



# **CENTRUMREGLEMENT 2009-2010**

# Inhoud

---

1. Onze visie en ons agogisch project...	2
2. Wie is wie in het centrum ...	3
3. Een overzicht van het opleidingsaanbod	3
4. Certificaten, diploma's en attesten	4
5. Toelatingsvoorwaarden	5
6. Inschrijven	7
7. Opleidingskosten	8
8. Terugbetaling bij stopzetting	9
9. Opleiding combineren met ...	10
10. Vrijstelling voor opleidingsonderdelen bij een diploma- of certificaatgerichte opleiding	10
11. Aanwezigheid	11
12. Lesrooster en vakantiedagen	11
13. Examens	12
14. Verzekering	12
15. Doorgeven van wijzigingen	13
16. Persoonlijke gegevens en beroepsgeheim	13
17. Respect voor ...	13
18. Bibliotheek-, media- en computergebruik	14
19. Preventie – Vertrouwenspersonen	14
20. Ondersteuning en inspraak van de cursist	14
21. Klachtenbehandeling	14
22. Orde en tuchtmaatregelen	16
23. Het niet naleven van dit centrumreglement	18
Bijlage : Contactinfo	19
Bijlage : Schoolvakanties 2009-2010	21
Bijlage : Consortium Volwassenonderwijs 11 - Organisatie Ombudsdienst	22

## 1. Onze visie en ons agogisch project...

De vzw Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk - Gent is een centrum voor volwassenenonderwijs, erkend en gesubsidieerd door het Departement Onderwijs, met een **ruime waaier aan opleidingen**, vooral gericht op sociaal-agogisch werk, bibliotheekwerk, en Vlaamse Gebarentaal. Het aanbod **omvat basisopleidingen en bijscholingen**. De opleidingen leiden tot een diploma, certificaat of attest.

We richten ons naar **volwassenen** die een beroepsspecifieke opleiding wensen te volgen; volwassenen die vanuit hun werksituatie bepaalde aspecten beter onder knie willen krijgen; volwassenen die hun positie op de arbeidsmarkt willen verbeteren; volwassenen die al of niet tewerkgesteld zijn; volwassenen die een diploma willen verwerven als tweede kans; volwassenen uit alle maatschappelijke groepen.

We werken vanuit een **emancipatorisch-dialogische visie**: een visie die opteert voor individuele, relationele en structurele emancipatie, en die vertrekt vanuit de groei van individuen, teams en organisaties. We willen groeikansen bieden op basis van gelijkwaardigheid en aandacht hebben voor inspraak en dialoog. Deze visie willen we niet alleen zelf hanteren maar ook doorgeven aan de cursisten. Ontwikkeling tot mondigheid en zelfverantwoordelijkheid met respect voor iedereen, zijn waarden die in onze werking een belangrijke plaats innemen.

We zoeken en gebruiken methodieken die erop gericht zijn de **dialoog met werk-, praktijk- en levenservaring** te bevorderen. Zo ontstaat een dynamisch leerproces waarin de vereiste competenties worden ontwikkeld, zowel op het gebied van kennis en inzichten als wat betreft vaardigheden en houdingen. Deze vorm van leren veronderstelt dat de cursist bereid is om zichzelf beter te leren kennen en te ontwikkelen. Er wordt van hem/haar uitdrukkelijk een volwassen houding, een actieve inzet en persoonlijke betrokkenheid verwacht.

We zoeken en gebruiken methodieken die erop gericht zijn **blijvend kwaliteit** te bieden. De betrokken medewerkers van het centrum zijn deskundig onderlegd en samen staan zij in voor een optimale ondersteuning en begeleiding van het leerproces van iedere cursist. Voor alle medewerkers vinden wij het belangrijk dat er ondersteuning is bij het eigen functioneren, en ruimte en waardering voor de eigen professionele inbreng en creativiteit. Op deze manier wil het centrum samen met iedereen, cursisten en medewerkers, groeien naar een **lerende organisatie**.

We willen onze opleidingen ook inbedden in het ruime maatschappelijke leven en professionele ontwikkelingen. Het centrum stelt zich niet wereldvreemd op maar is een open venster op de ruime maatschappij ...

(Dit is een fragment uit onze visiebepaling. De volledige versie kan geraadpleegd worden op [www.evspw.be](http://www.evspw.be))

## 2. Wie is wie in het centrum ...

- Het **centrumbestuur** : dit is de organisator van het centrum en voert het beleid. Daarnaast zorgt het centrumbestuur voor de noodzakelijke voorwaarden voor een goede onderwijsorganisatie. De organisator voor ons centrum is de **vzw Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk Gent** met als maatschappelijke zetel : E.Tinelstraat 92 te 9040 Sint-Amandsberg. De voorzitter is mevrouw Mieke van Herreweghe.
- Het **directieteam** : dit team bestaat uit directeur Ann Machtelinckx, en de adjunct-directeurs Inge Claeys en Chris Jolie. Het directieteam staat in voor de dagelijkse leiding van het centrum.
- De **coördinatoren en de administratieve medewerkers** : iedere afdeling heeft een eigen coördinator en administratie. Samen zorgen zij voor een goede organisatie van de afdeling.
- De **centrale diensten** : de dienst algemene personeelsadministratie, de centrale cursistenadministratie en de dienst ICT. Ook de preventieadviseur hoort in dit rijtje thuis.
- Het **onthaal** : deze medewerkers staan in voor de telefonische oproepen maar ook voor de vele praktische vragen rond lokalen, fotokopiëren, drankenautomaten ...
- Het **bibliotheekteam** : dit team verzorgt de dagelijkse werking van onze vakbibliotheek. Uitgebreide informatie over de werking en de mogelijkheden van de vakbibliotheek vind je in het bibliotheekreglement.

In bijlage vind je een volledig overzicht "wie is wie" met de noodzakelijke contactgegevens. Belangrijk is ook dat je regelmatig de informatie checkt aan het ad valvas-bord, en zeker ook op ons elektronisch leerplatform (E-VSPW).

## 3. Een overzicht van het opleidingsaanbod

Ons centrum organiseert opleidingen op twee niveau 's :

- secundair volwassenenonderwijs
- hoger beroepsonderwijs

### Niveau secundair volwassenenonderwijs

- Personenzorg:
  - Opvoeder/begeleider Jeugd- en gehandicaptenzorg
  - Begeleider-animator in de ouderenzorg
  - Begeleider in de kinderopvang
  - Begeleider in de buitenschoolse kinderopvang
  - Polyvalent verzorgende
  - Zorgkundige
  - Logistiek assistent
  - Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting
- Algemene vorming (TSO + BSO 3<sup>de</sup> graad)
- Initiatie in de bibliotheek-, documentatie- en informatiekunde :  
bibliotheekkunde

- Initiatie in de bibliotheek-, documentatie- en informatiekunde : archiefkunde
- Vlaamse gebarentaal
- Korte bijscholingsprogramma's gericht naar de bibliotheek- en informatiesector en naar de brede sociaal-agogische sector

#### **Niveau hoger beroepsonderwijs**

- Graduaat Tolk Vlaamse Gebarentaal
- Graduaat Orthopedagogie
- Graduaat Bibliotheekwezen en Documentaire Informatiekunde (Bibliotheekschool)
- Graduaat Sociaal-cultureel Werk
- Graduaat Maatschappelijk Werk
- Balans : agogische vorming en opleiding : diverse langlopende en kortlopende opleidingen en bijscholingen (voor het concrete aanbod : zie website)

## **4. Certificaten, diploma's en attesten**

Alle opleidingen leiden tot een certificaat of diploma waarmee je aan de slag kan. Alle certificaten en diploma's zijn officieel erkend op de arbeidsmarkt en door verschillende overheidsdiensten.

Een **certificaat** wordt uitgereikt bij alle opleidingen van het niveau **secundair volwassenonderwijs**. Bepaalde opleidingen kan je, indien je nog geen diploma secundair onderwijs hebt, combineren met het opleidingstraject "Algemene Vorming". Zo kan je een **diploma secundair onderwijs** behalen.

Na het succesvol afronden van een opleiding in het **hoger beroepsonderwijs** krijg je een **diploma** (graduaatsdiploma). Dit diploma is niet gelijk aan het Bachelordiploma, dat wordt uitgereikt door hogescholen. Voor de uitoefening van het beroep wordt meestal geen onderscheid gemaakt tussen het graduaat en het bachelordiploma. Wil je doorstromen naar een bacheloropleiding, dan kan dit via het volgen van een aanvullingstraject. Er zijn al een aantal aanvullingstrajecten, maar er zijn ook nog heel wat trajecten in ontwikkeling. Aanvullingstrajecten zijn interessant indien je toch verder wenst te studeren. Zie hierover ook de opleidingsgebonden informatiebrochures van deze opleidingen.

Voor bepaalde opleidingen binnen de afdeling Balans wordt een certificaat uitgereikt.

**Attesten of moduleattesten** kunnen uitgereikt worden na het afronden van een module. Al onze opleidingen zijn opgebouwd uit modules. Ben je geslaagd voor alle modules van een opleiding, dan krijg je het bijhorende certificaat of diploma.

Ook voor korte bijscholingen reiken we moduleattesten uit.

## 5. Toelatingsvoorwaarden

Voor de opleidingen binnen het **secundair volwassenenonderwijs** kan iedereen inschrijven die voldaan heeft aan de **voltijdse leerplicht**. Dit betekent dat je op het ogenblik van de inschrijving 16 jaar bent of 15 jaar en de twee eerste leerjaren van het voltijds secundair onderwijs hebt gevolgd.

Voor de opleidingen binnen het **studiegebied Personenzorg** moet je tenminste 18 jaar zijn (of 18 worden in het semester waarvoor je inschrijft). Voor het bepalen van deze leeftijdsgrens baseren wij ons op de vereiste maturiteit en verantwoordelijkheden nodig voor het volgen van de opleiding én in het bijzonder voor de praktijk in het werkveld.

Voor de opleiding **kinderzorg/begeleider in de buitenschoolse kinderopvang** kan je inschrijven, als je beschikt over een attest waarin je huisarts verklaart dat je medisch geschikt bent om te werken als begeleider in de kinderopvang.

Voor de opleiding **Algemene Vorming** kan iedereen inschrijven die voldaan heeft aan de **deeltijdse leerplicht**. Dit betekent dat je op het ogenblik van de inschrijving 18 jaar bent. Indien de inschrijving plaatsvindt tussen 1 september en 31 december, dan moet je 18 worden ten laatste op 31 december van hetzelfde kalenderjaar.

Bij het inschrijven voor bepaalde opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs worden instapgesprekken gehouden, en toetsen afgenomen. Zij geven niet alleen ons, maar ook jou de kans om te kijken of deze opleiding wel iets voor jou is. We verwijzen hiervoor naar de specifieke informatiebrochures van de opleidingen.

Voor de opleidingen binnen het **hoger beroepsonderwijs** kan je inschrijven als je 18 jaar bent, of – indien de inschrijving plaatsvindt tussen 1 september en 31 december – als je 18 jaar wordt ten laatste op 31 december van datzelfde kalenderjaar, én als je beschikt over **één van de volgende studiebewijzen**:

- een diploma van secundair onderwijs
- een certificaat van een opleiding van het secundair volwassenenonderwijs (of secundair onderwijs voor sociale promotie) van minimum 900 lestijden
- een diploma van het hoger beroepsonderwijs (of hoger onderwijs voor sociale promotie)
- een diploma van bachelor (of diploma van het hoger onderwijs van het korte type met volledig leerplan)
- een diploma van master (of diploma van hoger onderwijs van het lange type met volledig leerplan of diploma van licentiaat)
- een studiebewijs dat wordt erkend als gelijkwaardig met een van de reeds opgesomde studiebewijzen.

Heb je geen van bovenstaande studiebewijzen, dan kan je starten als je slaagt voor een **toelatingsproef**.

Bij bepaalde opleidingen van het hoger beroepsonderwijs worden ook instapgesprekken gehouden. Dit instapgesprek peilt naar de motivatie,

geschiktheid, eventuele problemen om de opleiding te volgen. Kandidaat-cursisten die een getuigschrift of diploma beroepssecundair onderwijs hebben, of een niet-Nederlandstalig diploma, of die het Nederlands niet als thuistaal hebben, raden we ten stelligste aan om deel te nemen aan de taaltoets die peilt naar het niveau van academisch Nederlands.

Bij de aanvang van een opleiding van het hoger beroepsonderwijs (behalve de opleidingen van Balans) wordt ook de **computervaardigheid** getoetst. Indien nodig werk je jezelf hierin bij via zelfstudie, of via het volgen van een korte initiatie cursus.

## 6. Inschrijven

Doorheen een opleiding schrijf je telkens in per semester en bij iedere inschrijving dien je een aantal formaliteiten in orde te brengen.

Bij een **eerste inschrijving** verwachten we van jou volgende documenten:

- een kopie van je identiteitskaart
- een kopie van het noodzakelijke studiebewijs (enkel voor opleidingen van het hoger beroepsonderwijs – zie hiervoor punt 4)
- het document waaruit blijkt dat je je akkoord verklaart met de afspraken die zijn bepaald binnen de verschillende reglementen en de specifieke opleidingsbrochure
- het volledig ingevulde inschrijvingsformulier. Indien je nog geen 18 jaar bent op het ogenblik van de inschrijving verwachten we dat je een volmacht van één van je ouders bij hebt.
- ev. een attest waaruit blijkt dat je recht hebt op een volledige of gedeeltelijke vrijstelling van het inschrijvingsgeld.

Deze documenten kan je bezorgen aan het secretariaat van je opleiding. Bovendien betaal je ook de opleidingskosten (zie verder). Al deze formaliteiten zijn in orde voor de start van de opleiding (dus voor de eerste opleidingsdag).

**Per semester** verwachten we van jou het volgende :

- het inschrijvingsformulier
- de betaling van de opleidingskosten (zie verder).
- ev. een attest waaruit blijkt dat je recht hebt op een volledige of gedeeltelijke vrijstelling van het inschrijvingsgeld.

In sommige gevallen kan je pas inschrijven na een gesprek met de opleidingscoördinator.

De praktische regelingen verlopen via het secretariaat van je opleiding. Al deze formaliteiten zijn in orde voor de start (dus voor de eerste opleidingsdag van het nieuwe semester).

Voor de meeste opleidingen of modules is het aantal plaatsen beperkt. Inschrijvingen kunnen daarom soms vroegtijdig afgesloten worden. De volgorde wordt bepaald door de datum van inschrijving en betaling. Wanneer je kan inschrijven voor een bepaalde opleiding lees je best na op onze website.

Het centrum heeft het recht om je niet toe te laten tot de opleiding of je te schrappen als cursist, indien deze formaliteiten niet in orde zijn.

## 7. Opleidingskosten

De kostprijs van een opleiding of cursus bestaat uit twee delen : het inschrijvingsgeld en het schoolgeld.

Het **schoolgeld** moet door iedereen betaald worden en omvat hoofdzakelijk het cursusmateriaal. Het schoolgeld kan variëren per module en per opleiding.

Het bedrag van het **inschrijvingsgeld** wordt bepaald door je statuut of door de situatie waarin je je bevindt. Je kan volledig of gedeeltelijk vrijgesteld zijn van betaling van het inschrijvingsgeld. Ben je niet vrijgesteld, dan betaal je 1 euro per lesuur.

### **Het inschrijvingsgeld wordt verminderd naar 25 eurocent per lesuur als je behoort tot een van volgende groepen:**

- Je krijgt op het ogenblik van je inschrijving een wachtuitkering of werkloosheidsuitkering
- Je hebt op het ogenblik van je inschrijving een arbeidsongeschiktheid van minstens 66%, en je hebt daarvan een attest van een bevoegde overheid.
- Je hebt recht op een integratietegemoetkoming aan gehandicapten, en je hebt daarvan op het ogenblik van je inschrijving een attest.
- Je hebt op het ogenblik van je inschrijving een attest van het Vlaamse Agentschap voor Personen met een Handicap (het vroegere Vlaams Fonds)
- Je bent op het ogenblik van je inschrijving ten laste van iemand die in een van de hiervoor vermelde situaties zit.
- Je hebt op het ogenblik van je inschrijving een opleiding gevolgd bij Basiseducatie, van tenminste 120 lestijden (in het jaar voorafgaand aan het huidige, waarin je wil inschrijven).

### **Het inschrijvingsgeld verdwijnt volledig (maar uiteraard niet het schoolgeld!) als je behoort tot een van de volgende groepen:**

- Je schrijft je in voor de opleiding Algemene Vorming (maar deze vrijstelling geldt alleen voor deze opleiding zelf).
- Je schrijft in voor de opleiding ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting
- Je krijgt op het ogenblik van je inschrijving materiële hulp als asielzoeker.
- Je krijgt op het ogenblik van je inschrijving een leefloon via het OCMW
- Je volgt je opleiding via een VDAB-contract
- Je zit (als dit je inschrijving niet in de weg staat!) in je wachttijd.

Informeer bij het secretariaat van je afdeling welke attesten je precies nodig hebt, en binnen welke data ze geldig zijn! Attesten die laattijdig (later dan 30 dagen na de inschrijving) worden ingediend, kunnen geweigerd worden! Deze attesten zitten vast aan het semester waarvoor je je inschrijft. **Dit wil zeggen dat je elk semester een nieuw attest moet binnenbrengen.**

Opleidingen binnen het Volwassenenonderwijs komen spijtig genoeg niet in aanmerking voor het aanvragen van een studiebeurs. Het inschrijvingsgeld wordt **geplafonneerd op 400 euro per schooljaar**. Voor sommige opleidingen kan

na het behalen van certificaat of diploma een **premie** worden aangevraagd (ook dat staat in de opleidingsgebonden brochures).

*Wie in de onmogelijkheid verkeert om tijdig de betaling te vereffenen, kan contact opnemen met Inge Claeys. Er wordt dan nagegaan welke regeling mogelijk is. Belangrijk is dat je dat doet vóór de start van de opleiding, of ten laatste op de eerste lesdag.*

*Details over de kostprijs van een opleiding kan je uiteraard krijgen bij de opleidingsadministratie. Je kan ze ook vinden op onze website.*

Onze opleidingen kunnen ook betaald worden met **opleidingscheques**. Alle werknemers kunnen zelf opleidingscheques aanvragen. Je kan per kalenderjaar voor maximum 250 euro in opleidingscheques betalen.

Bijvoorbeeld: je wil een opleiding volgen die 175 euro kost. Bestel dan opleidingscheques voor de waarde van je opleiding, nl. 175 euro. Aangezien de Vlaamse overheid de helft bijpast, zal je daar slechts 87,5 euro voor moeten betalen. Met je opleidingscheques ter waarde van 175 euro betaal je dan je opleiding.

Afhankelijk van het tijdstip van je aanvraag voor opleidingscheques kan de wachttijd oplopen tot meerdere weken. Vraag je cheques dus tijdig aan.

**Wie een opleiding volgt, die leidt tot een eerste diploma secundair of hoger onderwijs kan bijkomende tegemoetkomingen genieten. Informatie hierover vind je op het afdelingssecretariaat.**

Opgelet: op een betaling met opleidingscheques wordt nooit teruggegeven. Hou hiermee dus rekening als je bvb. nog een aanvraag voor vrijstelling van opleidingsonderdelen lopende hebt (zie verder).

Meer info over deze cheques vind je op de website [www.vdab.be/opleidingscheques](http://www.vdab.be/opleidingscheques) of op volgend telefoonnummer: 0800 30 700

## **8. Terugbetaling bij stopzetting**

Indien je nog niet begonnen bent met de opleiding maar je annuleert je inschrijving om één of andere reden en dit 14 dagen voor de start van de opleiding, dan krijg je de reeds betaalde opleidingskosten terug, maar verminderd met 15 euro administratieve kosten.

Als je beslist om de opleiding te stoppen, dan kan je een gedeelte van het schoolgeld terugbetaald krijgen, overeenkomstig het resterende aantal lesdagen vanaf de dag van de stopmelding. Er wordt maximum 50% van het schoolgeld terugbetaald, **inschrijvingsgeld wordt nooit teruggestort**.

Belangrijk is dus om je stopzetting steeds formeel te melden op het secretariaat van je opleiding. Tot de dag dat je je stopzetting meldt, beschouwen wij je als ingeschreven, ongeacht of je de lessen volgt of niet.

*Opgelet: voor opleidingen binnen Balans geldt een andere regeling.*

## 9. Opleiding combineren met ...

Ons centrum richt opleidingen in voor volwassenen. Dit betekent dat je hier steeds een opleiding zal volgen gecombineerd met je werk, of met een werkloosheidsuitkering, leefloon, VDAB-contract, kinderbijslagregeling,...

Ben je ingeschreven bij de VDAB dan informeer je best bij de trajectbegeleider van VDAB of bij de RVA of het volgen van een opleiding consequenties heeft voor je statuut als **werkzoekende**. Het is belangrijk dat je je met alle reglementeringen hierrond in orde stelt.

Als **werknemer** kan je door het systeem van **educatief verlof** (privé-sector) of **vormingsverlof** (openbare diensten) de nodige tijd vrijmaken om je bij te scholen.

Je werkgever kan je in principe dit recht niet weigeren. Wel moet overlegd worden over de momenten dat je afwezig zal zijn, en hierover moeten uiteraard goede afspraken gemaakt worden. Stipte aanwezigheid in de opleiding is een voorwaarde om je recht op educatief verlof of vormingsverlof te behouden. Lees hierover zeker ook de uitgebreide brochure "Wegwijs in ... het betaald educatief verlof", die je kan verkrijgen bij het onthaal (een pdf-versie kan je vinden op <http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=3636> ).

Meestal heb je - door het opnemen van educatief verlof - geen loonverlies. Je werkgever krijgt je loonkost terugbetaald van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Afhankelijk van het aantal uren en het soort opleiding waarvoor je ingeschreven bent, kan je minimum 32 tot maximum 120 uur educatief verlof en maximum 120 uur vormingsverlof krijgen.

Al onze opleidingen vanaf 4 dagen komen in aanmerking voor educatief verlof of vormingsverlof.

Ook studeren met behoud van **kinderbijslag** is een mogelijkheid als je nog geen 25 bent. In dat geval volg je minstens 17 uur per week in het secundair volwassenenonderwijs of 13 uur per week in het hoger beroepsonderwijs.

Op het secretariaat van je afdeling kan je terecht voor het invullen van de nodige documenten voor bijv. betaald educatief verlof of kinderbijslag. Hou er rekening mee dat de opmaak van een duplicaat je 5 euro kost (een duplicaat van een diploma of certificaat kost 30 euro).

## 10. Vrijstelling voor opleidingsonderdelen bij een diploma- of certificaatgerichte opleiding

Het is mogelijk dat je, op basis van eerder behaalde diploma's of getuigschriften in aanmerking komt voor vrijstellingen in de loop van de opleiding. Als je denkt dat dit voor jou het geval is, dan neem je bij je inschrijving contact op met de coördinator van je afdeling. Hij of zij zal je verder op de hoogte brengen van de mogelijkheden. Over deze materie bestaat ook een aparte brochure, die je kan bekomen op het secretariaat van je opleiding.

**Opgelet:** je bent pas vrijgesteld van het volgen van de lessen van de module of het vak, op het moment dat je de bevestiging van de vrijstelling schriftelijk hebt ontvangen. In dit geval zal het door jou betaalde cursusgeld teruggestort worden. (tip: betaal dit gedeelte niet met opleidingscheques, het kan namelijk niet teruggestort worden)

## 11. Aanwezigheid

Eens je begonnen bent met de opleiding verwachten wij van jou :

- dat je alle opleidingsdagen bijwoont, en tijdig aanwezig bent in de lessen.
- dat je verwittigt en een attest binnenbrengt als je niet kan komen (attest binnen 1 maand). Slechts 10% van de afwezigheden per module mag ongewettigd blijven. Indien je gebruik maakt van educatief verlof of vormingsverlof, is dit een heel belangrijk aandachtspunt !! Lees hierover zeker ook de uitgebreide brochure "Wegwijs in ... het betaald educatief verlof", die je kan verkrijgen bij het onthaal (een pdf-versie kan je vinden op <http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=3636> ).
- dat je, als je ziek bent op een examendag vóór de aanvang van de evaluatie het secretariaat op de hoogte brengt, en een attest bezorgt binnen de 48 uur.

Lees in dit verband zeker ook het evaluatiereglement en de eventuele aparte informatiebrochure bij je opleiding.

Het centrum heeft het recht om je niet toe te laten tot de examens of je te laten stoppen met de opleiding indien je de afspraak rond de aanwezigheid niet naleeft.

## 12. Lesrooster en vakantiedagen

Kort na de inschrijving ontvang je het lesrooster van het desbetreffende semester en dit voor de opleiding waarvoor je inschrijft. Dit lesrooster kan je ook raadplegen op het elektronisch leerplatform van het centrum. Dit lesrooster vermeldt niet alleen de lessen, maar ook de vakantieperiodes, de verlofdagen, de examens of andere evaluatiemomenten en de proclamatie. Een overzicht van de geplande vakantiedagen en verlofdagen wordt ook als bijlage bij deze brochure gevoegd.

Het centrum wendt de onderwijstijd zo effectief mogelijk aan.

Wisselen van groep kan enkel na overleg met je coördinator.

Bij leswijzigingen zal het secretariaat je zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. Wijzigingen in de planning worden ook gemeld via het elektronisch leerplatform.

De lessen beginnen op tijd en ook na de koffie- of middagpauze beginnen we terug stipt aan de lessen. Ook van jou vragen we om stipt op tijd aanwezig te zijn. Indien het toch gebeurt dat je door onvoorziene omstandigheden te laat bent en dit is meer dan een kwartier, dan stoor je de lessen niet meer maar sluit je aan na de pauze.

Tijdens de lessen zet je het geluid van je GSM uit.  
Dit kan vrij storend zijn zowel voor je medecursisten als voor de betrokken docent...

### **13. Examens**

Voor je het weet komt het eerste examen op je af. Dit kan bestaan uit een schriftelijke of mondelinge proef, een opdracht, en soms uit permanente evaluatie. Meestal zal er een combinatie van vormen zijn.

Elke opleiding heeft een eigen evaluatiereglement. Het is belangrijk dat goed door te nemen, zelfs al bij de start van de opleiding. Zo kom je aan het eind van een semester of schooljaar niet voor verrassingen te staan.

Voor cursisten met dyslexie of andere beperkingen, kunnen op basis van een recent attest, opgemaakt door een behandelend therapeut of arts, de evaluatiemodaliteiten aangepast worden. Het is belangrijk dat je dit attest zo snel mogelijk aan de coördinator van je opleiding bezorgt. Hij of zij zal dan in overleg met de vakdocenten bekijken welke aanpassingen wenselijk en mogelijk zijn.

Wij behouden ons het recht voor om cursisten, die niet in orde zijn met de inschrijvingsvoorwaarden, de deelname aan het examen/evaluatie te weigeren.

### **14. Verzekering**

Wie ingeschreven is, en dus met alle formaliteiten rond is (zie ook punt 5), is meteen ook verzekerd voor:

- eigen lichamelijk letsel, in het CVO, tijdens de stages of beroepspraktijk, tijdens bijzondere activiteiten van het centrum, en ook op weg van en naar het CVO of de praktijkplaats.
- burgerrechtelijke aansprakelijkheid, (persoonlijke of materiële schade aan derden) in het CVO of op de praktijkplaats.

**Opgelet**, de eerste €185 voor materiële schade aan derden betaal je altijd zelf.

Bij een ongeval verwittig je het secretariaat van je opleiding EN de verantwoordelijke voor de verzekeringen (centrale dienst – Philippe Vandevelde) zo vlug mogelijk, zodat de verzekeringsmaatschappij tijdig op de hoogte kan worden gebracht.

Voor verdere informatie omtrent de verzekering kan je steeds terecht bij Philippe Vandevelde.

## **15. Doorgeven van wijzigingen**

Uiteraard kunnen na je inschrijving gegevens wijzigen: je werksituatie, telefoon, adres, mailadres, enzovoort. Het is heel belangrijk dat je dergelijke wijzigingen zo snel mogelijk doorgeeft aan het secretariaat van je opleiding, wij hebben ze nodig om in alle gevallen snel contact te kunnen opnemen, bijvoorbeeld bij leswijzigingen.

## **16. Persoonlijke gegevens en beroepsgeheim**

In toepassing van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer gebruiken we de persoonlijke gegevens van de cursisten enkel binnen het kader van de opleiding en de bevraging van het Departement Onderwijs. Gegevens over cursisten worden niet zonder meer meegedeeld aan medecursisten of aan derden die met de opleiding van de cursist niets te maken hebben. Doorgeven van resultaten en/of andere informatie aan andere opleidingscentra gebeurt enkel met uitdrukkelijke toestemming van de cursist.

Anderzijds vragen we ook van de cursist om respectvol om te gaan met persoonlijke gegevens, of wanneer in lessen, praktijkgesprekken of supervisie wordt gesproken over concrete werkervaringen of vertrouwelijke gegevens over cliënt of organisatie: dan gelden overigens ook de beperkingen op basis van het beroepsgeheim. Bij vragen of problemen in dit verband kan contact worden opgenomen met de Ethische Commissie. Hun taak bestaat erin te luisteren en desgewenst te adviseren, al dan niet met juridische hulp.

## **17. Respect voor ...**

Ons centrum hecht veel belang aan het respect voor elkaar en voor de omgeving. We verwachten van je binnen het centrum, maar ook op je praktijkplaats een correcte houding en een gepast taalgebruik. Iedere vorm van agressie, discriminatie, racisme of intimidatie wordt geweerd binnen dit centrum en zal ook gesanctioneerd worden.

We verwachten ook respect voor de infrastructuur van het centrum en voor de onmiddellijke omgeving van het centrum. Orde en netheid binnen en buiten het gebouw, toepassen van de reglementen rond parkeren, ..., dit is een opdracht voor iedereen in dit centrum en we verwachten dit ook van jou. We hebben ook respect voor andermans materiaal en persoonlijke zaken zoals GSM, boekentassen...

Eenieder is wel zelf verantwoordelijk voor zijn persoonlijke bezittingen (GSM, sieraden, geld, ...) en het centrum kan niet aansprakelijk worden gesteld bij verlies, diefstal of beschadiging. Bij opzettelijke schade of diefstal zullen er wel sancties worden genomen.

## 18. Bibliotheek-, media- en computergebruik

Wie ingeschreven is, kan gebruik maken van alle faciliteiten van de bibliotheek en van het open leercentrum. Meer info met openingstijden en een bibliotheekreglement vind je in een aparte bibliotheekfolder, die je kan vinden aan het onthaal, in de bibliotheek, en op de VSPW-website.

## 19. Preventie – Vertrouwenspersonen

Binnen het centrum functioneren het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) en de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (IDPB), twee groepen mensen die zich bezighouden met de leef- en werkomstandigheden, de veiligheid en de hygiëne in en rond het gebouw. Deze groepen komen geregeld samen. Robert Van Hamme is de **preventieadviseur** van ons centrum en Inge Claeys leidt de vergaderingen van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.

Het centrum heeft ook een Externe Dienst voor Preventie en Bescherming (Securex) en deze richt zich vooral op zaken als mobbing, pesten, intimidatie, discriminatie en ongewenst seksueel gedrag. De externe dienst staat ook de interne bij en fungeert als begeleidend en controlerend orgaan. Binnen ditzelfde kader van mobbing fungeren in de school **twee vertrouwenspersonen** bij wie je met aan de school gerelateerde problemen terecht kunt: I. Claeys en J. Van De Wiele.

## 20. Ondersteuning en inspraak van de cursist

Onze school probeert ook aandacht te hebben voor opmerkingen, suggesties, en vragen van de cursist. We proberen in een open dialoog ruimte te scheppen waar je als cursist suggesties, opmerkingen en problemen kan bespreken.

Voor opleidingen die een cursistenraad geïnstalleerd hebben zit daar een goed communicatiekanaal, voor andere zaken is de praktijkdocent een aanspreekpunt, en voor nog andere, meer praktische zaken is er het secretariaat of het onthaal. Dit lijstje is zeker niet hiertoe beperkt, maar meestal wordt als dat nodig is hier al doorverwezen naar de juiste persoon, voor verzekeringen bijvoorbeeld, of medisch toezicht. Voor vragen die meer met de studietrajecten te maken hebben zijn er de trajectbegeleiders of –coördinatoren.

En uiteraard blijft er, na afspraak, altijd de mogelijkheid tot een gesprek met de directie.

## 21. Klachtenbehandeling

Het centrum voorziet een aantal mogelijkheden om je klacht te horen en om een oplossing te zoeken.

In de klachtenbehandeling kunnen verschillende stappen worden genomen :

- stap 1 = je spreekt rechtstreeks de persoon aan tegen wie de klacht gericht is.
- stap 2 = je kan de persoon van stap 1 niet rechtstreeks aanspreken omwille van een zekere drempelvrees of omdat het gesprek niet heeft geleid tot een oplossing of een uitweg.  
Je kan dan terecht bij :
  - a) je coördinator of één van de vertrouwenspersonen indien je een klacht hebt met betrekking tot een andere cursist of cursisten
  - b) één van de vertrouwenspersonen indien je een klacht hebt i.v.m. geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag
  - c) je praktijkdocent of je opleidingscoördinator indien je een klacht hebt met betrekking tot je praktijkplaats
  - d) je opleidingscoördinator indien je een klacht hebt rond je docenten
  - e) je opleidingscoördinator indien je een klacht hebt rond inhoudelijke of organisatorische aspecten van je opleiding
  - f) de preventieadviseur indien je een klacht hebt rond de infrastructuur, orde, ... van het centrum
  - g) de adjunct-directeuren indien je een klacht hebt met betrekking tot andere medewerkers van het centrum (onderhoud, secretariaat, bibliotheek, centrale diensten, coördinatoren, ...)
  - h) de **interne ombudsdienst** indien je een klacht hebt die betrekking heeft op beoordelingssituaties. Informatie over deze dienst vind je in het evaluatiereglement dat je bij de start van de opleiding ontvangt. Voor deze klachten wordt de procedure van de ombudsdienst gevolgd.

Indien het gaat om collectieve klachten (bijv. van een klasgroep), dan worden deze ingediend bij je opleidingscoördinator. De aangesproken persoon zal samen met jou kijken hoe de klacht kan worden aangepakt om tot een oplossing te komen. Dit kan zijn dat hij/zij verdere stappen zet of dat hij/zij ondersteunend werkt bij een gesprek tussen jou en de betrokken persoon.

- stap 3 = indien je van mening bent dat het gevoerde overleg in stap 2 niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of het is voor jou onduidelijk bij wie je met je klacht terecht kunt, dan kan je je wenden tot de directeur van het centrum. Bij deze stap moet je wel je klacht schriftelijk indienen bij de directeur met een gemotiveerd verzoek om een oplossing te zoeken. De directeur onderzoekt de klacht, hoort alle partijen en formuleert binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord. Je tekent voor akkoord indien je vindt dat de voorgestelde oplossing voldoet. De directeur zorgt ervoor dat deze oplossing wordt uitgevoerd. Wat betreft klachten rond de praktijkplaats kan de directeur geen beslissende rol spelen maar wel via bemiddeling een oplossing zoeken. Vanaf dit niveau wordt gebruik gemaakt van een klachtenregistratieformulier.
- stap 4 = indien je toch niet akkoord kan gaan met het voorstel van de directeur, dan kan je via een aangetekend schrijven je klacht neerleggen

bij de voorzitter van de Raad van Bestuur (Mieke Van Herreweghe), E.Tinelstraat 92 te 9040 Sint-Amandsberg). Je beschrijft ook welke stappen je reeds hebt ondernomen. Er zal een beroepscommissie (bestaande uit drie leden van de Raad van Bestuur) worden samengesteld. Deze zal jou binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van het aangetekend schrijven, de beslissing schriftelijk bezorgen. Indien je hiermee schriftelijk akkoord gaat, zal de directeur gevraagd worden om de beslissing uit te voeren.

- Stap 5 = indien je niet akkoord kan gaan met het besluit van de beroepscommissie, dan kan je (voor bepaalde klachten) terecht bij de **ombudsdienst van het consortium**. We verwijzen hiervoor naar de bijlage. Voor alle andere gevallen moet je je wenden tot de rechtbank.

Cursisten die vinden dat het centrum inbreuken begaat tegen de principes van eerlijke concurrentie, verbod op politieke activiteiten, handelsactiviteiten en reclame en sponsoring, kunnen klacht neerleggen bij de Commissie Zorgvuldig Bestuur, opgericht binnen de schoot van het Departement van Onderwijs en Vorming. Meer informatie over de principes van zorgvuldig bestuur, de werking van de commissie en de wijze van neerlegging van een klacht is te vinden op de website [www.ond.vlaanderen.be/zorgvuldigbestuur](http://www.ond.vlaanderen.be/zorgvuldigbestuur).

## 22. Orde- en tuchtmaatregelen

### ▪ Ordemaatregelen.

Als je de goede werking van het centrum hindert of je stoort het verloop van de les, supervisie of individueel gesprek, kan er een ordemaatregel worden genomen en/of kunnen er meer bindende regels schriftelijk worden vastgelegd. Tegen een ordemaatregel is er geen beroep mogelijk.

Mogelijke ordemaatregelen die door alle medewerkers van dit centrum kunnen worden genomen, zijn :

- een (mondelijke of schriftelijke) verwittiging
- een tijdelijke verwijdering uit de les.

Daarnaast is er de preventieve schorsing die enkel door de directeur of zijn plaatsvervanger kan worden beslist. Deze ordemaatregel wordt enkel opgelegd indien het om zeer ernstig storend gedrag gaat of indien jouw aanwezigheid de goede werking van het centrum onmogelijk maakt.

Deze ordemaatregel gaat onmiddellijk in en volgende stappen worden gezet :

- de directeur of zijn plaatsvervanger zal de daaropvolgende werkdag een aangetekend schrijven sturen waarin de beslissing tot preventieve schorsing wordt gemotiveerd en waarin je ook wordt opgeroepen tot een gesprek. Je kan iemand ook aanwijzen om je hierin bij te staan maar dit kan geen personeelsmedewerker zijn van het centrum.
- de directeur of zijn plaatsvervanger zal binnen de drie werkdagen na ontvangst van het aangetekend schrijven een gesprek hebben

met jou. Indien de preventieve schorsing wordt ingetrokken, dan brengt de directeur of zijn plaatsvervanger jou hiervan schriftelijk op de hoogte. Indien de preventieve schorsing niet wordt ingetrokken, dan start de tuchtprocedure. De preventieve schorsing blijft gehandhaafd gedurende de tuchtprocedure.

#### ▪ **Tuchtmaatregelen**

Als je gedrag een gevaar vormt voor het verstrekken van opleidingen en/of de verwezenlijking van het onderwijsproject van het centrum in gedrang brengt, dan kan er een tuchtmaatregel worden genomen.

Dit zal het geval zijn:

- als ordemaatregelen tot niets hebben geleid
- als de cursist ernstige of strafbare feiten pleegt.

Mogelijke tuchtmaatregelen zijn :

- een tijdelijke uitsluiting uit de lessen van één of meer modules of uit alle lessen voor een maximale duur van twee weken
- een definitieve uitsluiting uit het centrum.

Tuchtmaatregelen kunnen alleen genomen worden door de directeur of een afgevaardigde van de Raad van Bestuur.

Volgende stappen worden genomen :

- de tuchtprocedure wordt opgestart binnen de drie werkdagen nadat de directeur of de afgevaardigde Raad van Bestuur in kennis is gesteld van de feiten. Dit gebeurt door een aangetekend schrijven waarin je ook wordt uitgenodigd tot een onderhoud over de vastgestelde feiten. Het onderhoud heeft plaats ten vroegste vijf werkdagen na het aangetekende schrijven. Je kan ook iemand aanwijzen om je hierin bij te staan maar een personeelsmedewerker van het centrum komt hiervoor niet in aanmerking. Jijzelf en ook de persoon die je hebt aangesteld om je bij te staan krijgt inzage in het tuchtdossier.
- na het onderhoud brengt de directeur of de afgevaardigde Raad van Bestuur je via aangetekend schrijven binnen de drie werkdagen op de hoogte van de gemotiveerde beslissing. Pas na deze mededeling is de tuchtmaatregel van kracht .

Tegen de tuchtmaatregelen is er geen beroep mogelijk behalve bij definitieve uitsluiting.

Volgende stappen worden dan genomen :

- uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de beslissing van de definitieve uitsluiting, kan je schriftelijk beroep indienen bij de voorzitter van de Raad van Bestuur (Mieke Van Herreweghe). Het beroep schort de uitvoering van de tuchtmaatregel niet op

- de voorzitter zal een beroepscommissie (tenminste drie leden van de Raad van Bestuur) samenstellen. De directeur of de afgevaardigde van de Raad van Bestuur die de definitieve beslissing heeft uitgesproken is geen lid van de beroepscommissie. Deze beroepscommissie komt binnen de vijf werkdagen na je beroep samen. Via een aangetekende zending wordt je opgeroepen om voor deze beroepscommissie te verschijnen. Je kan je door iemand laten bijstaan maar dit kan geen personeelsmedewerker van het centrum zijn. Jijzelf en ook de persoon die je bijstaat krijgt vooraf inzage in het dossier.
- de interne beroepscommissie brengt jou binnen drie werkdagen per aangetekend schrijven op de hoogte van haar gemotiveerde beslissing. Deze beslissing is bindend voor alle partijen. Bij de beslissing kan enkel rekening worden gehouden met de gegevens die deel uitmaken van het tuchtdossier en die je vooraf zijn meegedeeld.
- je tuchtdossier wordt niet overgedragen naar een ander centrum en ook buitenstaanders kunnen je tuchtdossier niet inzien, behalve indien je hiervoor toestemming geeft.

### **23. Het niet naleven van dit centrumreglement...**

Dit centrumreglement formuleert klare afspraken en regels met als doel je opleiding in de best mogelijke omstandigheden te laten verlopen.

Herhaaldelijk overtreden van deze afspraken kan voor het centrum aanleiding zijn om toch maatregelen te nemen in de zin van orde- en tuchtmaatregelen.

Dit reglement gaat in vanaf 1 september 2009.

*Voor het opleidingsaanbod in de Gentse gevangenis is dit reglement niet van toepassing. We verwijzen hiervoor naar het "les-en evaluatiereglement, onderwijs in de Gentse gevangissen".*

Ann Machtelinckx,  
Directeur.

## Bijlage : Contactinfo

<b>Onthaal</b>		Pamela Sidaya Eva Acack	onthaal@vspw.be tel 09 218 89 30 fax 09 229 32 55
<b>Bibliotheek</b>		Katelijne Bernard Patrick Bruneel Dirk Feusels Rita Sunaert	bibliotheek@vspw.be
<b>Balans</b>	Coördinatie Administratie	Geert Van Vooren Cindy Van Den Berghe Ann Verhoeven Marleen Geerts Myrèse Vergauwe	gvanvooren@vspw.be balans@vspw.be tel 09 218 89 39 fax 09 229 32 55
<b>Bibliotheekschool</b>	Coördinatie Administratie	Karin Vandenabeele Rita Sunaert Siegrid van Den Berghe	kvandenabeele@vspw.be rsunaert@vspw.be bibschool@vspw.be tel 09 218 89 33
<b>Orthopedagogie</b>	Coördinatie Administratie	Dirk Wille Liliane Lammens Ann Mortier	dwille@vspw.be llammens@vspw.be ortho@vspw.be tel 09 218 89 37 fax 09 229 22 53
<b>Vlaamse gebarentaal</b>	Coördinatie Administratie	Hilda De Maere Anouk Van Hoorde	hdemaere@vspw.be vgt@vspw.be tel 09 218 89 35 fax 09 229 32 55
<b>Sociaal-Cultureel Werk Maatschappelijk Werk</b>	Coördinatie Administratie	Nancy Geeraerts Marleen Geerts	nancy.geeraerts@vspw.be scw@vspw.be tel 09 218 89 39

<b>Personenzorg</b>	Coördinatie	Chris Jolie Joël Vandewiele	cjolie@vspw.be jvandewiele@vspw.be
	Administratie	Griet De Wulf	personenzorg@vspw.be tel 09 218 89 36 fax 09 229 22 53
	Coördinatie JGZ	Benny Nieto Joël Van De Wiele	bnieto@vspw.be jvandewiele@vspw.be
	Coördinatie AV	Chris Jolie	cjolie@vspw.be
	Coördinatie BAB – polyvalent verzorgende- zorgkundige	Els Kools	ekools@vspw.be
	Coördinatie Kinderzorg	Ann De Smul	adesmul@vspw.be
	Coördinatie Ervaringsdeskundige	Christa Claeys	cclaeys@vspw.be
	Administratie Ervaringsdeskundige	Myrèse Vergauwe	mvergauwe@vspw.be
<b>ICT</b>		Karel Vannueten Eva Simon Hans Devriendt Sabine Pauwaert	help@vspw.be
<b>Personeelsadministratie</b>		Philippe Vandevælde	pvandevælde@vspw.be
<b>Cursistenadministratie &amp; Preventie</b>		Robert Van Hamme	rvanhamme@vspw.be
<b>Directie</b>		Ann Machtelinckx	amachtelinckx@vspw.be
<b>Adjunct-directie</b>		Inge Claeys Chris Jolie	iclaeys@vspw.be cjolie@vspw.be

## **Bijlage : Schoolvakanties 2009-2010**

<b>Herfstvakantie</b>	ma 02/11/2009 tot zo 8/11/2009
<b>Kerstvakantie</b>	ma 21/12/2009 tot zo 03/01/2010
<b>Krokusvakantie</b>	ma 15/02/2010 tot zo 21/02/2010
<b>Paasvakantie</b>	ma 05/04/2010 tot zo 18/04/2010
<b>Hemelvaartweekend</b>	wo 12/05/2010 tot zo 16/05/2010
<b>Pinkstermaandag</b>	ma 24/05/2010

***Open dag op zondag 30 mei 2010 !!***

### **Zomervakantie :**

het centrum is gesloten van donderdag 08/07/2010  
tot en met donderdag 19 augustus 2010

## **Bijlage : Consortium Volwassenonderwijs 11**

**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 werkingsgebied<sup>1</sup> 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;

---

<sup>1</sup> Het werkingsgebied van het consortium volwassenenonderwijs 11 vzw is decretaal vastgelegd en is opgenomen in bijlage bij de organisatie van ombudsdienst

- 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:

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 werkdagen<sup>2</sup>, 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

---

<sup>2</sup> Worden als werkdagen gedefinieerd: maandag – dinsdag – woensdag – donderdag – vrijdag – De regionale ombudsdienst van het consortium is gesloten tijdens schoolvakanties van toepassing op het volwassenenonderwijs.

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:

Consortium Volwasseneonderwijs 11  
Ombudsdienst  
PAC Het Zuid  
Woodrow Wilsonplein 2  
3<sup>de</sup> verdieping  
9000 Gent

Telefoonnummer : 09 267 73 96

## HET WERKINGSGBIED VAN CONSORTIUM 11

---

- Aalter
- Assenede
- De Pinte
- Deinze
- Destelbergen
- Eeklo
- Evergem
- Gavere
- Gent
- Kaprijke
- Knesselare
- Lochristi
- Lovendegem
- Maldegem
- Melle
- Merelbeke
- Moerbeke
- Nazareth
- Nevele
- Oosterzele
- Sint-Laureins
- Sint-Martens Latem
- Waarschoot
- Wachtebeke
- Zelzate
- Zomergem
- Zulte

