



De ombudsdienst

1.1. Samenstelling en taak van deze dienst

De **ombudsdienst** is een interne dienst binnen het Centrum voor Volwassenenonderwijs VSPW-Gent die open staat voor alle cursisten, docenten en andere medewerkers van het centrum. Deze dienst bestaat uit een coördinator en verschillende ombudsmedewerkers. De concrete samenstelling van de ombudsdienst wordt einde september bekendgemaakt. De coördinator en de ombudsmedewerkers komen tweemaal per jaar samen en maken hiervan een verslag.

De ombudsdienst behandelt de klachten die verband houden met evaluatie/ beoordelingssituaties, zowel wat betreft de aanvragen tot vrijstellingen van een opleidingsonderdeel als de evaluatie / beoordelingssituaties tijdens het opleidingstraject. Deze klachten gaan niet over de inhoud van een evaluatie of beoordeling, maar hebben betrekking op de procedure van de evaluatie of de beoordeling waarbij door de indiener van de klacht nieuwe gegevens worden ingebracht. Deze nieuwe gegevens hebben betrekking op de beginselen van behoorlijk bestuur waarvan het motiveringsbeginsel, het gelijkheidsbeginsel, het redelijkheidsbeginsel en de hoorplicht de belangrijkste zijn.

De ombudsdienst kan in vier situaties aangesproken worden:

- bij klachten *voor* de evaluatie/beoordeling
- bij klachten *na* de evaluatie/beoordeling maar *voor* de beslissing van de examencommissie
- bij klachten *na* de beslissing van de examencommissie
- bij klachten over de beoordeling van vrijstellingsaanvragen

Voor elk van deze situaties is in een procedure voorzien die hierna verder wordt verduidelijkt.

1.2. Vanuit welke principes werkt de ombudsdienst?

De aanmelder treedt **ten persoonlijke titel** op. Om de neutraliteit te waarborgen wordt door de coördinator van de ombudsdienst een ombudsmedewerker vreemd aan de eigen afdeling aangeduid.

Om zijn/haar taak goed te kunnen vervullen heeft de **ombudsmedewerker** alle bevoegdheden tot autonoom onderzoek (consultatie betrokkenen, inzage notulen,...). De ombudsmedewerker is geen stemgerechtigd lid van de examencommissie. Hij kan deelnemen aan de beraadslaging met adviserende stem. De ombudsmedewerker voert onderzoek/bemiddelingswerk in alle objectiviteit en sereniteit uit. Hij/zij is tot discretie verplicht. Dit houdt in dat hij enkel die gegevens met zijn leidinggevenden en collega's mag delen die noodzakelijk en pertinent zijn voor het oplossen van de vraagstelling.

De **coördinator van de ombudsdienst** zal bij de aanmelding van de klacht/het geschil op de eerste plaats luisteren en de betrokkene voldoende ruimte geven om de klacht/het geschil goed te verwoorden en uit te leggen. Het gesprek wordt vastgelegd in een aanmeldingsformulier dat ondertekend wordt door de aanmelder en de coördinator van de ombudsdienst.

1.3. Procedure voor klachten VOOR de evaluatie/beoordeling

Cursisten en docenten kunnen altijd een beroep doen op de ombudsdienst die een bemiddelende rol zal opnemen bij geschillen tussen cursisten en docenten van het centrum. Deze geschillen houden verband met de toepassing van het evaluatiereglement van dit centrum.



Indien je als cursist of docent het nodig vindt dat de evaluatie/beoordeling wordt bijgewoond door een ombudsmedewerker, dan moet deze vraag (bericht via Smartschool) gericht worden naar de coördinator van de ombudsdienst en dit ten laatste 8 werkdagen voor de geplande evaluatie/beoordeling.



De coördinator van de ombudsdienst zal je vraag verder onderzoeken en indien nodig, een ombudsmedewerker aanstellen om de concrete evaluatie/beoordeling bij te wonen.



De coördinator van de ombudsdienst zal ten laatste 2 werkdagen voor de geplande evaluatie/beoordeling alle betrokkenen schriftelijk (bericht via Smartschool) van de beslissing op de hoogte brengen.



De ombudsmedewerker bewaakt de procedure zodat de evaluatie/beoordeling in een objectieve en serene sfeer kan gebeuren. De ombudsmedewerker maakt een kort verslag dat wordt bezorgd aan de coördinator van de ombudsdienst en aan de directie.

1.4. Procedure voor klachten NA de evaluatie/beoordeling maar VOOR de beslissing van de examencommissie

De betrokkene dient schriftelijk of mondeling de gemotiveerde klacht in bij de coördinator van de ombudsdienst. Dit kan tot uiterlijk 5 kalenderdagen na een evaluatie/beoordeling.



De coördinator van de ombudsdienst beoordeelt binnen de 2 werkdagen de ontvankelijkheid van de klacht (en de beschikbare tijd *) en geeft bij ontvankelijkheid de klacht/gegevens door aan een ombudsmedewerker. De coördinator van de ombudsdienst vult het aanmeldingsformulier in. Dit document wordt aangevuld met de gemotiveerde klacht en ondertekend door de cursist en coördinator van de ombudsdienst. Dit document wordt bezorgd aan de ombudsmedewerker.



De ombudsmedewerker onderzoekt de klacht binnen de 2 werkdagen. Hij/zij kan, indien nodig, de periode van informatieverzameling verlengen. In dit geval brengt hij/zij alle betrokkenen op de hoogte.



De ombudsmedewerker maakt op basis van zijn/haar onderzoek een verslag op en formuleert zijn/haar bevindingen aan de coördinator van de ombudsdienst en de directie.



De directie en de coördinator van de ombudsdienst formuleren een gemotiveerd advies dat wordt doorgegeven aan de examencommissie. De examencommissie zal beslissen betreffende het al dan niet overdoen van de evaluatie of een deel daarvan. Deze beslissing wordt genomen op basis van de beoordeling van de in de klacht aangehaalde proceduretekorten in de eerste evaluatie/beoordeling. De directie brengt de aanmelder, de docent en de ombudsmedewerker binnen de 7 kalenderdagen na de beraadslaging van de examencommissie schriftelijk op de hoogte.



De betrokkene gaat akkoord. Einde van de klachtbehandeling.

OF

De betrokkene gaat niet akkoord. De klachtenprocedure na de beslissing van de examencommissie is nu mogelijk.

OPGELET: beschikbare tijd * = het kan gebeuren dat deze procedure niet haalbaar is in de tijd (onvoldoende kalenderdagen tussen het tijdstip van evaluatie/beoordeling en het tijdstip van de examencommissie). Indien dit het geval is, dan wordt deze procedure in de fase waarin ze zich bevindt opgeschort tot de beslissing van de examencommissie bekend is.

1.5. Procedure voor klachten NA de beraadslaging van de examencommissie

De betrokkene dient schriftelijk of mondeling de gemotiveerde klacht in bij de coördinator van de ombudsdienst. Dit kan tot uiterlijk 5 kalenderdagen na de bekendmaking van de beslissing van de examencommissie



De coördinator van de ombudsdienst beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en geeft bij ontvankelijkheid de klacht/gegevens door aan een ombudsmedewerker. De coördinator van de ombudsdienst vult het aanmeldingsformulier in. Dit document wordt aangevuld met de gemotiveerde klacht en ondertekend door de cursist en coördinator. Dit document wordt bezorgd aan de ombudsmedewerker



De ombudsmedewerker onderzoekt de klacht binnen de 3 werkdagen. Hij/zij kan, indien nodig, de periode van informatieverzameling verlengen. In dit geval brengt hij/zij alle betrokkenen op de hoogte.



De ombudsmedewerker maakt op basis van zijn/haar onderzoek een verslag op en formuleert zijn/haar bevindingen aan de coördinator van de ombudsdienst en de directie.



De directie en de coördinator van de ombudsdienst nemen een gemotiveerde beslissing betreffende het al dan niet overdoen van de beraadslaging van de examencommissie op basis van de beoordeling van de in de klacht aangehaalde proceduretekorten in de eerste beslissing van de examencommissie. De directie brengt de aanmelder, de docent en de ombudsmedewerker binnen de 7 kalenderdagen schriftelijk op de hoogte.



De betrokkene gaat akkoord. Einde van de klachtbehandeling.

OF

De betrokkene gaat niet akkoord. Beroepsprocedure is mogelijk.

1.6. Beroepsprocedure

Indien je als cursist niet akkoord gaat met de beslissing over de klacht die je indiende na de eerste beslissing van de examencommissie, dan kan je via aangetekend schrijven beroep aantekenen bij de voorzitter van de beroepscommissie (geadresseerd aan de maatschappelijke zetel van het centrum) binnen de vijf werkdagen na de betekening (datum van aangetekende zending) van de beslissing over je klacht. Je kan je als cursist voor deze procedure laten bijstaan door een raadsman.



De voltallige Raad van Bestuur vormt de beroepscommissie. De samenstelling wordt begin september ad valvas bekendgemaakt (samen met de samenstelling van de ombudsdienst). Noch de directeur noch de andere leden van de examencommissie kunnen deel uitmaken van de beroepscommissie. De voorzitter van de Raad van Bestuur is de voorzitter van de beroepscommissie.



De voorzitter van de beroepscommissie stelt een ad hoc beroepscommissie samen. Deze bestaat uit minstens 3 leden, gekozen onder de leden van de Raad van Bestuur. De voorzitter van de beroepscommissie kan beslissen om de ad hoc beroepscommissie te laten adviseren door een raadsman. De samenstelling van de ad hoc beroepscommissie wordt aan jou als cursist en eventueel je raadsman meegedeeld (via aangetekend schrijven) binnen de 15 kalenderdagen na de betekening van je beroep. Met hetzelfde aangetekende schrijven bezorgt de voorzitter van de ad hoc beroepscommissie aan alle leden van de ad hoc beroepscommissie en aan jou als cursist, eventueel ook je raadsman, volgende documenten :

- kopie van het concrete evaluatie/beoordelingsresultaat
- kopie van de notulen van de beslissing van de examencommissie
- kopie van het volledige ombudsdossier (aanmeldingsformulier, verslag van de ombudsmedewerker, beslissing)

OPMERKING: indien de betekening van je beroep in een vakantieperiode valt, dan wordt de samenstelling van de ad hoc beroepscommissie pas meegedeeld binnen de 3 werkdagen na de vakantieperiode.

De ad hoc beroepscommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van je klacht



Bij ontvankelijkheid hoort de ad hoc beroepscommissie elke betrokken partij en kan in het belang van het onderzoek ook derden raadplegen. Het tijdstip van de hoorzitting wordt via mail bekend gemaakt. De ad hoc beroepscommissie beraadslaagt autonoom en beslist of de aangehaalde elementen in het aangetekende beroep leiden tot het opnieuw samenroepen van de examencommissie. De ad hoc beroepscommissie neemt een beslissing binnen de 10 werkdagen na de beraadslaging van de samenstelling en het bezorgen van de documenten



Indien de ad hoc beroepscommissie oordeelt dat er geen of onvoldoende elementen zijn om de examencommissie opnieuw samen te roepen, dan wordt deze beslissing door de voorzitter van de beroepscommissie aangetekend meegedeeld aan jou als cursist, eventueel ook aan je raadsman. De voorzitter van de beroepscommissie bezorgt een kopie van deze beslissing aan de directie.



Indien de ad hoc beroepscommissie oordeelt dat de examencommissie opnieuw moet worden samengeroepen, dan wordt deze beslissing door de voorzitter van de beroepscommissie meegedeeld aan de directie. Jijzelf, eventueel ook je raadsman, krijgt deze beslissing via aangetekend schrijven toegestuurd. De directie roept binnen de 10 werkdagen na de beslissing van de ad hoc beroepscommissie de examencommissie terug samen. De beslissing van deze examencommissie wordt door de directie via aangetekend schrijven aan jou, en eventueel ook aan je raadsman meegedeeld.



De beslissing van de ad hoc beroepscommissie is definitief, alsook de beslissing van de opnieuw samengeroepen examencommissie. Deze beslissingen zijn niet vatbaar voor verder beroep binnen het centrum.

1.7. Procedure voor de beoordeling van aanvragen voor vrijstelling van een opleidingsonderdeel

De betrokkene dient schriftelijk of mondeling de gemotiveerde klacht in bij de coördinator van de ombudsdienst. Dit kan tot uiterlijk 3 werkdagen na de bekendmaking van de beoordeling.



De coördinator van de ombudsdienst beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en geeft bij ontvankelijkheid de klacht/gegevens door aan een ombudsmedewerker. De coördinator vult het aanmeldingsformulier in. Dit document wordt aangevuld met de gemotiveerde klacht en ondertekend door de cursist en coördinator. Dit document wordt bezorgd aan de ombudsmedewerker.



De ombudsmedewerker onderzoekt de klacht binnen de drie werkdagen. Hij/zij kan, indien nodig, periode van informatieverzameling verlengen. In dit geval brengt hij/zij alle betrokkenen op de hoogte.



De ombudsmedewerker maakt op basis van zijn/haar onderzoek een verslag op en formuleert zijn/haar bevindingen aan de coördinator van de ombudsdienst en de directie.



De directie en de coördinator nemen een gemotiveerde beslissing betreffende het al dan niet toekennen van de vrijstellingsaanvraag op basis van de beoordeling van de in de klacht aangehaalde proceduretekorten in de eerste beoordeling. De directie brengt de aanmelder, de docent en de ombudsmedewerker binnen de 5 werkdagen schriftelijk op de hoogte.



De beslissing van de directie is definitief en niet vatbaar voor verder beroep binnen het centrum.