

**CENTRUMREGLEMENT VOOR HET
CENTRUM VOOR VOLWASSENENONDERWIJS GENT
WIJZIGINGEN SCHOOLJAAR 2017 – 2018**

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN

In artikel 2 wordt geschrapt dat de cursist bij elke wijziging van het centrumreglement schriftelijk op de hoogte wordt gebracht. Dit is praktisch niet haalbaar gezien het verloop aan cursisten in het CVO Gent en de verscheidenheid aan modules. Niettemin kunnen de cursisten steeds een actuele versie van het centrumreglement terug vinden op de website van het centrum of op verzoek een schriftelijke versie verkrijgen.

Artikel 2

Dit centrumreglement, met inbegrip van hetagogisch project, kan door de cursist geraadpleegd worden. Het centrumreglement is te raadplegen op de website www.cvo.gent. Op eenvoudige vraag van de cursist kan een gedrukte versie verkregen worden.

Dit centrumreglement eerbiedigt de internationaalrechtelijke en grondwettelijke beginselen inzake de rechten van de mens.

HOOFDSTUK 2 - PROCEDURE VAN INSCHRIJVINGEN

Onder artikel 6, §1 wordt toegevoegd dat voor het aanbod in de Gevangenis Gent het “Lesreglement groepsaanbod Gevangenis Gent” ter beschikking is bij de onderwijscoördinator. De inschrijvingsvoorwaarden blijven ongewijzigd maar worden beter geformuleerd.

Onder artikel 6, §2 wordt toegevoegd dat, indien het maximum aantal inschrijvingen van een module bereikt is, de cursist kan worden ingeschreven op een wachtlijst indien hij/zij dit wenst. Het secretariaat zal de cursist, in volgorde van inschrijving op de wachtlijst, contacteren bij het vrijkomen van een plaats in de gewenste module.

De bedragen van de inschrijvingsgelden werden aangepast in artikel 6, §3, 2°.

Onder dezelfde § 3 wordt in 3° onder vrijstelling van inschrijvingsgeld (1)

- ook een bewijs aanvaard waarbij de cursist op het moment van inschrijving deelneemt aan het secundair volwassenenonderwijs in het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen een instelling van het secundair onderwijs en een Centrum voor Volwassenonderwijs;*
- de studiegebieden vervolledigd bij een inburgeraar met een inburgeringscontract of een inburgeringsattest bij inschrijving;*
- cursisten NT2 RG1.1 met een sociale wooncode en een attest van de Vlaamse Maatschappij voor sociaal wonen.*

(3) gewijzigd dat de cursisten NT2 € 0,60 per lestijd betalen indien ze niet voldoen aan de volledige vrijstellingsvoorwaarden.

Onder artikel 6,§4 (definitieve inschrijving) wordt nog toegevoegd dat de cursist het cursusmateriaal moet betaald hebben.

Onder artikel 6 wordt een nieuwe § 6 (terugbetaling) toegevoegd waarin gezegd wordt dat het inschrijvingsgeld en cursusmateriaal niet worden terugbetaald tenzij mits aanvaardbare redenen en motivering.

Artikel 6 - Verloop van de procedure

§1 Inschrijvingsvoorwaarden

De cursist wordt ingeschreven op voorwaarde dat hij zich akkoord verklaart met het centrumreglement en met hetagogisch project.

De cursist dient het inschrijvingsgeld en het cursusmateriaal te betalen.

Voor een cursist NT2 geldt het afsprakenkader vastgelegd binnen het kader van In-Gent (het vroegere Huis van het Nederlands), te vinden op de website van CVO GENT. Voor het aanbod in de Gevangenis Gent is het "Lesreglement groepsaanbod Gevangenis Gent" ter beschikking bij de onderwijscoördinator.

De cursist die zich inschrijft moet de identiteitskaart of een ander geldig identiteitsbewijs voorleggen.

§2 Toelatings- en overgangsvoorwaarden

De cursist moet voldoen aan de wettelijke toelatingsvoorwaarden. Om dit te controleren moet het centrum in het bezit zijn van een aantal documenten.

De cursist die zich voor een sequentieel geordende module inschrijft dient te beschikken over het deelcertificaat van een sequentieel voorafgaande module of een daarmee gelijkgesteld attest, certificaat of beroepsbekwaamheid. In afwijking hiervan kan de directeur de cursist toch toelaten na afname van een toelatingsproef of indien deze over een studiebewijs beschikt waaruit blijkt dat de cursist over voldoende kennis, vaardigheden en attitudes beschikt om de module te volgen.

Een buitenlandse cursist laat op eigen initiatief zijn/haar studiegetuigschrift(en) gelijkwaardig verklaren door NARIC Vlaanderen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Indien het maximum aantal inschrijvingen van een module bereikt is, kan de cursist worden ingeschreven op een wachtlijst indien hij/zij dit wenst. Het secretariaat zal de cursist, in volgorde van inschrijving op de wachtlijst, contacteren bij het vrijkomen van een plaats in de gewenste module.

Bijkomende toelatingsvoorwaarde voor het studiegebied voeding:

In uitvoering van de federale regelgeving op de voedselveiligheid is een medisch geschiktheidsattest vereist om toegelaten te worden tot de aanvangsmodule van de opleiding. De geschiktheidsverklaring is eenmalig en geldt voor de hele duur van het opleidingstraject, ook bij een eventuele verandering of overschakeling naar een andere, aanverwante opleiding. De cursist mag echter zelf niet het opleidingstraject onderbreken. De tussenperiodes die eigen zijn aan een opleiding in de modulaire structuur worden echter niet als onderbrekingen beschouwd voor zover het niet gaat om een tussenperiodes langer dan één jaar.

§3 **Inschrijvingsgeld**

1° **Modaliteiten**

- (1) de inschrijving van een cursist is slechts definitief na het betalen van het wettelijk voorziene inschrijvingsgeld. Inschrijvingsgelden worden betaald per module.
- (2) Het inschrijvingsgeld wordt via bancontact of met opleidingscheques betaald. Uitzonderlijk kan de cursist betalen met speciën. De geldigheidstermijn van de opleidingscheques mag niet verstreken zijn en de startdatum van de module moet binnen de geldigheidstermijn van de opleidingscheques liggen. Het inschrijvingsgeld wordt principieel niet terugbetaald of niet overgedragen naar een volgende inschrijvingsperiode.

2° **Berekening inschrijvingsgeld**

- (1) Het inschrijvingsgeld wordt berekend door het aantal lestijden van een module te vermenigvuldigen met €1,50. Het bedrag per module is terug te vinden in de infobrochure of op de website van het centrum.
- (2) Het totale inschrijvingsgeld bedraagt maximum €600 per schooljaar per opleiding of € 300 per semester per opleiding. Deze begrenzing is enkel van toepassing voor de modules binnen eenzelfde opleiding die de cursist in het centrum volgt.

3° **Vrijstelling van inschrijvingsgeld**

- (1) Een cursist komt in aanmerking voor een volledige vrijstelling van inschrijvingsgeld indien hij/zij het daartoe vereiste document voorlegt:
 - ingeschreven zijn voor een opleiding in het studiegebied algemene vorming;
 - op het moment van inschrijving, als asielzoeker, materiële hulp genieten;
 - op het moment van inschrijving, een inkomen verwerven via maatschappelijke dienstverlening of een leefloon ontvangen of ten laste zijn van één van de voormelde categorieën;
 - op het moment van inschrijving als gedetineerde verblijven in één van de Belgische strafinrichtingen;
 - op het moment van inschrijving deelneemt aan het secundair volwassenenonderwijs in het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen een instelling van het secundair onderwijs en een Centrum voor Volwassenenonderwijs;
 - op het moment van inschrijving een inkomen verwerven via een wachtuitkering of een werkloosheidsuitkering voor een opleiding die gevolgd wordt in het kader van een door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding erkend traject naar werk;
 - niet-werkende, verplicht ingeschreven werkzoekende zijn, die op het moment van inschrijving nog geen recht op een wachtuitkering heeft verworven;
 - inburgeraar met een inburgeringscontract of een inburgeringsattest bij inschrijving in het studiegebied NT2, RG1, RG2 en Latijns Schrift
 - cursisten NT2 RG1.1 met een sociale wooncode: attest van de Vlaamse Maatschappij voor sociaal wonen
- (2) Een cursist komt in aanmerking voor een verminderd inschrijvingsgeld van € 0,30 als hij/zij het daartoe vereiste document voorlegt:

- een inkomen verwerven via een wachtuitkering of werkloosheidsuitkering voor alle opleidingen die niet gevolgd worden in een door de VDAB erkend traject naar werk of ten laste zijn van één van deze categorieën;
- in het bezit is van één van volgende attesten of die ten laste is van een persoon die in het bezit is van een van volgende attesten:
 - een attest, uitgereikt door de bevoegde overheid, waaruit een arbeidsongeschiktheid van ten minste 66 procent blijkt;
 - een attest waaruit het recht blijkt op een integratietegemoetkoming aan gehandicapten;
 - een attest waaruit de inschrijving bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap blijkt;
 - zijn verdienvermogen is verminderd tot 1/3 of minder van wat een gezonde persoon kan verdienen of ten laste zijn van iemand in deze categorie;
 - zijn zelfredzaamheid is verminderd met ten minste 7 punten of ten laste zijn van iemand in deze categorie;
- gedurende twee opeenvolgende schooljaren opleiding gevolgd hebben in een Centrum voor Basiseducatie gedurende ten minste 120 lestijden en dit voorafgaand aan het schooljaar van inschrijving in het Centrum voor Volwassenenonderwijs;
- een ambtenaar zijn die ambtshalve vervroegd op pensioen gesteld wordt wegens gezondheidsredenen.

(3) de cursisten een vermindering genieten voor NT2 van € 0,60 per lestijd indien ze niet voldoen aan de volledige vrijstellingsvoorwaarden.

(4) De attesten die aanleiding kunnen geven tot vrijstelling van het inschrijvingsgeld mogen, om aanvaard te worden, op het ogenblik van inschrijving niet ouder zijn dan 1 maand. Wie volledig of gedeeltelijke vrijgesteld is van cursusgeld dient de vereiste attesten voor te leggen op het ogenblik van de inschrijving, zoniet betaalt hij/zij het volledige inschrijvingsgeld.

§4 Definitieve inschrijving

De cursist wordt definitief ingeschreven in de volgorde dat hij/zij zich in orde stelt met de inschrijvingsvoorwaarden.

Nadat de cursist zich akkoord heeft verklaard met het centrumreglement en met het agogisch project, en het inschrijvingsgeld en het cursusmateriaal betaald heeft, wordt de cursist definitief ingeschreven, voor zover het maximum aantal inschrijvingen voor de module nog niet werd bereikt.

§6 Terugbetaling

Het inschrijvingsgeld en cursusmateriaal worden niet terugbetaald.

De directeur kan hiervan uitzonderlijk afwijken wanneer de cursist zijn geldige reden (werk/ziekte) van stopzetting schriftelijk via mail motiveert.

Onder artikel 8 (Uitgaven) wordt onder de verplichte uitgaven verduidelijkt dat het om cursusmateriaal gaat. De bedragen kunnen worden geraadpleegd op de website en in de infobrochure maar niet in het interne reglement. Dit wordt zodoende geschrapt in de artikelen 8, 10 (Openingsuren) en 11 (Vakantieregeling).

Artikel 8 - Uitgaven

In ons centrum kunnen volgende uitgaven verplicht zijn (cursusmateriaal):

- de aankoopprijs van materialen en grondstoffen;
- de aankoopprijs van benodigdheden;
- de aankoopprijs van veiligheidskledij;
- de aankoopprijs van boeken, syllabi;
- kopiekosten van cursusmateriaal;

In ons centrum zijn volgende uitgaven verplicht (cursusmateriaal):

- grondstoffen gebruikt in werkstukken voor eigen gebruik;
- deelnamekosten bij pedagogisch-didactische uitstappen;

Niet verplichte uitgaven in ons centrum:

- Ondersteunende boeken, naslagwerken, DVD's en cd-roms, e.a.

Deze bedragen zijn te raadplegen op onze website, of in de infobrochure.

HOOFDSTUK 4 - ORGANISATIE VAN DE LESSEN

Artikel 10 - Openingsuren

De openingsuren van het centrum en de openingsuren van de secretariaten worden in het begin van elk schooljaar via de website bekend gemaakt.

Artikel 11 - Vakantieregeling

De vakantieregeling wordt in het begin van het schooljaar via de website bekend gemaakt. De cursist moet er rekening mee houden dat een vakantieperiode doorgaans begint op een maandag. De zaterdag voorafgaand aan een vakantie wordt er nog les gegeven, tenzij anders vermeld in de vakantieregeling of lessenrooster.

De regeling met betrekking tot verlengde weekends kan afwijken van de regeling in het dagonderwijs.

Onder artikel 13, §2 (overmacht), §5 (staking) en §6 (verkiezingen) wordt gewijzigd dat het centrum en niet de directeur de cursisten hiervan op de hoogte brengt. Dit gebeurt vooraf maar daarom niet altijd schriftelijk.

De geannuleerde lessen wegens overmacht worden wel ingehaald.

Artikel 13 - Schorsing van de lessen wegens bepaalde omstandigheden

§2 Overmacht

- 1° De lessen kunnen voor alle cursisten of voor een cursistengroep worden geschorst wegens overmacht. Hieronder verstaat men een onvoorziene niet-toerekenbare plotselinge gebeurtenis die het onmogelijk maakt om de lessen te laten doorgaan (vb. weersomstandigheden).
- 2° Het centrum brengt de cursisten hiervan, voor zover mogelijk, op de hoogte.
- 3° De lessen geannuleerd wegens overmacht worden ingehaald.

§5 Staking

- 1° Het centrum brengt de cursisten, indien mogelijk vooraf op de hoogte van de staking en van de maatregelen die zullen worden genomen.
- 2° In geval van wilde staking zal het centrum, indien van toepassing, zorgen voor het nodige toezicht op de minderjarige cursisten.

§6 Verkiezingen

- 1° De lessen kunnen de dag voor, van en na de verkiezingen worden geschorst wanneer de lokalen naar aanleiding van deze verkiezingen zijn gebruikt.
- 2° Het centrum brengt de cursisten hiervan op de hoogte.

Onder artikel 14, § 3 (aanvraagprocedure) wordt geschrapt dat lesverplaatsingen niet worden toegestaan om betaald educatief verlof te recupereren.

Artikel 14 - Lesverplaatsingen

§3 De cursist kan, wegens overmacht een individuele praktijklesverplaatsing aanvragen bij de directeur.
De individuele lesverplaatsing die de continuïteit van het onderwijs in het gedrang brengt, wordt niet toegestaan. Bij langdurige en regelmatig terugkerende lesverplaatsingen moet gebruik worden gemaakt van een reglementair voorzien verlofstelsel.
De toegestane lesverplaatsing geldt als regelmatige aanwezigheid.

Aanvraagprocedure

- De cursist die een lesverplaatsing wenst aan te vragen, doet dit ten laatste drie werkdagen vóór de te verschuiven les met het daartoe bestemde formulier.
- Het formulier vermeldt: de naam en voornaam van de leerkracht, de reden van de lesverplaatsing met een duidelijk omschreven motivering, plaats, datum en uur van de lesverplaatsing(en) en van de inhaalles(sen) en het advies van de leerkracht, de datum van de aanvraag en handtekening van de aanvrager.
- De aanvraag is gericht aan de directeur en vergezeld van een verantwoordingsstuk.
- De directeur geeft, na beoordeling van de motivering, al of niet een schriftelijke toestemming.

In artikel 15, §1 (aanwezigheden) wordt de term "het vak" vervangen door "de module".

HOOFDSTUK 5 - STUDIEREGLEMENT

Artikel 15 - Aanwezigheden

§1 De cursist neemt deel aan alle lessen en activiteiten van de module waarvoor hij/zij is ingeschreven, behoudens in geval van gewettigde afwezigheid.

In artikel 19 (evaluatieperioden) wordt de oude § 2 geschrapt waarin wordt gezegd dat de directeur jaarlijks de data van de evaluatieperioden per module bepaalt.

Artikel 19 - Evaluatieperioden

Het centrum streeft naar permanente evaluatie m.a.w. de evaluatieperiode is gelijk aan de duur van de module.

In artikel 20 (modaliteiten van de evaluatie) wordt de term "examenvorm" vervangen door "evaluatievorm" en de term "directeur" door "het centrum".

In §4 wordt geschrapt dat de inhaalevaluatie plaatsvindt binnen dezelfde evaluatieperiode en voor de deliberatie van de desbetreffende evaluatieperiode.

In §8 wordt gewijzigd dat de leraar het secretariaat een model bezorgt van de vragen, antwoorden of beoordelingscriteria en de beoordelingscijfers.

Artikel 20 - Modaliteiten van de evaluatie

- §1 Elke evaluatie vindt plaats in een van onderstaande vormen of een combinatie van onderstaande vormen.
- 1° Permanente evaluatie;
 - 2° Examen:
 - (1) Mondeling examen zonder schriftelijke voorbereiding;
 - (2) Mondeling examen met schriftelijk voorbereiding;
 - (3) Schriftelijke examens;
 - (4) Praktisch examen;
 - 3° In sommige opleidingen gaat aparte aandacht uit naar de evaluatie van het eindwerk.
- §2 De leraar deelt de cursisten vóór het registratiemoment de evaluatievorm(en) mee.
- §3 De directeur kan op verzoek van de cursist, in uitzonderlijke omstandigheden een afwijking verlenen van de vastgestelde evaluatievormen. Deze afwijking wordt schriftelijk gemotiveerd.
- §4 De evaluatie van een cursist die tijdens de evaluatie op onregelmatigheden wordt betrapt en waarvan de fraude wordt bewezen, wordt nietig verklaard. De cursist kan hiertegen beroep aantekenen bij de directeur. De directeur oordeelt over de gegrondheid van de vaststellingen en kan desgevallend de beslissing herroepen.
- §5 Een cursist die tijdens de zitting gewettigd afwezig is meldt dit onmiddellijk en uiterlijk binnen de 24 uur aan het centrum. De cursist dient dit te staven door de nodige bewijsstukken binnen de drie dagen binnen te brengen op het secretariaat. De directeur oordeelt over de bewijskracht.
De directeur kan in deze gevallen beslissen om een inhaalevaluatie toe te staan.
- §6 Een cursist die tijdens een evaluatie onwettig afwezig is wordt automatisch als niet geslaagd beschouwd voor dit evaluatiemoment.
- §7 Als bij een cursist frauduleuze praktijken – zoals spieken – worden vastgesteld op een evaluatiemoment, dan wordt die cursist automatisch als niet geslaagd beschouwd voor dit evaluatiemoment.
- §8 De leraar bezorgt het secretariaat een model van de vragen, antwoorden of beoordelingscriteria en de beoordelingscijfers.
- §9 Een mondelinge proef kan worden afgenomen in aanwezigheid van een derde. De aanwezigheid van derden tijdens de mondelinge proef wordt ter goedkeuring aan het centrumbestuur voorgelegd. Bij mondelinge proef kunnen derden mee ondervragen. Van elke mondelinge proef en van elke praktische proef wordt door de examinator(en), in overleg met eventuele derden, een proces-verbaal gemaakt.
De leraar bezorgt aan de directeur voor de aanvang van de evaluatie een overzicht van de vragen die aan bod komen tijdens de mondelinge evaluatie samen met de antwoorden en beoordelingscriteria.

Onder artikel 21, §4 (samenstelling en bevoegdheid van de evaluatiecommissies) wordt een punt 5 toegevoegd waarbij het delibereren van een cursist ook tot de bevoegdheid behoort van de evaluatiecommissies.

Artikel 21 - Samenstelling en bevoegdheid van de evaluatiecommissies

§ 4 De evaluatiecommissie is bevoegd om te beslissen over:

- 1° het slagen of niet slagen in een bepaalde module/opleiding;
- 2° het doorverwijzen van de cursist naar een tweede zittijd indien van toepassing;
- 3° het toekennen van studiegetuigschriften;
- 4° het verlenen van advies;
- 5° het delibereren van een cursist.

De wijze van beraadslaging over en bekendmaking van de resultaten zoals omschreven in artikel 22 wordt gewijzigd.

Artikel 22 - Wijze van beraadslaging over en bekendmaking van de resultaten

- §1 De evaluatiecommissie neemt na beraadslaging collegiaal de beslissingen. De beraadslaging is geheim. De leden van de evaluatiecommissie zijn gehouden tot discretie over de aangelegenheden betreffende de beraadslaging.
- §2 n.a.v. het mogelijks behalen van een (deel)certificaat of diploma. De beslissing wordt genomen door de evaluatiecommissie op voordracht van de betrokken leraar van de module die wordt geëvalueerd. Een cursist is geslaagd als hij een gunstige evaluatie voor de module heeft gekregen conform het studiereglement.
- §3 De evaluatiecommissie kan volgende eindbeslissingen nemen in het modulair onderwijs:
(1) De cursist heeft de module met vrucht beëindigd: hij/zij ontvangt een studiebewijs en wordt tot de volgende sequentieel geordende module toegelaten;
(2) De cursist heeft de module niet met vrucht beëindigd: indien de cursist niet gedelibereerd wordt, kan de cursist onder geen enkele voorwaarde worden toegelaten in een volgende sequentieel geordende module.
- §4 De cursisten kunnen na de bekendmaking van de resultaten, via een mondelinge vraag aan de examiner(en), de evaluatie bespreken en inzage krijgen in het verbeterde examen, in de evaluatiepunten en in het proces-verbaal van de mondelinge proef en/of de praktische proeven. De cursist heeft recht op een persoonlijke kopij van zijn examen.

In artikel 24 (algemeen) wordt toegevoegd dat elke cursist respect toont ten aanzien van het personeel en de medecursisten en dat het centrum geen enkele vorm van racisme e.a. tolereert.

HOOFDSTUK 7 - GEDRAGSREGELS

Artikel 24 - Algemeen

- §1 Iedere cursist volgt strikt de richtlijnen op en gedraagt zich correct en toont respect tegenover het personeel van het centrum en tegenover de andere cursisten. Het centrum tolereert geen enkele vorm van racisme, seksisme,...

De data van goedkeuring door de gemeenteraad van het huidige reglement en de inwerkingtreding van het nieuwe reglement worden in de artikelen 41 en 42 aangepast.

HOOFDSTUK 13 - SLOTBEPALINGEN

Artikel 41

Het centrumreglement voor het Centrum voor Volwassenenonderwijs Gent zoals goedgekeurd in de gemeenteraad van 27 juni 2016 wordt opgeheven.

Artikel 42

Dit centrumreglement voor het Centrum voor Volwassenenonderwijs Gent treedt in werking op 1 september 2017.

***In bijlage 1 wordt een nieuwe klachtenprocedure ingevoegd ter vervanging van de vroegere procedure, dit conform de klachtenprocedure die van toepassing is voor alle instellingen van het Stedelijk Onderwijs Gent.
Zodoende wordt ook de formulering van artikel 40 aangepast, waarbij oorspronkelijk voorzien was in een ombudsdienst voor cursisten.***

HOOFDSTUK 12 - KLACHTENPROCEDURE

Artikel 40

Voor de behandeling van de klachten wordt verwezen naar de klachtenprocedure van het Stedelijk Onderwijs Gent zoals omschreven in bijlage 1.

BIJLAGE 1 KLACHTENPROCEDURE STEDELIJK ONDERWIJS GENT - Centrum voor Volwassenenonderwijs Gent

Elke gebruiker (ouder, meerderjarige leerling, cursist, e.a.) van een school, een centrum, een academie of een internaat van het Stedelijk Onderwijs Gent kan een klacht neerleggen conform de klachtenprocedure zoals hierna omschreven.

1) Eerstelijnsbehandeling

Elke klacht wordt in eerste lijn neergelegd bij de verantwoordelijke (directeur, beheerder e.a.) van de school, het centrum, de academie of het internaat. De verantwoordelijke, die als bemiddelaar optreedt, probeert met de klager te zoeken naar een voor alle partijen aanvaardbare oplossing. Hierbij wordt rekening gehouden met de volgende procedure:

- De verantwoordelijke verzamelt alle relevante stukken en stelt een klachtendossier samen.
- De verantwoordelijke nodigt alle betrokken partijen uit om ze te horen. Hiervan wordt een schriftelijk verslag opgemaakt.
- Op basis van alle gekende feiten zal de verantwoordelijke samen met de klager en de bij de klacht betrokken partijen op basis van een bemiddeling zoeken naar een voor allen aanvaardbare oplossing.
- Wanneer de bemiddeling slaagt, wordt de zaak als afgehandeld beschouwd. Er wordt

voor een schriftelijk spoor gezorgd.

2) Tweedelijsbehandeling

Indien de verantwoordelijke zelf betrokken partij is bij de klacht en zodoende als bemiddelaar niet kan optreden of indien er geen voor alle partijen aanvaardbare oplossing kan gerealiseerd worden, dan zal de klacht in tweede lijn extern behandeld worden. De volgende procedure wordt hierbij gevolgd:

- De burger richt zijn klacht in tweede instantie tot Gentinfo, een centraal meldpunt van de Stad Gent die de klacht registreert en aan het Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd doorgeeft:

Gentinfo

Tel. 09 210 10 10

Fax 09 210 10 20

E-mail gentinfo@stad.gent

- Binnen de drie werkdagen krijgt de klager een bericht van ontvangst.
- Het dossier wordt bij de school, het centrum, de academie of het internaat opgevraagd en er wordt een onderzoek ingesteld.
- Om de betrokken diensten in de mogelijkheid te stellen het nodige onderzoek te voeren om een gefundeerd antwoord te geven en afhankelijk van de complexiteit van de klacht, wordt de klacht afgehandeld uiterlijk zes weken vanaf de verzending van de ontvangstmelding.

Tweemaal per jaar wordt over de ontvangen tweedelijsklachten en het resultaat van het onderzoek verslag uitgebracht aan de gemeenteraad. Dit betreft een algemene rapportering over de behandelde klachten, zonder vermelding van persoons- of identiteitsgebonden gegevens.

3) Discrete en vertrouwelijke behandeling van de klacht

- Klachten worden steeds met de nodige discretie behandeld. Vertrouwelijke informatie die de klager aan **Gentinfo** doorgeeft, wordt enkel geregistreerd om administratieve doeleinden. In het kader van de privacy worden geen persoonlijke gegevens (namen, gevoelige feiten, e.a.) openbaar gemaakt. Gentinfo is een centraal meldpunt die de gegevens van de klager opneemt en doorgeeft aan de Contactpersoon Klachten van het Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd (Stedelijk Onderwijs Gent) met het oog op de verdere opvolging van de klacht.
- De **Contactpersoon Klachten** is verantwoordelijk voor het goede verloop van het behandelingsproces en volgt op of alle stappen tijdig en volgens afspraak worden doorlopen. De Contactpersoon Klachten duidt per klacht een onafhankelijke klachtenbehandelaar aan binnen het departement en verzekert de registratie en verzending van het antwoord. Ook in deze fase van het proces wordt altijd rekening gehouden met het vertrouwelijk karakter van de klacht en een discrete behandeling ervan.