

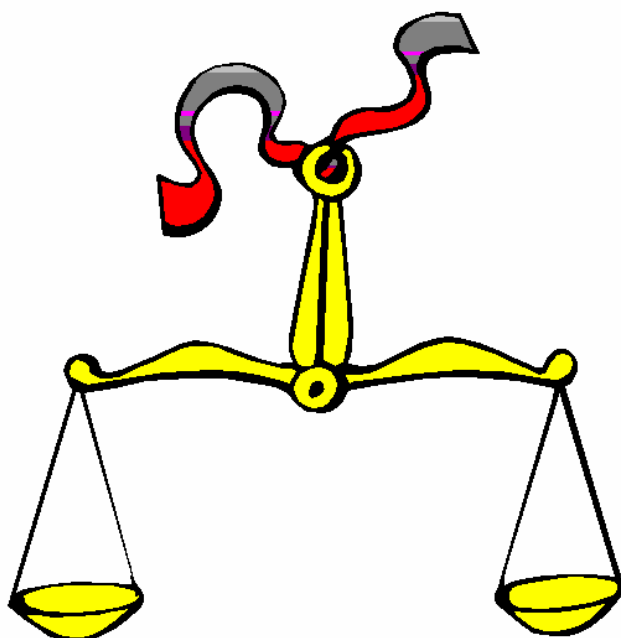


**CVO Vormingsleergang voor  
Sociaal en Pedagogisch Werk - Gent vzw**

Edgard Tinelstraat 92  
9040 Gent (Sint-Amandsberg)

tel.: 09 218 89 30  
fax: 09 229 32 55  
info@vspw.be  
www.vspw.be

## DE OMBUDSDIENST



De ombudsdienst is een interne dienst binnen het Centrum voor Volwassenenonderwijs-VSPW- Gent vzw.

Deze dienst bestaat uit verschillende ombudsmedewerkers die tot taak hebben te **bemiddelen** bij geschillen, problemen, en/ of klachten in verband met beoordelingssituaties.

Deze dienst staat open voor alle cursisten, docenten en medewerkers binnen het centrum.

## Vanuit welke principes werkt de ombudsdienst?

- Om de neutraliteit te waarborgen wordt een ombudsmedewerker vreemd aan de eigen afdeling toegewezen.
- De ombudsmedewerker bekijkt of de betrokkene eventueel de verschillende geledingen van de afdeling heeft aangesproken.
- De ombudsmedewerker 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.  
De **gegrondheid** van de klacht/ het geschil wordt getoetst.
- Om zijn/ haar taak goed te kunnen vervullen heeft de ombudsmedewerker alle bevoegdheden tot autonoom onderzoek (consultatie betrokkenen, inzage notulen examencommissie,...) en recht tot aanwezigheid bij examencommissies.
- De ombudsmedewerker is geen stemgerechtigd lid van de examencommissie.
- De ombudsmedewerker probeert zijn onderzoek/ bemiddelingswerk in alle objectiviteit en sereniteit uit te voeren. Hij/ zij is tot geheimhouding verplicht.
- De ombudsmedewerkers komen minstens tweemaal per jaar samen en maken een jaarverslag op.

## Bij wie kan men zich aanmelden?

De betrokkene meldt zich aan bij de coördinatoren.

Er wordt nagegaan of de klacht **ontvankelijk** is;

- Handelt het om een beoordelingssituatie?
- Is de klacht binnen de reglementair voorziene tijd aangemeld?

De coördinatoren stellen een ombudsmedewerker aan, die contacteert de betrokkene en start zijn/ haar ombudswerk.

### **Coördinatoren:**

MYRESE VERGAUWE (tel. 09.218.89.30, e-mail: [informatica@vspw.be](mailto:informatica@vspw.be))

CHRIS JOLIE (tel. 09.218.89.30, e-mail: [cjolie@vspw.be](mailto:cjolie@vspw.be))

### **Ombudsmedewerk-st-ers:**

LILIANE DE COCK (Graduaat Orthopedagogie)

PETER VAN DEN BROECK (Bibliotheekopleiding)

DIRK VOS (Personenzorg en Graduaat Orthopedagogie)

MIEKE SCHOORS (Personenzorg)

CATHERINE VAN DE GENACHTE (Algemene Vorming TSO3, Tolk voor Doven)

CHANTAL FEYS (Balans)

ANN GOEMINNE (Balans)

## Hoe verloopt de procedure?

