



Een opleiding volgen in CVO VSPW - Gent

Secundair volwassenenonderwijs

Centrum voor Volwassenenonderwijs
Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk
Edgard Tinelstraat 92
9040 Gent (Sint-Amandsberg)
Tel. 09/218 89 30
Fax 09/229 32 55
info@vspw.be
www.vspw.be

Beste cursist(e),

Proficiat, je hebt net als zoveel anderen met jou de stap gezet om een opleiding te volgen in het secundair volwassenenonderwijs. We heten je alvast van harte welkom in het Centrum voor Volwassenenonderwijs Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk – Gent, of afgekort CVO VSPW Gent.

Wij willen graag alle activiteiten van je opleiding in de beste voorwaarden laten verlopen en daarvoor zijn wederzijdse afspraken nodig.

In wat volgt vind je een aantal zaken opgesomd, die onontbeerlijk zijn voor een goed verloop van je studietijd. Je vindt er tevens ook heel wat antwoorden op praktische vragen, en de plattegrond helpt je om de weg te vinden in het gebouwencomplex.

Mogen we je dan ook vragen om deze brochure grondig door te nemen, ook als je hier reeds eerder een opleiding volgde? Deze brochure vormt samen met de opleidingsspecifieke informatiebundel één geheel.

Deze brochure en de opleidingsspecifieke informatiebundel worden je bij je eerste inschrijving in papieren vorm gegeven. In het verdere verloop van je opleiding kan je deze informatie en alle aanpassingen raadplegen op E-VSPW (www.vspw.be/e-vspw), het elektronisch leerplatform van het centrum.

Deze brochure is geldig vanaf 1 september 2011 en vervangt alle vroegere reglementen.

Wij willen voor een degelijke, kwaliteitsvolle opleiding en voor een correcte behandeling zorgen. Daarom vind je in wat volgt een opsomming van je rechten en plichten, als cursist in het volwassenenonderwijs, en meer bepaald in ons centrum.

Mochten er toch nog onduidelijkheden zijn, dan kan je steeds bij de praktijk- en vakdocenten, coördinatoren, administratieve medewerkers en directie terecht.

We wensen je alvast een heel boeiende leertijd toe!

Medewerkers en directie van CVO VSPW – Gent

INHOUD

1. HET CENTRUMREGLEMENT	4
1.1. ONZE VISIE EN ONS AGOGISCH PROJECT	4
1.2. WIE IS WIE IN HET CENTRUM...	5
1.3. EEN OVERZICHT VAN HET OPLEIDINGSAANBOD	6
1.4. TOELATINGSVOORWAARDEN	7
1.5. INSCHRIJVEN	7
1.6. OPLEIDINGSKOSTEN	8
1.7. TERUGBETALING BIJ STOPZETTING	9
1.8. OPLEIDING COMBINEREN MET	10
1.9. VERZEKERING	10
1.10. VRIJSTELLING VOOR OPLEIDINGSONDERDELEN	11
1.11. AANWEZIGHEID	11
1.12. LESROOSTER - VAKANTIEDAGEN – HET VOLGEN VAN DE LESSEN.....	11
1.13. EVALUATIES EN EXAMENS	12
1.14. PERSOONLIJKE GEGEVENS EN BEROEPSGEHEIM	12
1.15. RESPECT VOOR	12
1.16. WAT JE MOET WETEN OVER DE INFRASTRUCTUUR...	13
1.17. PREVENTIE – VERTROUWENSPERSONEN	13
1.18. ONDERSTEUNING EN INSpraak VAN DE CURSIST	14
1.19. KLACHTENBEHANDELING	14
1.20. ORDE – EN TUCHTMAATREGELEN	14
1.21. ANDERE MAATREGELEN	15
2. VRIJSTELLINGENBELEID	16
2.1. ALGEMEEN	16
2.2. BELANGRIJKE BEGRIPPEN	16
2.3. AANVRAAG TOT VRIJSTELLING OP BASIS VAN EVK	17
2.4. AANVRAAG TOT VRIJSTELLING OP BASIS VAN EVC MET ATTESTEN	18
2.5. AANVRAAG TOT BEKWAAMHEIDSONDERZOEK (EVC)	19
2.6. PROCEDURE BIJ HET NIET TOEKENNEN VAN DE VRIJSTELLING	19
3. HET EVALUATIETEGLEMENT	20
3.1. ALGEMEEN	20
3.2. BELANGRIJKE BEGRIPPEN	20
3.3. EVALUATIEMODALITEITEN	21
3.4. EXAMENVORM	21
3.5. ORGANISATIE	21
3.6. WERKING VAN DE EXAMENCOMMISSIE	22
3.7. FRAUDE	24
3.8. KLACHT OMTRENT EEN BEOORDELING	24
4. KLACHTENBEHANDELING	25
4.1. ALGEMEEN	25
4.2. KLACHTENBEHANDELING	25
4.3. KLACHTEN OVER VRIJSTELLINGEN, EVALUATIES EN EXAMENS	26
4.4. DE OMBUDSDIENST VAN HET CONSORTIUM WONDERWIJS	28
5. PRAKTISCHE WEGWIJZER	31
6. BIJLAGE 1: CONTACTINFO	33
7. BIJLAGE 2: PLATTEGRONDEN	35

1. HET CENTRUMREGLEMENT

1.1. 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 de 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 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.vspw.be/e-vspw)

1.2. Wie is wie in het centrum...

Het **centrumbestuur** is de organisator van het centrum en voert het beleid. Daarnaast zorgt het centrumbestuur voor de noodzakelijke voorwaarden voor een goede onderwijsorganisatie. De organisator van 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** 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. Bij de administratieve medewerker kan je terecht met je vragen i.v.m. de administratieve kant van de opleiding. Bij de coördinator kan je terecht met vragen i.v.m. de inhoudelijke of organisatorische kant van de opleiding.

De **vak- en praktijkdocenten** staan in voor de lessen en de begeleiding van de praktijk. In de opleidingsspecifieke informatiebundel kan je hier verdere informatie over vinden.

De **centrale diensten** : de dienst algemene personeelsadministratie, de centrale cursistenadministratie en de dienst ICT. Ook de preventieadviseur hoort in dit rijtje thuis.

Het **onthaal** staat in voor afhandeling van telefonische oproepen, en ook voor alle praktische vragen rondom lokalen, fotokopiëren, drankenautomaten ...

Het **bibliotheekteam** verzorgt de dagelijkse werking van onze vakbibliotheek. Uitgebreide informatie over de werking en de mogelijkheden van de vakbibliotheek vind je in het bibliotheekreglement.

De **onderhoudsploeg** staat in voor het dagelijks onderhoud van het gebouw. Vanuit het centrum vinden we een nette leeromgeving zeer belangrijk.

In bijlage 1 vind je een volledig overzicht "wie is wie" met de noodzakelijke contactgegevens.

Naast deze medewerkers van het centrum, zijn er ook medewerkers van andere organisaties waarmee het centrum samenwerkt. Dit is zo voor de cafetaria (koffiekiosk en selfservice) waarvoor we samenwerken met Duet.

1.3. Een overzicht van het opleidingsaanbod

Het centrum organiseert **basisopleidingen** op het niveau van het secundair volwassenenonderwijs en het hoger beroepsonderwijs. Daarnaast biedt het centrum een ruime **waaier bijscholing –of specialisatieprogramma's**. Het volledige opleidingsaanbod kan je raadplegen op de website www.vspw.be.

Op het niveau van het secundair volwassenenonderwijs organiseert het centrum verschillende basisopleidingen binnen verschillende studiegebieden:

Studiegebied 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

Studiegebied Bijzondere Educatieve Noden

- Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting
- Vlaamse Gebarentaal Richtgraad 1

Studiegebied Algemene vorming

- Algemene vorming TSO 3
- Algemene vorming BSO 3

Bibliotheek-, archief- en documentatiekunde (Bibliotheekschool):

- Initiatie Bibliotheek-, Documentatie- en Informatiekunde
- Initiatie Archiefkunde
- Behoudsmedewerker Erfgoed

Daarnaast organiseert het centrum ook bijscholings- en specialisatieopleidingen, binnen de afdelingen Balans en Bibliotheekschool.

Alle opleidingen zijn **modulair georganiseerd** en de opleidingstrajecten zijn gebaseerd op goedgekeurde opleidingsprofielen, structuurschema's en leerplannen. **Attesten of moduleattesten** kunnen uitgereikt worden na het afronden van een module. Ben je geslaagd voor alle modules van je opleiding, dan krijg je het bijhorende **certificaat**. 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.

Alle certificaten en diploma's zijn officieel erkend op de arbeidsmarkt en door verschillende overheidsdiensten

Een certificaat of diploma of moduleattest ontvangt slechts één keer. Er kan wel een duplicaat worden aangemaakt maar dit kost je 30 euro.

1.4. 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** en de opleiding **Ervaringsdeskundige in de armoede en de sociale uitsluiting** 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 **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.

Wie 18 jaar is bij inschrijving moet bovendien de Belgische nationaliteit hebben of voldoen aan de bepalingen van het wettig verblijf.

Voor wat betreft de inschrijvingen voor de bijscholings- en specialisatieopleidingen verwijzen we naar de website of naar de specifieke informatiebundel.

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. Bij dit instapgesprek meld je ook best of je eventueel leerproblemen hebt. Indien er ernstige twijfel is over de haalbaarheid van de opleiding en/of de stage omwille van de fysieke en/of psychische gezondheid kan er een verwijzing gebeuren naar de arbeidsgeneesheer van het centrum. Op basis van dit geneeskundig advies zal het opleidingstraject verder met jou worden besproken. We verwijzen hiervoor naar de specifieke informatiebrochures van de opleidingen.

1.5. 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 het noodzakelijke studiebewijs
- een kopie van je identiteitskaart.
- 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 heb op een volledige of gedeeltelijke vrijstelling van het inschrijvingsgeld.
- het document waaruit blijkt dat je je akkoord verklaart met de gemaakte afspraken in deze brochure en de opleidingsspecifieke informatiebundel.

Deze documenten kan je bezorgen aan het secretariaat van je opleiding. Bovendien betaal je ook de opleidingskosten. 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
- 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. Het centrum heeft ook het recht om te oordelen over herinschrijven van cursisten die definitief werden uitgesloten.

1.6. Opleidingskosten

De kostprijs van een opleiding of cursus bestaat uit **twee delen** : het inschrijvingsgeld en het schoolgeld. Details over de kostprijs van een opleiding kan je uiteraard krijgen bij de opleidingsadministratie. Je kan ze ook vinden op onze website.

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 één 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 semester 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 opleiding welke attesten je precies nodig hebt, en binnen welke tijdsspanne 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 het certificaat of diploma een premie worden aangevraagd (ook dat staat in de opleidingsspecifieke informatie).

Hoe kan je de opleidingskosten betalen ?

Je kan betalen op verschillende manieren : cash, via overschrijving, met bancontact. Je kan ook betalen 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 of op volgend telefoonnummer: 0800 30 700

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.

1.7. 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 de opleidingskosten terug krijgen, overeenkomstig het resterende aantal lesdagen vanaf de dag van de stopmelding, met een maximum van de helft van het totale bedrag. Deze teruggave gebeurt met een **"tegoedbon"** die bij een eventuele herneming van je opleiding of een

nieuwe inschrijving in een andere opleiding binnen ons centrum verrekend zal worden. De tegoedbon blijft 3 opeenvolgende semesters geldig.

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.

1.8. 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 de 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.

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

1.9. Verzekering

Wie ingeschreven is, en dus met alle formaliteiten rond is, 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.

1.10. Vrijstelling voor opleidingsonderdelen

Het is mogelijk dat je, op basis van eerder behaalde diploma's of getuigschriften in aanmerking komt voor vrijstellingen in de loop van je opleiding. Uitgebreide informatie hierover vind je in deel 2 van deze brochure !

1.11. 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 of evaluatie, vóór de aanvang van het examen/de evaluatie het secretariaat op de hoogte brengt, en een attest bezorgt binnen de 48 uur (zie hiervoor verder).

Lees in dit verband zeker ook het evaluatiereglement (verder in deze brochure) en de opleidingsspecifieke informatie.

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.

1.12. Lesrooster - vakantiedagen – het volgen van de lessen

Kort na de inschrijving ontvang je **het lesrooster** van het komende 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. Bij leswijzigingen zal het secretariaat je zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. Wijzigingen in de planning worden ook gemeld via het elektronisch leerplatform. Het lesrooster bevat geen informatie over de **lokalen** waar de verschillende lessen zullen doorgaan. Hiervoor raadpleeg je op je lesdag zelf de **informatieschermen** in het centrum.

Het centrum wendt de **onderwijstijd** zo effectief mogelijk aan. 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. Eten tijdens de les kan niet. Dit leidt bovendien ook tot zwerfvuil in de leslokalen !

Voor bepaalde modules wordt er gewerkt in **groepen**. Wisselen van groep kan enkel na overleg met je coördinator.

1.13. Evaluaties en examens

Als je een opleiding volgt, is het vanzelfsprekend dat je ook geëvalueerd wordt. Deze evaluatie kan een permanente evaluatie zijn, maar ook een opdracht, een schriftelijk of mondeling examen. Meestal zal er een combinatie van vormen zijn. Het centrum heeft een evaluatiereglement uitgewerkt en dit vind je terug in deel 3 van deze brochure.

Het centrum heeft het recht om cursisten, die niet in orde zijn met de inschrijvingsvoorwaarden en de aanwezigheden de deelname aan het examen / evaluatieproef te weigeren.

1.14. Persoonlijke gegevens en beroepsgeheim

Bij je inschrijving worden verschillende persoonlijke gegevens gevraagd. Deze gegevens zijn noodzakelijk in het kader van je opleiding en de bevraging van het Ministerie van Onderwijs. Het is dan ook zeer belangrijk om **wijzigingen na je inschrijving** (telefoon, adres, mailadres, werksituatie, ...) zo snel mogen door te geven aan het secretariaat van je opleiding. Een correct telefoonnummer of mailadres is altijd handig om je te verwittigen bij bvb. leswijzigingen.

Gegevens over cursisten worden niet zonder meer meegedeeld aan medecursisten of aan derden. Doorgeven van resultaten en/of andere informatie aan andere opleidingscentra gebeurt enkel met uitdrukkelijke toestemming van de cursist.

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

1.15. Respect voor ...

Ons centrum hecht veel belang aan **het respect voor elkaar en voor de omgeving**. We verwachten van jou 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. 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 opgelegd of maatregelen getroffen worden.

1.16. Wat je moet weten over de infrastructuur...

Het centrum heeft een praktische wegwijzer uitgewerkt die je zeker helpt om snel je weg te vinden in en rond het gebouwencomplex. Je vindt deze wegwijzer in deel 5 van deze brochure.

Bibliotheek en het open leercentrum brengen we hier graag even speciaal onder de aandacht. Als ingeschreven cursist(e) kan je vrij gebruik maken van deze voorzieningen. In de eerste weken van je opleiding zal je er zeker met je groep een bezoek aan brengen. De bibliotheekmedewerkers geven je dan uitleg hoe je van deze en andere diensten, zoals het elektronisch leerplatform E-VSPW, gebruik kan maken. Meer info met o.a. openingstijden en bibliotheekreglement kan je vinden op onze website.

Orde en netheid binnen en buiten het gebouw, toepassen van de reglementen rond parkeren, ..., zijn aandachtspunten voor iedereen in dit centrum en we verwachten dit ook van jou. Daarom vragen we dat iedereen zijn / haar afval (blikjes, bekertjes, servetjes, ...) en – waarom niet – het afval van de minder attente medecursisten, zelf wegwerkt. In de leslokalen zijn daarvoor afvalmandjes beschikbaar. In de centrale ruimten vind je verschillende afvalbakken, ook op de patio. Het onderhoudspersoneel investeert doorlopend tijd en energie in het net houden van de lokalen en andere ruimten. Ze danken je voor jouw bijdrage en respect.

In heel het centrum geldt een **rookverbod**. Er kan enkel gerookt worden in de patio en in de rokersruimtes zoals aangeduid op de plattegronden in bijlage. We vragen uitdrukkelijk om ook gebruik te maken van de voorziene asbakken of peukenpalen. **AAN DE INGANGEN WORDT NIET GEROOKT !!** Alle medewerkers van het centrum kunnen jou hierop ook aanspreken !

Bij **brandalarm** volg je onmiddellijk en correct de aanwijzingen van de docent. Verlies geen tijd, neem alleen het meest noodzakelijke mee, een jas, een handtas. Ben je niet in een klas, maar in een centrale ruimte of op een andere plaats, dan kies je de snelste weg (zie evacuatieplannen) naar buiten en probeer je jouw groep terug te vinden.

Er wordt ook gewerkt met **camerabewaking** en dit zowel in de gebouwen als op de parking.

1.17. 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 B. Nieto.

1.18. Ondersteuning en inspraak van de cursist

Onze school staat ook open voor opmerkingen, suggesties, en vragen van de cursist. We trachten 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 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.

1.19. Klachtenbehandeling

Het centrum voorziet een aantal mogelijkheden om je klacht te horen en om een oplossing te zoeken. Hierover vind je uitgebreide informatie in deel 4 van deze brochure.

1.20. Orde – en tuchtmaatregelen

Ordemaatregelen.

Als je de goede werking van het centrum hindert of je stoort het verloop van de les, van supervisie of individueel gesprek, dan 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 de directie, de coördinatoren, de docenten 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.

De preventieve schorsing 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 wordt opgeroepen tot een gesprek. Je kan iemand 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 agogisch project van het centrum in het 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 van de Raad van Bestuur in kennis is gesteld van de feiten. Dit gebeurt door een aangetekend schrijven waarin je wordt uitgenodigd tot een onderhoud over de vastgestelde feiten. Het onderhoud heeft plaats ten vroegste vijf werkdagen na het aangetekend schrijven. Je kan iemand aanwijzen om je hierin bij te staan maar een personeelsmedewerker van het centrum komt hiervoor niet in aanmerking. Jijzelf en de persoon die je hebt aangesteld om je bij te staan krijgen inzage in het tuchtdossier.
- na het onderhoud brengt de directeur of de afgevaardigde van de 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 gezet:

- 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 samenstellen, bestaande uit tenminste drie leden van de Raad van Bestuur. 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 word 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 de persoon die je bijstaat krijgen 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.

1.21. Andere maatregelen

Als je omwille van medische problemen het goede verloop van het opleidingsgebeuren voor jezelf en/of anderen in gedrang brengt, kan de directie je deelname aan de lessen opschorten.

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 orde- en tuchtmaatregelen te nemen.

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 gevangenis".

2. VRIJSTELLINGENBELEID

2.1. Algemeen

De coördinator van je opleiding kan vrijstelling van opleidingsonderdelen verlenen. Deze vrijstellingen impliceren zowel de lessen als de bijhorende evaluatie en kunnen leiden tot studieduurverkorting.

Het aanvragen van een vrijstelling gebeurt volgens het afsprakenkader dat in dit deel uitvoerig wordt toegelicht. Aanvragen tot vrijstellingen worden enkel behandeld indien je het afsprakenkader strikt naleeft !

2.2. Belangrijke begrippen

EVK (Elders Verworven Kwalificatie): met dit begrip wordt verwezen naar een binnen- of buitenlands studiebewijs, uitgereikt na het met goed gevolg voltooien van een formeel opleidingstraject of een onderdeel ervan. Het gaat hier dus om diploma's, certificaten, getuigschriften... behaald in een erkende onderwijsinstelling.

EVC (Elders Verworven Competentie): dit is het geheel van kennis, inzicht, vaardigheden en attitudes dat niet werd bekrachtigd door een studiebewijs uit een formeel leertraject. Het kan hier gaan om competenties die je verworven hebt tijdens een vorming bij een niet-erkende onderwijsinstelling of tijdens een interne vorming op je werk. Het kan ook gaan om werk – en beroepservaringen.

Erkende onderwijsinstelling: school, CVO, hogeschool, universiteit... Een erkende onderwijsinstelling is vanuit het Ministerie van Onderwijs gemachtigd om diploma's of certificaten uit te reiken.

Niet-erkende onderwijsinstelling: vormings- en opleidingscentra die geen diploma's kunnen uitreiken, bvb: VDAB, Syntra, Familiezorg, Rode Kruis... Deze organisaties kunnen enkel een attest uitreiken waarop de inhoud en de duur van de vorming vermeld wordt.

Opleidingsonderdeel: elk onderdeel van een opleiding dat evalueerbaar en delibereerbaar is, bvb: een module of een vak.

Moduleattest: een attest dat je ontvangt nadat je geslaagd bent voor een module. Hierop wordt de inhoud en de omvang van de module vermeld.

Studiebewijs: een document uitgereikt door een erkende onderwijsinstelling waaruit blijkt dat je geslaagd bent voor een opleiding of voor een opleidingsonderdeel.

2.3. Aanvraag tot vrijstelling op basis van EVK

Voorwaarden

Om in aanmerking te komen voor een vrijstelling op basis van EVK, moet je voldaan hebben aan de volgende voorwaarden:

- Je was geslaagd voor het opleidingsonderdeel op basis waarvan je de vrijstelling aanvraagt.
- Je vroegere opleiding situeert zich minstens op hetzelfde studieniveau als de module waarvoor je vrijstelling aanvraagt.
- De omvang, inhoud en de beoogde competenties/eindtermen van de opleidingsonderdelen zijn voor 70 % vergelijkbaar (daarom niet dezelfde) met de module waarvoor je vrijstelling aanvraagt.
- Het studiebewijs is maximum 10 jaar oud.

Procedure

Indien je meent aanspraak te kunnen maken op vrijstelling voor één of meerdere modules op grond van EVK, dan kan je hiervoor een aanvraag indienen bij de opleidingscoördinator tot uiterlijk twee weken na de start van het semester.

Je doet je aanvraag via een formulier "*Aanvraag tot vrijstelling op basis van een EVK*", dat verkrijgbaar is op secretariaat van de opleiding.

Bij het aanvraagformulier voeg je een puntenlijst en bewijsstukken in verband met de inhoud en de omvang van de gevolgde opleidingsonderdelen, bvb cursus, handboek...

De opleidingscoördinator zal jouw aanvraag beoordelen (eventueel doorgeven aan de betrokken docenten), rekening houdend met de mate waarin de beoogde competenties volgens de bewijsstukken gerealiseerd zijn.

De beslissing kan positief (de vrijstelling wordt toegekend) of negatief zijn (de vrijstelling wordt niet toegekend).

De beslissing, voorzien van een korte motivatie, wordt schriftelijk doorgegeven, uiterlijk drie weken na het indienen van je aanvraag. Na ontvangst van de beslissing kan je de ingediende bewijsstukken ophalen bij de coördinator.

Indien je niet akkoord gaat met de beslissing, kan je binnen de 3 kalenderdagen klacht indienen bij de ombudsdienst. De procedure hiervoor is weergegeven in deel 4 van deze brochure (klachtenbehandeling).

Je bent verplicht om de lessen van het betreffende opleidingsonderdeel bij te wonen tot de vrijstelling is toegestaan.

De EVK-procedure is gratis.

Opmerking

Een moduleattest uit eenzelfde opleiding, maar behaald in een ander centrum voor volwassenenonderwijs geeft automatisch recht op vrijstelling.

Je moet hiervoor wel een aanvraagformulier indienen bij de opleidingscoördinator binnen de twee weken na de start van het semester. Bij dit formulier voeg je eveneens een kopie van het moduleattest en van het rapport dat je ontving.

In dit geval wordt, op jouw rapport, de score overgenomen met de vermelding "*punten behaald in een ander centrum*".

Tip

Indien je reeds (geheel of gedeeltelijk) een andere opleiding van hetzelfde niveau volgde, vraag dan ook even na bij de opleidingscoördinator welke de "gestandaardiseerde EVK 's" zijn. Met andere woorden: welke afspraken zijn er over het toekennen van vrijstelling op basis van vaak voorkomende studiebewijzen?

Vergeet evenmin om je te informeren over de stappen die je moet ondernemen om een dergelijke vrijstelling aan te vragen.

2.4. Aanvraag tot vrijstelling op basis van EVC met attesten

Voorwaarden

Om in aanmerking te komen voor een vrijstelling op basis van EVC met attesten, moet je voldaan hebben aan de volgende voorwaarden:

Je beschikt over een attest van een vorming/training die je volgde bij een niet-erkende onderwijsinstelling of een attest van een interne vorming op je praktijkplaats.

De omvang, inhoud en de beoogde finaliteit van de vorming/training zijn voor 70 % vergelijkbaar (daarom niet dezelfde) met de module waarvoor je vrijstelling aanvraagt. Het attest is maximum 10 jaar oud.

Procedure

Indien je beschikt over één van de vermelde attesten en je meent op grond hiervan vrijstelling te kunnen verkrijgen voor één of meer modules, dan kan je een aanvraag indienen bij de opleidingscoördinator uiterlijk twee weken na de start van het semester. Je doet je aanvraag via een formulier "*Aanvraag tot vrijstelling op basis van EVC met attesten*", dat verkrijgbaar is op het secretariaat van de opleiding.

Bij het aanvraagformulier voeg je relevante attesten en andere bewijsstukken in verband met de inhoud en de omvang van de gevolgde vorming/training. Je maakt zelf reeds een overzicht van de bewijsstukken en je motiveert waarom je denkt de vrijstelling te kunnen bekomen.

De opleidingscoördinator zal jouw aanvraag beoordelen (eventueel doorgeven aan de betrokken docenten), rekening houdend met de mate waarin de beoogde competenties volgens de bewijsstukken gerealiseerd zijn.

De beslissing kan positief (de vrijstelling wordt toegekend) of negatief zijn (de vrijstelling wordt niet toegekend).

De beslissing, voorzien van een korte motivatie, wordt schriftelijk doorgegeven, uiterlijk drie weken na het indienen van je aanvraag. Na ontvangst van de beslissing kan je de ingediende bewijsstukken ophalen bij de coördinator.

Indien je niet akkoord gaat met de beslissing, kan je binnen de 3 kalenderdagen klacht indienen bij de ombudsdienst. De procedure hiervoor is weergegeven in deel 4 van deze brochure (klachtenbehandeling).

Je bent verplicht om de lessen van het betreffende opleidingsonderdeel bij te wonen tot de vrijstelling is toegestaan.

De EVC-procedure is gratis.

Tip

Indien je reeds beschikt over bepaalde attesten, vraag dan ook even na bij de opleidingscoördinator welke de "gestandaardiseerde EVC-procedures" zijn. Met andere woorden: welke afspraken zijn er over het toekennen van vrijstelling op basis van vaak voorkomende attesten?

Vergeet evenmin om je te informeren over de stappen die je moet ondernemen om een dergelijke vrijstelling aan te vragen.

2.5. Aanvraag tot bekwaamheidsonderzoek (EVC)

Met de aanvraag tot bekwaamheidsonderzoek vraag je een vrijstelling aan op basis van EVC maar je kan geen attesten voorleggen of de attesten zijn onvoldoende. Het betreft hier vooral de competenties verworven door werk- of beroepservaring. Het bekwaamheidsonderzoek is nog niet in alle opleidingen ontwikkeld. Raadpleeg de opleidingsspecifieke informatie en bespreek dit verder met de coördinator.

Reeds belangrijke aandachtspunten:

Het bekwaamheidsonderzoek vraagt tijd en omvat verschillende stappen.

Het bekwaamheidsonderzoek is niet gratis.

2.6. Procedure bij het niet toekennen van de vrijstelling

Indien je aanvraag tot vrijstelling niet is goedgekeurd, dan kan je binnen de 3 kalenderdagen klacht neerleggen bij de ombudsdienst. Hoe dit moet gebeuren, kan je lezen in deel 4 van deze brochure.

3. HET EVALUATIEREGLEMENT

3.1. Algemeen

Als je een opleiding volgt, is het vanzelfsprekend dat je ook geëvalueerd wordt. Deze evaluatie kan een permanente evaluatie zijn, maar ook een opdracht, een schriftelijk of mondeling examen. Meestal zal er een combinatie van vormen zijn.

In dit deel van deze brochure vind je de **afspraken rond de evaluatie**. Lees ook de opleidingsspecifieke informatie. Het is belangrijk beide documenten 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. Dit attest bezorg je zo spoedig mogelijk aan de coördinator of de ankelfiguur van je opleiding. Hij of zij zal dan overleg met de docenten bekijken welke aanpassingen wenselijk en mogelijk zijn.

3.2. Belangrijke begrippen

Semester: periode waarin een module/eenheid aangeboden en gevolgd kan worden.

Cursist: officieel voor (ten minste) één module/eenheid ingeschreven persoon (m/v).

Docent: persoon (m/v) die het onderwijs van een module verzorgt.

Module/eenheid: een opleidingsonderdeel/deel van een module dat evalueerbaar en delibereerbaar is.

Evaluaties: de contactexamens, de permanente evaluaties en/of de mengvormen van beide.

Contactexamen: de beoordeling van het resultaat van de studieprestaties voor een opleidingsonderdeel of een deel van een opleidingsonderdeel door een momentopname.

Permanente evaluatie: is het resultaat van de continue beoordeling van de studieprestaties voor een opleidingsonderdeel of een deel van een opleidingsonderdeel tijdens de organisatieperiode (modulair onderwijs). Het betreft dus een gespreide evaluatie, op verschillende tijdstippen. Kennis en vaardigheden worden getoetst in praktische oefeningen en toepassingen; de evaluatie gebeurt aan de hand van observaties en/of toetsen en/of taken. De beoordelingscriteria worden afgeleid uit de doelstellingen en leerinhouden van de leerplannen en/of opleidingsprofielen.

Inhaalexamen: een examen dat afgelegd wordt op een ander tijdstip dan voorzien in de examenregeling.

Examencommissie: de commissie die bepaalt of een cursist voor een module/eenheid slaagt.

Deliberatie: de beslissing over het slagen van een cursist voor een module/eenheid.

3.3. Evaluatiemodaliteiten

Iedere cursist kan geëvalueerd worden voor de module waarvoor hij/zij is **ingeschreven**. Dit gebeurt op basis van de criteria die vastgesteld zijn in het centrumreglement en de opleidingsspecifieke informatie.

De evaluaties/examens worden afgenomen door de persoon die het onderwijs van die module verzorgd heeft. Is een docent verhinderd voor een examen, dan duidt de coördinator een collega ter vervanging aan, en/of wordt de examenvorm aangepast. Indien er een bloedverwantschap tot en met de vierde graad of aanverwantschap is tussen docent en cursist wordt het examen bijgewoond door een externe docent.

Elke docent geeft tijdens zijn/haar eerste les alle nodige informatie over vorm, inhoud en tijdstip van de evaluaties en de criteria die gehanteerd worden. In het modulair georganiseerd onderwijs organiseert het CVO ten minste op het einde van elke module een examen/evaluatie.

De cursist is geslaagd voor een module/eenheid als hij/zij tenminste 50% van de punten daarvoor heeft behaald. Wie niet slaagt voor een module moet deze module hernemen.

3.4. Examenvorm

Het contactexamen bestaat uit een mondelinge en/of schriftelijke opdracht. De cursist heeft altijd recht op een schriftelijke voorbereiding.

In geval van overmacht kan een coördinator een mondeling examen schriftelijk laten afleggen of omgekeerd.

Cursisten die omwille van een handicap of een leerbeperking specifieke noden hebben, bespreken dit met de coördinator. Hij of zij zal dan oordelen of de examenvorm moet aangepast worden, en brengt de betreffende docenten hiervan op de hoogte.

3.5. Organisatie

3.5.1. Tijdstip

Het evalueren van een module gebeurt in principe altijd op vooraf bepaalde tijdstippen. Dit wordt bekend gemaakt via het lesrooster of ad valvas.

De data van eventuele tussentijdse examens/evaluaties, deelttoetsen of -proeven worden door de docent en/of coördinator bepaald.

3.5.2. Deelname

Om aan de evaluaties te mogen deelnemen moet een cursist:

- voldoen aan de toelatingsvoorwaarden;
- ingeschreven zijn voor deze module d.m.v. een ondertekende inschrijvingsfiche;
- het inschrijvingsgeld en schoolgeld voor deze module betaald hebben of hiervan vrijgesteld zijn;
- de onderwijsactiviteiten van de module waarvoor werd ingeschreven, regelmatig gevolgd hebben (zie hiervoor de opleidingsspecifieke informatie);
- voldoen aan de opgelegde verplichtingen zoals vermeld in de opleidingsspecifieke informatie.

3.5.3. Afwezigheid op contactexamen, evaluatie beroepspraktijk of stopzetten van examen

Afwezigheden op de examens/evaluaties kunnen enkel toegestaan worden om redenen van ziekte en ongeval of van kort verzuim, zoals bepaald in het KB van 28 augustus 1963, aangevuld door latere KB's en de NAR-CAO nr.16 van 24 oktober 1974.

Deze afwezigheid moet vooraf, d.w.z. voor aanvang van het evaluatie-/examenmoment, telefonisch of schriftelijk (fax) worden gemeld bij de coördinator en het secretariaat als het een examen betreft, bij de respectievelijke (praktijk)docent en de coördinator als het gaat over een evaluatiegesprek beroepspraktijk.

Deze afwezigheid moet gewettigd worden met een attest binnen de 48 uur die volgen op het moment dat dit examen of evaluatiegesprek doorgaat. Dit attest wordt binnengebracht op het secretariaat van de opleiding.

Bij het niet naleven van deze voorwaarden krijgt de cursist voor het betreffende examen/evaluatiegesprek een nul toegewezen.

In geval van gewettigde afwezigheid kan de opleidingscoördinator beslissen een inhaalexamen toe te staan.

3.5.4. Inhaalexamens

De coördinator kan een cursist toestaan binnen dezelfde examenperiode een examen af te leggen op een ander tijdstip dan voorzien in de examenregeling. Inhaalexamens worden enkel toegestaan indien de cursist een geldige reden heeft voor zijn/haar afwezigheid op een examen.

Een geldige afwezigheid houdt echter niet automatisch het recht op een inhaalexamen in, noch het recht op dezelfde examenvorm. De coördinator oordeelt vóór de deliberatie van de betreffende organisatieperiode over een mogelijke verplaatsing van het examen. Hij/zij treft dan in overleg met de betrokken docent een nieuwe regeling die aan de cursist wordt medegedeeld.

Indien een cursist meent recht te hebben op een inhaalexamen, dient hij/zij dit aan te vragen bij de coördinator.

Inhaalexamens worden steeds binnen de betreffende examenperiode, in het centrum en na overleg tussen de coördinator, de eventuele ombudsmedewerk(st)er, en de betrokken docent georganiseerd.

3.6. Werking van de examencommissie

3.6.1. Samenstelling

De directeur van het Centrum voor volwassenenonderwijs richt per opleiding, per semester en/of module een examencommissie op.

Iedere examencommissie bestaat uit volgende stemgerechtigde leden:

- de directeur of adjunct-directeur, hij/zij neemt het voorzitterschap waar of - bij diens ontstentenis - een door hem/haar aangewezen lid van de examencommissie;
- de betreffende docenten;

Iedere examencommissie kan aangevuld worden met de volgende niet-stemgerechtigde leden:

- de coördinator(en);
- de ombudsmedewerker;
- externe commissieleden;

De administratieve medewerker van het secretariaat is ambtshalve de secretaris van de examencommissie. Bij afwezigheid van de administratieve medewerker zal door de directie een plaatsvervanger worden aangesteld.

3.6.2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De examencommissie beoordeelt en bevestigt het geheel van de evaluatie-/examenresultaten van de regelmatig ingeschreven cursist. Dit gebeurt conform de opleidingsgebonden criteria.

De examencommissie beslist over de toe te kennen vermeldingen. De examencommissie heeft het recht, indien er duidelijke argumenten zijn, de toegekende punten/het behaalde percentage aan te passen in functie van de gewenste vermelding.

In geval van fraude gepleegd door de cursist, beslist de examencommissie over de mogelijke consequenties.

De examencommissie kan beslissen om –op basis van het reeds afgelegde leertraject en de behaalde resultaten- een cursist niet verder toe te laten tot de opleiding.

3.6.3. Wijze van beraadslaging

De stemgerechtigde leden van de examencommissie hebben de plicht de beraadslaging bij te wonen. Een lid van de examencommissie kan niet deelnemen aan de beraadslaging van de examencommissie voor de examens/evaluaties van een bloedverwant tot en met de vierde graad of als er sprake is van aanverwantschap. Om geldig te beraadslagen moet tenminste 1/3 van de stemgerechtigde leden van de examencommissie aanwezig zijn.

De examencommissie neemt haar beslissingen **bij unanimiteit** van de stemgerechtigde leden. Wanneer er geen unanimiteit is, legt de voorzitter de stemming op. De leden van de examencommissie stemmen bij handopsteken. Als tenminste twee stemgerechtigde leden zich hiertegen verzetten, gebeurt de stemming schriftelijk en geheim. Dit verzet dient telkens opnieuw geformuleerd te worden. Bij geheime stemmingen zijn blanco stemmen gelijkgesteld met onthouding.

Elk stemgerechtigd lid van de examencommissie heeft per cursist slechts **één stem** ongeacht het aantal opleidingsonderdelen waarover hij/zij in het betreffende semester heeft geëxamineerd/geëvalueerd. Wanneer in een opleidingsonderdeel meerdere docenten fungeren, wordt vóór de beraadslaging een stemgerechtigde voor dat opleidingsonderdeel aangeduid.

De voorzitter van de examencommissie formuleert het voorstel waarover de leden zullen stemmen. Geldig stemmen gebeurt door zich, volgens de afgesproken procedure, ondubbelzinnig voor of tegen het voorstel van de voorzitter uit te spreken of door zich te onthouden. Het voorstel van de voorzitter is aanvaard als het meer dan de helft van de uitgebrachte stemmen behaalt. Een onthouding wordt beschouwd als een niet uitgebrachte stem. Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

De **beraadslaging van de examencommissie is geheim**. De leden van de examencommissie zijn dus tot geheimhouding over de beraadslaging en de stemming verplicht.

Het **proces-verbaal** van de beraadslagingen van de examencommissie vermeldt:

- de samenstelling van de examencommissie en de aanwezigen bij de beraadslagingen;
- per cursist het globale resultaat van de evaluaties;
- de genomen beslissingen per cursist;
- de verleende vermelding per cursist;
- de argumenten en het advies in geval van (tijdelijke) uitsluiting of trajectbeperking.

Tenminste de voorzitter en de secretaris van de examencommissie ondertekenen het proces-verbaal.

3.6.4. Beslissing van de examencommissie

De beslissing van de examencommissie gaat over de leerstof van de hele organisatieperiode en over alle modules waarvoor de cursist ingeschreven is.

De examencommissie verklaart een cursist geslaagd of niet-geslaagd.

Een cursist die 50% per module behaalt, is geslaagd.

Voor een aantal modules kan in zeer uitzonderlijke gevallen de examencommissie een definitieve beslissing uitstellen. De examencommissie bepaalt de modaliteiten. Deze worden genotuleerd op het proces-verbaal.

De examencommissie stelt een cursist die niet deelnam aan alle hem/haar opgelegde examens/evaluaties voor deze module, en die hiervoor geen gewettigde reden had, gelijk met een cursist die niet deelgenomen heeft.

Een cursist kan gedelibereerd worden voor een module waarbij hij/zij geen 50%, maar toch tenminste 40% van de punten behaald heeft. In dit geval peilt de voorzitter naar motieven pro deliberatie. Alle leden van de examencommissie kunnen argumenten inbrengen die pleiten voor deliberatie. In dit geval wordt geprobeerd bij wijze van consensus, in unanimitie al dan niet te delibereren. De examencommissie neemt voldoende tijd om een gefundeerde beslissing te nemen. Centraal criterium in deze beslissing is de mate waarin de beoogde competenties bereikt zijn. **Deliberatie is geen evidentie.**

Indien de uitslag voor een module minder is dan 40% dient deze module hernomen te worden, tenzij er een gemotiveerde reden is om toch te delibereren. De reden wordt door de examencommissie bepaald.

3.6.5. Bekendmaking van de examenresultaten

De resultaten van de evaluaties worden binnen de week na de deliberatie geproclameerd (rapport).

Dit moment van proclamatie wordt ad valvas/via het uurrooster bekend gemaakt.

Vanaf dit moment stelt de docent zich 3 dagen ter beschikking om feedback te geven aan de cursist over de resultaten van zijn examens/evaluaties.

3.7. Fraude

Wie betrapt wordt op bedrog tijdens een examen/evaluatie, wordt gehoord door de coördinator. Indien de fraude bewezen wordt, krijgt de cursist voor het desbetreffende examen een nul toegewezen.

3.8. Klacht omtrent een beoordeling

Problemen of moeilijkheden i.v.m. de evaluaties/examens worden in eerste instantie opgelost met de betreffende docent of met de coördinator. Indien men niet tot een

oplossing kan komen, kan de cursist beroep doen op de tussenkomst van de ombudsdienst. Het afsprakenkader wordt uitvoerig toegelicht in deel 4 Klachtenbehandeling.

4. KLACHTENBEHANDELING

4.1. Algemeen

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

Indien je klacht betrekking heeft op het niet toekennen van een vrijstelling of betrekking heeft op de evaluaties of examens, dan kan je hiervoor terecht bij de **ombudsdienst**.

4.2. 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 :

- je coördinator of één van de vertrouwenspersonen indien je een klacht hebt met betrekking tot een andere cursist of cursisten
- één van de vertrouwenspersonen indien je een klacht hebt i.v.m geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag
- je praktijkdocent of je opleidingscoördinator indien je een klacht hebt met betrekking tot je praktijkplaats
- je coördinator indien je een klacht hebt rond je docenten
- je coördinator indien je een klacht hebt rond inhoudelijke of organisatorische aspecten van je opleiding
- de preventieadviseur indien je een klacht hebt rond de infrastructuur, orde, ... van het centrum
- de adjunct-directeuren indien je een klacht hebt met betrekking tot andere medewerkers van het centrum (onderhoud, secretariaat, bibliotheek, centrale diensten, coördinatoren, ...)

Indien het gaat om collectieve klachten (bijv. van een klasgroep), dan worden deze ingediend bij je coördinator. 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 door de voorzitter 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** (zie punt 4.4.). Dit wordt behandeld in een volgend punt. 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.

4.3. Klachten over vrijstellingen, evaluaties en examens

Algemeen

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**. Het betreft hier de beoordelingen over de aanvragen tot vrijstellingen en de evaluatiebeoordelingen.

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

Vanuit welke principes werkt de ombudsdienst?

1. De aanmelder treedt ten persoonlijke titel op en kan zich enkel laten bijstaan door een raadsman bij een beroepsprocedure (via het centrumbestuur).
2. Om de neutraliteit te waarborgen wordt een ombudsmedewerker vreemd aan de eigen afdeling toegewezen.
3. De ombudsmedewerker bekijkt of de betrokkene eventueel de verschillende geledingen van de afdeling heeft aangesproken.
4. 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.
5. 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.
6. De ombudsmedewerker is geen stemgerechtigd lid van de examencommissie.
7. De ombudsmedewerker probeert zijn onderzoek/bemiddelingswerk in alle objectiviteit en sereniteit uit te voeren. Hij/zij is tot geheimhouding verplicht.
8. De ombudsmedewerkers komen tweemaal per jaar samen en maken hiervan verslag.

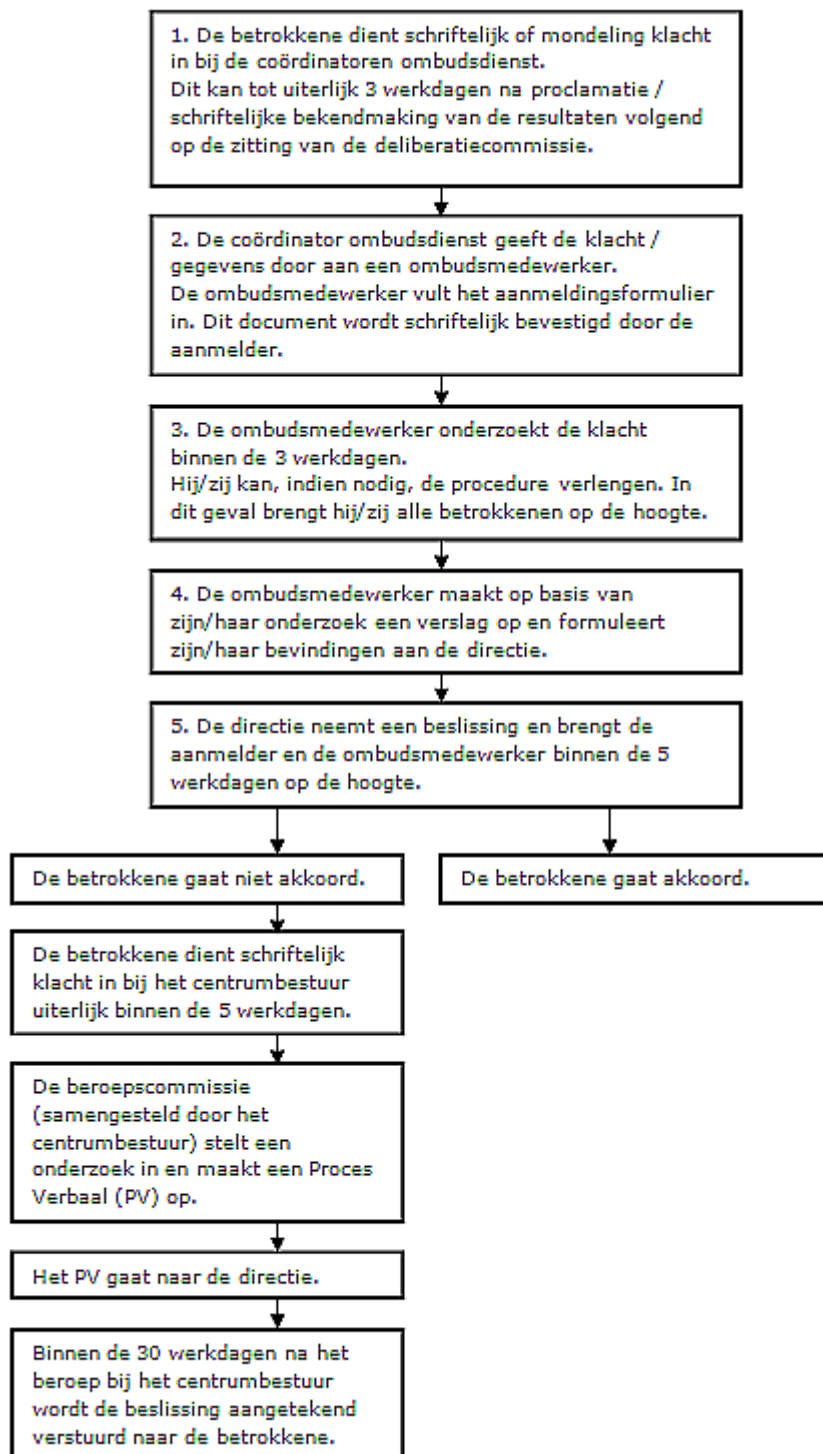
Procedure ombudsdienst

Aanmelding

De betrokkene meldt zich aan bij de coördinatoren van de ombudsdienst.

De namen van de coördinatoren en de ombudsmedewerkers worden begin september ad valvas bekendgemaakt.

Procedure



4.4. De ombudsdienst van het Consortium Wonderwijs

Algemeen

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 (Wonderwijs) en staat open voor alle cursisten en kandidaat-cursisten die binnen het werkingsgebied van het consortium een opleiding volgen in één van de 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 (Consortium Volwassenenonderwijs 11 – Ombudsdienst, PAC Het Zuid, Woodrow Wilsonplein 2, 3^{de} verdieping, 9000 Gent – telefoonnummer 09/267.73.96)

Stap 2: Ontvankelijkheidsverklaring

De ombudsdienst nodigt de klager uit, binnen de 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van ontvangst, 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.

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 verdere 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 van deze ombudsdienst

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.

5. PRAKTISCHE WEGWIJZER

Advalvas

Als je voorbij het *onthaal* rechtdoor wandelt, en links langs de *bibliotheek* heenloopt, zie je aan je linkerkant het Advalvas-bord, dat daar de hele muur in beslag neemt. Raadpleeg dit regelmatig, je vindt er allerlei mededelingen die betrekking hebben op jouw opleiding.

Bereikbaarheid van het centrum

Met de auto komende van de E17 of de E40, neem je de ring R4 richting Zelzate, Gent Zeehaven, tot uitrit nummer 3 (Oostakker/Lochristi). Volg daar de N70 richting Gent, en na ongeveer anderhalve km, net voor de spoorwegbrug, sla je rechtsaf. Er staat een wegwijzer "CVO VSPW-Balans". Aan het einde van deze straat linksaf, tot aan de Edgard Tinelstraat. Het centrum ligt net voor de spoorwegbrug op je linkerkant (E.Tinelstraat 92).

Met de auto komende van Gent Dampoort, neem richting Antwerpen (Land van Waaslaan). Volg ongeveer 2 km, tot aan de spoorwegbrug. Net na de spoorwegbrug linksaf slaan. Aan het einde van deze straat linksaf, tot aan de Edgard Tinelstraat. Het centrum ligt net voor de spoorwegbrug.

Je bereikt ons met de bus als volgt:

Vanaf station Gent Dampoort: bus 38 of 39, richting Oostakker, tot halte Vogelzang. De bushalte ligt net voor het centrum. Of je neemt de bus 76,77 of 78 richting Lokeren, tot halte Carelshof. Aan de overkant van de bushalte wandel je door de Karnewelkwegel rechtdoor tot in de E.Tinelstraat

Vanaf station Gent Sint-Pieters: bus 76,77 of 78 richting Lokeren, tot halte Carelshof.

Babyverzorging en borstvoeding

Er is een babyverzorging- en borstvoedingslokaal beschikbaar. Neem hiervoor contact op met het onthaal.

Bromfietsen en fietsen

Er is plaats voorzien voor het stallen van je bromfiets/fiets bij de hoofdingang, en op de kleine parking aan de spoorwegkant. Er zijn lockers beschikbaar (aan de zij-ingang en in de gang gelijkvloers) voor het opbergen van helm, handschoenen, e.a.

Cafetaria, koffiekiosk, selfservice, drankautomaten, waterfontein en restaurants

Er is een ruime cafetariaruimte beschikbaar, voorzien van drankautomaten (frisdranken en warme dranken) en snackautomaten. Er is ook een koffiekiosk en een selfservice waar Duet een aanbod van belegde broodjes, snacks, koffie en soep verzorgt. De openingsuren worden er ter plekke geafficheerd.

Ter hoogte van de kiosk vind je een waterdispenser met drinkbaar water.

In de omgeving vind je op wandelafstand een aantal eetgelegenheden, allen gelegen langs de Antwerpsesteenweg tussen de spoorwegbrug en de Carrefourvestiging : o.a. een kleine snackbar, een Quick-vestiging en Lunch Garden bij de Carrefour zelf.

E-VSPW en Internet

E-VSPW – www.vspw.be/e-vspw – is de elektronische leeromgeving die gebruikt wordt ter ondersteuning bij cursussen en werkgroepen. In de Algemene Cursistenruimte vind je er algemene brochures en andere nuttige documenten en informatie. Veel berichten worden ook doorgegeven via het Advalvas-bord.

Internettoegang vind je op alle computers in de bibliotheek en op het open leercentrum.

EHBO

Bij kleine ongevallen contacteer je best het onthaal. Zij zorgen voor de nodige EHBO.

Fotokopiëren en printen

Er staan twee fotokopieerapparaten ter beschikking van de cursisten. Beiden werken met voorafbetaalde kopieerkaarten, die je kan aanschaffen bij het onthaal en de bibliotheek. Je vindt een kopieerapparaat rechtover het onthaal, en één in de bibliotheek. Het kopieerapparaat in de bibliotheek kan je enkel gebruiken voor kopieerwerk uit bibliotheekmaterialen (boeken, tijdschriftartikels,...). Voor het printen van documenten (tekstverwerking, webpagina's...) kan je steeds terecht op het open leercentrum en in de bibliotheek. De printopdrachten worden er doorgestuurd naar het kopieerapparaat in de bibliotheek, waar je met je kopieerkaart je printopdracht kan laten uitvoeren.

Lokalenverdeling

Bij de hoofdingang, de ingang achteraan, en in de cafetariaruimte, kan je op een scherm de lokalenverdeling van de lopende dag raadplegen.

Onthaal

Bij het onthaal (balie onmiddellijk rechts bij het binnenkomen aan de hoofdingang) kan je terecht met al je vragen. De onthaalmedewerkers zullen je duidelijk doorverwijzen naar de juiste persoon indien nodig. Je kan er ook terecht voor de kopieerkaarten.

Openingsuren

Het centrum is toegankelijk iedere weekdag vanaf 8u15 's morgens en dit tot 17u op maandag, woensdag, vrijdag en zaterdag en tot 21u30 op dinsdag en donderdag. Tijdens de schoolvakanties is het centrum gesloten. Tijdens de zomervakantie zijn er aangepaste openingsuren. De schoolvakanties en de regeling tijdens de zomervakantie kan je raadplegen via E-VSPW.

Parkeren

Rond het gebouw is in beperkte mate parkeerruimte voorzien. De parkeerruimte aan de voorkant is voorbehouden voor het personeel. De buurt rond het centrum is erg gevoelig voor foutparkeerders, en er worden geregeld controles uitgevoerd. We vragen je met aandrang om bij het parkeren in de buurt nauwgezet alle verkeersvoorschriften hieromtrent na te leven. *Het centrum is niet aansprakelijk voor eventuele parkeerboetes of wegtakeling van je wagen.*

Telefoneren

Er is een betaaltelefoon (met muntstukken) rechtover het onthaal.

Terras – patio en grasperken

Op de binnenkoer, naast de cafetaria, kan je terecht met je lunch en/of drankje. Deze gezellige buitenruimte wordt – zeker bij mooi weer – druk gebruikt. Steek je mee een handje toe bij het net houden ervan, door je afval in de voorziene afvalbakken te deponeren, en sigarettenpeuken in de asbakken ? Ook de grasperken lokken bij mooi weer. Ook hier even denken aan je afval ?

Website

Op de website (www.vspw.be) van de VSPW vind je alle informatie over onze opleidingen, en een aantal andere diensten. Op regelmatige tijdstippen raadplegen is de boodschap !

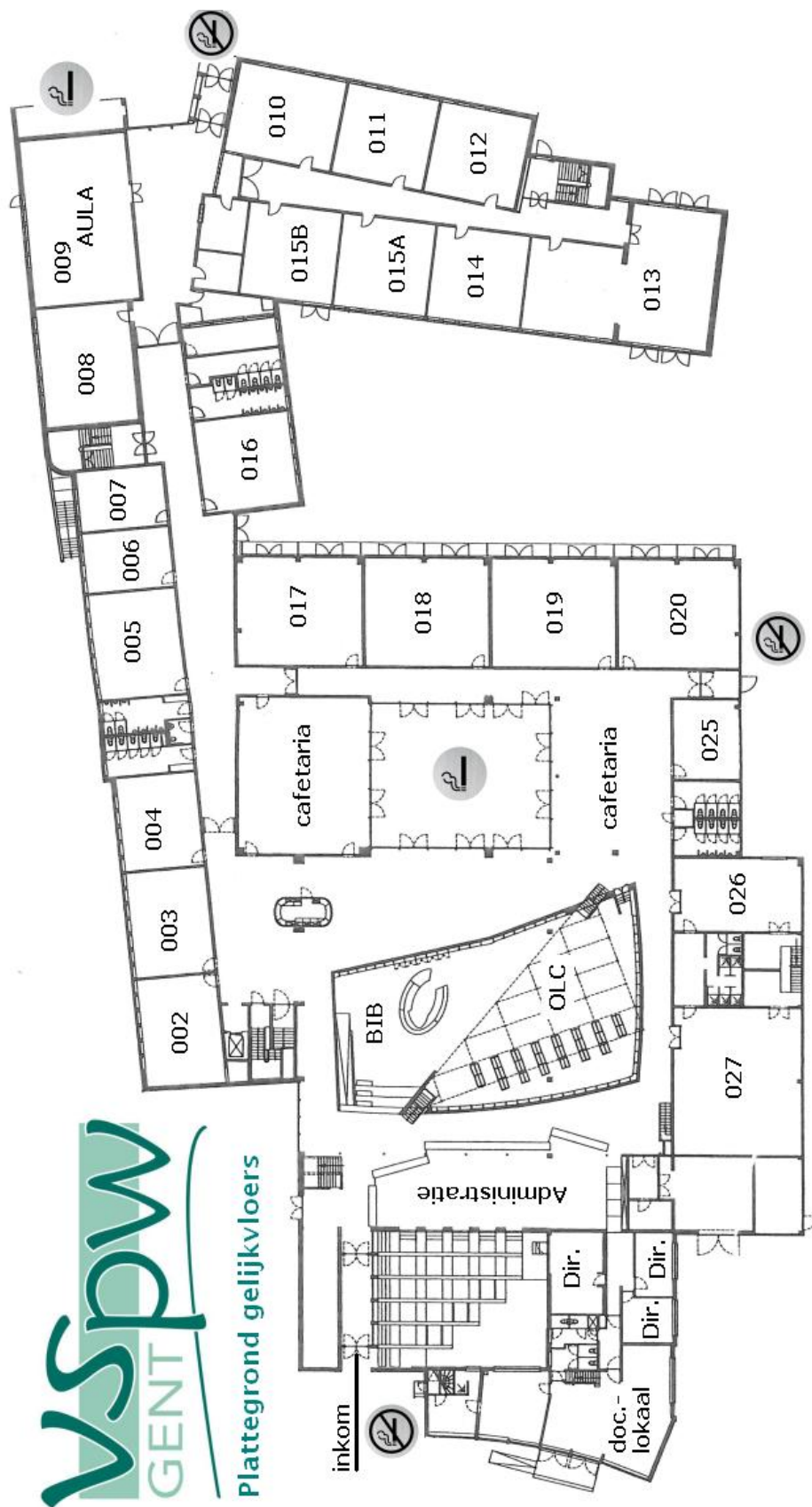
Namens alle medewerkers van het centrum,
Ann Machtelinckx,
Directeur.

6. BIJLAGE 1: CONTACTINFO

Onthaal	Pamela Sidaya	onthaal@vspw.be tel 09 218 89 30 fax 09 229 32 55
Bibliotheek	Katelijne Bernard Rita Sunaert Karin Vandenabeele Ludwina Degryse	bibliotheek@vspw.be
Balans Coördinatie Administratie	Geert Van Vooren Cindy Van Den Berghe Ann Verhoeven Myrèse Vergauwe	gvanvooren@vspw.be balans@vspw.be tel 09 218 89 39 fax 09 229 32 55
Bibliotheekschool Coördinatie Administratie	Karin Vandenabeele Rita Sunaert Siegrid van Den Berghe	kvandenabeele@vspw.be rsunaert@vspw.be bibschool@vspw.be tel 09 218 89 33
Orthopedagogie Coördinatie Administratie	Liliane Lammens Anja Luyten Ann Mortier	llammens@vspw.be aluyten@vspw.be ortho@vspw.be tel 09 218 89 37 fax 09 229 22 53
Vlaamse Gebarentaal Coördinatie Administratie	Hilda De Maere Anouk Van Hoorde	hdemaere@vspw.be vgt@vspw.be tel 09 218 89 35 fax 09 229 32 55
Sociaal-Cultureel Werk Maatschappelijk Werk Coördinatie Administratie	Nancy Geeraerts	ngeeraerts@vspw.be scw@vspw.be tel 09 218 89 39

Personenzorg	Coördinatie Administratie	Chris Jolie Griet De Wulf	cjolie@vspw.be personenzorg@vspw.be tel 09 218 89 36 fax 09 229 22 53
	Coördinatie JGZ	Benny Nieto	bnieto@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 Administratie Ervaringsdeskundige	Christa Claeys Myrèse Vergauwe	cclaeys@vspw.be mvergauwe@vspw.be
ICT	Karel Vannueten Hans Devriendt Sabine Pauwaert	help@vspw.be	
Personeelsadministratie	Philippe Vandevelde	pvandevelde@vspw.be	
Cursistenadministratie & Preventie	Robert Van Hamme	rvanhamme@vspw.be	
Directie	Ann Machtelinckx	amachtelinckx@vspw.be	
Adjunct-directie	Inge Claeys Chris Jolie	iclaeys@vspw.be cjolie@vspw.be	

7. BIJLAGE 2: PLATTEGRONDEN



VSPW
GENT

Plattegrond gelijkvloers



Plattegrond verdieping

