

---

## OPSCHRIFT

**Vergadering van 27 juni 2016**

**Besluit nummer:** 2016\_GR\_00561

**Onderwerp:**  
**Centrumreglement volwassenenonderwijs - Wijziging**

**Beknopte samenvatting:**

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd het centrumreglement voor het volwassenenonderwijs te wijzigen met ingang van 1 september 2016.

**Bevoegd:** Elke Decruynaere

**Bestemd voor:**

- Commissie Onderwijs, Personeel en FM

---

## DE GEMEENTERAAD

---

## AANHEF

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 3.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

- Decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs;
- Gemeenteraadsbesluit van 22 mei 2002 houdende de goedkeuring van het centrumreglement voor het Centrum voor Volwassenenonderwijs - Stad Gent.

**Bijgevoegde bijlage(n):**

- Centrumreglement - gecoördineerde versie
- Wijzigingen centrumreglement

---

## MOTIVERING

De gemeenteraad wijzigde op 22 juni 2015 het centrumreglement voor het volwassenenonderwijs.

Met het oog op het schooljaar 2016-2017 wordt aan de gemeenteraad gevraagd het centrumreglement voor het volwassenenonderwijs te wijzigen. Deze wijzigingen zijn noodzakelijk ingevolge gewijzigde regelgevingen en/of praktische bezwaren.

Een gedetailleerde beschrijving van de voorgestelde wijzigingen is te vinden in het document in bijlage die integraal deel uitmaakt van dit besluit. Deze wijzigingen worden ter goedkeuring aan de gemeenteraad voorgelegd.

Het gewijzigde centrumreglement voor het volwassenenonderwijs treedt in werking op 1 september 2016.

---

**Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen  
Beslist het volgende:**

---

#### **BESLISSING**

**Artikel 1:**

Wijzigt het centrumreglement voor het volwassenenonderwijs zoals aangegeven in het document in bijlage dat integraal deel uitmaakt van dit besluit.

De wijzigingen treden in werking op 1 september 2016.

**Artikel 2:**

Keurt goed de gecoördineerde versie van het centrumreglement voor het volwassenenonderwijs zoals gevoegd in bijlage.

---

#### **BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT**

**Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd - IVA Stedelijk Onderwijs Gent**

**Dit besluit kadert in volgende activiteit:** AC34436 Inrichten van volwassenenonderwijs

---

#### **BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT**

- Wijzigingen centrumreglement

## WIJZIGINGEN CENTRUMREGLEMENT VOLWASSENENONDERWIJS SCHOOLJAAR 2016-2017

---

*De titel wordt gewijzigd van "Centrumreglement" naar "Centrumreglement voor het Centrum voor Volwassenenonderwijs Gent" omdat het IVA Stedelijk Onderwijs Gent slechts één centrum voor volwassenenonderwijs heeft en om verwarring te vermijden met het nieuwe centrumreglement dat op 1 september 2016 in werking treedt voor het Centrum voor Leren en Werken Gent.*

### HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN

*Onder artikel 3, 6 wordt bij de definitie van 'registratiemoment' de term 'leerjaar' geschrapt omdat dit niet meer van toepassing is voor het CVO Gent.*

#### Artikel 3

Voor de toepassing van dit centrumreglement wordt verstaan onder:

...

6. Registratiemoment: is het moment waarop 1/3 van de lestijden van een module voorbij is;

...

### HOOFDSTUK 2 - PROCEDURE VAN INSCHRIJVINGEN

*Onder artikel 6 (Verloop van de procedure), §1 (inschrijvingsvoorwaarden) wordt toegevoegd dat de cursist ook het cursusmateriaal moet betalen.*

*Onder artikel 6 (Verloop van de procedure), §3 (inschrijvingsgeld)*

- *wordt onder punt 2° (berekening inschrijvingsgeld)*
  - *de inschrijvingsgelden aangepast conform de wijzigingen die sinds 1 januari 2016 werden opgelegd door het Departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap;*
  - *de verwijzing naar de bewijslast door de cursist voor de toepassing van de begrenzingen geschrapt omdat dit nu berekend wordt door Informat;*
- *wordt onder punt 3° (vrijstelling van inschrijvingsgeld)*
  - *de lijst van categorieën die in aanmerking komen voor een volledige vrijstelling van inschrijvingsgeld aangepast conform het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs, zoals gewijzigd;*
  - *het inschrijvingsgeld aangepast per lestijd voor de cursisten NT2 conform de wijzigingen die sinds 1 januari 2016 werden opgelegd door het Departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.*

*Onder artikel 6 (Verloop van de procedure), §4 (definitieve inschrijving) wordt de verwijzing naar de betaling van het cursusmateriaal toegevoegd.*

*Onder artikel 6 (Verloop van de procedure) wordt een nieuwe §6 (terugbetaling) toegevoegd m.b.t. de al dan niet terugbetaling van het inschrijvingsgeld en cursusmateriaal.*

## **Artikel 6 - Verloop van de procedure**

### **§1 Inschrijvingsvoorwaarden**

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

De cursist dient het inschrijvingsgeld en het cursusmateriaal te betalen.

Voor een cursist NT2 geldt het afsprakenkader vastgelegd binnen het kader van het Huis van het Nederlands, zoals vermeld in het intern reglement van het CVO Gent.

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

### **§ 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 per schooljaar bedraagt maximum € 600 per opleiding en € 300 per semester per opleiding. Deze begrenzing is enkel van toepassing voor opleidingsonderdelen 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 deelnemen aan het secundair volwassenenonderwijs in het kader van de samenwerking tussen de Centra voor Deeltijds Beroepssecundair onderwijs en de Centra 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 NT2, Talen RG1 en RG2;
  - op het moment van inschrijving minderjarig zijn en leven in beschermd wonen;
  - op het moment van inschrijving verblijven in een centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW).
- (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 NT2 betalen € 0,60 per lestijd indien ze niet voldoen aan de volledige vrijstellingsvoorwaarden.

#### **§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, met het agogisch project, het inschrijvingsgeld en het cursusmateriaal heeft betaald, wordt hij/zij definitief ingeschreven, voor zover het maximum aantal inschrijvingen nog niet werd bereikt. In het andere geval wordt de cursist op een wachtlijst ingeschreven.

#### **§6 Terugbetaling**

Het inschrijvingsgeld en cursusmateriaal worden niet terugbetaald.

De directeur kan hiervan afwijken als de cursist zijn reden tot stopzetting motiveert.

## **HOOFDSTUK 3 - BIJDRAGEREGELING**

***Onder artikel 8 (uitgaven) wordt verwezen naar het cursusmateriaal en het intern reglement. De infobrochure is niet meer voorhanden en wordt geschrapt.***

### **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 het intern reglement.

## **HOOFDSTUK 4 - ORGANISATIE VAN DE LESSEN**

***Onder de artikelen 10 (openingsuren) en 11 (vakantieregeling) wordt de verwijzing naar de infobrochure geschrapt. De informatie kan via de website verkregen worden.***

***Onder artikel 13 (schorsing van de lessen wegens bepaalde omstandigheden), §2 (overmacht) wordt het volgende gewijzigd:***

- 2°: *het centrum verwittigt de cursisten en niet enkel de directeur;*
- *Nieuw 3°: toevoeging dat lessen niet kunnen worden ingehaald bij annulering wegens overmacht.*

***Onder artikel 14, §4 wordt de term 'register' geschrapt. Alle aanvragen en beslissingen betreffende lesverplaatsingen worden nu bijgehouden door de verantwoordelijke administratieve medewerker.***

### **Artikel 10 - Openingsuren**

De openingsuren van de centra 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.

## **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 niet ingehaald.

## **Artikel 14 - Lesverplaatsingen**

- §4 Alle aanvragen en beslissingen betreffende lesverplaatsingen worden bijgehouden door de verantwoordelijke administratieve medewerker en liggen ter inzage ligt van het centrubestuur, de schoolinspectie en de verificateur.

## **HOOFDSTUK 6 - EVALUATIEREGLEMENT**

*In artikel 19 (evaluatieperioden), §1 wordt vermeld dat het centrum streeft naar permanente evaluatie en dat de evaluatieperiode gelijk is aan de duur van de module. §2 m.b.t. de duur van de evaluatie die door de leraar wordt bepaald, wordt geschrapt.*

*In artikel 20 (modaliteiten van de evaluatie),*

- *§1, 3° worden de termen 'stages' en 'jaarwerk' geschrapt en blijft enkel een evaluatie van het eindwerk behouden;*
- *§2 wordt de term 'examenvorm' vervangen door de term 'evaluatievorm';*
- *§6 wordt de term 'examen' door 'evaluatie' vervangen en wordt de verwijzing naar het evaluatiemoment toegevoegd;*
- *§8 wordt de procedure gewijzigd m.b.t. het examen.*

*In artikel 22 (wijze van beraadslaging over en bekendmaking van resultaten)*

- *§2 wordt de formulering aangepast in het kader van het behalen van een (deel)certificaat of diploma en wordt de term 'vak' geschrapt.*
- *§3 wordt geschrapt wegens niet toepasbaar.*

*In artikel 23 (bemiddeling en beroepsprocedure), §4, 3° wordt de term 'evaluatiecommissie' vervangen door 'commissie'.*

### **Artikel 19 - Evaluatieperioden**

- §1 Het centrum streeft naar permanente evaluatie. De evaluatieperiode is gelijk aan de duur van de module.
- §2 De directeur bepaalt jaarlijks de data van de evaluatieperioden per module. Het centrum behoudt zich het recht voor om hiervan in geval van onvoorziene omstandigheden af te wijken.

### **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 examen;
  - (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.

§6 Een cursist die tijdens een evaluatie onwettig afwezig is wordt 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.

#### **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 De beraadslaging geschiedt 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 of van het vak dat 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 studiebewijs en wordt tot de volgende sequentieel geordende module toegelaten;
- (2) De cursist heeft de module niet met vrucht beëindigd: de cursist kan dan 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.

#### **Artikel 23 - Bemiddeling en beroepsprocedure**

§4 De directeur onderzoekt aan de hand van het beraadslagingsdossier voor de cursist of de door de evaluatiecommissie genomen beslissing correct is en of er materiële vergissingen zijn gebeurd. De directeur kan drie beslissingen nemen:

- 1° de directeur besluit dat het gaat om een materiële vergissing en zet ze recht;

- 2° de directeur oordeelt dat de door de cursist aangebrachte elementen geen nieuwe vergadering van de evaluatiecommissie rechtvaardigen;
  - 3° de directeur besluit dat de betwisting opnieuw door de commissie moet worden overwogen en roept deze hiertoe opnieuw samen;
- De directeur bezorgt de cursist een schriftelijk verslag van het gemotiveerde besluit;

## **HOOFDSTUK 7 - GEDRAGSREGELS**

***Onder artikel 24 (algemeen) wordt de verwijzing toegevoegd naar een respectvol gedrag en naar een nultolerantie van enige vorm van racisme e.a.***

***Artikel 27 (gebruik van infrastructuur), §2 wordt geschrapt aangezien deze modaliteit niet meer bestaat.***

### **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, e.a.

### **Artikel 27 - Gebruik van infrastructuur**

Apparaten en producten moeten met zorg behandeld worden.  
De cursist maakt de toestellen na gebruik schoon en zet ze op de daartoe voorziene plaats. Ook grondstoffen worden zorgzaam opgeborgen.  
De cursist is te allen tijde verantwoordelijk voor zijn/haar persoonlijk materieel en materiaal.

## **HOOFDSTUK 11 - GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG**

***De term 'preventieadviseur psycho-sociale belasting' wordt in artikel 39 geschrapt. Enkel de vertrouwenspersoon van het centrum treedt als aanspreekpunt op.***

***Artikel 40 wordt geschrapt. De infobrochure wordt niet meer gehanteerd. De informatie kan via de website verkregen worden.***

### **Artikel 39**

Het centrumbestuur heeft een vertrouwenspersoon aangesteld die bevoegd is voor het ontvangen en opvolgen van klachten over grensoverschrijdend gedrag tussen cursisten en personeelsleden en tussen cursisten onderling binnen het centrum.

## **HOOFDSTUK 13 - SLOTBEPALINGEN**

***In artikel 41 wordt de datum van in werkingtreding aangepast.***

## **Artikel 41**

Het gewijzigde centrumreglement voor het Centrum voor Volwassenenonderwijs Gent treedt in werking op 1 september 2016.

***In onderstaande bijlage worden de coördinaten van het CVO Gent aangepast en wordt de verwijzing onderaan naar de infobrochure geschrapt.***

### **BIJLAGE**

## **OMBUDSDIENST VOOR CURSISTEN**

De ombudsdienst is een interne dienst van het CVO Gent en staat open voor alle cursisten en kandidaat-cursisten van het centrum voor volwassenenonderwijs Leerdorp en het centrum voor volwassenenonderwijs De Bargie. De procedures worden vastgelegd in het huishoudelijk reglement van het centrum.

### **KERNOPDRACHT**

- klachten van cursisten en kandidaat-cursisten behandelen
- bemiddelen bij conflicten tussen (kandidaat-) cursisten en leerkrachten en/of directie.

### **PRINCIPES**

- de dienstverlening is gratis
- de klager heeft recht op:
  - o een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht
  - o een discrete behandeling van zijn/haar klacht, hij/zij kan zelf beslissen of zijn/haar identiteit mag vermeld worden
  - o een klantvriendelijke en respectvolle behandeling
- de ombudsmedewerker zal bij de aanmelding van de klacht in de eerste plaats luisteren en de klager voldoende ruimte geven om de klacht goed te verwoorden en uit te leggen
- de ombudsmedewerker probeert zijn onderzoek/bemiddelingswerk in alle sereniteit uit te voeren en is geheimhouding verplichte ombudsdienst zorgt dat de procedure voldoende bekend is bij alle cursisten en kandidaat-cursisten van het centrum
- de ombudsdienst evalueert de eigen procedure en schaaft deze, waar nodig, op regelmatige tijdstippen bij.

### **TOEPASSINGSGBIED**

De ombudsdienst heeft als taak te bemiddelen bij klachten in verband met:

- planning van het onderwijsaanbod
- toelatingsvoorwaarden
- hygiëne en woonbaarheid van de gebouwen en lokalen
- infrastructuur, didactisch materiaal en centrumuitrusting
- correcte toepassing van de reglementeringen over de eindtermen, specifieke eindtermen, basiscompetenties, opleidingsprofielen en leerplannen
- berekening van het inschrijvingsgeld en de toekenning van een gehele of gedeeltelijke vrijstelling hiervan

- raming en aanrekening van het cursusmateriaal
- beschikbaarheid, volledigheid en duidelijkheid van het centrumreglement en het evaluatiereglement
- informatieverstrekking over het onderwijsproject en het onderwijsaanbod
- evaluatieprocedures/examenprocedures (opgelet: geen resultaten)
- veiligheid (toepassing van de wet op het welzijn)
- 

**Wij wijzen erop dat de klager de ombudsdienst pas kan inschakelen nadat hij/zij de volledige hiërarchische weg afgelegd heeft. Met hiërarchische weg bedoelen we dat eerst de persoon waar het probleem ontstaan is wordt aangesproken, nadien diens overste, ... (leerkracht of personeelslid – lesplaatsverantwoordelijke (adj.directeur, TA, TAC, coördinator (zie lijst)). Pas wanneer hieruit niet het verhoopte resultaat volgt, kan de ombudsdienst tussenkomen.**

In alle andere gevallen is de ombudsdienst **NIET** bevoegd om te bemiddelen.

## PROCEDURE

### Stap 1

De klager (cursist of kandidaat-cursist) dient schriftelijk/mondeling klacht in bij de ombudsdienst van het centrum.

De ombudsdienst is te bereiken op het volgende adres:

CVO Gent  
 Martelaarslaan 13  
 9000 Gent  
 Tel. 09/225 04 36  
 info@cvo.gent

### Stap 2

De ombudsmedewerker nodigt de klager uit, binnen de tien werkdagen (\*) te rekenen vanaf de datum van de ontvangst van de klacht, voor een eerste gesprek. Aan de hand van het aanmeldingsformulier toetst hij/zij of de klacht ontvankelijk is

De toetsing gebeurt aan de hand van de volgende criteria:

1. formele criteria:
  - a. is de identiteit van de klager bekend?
  - b. is de klager cursist/kandidaat een cursist van het centrum?
  
2. inhoudelijke criteria:
  - a. heeft de klacht betrekking op feiten die niet ouder zijn dan 3 maand te rekenen vanaf de datum van de indiening van de klacht? Opgelet: klachten over de examen- en evaluatieprocedures moeten binnen de zeven werkdagen gemeld worden.
  - b. kan de klacht behandeld worden door de ombudsdienst, is de ombudsdienst bevoegd?
  - c. heeft de klager reeds stappen ondernomen naar de leerkracht/administratie/directie om tot een oplossing te komen?

De klacht is **ONTVANKELIJK** wanneer op alle criteria een positief antwoord kan gegeven worden.

Er wordt een aanmeldingsformulier getekend door de klager en de ombudsmedewerker, de klager krijgt een duplicaat. Er wordt vermeld of de klager al dan niet de toelating geeft om zijn/haar naam bekend te maken. De verdere procedure wordt doorlopen.

De klacht is **NIET ONTVANKELIJK** wanneer er een negatief antwoord volgt uit 1 van de criteria.

Er wordt een document opgemaakt waaruit blijkt dat de klacht niet ontvankelijk is. Aan de klager worden de verdere mogelijkheden voorgelegd (ombudsdienst inrichtende macht, ombudsdienst consortium (behalve voor examenresultaten en evaluatie-resultaten).

### **Stap 3**

De ombudsmedewerker onderzoekt de klacht binnen de 30 werkdagen (\*).

Hij/zij hoort alle betrokken partijen, wint informatie in, kijkt documenten in en doet vaststellingen.

Hij/zij houdt regelmatig de klager op de hoogte.

De ombudsmedewerker formuleert een mogelijke oplossing of tracht via bemiddeling tot een oplossing te komen waarin beide partijen – klager en het centrum – zich kunnen vinden.

### **Stap 4**

Na de behandeling van de klacht maakt de ombudsmedewerker binnen de 10 werkdagen (\*) een eindrapport op. Hij/zij bezorgt dit aan de klager en het centrum.

Dit gebeurt via aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs.

*(\*) worden als werkdagen gedefinieerd: maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.  
De ombudsdienst is gesloten tijdens de schoolvakanties van toepassing op het volwassenenonderwijs.*

## STEMMING

Aangenomen door de gemeenteraad in openbare vergadering van 27 juni 2016:

- Met unanimitéit
-