

CONSORTIUM VOLWASSENENONDERWIJS 11 vzw
p.a. Stadhuis Gent – Botermarkt 1, 9000 Gent

ORGANISATIE OMBUDSDIENST

Omschrijving dienstverlening ombudsdienst consortium volwassenenonderwijs 11 vzw

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 11 vzw 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 interne dienstverlening van het consortium volwassenenonderwijs 11 vzw en staat open voor alle cursisten en kandidaat-cursisten die binnen het werkingsgebied¹ van het consortium volwassenenonderwijs 11 vzw een opleiding volgen in één van onderstaande centra:

- CVO LEERDORP
- CVO DE BARGIE
- CVO KISP
- CVO ISBO
- CVO VIVA
- CVO IVV de Avondschool
- PCVO het PERSPECTIEF
- PCVO MEETJESLAND
- CVO VSPW
- CBE GENT MEETJESLAND LEIELAND
- CVO SPERMALIE
- CVO IVO

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 eigen agogisch 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 aangesproken, worden door de ombudsdienst behandeld.

Procedure

Stap 1: registratie

De klager (cursist of kandidaat cursist) dient schriftelijk of mondeling klacht in bij het consortium volwassenenonderwijs 11 vzw via volgende coördinaten:

PAC Het Zuid – Woodrow Wilsonplein 2 – 9000 Gent

09 267 73 95 of 09 267 73 96

ombudsdienst@onderwijsvoorvolwassenen.be

Het consortium volwassenenonderwijs 11 vzw maakt de klacht onverwijld over aan de ombudsdienst.

Stap 2: ontvankelijkheidsverklaring

De ombudsdienst nodigt de klager uit, binnen de 10 werkdagen², 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 11 vzw?
- 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?

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 of de klager al dan niet de toelating heeft 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 centrubestuur.

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:

PAC Het Zuid – Woodrow Wilsonplein 2 – 9000 Gent
T 09 267 73 95 of 09 267 73 96 of 0496 52 93 80
ombudsdienst@onderwijsvoorvolwassenen.be

¹ Het werkingsgebied van het consortium volwassenenonderwijs 11 vzw 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.