

**2021\_GRMW\_00652 Centrumreglement voor het Centrum voor Leren en Werken Gent - Wijziging****Beslissing:** Behandeld in vergadering van 10 juni 2021**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

mevrouw Gabi De Boever; mevrouw Karin Temmerman; mevrouw Elke Sleurs; de heer Sven Taeldeman; de heer Mehmet Sadik Karanfil; mevrouw Zeneb Bensafia; mevrouw Karlijn Deene; mevrouw Sandra Van Renterghem; de heer Jef Van Pee; mevrouw Anne Schiettekatte; mevrouw Mieke Bouve; de heer Carl De Decker; mevrouw Karla Persyn; mevrouw Evita Willaert; mevrouw Adeline Blancquaert; mevrouw Patricia De Beule; de heer Tom De Meester; de heer Stijn De Roo; de heer Mattias De Vuyst; mevrouw Anita De Winter; mevrouw Yeliz Güner; de heer Yüksel Kalaz; de heer Bert Mispion; mevrouw Caroline Persyn; de heer Joris Vandenbroucke; mevrouw Sonja Welvaert; mevrouw Tine De Moor; de heer Fourat Ben Chikha; de heer Ronny Rysermans; mevrouw Elke Decruynaere; de heer Rudy Coddens; mevrouw Astrid De Bruycker; mevrouw Alana Herman  
de heer Anneleen Schelstraete

**Bevoegd:** Elke Decruynaere**Juridisch kader****De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 3.

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

- Het Decreet van 10 juli 2008 betreffende het stelsel van leren en werken in de Vlaamse Gemeenschap;
- Het Decreet van 30 maart 2018 betreffende duaal leren en de aanloopfase;
- Het Besluit van de Vlaamse regering van 16 september 1997 betreffende de controle op de inschrijvingen van leerlingen in het secundair onderwijs of in het stelsel van leren en werken
- Het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 september 2018 houdende uitvoeringsmaatregelen betreffende het duaal leren en de aanloopfase en diverse andere maatregelen
- De Omzendbrief SO/2008/08 van 8 augustus 2008 betreffende het stelsel van leren en werken.

**Motivering**

De gemeenteraad wijzigde laatst op 22 juni 2020 het 'Centrumreglement voor het Centrum voor Leren en Werken Gent'.

Met het oog op het schooljaar 2021-2022 wordt aan de gemeenteraad gevraagd het 'Centrumreglement voor het Centrum voor Leren en Werken Gent' te wijzigen. Deze wijzigingen zijn noodzakelijk ingevolge gewijzigde regelgevingen en/of praktische bezwaren.

Een gedetailleerde beschrijving van de voorgestelde wijzigingen aan het 'Centrumreglement voor het Centrum voor Leren en Werken Gent' is te vinden in voorliggende documenten in bijlage.

Deze wijzigingen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad.

Zij treden in werking op 1 september 2021.

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- Centrumreglement Centrum Leren en Werken Gent schooljaar 2020-2021
- Centrumreglement Centrum Leren en Werken Gent schooljaar 2021-2022
- Wijzigingen centrumreglement CLW Gent schooljaar 2021-2022 (deel van de beslissing)

### **Voorstel**

**Legt aan de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn voor ter beslissing:**

#### **Artikel 1:**

Wijzigt het 'Centrumreglement voor het Centrum voor Leren en Werken Gent' zoals aangegeven in de documenten in bijlage.

De wijzigingen treden in werking op 1 september 2021.

#### **Artikel 2:**

Neemt kennis van de gecoördineerde versie van het 'Centrumreglement voor het Centrum voor Leren en Werken Gent' zoals gevoegd in bijlage.

# CENTRUMREGLEMENT VOOR HET CENTRUM VOOR LEREN EN WERKEN GENT WIJZIGINGEN SCHOOLJAAR 2021 – 2022

---

## HOOFDSTUK 2 - TOELATINGSVOORWAARDEN

*Onder artikel 4 van hoofdstuk 2 (Toelatingsvoorwaarden) wordt een nieuwe § 8 toegevoegd waarin kort wordt verwezen naar de modernisering van het secundair onderwijs dat van start ging op 1 september 2019 en gefaseerd tot en met 2023 zal uitgebreid worden naar de tweede en de derde graad:*

### “Artikel 4

#### § 8 Modernisering van het secundair onderwijs NIEUW

Op 1 september 2019 ging de modernisering van start voor de eerste graad van het secundair onderwijs. Op 1 september 2021 volgt ook de tweede graad.

Met de modernisering van het secundair onderwijs worden zowel de onderwijsdoelen als het aanbod van de studierichtingen aangepast.

Studierichtingen worden ingedeeld op basis van een aantal categorieën:

1. **De finaliteit:** geeft aan wat een leerling na het secundair onderwijs kan doen

- Arbeidsmarktfinaliteit

- Voorbereiding op arbeidsmarkt of graduaatsopleiding (hbo5)
- Bso en BuSO OV3.

2. **De onderwijsvorm:** gaande van abstract-theoretisch tot praktisch-uitvoerend: aso, tso, kso en bso.

3. **Het studiedomein:** geeft het interessegebied aan: Taal en Cultuur, Kunst en Creatie, Economie en Organisatie, Sport, STEM, Land- en Tuinbouw, Maatschappij en Welzijn en Voeding en Horeca

In de **tweede graad** hebben de leerlingen nog een brede studiekeuze. Het is mogelijk om zowel in het stelsel Leren & werken als in het duale stelsel in te schrijven. Nieuwe leerlingen schrijven zich bij voorkeur in de duale leerweg; “herinschrijvingen” schrijven zich in op de leerweg Leren & Werken indien zij over voldoende tijd beschikken om deze opleiding binnen de uitfasering van dit stelsel positief af te ronden.

In de **derde graad** zijn de studierichtingen scherper geprofileerd dan die van de tweede graad met het oog op gerichte en succesvolle instroom in het hoger onderwijs of op de arbeidsmarkt.

Meer gedetailleerde informatie over de modernisering van het secundair onderwijs kan je terugvinden op de website van het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming <https://www.kwalificatiesencurriculum.be/studieaanbod-secundair-onderwijs>".

## HOOFDSTUK 4 - VOLTIJDS ENGAGEMENT

*Onder artikel 6, § 3 - Werkplekleren of werkplekcomponent wordt conform de omzendbrief SO/2008/08 van 8 augustus 2008 betreffende het stelsel van leren en werken onder het luik "Aanloopcomponent/aanloopstructuuronderdeel" toegevoegd dat de aanloopcomponent of het aanloopstructuuronderdeel verplicht is voor alle leerlingen (Leren & Werken) die niet over een werkplekcomponent beschikken; deze leerlingen krijgen naast de 15 uren PAV en BGV een invulling van 13 uren (=28 uren) gericht op de in het aanloopstructuuronderdeel vermelde doelstellingen.*

Artikel 6, § 3 - Werkplekleren of werkplekcomponent wordt als volgt gewijzigd:

### **"§ 3 Werkplekleren of werkplekcomponent**

#### **Aanloopcomponent/aanloopstructuuronderdeel**

Een aanloopcomponent is een component gericht op arbeidsbereide leerlingen waarvan de arbeidsgerichte, loopbaangerichte of vaktechnische competenties verder dienen te worden versterkt. Een aanloopcomponent zal zoveel mogelijk aansluiten bij de opleiding die men volgt. Hoe sneller men vordert in de aanloopcomponent, hoe sneller men kan doorstromen naar een reguliere tewerkstelling. De aanloopcomponent of het aanloopstructuuronderdeel is verplicht voor alle leerlingen (Leren & Werken) die niet over een werkplekcomponent beschikken; deze leerlingen krijgen naast de 15 uren PAV en BGV een invulling van 13 uren (=28 uren) gericht op de in het aanloopstructuuronderdeel vermelde doelstellingen".

*In uitvoering van het decreet van 30 maart 2018 betreffende duaal leren en de aanloopfase en het besluit van de Vlaamse Regering van 14 september 2018 houdende uitvoeringsmaatregelen betreffende het duaal leren en de aanloopfase en diverse andere maatregelen wordt onder artikel 6, § 4 – Duaal leren het volgende gewijzigd:*

- *Voor leerlingen die wel de motivatie hebben om te leren op een werkplek, maar hier nog niet helemaal klaar voor zijn, wordt de aanloopfase uitgewerkt. Het doel van de aanloopfase is om de leerling zo snel als mogelijk voor te bereiden op een instap in duaal leren. De modaliteiten waaronder de aanloopfase wordt ingericht, wordt uitgebreid toegelicht;*
- *De periode waarin de leerling nog geen werkplek heeft gevonden, wordt deze geacht een voltijdse invulling van minstens 28 uren per week te krijgen van de aanbieder*

*duaal leren;*

- *Indien de leerling na 20 opleidingsdagen (aangevuld met de voorziene drie uitzonderingen) geen werkplek gevonden heeft, moet hij uit de duale opleiding uitgeschreven worden en in een andere opleiding (in dezelfde of een andere school) inschrijven.*

**Artikel 6, § 4** wordt als volgt gewijzigd:

#### **“§ 4 Duaal leren**

Duaal leren is bedoeld voor leerlingen die voldaan hebben aan de voltijdse leerplicht en die klaar (of op zijn minst bereid) zijn om te leren en te participeren op een werkplek. Hierbij ligt de focus volledig op leren. Zowel bij de aanbieder duaal leren als op de werkplek gaat de jongere nieuwe competenties aanleren in het kader van zijn opleidingsprogramma.

Voor leerlingen die wel de motivatie hebben om te leren op een werkplek, maar hier nog niet helemaal klaar voor zijn, wordt de **aanlooffase** uitgewerkt. Het doel van de aanlooffase is om de leerling zo snel als mogelijk voor te bereiden op een instap in duaal leren. De aanlooffase is hierbij zo kort als mogelijk, maar zo lang als nodig. Elke leerling die naar de aanlooffase wil gaan, moet bij aanvang gescreend worden. Tijdens deze screening wordt nagegaan in welke mate de leerling klaar en bereid is om te leren en te participeren op een werkplek. Hieruit moet minimaal blijken dat de leerling de intentie heeft om een duale opleiding te volgen waarin hij aan werkplekleren zal doen.

#### **De aanlooffase**

Voor de aanlooffase zijn afzonderlijke opleidingen (aanloopstructuuronderdelen) uitgewerkt die voortvloeien uit een standaardtraject van een duale opleiding en ook als dusdanig zijn opgenomen in het standaardtraject. De aanlooffase kan dan ook enkel georganiseerd worden voor die standaardtrajecten waarbij er aanloopstructuuronderdelen werden geformuleerd. De koppeling van de aanloopstructuuronderdelen aan standaardtrajecten benadrukt en faciliteert de instap in een specifieke duale studierichting.

Binnen elk aanloopstructuuronderdeel kan het onderscheid gemaakt worden tussen een schoolcomponent en een aanloopcomponent.

- De schoolcomponent wordt ingericht bij de aanbieder van de aanlooffase en wordt aangegrepen om algemene en beroepsgerichte competenties aan de leerling aan te leren.

- De aanloopcomponent kan inhoudelijk focussen op (een combinatie van) drie types van competenties:

- Loopbaangerichte competenties voor leerlingen die nog geen duidelijkheid hebben over hun concrete onderwijsloopbaan, maar wel overtuigd zijn om een duale leerweg te volgen;
- Arbeidsgerichte competenties voor leerlingen die bepaalde generieke competenties missen die noodzakelijk zijn om te kunnen leren en participeren op een werkplek;
- Vaktechnische competenties voor leerlingen die op vaktechnisch vlak geen of onvoldoende bagage hebben om een duale opleiding aan te vatten.

De toeleiding vanuit het aanloopstructuuronderdeel naar een duale opleiding gebeurt na een positief advies vanuit de toeleidende klassenraad wat de arbeidsrijpheid van de leerling betreft en na de sectorale goedkeuring van de erkenningsaanvraag van het leerbedrijf. Het is de sector die unaniem beslist over de goedkeuring, niet de school. Na goedkeuring van de erkenningsaanvraag en het positief advies van de klassenraad wordt de leerling in de duale opleiding ingeschreven; normaal gezien volgt de start van de werkplekcomponent binnen de 20 dagen na datum van inschrijving in het duale structuuronderdeel van de opleiding.

Voor een inschrijving in de aanlooffase moet de leerling voldoen aan de toelatingsvoorwaarde van de bovenliggende duale opleiding en bijkomend voor de aanlooffase positief gescreend zijn. Leerlingen met studiebewijzen die zijn uitgereikt door scholen die niet door de Vlaamse Gemeenschap worden erkend, gefinancierd of gesubsidieerd (dit gaat voornamelijk over scholen uit het buitenland of van een andere Gemeenschap), of leerlingen uit het buitengewoon secundair onderwijs (met uitzondering van OV4) die de overstap naar het gewoon secundair onderwijs maken, kunnen toegelaten worden via een gunstige beslissing van de klassenraad.

## Duaal leren

Duaal leren is slechts mogelijk

- onder de voorwaarden en voor de opleidingen zoals vermeld in het decreet van 30 maart 2018 betreffende duaal leren en de aanlooffase en het besluit van de Vlaamse Regering van 14 september 2018 houdende uitvoeringsmaatregelen betreffende het duaal leren en de aanlooffase en diverse andere maatregelen
- mits ondertekening van een addendum (zie bijlage 9) waarin de leerling zich akkoord verklaart met de voorwaarden die hierin zijn opgenomen.

De leerling volgt in principe de schoolvakantieregeling. Hierop zijn een aantal afwijkingen mogelijk voor leerlingen die een overeenkomst alternerende opleiding hebben:

- 1° in samenspraak tussen leerling, onderneming en school kan - enkel wanneer er zich leeropportunities voordoen - worden afgesproken dat de leerling tijdens de schoolvakantie naar de werkplek gaat. Het aantal gewerkte dagen wordt gecompenseerd. Dit moet opgenomen worden in de overeenkomst.
- 2° Op het niveau van een opleiding kan omwille van seizoensgebonden activiteiten worden afgesproken dat de leerling in een schoolvakantie naar de werkplek gaat. De

leerling heeft recht op compensatie. Deze afwijking wordt op het niveau van het sectoraal partnerschap vastgelegd en door de Vlaamse Regering goedgekeurd.

- 3° op het niveau van een opleiding kunnen onderwijsverstrekkers in consensus met sectorale partners (en na validering door het Vlaams Partnerschap en de Vlaamse Regering) ervoor kiezen om in de derdegraadsopleidingen het aantal weken vakantie op jaarbasis terug te brengen van 15 tot 12 weken.

Een leerling heeft per schooljaar een periode van 20 opleidingsdagen om een overeenkomst met een werkplek af te sluiten. Deze termijn begint te tellen vanaf de eerste lesbijwoning van de leerling in de duale opleiding. De periode waarin de leerling nog geen werkplek heeft gevonden, wordt deze geacht een voltijdse invulling van minstens 28 uren per week te krijgen van de aanbieder duaal leren. Het is daarbij wel toegestaan om afwezig te zijn om contacten met ondernemingen te leggen of om een intakegesprek te gaan doen.

Er zijn 3 situaties waarin de periode van 20 opleidingsdagen per schooljaar verlengd kan worden:

- 1° Bij gewettigde afwezigheden wordt de periode verlengd met de duur van de gewettigde afwezigheid;
- 2° Als de onderneming nog een erkenning moet aanvragen, wordt de periode verlengd met het aantal opleidingsdagen dat in beslag wordt genomen door de erkenning;
- 3° De trajectbegeleider kan eenmalig een nieuwe periode van 20 opleidingsdagen toekennen op basis van de inspanningen die de leerling al geleverd heeft en de specifieke context.

Indien de leerling na 20 opleidingsdagen (aangevuld met bovenstaande drie uitzonderingen) geen werkplek gevonden heeft, moet hij uit de duale opleiding uitgeschreven worden en in een andere opleiding (de aanloopfase of het aanloopstructuuronderdeel, in dezelfde of een andere school) inschrijven. Als een leerling tijdens het schooljaar zijn werkplek verliest, moet nagegaan worden hoeveel dagen er nog resteren van de 20 opleidingsdagen (aangevuld met bovenstaande drie uitzonderingen). Dit resterend aantal kan hij dan gebruiken om een nieuwe werkplek te zoeken. Het aantal dagen zonder werkplek wordt niet beïnvloed door een wijziging van onderneming en/of opleiding gedurende het lopende schooljaar”.

## HOOFDSTUK 4 – AAN- EN AFWEZIGHEDEN

***Onder artikel 12, § 3 wordt op advies van het iCLB - Stad Gent toegevoegd dat bij een zeer problematische afwezigheid de betrokken school in uitzonderlijke gevallen kan beslissen om tot uitschrijving van de leerling over te gaan, zelfs ondanks alle begeleidingspogingen die er geweest zijn.***

Artikel 12, § 3 wordt als volgt gewijzigd:

## **“Artikel 12**

§ 3 Problematische afwezigheden kunnen een zorgwekkend karakter krijgen. Ongeacht het feit of hier van manifeste onwil of zelfs tegenwerking van de betrokken personen sprake is, zal blijken dat alle begeleidingsinspanningen van de school tevergeefs zijn. Dergelijke gevallen komen neer op een ondubbelzinnige schending van de leerplicht. Indien zich een zeer problematische afwezigheid voordoet ondanks alle begeleidingspogingen, dan kan de betrokken school in uitzonderlijke gevallen beslissen om tot uitschrijving van de leerling over te gaan”.

## **HOOFDSTUK 8 – PRIVACY EN INZAGERECHT**

*Onder artikel 23 van hoofdstuk 8 (Privacy) wordt in paragraaf 3 onder de opsomming van de persoonsgegevens van leerlingen of ouders die de school kan gebruiken en delen met andere partijen ook de gegevens opgenomen in het kader van de samenwerking met het CLB.*

Artikel 23, § 3 wordt zodoende als volgt gewijzigd:

### **“Artikel 23 - Persoons- en leerlingengegevens**

§ 3 Soms heeft het centrum een wettelijke verplichting om de persoonsgegevens van leerlingen of ouders te gebruiken en te delen met andere partijen. Deze gegevens heeft de school nodig in het kader van:

- de leerlingenadministratie
- de leerlingenopvolging (via onze online toepassingen)
- de ondersteuning bij bijzondere medische noden van leerlingen
- het preventief opvragen van medische gegevens bij meerdaagse uitstappen
- de samenwerking met het CLB”.

## **HOOFDSTUK 10 - VERZEKERINGEN**

*Onder artikel 30, § 1 en 2 van hoofdstuk 10 (Verzekeringen) wordt de term schoolpolis vermeld in de plaats van de term “verzekering van de Stad Gent voor onbezoldigde vrijwilligers” omdat de onbezoldigde vrijwilligers ook integraal onder de schoolpolis vallen en niet onder een aparte verzekering.*

Artikel 30, § 1 en 2 wordt als volgt gewijzigd:

### **“Artikel 30 - Vervoer van leerlingen met eigen voertuig**

§1. Verzekering van de onbezoldigde vrijwilliger-chauffeur

De onbezoldigde vrijwilligers (waaronder ouders) die ingeschakeld worden bij het vervoer van leerlingen zijn verzekerd via de schoolpolis. Zij genieten een dekking tegen lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid.

De burgerlijke aansprakelijkheid voor ongevallen met de eigen wagen moet gedekt zijn door de eigen verplichte autoverzekering.

#### §2. Verzekering van de passagiers

De kinderen/leerlingen-medepassagiers zijn voor lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid verzekerd via de schoolpolis.

Ook de onbezoldigde vrijwilligers-medepassagiers zijn verzekerd door de schoolpolis voor lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid”.

## HOOFDSTUK 15 - INTERN REGLEMENT VAN HET CENTRUM

*Onder artikel 44, §4 wordt verwezen naar het hernieuwd afsprakenkader voor het intern verzelfstandigd agentschap Stedelijk Onderwijs Stad Gent dat op 25 januari 2021 door de gemeenteraad is goedgekeurd.*

Artikel 44, § 4 wordt als volgt gewijzigd:

#### “Artikel 44

§ 4 Het interne reglement van de school wordt, conform artikel 12 van het oprichtingsbesluit van het IVA “Stedelijk Onderwijs Gent” en punt 3 van het hernieuwd afsprakenkader voor het intern verzelfstandigd agentschap Stedelijk Onderwijs Stad Gent, goedgekeurd door de directeur van het IVA Stedelijk Onderwijs Gent”.

## HOOFDSTUK 18 - SLOTBEPALINGEN

In artikel 58 van hoofdstuk 18 (slotbepalingen) wordt het jaartal van de inwerkingtreding van de wijzigingen aan het schoolreglement als volgt aangepast:

#### “Artikel 58

De wijzigingen aan het schoolreglement treden in werking op 1 september 2021”.

## BIJLAGE 3 KLACHTENPROCEDURE STEDELIJK ONDERWIJS GENT

*Onder bijlage 1 wordt conform de nieuwe procedure voor de behandeling van klachten door de stadsdiensten gewijzigd dat jaarlijks (en zodoende niet meer twee keer per jaar) over de ontvangen tweedelijnsklachten en het resultaat van het onderzoek verslag wordt uitgebracht aan de gemeenteraad.*

Bijlage 3 wordt zodoende als volgt aangepast:

## **“BIJLAGE 3 KLACHTENPROCEDURE STEDELIJK ONDERWIJS 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.
- Afhankelijk van de aard van de klacht kan het Interstedelijk Centrum voor Leerlingenbegeleiding bij de bemiddeling betrokken worden.
- 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) Tweedelijnsbehandeling**

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](mailto: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.

Jaarlijks wordt over de ontvangen tweedelijnsklachten 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”.



