

Besluit van de Vlaamse Regering datum laatste wijziging: 18/08/2008 [inhoudstafel](#)
Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de organisatie en de werking van de ombudsdienst van de consortia volwassenenonderwijs
goedkeuringsdatum : **11 APRIL 2008**
publicatiedatum : **B.S.18/08/2008**

De Vlaamse Regering,

Gelet op de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming van de instellingen, inzonderheid op artikel 20, gewijzigd bij de wet van 8 augustus 1988 en de bijzondere wetten van 12 januari 1989, 16 januari 1989, 5 mei 1993 en 16 juli 1993;

Gelet op het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs, inzonderheid op artikel 75, § 1, 3°, en op artikel 120;

Gelet op advies van de Inspectie van Financiën, gegeven op 15 februari 2008;

Gelet op het advies nr. 44.226/1 van de Raad van State, gegeven op 20 maart 2008, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op voorstel van de Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming;

Na beraadslaging,

Besluit :

HOOFDSTUK I. - Definities

Artikel 1.

In dit besluit wordt verstaan onder :

1° centrum : een Centrum voor Basiseducatie, zoals bepaald in [artikel 58](#) van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs, of een Centrum voor Volwassenenonderwijs, zoals bepaald in artikel 60 van hetzelfde decreet;

2° decreet : het [decreet van 15 juni 2007](#) betreffende het volwassenenonderwijs;

3° klager : de cursist of een kandidaat-cursist die een klacht heeft ingediend bij de ombudsdienst;

4° ombudsdienst : de ombudsdienst van het consortium volwassenenonderwijs, bedoeld in [artikel 75, § 1, 3°](#) van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs;

5° minister : de Vlaamse minister, bevoegd voor het onderwijs.

HOOFDSTUK II. - De opdracht

Art. 2.

De ombudsdienst heeft als opdracht :

1° klachten te onderzoeken van cursisten en kandidaat-cursisten en daarbij bemiddelend op te treden;

2° aan de minister verslag uit te brengen over de werkzaamheden, en voorstellen of aanbevelingen te formuleren.

De ombudsdienst voert de opdracht, vermeld in het eerste lid, uit voor de volgende onderwijsopdrachten en onderwijsbevoegdheden die door het decreet of de Vlaamse Regering toegekend zijn aan de centra :

1° de planning van het onderwijsaanbod;

2° de toelatingsvoorwaarden;

3° de hygiëne en de bewoonbaarheid van gebouwen en lokalen;

4° de infrastructuur, het didactisch materiaal en de centrumuitrusting;

5° de overeenstemming tussen het onderwijsaanbod en de decretale en reglementaire bepalingen over eindtermen, specifieke eindtermen, basiscompetenties, opleidingsprofielen en leerplannen;

6° de berekening van het inschrijvingsgeld dat een cursist moet betalen en de toekenning van een gehele of gedeeltelijke vrijstelling van het inschrijvingsgeld;

7° de raming en de aanrekening van het cursusmateriaal;

8° de beschikbaarheid, de volledigheid en de duidelijkheid van het centrumreglement, met als specifiek onderdeel het evaluatiereglement;

9° de informatieverstrekking over het onderwijsproject en het onderwijsaanbod.

HOOFDSTUK III. - Het onderzoek van de klachten

Art. 3.

Iedere cursist kan schriftelijk of mondeling bij de ombudsdienst van een consortium volwassenenonderwijs een klacht indienen over de onderwijsopdrachten en onderwijsbevoegdheden van een centrum, vermeld in artikel 2, tweede lid.

De cursist moet vooraf contact opnemen met het centrum in kwestie om tot overeenstemming te komen.

Art. 4.

De ombudsdienst neemt een klacht niet in behandeling als :

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan;

3° de klager geen enkele poging heeft gedaan om overeenstemming te vinden met het centrum in kwestie;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van het centrum in kwestie;

5° de klacht betrekking heeft op een conflict tussen centra onderling;

6° de klacht betrekking heeft op het eigen agogische project van een centrum, tenzij dat aanleiding geeft tot overtreding van de geldende decretale en reglementaire bepalingen;

7° de klacht betrekking heeft op de beoordeling van evaluatieresultaten en het gevolg dat daaraan gegeven wordt.

Art. 5.

De ombudsdienst deelt de klager en het centrum in kwestie binnen tien werkdagen mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt schriftelijk gemotiveerd.

Art. 6.

De centra zijn verplicht medewerking te verlenen aan de ombudsdienst.

Art. 7.

De ombudsdienst treedt bemiddelend op. Hij probeert de standpunten van de klager en het centrum te verzoenen.

De ombudsdienst kan aan het centrum schriftelijk aanbevelingen doen om een herhaling van de feiten, die aanleiding hebben gegeven tot de klacht, te voorkomen.

Als de ombudsdienst niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van het centrum, kan hij daarover verslag uitbrengen bij de bevoegde administratie en het centrumbestuur. De identiteit van de klager wordt niet vermeld in dat verslag als de klager daarom gevraagd heeft.

Art. 8.

De ombudsdienst behandelt de klacht binnen dertig werkdagen en informeert de klager op geregelde tijdstippen over het verloop van het onderzoek.

Na de behandeling van de klacht maakt de ombudsdienst een eindrapport op. De ombudsdienst bezorgt dat eindrapport schriftelijk aan de klager en het centrum in kwestie.

HOOFDSTUK IV. - Verslaggeving aan de minister

Art. 9.

De ombudsdienst brengt éénmaal per jaar voor 15 juli schriftelijk verslag uit aan de minister over de uitvoering van de opdrachten, vermeld in artikel 2.

De identiteit van de klager en de personeelsleden van de centra in kwestie mag niet in het verslag vermeld worden.

De verslagen van de ombudsdiensten worden door de minister openbaar gemaakt.

HOOFDSTUK V. - Werkingsbeginselen

Art. 10.

De dienstverlening van de ombudsdienst is gratis.

Art. 11.

De klager heeft recht op een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht.

Art. 12.

De klager heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht.

In contacten met het centrum in kwestie wordt de identiteit van de klager niet prijsgegeven als de klager daarom gevraagd heeft.

Art. 13.

De klager heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling.

Art. 14.

De ombudsdienst stelt een procedure op voor de dienstverlening ten aanzien van de cursisten en de interne werking. Die procedure wordt goedgekeurd door de algemene vergadering van het consortium volwassenenonderwijs en opgenomen in het centrumreglement van de centra.

HOOFDSTUK VI. - Slotbepalingen

Art. 15.

Dit besluit treedt in werking op 1 september 2008.

Art. 16.

De Vlaamse minister, bevoegd voor het onderwijs, is belast met de uitvoering van dit besluit.