



CENTRUMREGLEMENT voor het Centrum voor Volwassenenonderwijs Gent

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 22 mei 2000

Gewijzigd in de gemeenteraad van 28 mei 2014, 22 juni 2015, 27 juni 2016, 26 juni 2017, 25 juni 2018

Bekendgemaakt op 25 mei 2000, 28 mei 2014, 26 juni 2015, 28 juni 2016, 29 juni 2017, 29 juni 2018

Inhoudstafel

- Hoofdstuk 1: algemene bepalingen, artikelen 1 t.e.m. 3
- Hoofdstuk 2: procedure van inschrijvingen, artikelen 4 t.e.m. 6
- Hoofdstuk 3: bijdrageregeling, artikelen 7 en 8
- Hoofdstuk 4: organisatie van de lessen, artikelen 9 t.e.m. 14
- Hoofdstuk 5: studiereglement, artikelen 15 en 16
- Hoofdstuk 6: evaluatiereglement, artikelen 17 t.e.m. 23
- Hoofdstuk 7: gedragsregels, artikelen 24 t.e.m. 28
- Hoofdstuk 8: reglement van orde, artikelen 29 t.e.m. 32
- Hoofdstuk 9: welzijn op school, artikelen 33 t.e.m. 35
- Hoofdstuk 10: privacy, artikelen 36 t.e.m. 38
- Hoofdstuk 11: grensoverschrijdend gedrag, artikel 39
- Hoofdstuk 12: klachtenprocedure, artikel 40
- Hoofdstuk 13: slotbepalingen, artikelen 41 en 42

BIJLAGE 1 Klachtenprocedure Stedelijk Onderwijs Gent

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.

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 4 - Inschrijvingsperiode

De cursist kan zich uiterlijk inschrijven voor een module op het moment dat 1/3 van de module voorbij is. In uitzonderlijke gevallen kan de directeur een afwijking toestaan na de cursist gehoord te hebben.

Artikel 5 - Maximaal aantal inschrijvingen

De inschrijving van cursisten wordt beperkt tot een maximum aantal. De directeur kan afwijkingen toestaan zolang de veiligheid en het pedagogisch comfort niet in gedrang komen.

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 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, met de kmo-portefeuille 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.
De betaling bij de kmo-portefeuille moet door de cursist binnen de week gebeuren. 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 wachttuitkering 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;
 - personen in een stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelag in een traject naar werk (brugpensioneerde en een traject naar werk).
- (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. (Geldig tot het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd.)
- (3) de cursisten NT2 € 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.

- §5 **Weigering**
De cursist zal worden geweigerd indien hij/zij niet voldoet aan de wettelijke toelatings- en/of overgangsvoorwaarden.
- §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.

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 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.

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 9

Het schooljaar start op 1 september en eindigt op 30 juni.

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.

Artikel 12 - Lessen

§ 1 Een lesuur is 50 minuten.

§ 2 De lessen zijn niet toegankelijk voor derden, tenzij anders vermeld.

§ 3 Elke cursist wordt ingedeeld in een groep. Het centrum gaat principieel niet in op verzoeken tot groepsverandering.

Artikel 13 - Schorsing van de lessen wegens bepaalde omstandigheden

§1 Afwezigheid van de leraar

Als een les niet kan plaatsvinden omwille van de afwezigheid van de leraar, worden volgende opeenvolgende maatregelen genomen:

- de cursist wordt indien mogelijk voorafgaandelijk verwittigd
- een vervangende leerkracht wordt, indien mogelijk ingezet
- lesgroepen worden samen gezet.

§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, technische problemen,...).

2° Het centrum brengt de cursisten hiervan, voor zover mogelijk, op de hoogte.

3° De lessen geannuleerd wegens overmacht worden niet ingehaald.

§3 Pedagogische studiedag

De lessen kunnen voor alle cursisten of voor een cursistengroep maximum één dag per schooljaar worden geschorst voor het houden van een pedagogische studiedag voor de leraars.

§4 Facultatieve verlofdag

De lessen kunnen voor alle cursisten of voor een cursistengroep maximum één dag per schooljaar worden geschorst.

§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° Lessen geannuleerd wegens staking worden niet ingehaald.

§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.

Lessen geannuleerd wegens verkiezingen worden niet ingehaald.

Artikel 14 - Lesverplaatsingen

- §1 Een cursist heeft recht op alle lessen van de modules waarvoor hij/zij is ingeschreven.
- §2 Een centrale lesverplaatsing op vraag van de leerkracht is elke les die verplaatst wordt binnen het door het centrum vastgelegde uurrooster. Bij langdurige en regelmatig terugkerende lesverplaatsingen moet gebruik worden gemaakt van een reglementair voorzien verlofstelsel.
- §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.
De toegestane lesverplaatsing geldt als regelmatige aanwezigheid. Er worden maximum 3 lesverplaatsingen per module toegestaan.
- Aanvraagprocedure**
- De cursist die een lesverplaatsing wenst aan te vragen, doet dit ten laatste 2 weken na de gemiste les met het daartoe bestemde formulier. De vervangingsles vindt ten vroegste 1 week na aanvraag plaats.
 - 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 inhalles(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.
- §4 Alle aanvragen en beslissingen betreffende lesverplaatsingen worden bijgehouden door de verantwoordelijke administratieve medewerker en is ter inzage van het centrubestuur, de schoolinspectie en de verificateur.

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.
- §2 De cursist respecteert het begin- en einduur van de lessen.

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

- 1° Iedere afwezigheid moet gewettigd of gerechtvaardigd zijn.

- 2° De afwezigheid kan op volgende manieren worden gerechtvaardigd:
- (1) een doktersattest;
 - (2) een document dat aantoont 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.

§2 Ongewettigde afwezigheid

- 1° Elke afwezigheid die niet gewettigd of gerechtvaardigd is zoals beschreven in §1 wordt beschouwd als een ongewettigde afwezigheid.
- 2° Ongewettigde afwezigheden kunnen aanleiding geven tot één van de sancties vermeld in hoofdstuk 8.

HOOFDSTUK 6 - EVALUATIEREGLEMENT

Artikel 17 - Vrijstellingen - Toelatingsproef

§1 Modaliteiten

- 1° De directeur van het centrum kan vrijstelling van opleidingsonderdelen verlenen op basis van vooropleiding, kennis, beroepservaring of toelatingsproef.
- 2° Een toelatingsproef wordt afgenomen vóór het registratiemoment. De trajectbegeleider bepaalt in overleg met de betrokken leerkracht(en) wanneer en waar de toelatingsproef plaatsvindt, evenals de vorm ervan. Een toelatingsproef kan bestaan uit een praktische en/of mondelinge en/of schriftelijke evaluatie.
- 3° De gemotiveerde beslissing van de trajectbegeleider/leerkracht wordt meegedeeld aan de cursist en wordt in het dossier van de cursist opgenomen.
- 4° De bemiddeling en beroepsprocedure van artikel 23 is hier van toepassing.

§2 Aanvraagprocedure vrijstellingen

- 1° De cursist richt ten laatste een week na de inschrijving, met het aanvraagformulier van het centrum, een gemotiveerde aanvraag aan de directeur van het centrum .
- 2° De aanvraag dient vergezeld te zijn van de nodige stavingsdocumenten.
 - (1) Vooropleiding:
 - (a) door de Vlaamse Gemeenschap erkend studiebewijs van de gevolgde opleiding;
 - (b) lessentabel van de gevolgde opleiding;
 - (c) behaalde evaluatieresultaten;
 - (d) beknopte inhoud van de opleidingsonderdelen die als basis dienen voor de vrijstelling.
 - (2) Kennis:
 - (a) attest van de gevolgde opleiding;
 - (b) inhoud en duur van de gevolgde opleiding.
 - (3) Beroepservaring:
 - (a) attest van de werkgever;
 - (b) motivatie over de relevantie van de beroepservaring.

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

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

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 directeur kan op verzoek van de cursist, in uitzonderlijke omstandigheden een afwijking verlenen van de vastgestelde evaluatievormen. Deze afwijking wordt schriftelijk gemotiveerd.
- §3 Als bij een cursist onregelmatigheden of frauduleuze praktijken – zoals spieken – worden vastgesteld op een evaluatiemoment, dan wordt die cursist automatisch als niet geslaagd beschouwd voor dit evaluatiemoment. De cursist kan hiertegen beroep aantekenen bij de directeur. De directeur oordeelt over de gegrondheid van de vaststellingen en kan desgevallend de beslissing herroepen.
- §4 Een cursist die tijdens de zittijd 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.
- §5 Een cursist die tijdens een evaluatie onwettig afwezig is wordt automatisch als niet geslaagd beschouwd voor dit evaluatiemoment.
- §6 Een mondelinge of praktische proef kan worden afgenomen in aanwezigheid van een derde. De aanwezigheid van derden tijdens de proef wordt ter goedkeuring aan het directeur voorgelegd. Derden kunnen mee ondervragen. Van elke mondelinge proef en van elke praktische proef wordt door de examiner(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 evaluatie samen met de antwoorden en beoordelingscriteria.

Artikel 21 - Samenstelling en bevoegdheid van de evaluatiecommissies

- §1 De directeur organiseert per studiegebied, per opleiding, per module de evaluatiecommissie. De samenstelling wordt ter goedkeuring aan het centrubestuur voorgelegd.
- §2 De evaluatiecommissie is samengesteld uit minstens 2 leraren of coördinatoren 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 m.b.t. 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;
 - 5° het delibereren van een cursist.

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 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.

Artikel 23 - Bemiddeling en beroepsprocedure

- §1 Een cursist kan over door hem vastgestelde onregelmatigheden met betrekking tot zijn evaluatie tot één werkdag na de evaluatie schriftelijk klacht indienen bij de directeur. De directeur stelt een onderzoek in en neemt een gemotiveerde beslissing of de proef al dan niet moet worden overgedaan. Deze procedure moet binnen de drie werkdagen na indiening van de klacht afgehandeld zijn.
- §2 De beslissing van de evaluatiecommissie is steeds het resultaat van een weloverwogen evaluatie in het belang van de cursist. Hij kan tegen deze beslissing schriftelijk een gemotiveerd beroep aantekenen. De procedure verloopt in twee verplichte fasen: de bemiddeling en de eigenlijke beroepsprocedure.
- §3 De cursist kan in geval van betwisting tot uiterlijk vijf werkdagen na de bekendmaking van de resultaten met het oog op bemiddeling schriftelijk (of per mail) een onderhoud vragen bij de directeur. Tijdens dit onderhoud brengt hij de directeur op de hoogte van zijn bezwaren.
- §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;

- §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 7 - GEDRAGSREGELS

Artikel 24 - Algemeen

- §1 Iedere cursist volgt strikt de richtlijnen (veiligheid, (persoonlijke) hygiëne, welzijn, e.a.) op, gedraagt zich correct en toont respect tegenover het personeel van het centrum en tegenover de andere cursisten. Het centrum tolereert geen enkele vorm van grensoverschrijdend of antisociaal gedrag: geweld ((non)- verbaal), fysiek/psychisch/materieel/sociaal pesten, ongewenst seksueel gedrag (verbaal/lichamelijk/niet verbaal) e.a.
- §2 Iedere cursist zorgt ervoor dat hij de lessen niet stoort.
- §3 Tijdens de lessen wordt er noch gegeten noch gedronken behalve in het studiegebied voeding.
- §4 Het persoonlijk gebruik van gsm, audio- en videoapparatuur is niet toegelaten tijdens de les.
- §5 De cursist laat het leslokaal op het einde van de les in ordelijke staat achter.
- §6 De cursist parkeert zijn/haar voertuig enkel op de voor hen voorziene plaatsen.
- §7 Het beoefenen van de religie behoort tot de privésfeer en is bijgevolg niet toegestaan op het terrein van het centrum.

Artikel 25 - Kledij, veiligheid en hygiëne

- §1 De cursist volgt de instructies van de leraar wat betreft kledij om redenen van veiligheid en hygiëne nauwgezet op.
De cursist dient de veiligheidsvoorschriften na te leven. Hij leeft ook afdelingsspecifieke afspraken stipt na.
- §2 Afval wordt gesorteerd in de juiste daarvoor voorziene vuilniscontainers.
Sluikstorten is verboden en strafbaar op het domein van het centrum. Eigen huisvuil mag niet in de vuilniscontainers van het centrum gegooid worden.

Artikel 26 - Materiële bezittingen ,vandalisme en diefstal

- §1 De cursist laat zijn/haar persoonlijke bezittingen (gsm, juwelen, tassen,e.a.) niet onbeheerd achter. Het centrum is niet verantwoordelijk voor gebeurlijke diefstallen.
Een cursist die materiaal ontvreemdt (van het centrum, medecursist of leerkracht) zal tuchtstraffen ontvangen.
- §2 De cursist gebruikt alle infrastructuur als goede huisvader met respect voor gebouwen, toestellen en meubilair. Alle schade, door een cursist berokkend aan het lokaal, de meubelen, het didactisch materieel, apparatuur, materieel of werken van andere cursisten of andere zaken, wordt op zijn/haar kosten hersteld, onverminderd de tuchtstraffen die hem om dezelfde reden mogen worden opgelegd.

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.

Artikel 28 - Initiatieven van cursisten

- §1 Alle teksten die een cursist wenst te verspreiden in het centrum, moeten vooraf ter goedkeuring aan de directeur worden voorgelegd.
- §2 Een geldomhaling in het centrum door een cursist kan slechts gebeuren na schriftelijke goedkeuring door de directeur.
- §3 Een cursist die deelneemt aan wedstrijden of manifestaties buiten het centrum en daarbij de naam van het centrum wil gebruiken, moet daarvoor de schriftelijke toestemming van de directeur verkrijgen.
- §4 Activiteiten die personeelsleden, cursisten of derden op eigen initiatief organiseren voor een bepaalde cursistengroep, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van het centrum.

HOOFDSTUK 8 - REGLEMENT VAN ORDE

Artikel 29 - Ordemaatregelen

- §1 Indien een cursist het centrum- of intern reglement overtreedt of door zijn/haar gedrag de goede orde in het centrum in het gedrang brengt kan een ordemaatregel worden genomen. Een ordemaatregel heeft als bedoeling de cursist te helpen zijn/haar gedrag te verbeteren en aan te passen zodat een goede samenwerking met alle personeelsleden en medecursisten van het centrum opnieuw mogelijk wordt.
- § 2 Ordemaatregelen worden genomen door elk personeelslid onder het gezag van de directeur. Ordemaatregelen kunnen onder meer zijn:
- een verwittiging;
 - een gesprek tussen de directie en de betrokken cursist waarbij concrete afspraken kunnen gemaakt worden (individueel begeleidingsplan);
 - de verwijdering van de cursist uit de les indien het gedrag van de cursist de les erg stoort;
 - een klasverandering.
- § 3 De directeur kan een cursist preventief tijdelijk uitsluiten in afwachting van een tuchtmaatregel “definitieve uitsluiting”. De uitsluiting wordt opgelegd wanneer het gedrag of aanwezigheid van de cursist de goede werking van het centrum of het lesverloop in het gedrang brengt.
- De directeur moet vooraf het advies inwinnen van de betrokken leerkrachten en de cursist horen. De beslissing van de directeur moet met redenen zijn omkleed. Ten laatste de werkdag volgend op het nemen van de beslissing wordt deze aangetekend aan de cursist meegedeeld. Ingeval van tijdelijke uitsluiting wordt de cursist de toegang tot het centrum ontzegd.
- §4 Tegen geen enkele ordemaatregel is er beroep mogelijk.

Artikel 30 - Tuchtmaatregelen

- §1 De directeur kan uitzonderlijk een tuchtmaatregel nemen bij het niet naleven van de gemaakte afspraken in het kader van een ordemaatregel en indien het gedrag van de cursist:
- het normale lesverloop werkelijk in gevaar brengt – de maatregelen van orde hebben geen effect of het betreft zeer ernstige overtredingen;
 - de veiligheid of hygiëne in het gedrang brengt;
 - de verwezenlijking van het agogisch project van het centrum in het gedrang brengt;
 - ernstige of wettelijk strafbare feiten uitmaakt;
 - de naam van de instelling of de waardigheid van het personeel en de medecursisten aantast;
 - de instelling materiële schade toebrengt;
 - kan beschouwd worden als een vorm van pesten, geweld, ongewenst seksueel gedrag of intimidatie.

- §2 Volgende tuchtmaatregelen kunnen worden genomen:
- De tijdelijke uitsluiting.
Dit betekent dat een cursist gedurende een bepaalde periode de toegang tot het centrum ontzegd wordt.
 - De uitsluiting uit één of meer modules/opleiding.
Een uitsluiting uit één of meerdere modules/opleiding betekent dat de cursist gedurende de periode van de module/opleiding de toegang tot het centrum ontzegd wordt.
 - De definitieve uitsluiting. Dit betekent dat de cursist definitief uit het centrum wordt verwijderd.
- §3 Een tuchtmaatregel kan slechts nadat de tuchtprocedure werd gevolgd.
- §4 Er is geen mogelijkheid tot collectieve uitsluiting: elke cursist moet afzonderlijk worden behandeld.

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 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.

Artikel 32 - Tucht dossier

§1 Een tuchtdossier van een cursist wordt opgesteld en bijgehouden door de directeur.

§2 Het tuchtdossier omvat een opsomming van:

- de gedragingen van de cursist zoals omschreven in artikel 30, §1;
- de reeds genomen ordemaatregelen;
- de gedragingen die niet overeenstemmen met het individueel begeleidingsplan;
- de reacties van de cursist op eerder genomen maatregelen;
- het gemotiveerd advies van de leden van de evaluatiecommissie;
- het tuchtvoorstel en de bewijsvoering ter zake.

HOOFDSTUK 9 - WELZIJN OP SCHOOL

Artikel 33

Binnen de volledige instelling, met inbegrip van zowel de gebouwen als de ontspanningsruimten en andere open ruimten is het verboden:

- te roken;
- alcohol te gebruiken;
- drugs te gebruiken of te verdelen.

Het is de cursist verboden wapens en/of explosieven mee te brengen naar het centrum

Artikel 34 - EHBO

Bij ziekte of een ongeval zal de leraar de cursist doorverwijzen naar de plaatselijke EHBO verantwoordelijke, die de cursist de eerste zorgen toedient of desgevallend een arts zal contacteren.

Artikel 35 - Verzekeringen

Verzekering - Algemeen

De Stad Gent heeft voor haar cursisten een verzekering afgesloten die de burgerlijke aansprakelijkheid dekt ingevolge lichamelijke en/of materiële schade veroorzaakt aan derden tijdens de schoolactiviteit.

Ook lichamelijke ongevallen tijdens de schoolactiviteit en veroorzaakt op de schoolweg zijn verzekerd. De schoolweg is het normale traject van de verblijfplaats naar de plaats waar de schoolactiviteit plaatsvindt en omgekeerd.

Een afschrift van de verzekeringspolis ligt ter inzage in het secretariaat van de school.

Verzekering - Vervoerskosten

Indien de cursist naar aanleiding van een ongeval per taxi naar een ziekenhuis wordt vervoerd, dan wordt de rekening van het vervoer door de cursist aan de school terugbetaald. Zo het ongeval onder de dekking van de verzekeringspolis valt, zal het ontvangstbewijs aan de verzekeringsmaatschappij worden overgemaakt met het oog op een terugbetaling aan de cursist

HOOFDSTUK 10 - PRIVACY EN INZAGERECHT

Artikel 36 - Persoons- en leerlingengegevens

§ 1 Het schoolbestuur leeft de verplichtingen na die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR).

§ 2 Het centrum zal, met uitzondering van de toepassing van wettelijke of reglementaire bepalingen, geen persoons- en cursistengegevens opvragen en bijhouden zonder voorafgaandelijke uitdrukkelijk toestemming van de cursist op wie de gegevens van toepassing zijn.

Het centrum kan slechts persoonsgegevens verwerven op basis van één van volgende rechtsgronden:

- ✓ De **wettelijke verplichting**: als een wet, decreet of ordonnantie het oplegt, mogen de persoonsgegevens worden verwerkt;
- ✓ De **overeenkomst**: persoonsgegevens van cursisten e.a. mogen worden verwerkt als zij noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst;
- ✓ De **toestemming**: er is toestemming van de cursist nodig om persoonsgegevens waar onderwijsinstellingen vanuit wettelijke verplichting of de overeenkomst geen nood aan hebben, te verwerken voor bepaalde doelen.

§ 3 Het centrum verwerkt niet meer persoonsgegevens dan nodig is om het welbepaalde, gerechtvaardigde doel te bereiken.

§ 4 De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk is.

§ 5 De persoonsgegevens kunnen, mits uitzondering van wettelijke of reglementaire bepalingen, niet worden gedeeld met derden tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van de cursist.

In geval van centrumverandering 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 cursisten zich hiertegen verzetten na, op hun verzoek, de gegevens te hebben ingezien.

§6. Het schoolbestuur doet het nodige om de cursistengegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde wijziging, vernietiging of inzage door internen en externen.

Artikel 37 - Afbeelding van personen

§1. Het is de cursisten verboden om in het centrum beelden te filmen, te fotograferen en te verspreiden (via bv. internet, e-mail, gsm), waarbij het centrum in het algemeen en de cursisten 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.

§ 2 Er kunnen in het centrum of naar aanleiding van activiteiten foto's/beelden van cursisten worden genomen/gefilmd en gepubliceerd. Het centrum vraagt aan de cursist bij elke nieuwe inschrijving en in het begin van elk schooljaar expliciet een schriftelijke toestemming voor het nemen van foto's en het filmen enerzijds en het publiceren van het beeldmateriaal anderzijds via

- ✓ papieren publicaties (folders, flyers, e.a.)
- ✓ publicatie op de website van de school
- ✓ publicatie op de website van de Stad Gent
- ✓ externe publicatie (ruimer dan de school of de Stad Gent)
- ✓ sociale media.

Artikel 38 - Inzagerecht

§ 1 Cursisten kunnen zich op de onderwijsregelgeving beroepen om een recht op inzage in en een toelichting bij de gegevens die op de cursist betrekking hebben, waaronder de evaluatiegegevens, te vragen. cursisten die dit wensen, richten zich tot de directeur van het centrum of zijn afgevaardigde met een vraag tot inzage in het dossier van de cursist. Indien na de toelichting blijkt dat de cursist een kopie wenst van deze gegevens, dan heeft hij hier het recht op.

§ 2 Cursisten hebben steeds het recht om correctie van hun persoonsgegevens te vragen. Dat houdt in dat zij het schoolbestuur of het centrum mogen vragen hun persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dit is mogelijk wanneer de gegevens feitelijk onjuist of onvolledig zijn, niet ter zake doen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of op een andere manier in strijd met een wet worden gebruikt.

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

Artikel 39 - Gebruik van smartphone, tablet, laptop, trackers e.a., internet en sociale media

§ 1 Elke cursist draagt zorg voor zijn toestel. Elke cursist zorgt ervoor dat de privacy-instellingen van zijn toestel zo afgesteld zijn dat ze de privacy van anderen niet kunnen schenden.

§ 2 Onder sociale media worden websites zoals Facebook, Netlog, Instagram, Twitter, e.a. verstaan. Er worden geen films, geluidsfragmenten, foto's e.a. op sociale websites geplaatst die betrekking hebben op het centrum zonder dat daar uitdrukkelijk toestemming voor wordt gegeven door het centrum. Dit geldt voor de cursisten en alle personen die onder hetzelfde dak wonen als de cursist.

§ 3 Bij communicatie via sociale media worden de normale fatsoennormen in acht genomen. Cyberpesten is verboden.

§ 4 Het downloaden, installeren en verdelen van illegale software in het centrum is verboden.

§ 5 Het internet van het centrum mag alleen gebruikt worden voor onderwijsaangelegenheden.

HOOFDSTUK 11 - GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Artikel 40

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 (zie intern reglement).

HOOFDSTUK 12 - KLACHTENPROCEDURE

Artikel 41

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

HOOFDSTUK 13 - SLOTBEPALINGEN

Artikel 42

Dit gewijzigd centrumreglement voor het Centrum voor Volwassenenonderwijs Gent treedt in werking op 1 september 2018.

BIJLAGE 1 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

- 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 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.