

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 7
20 juli 2023 (2022-2023)

Verslag

namens de Commissie voor Onderwijs
uitgebracht door Hilâl Yalçın

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

41 (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

verzendcode: PAR
OND



Samenstelling van de Commissie voor Onderwijs:

Voorzitter: Karolien Grosemans.

Vaste leden:

Arnout Coel, Koen Daniëls, Karolien Grosemans, Kathleen Krekels, Annabel Tavernier;
Roosmarijn Beckers, Jan Laeremans, Kristof Slagmulder;
Loes Vandromme, Hilâl Yalçın;
Jean-Jacques De Gucht, Gwendolyn Rutten;
Johan Danen, Elisabeth Meuleman;
Hannelore Goeman.

Plaatsvervangers:

Marius Meremans, Axel Ronse, Nadia Sminate, Kris Van Dijck, Katja Verheyen;
Leo Pieters, Els Sterckx, Sam Van Rooy;
Katrien Schryvers, Brecht Warnez;
Els Ampe, Tom Ongena;
Stijn Bex;
Steve Vandenberghe.

Toegevoegde leden:

Kim De Witte.

INHOUD

I.	Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
II.	Reactie van minister Ben Weyts.....	7
III.	Bespreking.....	7
1.	Tussenkomensten van de leden	7
1.1.	Hannelore Goeman	7
1.2.	Loes Vandromme	8
1.3.	Koen Daniëls	8
1.4.	Karolien Grosemans	9
2.	Antwoorden van minister Ben Weyts	9
3.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst	10
4.	Replieken van de leden en bijkomende antwoorden.....	10
	Gebruikte afkortingen	13

Op 8 juni 2023 besprak de Commissie voor Onderwijs het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2022, met:

- Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman;
- Chris Nestor, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst;
- Ben Weyts, viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand.

I. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Erwin Janssens noemt verbondenheid en transparantie de kernbegrippen van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Wat het beleidsdomein Onderwijs betreft, hoeft men niet ver te zoeken naar voorbeelden over verbondenheid. Het volstaat om te kijken naar het hoofdstuk in het jaarverslag over Mobiliteit en Openbare Werken. Velen zijn voor hun vervoer van en naar school afhankelijk van goede dienstverlening door De Lijn en van veilige fietspaden. Ook het hoofdstuk Personeelsdossiers heeft een duidelijke link met dat over Onderwijs. De problematiek van fouten bij het uitbetalen van lonen bijvoorbeeld, waarna geld teruggevorderd moet worden, doet zich zeker ook voor in het onderwijsveld, waar de loopbanen meer dan eens behoorlijk complex zijn; iets wat met de komst van zijinstromers niet zal verbeteren, aldus *Erwin Janssens*. Bij het terugvorderen van loon wordt, naast het aanbieden van evidente excuses, ook om transparantie gevraagd. Er moet helder en duidelijk toegelicht worden hoe de vork aan de steel zit.

Chris Nestor merkt op dat in het hoofdstuk Onderwijs van het jaarverslag geprobeerd is om eerst en vooral de positie van de Vlaamse Ombudsdienst te kaderen. Hij denkt dat die niet altijd even duidelijk is, ook omdat er zo veel actoren bij het onderwijs betrokken zijn. Zo kan de Ombudsdienst geen rol van betekenis spelen met betrekking tot de eindtermen, het plaatstekort in scholen of het lerarentekort. Niettemin krijgt de Ombudsdienst af en toe vragen van ouders omdat ze geen plaats vinden voor hun zoon of dochter of omdat er discussie bestaat of een kind al dan niet naar het buo moet. De Ombudsdienst verwijst in dat geval door naar specifieke organen als de Commissie inzake Leerlingenrechten, de LOP's, de Vlaamse Bemiddelingscommissie en de Commissie Zorgvuldig Bestuur bij AGODI, alsook naar de Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen in het Basisonderwijs en het Secundair onderwijs. *Chris Nestor* voegt daar nog aan toe dat de Vlaamse Ombudsdienst volledig bevoegd is voor het GO!, maar slechts beperkte bevoegdheid heeft voor het vrij onderwijs. Daar moet het echt gaan over de concrete toepassing van Vlaamse regelgeving. Dat zorgt ervoor dat het beeld dat de Ombudsdienst over het onderwijs brengt altijd fragmentair is. Voor een aantal zaken bestaan binnen de scholen zelf bovendien specifieke beroepsprocedures: tuchtsancties, definitieve uitsluitingen, B- of C-attesten enzovoort. Ook op dat vlak kan de Ombudsdienst niet tussenkomen.

Volgens *Chris Nestor* zou het zeer interessant zijn, mocht wat het GO! en het beleidsdomein Onderwijs zelf opvangen, zijn vertaalslag vinden in het klachtenrapport, waardoor dat rapport beter de vinger aan de pols zou houden. Dat is vandaag niet altijd het geval. Zo maakt de Vlaamse Bemiddelingscommissie zelf analyses waarin ze aangeeft haar eigen ontvankelijkheidsvoorwaarden te streng te vinden, wat niet meteen naar voren komt in de klachtenrapportage. Ook over de betwisting van B- of C-attesten is niet geweten hoe zwaar zo iets op een school weegt. *Chris Nestor* vindt het jammer dat dat niet terug te vinden is in de klachtenrapporten. Het zou de transparantie waarover de ombudsman sprak zeker ten goede komen.

Een eerste belangrijke vaststelling met betrekking tot het jaarverslag is dat grote lijnen zeer moeilijk te trekken zijn, zegt *Chris Nestor*. Klachten zijn vaak school- en contextgebonden. In het jaarverslag is geprobeerd een paar onderwerpen aan te halen waarvan men denkt dat ze representatief zijn voor meerdere klachten. Als

inleiding worden enkele voorbeelden gegeven van onenigheden tussen ouders en schooldirecties waarover de Ombudsdienst gecontacteerd werd. De dienst probeert in dergelijke dossiers vooral op de achtergrond te werken en ervoor te zorgen dat het vertrouwen tussen de school en de ouders hersteld kan worden. Die aanpak wordt ook gevolgd als ouders op het moment dat ze de Ombudsdienst contacteren al voor een andere school gekozen hebben. Geven ouders aan dat ze alleen willen dat er gestraft wordt, dan stopt de taak van de Ombudsdienst. Die wil vooral het gesprek op gang brengen en fungeert niet als tuchtorgaan.

In het leerplichtonderwijs zijn er volgens Chris Nestor drie zaken relevant om te signaleren. De eerste gaat over een geval van definitieve uitsluiting waarbij de directie al tot de uitsluiting had beslist nog voor de klassenraad was samengekomen, waarmee ze vanzelfsprekend haar eigen positie ondergroef. Het is belangrijk dat de gangbare procedures gevolgd worden, dat elke actor zijn rol kan spelen en dat er correct gecommuniceerd wordt. In een tweede situatie vroeg een ex-leerling uit het buso een kopie van zijn examenresultaten van het jaar voordien. De school gaf vrij snel aan dat die niet meer beschikbaar waren, omdat ze in Smartschool zaten en zijn account daar afgesloten was. De scholengroep loste het euvel onmiddellijk op, maar Chris Nestor benadrukt het belang van toegankelijke archieven, die bovendien steeds vaker digitaal zijn. Niet elke leerling die afgewezen wordt, getroost zich de moeite om door te zetten en op zoek te gaan naar het antwoord waar hij recht op heeft. Een derde aandachtspunt ten slotte betreft de communicatie van AGODI bij de uitreiking van een B-attest. De Ombudsdienst kreeg immers opmerkingen van ouders in verband met ongelukkige of onverstaanbare formuleringen als 'gunstig voor overzitten' en 'clausulering'. Chris Nestor weet dat beide formuleringen intussen niet meer gebruikt worden.

Over het hoger onderwijs vindt de Ombudsdienst het zeer positief dat studenten in een overmachtssituatie vanaf schooljaar 2023-2024 niet alleen hun leerkrediet, maar ook hun jokerkrediet terugkrijgen. Het is niet alleen rechtvaardiger, het is ook eenvoudiger dat één systeem duidelijk maakt hoeveel studiepunten iemand nog heeft, zowel om te kunnen studeren als om een studietoelage te verwerven. In dezelfde context van studievoortgang vraagt Chris Nestor ook aandacht voor de goede begeleiding van studenten die zich niet opnieuw mogen inschrijven. De Ombudsdienst kwam enkele dossiers tegen waarin die mededeling nogal sec en kort was. Chris Nestor stipt aan dat het belangrijk is om in dergelijke gevallen met de student in kwestie te bespreken hoe het al doorlopen traject toch nog kan renderen. Daarnaast was de voorbije jaren en zeker in 2022 de Genderkamer van belang. Die heeft heel veel gewerkt over grensoverschrijdend gedrag en was actief bij verschillende hogescholen en universiteiten. De Genderkamer bestaat intussen niet meer, maar is opgenomen in het VMRI.

Het laatste deel van het onderwijshoofdstuk gaat over studietoelagen. Hier is het klachtenbeeld veel beperkter dan de voorbije jaren, weet Chris Nestor. De vele klachten die er vroeger waren over de lange behandeltermijnen zijn sterk verminderd. Daar is dus veel vooruitgang geboekt. Belangrijk in dat opzicht is ook het feit dat de afdeling Studietoelagen zich, sinds de start van het Groeipakket, alleen hoeft te focussen op het hoger onderwijs, waar studenten vaak sowieso al op een goede ondersteuning kunnen rekenen via de stuvo's.

In 2022 kreeg de Ombudsdienst evenwel weer meer vragen over terugvorderingen en afgewezen aanvragen. De dienst moest vaak vaststellen dat de terugvorderingen terecht waren, maar merkt op dat er het best zo snel mogelijk tot terugvordering wordt overgegaan en dat vermeden moet worden dat er verschillende jaren na elkaar toelagen moeten worden terugbetaald. Het kan daarbij helpen om de gegevens uit het gezinsdossier beter te benutten. Als het dossier van een studente afgewezen wordt, terwijl enkele maanden voorheen dat van haar zus op basis van een vermoedelijke inkomensberekening wel werd goedgekeurd, zou op dat

moment al over een terugvordering gecommuniceerd kunnen worden. In dat specifieke geval gebeurde dat pas anderhalf jaar later, via het aanslagbiljet van de FOD Financiën.

In andere dossiers komen burgers aan bod die geen recht hebben op een toelage omdat hun inkomen boven de vastgelegde inkomensgrens ligt, maar aan de Ombudsdienst te kennen geven dat hun reële financiële situatie wel degelijk precair is. Het gaat dan vaak om mensen in schuldbemiddeling. Daarmee wordt door de afdeling Studietoelagen geen rekening gehouden, in tegenstelling tot wat bijvoorbeeld bij de sociale huisvesting gebeurt. Daar wordt voor de sociale huur gekeken naar het actueel besteedbaar inkomen, weet Chris Nestor. De Ombudsdienst vraagt zich af of de afdeling Studietoelagen niet hetzelfde zou kunnen doen. De kritiek daarop luidt dat op die manier afgestapt wordt van het volledig geautomatiseerde proces waarbij alle gegevens uit de databank van de FOD Financiën worden gehaald. Aan de andere kant, geeft Chris Nestor aan, zit men sowieso nog met de manuele verwerking van bijvoorbeeld het alimentatiegeld. Mensen in schuldbemiddeling zijn bovendien net vaak die mensen die vragen om de studietoelage te laten berekenen op basis van het vermoedelijke inkomen, wat ook weer manueel moet gebeuren. De Ombudsdienst vraagt zich dan ook af hoe zwaar het zou doorwegen op de werklust als men met loonbeslag rekening zou houden en stuurt erop aan om dat opnieuw te bekijken, zeker omdat het behalen van een diploma hoger onderwijs zo belangrijk is en niet in het gedrang zou mogen komen door tijdelijke financiële moeilijkheden thuis.

Er duiken in de dossiers van de Ombudsdienst overigens steeds meer mensen met financiële problemen op, kaart Chris Nestor ten slotte aan, zeker sinds het leven een pak duurder is geworden. Hij merkt daarbij op dat het recente nieuws dat 13 procent van de schoolfacturen binnen het GO! niet betaald werd, niet terug te vinden is in het klachtenrapport van datzelfde GO!. Hij vindt dat heel jammer en herhaalt dan ook zijn eerdere oproep om dergelijke zaken in klachtenrapporten naar boven te laten komen. Een goed voorbeeld is het laatste klachtenrapport van de UGent. Daarin komt naar voren dat vooral doctoraatsstudenten problemen hebben met grensoverschrijdend gedrag en wantrouwig zijn om dat aan te kaarten, precies wat ook aangekaart wordt in het, recentere, interne rapport van de universiteit over grensoverschrijdend gedrag. Als dergelijke issues ook in klachtenrapporten opduiken, kunnen ze sneller opgepikt en aangekaart worden.

Erwin Janssens heeft het tot slot nog over de klokkenluidersregelingen. In het ontwerp van decreet dat op 1 juni 2023 in de Commissie voor Onderwijs besproken werd (*Parl.St.* VI.Parl. 2022-23, nr. 1691/1) is het materiële toepassingsgebied beperkter dan in de algemene klokkenluidersregeling van het Bestuursdecreet. Het betreft alleen inbreuken op de Europese regelgeving. Dat is uiteraard jammer, maar valt te verklaren doordat de deadline voor het omzetten van de Europese richtlijn intussen al anderhalf jaar verstreken is. Erwin Janssens meent ook begrepen te hebben dat de sector eerst wil stappen voor hij begint te lopen. Toch is er een passage in het jaarverslag die hij in dat verband onder de aandacht wil brengen: "De decreetgever zal erover moeten waken dat voor de personeelsleden van de onderwijsinstellingen die onder de oude regeling vielen (zoals de UGent), de klokkenluidersregeling evenwaardig wordt vastgelegd." De Europese richtlijn bevat immers een non-regressiebepaling. De Ombudsdienst ging ervan uit dat dit opvangen zou worden door het Klokkenluidersdecreet voor onderwijs, maar heeft de indruk dat dat niet zo is. Met het oog op transparantie zou het goed zijn mocht dat uitgeklaard worden.

II. Reactie van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* drukt zijn appreciatie uit voor het jaarverslag, omdat er stelselmatig uitgegaan wordt van dialoog. Hij wordt zelf ook regelmatig geconfronteerd met klachten waarbij stappen worden overgeslagen. Mensen richten zich soms onmiddellijk tot de minister of de Ombudsdienst terwijl er in eerste instantie toch met de school, de directie of de leerkracht in dialoog zou moeten worden gegaan.

Daarnaast merkt hij op dat hij altijd rekening moet houden met de proportionaliteit in functie van de administratieve last. Zo is de vraag naar meer data over de interne beroepsprocedures in het vrij onderwijs legitiem, maar als daardoor een rapporteringsplicht moet worden opgelegd, vraagt de minister zich af wat de meerwaarde van die extra administratieve last zou zijn, zeker ten aanzien van de kwaliteit van het onderwijs. Hij is dan ook geneigd om op dat vlak eerder terughoudend te zijn.

Vervolgens gaat de minister dieper in op de digitalisering van het onderwijs, wat volgens hem voor sommige scholen een evolutie en voor andere veeleer een revolutie is. Ondanks het feit dat het elke school toegestaan is de Digisprong gefaseerd te realiseren, levert dat uiteenlopende resultaten op. Over het algemeen staan de problemen die erover naar boven komen op de radar van het beleidsdomein en worden ze door het Kenniscentrum Digisprong, die de scholen in de uitrol begeleidt, aangepakt.

De minister zegt graag aan de slag te gaan met de aanbevelingen in het jaarverslag. Van de meeste problematieken was hij gelukkig zelf al op de hoogte. De oproep tot dialoog vindt hij positief, net als de vaststelling dat er al heel wat stappen gezet zijn, bijvoorbeeld als het gaat over de communicatie van AGODI bij het uitreiken van B-attesten. Ook zijn eigen administratie en de Commissie voor Onderwijs zelf moeten oog hebben voor duidelijke en begrijpelijke communicatie, zeker als het regelgeving betreft.

Wat betreft studietoelagen wil de minister geenszins terug naar de tijd van het papieren dossier en de handmatige, individuele beoordeling. Hij blijft voorstander van een digitale, automatische afhandeling. Daar kan voor hem alleen van afgeweken worden als de student in kwestie kan aantonen dat zijn toestand sinds de aanvraag ingrijpend gewijzigd is. De minister benadrukt dat die mogelijkheid bestaat en dat er meer en meer van wordt gebruikgemaakt: momenteel doet 11 procent van de aanvragers dat. De bestaande regeling is voor hem dan ook voldoende.

III. Bespreking

1. Tussenkomsten van de leden

1.1. Hannelore Goeman

Hannelore Goeman is bekend met een aantal bevindingen van de Ombudsdienst. Vooral het punt over de studiebeurzen vindt ze zeer interessant. Ze stelt dat schulden uiteraard altijd afbetaald moeten worden, maar dat kinderen geen slachtoffer mogen worden van de moeilijke financiële situatie van hun ouders, zeker niet als die ouders er via schuldbemiddeling iets proberen aan te doen. Ze wil wel van de onderzoekers van de Ombudsdienst weten hoe zij vinden dat AHOVOKS daarmee moet omgaan. Is het bijvoorbeeld de bedoeling dat studenten zelf naar het agentschap stappen?

1.2. Loes Vandromme

Loes Vandromme sluit zich aan bij minister Ben Weyts over de appreciatie voor de manier waarop de Ombudsdienst met klachten omgaat. Vooral het streven naar verzoening en de eerder terughoudende manier waarop dat gebeurt, worden sterk gewaardeerd. Het is voor haar ook fijn wanneer mensen erkennen dat het onderwijs complex is en inzien dat een heldere vertaling van wetgevende teksten niet altijd evident is. Daar moet dan ook nog verder op ingezet worden, aldus Loes Vandromme.

Het boeit haar ook dat de onderzoekers ervoor pleiten om alle klachten op het vlak van onderwijs te bundelen. Ze vraagt welke stappen daartoe genomen moeten worden en wie daartoe het initiatief moet nemen. Het lijkt haar daarnaast interessant om van diegene die de klachten bundelt, te vernemen welke omstandigheden ervoor zorgen dat bepaalde onderwijsinstellingen er wel in slagen om op een constructieve manier met problemen en klachten om te gaan en andere niet. Ze is overigens blij dat de Ombudsdienst ook aanbevelingen formuleert voor grote instellingen als universiteiten en hogescholen, want die worden door de publieke opinie al eens vergeten. Welke criteria zorgen ervoor dat zaken niet escaleren en hoe kunnen scholen en onderwijsinstellingen daarin ondersteund worden?

Over de problematiek van de studietoelagen acht Loes Vandromme het raadzaam om wie werkt met mensen in collectieve schuldbemiddeling of budgetbeheer, meer wegwijs te maken in de onderwijswetgeving. Vanuit haar rol als schepen in Poperinge stelt ze immers vast dat er op dat vlak wel wat lacunes zijn.

1.3. Koen Daniëls

Koen Daniëls zoomt eerst in op de cijfers. Hij leest in het jaarverslag dat het in 45,4 procent van de dossiers tot een verzoening komt, dat er in 2,3 procent van de gevallen niet verzoend wordt en dat de overige 52,3 procent niet verzoenbaar is. Wat betekent dat, als partijen niet verzoenbaar zijn? Gaat het dan bijvoorbeeld over beslissingen op basis van objectieve gegevens, zoals het toekennen van een C-attest of het weigeren van een studietoelage, wil Koen Daniëls weten.

Als de Ombudsdienst doorverwijst naar specifieke organen als de Commissie inzake Leerlingenrechten of de Commissie Zorgvuldig Bestuur, doet hij dan zelf eerst nog aan bemiddeling of wordt er direct doorverwezen? Verneemt de Ombudsdienst wat er na de doorverwijzing is gebeurd? Koen Daniëls vraagt zich af of die resultaten dan ook in de vermelde cijfers zitten.

Hij wil vervolgens ook weten waar bemiddelingspogingen met scholen vastlopen. Betreft het onbegrijpelijke terminologie, gaat het om intermenselijke relaties en zijn daar lijnen in te trekken? Het lijkt hem immers een goed idee om scholen via Schooldirect jaarlijks drie geleerde lessen uit het jaarverslag van de Ombudsdienst mee te geven. Op die manier kunnen scholen leren hoe ze bepaalde problemen kunnen vermijden en voelen ouders hopelijk veel minder snel de nood om naar de Ombudsdienst te stappen.

Koen Daniëls is eveneens voorstander van duidelijke en begrijpelijke communicatie, bijvoorbeeld over B- of C-attesten. Hij is van mening dat met name de door het onderwijsveld zelf in het leven geroepen afkortingen, zoals D en A, dus doorstroom en arbeidsmarktgericht, voor problemen zorgen en dus beter niet of minder gebruikt zouden worden. Tegelijkertijd waarschuwt hij voor de juridische kant van de zaak. Scholen geven aan dat ze de dingen ook niet te algemeen mogen verwoorden, want dat dat in de rechtbank voor problemen zou kunnen zorgen. Klachten in het onderwijs krijgen eerder zelden een juridisch staartje, maar Koen Daniëls wil, ook van de minister, weten hoe daarmee omgegaan moet worden.

Wat grensoverschrijdend gedrag betreft, stelt Koen Daniëls vast dat er steeds weer gevraagd wordt naar plaatsen om dat te kunnen melden. Hij vraagt aan de onderzoekers van de Ombudsdienst of zij meldingen krijgen van grensoverschrijdend gedrag dat elders nog niet gemeld werd en wat ze daar dan mee doen. Of krijgen zij eerder klachten van mensen die aangeven dat er met hun melding van grensoverschrijdend gedrag niets wordt gedaan? Wordt er mee naar het VMRI of naar andere instanties gestapt? Volgens Koen Daniëls valt het slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag, en ook van pesten trouwens, immers zwaar om hun verhaal telkens opnieuw te moeten doen.

Klachten over pesten op school komen niet aan bod in het jaarverslag. Betekent dat dat dergelijke klachten niet of minder tot bij de Ombudsdienst komen? Koen Daniëls krijgt van ouders wel regelmatig te horen dat hun kind wordt gepest, maar dat de school er niets aan doet. Ze voelen zich machteloos, temeer daar online-reuzen als Facebook of Snapchat bijvoorbeeld onbereikbaar zijn. Kan de Ombudsdienst onlinemediën beïnvloeden en op die manier zaken laten verwijderen of komt de dienst op die manier niet tussen?

1.4. Karolien Grosemans

Karolien Grosemans vindt het een bijzonder goede zaak dat geschillen opgelost kunnen worden zonder dat er gerechtelijke procedures aan te pas komen. Ouders vragen nogal snel waar ze klacht kunnen indienen wanneer de relatie met de school of een leerkracht stroef is. Het is volgens haar belangrijk om hen erop te blijven wijzen dat er ook altijd bemiddeld kan worden en dat dat beter is voor alle partijen.

Karolien Grosemans stelt vast dat de cijfers over de foute loonuitbetalingen fluctueren. In 2021 ging het over 6 miljoen euro, wat op een loonmassa van 9 miljard euro verwaarloosbaar is, maar voor wie ermee geconfronteerd wordt, is het natuurlijk een groot probleem. Ze wil weten of er bepaalde groepen zijn waar het meer gebeurt. Zelf denkt ze bijvoorbeeld aan de zijinstromers. Zijn er regels die eventueel nog vereenvoudigd kunnen worden?

Over de personeelsdossiers las ze tot haar grote tevredenheid in het jaarverslag dat er sprake is van een proactieve aanpak waardoor er een laag aantal geregistreerde eerstelijnsklachten is. Ze vraagt zich evenwel af of de Ombudsdienst soms klachten krijgt van vroeggepensioneerden jonger dan 65 jaar, die tijdens de coronaperiode onbelast konden bijverdienen? De Federale Regering heeft deze maatregel immers niet meer verlengd. In de pers verschenen enkele schrijvende verhalen van mensen die op het einde van de maand minder overhielden dan hun wettelijk pensioen. Krijgt de Ombudsdienst daar veel klachten over?

De spreker is tot slot van mening dat eventuele problemen met betrekking tot de toegang tot digitale archieven eenvoudig op te lossen vallen door extra communicatie naar directies.

2. Antwoorden van minister Ben Weyts

Wat de klokkenluidersregeling betreft, meent minister *Ben Weyts* dat de UGent wel degelijk onder het nieuwe decreet valt, maar hij zegt het te zullen bekijken.

Met betrekking tot het toekennen van studietoelagen, merkt hij op dat de gehanteerde regels bij de sociale huisvesting niet volledig te vergelijken vallen met die binnen onderwijs. Zo houdt men bij sociale huisvesting ook rekening met iemands eigendom, wat niet gebeurt als het over studietoelagen gaat. De minister vraagt zich ook af of kinderen van ouders die in schuldbemiddeling zitten al niet sowieso in aanmerking komen voor studietoelagen.

Over de interne beroepsprocedures bestaat recent wetenschappelijk onderzoek, waaronder een doctoraatsonderzoek uitgevoerd bij de UAntwerpen, onder leiding van professor Elke Struyf. Ook dat onderzoek geeft aan dat het aantal interne beroepsprocedures voor de meeste scholen beperkt is.

3. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Erwin Janssens beaamt dat de UGent uiteraard onder de nieuwe klokkenluidersregeling valt, maar de Ombudsdienst heeft de indruk dat dat alleen voor de EU-regelgeving geldt en niet voor de Vlaamse aspecten. Tot december 2022 was dat wel zo. Hij herhaalt dat het materiële toepassingsgebied van de aankomende regeling beperkter is en alleen inbreuken op de Europese regelgeving betreft, terwijl er in het verleden doorgaans interne zaken werden gemeld.

De Ombudsdienst krijgt zelf weinig klachten over foute loonuitbetalingen. De aantallen zijn alleszins te klein om zinvolle uitspraken te doen over het meer of minder voorkomen ervan bij bepaalde groepen, aldus de ombudsman. Van vroeggepensioneerden krijgt de dienst geen klachten. Erwin Janssens hoopt dat de eerstelijnsklachtendienst daar in zijn verslaggeving aandacht aan besteedt.

Dat is ook de basis van waaruit vertrokken wordt wanneer er over algemene cijfers wordt gepraat. Er zouden ook per thema nadere ombudscijfers meegegeven kunnen worden, maar voor bepaalde onderwerpen zijn de basisaantallen zo beperkt dat dat een vertekend beeld zou geven. Ombudsdiensten zijn dan ook het sluitstuk van de hele klachtenbehandeling, benadrukt Erwin Janssens. Ze behandelen het topje van het topje van de ijsberg en proberen tegelijkertijd zicht te krijgen op een groter deel van de ijsberg.

De lijn tussen de kwalificaties verzoend, niet-verzoend en niet-verzoenbaar is bovendien niet altijd duidelijk te trekken. In veel gevallen heeft de administratie correct gehandeld, maar ervoer de burger dat niet zo, vanwege onduidelijke communicatie. Als de genomen beslissing beter toegelicht wordt, waardoor de burger ze aanvaardt, zou men van een verzoening kunnen spreken. De administratie spreekt in dat geval echter van een niet-verzoenbare situatie, omdat ze correct gehandeld heeft. De betreffende kwalificaties worden door de Ombudsdienst dan ook relatief behandeld. De cijfers geven wel een globaal beeld over waar de dienst zijn energie in steekt, maar zijn onvoldoende wetenschappelijk onderbouwd om er veel details over naar buiten te kunnen brengen, verduidelijkt de ombudsman. Hij voegt daaraan toe dat het wel de wens is van de Ombudsdienst om meer cijfermateriaal te kunnen brengen, maar dan moet daar uiteraard vanaf het begin van het werkjaar rekening mee worden gehouden.

4. Replieken van de leden en bijkomende antwoorden

Koen Daniëls stelt voor de term genoegdoening te hanteren, die ook in juridisch taalgebruik te vinden is, om situaties te duiden die niet opgelost zijn, maar waar de partijen wel mee kunnen leven vanwege de uitleg die ze gekregen hebben.

Erwin Janssens waarschuwt voor het subjectieve element in die bewoording. De Ombudsdienst probeert in zijn kwalificatie net in te schatten of een redelijke, normale burger ergens mee zou kunnen leven of niet. Zaken die perfect geregeld zijn, kunnen immers toch tot grote onvrede blijven leiden. De Ombudsdienst wil kunnen aangeven waar het goed loopt en waar minder goed.

Zoals de minister aanhaalde, komen veel burgers direct naar de Ombudsdienst in plaats van eerst de eerste klachtenlijn aan te spreken. Dat is op zich niet problematisch: doorverwijzen is een van de basisopdrachten van de dienst. Wanneer de klacht behoorlijk omschreven is en de relevante aandachtspunten voldoende naar

boven komen, wordt er zonder meer doorgestuurd. Is dat niet het geval, dan zal de Ombudsdienst ook begeleiden. Soms wordt de eerstelijnsklachtenbehandelaar daarbij gericht gewezen op aandachtspunten die het dossier overstijgen. Naargelang de ernst van de klacht wordt er ook actief opgevolgd, aldus de ombudsman. Dat gebeurt altijd met het oog op het verbeteren van de dienstverlening. Elke onderzoeker doet dat op basis van eigen aanvoelen en ervaring.

Tussen juristen en heerlijk helder taalgebruik bestaat een spanningsveld, oordeelt Erwin Janssens. Alles begint voor hem bij het schrijven van heldere rechtsregels. Mensen die alleen met juridische kwesties bezig zijn, hebben het echter bijzonder moeilijk om te aanvaarden dat er andere terminologie wordt gebruikt, hoewel er vaak perfecte synoniemen te vinden zijn. Hij is zelf geen fan van disclaimers, maar er kan in communicatie altijd verwezen worden naar de rechtsregels zelf. Als dat juristen over de streep kan trekken om te aanvaarden dat er een verdienstelijke poging tot een bevattelijke en transparante uitleg kan worden gegeven, dan is dat zeker een optie. Dat iets juridisch niet volledig sluitend is, mag er niemand van weerhouden om gewone mensentaal te hanteren, vindt Erwin Janssens.

Over Studietoelagen bevestigt *Chris Nestor* dat de afdeling inderdaad al over een heel goede regelgeving beschikt. In principe wordt er altijd gekeken naar het inkomen van twee jaar eerder aan de hand van het digitaal beschikbare aanslagbiljet van de FOD Financiën, waardoor meteen geweten is of iemand al dan niet in aanmerking komt. Wanneer een student aangeeft dat zijn situatie intussen gewijzigd is, wordt uitgegaan van het vermoedelijke inkomen van het jaar waarin het academiejaar start. De aanvrager moet inkomensattesten of attesten van uitkeringsinstanties bezorgen, zodat de afdeling Studietoelagen het vermoedelijke inkomen manueel kan berekenen. Twee jaar later wordt het werkelijke inkomen op het aanslagbiljet gecontroleerd. Maar problematisch is dus dat die fiscale gegevens geen rekening houden met loonbeslag. Dat wordt daarin niet verwerkt. De afdeling Studietoelagen kan er dus ook geen rekening mee houden. *Chris Nestor* stuurt erop aan om dat toch mogelijk te maken, aangezien schuldbemiddeling via officiële kanalen gebeurt en er dus officiële documenten van loonbeslag kunnen worden voorgelegd. Het is bovendien een kleine moeite om documenten die al bij de berekening van het vermoedelijke inkomen werden opgevraagd, opnieuw te gebruiken bij de controle van het effectieve inkomen twee jaar later.

Over het voorstel van *Loes Vandromme* om OCMW-medewerkers meer wegwijs te maken in de onderwijswetgeving en de voor studenten beschikbare ondersteuning, antwoordt *Chris Nestor* dat de stuvo's daarin een belangrijke rol kunnen spelen.

Met betrekking tot haar vraag naar de stappen die genomen zouden moeten worden om klachten op het vlak van onderwijs te bundelen, kijkt *Chris Nestor* in de eerste plaats naar het beleidsdomein zelf. Hij bepleit daarnaast een verruiming van het begrip klacht en stuurt erop aan om ook adviezen en best practices in klachtenrapporten op te nemen, zoals de eerder aangehaalde suggestie van de Vlaamse Bemiddelingscommissie om haar ontvankelijkheidsvoorwaarden te versoepelen. Hetzelfde zou kunnen gebeuren in verband met klachten over B- en C-attesten of de toegang tot een digitaal archief. Op die manier komen in klachtenrapporten voor scholen herkenbare situaties aan bod en worden ook mogelijke oplossingen aangereikt waaruit de scholen iets kunnen leren en waarmee ze aan de slag kunnen.

In verband met juridisch jargon haalt *Chris Nestor* een voorbeeld aan uit de context van de fiscaliteit. Als burgers bezwaar indienen bij de Vlaamse Belastingdienst, krijgen ze een moeilijk te lezen brief waarin de bezwaarbeslissing wordt toegelicht, vol onbegrijpelijke verwijzingen naar gedane rechtspraak. Richten ze zich daarop tot de Klachtendienst Financiën, dan wordt hun daarentegen op een zeer bevattelijke manier uitgelegd hoe de vork aan de steel zit. Mensen hebben na het ontvan-

gen van die toelichting vaak ook veel meer begrip voor de genomen beslissing, omdat ze begrijpen waarom die werd genomen.

Als wordt doorverwezen naar andere bemiddelingsorganen, wordt dat niet opgenomen in de statistieken van de Vlaamse Ombudsdienst.

Omdat de dienst niet over de nodige expertise beschikt, verwijst de Ombudsdienst bij klachten over pesten vrijwel altijd door naar een CLB, naar mensen die lokaal aanwezig zijn en er beter in thuis zijn en/of naar het KRC. Er wordt bij scholen wel naar hun pestbeleid gevraagd en er wordt voor gezorgd dat er gepraat wordt en dat ouders hun verhaal kunnen doen. Dat blijft zeer belangrijk, stipt de onderzoeker aan.

Minister *Ben Weyts* neemt de suggesties over klachtenrapporten alvast mee. Wat de discussie over de studietoelagen betreft, is hij er nog niet uit. Hij erkent dat er rekening moet kunnen worden gehouden met zaken als loonbeslag, maar iemand die een eigendom heeft en geen huur hoeft te betalen, beschikt ook over een ander inkomen dan iemand met hetzelfde loon die wel huurkosten heeft. Er moet dus met veel verschillende elementen rekening gehouden worden. Daarnaast krijgen stuvo's middelen ter beschikking waarmee ze zelf financieel kunnen tussenkomen. Dat is dus een extra mogelijkheid waarmee naar aanleiding van een gerede vraag ondersteuning kan worden geboden, aldus de minister.

Karolien GROSEMANS,
voorzitter

Hilâl YALÇIN,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

AGODI	Agentschap voor Onderwijsdiensten
AHOVOKS	Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen
buo	buitengewoon onderwijs
buso	buitengewoon secundair onderwijs
GO!	onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap
KRC	Kinderrechtencommissariaat
LOP	lokaal overlegplatform
stuvo	studentenvoorzieningen
UAntwerpen	Universiteit Antwerpen
UGent	Universiteit Gent
VMRI	Vlaams Mensenrechteninstituut