

Omschrijving dienstverlening ombudsdienst COMENES

[Organisatie](#)

[Procedure](#)

[Principes en werkingsbeginselen](#)

[Verslaggeving](#)

[Aanmelding](#)

Organisatie ombudsdienst

In uitvoering van het decreet volwassenenonderwijs artikel 75 §1,3° en artikel 120 van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs, organiseert het consortium volwassenenonderwijs XII Menes een regionale ombudsdienst. Modaliteiten betreffende de organisatie en werking werden vastgelegd in BVR betreffende de organisatie en werking van de ombudsdienst van de consortia van volwassenenonderwijs van 11 april 2008.

De ombudsdienst is een dienstverlening van het consortium volwassenenonderwijs XII Menes en staat open voor alle cursisten en kandidaat-cursisten die binnen het werkingsgebied van het consortium volwassenenonderwijs XII Menes een opleiding volgen in één van onderstaande centra:

- CBE Kortrijk-Roeselare
- CVO Avelgem-Harelbeke
- CVO De Avondschool Oostende
- CVO 3 Hofsteden Kortrijk Menen Tielt
- CVO HITEK
- CVO Roeselare
- CVO Sint-Paulus
- CVO Stedelijke Nijverheids- en Taalleergangen
- CVO Stedelijk Volwassenenonderwijs Roeselare
- CVO VIVA West-Vlaanderen
- CVO VIVO
- CVO Vlaamse Ardennen
- CVO VSPW-Kortrijk
- PCVO West-Vlaanderen

Het werkingsgebied van het consortium XII bestaat uit volgende fusiegemeenten:

- Anzegem
- Ardooie
- Avelgem
- Deerlijk
- Dentergem
- Harelbeke
- Hooglede
- Ingelmunster
- Izegem
- Kortrijk

- Kuurne
- Ledegem
- Lendeledede
- Lichtervelde
- Menen
- Meulebeke
- Moorslede
- Oostrozebeke
- Pittem
- Roeselare
- Ruiselede
- Spiere-Helkijn
- Staden
- Tielt
- Waregem
- Wevelgem
- Wielsbeke
- Wingene
- Zwevegem

De ombudsdienst heeft als opdracht te bemiddelen bij klachten die verband houden met:

- de planning van het onderwijsaanbod;
- de toelatingsvoorwaarden;
- de hygiëne en bewoonbaarheid van de gebouwen en lokalen;
- de infrastructuur, het didactisch materiaal en de centrumuitrusting;
- de correcte toepassing van de reglementeringen inzake eindtermen, specifieke eindtermen, basiscompetenties, opleidingsprofielen en leerplannen;
- de berekening van het inschrijvingsgeld en de toekenning van een gehele of gedeeltelijke vrijstelling hiervan;
- de raming en aanrekening van het cursusmateriaal;
- de beschikbaarheid, volledigheid en duidelijkheid van het centrumreglement, inbegrepen het evaluatiereglement;
- de informatieverstrekking over het onderwijsproject en het onderwijsaanbod.

De ombudsdienst is niet bevoegd om te bemiddelen bij klachten die verband houden met:

- arbeidsbetrekkingen, werkomstandigheden of rechtspositieregeling van de personeelsleden van het centrum in kwestie;
- een conflict tussen de centra onderling;
- het eigenagogisch project van een centrum, tenzij dat aanleiding geeft tot overtreding van de geldende decretale en reglementaire bepalingen;
- beoordeling van evaluatieresultaten en het gevolg dat daaraan gegeven wordt.

Enkel klachten waarover de cursist en kandidaat cursist reeds binnen het betrokken centrum de mogelijkheden tot bemiddeling heeft uitgeput, worden door de ombudsdienst behandeld.

Procedure

Stap 1: registratie

De klager (cursist of kandidaat cursist) dient schriftelijk of mondeling (met schriftelijke neerslag) klacht in bij COMENES, het consortium volwassenenonderwijs XII Menes via volgende coördinaten:

Ombudsdienst COMENES
Consortium volwassenenonderwijs XII Menes
Emelgemseplein 1, 8870 Izegem
T 051431570
ombudsdienst@comenes.be

Stap 2: ontvankelijkheidsverklaring

De ombudsdienst nodigt de klager uit, binnen de 10 werkdagen, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de klacht, voor een eerste gesprek. Aan de hand van een meldingsformulier toetst de ombudsdienst of de klacht ontvankelijk is. Indien de klager zonder voorafgaandelijk bericht niet aanwezig is op het eerste gesprek, is de klacht onontvankelijk, tenzij de klager een document kan voorleggen waaruit overmacht blijkt.

Toetsing gebeurt aan de hand van volgende criteria:

- Formele criteria:
 - Is de identiteit van de klager bekend?
 - Is de klager een cursist of kandidaat cursist van de centra van het consortium volwassenenonderwijs XII Menes?
 - Betreft de klacht een opleiding binnen het werkingsgebied van COMENES
- Inhoudelijke criteria:
 - Heeft de klacht betrekking op feiten die niet ouder zijn dan een jaar te rekenen vanaf de datum van indiening van de klacht?
 - Is de ombudsdienst decretaal bevoegd om de klacht te behandelen?
 - Heeft de klager voorafgaandelijke pogingen ondernomen naar het centrum in kwestie om tot een oplossing te komen? Is de procedure op het centrum in kwestie uitgeput?

Uit deze toetsing blijkt of de klacht ontvankelijk is:

- De klacht is ontvankelijk bij een positief antwoord op alle criteria, hierboven vermeld.
- De klacht is onontvankelijk bij een negatief antwoord op één van de criteria, hierboven vermeld.

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt het meldingsformulier getekend door de klager en de ombudsdienst. De klager ontvangt een duplicaat. Het meldingsformulier vermeldt duidelijk dat klager de toelating geeft om zijn of haar naam bekend te maken bij het centrum in kwestie. De ombudsdienst schetst het verder verloop van de procedure.

Indien de klacht onontvankelijk is, ontvangt de klager van de ombudsdienst een document met argumentatie waaruit duidelijk blijkt waarom de klacht niet ontvankelijk verklaard werd en wat de verdere mogelijkheden zijn voor de klager.

Stap 3: onderzoek en bemiddeling

De ombudsdienst onderzoekt de klacht binnen de 30 werkdagen, te rekenen vanaf het ogenblik dat het meldingsformulier ondertekend is.

In functie van het onderzoek kan de ombudsdienst alle betrokken partijen horen en ter plaatse bij het centrum in kwestie de nodige informatie inwinnen, documenten inzien en vaststellingen doen.

Gedurende het onderzoek brengt de ombudsdienst op regelmatige tijdstippen de klager en het centrum op de hoogte.

De ombudsdienst formuleert op basis van haar bevindingen een mogelijke oplossing voor de klacht, en tracht via bemiddeling tot een oplossing te komen waarin beide partijen – de klager en het centrum in kwestie – zich kunnen vinden.

Indien het centrum in kwestie een beslissing neemt betreffende de klacht, waarmee de ombudsdienst niet akkoord kan gaan, dan kan de ombudsdienst binnen de 10 werkdagen na de maximale termijn van de klachtenbehandeling en bemiddeling, zijnde 30 dagen, verslag uitbrengen bij de bevoegde administratie en bij het centrumbestuur.

Dit verslag neemt de ombudsdienst mee in het eindrapport.

Stap 4: rapportering

Na beëindigen van het onderzoek maakt de ombudsdienst binnen de 10 werkdagen een eindrapport op en bezorgt dit via aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs zowel aan de klager als aan het centrum in kwestie.

Principes en werkingsbeginselen:

- De dienstverlening van de ombudsdienst is gratis
- De klager heeft recht op:
 - een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht;
 - een discrete afhandeling van de klacht, de klager kan daarbij zelf beslissen of zijn of haar identiteit vermeld mag worden bij contactname met het centrum in kwestie;
 - een klantvriendelijke en respectvolle behandeling.
- De ombudsdienst luistert bij de aanmelding van de klacht op de eerste plaats en geeft de klager hierbij voldoende ruimte om de klacht goed te verwoorden en toe te lichten.
- De ombudsdienst probeert het onderzoek en bemiddelingswerk in alle sereniteit uit te voeren en is tot geheimhouding verplicht.
- De ombudsdienst zorgt dat de procedure voldoende bekend is binnen het werkingsgebied van het consortium.
- De ombudsdienst evalueert de eigen procedure en stuurt bij.

Verslaggeving

De ombudsdienst stelt ieder jaar uiterlijk 15 juli een algemeen schriftelijk verslag op.

Dit verslag wordt overgemaakt aan de minister van onderwijs en wordt nadien openbaar gemaakt door de minister van onderwijs.

In het jaarverslag worden de identiteit van de klagers en eventueel betrokken personeelsleden van de centra niet bekendgemaakt.

Aanmeldingspunt

De cursist of kandidaat cursist die een klacht heeft, kan terecht op volgend adres:

Ombudsdienst COMENES

Emelgemseplein 1, 8870 Izegem

T 051431570

ombudsdienst@comenes.be

Voetnoten

1. Het werkingsgebied van het consortium volwassenenonderwijs XII Menes is decretaal vastgelegd en is opgenomen in bijlage bij de organisatie van ombudsdienst
2. Worden als werkdagen gedefinieerd: maandag – dinsdag – woensdag – donderdag – vrijdag –
De regionale ombudsdienst van het consortium is gesloten tijdens schoolvakanties van toepassing op het volwassenenonderwijs.