

WIJZIGINGEN CENTRUMREGLEMENT SCHOOLJAAR 2015-2016

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Dit centrumreglement is van toepassing op alle cursisten van CVO Gent en tevens op de ouders van minderjarige cursisten. Het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs is van toepassing.

Artikel 2

Dit centrumreglement, met inbegrip van het agogisch 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. Bij elke wijziging wordt de cursist hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

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

Artikel 3

Voor de toepassing van dit centrumreglement wordt verstaan onder:

1. Aangetekend: met aangetekende brief of tegen afgifte van een gedateerd ontvangstbewijs;
2. Directeur: de directeur van het centrum of zijn afgevaardigde;
3. Centrumbestuur: de rechtspersoon of natuurlijke persoon die verantwoordelijk is voor de centra van de gemeente Gent nl. de gemeenteraad. Inzake daden van dagelijks beheer is het college van burgemeester en schepenen bevoegd;
4. Evaluatiecommissie: team van personeelsleden dat onder leiding van de directeur of zijn afgevaardigde samen de verantwoordelijkheid draagt voor de evaluatie van en het onderwijs aan een bepaalde cursistengroep of individuele cursist;
5. Agogisch project: het geheel van de fundamentele uitgangspunten dat door het centrumbestuur voor het centrum en zijn werking wordt bepaald;
6. Registratiemoment: is het moment waarop 1/3 van de lestijden van een module voorbij is;
7. Cursist: deelnemer aan het volwassenenonderwijs die voldoet aan de toelatingsvoorwaarden en ingeschreven is.
8. Centrum: het pedagogisch geheel, waar onderwijs wordt georganiseerd en dat onder leiding staat van de directeur.

HOOFDSTUK 2 - PROCEDURE VAN INSCHRIJVINGEN

Artikel 6 - Verloop van de procedure

§1 Inschrijvingsvoorwaarden

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

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.

§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 beroeps-bekwaamheid. 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.

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 zover het niet gaat om een tussenperiodes langer dan één jaar.

§3 Inschrijvingsgeld

§1.

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 bankcontact of met opleidingscheques betaald. Uitzonderlijk kan de cursist betalen met speciën. De geldigheidstermijn van de opleidingscheques mag niet verstreken zijn. 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. Deze begrenzing is enkel van toepassing voor opleidingsonderdelen die de cursist in het centrum volgt.
- (3) De bewijslast voor de toepassing van bovenstaande begrenzingen ligt volledig bij de cursist.

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, of bepaalde andere categorieën van vreemdelingen, 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 minderjarig zijn en 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
- (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;
 - 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.

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.

HOOFDSTUK 3 - BIJDRAGEREGELING

Artikel 7 – Algemeen

De lijst met financiële bijdragen die door het centrum kunnen worden gevraagd tijdens de module ligt bij de aanvang van de module/het schooljaar ter beschikking van de cursist. Deze lijst maakt een duidelijk onderscheid tussen verplichte en niet verplichte uitgaven. Verplichte uitgaven zijn uitgaven voor activiteiten of materiaal die noodzakelijk zijn voor de module die de cursist volgt.

Niet-verplichte uitgaven zijn uitgaven voor materiaal dat niet noodzakelijk aangekocht moeten worden of voor activiteiten waaraan de cursist niet verplicht moet deelnemen.

Voor bepaalde zaken of activiteiten kan de kostprijs duidelijk worden vastgelegd. Voor andere zaken of activiteiten kan er slechts een benaderende of richtprijs worden opgegeven.

Er kunnen nadere afspraken worden gemaakt met de directeur over eventuele afwijkende betalingsmodaliteiten.

HOOFDSTUK 4 - ORGANISATIE VAN DE LESSEN

Artikel 14 - Lesverplaatsingen

§1 Een cursist heeft recht op alle lessen van de modules waarvoor hij/zij is ingeschreven. Het centrum kan al dan niet op vraag van de leraar een les verplaatsen.

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.

Artikel 16 - Afwezigheden

Indien de cursist een les of activiteit niet kan bijwonen, brengt hij/zij het centrum hiervan onverwijld op de hoogte.

§1 Gewettigde afwezigheden en de afwezigheden die kunnen worden gewettigd door de directie

1° Iedere afwezigheid moet gewettigd of gerechtvaardigd zijn.

2° De afwezigheid kan op volgende manieren worden gerechtvaardigd:

(1) een doktersattest;

(2) een document dat aantoonst dat de cursist afwezig was om:

- een begrafenis- of huwelijksplechtigheid bij te wonen van een bloed- of aanverwant of van een persoon die onder hetzelfde dak woont;
- een familieraad bij te wonen;
- voor de rechtbank te verschijnen na een oproeping of dagvaarding;

- feestdagen te beleven die inherent zijn aan de door de grondwet erkende levensbeschouwelijke overtuiging van de cursist;
- een andere officiële aangelegenheid bij te wonen, mits akkoord van de directeur;
- omwille van de onbereikbaarheid of ontoegankelijkheid van de school door overmacht;
- omwille van professionele redenen (= attest van de werkgever);
- omwille van verplichtingen inzake inburgering (= attest van het onthaalbureau);
- uitzonderlijke familiale of andere redenen, mits akkoord van de directeur.

3° De afwezigheid wegens een schorsing, een tijdelijke of definitieve uitsluiting is automatisch gewettigd.

4° De afwezigheid in het kader van het onderwijs aan gedetineerden.

HOOFDSTUK 6 - EVALUATIEREGLEMENT

Artikel 18 - Evaluatievoorwaarden

- §1 De cursist wordt geëvalueerd over een module. De vorm en het tijdstip van de evaluatie zal hem **vóór het registratiemoment** worden meegedeeld.
- §2 De cursist is verplicht deel te nemen aan de proeven voor de modules waarvoor hij is ingeschreven.

Artikel 19 - Evaluatieperioden

- §1 De directeur bepaalt jaarlijks de data van de evaluatieperioden per opleiding/per module. Het centrum behoudt zich het recht voor om hiervan in geval van onvoorziene omstandigheden af te wijken.
- §2 De leraar bepaalt de duur van de evaluatie. De evaluatie beslaat maximaal 1 lesmoment per keer.

Artikel 21 - Samenstelling en bevoegdheid van de evaluatiecommissies

- §1. De directeur organiseert per studiegebied, per opleiding of per module de evaluatiecommissie. De samenstelling wordt ter goedkeuring aan het centrumbestuur voorgelegd.
- §2. De evaluatiecommissie is samengesteld uit minstens 2 leraren van het studiegebied/opleiding en wordt voorgezeten door de directeur. Bloed- en aanverwanten tot in de vierde graad van een cursist kunnen bij deliberatie niet deelnemen aan de beraadslagingen mbt de geëvalueerde cursist.
- §3. De directeur stelt per evaluatiecommissie een secretaris aan, die niet stemgerechtigd is.
- §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.

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 per module en in de lineaire organisatie per leerjaar. 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 cursist wordt ten laatste 3 weken voor de beraadslaging geïnformeerd over de wijze waarop hij zijn resultaten en eventueel studiebewijs kan verkrijgen. Het centrum organiseert deze bekendmaking op adequate wijze. Als studiebewijs kan gelden een deelcertificaat, een certificaat, een getuigschrift of een diploma.
- §4. De evaluatiecommissie kan volgende eindbeslissingen nemen:
- 1° 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.
- §5. 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

§5 Indien de betwisting na bemiddeling of na het resultaat van de nieuwe bijeenkomst van de evaluatiecommissie blijft bestaan, kan de cursist schriftelijk beroep instellen bij de beroepscommissie, uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van:

- ofwel het gemotiveerd besluit van de directeur dat de betwiste beslissing gehandhaafd wordt;
- ofwel de mededeling van de nieuwe beslissing van de evaluatiecommissie waarmee de cursist nog steeds niet akkoord kan gaan.

Het beroep wordt ingediend bij het IVA Stedelijk Onderwijs Gent, t.a.v. hoofd IVA-SOG, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent.

De beroepscommissie onderzoekt de klacht grondig. Op grond van de bevindingen van dit onderzoek stuurt de commissie haar advies door naar de afgevaardigde van het centrumbestuur. Deze laatste beslist op basis van het advies of de evaluatiecommissie al dan niet opnieuw moet samenkomen.

Indien de afgevaardigde van het centrumbestuur van oordeel is dat de evaluatiecommissie niet opnieuw moet samenkomen, deelt hij deze gemotiveerde beslissing onverwijld schriftelijk mee aan de cursist.

Indien de afgevaardigde van het centrumbestuur daarentegen van oordeel is dat de evaluatiecommissie wél opnieuw moet samenkomen, dient dit te gebeuren binnen een redelijke termijn. De cursist wordt door de afgevaardigde van het centrumbestuur van deze finale gemotiveerde beslissing van de evaluatiecommissie met een aangetekend schrijven in kennis gesteld.

HOOFDSTUK 8 - REGLEMENT VAN ORDE

Artikel 31 - Tuchtprocedure

- §1. Tuchtmaatregelen tijdelijke uitsluiting en de uitsluiting voor één of meerdere modules/opleiding worden genomen door de directeur.
De definitieve uitsluiting uit het centrum wordt genomen door het schoolbestuur.
- §2. De directeur volgt daarbij volgende procedure:
- 1° Hij vraagt advies aan de evaluatiecommissie die het tuchtdossier beoordeelt.
De evaluatiecommissie stelt een gemotiveerd advies op.
Indien de evaluatiecommissie adviseert om de cursist tijdelijk uit te sluiten of uit te sluiten voor een module/opleiding, deelt de directeur aan de cursist mee dat een tuchtprocedure wordt ingezet.
Deze beslissing en het gemotiveerde advies worden binnen de drie werkdagen na de bijeenkomst van de evaluatiecommissie aangetekend verstuurd aan de cursist. In dit schrijven wordt deze opgeroepen tot een onderhoud met de directeur over de vastgestelde feiten en de voorgestelde maatregel.
 - 2° De cursist kan vóór het onderhoud kennis nemen van het tuchtdossier in het bureau van de directeur na afspraak.
Het onderhoud moet uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de kennisgeving plaatsvinden.
Van dit onderhoud wordt een verslag gemaakt dat wordt ondertekend voor kennisneming.
 - 3° Het onderhoud tussen directeur en cursist gebeurt enkel op basis van elementen uit het tuchtdossier. Bij de uiteindelijke beslissing kan geen rekening worden gehouden met gegevens die niet vooraf zijn bekendgemaakt en/of die geen deel uitmaken van het tuchtdossier.
 - 4° Na dit onderhoud neemt de directeur een gemotiveerde beslissing omtrent de tuchtmaatregel die aangetekend, binnen de drie werkdagen na het onderhoud, meegedeeld wordt aan de cursist.
 - 5° Tegen een uitsluiting voor een module/ opleiding en een definitieve uitsluiting kan door de cursist beroep worden aangetekend. Dit beroep wordt binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de beslissing tot uitsluiting per aangetekende brief ingesteld bij het hoofd IVA Stedelijk Onderwijs Gent. Dit beroep schorst de sanctie niet op. Binnen een maand na het instellen van het beroep wordt de beslissing van het beroepsorgaan aangetekend aan de cursist meegedeeld.

HOOFDSTUK 10 - PRIVACY

Artikel 36 - Persoons- en leerlingengegevens

§ 1 Het centrumbestuur leeft de verplichtingen na die voortvloeien uit de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, zoals gewijzigd (B.S. 18 maart 1993).

§ 2 Het centrumbestuur bepaalt als verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens welke persoonsgegevens binnen het centrum mogen verwerkt worden, de wijze waarop en de personen die deze gegevens mogen verwerken. Indien noodzakelijk doet het centrumbestuur hiertoe aangifte bij het openbaar register van de Privacycommissie.

§ 3 Het centrumbestuur doet het nodige om deze gegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde wijziging, vernietiging of inzage door internen en externen.

§ 4 Het centrum zal (in principe) geen cursistengegevens meedelen aan derden, tenzij voor de toepassing van een wettelijke of reglementaire bepaling. In geval van verandering kunnen relevante cursistengegevens over de specifieke onderwijsloopbaan van de cursist en in het belang van de cursist worden overgedragen.

Tenzij de regelgeving deze overdracht verplicht stelt, gebeurt ze niet indien de cursist zich hiertegen verzet na, op zijn verzoek, de gegevens te hebben ingezien.

Artikel 37 – Afbeelding van personen

§ 1 Het is de cursist verboden om op het centrum beelden te filmen, te fotograferen en te verspreiden (via bv. internet, e-mail, GSM), waarbij het centrum in het algemeen en de medecursisten en / of het personeel in het bijzonder centraal staan. Ook het filmen en fotograferen met behulp van een GSM valt hieronder. Een inbreuk kan aanleiding geven tot een tuchtmaatregel zoals vermeld in art. 30.

§ 3 Er kunnen op het centrum of naar aanleiding van centrumactiviteiten foto's / beelden van cursisten worden genomen / gefilmd, vervoelvoudigd én gepubliceerd op de website van het centrum, in centrumpublicaties, in persartikelen, op tv-zenders, enz.”

Artikel 38 – Inzagerecht

§ 1 Een cursist heeft een recht op inzage in en een toelichting bij de gegevens die op de cursist betrekking hebben, waaronder de evaluatiegegevens. De cursist die dit wenst, richt zich tot de directeur van het centrum met een vraag tot inzage in zijn dossier. Indien na de toelichting blijkt dat de cursist een kopie wenst van deze gegevens, heeft hij hier mits betaling van de voorziene vergoeding (in de bijdrageregeling) recht op.

§ 2 Als bepaalde gegevens ook een derde betreffen en volledige inzage in de gegevens van de cursist afbreuk doet aan de privacy van deze derde, wordt de toegang tot de gegevens verstrekt via een gesprek, een gedeeltelijke inzage of rapportage.

HOOFDSTUK 13 - SLOTBEPALINGEN

Artikel 42

Dit centrumreglement treedt in werking op 1 september 2015.

BIJLAGE

OMBUDSDIENST VOOR CURSISTEN

De ombudsdienst is een interne dienst van het CVO GENT en staat open voor alle cursisten en kandidaat-cursisten. 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.

TOEPASSINGSGEBIED

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

- planning van het onderwijsaanbod
- toelatingsvoorwaarden
- hygiëne en bewoonbaarheid 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 te 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.

NAAM VAN DE LESPLAATSVERANTWOORDELIJEN

Zie infobrochure