meldpunt** waar iedereen met zijn klachten en meldingen over onze administratie terecht kan.

Deze structuur garandeert een maximale autonomie voor de deelnemende entiteiten en is vooral zeer gebruiksvriendelijk voor de klant. Toch merken we ook nu weer dat het meldpunt voor de burger nog steeds niet gemakkelijk te vinden is.

<http://www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs-en-vorming>

Bij klachten die de administratie niet behandelt (zoals bv. klachten over de werking van een school, een leerkracht, directie...) maar toch vaak voorkomen, wordt de klant op het meldpunt voorzien van de nodige informatie en wordt hij doorverwezen naar de aangewezen instanties die bij dergelijke klachten kunnen optreden.

Proactief en klantgericht informatie verstrekken is zeer belangrijk bij het voorkomen van klachten.

De burger kan met zijn vragen/meldingen/klachten ook terecht bij de **Vlaamse Infolijn (1700)** die steeds over een actuele lijst beschikt met onze klachtencoördinatoren en daar ook desgewenst naar kan doorverwijzen.

Bij de **Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen (BaO en SO)** kan men terecht met alle mogelijke vragen over de meest uiteenlopende thema's: pesten, verloren studiebewijzen, conflicten tussen ouders en de school, schoolkosten...

Klachten die niet rechtstreeks door onze afdelingen gecapteerd worden, komen ook dit jaar niet aan bod in onze rapporteringen. Ook al komen bepaalde problematieken aan bod op andere fora dan blijft het nog uiterst moeilijk om hierover een volledig en genuanceerd beeld in het klachtenrapport weer te geven.

Bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten dienen we op te merken dat zij veel energie investeren in de opleiding van schoolsecretariaten en schoolbesturen die het eerste aanspreekpunt zijn voor hun personeelsleden en daardoor een cruciale rol spelen bij het anticiperen op mogelijke klachten.

Afdelingen/entiteiten die minder contacten hebben met de burger (bv. het Departement O&V) capteren logischerwijs nauwelijks of geen klachten.

Werkpunt voor 2016:

We blijven inzetten op dezelfde werkpunten van 2015:

- we maken ons 'zichtbaarder' op onze briefwisseling en webpagina's;
- we proberen de problematieken uit het veld die ons rechtstreeks bereiken maar niet formeel als klacht behandeld worden aan bod te laten komen in het klachtenrapport;
- EN
- we maken werk van een betere, meer omvattende, uniforme klachtregistratie.

3.3 KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING

De klachtencoördinatoren zijn intern bekend. Jaarlijks wordt een introductiesessie gehouden voor alle nieuwe personeelsleden waar de centrale klachtencoördinator hen een inleiding geeft in het klachtenmanagement van ons beleidsdomein.

Daarnaast beschikt het beleidsdomein ook over een uitgebreide **interne website** met alle mogelijke praktische info over het klachtenbeleid.

Op regelmatige basis wordt aan de klachtencoördinatoren gevraagd zich in hun eigen afdeling aan hun collega's kenbaar te maken/te houden.

3.4 KWALITEITSMANAGEMENT

De centrale klachtencoördinator is voor ongeveer 0,5 FT equivalent aangesteld met de coördinatie van het klachtenmanagement. Jaarlijks worden doelstellingen opgelegd en besproken tijdens de evaluatie en jaarplanning.

De centrale klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het onderhoud van de centrale klachtendatabank, het meldpunt en de intranetsite voor klachtencoördinatoren. Zij coördineert de opmaak van het jaarlijks klachtenrapport en zorgt voor regelmatig overleg, ondersteuning en kennisdeling met de klachtencoördinatoren van het beleidsdomein. Daarnaast staat zij samen met een medewerkster in voor de dispatching van de klachten die binnen de stafdiensten O&V gecapteerd worden.

De klachtencoördinatoren worden op de hoogte gehouden van diverse interessante vormen, netwerken enz.

Aan het managementcomité wordt over de kwartaalcijfers gerapporteerd van de geregistreerde klachten in de centrale klachtendatabank.

Alle klachten, vragen en meldingen die rechtstreeks bij de centrale klachtencoördinator gecapteerd worden, worden gemonitord en meegedeeld aan de betrokken agentschappen.

De centrale klachtencoördinator neemt deel aan het 'Vlaams netwerk klachtenmanagers' en probeert de interne collega's ook zoveel mogelijk warm te maken om hieraan deel te nemen.

Op de jaarlijkse voorstelling van het klachtenrapport door de Vlaamse ombudsman, proberen we zo talrijk mogelijk aanwezig te zijn.

De ombudsaanbevelingen worden opgevolgd.

4 BIJLAGEN

4.1 AANBEVELINGEN

4.1.1 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (1999-2015)

2014-2015

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbeveling in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2014-2015) – Nr. 1, ingediend op 1 april 2015 (2014-2015).

De Vlaamse Ombudsdienst doet / herhaalt zijn aanbeveling van vorig jaar om 9 op de 10 school- en studietoelagen op 1 september bij de gezinnen op de rekening te zetten.

2013-2014

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbevelingen in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2013-2014) – Nr. 1, ingediend op 2 april 2014 (2013-2014):

Zet 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september echt bij de gezinnen op de rekening.

2012-2013

De Vlaamse Ombudsdienst deed geen thematische aanbevelingen voor het beleidsdomein O&V in het verslag dat onder de vorm van een Parlementair Stuk gegeven wordt n.a.v. de voorstelling van het globale jaarverslag van 2012.

2011-2012

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbevelingen in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2011-2012) – Nr. 1, ingediend op 28 maart 2012 (2011-2012):

- Bekijk de wenselijkheid van de kwaliteitsvoorwaarden voor klachtenbehandeling in de onderwijssector.
- Respecteer de Loonbeschermingswet bij het rechtzetten van wedden
- Nederlandse Master in de klinische Psychologie: regel het recht op studietoelagen tot aan het behalen van een volwaardige academische titel.
- Verfijn de zogenaamde 60-maandenregel voor CLB-artsen.
- Xios – Behandel uw klokkenluidster zoals een normale Vlaamse bestuursinstantie dat hoort te doen.
- Zorg voor een goed evenwicht tussen de onderwijsautonomie en overheidscontrole in het nieuwe kwaliteitszorg- en accreditatiedecreet.

2010

De Vlaamse ombudsman heeft voor 2010 een verslag uitgebracht in de vorm van een Parlementair Stuk. Het jaarverslag is een voortgangsrapportage geworden waarbij er geen expliciete opsomming meer gebeurt van aanbevelingen zoals in de voorgaande jaren. Uit deze publicatie met eigen toonzetting konden toch een aantal aanbevelingen gedistilleerd worden m.b.t. behandeltermijn bij de erkenning van buitenlandse diploma's, doventolkuren, recht op leerlingenvervoer, automatische toekenning studietoelagen en communicatie door CLB's.

2009

AANBEVELING 2009-12

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement, moet onderzoeken hoe studenten met een kandidatuurdiploma die in dezelfde richting nog hun bachelordiploma moeten behalen alvorens met de master te kunnen starten, gedurende dat bachelorjaar in aanmerking kunnen komen voor een studietoelage.

AANBEVELING 2009-13

Het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming, moet zorgen voor een gecoördineerde verwerking van de aanvragen tot gelijkwaardigheid van buitenlandse studiebewijzen. Bij een negatieve beslissing moet er op een efficiënte wijze worden onderzocht of in een dossier een gelijkwaardigheid mogelijk is op een ander studieniveau dan het gevraagde. Ook de mogelijkheden om het diploma in te schakelen in een verkort studietraject moeten worden bekeken.

AANBEVELING 2009-14

De Vlaamse overheid, en met name de minister van Onderwijs, moet maatregelen nemen om dove leerlingen meer ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door het verhogen van het aantal tolkuren waar leerlingen een beroep op kunnen doen.

AANBEVELING 2009-15

Het GO! en de andere onderwijsverstrekkers moeten in het secundair onderwijs de beslissingen over de clausulering van bepaalde studierichtingen voldoende afwegen. De motivering moet duidelijk vermelden welke elementen er in overweging worden genomen en op basis van welke motieven wordt besloten om een leerling van bepaalde studierichtingen uit te sluiten.

2008

AANBEVELING 2008-20

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Studietoelagen, moet betwistingen van de studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs op een vlotte manier kunnen uitklaren, door een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen.

AANBEVELING 2008-21

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of er, bij de beoordeling van het recht op studietoelage, in het jaar van een feitelijke scheiding al alleen rekening kan worden gehouden met het inkomen van de nog niet wettelijk gescheiden ouder, bij wie de leerling/student zijn hoofdverblijfplaats heeft.

AANBEVELING 2008-22

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Scholen Secundair Onderwijs, moet voor aanvragers die als politiek vluchteling niet over de nodige documenten beschikken, nagaan of een aangepaste procedure een onderzoek mogelijk maakt van de aanvraag tot gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma secundair onderwijs. NARIC heeft zo'n speciale procedure voor gelijkwaardigheidsaanvragen hoger onderwijs.

AANBEVELING 2008-23

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet terugvorderingen van wedden met de nodige redelijkheid en in overleg met de betrokkenen uitvoeren. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking zijn daarbij aangewezen.

AANBEVELING 2008-24

De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten.

2007

AANBEVELING 2007-19

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving studiefinanciering een erkende schuldbemiddeling kan worden verrekend in het in aanmerking te nemen inkomen om het recht op een school- of studietoelage te beoordelen.

AANBEVELING 2007-20

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de schoolsecretariaten beter informeren op een dossiergebonden basis. Zaken zoals het naleven van de regels inzake taalafwijking, moeten op een systematische wijze worden gecontroleerd.

AANBEVELING 2007-21

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Onderwijs en het Agentschap voor onderwijsdiensten, moet de problematiek van jongeren die na een definitieve uitsluiting langdurig thuiszitten, beter in kaart brengen en onderzoeken hoe de mogelijkheden om problematische afwezigheden aan te pakken, versterkt kunnen worden.

2006

AANBEVELING 2006-18

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs) moet richtlijnen uitwerken voor informatieverstrekking in dossiers

studietoelagen die gescheiden ouders informeert, rekening houdend met hun recht op informatie over hun kinderen en met het recht op privacy van hun ex-partner.

AANBEVELING 2006-19

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse minister van Onderwijs) moet waarborgen dat alle erkende onderwijsinstellingen bij de mededeling van een B- of C-attest de ouders afdoende informeren over de mogelijke beroepsprocedures.

AANBEVELING 2006-20

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten) moet de inschrijvingsprocedure van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap klantvriendelijker maken door de gegevens waarover ze al beschikt, en de nieuwe gegevens die ze krijgt, efficiënter te verwerken en door voldoende te communiceren met de student.

AANBEVELING 2006-21

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat onderwijspersoneelsleden van wie de arbeidsongeschiktheid door de controlearts is onderzocht en bevestigd, niet als onwettig afwezig worden beschouwd.

2005

AANBEVELING 2005-18

De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Studietoelagen en de cel NARIC) moet de informatieverstrekking aan studenten over buitenlandse opleidingen, die volgens de internationale databanken niet erkend zijn, verbeteren en een rechtstreekse gegevensuitwisseling met de bevoegde instanties in het land verzekeren om uitsluitel te geven over de erkenning van de opleiding.

AANBEVELING 2005-19

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

AANBEVELING 2005-20

De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die instaan voor de dienstverlening aan het onderwijspersoneel) moet potentiële gebruikers van uitstapregelingen kunnen informeren over de concrete invulling van hun situatie. Binnen een redelijke termijn moet, bijvoorbeeld via een berekeningsprogramma op de website, een oplossing worden geboden.

AANBEVELING 2005-21

De Vlaamse overheid (en met name het Gemeenschapsonderwijs) moet voldoende soepel, efficiënt en klantvriendelijk omgaan met klachten. Het Gemeenschapsonderwijs moet een aantal basisvereisten inzake klachtenbehandeling waarborgen in alle scholen en met de scholengroepen hierover de discussie kunnen aangaan.

2004

AANBEVELING 2004-20

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen) moet de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen onderwijsadministraties binnen de Europese Unie betreffende de erkenning van diploma's uitbreiden naar het niveau secundair onderwijs, naar het voorbeeld van NARIC voor het niveau hoger onderwijs.

AANBEVELING 2004-21

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de uitbetaling en de terugvordering van salarissen) moet in geval van terugvorderingen ook de specifieke individuele omstandigheden in aanmerking nemen bij haar beoordeling van een vraag naar een afbetalingsregeling.

AANBEVELING 2004-22

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de berekening van de salarissen) moet de regelgeving correct toepassen bij de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte.

2003

AANBEVELING 2003-23

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs, analoog aan de regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs, de mogelijkheid kan worden opgenomen om de aanvraag te beoordelen op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar dat volgt op het kalenderjaar waarin het academiejaar start, als de feiten die een inkomensdaling tot gevolg hebben zich pas in de loop van dat kalenderjaar voordoen.

AANBEVELING 2003-24

De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs.

AANBEVELING 2003-25

De Vlaamse overheid moet nalatigheidsintresten betalen in geval van een laattijdige uitbetaling van een (deel van een) wedde waarvoor de administratie voordien al de nodige gegevens had ontvangen.

AANBEVELING 2003-26

De Vlaamse overheid moet bij terugvorderingen duidelijk en volledig informeren over de aard, de omvang en de reden van de terugvordering. Bij een terugvordering van bruto bedragen moet voor de bedrijfsvoorheffing de mogelijkheid worden geboden de effectieve terugbetaling van die bedrijfsvoorheffing door de administratie der Directe Belastingen af te wachten.

2002

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 schoolkalender, 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 ook 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.

2001

AANBEVELING 2001-28

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

AANBEVELING 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

2000

AANBEVELING 2000-24

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het Ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

1999

AANBEVELING 1999-25

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een geobjectiveerd beoordelingskader vaststellen of een andere methode. De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-26

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-27

De Vlaamse overheid moet de criteria bekendmaken aan de hand waarvan beslist wordt of met een laattijdig ingediende aanvraag voor een studietoelage nog rekening gehouden kan worden, zodat alle burgers zelf kunnen uitmaken of de indiening van een laattijdige aanvraag zinvol is.

4.2 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN

Centrale klachtencoördinator Gemeenschapsonderwijs

Hilde Simillion (ter vervanging van Jessica Poppe)

GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.66 (Jessica Poppe: 02/790.94.99)

Fax: 02/790.92.69

hilde.simillion@g-o.be

Europese ombudsdienst

Emily O'Reilly, Europese Ombudsvrouw

1, Avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

FR-67001 Strasbourg Cedex, Frankrijk

Tel: (33)388.17.23.13

Fax: (33)388.17.90.62

www.ombudsman.europa.eu

Federale Ombudsdienst

Guido Herman, federaal Ombudsman

Leuvenseweg 48 bus 6

1000 Brussel

Tel: 0800/999.62 of 02/289.27.27

Fax: (32) 2.289.27.28

contact@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 1700

Fax: 02/552.48.00

info@vlaamseombudsdienst.be

www.vlaamseombudsdienst.be

Bart Wekers, Vlaams Ombudsman: 02/552.41.29

bart.weekers@vlaamseombudsdienst.be

Chris Nestor, onderzoeker: 02/552.41.19

chris.nestor@vlaamseombudsdienst.be

Op de website van de Vlaamse Ombudsdienst staat een uitgebreidere lijst met adressen van ombudsdiensten.

4.3 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
MOD	NN				Interne, managementondersteunende diensten (personeel, logistiek, boekhouding, ict, juridische cel), vertrouwenspersoon
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B13	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Onderwijsbegroting, gegevensbeheer, statistische publicaties, datawarehouse, reguleringsmanagement, klachtenmanagement
Strategische Beleidsondersteuning	Koen Scherre	02/553.95.73	5C21	koen.scherre@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Beleid Onderwijspersoneel	Liesbeth Van Geert	02/553.96.02	6C11	liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be	Arbeidsvoorwaardenbeleid
Horizontaal Beleid	Ann Dejaeghere	02/553.98.88	5C02	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding niveau-overschrijdende beleidsthema's

Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	Veronique Adriaens	02/553.92.32	2A25	veronique.adriaens@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen BaO en DKO, leerlingenvervoer en flankerend onderwijsbeleid
Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding	Rita Van Durme	02/553.96.12	6C21	rita.vandurme@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen SO en leerlingenbegeleiding
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Erwin Malfroy	02/553.98.79	6A11	erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding hoger onderwijs en volwassenenonderwijs
Communicatie (team Informatie en communicatie)	Ann De Zutter	02/553.96.52	5A09	ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek, Infolijn-Onderwijs, verticale communicatie, publicaties en campagnes
Communicatie (team Klasse)	Patrick De Busscher	02/553.96.86	0G09	patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be	Klasse-publicaties, sterevenementen, stercampagnes, leerlingenkaart, lerarenkaart, elektronische nieuwsbrieven, websites

Communicatie (team Canon Cultuurcel)	Melanie Wuyts	02/553.96.64	5A12	melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be	Ondersteuning en stimulering van scholen via projecten en studies om hun eigen kunst- en cultuurwerking uit te bouwen
Communicatie (team KlasCement)	Bea Claeys	02/553.91.05	5A02	bea.claeys@ond.vlaanderen.be	Leermiddelennetwerk voor leerkrachten en studenten in de lerarenopleiding

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	4B14	ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel basisonderwijs en CLB
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Peggy Michiels	02/553.65.59	1C26	peggy.michiels@ond.vlaanderen.be	Wedden, DINCO, juridisch advies, arbeidsongevallen, begrotingscel onderwijspersoneel, cel valorisatie, secretariaat

					Vlaamse reïaffectatiecommissie, andere ondersteunende activiteiten
Personeel Secundair Onderwijs en DKO	Martien Van Bignoot	02/553.90.13	3AB01	martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs en DKO
Scholen Basisonderwijs CLB en DKO	Johan Heymans	02/553.92.02	4M05	johan.heyman@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers BaO en CLB
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13	4C03	christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	ICT
Scholen Secundair Onderwijs	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	4A02	pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers SO en DKO

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Rebecca Dom	02/553.98.43	7A	rebecca.dom@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs Beleidsuitvoering personeel en instellingen sector LLL (CVO's en CBE's)
Studietoelagen	Leentje Polspoel	02/553.30.57	1A08	leentje.polspoel@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering kleuters, leerlingen en cursisten
NARIC en Examencommissie	Femke Vereecke en Evelien Decorte	02/553.89.38 en 02/553.89.31	2M13 en 2C17	femke.vereecke@ond.vlaanderen.be en evelien.decorte@ond.vlaanderen.be	

Kwalificaties en Curriculum	NN				
Coördinatie agentschap	Viona Raymaekers	02/553.90.25	7A18	viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be	Curriculum, EVC examencommissie voor het SO en het BaO, toelatingsexamen arts/ tandarts, secretariaat van de taalexamens, NARIC-Vlaanderen, Vlaamse Kwalificatiestructuur
ONDERWIJSINSPECTIE (entiteit met een apart statuut)	Els Vermeire Gerd Van den Eede	02/553.88.26 02/553.88.62	2B14 2AB01	meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen.be	Doorlichten, controles, onderzoeken, advisering, toekennen getuigschrift BaO in BuBaO, toestaan afwijkingen op eindtermen

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (Agion)					
	Centrale coördinator	Telefoon	Fax	Adres	webadres

	Peggy De Tollenaere	02/221.05.06	02/221.05.31	Koning Albert II-laan 35/75, 1030 Brussel	peggy.detollenaere@agion.be
--	---------------------	--------------	--------------	--	-----------------------------

VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)					
	Centrale coördinator	Telefoon	Fax	Adres	webadres
	Filip Debruyne	02/219.42.99	02/219.81.18	Kunstlaan 6, bus 6 1210 Brussel	www.vlor.be

BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Stafdiensten	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B13	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Jaarverslag 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	3
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	4
1.4. Inhoud van dit jaarverslag	4
2. Klachtencaptatie	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Cijfermateriaal	5
2.2.1. Aantal klachten	5
2.2.2. Drager	6
2.2.3. Hoedanigheid van de klager	6
2.2.4. Kanaal	7
2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	7
3. Klachtenbehandeling	8
3.1. Algemeen	8
3.2. Cijfermateriaal	8
3.2.1. Doorlooptijd	8
3.2.2. Ontvankelijkheid	9
3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	13
4. Kwaliteitsmanagement	14
4.1. Algemeen	14
4.2. Actoren binnen het GO!	14
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	14
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	15
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	15
4.2.4. Netwerk klachten GO!	15
4.3. Externe partners	15
4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	16
5. Conclusie	17

1. Inleiding

1.1. Structuur van het GO!

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is het officieel onderwijs dat door de openbare instelling GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap georganiseerd wordt in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. Conform de bepalingen van het *Bijzonder decreet betreffende het gemeenschapsonderwijs* van 14 juli 1998 wordt het op drie niveaus bestuurd : de school of instelling (lokaal niveau), de scholengroep (mesoniveau) en de Raad van het GO! (centraal niveau in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap).

In tegenstelling tot de andere onderwijsnetten treedt de Raad van het GO! niet als koepel op maar als de centrale inrichtende macht. Hij heeft onder meer de fundamentele opdracht de vrije schoolkeuze in Vlaanderen en Brussel te waarborgen. De Raad beschikt over eigen administratieve en pedagogische diensten, die gevestigd zijn in het Huis van het GO!, Willebroekkaai 36, 1000 Brussel.

De eigenlijke bestuursbevoegdheid hoort toe aan de 28 scholengroepen. Elke scholengroep heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaald gebied en omvat minstens een aantal basis- en secundaire scholen, een centrum voor volwassenenonderwijs en in de meeste gevallen ook een centrum voor leerlingenbegeleiding. Aan het hoofd staan een algemeen directeur, een raad van bestuur en een college van directeurs.

Het GO! organiseert onderwijs op alle niveaus, met uitzondering van het hoger onderwijs, goed voor zo'n 900 scholen en instellingen. Veel GO! scholen hebben verschillende vestigingsplaatsen die verspreid zijn over de diverse wijken van een gemeente. Aan het hoofd van de school en haar vestigingsplaatsen samen staat één directeur, bijgestaan door een schoolraad, een ouderraad, een leerlingenraad en een pedagogische raad.

1.2. Pedagogisch project van het GO!

Als organisator van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap heeft het GO! een eigen, uniek pedagogisch project (PPGO!). Het PPGO! omschrijft de ideologische waarden die duidelijk, bewust en zonder enige vorm van indoctrinatie in elke GO! school worden nagestreefd. Het biedt met andere woorden een referentiekader om leerlingen te begeleiden in hun totale ontwikkeling tot mens als individu en als lid van de gemeenschap.

Vanuit het pedagogisch project van het GO! engageren de medewerkers zich dagelijks om te werken aan de ontwikkeling van elke persoonlijkheid, aan harmonie in diversiteit en aan verantwoordelijkheid ten aanzien van anderen. Met de nieuwe baseline 'Samen leren samenleven' heeft het GO! recentelijk zijn pedagogisch project vernieuwd en zet het voluit in op actief burgerschap, vanuit de grondwaarden van onze democratische rechtsstaat. In de scholen van het GO! zal het samenleven meer dan ooit centraal staan.

Het vernieuwde PPGO! is niet enkel een onderbouwde visietekst maar krijgt betekenis in de dagelijkse onderwijspraktijk en het pedagogisch handelen. 'Samen leren samenleven' waarmaken betekent dat men moeilijke onderwerpen niet uit de weg gaat. En dat men die ook met de nodige aandacht en omzichtigheid behandelt wanneer ze zich doorvertalen in klachten.

1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement

De specifieke organisatie- en bevoegdhedenstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad van het GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen van het *Vlaams klachtendecreet* van 1 juni 2001 en de bijbehorende omzendbrief waaraan ook alle GO! scholen en instellingen onderhevig zijn.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten is de directeur van de school of instelling. Als men niet tevreden is met de aangeboden oplossing kan men als klager terecht bij de scholengroep en krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verwachte resultaat, dan kan de klager zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten van burgers over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Heeft men te klagen over de werking van de centrale diensten of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, dan kan men zich wenden tot de afgevaardigd bestuurder van het GO!.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! gaat reeds een aantal jaren bijzondere aandacht naar het herstel van de verstoorde onderlinge relatie, het realiseren van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Op die manier wordt het behandelen van klachten een waardevol kwaliteitsinstrument : men kan de dienstverlening immers voortdurend verbeteren en finaal zo klachten voorkomen.

De centrale diensten van het GO! werken op dit vlak samen met de scholengroepen: de centrale klachtencoördinator houdt contact met het netwerk van klachtencoördinatoren in de scholengroepen en de algemeen directeurs die verantwoordelijk zijn voor het behandelen van klachten.

1.4. Inhoud van dit jaarverslag

Het Vlaams Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover moet jaarlijks worden gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag wenst het GO! deze verplichting na te komen voor de klachtenbehandeling in 2015.

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst reikt de bestuursinstellingen van de Vlaamse overheid een aantal operationele indicatoren aan om in te schatten of de langetermijndoelstellingen inzake klachtencaptatie, kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement gehaald worden. De stand van zaken en de bevindingen namens het GO! ten aanzien van deze indicatoren worden in afzonderlijke hoofdstukken in dit jaarverslag toegelicht.

Naast heel wat cijfermateriaal bevat dit verslag ook telkens een aantal concrete suggesties en voorstellen in verband met de specifieke doelstelling waarop ze betrekking hebben. Ze werden mee aangereikt vanuit de scholengroepen en geven meteen ook aan waar men nood aan heeft, vaak met het oog op het vrijwaren en verbeteren van de dienstverlening.

2. Klachtencaptatie

2.1. Algemeen

Het GO! is voorstander van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en bepleit een directe aanpak, informeel en oplossingsgericht. Daar werd de voorbije jaren sterk op ingezet.

Klachten die leven moeten zoveel mogelijk geuit worden en onmiddellijk op de juiste plaats in de organisatie terechtkomen. De aanpak van de directeur staat voorop: de klacht moet direct en informeel behandeld worden op de plaats waar ze zich voordoet. Dit maakt het mogelijk om snel en gepast te reageren.

Uit de cijfers blijkt dat de directeurs er vaak in slagen om tot een oplossing te komen en een conflict te ontmijnen of in de kiem te smoren. Bereid zijn om te luisteren en begrip tonen - vaak met het nodige geduld - zijn hierbij van cruciaal belang.

Soms volstaat dit evenwel niet en komt een klacht terecht in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een klachtenregister opgenomen. De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in het globale jaarverslag. Het systematisch verzamelen van gegevens op een uniforme manier zorgt ervoor dat de analyse ervan makkelijker verloopt en bijdraagt tot het formuleren van verbetervoorstellen, zowel operationeel inzake klachtenbehandeling als voor het beleid.

Informatie over hoe men een klacht kan indienen is te raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op de website van het GO!.

2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten informatie over een aantal aspecten van pure klachtencaptatie. De cijfers spreken voor zich en zijn wat ze zijn, zonder dat men hierover diepgaande analyses kan maken.

2.2.1. Aantal klachten

Aantal klachten GO! 2015	scholengroepen	323
	centrale diensten GO!	1
	totaal	324

In 2015 ontving het GO! 324 klachten. Tegenover de 381 klachten uit 2014 is dit een daling van het aantal klachten met 15 %. De plotse toename met 46 % tussen 2013 en 2014 wordt hierdoor voor een deel terug afgezwakt.

Scholengroepen

In 16 van de 28 scholengroepen is een eigen klachtencoördinator aangeduid die de algemeen directeur bijstaat in het behandelen van klachten en als aanspreekpunt fungeert voor de eigen scholen en instellingen. 12 algemeen directeurs nemen de klachtenbehandeling zelf op, hierin soms ondersteund door een medewerker van de scholengroep voor het zuiver registreren van klachten.

Centrale diensten

De centrale klachtencoördinator fungeert als meldpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten gericht worden. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 74 meldingen en klachten

geregistreerd. Het merendeel van de klagers werd doorverwezen naar de school/instelling of scholengroep waar de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Een 10-tal klachten werd - in samenspraak met de klager - integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 10 andere klachten werd vanuit de school of scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd.

Het aantal centrale registraties is sterk afgenomen in vergelijking met de voorbije jaren. Dit is mogelijk te danken aan het feit dat de klachtenprocedure op het niveau van de scholen/instellingen en scholengroepen verder of beter ingeburgerd geraakt.

Over de werking van de centrale diensten zelf en hun personeelsleden werden in 2015 twee meldingen genoteerd, waarvan er slechts één resulteerde in een klacht.

2.2.2. Drager

Aantal klachten volgens de drager	brief	146
	mail	122
	telefoon	39
	fax	1
	bezoek	23

Opmerking: een klacht wordt soms via verschillende dragers ingediend.

2.2.3. Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager	ouder	177
	leerling / cursist	17
	personeelslid	107
	andere	23

In 2014 nam het aantal klachten van personeelsleden met meer dan de helft toe tegenover het jaar voordien. In percentages uitgedrukt ging het aandeel klachten van personeelsleden van 17 naar 26%. Deze trend zet zich in 2015 verder: het aandeel klachten van personeelsleden klimt verder op en bedraagt inmiddels 33%. Dit gaat bijna uitsluitend ten koste van het aandeel klachten van ouders. Hun aandeel evolueert van respectievelijk 68% in 2013 over 60 % in 2014 tot 55% in 2015.

Een mogelijke verklaring voor deze verschuiving is dat personeelsleden stilaan hun weg hebben gevonden naar de kanalen om problemen binnen hun eigen werksituatie aan te kaarten. Tot 2012 konden personeelsleden namelijk geen gebruik maken van de Vlaamse klachtenprocedure.

Wat opvalt in de categorie 'andere' is een toename van het aantal klachten ingediend door grootouders.

2.2.4. Kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de klager	291
	via de centrale diensten GO!	7
	via een kabinet	0
	via de Vlaamse Ombudsdienst	4
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	9
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	13

Heel wat klagers gebruiken soms verschillende kanalen tegelijk om hun klacht in te dienen (o.a. Vlaamse Ombudsman, de inspectie, de vakbond, e.d.). Dit brengt extra werk met zich mee voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe organen vaak een heel dossier opvragen en er een extra communicatielijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De volgende concrete acties sluiten aan bij reeds eerder genomen initiatieven om de registratie van klachten in het GO! nog beter te stroomlijnen. Het is aangewezen om die op geregelde tijdstippen opnieuw onder de aandacht te brengen.

Klagers hebben nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen en hoe de behandeling ervan zal verlopen. Informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**; het is belangrijk dat men die info up-to-date houdt. Vanuit de centrale diensten wordt dit voor de structurele wijzigingen mee in de gaten gehouden.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website van de scholen/instellingen en de scholengroepen**. Dit is momenteel nog niet overal het geval. Het hangt ook samen met de manier waarop de scholengroep de klachtenbehandeling organiseert. Heel wat scholengroepen (16 van de 28) werken met een klachtencoördinator, in andere scholengroepen (12 van de 28) neemt de algemeen directeur zelf de klachtenbehandeling volledig in al haar aspecten op. Scholengroepen kunnen via hun website de eigen procedure toelichten en klagers doorverwijzen naar de bevoegde contactpersonen.

In de scholen en scholengroepen wordt er gewerkt met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. Een verder doorgedreven gebruik ervan zou de uniformiteit in de klachtenbehandeling ten goede komen en het capteren van gegevens voor de rapportering nog meer vereenvoudigen.

Aan de **medewerkers van de centrale diensten** wordt op geregelde tijdstippen een **oproep** gedaan: er wordt gevraagd om aandacht te hebben voor het herkennen van klachten en informatie hierover door te geven aan de centrale klachtencoördinator. Gezien hun inhoudelijk expertise worden de centrale medewerkers geregeld door scholen/instellingen of scholengroepen geconsulteerd maar deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd.

3. Klachtenbehandeling

3.1. Algemeen

Kort op de bal spelen bij klachtenbehandeling loont. Snel reageren en aan de klager het signaal geven dat men een klacht ernstig neemt verhoogt het vertrouwen en de kans op een faire klachtenbehandeling. Hoe sneller een verstoorde relatie kan hersteld worden hoe beter.

Het snel en correct afhandelen van een klacht is een troef om de relatie tussen ouders en leerlingen en tussen personeelsleden en hun directeur te herstellen. Het is van belang dat de onvrede bij de klager snel wordt weggenomen. Klachten leren ons zelfs veel over het karakter, de eisen en de verwachtingen van de klager. We leren de klager beter kennen en kunnen eventueel anticiperen op volgende conflicten. En dan is er de publicitaire waarde van een klacht : een goede klachtenafhandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen vergt enig metier, ook al is de beste raadgever nog steeds het gezond verstand. In het GO! gaat men al jaren voor een klachtenbehandeling op maat en maakt men werk van een kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, oprechtheid, gelijkwaardigheid, openheid, engagement en betrokkenheid geen loze begrippen.

3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen geven mee invulling aan een aantal parameters die te maken hebben met diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht.

3.2.1. Doorlooptijd

Behandelingsduur klachten GO! 2015	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	291
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	33
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	23 dagen

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft gaat men uit van de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streeft men algemeen naar een behandelingstermijn van 14 tot 28 dagen en in de praktijk is die ook vaak haalbaar. Duurt het wat langer dan is het raadzaam de klager hiervan op de hoogte te houden.

De behandelingstermijn is sterk afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Informatie inwinnen vraagt soms wat tijd ; standpunten trachten te verzoenen is vaak ook een heel proces. In de meeste gevallen is het overschrijden van de behandelingstermijn van 45 dagen evenwel te wijten aan de zomervakantie.

3.2.2. Ontvankelijkheid

Via het Vlaamse Klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrief wordt aangeduid wanneer men klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moet beschouwen en dus met andere woorden moet behandelen of niet.

Ontvankelijkheid klachten GO! 2015	niet-ontvankelijke klachten	84
	ontvankelijke klachten	240
	totaal	324

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2015		84
Reden waarom klachten niet inhoudelijk behandeld werden volgens bepalingen van het Klachtendecreet	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	0
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	1
	er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	4
	beroepsschriften tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	0
	beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	43
	beroepsschriften tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	28
	kennelijk ongegronde klachten	3
	geen belang van de klager	0
	anonieme klachten	5
	klachten over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	0

Net als de voorbije jaren merken we dat heel wat beroepsschriften gekoppeld aan een specifieke beroepsprocedure door de burger verkeerdelijk als een 'gewone klacht' worden ingeschat en dat men zich niet onmiddellijk tot de juiste beroepscommissie wendt. Gezien de lopende termijnen die aan dergelijke procedures gekoppeld zijn is het van belang de klager snel en accuraat te kunnen doorverwijzen.

Klachten over het verloop van dergelijke procedures (los van de inhoudelijke behandeling) zijn wel ontvankelijk en moeten dus wel behandeld worden.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Aantal ontvankelijke klachten GO! 2015		240
Mate van gegrondheid	gegronde klachten	103
	deels gegronde klachten	61
	ongegronde klachten	45
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	15
	klachten nog in behandeling	16

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. 164 van de 240 werden na behandeling als gegrond of deels gegrond beschouwd. Dit is goed voor 68 %. In 2014 ging het om 59%. Dit betekent toch een toename die erop kan wijzen dat klagers vaak doelbewust dingen aankaarten waarvan zij aanvoelen dat ze niet kloppen en dat er een oplossing nodig is.

16 van de ontvankelijke klachten zijn op het moment van de bevraging nog in behandeling en worden in de volgende tabellen buiten beschouwing gelaten.

Om in grote lijnen na te gaan wat de oorzaak is van de klacht worden gegronde en deels gegronde klachten getoetst aan een aantal ombudsnormen. Dit geeft voor 2015 het volgende resultaat.

Toetsing van het aantal gegronde en deels gegronde klachten aan de ombudsnormen		164
De burger gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	59	
<i>De beslissing is niet in overeenstemming met de regelgeving</i>	3	
<i>De beslissing werd niet voldoende gemotiveerd</i>	2	
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	6	
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	12	
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	4	
De burger voelt zich onheus bejegend	78	

Al jaren op rij is de meest voorkomende reden waarom men een klacht indient het feit dat men zich onheus bejegend voelt. Het gaat hier duidelijk om een gevoel, hieruit blijkt niet dat de klager effectief onheus behandeld werd. In vergelijking met de voorgaande jaren zien we een sterke opmars van het aantal klachten waarbij men niet akkoord gaat met een genomen beslissing en waarbij die dan ook duidelijk omlijnd wordt.

Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	21	23	13	3	60
over een handeling of houding van een personeelslid	7	17	11	2	37
over het uitblijven van een beslissing	1	2	1	2	6
over de bereikbaarheid van de instelling	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	3	0	1	0	4
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	4	1	5
over een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	2	1	5	2	10
over de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	1	0	1
over de organisatie van activiteiten door de school	0	1	0	1	2
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	2	3	1	3	9
over de informatieverstrekking door de school	8	5	2	1	16
over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	1	1	0	3
over schooloverlast (bv. klacht door burelen)	1	1	0	1	3
over zorg en begeleiding van leerlingen	4	10	4	2	20
over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	2	1	3	0	6
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	2	2	2	0	6
over financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	6	2	2	1	11
over veiligheid en hygiëne in de school	2	1	1	0	4
leerlingenvervoer	0	0	0	1	1
andere	0	2	0	1	13

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen bevatten. Bovendien kunnen de diverse aspecten waaruit de klacht is opgebouwd ook een andere beoordeling meekrijgen.

Bijna de helft van de klachten van burgers (geen personeelsleden) bevatten een bezwaar tegen een handeling of houding van de directeur of een personeelslid. Een jaarlijks terugkerend fenomeen. Bij een opeenstapeling van klachten over een bepaalde directeur of personeelslid is men extra alert. In 2015 droeg dit in een aantal concrete gevallen bij tot het ontslag van de persoon in kwestie of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Ook de zorg en begeleiding van leerlingen, de informatieverstrekking op school, financiële zaken en orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen behoren inmiddels al een aantal jaren tot de top vijf. Vermits ze rechtstreeks gekoppeld zijn aan de core business in het onderwijs hoeft dit niet te verbazen. Er is blijvend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Uit de cijfers van de klachtenbehandeling blijkt dat de invoering van het M-decreet het aantal klachten over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden (nog) niet heeft doen toenemen. Deze parameter 'leeft' wel in de praktijk en moet in de toekomst verder in de gaten worden gehouden. Zo is bijvoorbeeld in een beroepsschrift rond attestering in het secundair onderwijs een hele argumentatie opgebouwd rond het vermeend onvoldoende toepassen van sticordi-maatregelen door de school.

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	41	11	5	0	57
over een handeling of houding van een personeelslid	9	6	1	5	21
over het uitblijven van een beslissing	0	0	1	0	1
over de informatieverstrekking	31	2	0	0	33
over welzijn op het werk	1	2	0	0	3
over psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	1	1	0	0	2
over pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	1	3	0	0	4
over de toepassing van het statuut	1	0	5	0	6
over een niet-heraanstelling als tijdelijke	2	4	1	0	7
andere	3	1	3	0	7

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen bevatten. Bovendien kunnen de diverse aspecten waaruit de klacht is opgebouwd ook een andere beoordeling meekrijgen.

Het gaat hier om klachten van personeelsleden. Klachten over hun eigen werksituatie, arbeids-betrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling vallen sinds een aantal jaren ook onder de bepalingen van het Klachtendecreet en zijn dus ontvankelijk. Over het aantal formele verzoeken tot psychosociale interventies wordt via een ander kanaal gerapporteerd. Dit onderscheid - zeker in de informele fase - is lang niet altijd even duidelijk.

Bijna driekwart van de klachten van personeelsleden bevat opmerkingen over een handeling of houding van de eigen directeur of een ander personeelslid. Het spreekt haast voor zich dat intermenselijke relaties ten aanzien van collega's en de hiërarchische lijn hier de bovenhand halen.

Het hoge cijfer in verband met informatieverstrekking is terug te brengen tot één enkele school waar heel wat personeelsleden een klacht indienden naar aanleiding van een verhuizing.

3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De voorbije jaren werd bij het GO! aandacht besteed aan kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en werd die vanuit de centrale diensten mee gefaciliteerd. Zo wordt een aantal **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via GO! pro, het kennisplatform voor GO! professionals. Deze hulpmiddelen moeten op geregelde tijdstippen verder worden aangepast en bijgewerkt.

Elke scholengroep geeft autonoom invulling aan een eigen klachtenprocedure en hanteert een aantal afspraken in verband met de concrete klachtenbehandeling, zowel op het niveau van de scholen/instellingen als van de scholengroep zelf. Het is raadzaam de **eigen procedure in kaart** te brengen en voldoende te documenteren. Niet alleen kan dit bijdragen tot meer uniformiteit in de lokale captatie en behandeling van klachten, het kan ook helpen om directeurs van scholen/instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelwissels kan men dan makkelijker terugvallen op reeds gemaakte afspraken, zodat nieuwkomers hun rol in de klachtenbehandeling snel kunnen opnemen.

Vanuit de scholengroepen wordt het signaal gegeven dat het aantal 'klachtenkanalen' de voorbije jaren misschien te sterk is toegenomen. De wetgevende macht heeft verschillende **specifieke beroepsprocedures** uitgewerkt waarlangs burgers klacht kunnen indienen tegen welbepaalde uitspraken en beslissingen (o.a. B/C-attesten, definitieve uitsluiting, e.d.). Door de veelheid aan mogelijkheden is de transparantie hierin soms wat zoek. De scholen/instellingen en scholengroepen worden nogmaals opgeroepen om bij het meedelen van de mogelijk aan te vechten beslissing, steeds de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden.

4. Kwaliteitsmanagement

4.1. Algemeen

Het centrale uitgangspunt binnen de Vlaamse overheid blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij men uit het klachtenbeeld lessen trekt om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het GO! heeft dit de voorbije jaren steeds uitdrukkelijk onderschreven en tracht doelbewust vorm te geven aan het klachtenmanagement binnen al zijn geledingen.

Klachten beschouwen als een opportuniteit voor kwaliteitsverbetering is radicaal anders dan ernaar te kijken als een noodzakelijk kwaad. Klachten bezorgen ons concrete en bruikbare informatie over onze werking. Ze kunnen tekortkomingen aan het licht brengen. Het zijn dan ook waardevolle instrumenten voor feedback en kwaliteitsverbetering.

Door klachten consistent te registreren kunnen de centrale diensten en de scholengroepen detecteren wat er leeft en indien nodig hun dienstverlening hieraan aanpassen.

Niet voor niets worden ook aspecten van klachtenmanagement opgenomen in het strategisch plan van het GO!.

4.2. Actoren binnen het GO!

4.2.1. Centrale klachtencoördinator

Binnen de centrale diensten van het GO! is reeds sinds vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie is opgenomen in het personeelsplan en het functieprofiel is welomschreven. De functie maakt deel uit van de afdeling Beleid & Strategie.

De opdracht van de centrale klachtencoördinator wordt als volgt omschreven :

- correcte informatie en advies verschaffen over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het GO!
- instaan voor een correcte opvang en onthaal van de klagers; burgers worden op hun gemak gesteld en vriendelijk ontvangen
- informatie over de klacht verzamelen
- de klager correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar

Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt onmiddellijk de nodige informatie over waar hij wel met zijn klacht terecht kan. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gewaarborgd. Met de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. Een klacht wordt enkel met akkoord van de klager doorgestuurd, om niemand in problemen te brengen. De ervaring leert dat de klager meestal liever zelf contact opneemt met de scholengroep of eerst de situatie wil afwachten alvorens daadwerkelijk acties te ondernemen. In een aantal gevallen wil de klager ook gewoon zijn verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dit geval een luisterend oor.

- advies en functionele ondersteuning verlenen aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling zonder aan de autonomie van de scholengroepen te raken. Vermits de klachtencoördinator niet bij het gebeuren betrokken is, kan hij het emotionele trachten te overstijgen en een rationele en neutrale benadering waarborgen.

- jaarlijks een gecoördineerd verslag opmaken voor de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling in de instellingen van het GO!
- de resultaten van het jaarverslag terugkoppelen naar de organisatie

4.2.2. Medewerkers centrale diensten

In het kader van de dienstverlening onderhouden heel wat medewerkers van de centrale diensten nauwe contacten met de personeelsleden van scholen/instellingen en scholengroepen (o.a. gemeenschappelijke preventiedienst, verificatiedienst, juridische aangelegenheden). Vaak wordt hun expertise gevraagd bij concrete klachtenbehandeling en leidt dit ook mee tot nieuwe beleidsinitiatieven.

In 2015 kwam bijvoorbeeld een visie van het GO! tot stand over gewenst gedrag en sanctiebeleid in het secundair onderwijs.

Verder werden ook een ‘meldpunt terreurdreiging’ en een ‘meldpunt preventie radicalisering’ opgericht. Het spreekt voor zich dat eventuele klachten daarover hun weg naar deze meldpunten zullen vinden en dat terugkoppeling aangewezen is.

4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen

Elke scholengroep staat in voor de eigen klachtenbehandeling en kan intern op basis daarvan het klachtenmanagement ook mee vormgeven.

Zo is men in een bepaalde scholengroep naar aanleiding van een aantal concrete klachten gestart met het opstellen van een deontologische code over familiebanden en relaties op school.

4.2.4. Netwerk klachten GO!

Begin december 2015 organiseerde de centrale klachtencoördinator, ter voorbereiding van de jaarlijkse rapportering, een ‘klachtendag’ voor de algemeen directeurs en de klachtencoördinatoren van de scholengroepen. Zij bespraken eerst een aantal algemene bepalingen en het begrippenkader inzake klachtenbehandeling en stonden daarna even stil bij de klachtenrapportering van de voorbije jaren. Ze maakten afspraken over de gegevensverzameling voor 2015. Verder werden de procedures inzake psychosociale risico’s op het werk toegelicht.

Het is de bedoeling dit netwerk verder in stand te houden en uit te bouwen, gegevens uit te wisselen en van elkaar te leren.

4.3. Externe partners

Een bevoorrechte partner om kwaliteitsmanagement mee vorm te geven is de Vlaamse Ombudsdienst en zijn vertegenwoordigers. Niet alleen worden concrete klachten besproken – waarbij de Vlaamse Ombudsdienst al dan niet als tweedelijsbehandelaar optreedt – ook algemene bevindingen of tendensen worden afgetoetst. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt voor een win-winsituatie. In 2015 werkten we bijvoorbeeld samen rond het correct toepassen van de TADD-voorrankingsregeling.

Er worden ook contacten onderhouden met het Kinderrechtencommissariaat; medewerkers van de centrale diensten namen deel aan informatiesessies, opleidingen, enz. Naar aanleiding van een aantal klachten die binnenliepen bij het commissariaat over één welbepaalde school vond een gezamenlijk overleg plaats en zochten de medewerkers van de centrale diensten en de scholengroep naar een aanvaardbare oplossing.

De centrale klachtencoördinator is verder ook lid van het netwerk klachtenmanagement binnen de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren binnen de Vlaamse overheid.

4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

Samen met interne en externe partners heeft het GO! de voorbije jaren ingezet op het structureel verankeren van goede klachtenbehandeling als onderdeel van een uitgebouwd kwaliteitsmanagement. Ook initiatieven hiertoe worden steeds aangemoedigd.

Het **sjabloon van de meldingsformulieren** moet geregeld worden geactualiseerd en aangepast aan nieuwe bepalingen. Vanuit het netwerk van klachtencoördinatoren kunnen daartoe interessante voorstellen gedaan worden.

Door het personeelsverloop in de scholengroepen – waaronder nieuw aangestelde algemeen directeurs of klachtencoördinatoren – is het aangewezen om op geregelde tijdstippen **infosessies** voor nieuwkomers te organiseren. Het is van belang goed vertrouwd te geraken met het begrippenkader om een uniforme klachtenbehandeling te kunnen waarborgen.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen **interviewgesprekken en workshops** leerzaam en verrijkend zijn. Klachtencoördinatoren/-behandelaars zijn vaak met hetzelfde bezig en lopen vaak ook tegen dezelfde problemen aan. Hierover praten en bij elkaar op zoek gaan naar goede voorbeelden kan helpen. Bovendien voedt dit verder het netwerk en de samenhang.

5. Conclusie

Zoals in elk jaarverslag van de klachtenbehandeling binnen het GO! kunnen we ook voor 2015 stellen dat klachten over onderwijs vaak gaan over van alles en nog wat en maar weinig over onderwijsmaterie zelf.

Klachten gaan hoofdzakelijk over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directeurs aan de andere kant. Vaak ligt onhandige communicatie aan de basis van het ongenoegen. Luisteren naar elkaar en concrete informatie uitwisselen kan al veel soelaas brengen.

Ontevredenheid wordt vaak veroorzaakt door verwachtingen die niet worden ingelost. Hoewel verwachtingen zeer uiteenlopend kunnen zijn, kan het goed managen van verwachtingen veel klachten voorkomen. Maar we moeten ook duidelijk durven stellen dat verwachtingen van ouders en leerlingen niet altijd realistisch zijn. En dat in een aantal uitzonderlijke gevallen de school en de ouders lijnrecht tegenover elkaar komen te staan. Dan dient men formele klachten in die een grondige en kwaliteitsvolle behandeling vragen.

De centrale klachtencoördinator is niet bij de feiten betrokken en kan daardoor in dergelijke gevallen voor de nodige ondersteuning zorgen; men tracht het emotionele te overstijgen en zo waarborgt men een rationele en neutrale benadering.

Aan de slag gaan met de resultaten van de klachtenbehandeling en klachtenmanagement vormgeven is en blijft een uitdaging en een voortdurend veranderings- en leerproces. Ook hier past de nieuwe baseline van het PPGO! – ‘Samen leren samenleven’ perfect: de klachtenbehandelaars in de scholen en scholengroepen en de klachtencoördinatoren van de diverse geledingen hebben hun rol te spelen, in samenspraak en overleg met veel andere medewerkers.

Samenwerking is absoluut een toegevoegde waarde en vormt de sleutel om van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal te maken. Een welgemeend dankwoord aan al diegenen die in 2015 hieraan hebben meegewerkt is dan ook op zijn plaats.

Januari 2016

I. ALGEMEEN

Algemene behandeling van klachten van derden door het afdelingshoofd Juridische Zaken als klachtenbehandelaar (directie Bestuurszaken).

1.1. Opdracht

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (het "Klachtendecreet") is in werking getreden op 1 januari 2002.

Het Klachtendecreet verleent iedereen het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de *handelingen en de werking* van die bestuursinstelling. Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen evenwel niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet (en worden behandeld door de interne ombudspersoon).

Het Bestuurscollege van de UGent is op 20 februari 2003 akkoord gegaan met de invulling van de functie van klachtenbehandelaar door het afdelingshoofd Juridische Zaken, directie Bestuurszaken.

1.2. Behandelde klachten in 2015

Cijfers:

- Totaal aantal klachten ¹ :	8
- Behandeld binnen een termijn van 45 dagen:	8
- Aantal ontvankelijk / onontvankelijk:	7 / 1
- Aantal gegrond / ongegrond:	2 / 5

Inhoud van de klachten, klachtenbehandeling en eventuele realisaties als gevolg van de klacht:

Klacht 1

Oordeel: ontvankelijk en vermoedelijk gegrond (nog niet geheel duidelijk)

Inhoud klacht: een sollicitante stelt zich kandidaat voor een vacature binnen de directie Studentenvoorzieningen; zij belegt met de betrokken contactpersoon een afspraak en wat later informeert zij over de mogelijkheid om de afspraak te verleggen, omdat zij op het initieel afgesproken moment niet aanwezig kan zijn; dit blijkt niet mogelijk te zijn en men zou haar opnieuw contacteren voor een afspraak; ondanks herhaalde rappels krijgt de kandidaat evenwel geen reactie meer; de kandidaat beklaagt zich vervolgens bij de klachtenbehandelaar over deze manier van handelen.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar nam dit onmiddellijk op met de betrokken contactpersoon binnen de directie Studentenvoorzieningen die de klager heel spoedig zou antwoorden en informeren; kort erna informeerde de klager opnieuw waarna de klachtenbehandelaar aandrang bij de betrokken contactpersoon; verder werd geen reactie meer

¹ Dit is opmerkelijk meer dan in 2014 toen er geen klachten waren. In 2013 waren er 3 klachten. In 2012 waren er 6 klachten. Het aantal fluctueert aldus vrij sterk over de jaren heen.

bekomen (noch van de contactpersoon, noch van de klager); recent werd nog eens gepolst bij de contactpersoon, maar op heden werd nog geen reactie bekomen.

Klacht 2

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud klacht: deze klacht werd initieel gestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst die doorverwees naar de klachtenbehandelaar; de klager (moeder van een studente) doet haar beklag over de procedure voor het aanvragen van een kamer in een studentenhome, met name omwille van het feit dat men een aanvraag moet doen en zodra men een kamer krijgt toegewezen bij annulering een vergoeding moet betalen, ook al weet men op voorhand niet in welke home men zal belanden en welke prijs men moet betalen, noch heeft men op voorhand de kamer gezien; de klager vindt dit een onbetamelijk werkwijze en vindt dat de reservatie pas definitief mag zijn als men weet welke kamer men krijgt en nadat men deze kamer heeft kunnen bezichtigen;

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar heeft alle informatie inzake de procedure opgevraagd aan de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, dit bekeken en vervolgens de klager geantwoord: vooreerst is het zo dat de aanvraagprocedure en annuleringsvoorwaarden zijn aangegeven op de website waar men de aanvraag moet ingeven (tevens moet men aanklikken dat men kennis heeft genomen van deze voorwaarden); de exacte locatie van de verschillende homes, de huurprijs, fotomateriaal en een beschrijving van de kamers zijn tevens voorhanden via voormelde website; de UGent heeft zeker begrip voor de bezorgdheid van de klager, maar het is onmogelijk om elke geïnteresseerde individueel rond te leiden in de studentenhomes; wel worden er jaarlijks bepaalde bezoekdagen georganiseerd waarop geïnteresseerden rondgeleid worden in de studentenhomes en een aantal kamers kunnen bezichtigen; verder kan de geïnteresseerde bij de aanvraag de voorkeur geven aan bepaalde types van kamers en kan men de homes (en dus ook de locatie) volgens voorkeur rangschikken, waarbij men ook bepaalde woontypes en homes (die men echt niet wil) kan uitsluiten; de procedures zijn reeds zo opgezet dat de afdeling Huisvesting kamers toewijst die zo goed mogelijk voldoen aan de door de aanvrager opgegeven voorkeuren en men nooit een kamer zal toewijzen die indruist tegen de door de aanvrager opgegeven voorkeuren; annuleert men echter alsnog na toewijzing van een kamer, dan wordt een annuleringsvergoeding gevorderd; de klager heeft niet meer gereageerd na het antwoord van de klachtenbehandelaar.

Klacht 3

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud klacht: de klager (vader van een student) meent dat de aanrekening van de annulatievergoeding betreffende de (aanvraag voor de) huur van een kamer in een studentenhome, niet correct is, minstens niet rechtvaardig, nu men na de aanvraag melding kreeg dat er geen kamer vrij was en op de wachtlijst kwam te staan, en men vóór toewijzing van de kamer een huurcontract op de privémarkt had afgesloten; de klager vindt het onbetamelijk dat de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, geen rekening houdt met de specifieke argumenten en situatie van de klager en dat er geen contactpersoon vermeld wordt in de communicatie.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar heeft alle informatie opgevraagd aan de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, de informatie bekeken en onderzocht en vervolgens de klager geantwoord: in de e-mail inzake de melding van de opname op de wachtlijst (niet alle aanvragen kunnen immers (onmiddellijk) ingewilligd worden) stond heel duidelijk aangegeven dat men alsnog de mogelijkheid had kosteloos te annuleren, maar dat eens men een kamer toegewezen zou krijgen en men dan nog annuleert, de annuleringsvergoeding verschuldigd is; het was ook mogelijk de positie op de wachtlijst op te volgen; het is heel begrijpelijk dat de klager het risico niet wou nemen om een kamer in een studentenhome te ontlopen en op zoek ging op de privémarkt; echter werd er ook bewust voor gekozen tegelijk de aanvraag voor de studentenhome verder te laten lopen en dus niet te annuleren (allicht met de bedoeling pas te annuleren eens het huurcontract op de privémarkt afgesloten was, dan wel in te gaan op de toewijzing van de kamer in de studentenhome zolang er nog geen huurcontract op de privémarkt afgesloten was); het invoeren

van de annuleringsvergoeding destijds was een absolute noodzaak om een rem te zetten op de vele aanvragers die het huurcontract uiteindelijk niet ondertekenden, maar niks hadden laten weten aan de UGent; vanuit het oogpunt van gelijkheid en rechtszekerheid dient de UGent deze regel t.a.v. iedereen gelijk toe te passen wanneer de voorwaarden voldaan zijn; het gaat de UGent echter niet om het geld, en men heeft begrip voor de situatie, dus de klachtenbehandelaar informeerde de klager dat als hij kan aantonen dat het huurcontract op de private markt quasi gelijktijdig werd afgesloten met de melding van de toewijzing van een kamer in een studentenhome, de afdeling Huisvesting de vergoeding zal kwijtschelden (in alle andere gelijke gevallen gebeurt dit ook); deze afdeling vermeldt inderdaad geen individuele contactpersonen, maar werkt met een generiek mailadres zodat de mails steeds nauw opgevolgd en beantwoord worden zonder afhankelijk te zijn van de evt. afwezigheid van een vaste dossierbeheerder; de klager heeft niet meer gereageerd (gelet op de recente klacht en antwoord is het wel nog mogelijk dat de klager de afdeling Huisvesting contacteert (of ondertussen contacteerde) om de vergoeding kwijt te schelden cf. hetgeen hiervoor werd bepaald in het antwoord aan de klager.

Klacht 4

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud klacht: de klager vroeg of het normaal was dat de UGent zomaar privégegevens te grabbel gooit aan derden die erom vragen nu hij had vastgesteld dat een vreemde dame persoonlijke informatie van hem, o.a. m.b.t. zijn studies aan de UGent 13 jaar geleden, via sociale media verspreidde.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar stelde de klager onmiddellijk gerust dat de UGent een zeer streng beleid hanteert inzake het overmaken van studiegegevens en zeker geen informatie aan derden geeft gelet op de privacywetgeving (zelfs niet aan ouders van studenten); verder werd in concreto navraag gedaan bij de centrale studentenadministratie alsook bij de facultaire studentenadministratie: beide diensten waren pertinent en stelden niet gecontacteerd te zijn geweest door de dame in kwestie (en haar dus ook geen informatie te hebben gegeven) en bevestigden tevens dat zij nooit dergelijke informatie geven aan derden; de klager bedankte de klachtenbehandelaar en was tevreden dat de UGent niet lichtzinnig omspringt met informatie van haar studenten en alumni, maar dat het hem wel een raadsel bleef hoe de dame kennis had van de betrokken gegevens.

Klacht 5

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht: een derde meldt dat een em. professor (die nog toegelaten activiteiten uitoefent aan de UGent) een boek gepubliceerd had en daarin oneliners gebruikt had van de klager zonder hem in de bronvermelding op te nemen (dus met miskenning van diens auteursrecht)

Antwoord/resultaat onderzoek: aangezien de klacht geen betrekking had op het handelen of de werking van (de diensten van) de UGent, werd de klacht niet behandeld, maar werd de klager gewezen op de specifieke procedure die de UGent heeft om klachten inzake de schending van de wetenschappelijke integriteit te melden aan een onafhankelijke commissie die deze onderzoekt; de klager bedankte de klachtenbehandelaar voor de informatie en heeft ondertussen melding gedaan bij de voormelde commissie.

Klacht 6

Oordeel: ontvankelijk en gegrond

Inhoud klacht: een alumni vroeg in het kader van diens pensionering een studieattest op bij de afdeling Studentenadministratie, directie Onderwijsaangelegenheden; ondanks meerdere rappels had hij bijna een maand later noch een reactie, noch het gevraagde attest ontvangen, en deed hij zijn beklag bij de klachtenbehandelaar.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar ging een en ander na en de afdeling Studentenadministratie zou asap het attest opsturen; na een tijdje bleek dat de klager nog steeds

geen attest ontvangen had; door ziekte van een bepaalde collega en gezien de klager onder een andere voor naam (licht verschil) gekend was aan de UGent heeft de aanvraag langer geduurd dan gewoonlijk; het afdelingshoofd is tussengekomen en het attest werd bezorgd aan de klager.

Klacht 7

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud: iemand komende uit het buitenland die tijdelijk studeerde aan de UGent en in een studentenhome verbleef, klaagde over de geluidshinder in een bepaald gebouw waar hij lessen en examens had; verder sprak de klager over geluidshinder in zijn kamer in de studentenhome, vnl. komende van buitenaf (vb. door bouwwerken), over de wasmachines, gestolen post, en het even afsluiten van het warm water zonder verwittiging.

Antwoord/resultaat onderzoek: er werd geantwoord dat hinder bij lessen en examens steeds gemeld kan worden aan de coördinator van het studieprogramma (het is niet duidelijk of de klager dit deed); verder werd verduidelijkt dat er cf. het interne homereglement vanaf 23u absolute stilte moet zijn in de homes alsook overdag tijdens de examenperiodes; bij inbreuken wordt er onmiddellijk geageerd door oa. de permanentiedienst van de UGent; complete muisstilte (zowel van binnen als van buiten uit) is evenwel niet mogelijk gelet op de vele studenten die in de homes wonen en het feit dat de homes in een stad gelokaliseerd zijn; er werd eerder aangeraden klacht neer te leggen bij de politie inzake het gestolen postpakket (er waren geen gelijkaardige incidenten gerapporteerd); de instructies voor de wasmachines zijn in pictogrammen voor iedereen begrijpelijk opgesteld; en tot slot wordt via posters vooraf verwittigd indien het water of de energie tijdelijk wordt afgesloten, maar een heel korte onderbreking die niet vooraf verwittigd werd, kan al eens voorvallen in situaties van nood of overmacht; de klager heeft niet meer gereageerd na het antwoord op diens klacht.

Klacht 8

Oordeel: ontvankelijk, maar ongegrond

Inhoud: klager, voormalig student en huurder van een kamer in een studentenhome, meende dat hij de huur voor de maanden juli en augustus nog aangerekend kreeg, terwijl zijn contract afliep per 15 juli, en hij verkeerdelijk slechts 31 euro terugkeert i.p.v. de volledige huurwaarborg; hij zou nog geen duidelijk antwoord ontvangen hebben, noch van de afdeling Huisvesting, directie Studentenvoorzieningen, noch van de directie Financiën.

Antwoord/resultaat onderzoek: de klachtenbehandelaar heeft alle informatie opgevraagd bij de betrokken diensten, alsook de communicatie met de klager; het blijkt dat de klacht ongegrond is, zowel wat de feiten betreft, als wat de werkwijze van de diensten betreft; beide diensten hebben de nodige en correcte informatie verschaft, maar het lijkt dat de klager uitging van een verkeerde veronderstelling: klager had effectief reeds een factuur ontvangen voor de maanden juli en augustus, maar nog niet betaald, en na diens opzeg ontving hij een creditnota voor de huur vanaf 15 juli; er bleef aldus nog een halve maand huur te betalen door de klager (de periode van 1 tot 15 juli); deze huur werd ingehouden op de vrij te geven huurwaarborg en het saldo van de huurwaarborg werd gestort aan de klager; de klachtenbehandelaar heeft nog eens de diverse stappen uiteengezet en tevens uitgelegd dat een creditnota geen factuur/aanrekening is, maar een kwijtschelding van hetgeen eerder gefactureerd is (allicht was dit de kern van de vergissing); klager heeft tot nu toe niet meer gereageerd.

II. OMBUDSDIENSTEN

Aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling, behandeld door de institutionele ombudsdienst.

2.1 Opdracht

Het Decreet betreffende de rechtspositieregeling van de student (19-03-2004) voorzag in artikel II.9 dat het instellingsbestuur een ombudsdienst diende op te richten. In de Codex Hoger onderwijs (11-10-2013) werd het artikel betreffende de ombudsdienst opgenomen onder artikel II. 279.

Een ombudspersoon treedt op als klachtenbehandelaar of neemt een bemiddelende rol op bij geschillen tussen een student en één of meerdere personeelsleden voor wat zaken betreft die met het onderwijs- en examenreglement te maken hebben.

Naast de institutionele ombudspersoon die wordt aangeduid door de rector en wordt bijgestaan door een beleidsadviseur, stelt ook elke faculteit jaarlijks één of meerdere facultaire ombudspersonen aan. Sinds 2012-2013 is er eveneens per faculteit een ombudspersoon voor doctorandi aangesteld. De studenten kunnen voor de meeste problemen of klachten terecht bij de facultaire ombudspersonen. Lukt of kan dat niet, dan kan men bij de institutionele ombudsdienst aankloppen.

De ombudspersonen rapporteren geregeld aan de faculteitsraden, de Onderwijsraad en de Raad van Bestuur (via het jaarverslag).

Het werk van de ombudsdienst valt grosso modo uiteen in twee delen: de formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen en de gewone klachtenbehandeling.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing (een examenbeslissing, een examentuchtbeslissing, een deliberatiebeslissing, een vrijstelling, bindende voorwaarden, het niet krijgen van onderwijs- en examenfaciliteiten voor studenten met een erkende functiebeperking of een weigering tot inschrijving) wordt ingediend bij de rector en behandeld door de institutionele beroepscommissie die is samengesteld uit de rector of vicerector, de academisch beheerder of directeur Onderwijsaangelegenheden en vier ZAP-leden met de graad van hoofddocent, hoogleraar of (buitengewoon) hoogleraar. Ten hoogste twee derde van de ad hoc samengestelde institutionele beroepscommissie mag bestaan uit personen van hetzelfde geslacht. De institutionele ombudsdienst treedt op als dossierbeheerder.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing moet binnen de vijf kalenderdagen nadat de student ervan op de hoogte werd gebracht, ingediend worden. Deze decretale termijn van vijf dagen is een vervaltermijn en bijgevolg bindend.

Een uitspraak in beroep volgt binnen de 15 werkdagen na het indienen van de klacht. Deze decretale termijn is een ordetermijn en geen vervaltermijn. Indien de ordetermijn van 15 dagen niet kan worden gerespecteerd, dan wordt de student daarvan op de hoogte gebracht en wordt een nieuwe datum opgegeven waarop de student uiterlijk de beslissing van de institutionele beroepscommissie moet krijgen. De meeste beroepen worden binnen een maand afgehandeld.

Naast deze formele interne beroepen, worden de ombudspersonen ook op regelmatige wijze geconsulteerd door zowel studenten, ouders van studenten, ATP, AAP en ZAP voor vragen of

onduidelijkheden omtrent het onderwijs- en examenreglement. Klachten worden behandeld tot één jaar na de feiten.

2.2. Institutionele ombudspersoon

2.2.1. Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbepalingen

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in 2015 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2015 omdat de meeste interne beroepen in een academiejaar worden ingediend vanaf februari en de afhandeling van de dossiers soms duurt tot december.

In 2015 werden in totaal 538 centrale interne beroepen ingediend. Dat is twee dossiers minder als in 2014 waardoor de status quo van de afgelopen drie jaren behouden blijft.

Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen en beroepen tegen het niet krijgen van faciliteiten m.b.t. een functiebeperking), is in vergelijking met vorig jaar gestegen: we zien een stijging van 113 naar 140 dossiers (+19%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers gedaald: van 427 naar 398 dossiers (-7%).

Daarnaast zien we voor dit jaar opnieuw een lichte stijging bij het aantal studenten die de bindende voorwaarde aanvechten (stijging van 11 naar 18 dossiers).

Dit betekent concreet dat er een status quo is wat het aantal ingediende beroepen betreft.

74 % van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2.

Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegron</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examenbeslissing	14	47	12	15	88
Examentuchtbeslissing	1	2			3
Deliberatie	21	12	2		35
Combinatie Examen- deliberatie	6	6			12
Vrijstelling					0
Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma		1			1
Faciliteiten functiebeperking	1				1
Totaal	43	68	14	15	140

In 2015 werd net als in de voorgaande jaren nagegaan hoeveel studenten een intern beroep tegen een examencijfer én een weigering tot deliberatie instelden en als dusdanig twee onderwerpen in één beroepsschrift bundelden.

Binnen categorie 1 had 63% betrekking op een examencijfer (88 beroepen), 25% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (35 dossiers), 8% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (12 dossiers), 2% of 3 dossiers had betrekking op examentuchtbeslissingen, 1 dossier (1%) betrof een weigering tot inschrijving in een schakelprogramma en –nieuw in 2015- 1 dossier (1%) betrof een beroep tegen het niet krijgen van examenfaciliteiten.

Er werd in 2015 geen enkel dossier ingediend naar aanleiding van een weigering van vrijstelling.

Van 43 studenten werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 31%. Vorig jaar verklaarde de institutionele beroepscommissie 19% van de beroepen (deels) gegrond.

Wanneer we de voorbije vijf jaren in kaart brengen, zien we dat het aantal gegronde beroepen fluctueert: in 2011 werd 24% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2012 was dat slechts 14%, in 2013 werd 26% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2014 zien we terug een daling tot 19% en in 2015 is er een stijging tot 31%. Dit wijst erop dat er geen sprake is van een trend wat het aantal studenten betreft die 'gelijk' krijgen. Het wijst er wel op dat de institutionele beroepscommissie nauwgezet en plichtsbewust werkt en in elk dossier een weloverwogen en doordachte beslissing neemt. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examinator, examencommissie of curriculumcommissie. Er wordt gezocht naar een redelijke beslissing. De institutionele beroepscommissie houdt ook rekening met eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en/of houdt rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen in Brussel. De institutionele beroepscommissie heeft geen basishouding in deze of gene richting. Zoals de laatste jaren aangetoond wordt, kan het aandeel beslissingen 'gegrond' van jaar tot jaar dan ook erg verschillen naargelang van de dossiers die behandeld worden.

Een mogelijke verklaring voor de toch wel opmerkelijke stijging van het aantal gegronde dossiers in 2015 in vergelijking met 2014, is te vinden in het feit dat studenten via sociale media hebben opgeroepen om bij één opleidingsonderdeel, intern beroep in te dienen omdat er onduidelijkheid heerste over ten minste één multiple choice vraag en over het oneerlijk aanvoelen van de uitsluiting van tolerantie. De institutionele beroepscommissie legde bij de behandeling van deze dossiers een aantal vuistregels vast: indien studenten aan bepaalde vastgelegde, cumulatieve voorwaarden voldeden, werd het beroep (deels) gegrond verklaard.

De Codex Hoger Onderwijs bepaalt dat studenten met een erkende functiebeperking en in het bezit van het bijzonder statuut, het recht hebben om in beroep te gaan tegen het niet krijgen van (examen)faciliteiten. Dit werd in het Onderwijs- en Examenreglement 2014-2015 opgenomen in artikel 95.

In 2015 werd één dergelijk beroepsdossier ingediend. De institutionele beroepscommissie oordeelde dat de motivering om de faciliteiten niet toe te staan, zeer zwak was. Het beroep werd gegrond verklaard, de studente kon een beroep doen op de gevraagde examenfaciliteiten.

68 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (49%).

14 dossiers werden in 2015 dossiers onontvankelijk verklaard (10%), meestal omdat ze buiten de beroepstermijn van vijf kalenderdagen werden ingesteld.

We zien in 2015 een grote stijging van 6 naar 15 interne beroepen (+53%) die zonder voorwerp werden omdat de student geen belang meer had bij het doorlopen van de procedure. Dit verlies van belang kan er komen omdat de student na feedback meent dat het examencijfer toch terecht is, het kan gaan om een materiële vergissing die werd rechtgezet vóór de institutionele beroepscommissie bijeenkwam of om het stopzetten van de procedure zonder het opgeven van een reden. In alle

gevallen ging het om studenten die de beroepsprocedure formeel dienden op te starten binnen de bindende vervalttermijn van 5 kalenderdagen maar nog geen concrete grieven konden geven omdat de feedback later dan de bindende vervalttermijn was gepland of omdat de materiële vergissing nog officieel diende te worden vastgesteld. Door de beroepsprocedure tijdig en correct in te stellen vrijwaren de studenten hun rechten op intern beroep.

Verdeling van de “dossiers” interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa	Bèta	Gamma
LW: 8 RE: 20 PP: 47 PS: 5 EB: 15	BW: 6 FEA : 15 WE: 3	GE: 15 DI: 6 FW: 0

De verschillen tussen de faculteiten hebben vermoedelijk deels te maken met de mate waarin studenten systematisch en expliciet worden gewezen op de beroepsmogelijkheden in beslissingen (bijvoorbeeld bij vrijstellingen) en de mate waarin ombudspersonen en trajectbegeleiders onbevangen communiceren met de studenten over de beroepsmogelijkheden.

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien dit jaar een opvallende stijging van 22 naar 47 dossiers in de faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen (+53%). Dit is te verklaren doordat studenten via sociale media hebben opgeroepen om bij één opleidingsonderdeel, dat al jaren als problematisch wordt ervaren, intern beroep in te dienen omdat er onduidelijkheid heerste over ten minste één multiple choice vraag en over de uitsluiting van tolerantie (ut supra).

Andere stijgers waren de faculteiten Politieke en Sociale Wetenschappen (van 1 naar 5 dossiers), Bio-Ingenieurswetenschappen (van 2 naar 6 dossiers) en Ingenieurswetenschappen en Architectuur (van 6 naar 15 dossiers). De stijging in de faculteit Bio-Ingenieurswetenschappen is deels te wijten aan het feit dat drie studenten gezamenlijk een intern beroep hebben ingediend met dezelfde reden. In de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur is geen eenduidige reden voor de stijging aan te duiden.

De faculteiten Economie en Bedrijfskunde en Wetenschappen kennen dan weer een daling in het aantal dossiers.

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

Klacht	(deels) Geground	Ongegrond	Zonder voorwerp	Totaal
Weigering art. 22 §1	211	24	0	235
Weigering art. 22§2	53	13	0	66
Weigering art. 22§1 en §2	60	15	0	75
Weigering art. 22 §3	4	0	0	4
Bindende voorwaarden	11	7	0	18
Totaal	339	59	0	398

In totaal zijn 1270 unieke studenten die ingeschreven waren in 2014-2015 geweigerd. Dat betekent dat ze zich niet verder konden inschrijven voor de opleiding of voor de universiteit in zijn geheel. Een deel van deze studenten was waarschijnlijk ook niet meer van plan om zich terug in te schrijven. 194 studenten van die 1270 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 22§2 van het OER (=15%), 833 unieke studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 22§1 (=66%) en 243 studenten werden door beide artikelen gevat (=19%). De procentuele cijfergegevens liggen in de lijn met de cijfers over 2014.

Vier studenten die geweigerd werden om zich opnieuw in te schrijven met een creditcontract conform artikel 22§3 dienden een beroepschrift in. De institutionele beroepscommissie besliste op basis van dossier om deze studenten opnieuw toelating tot inschrijving voor de betrokken opleidingsonderdelen te geven.

380 studenten (of 30%) hebben tegen de weigering tot inschrijving intern beroep aangetekend. Ter vergelijking: vorig jaar diende 34% intern beroep in tegen een weigering.

Bij die 380 studenten zaten 233 studenten die al ver gevorderd waren in hun opleiding (vaak moet enkel nog de masterproef afgewerkt worden). Die studenten werden via een korte procedure, bepaald door de institutionele beroepscommissie, toegelaten indien het een eerste weigering betrof.

De institutionele beroepscommissie behandelde uitvoerig 147 dossiers van geweigerde studenten die nog aan het begin van hun onderwijsloopbaan zitten aan de UGent of die in vorige academiejaren al geweigerd waren en na een eerste toelating alsnog geen of onvoldoende studievoortgang bleken te maken. Drie van deze dossiers werden deels gegrond verklaard waarbij de institutionele beroepscommissie besliste om de student enkel voor één opleiding in te schrijven en de weigering voor de tweede opleiding te bevestigen. In alle dossiers van studenten uit een bacheloropleiding werd de facto beslist dat enkel kon ingeschreven worden ten belope van het resterend leerkrediet. Bij 52 van de 147 studenten werd de weigering door de institutionele beroepscommissie bevestigd (35%). Dit is in vergelijking met vorig jaar een stijging van 8%.

65% van de studenten die nog niet ver gevorderd waren in hun studieloopbaan of eerder al eens waren geweigerd en die in beroep zijn gegaan hiertegen, werden door de institutionele beroepscommissie toch terug toegelaten. Ter vergelijking: in 2014 was dat 73%.

Dit betekent dat de commissie opnieuw strenger geoordeeld heeft dan voorgaande jaren. Dit is enerzijds het gevolg van het onderzoek van de institutionele ombudsdienst waaruit blijkt dat de helft (50%) van de in 2013-2014 terug toegelaten en ingeschreven studenten opnieuw geweigerd waren na afloop van het academiejaar 2013-2014 en is anderzijds mee ingegeven door het feit dat 'flexibilisering' niet heiligmakend is: studenten heroriënteren beter en sneller in plaats van te blijven aanmodderen in een richting die hen minder goed ligt.

Van de 1270 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 942 studenten volledig geweigerd (74%), wat vijf procent meer studenten is dan vorig jaar.

Artikel 22 van het onderwijs- en examenreglement is een zeer grove maat die via de interne beroepsprocedure op dossier wordt bijgestuurd maar het blijkt wel een effectieve manier om studenten te weren of te heroriënteren die zonder veel studievoortgang toch hun studieloopbaan aan de UGent nodeloos dreigen te verlengen.

4457 studenten die in 2014-2015 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2015-2016, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zo niet worden ze geweigerd voor 2016-2017.

18 studenten (=0.4%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 11 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij zeven studenten werden de argumenten in het

beroepschrift niet van die aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd.

Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen

Voor de externe beroepen houden we enkel rekening met de beroepen ingediend in het kader van een beslissing van de institutionele beroepscommissie. De leercredietdossiers die ook door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen behandeld worden, zijn hier niet in opgenomen omdat dit eigenlijk niet om een betwisting gaat. De student en de UGent hebben hier de facto hetzelfde belang. De externe beroepen tegen een beslissing van de curriculumcommissie en het daaruit volgend intern beroep dat door de faculteiten wordt behandeld, zijn hier evenmin in opgenomen omdat ook deze beroepen niet langs de institutionele beroepscommissie passeren. Ter informatie kan wel worden meegegeven dat in 2015 één extern beroep tegen een curriculumbeslissing werden ingediend. Het beroep werd verworpen.

We zien in 2015 een status quo van het aantal studenten dat in vergelijking met 2014 naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen stapte: in 2014 zetten 24 van de 540 studenten de stap naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen (4,4%), in 2015 vochten 20 van de 538 studenten de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen (3,7%).

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegrond</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer	5	3	1	9
Weigering art. 22§1 en §2		1	2	3
Weigering art. 22§1	1	3		4
Weigering art. 22§2		3		3
Examentuchtbeslissing	1			1
Totaal RBS	7	10	3	20

Van de 20 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen stapten, besliste de raad in 7 gevallen in hun voordeel (35%). Dit is een grote stijging in vergelijking met 2014 toen de Raad slechts in 16% van de dossiers de beslissing van de institutionele beroepscommissie vernietigde.

Een overzicht van de voorbije vijf jaar leert dat over de jaren heen er geen lijn te trekken is in het percentage waarin de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen de beslissingen van de institutionele beroepscommissie al dan niet vernietigt. Sinds 2011 werden respectievelijk 29%, 7%, 44%, 16% en 35% van de UGent-beslissingen door de Raad vernietigd.

De institutionele beroepscommissie anticipeert nochtans waar mogelijk op eerdere uitspraken van de Raad en zal dit in 2016 blijven doen.

Raad van State

In 2015 heeft geen enkele UGent-student, noch de UGent, een dossier ingeleid bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen.

Conclusie

Het aantal ingediende beroepen kent de afgelopen twee jaren een status quo.

In 2015 vergaderde de IBC 4 keer effectief. Dat is evenveel keer als in 2014. De institutionele beroepscommissie handelde elektronisch enkele dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 95§5 vielen.

Als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er een merkbare stijging in het aantal dossiers met 19% (van 113 naar 140 dossiers).

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2015 meer klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2014. In 2014 werden 19% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2015 zijn dat er 31%. Voor de volledigheid: Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen ziet er sinds 2008 als volgt uit: 47% in 2008, 44% in 2009, 16% in 2010, 24% in 2011, 14% in 2012, 26% in 2013, 19% in 2014 en 31% in 2015. Er is bijgevolg geen sprake van een 'trend' in het aantal gegrond verklaarde beroepen. Het percentage 'gegrond' varieert sterk van jaar tot jaar.

2.2.2. Ombudszaken in 2015 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2015 werd de institutionele ombudsdienst een tiental keer per week gecontacteerd door studenten, ouders, ZAP-, AAP- en ATP-leden. Aangezien de meeste vragen of problemen op een informele basis worden gesteld (telefonisch, een mailtje, iemand die even binnenspringt om een antwoord te krijgen op een dringende vraag, ...) is het niet mogelijk een precies cijfer te plakken op het aantal keren dat de institutionele ombudsdienst gecontacteerd werd.

De meeste vragen of problemen kunnen betrekkelijk snel worden opgelost zoals vragen met betrekking tot examens, het aanvragen van het bijzonder statuut, vragen over wat te doen bij een weigering, vragen over studie-oriëntering, vragen over het instellen van een interne beroepsprocedure enzovoort. De institutionele ombudsdienst beantwoordt indien mogelijk de vragen zelf -al dan niet na overleg met een betrokken dienst- of stuurt gericht door naar de juiste dienst. Een aantal klachten vergt een diepgaander onderzoek en/of gesprekken met verschillende betrokkenen, en de ombudsdienst stelt soms een bemiddelde oplossing voor aan het bestuur.

De piekperiodes van de bevraging van de ombudsdienst situeren zich normaler wijze in de examen- en feedbackperiodes. Tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevraagd door professoren, studietrajectbegeleiders en de facultaire studentenadministraties. In de feedbackperiode kloppen voornamelijk studenten bij ons aan omdat de examencijfers dan gekend zijn en studenten advies vragen met betrekking tot (uitstel van) feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure.

De ombudsdienst wordt de laatste jaren ook opmerkelijk vaak gecontacteerd door (buitenlandse) PhD-studenten of post-doc medewerkers die een probleem met hun promotor/supervisor signaleren. Vaak ligt een verkeerde verwachting met betrekking tot taakomschrijving aan de basis of blijkt de doctorandus toch niet aan de verwachtingen van de promotor te voldoen. Als het een doctorandus betreft, tracht de ombudsdienst een oplossing te krijgen, veelal door als bemiddelaar op te treden met het oog op een verdere constructieve samenwerking. In het geval van medewerkers, kan de ombudsdienst niet tussenkomen en wordt de klacht doorgestuurd naar de vertrouwenspersoon, DPO, juridische zaken en/of de interne ombudspersoon.

Volgende problemen werden in 2015 frequent (> 3 keer) aan de institutionele ombudsdienst signaleerd.

- Problemen bij het gebruik van faciliteiten in het kader van een toegekend bijzonder statuut.

- Klachten van werkstudenten (voornamelijk uit de faculteit Rechtsgeleerdheid en Politieke en Sociale wetenschappen) met betrekking tot het gebrek aan flexibiliteit en faciliteiten.
- Vragen met betrekking tot examens: wijzigen examenvorm, examenroosterproblemen,...
- Verzuurde relatie doctoraatsstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student bereiken ons vragen hierover.
- Klachten over het te betalen (vast) bedrag na het –al dan niet correct- stopzetten van studies.
- Klachten met betrekking tot het gedrag van de docent: niet opdagen, les geven op een sluitingsdag, negatieve houding t.o.v. een student,...)
- Erasmusstudenten: vragen en/of klachten over faciliteiten, omzetting examencijfers, plagiaat

De institutionele ombudsdienst kon in de meeste gevallen de problemen oplossen door in dialoog te treden met de betrokkenen en/of de studenten correct te informeren over het onderwijs- en examenreglement en de eventuele beroepsmogelijkheden. Onnodig te zeggen dat dit niet altijd tot grote tevredenheid van de student leidde: er wordt nog te vaak verondersteld dat de ombudsdienst automatisch de kant van de student kiest. De ombudsdienst is echter objectief en gaat na of er regels overtreden werden door hetzij de student hetzij de UGent en of de genomen beslissing billijk was. De ombudsdienst is hierbij uiteraard gebonden door de vigerende regelgeving.

De institutionele ombudsdienst heeft in 2015 ook voor het eerst workshops gegeven in samenwerking met een collega uit het OASIS-team en de collega van de afdeling onderwijskwaliteitszorg verantwoordelijk voor het UGent competentiemodel. In deze interactieve workshops, georganiseerd binnen de faculteiten Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen en Bio-Ingenieurswetenschappen werd aan de hand van anonieme voorbeelden het belang van een goed ingevuld studiefiche, onderdeel van het contract tussen de UGent en de student, uitgelegd. Deze workshops konden op veel bijval rekenen. In 2016 staat een nieuwe workshop op de agenda in de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur.

De institutionele ombudsdienst levert ook input voor de jaarlijkse herziening van het Onderwijs- en Examenreglement. Voor het OER 2015-2016 had dit o.a. betrekking op het beperken van de soms al te strikte volgtijdelijkheden die de studievoortgang van de studenten soms nodeloos belemmerden.

2.3. Facultaire ombudspersonen

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een inlichtings- en verwijfsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie.

Net zoals voorgaande jaren vervulde de facultaire ombudspersoon in hoofdzaak de functie van bemiddelaar en klachtenbehandelaar. De meeste ombudsdossiers (weigeringen tot herinschrijven uitgezonderd) konden dan ook via bemiddeling tussen de betrokken partijen opgelost worden.

Daarnaast blijken heel wat studenten zich tot de facultaire ombudspersonen te wenden met de vraag om inlichtingen. De inlichtingen hebben hoofdzakelijk betrekking op het Onderwijs- en Examenreglement, het bijzonder statuut, het indienen van bachelor- en masterproeven of wat te doen in geval van ziekte, sociale of familiale problemen. Veel vragen kunnen rechtstreeks door de lesgever, de FSA, de curriculummanager, het monitoraat, de trajectbegeleider of Minerva worden beantwoord. De ombudspersoon verwijst in dit geval door. Van de ombudspersoon wordt verwacht dat hij goed vertrouwd is met het Onderwijs- en Examenreglement.

De positieve tendens waarbij collega-docenten preventief contact opnemen met de facultaire ombudspersoon om zijn/haar mening te weten en om als het ware geruggesteund te zijn, mocht er een klacht komen, wordt ook in 2015 waargenomen.

Er waren dit jaar opnieuw meer meldingen van ongeruste ouders die de ombudspersonen contacteren, soms zonder medeweten van de studenten zelf.

Sommige vragen of klachten overstijgen het niveau van de faculteit. In dat geval verwijst de facultaire ombudspersoon door naar de institutionele ombudsdienst.

Op basis van de jaarverslagen van de facultaire ombudspersonen kunnen de klachten waar de facultaire ombudspersonen mee te maken krijgen, grosso modo als volgt gegroepeerd worden:

Bij vragen en/of klachten over examenresultaten en de examenorganisatie komen volgende onderwerpen frequent voor:

- Betwisting examencijfer(s). Ook de vraag of het om een materiële vergissing kan gaan, wordt vaak aan de ombudspersoon gesteld.
- Het vastleggen van examendata: organisatorische planning en moeilijke spreiding van de examens. Dit blijkt vooral bij GIT-studenten een pijnpunt te zijn. In 2015 waren er opnieuw veel vragen van studenten die wegens ziekte/ongeval/overmacht niet aan het examen konden deelnemen en bij de ombudsdienst aankloppen met de vraag naar een inhaalexamen.
- Het niet onmiddellijk bereid zijn van lesgevers om examenfaciliteiten toe te staan aan studenten met een bijzonder statuut of studenten die wegens (tijdelijke) omstandigheden niet op een normale manier kunnen deelnemen aan een examen.
- Gebrekkige feedback en moeilijkheden feedbackdatum. De feedbackdatum ligt in bepaalde gevallen na de indiendatum voor de interne beroepen wat bij studenten tot twijfel leidt met betrekking tot het al dan niet instellen van een intern beroep.
- Verloop van de examens: onduidelijke vraagstelling, examenvragen die niet tot de te kennen leerstof behoorden of wijziging examenleerstof over examenperiodes heen.

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Het samenstellen/wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Vooral GIT-aanvragen blijken vaak aanleiding te geven tot contactname met de ombudspersoon waarbij de (soms zeer strikte) volgtijdelijkheidsregels als onbillijk werden ervaren.
- Overlappen in het lessenrooster.
- Begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven.
- (Deel-)vrijstellingen.
- Onregelmatigheden: vraag van personeelsleden met betrekking tot de te volgen procedure bij het vaststellen van plagiaat/fraude/onregelmatigheden.
- Kwaliteit van het lesgeven: inhoud van de les die niet als relevant wordt beschouwd, gedrag docent,...

De facultaire ombudspersonen worden net als de institutionele ombudsdienst steeds vaker gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten. Ook hier blijkt een spaak gelopen verstandhouding tussen promotor en doctoraatstudent de meest voorkomende klacht waarbij de doctoraatstudent de promotor een gebrek aan begeleiding verwijt.

Tot slot fungeert de facultaire ombudspersoon vaak als aanspreekpunt voor volgende vragen of problemen:

- Informatie over de interne beroepsprocedure;
- Toekennen van faciliteiten bij bijzondere statuten of bij uitzonderlijke omstandigheden zowel tijdens examenperiodes als lesperiodes;
- Bijwonen van beraadslagingen.

De mate waarin een beroep wordt gedaan op de facultaire ombudspersoon verschilt van faculteit tot faculteit. Enkele faculteiten maken melding van minder klachten in vergelijking met vorig academiejaar.

In bijna alle faculteiten vermelden de facultaire ombudspersonen de goede samenwerking met de facultaire studentenadministratie en de studie(traject)begeleiders inzake ombudsvragen.

De verslagen van de facultaire ombudspersonen verschillen onderling zeer sterk in de mate van detail waardoor een betrouwbaar overzicht van de trends wordt bemoeilijkt.

2.4. Randbemerkingen

Ook ouders vinden steeds vaker de weg naar de ombudsdienst. Aangezien de modale UGent-student meerderjarig is, kan de ombudsdienst omwille van de wet op de privacy geen informatie verstrekken aan de ouders, tenzij de student hier expliciet de toestemming voor heeft gegeven. De ombudsdienst stelt bijgevolg altijd een gesprek voor met de ouders in aanwezigheid van de betrokken zoon/dochter.

Communicatie blijft een belangrijk aandachtspunt. Vaak ligt onduidelijke communicatie tussen de lesgever en student(en) aan de basis van onenigheden. De ombudsdienst blijft ook in 2016 hameren op een open en duidelijke communicatie tussen alle partijen.

Ombudspersonen kunnen in de meeste gevallen een dossier positief afsluiten. De tussenkomst van de ombudspersonen wordt dan ook over het algemeen als waardevol ervaren. Zoals reeds aangegeven is de ombudspersoon geen advocaat van de student maar bekleedt hij/zij een onafhankelijke positie en wordt vanuit deze positie nagegaan of regels en procedures geschonden zijn, wordt bemiddelt of doorverwezen waar nodig.

De ombudsdienst vraagt bij terugkerende vragen of problemen met betrekking tot een opleidingsonderdeel aan de betrokken CKO-dienst om het opleidingsonderdeel op te nemen in de eerstvolgende ronde van onderwijsbeoordelingen.

