



Commissie Zorgvuldig Bestuur

CZB/KL/VO/2010/271

BETREFT: terugbetaling inschrijvingsgeld in het volwassenenonderwijs

1 PROCEDURE

1.1 Ontvangst: 6 april 2010

1.2 Verzoeker

[X], verbondelijk verantwoordelijke Arbeidsmarktbeleid, namens cursiste Centrum voor Volwassenenonderwijs

1.3 Betrokken school

[Y], Centrum voor Volwassenenonderwijs

1.4 CZB

Bij brief (+ bijlagen) van 1 april 2010, toegekomen op 6 april 2010, dient verzoekende partij bij het secretariaat van de Commissie een klacht in.

Per e-mail van 29 april 2010 en brief van 29 april wordt verzoekende partij uitgenodigd voor de zitting van 21 juni 2010.

Per aangetekend schrijven van 30 april 2010 wordt verwerende partij in kennis gesteld van de klacht en van de mogelijkheid om een verweerschrift in te dienen. Zij wordt tevens uitgenodigd voor de zitting van de Commissie van 21 juni 2010.

Bij e-mail van 11 juni 2010 stuurt verwerende partij haar verweerschrift en meldt zij aanwezig te zullen zijn op de zitting.

Bij e-mail 14 juni bezorgt het secretariaat het verweerschrift aan verzoekende partij.

2 INHOUD van de KLACHT

Verzoekster volgde de opleiding NT2 bij CVO [Y]. Na richtgraad 1 en 2 (gratis in het kader van inburgeringstraject) heeft zij zich vrijwillig ingeschreven voor richtgraad 3. Deze is wel betalend. Zij heeft ook de 120 euro betaald. Echter vermits zij werkzoekende is, zou zij vrijgesteld worden van inschrijvingsgeld. Deze vrijstelling wordt bekomen als zij binnen de 30 dagen een attest van VDAB voorlegt. Dit is niet gebeurd.

Na diverse vragen, e-mails en brief, wordt haar medegedeeld dat haar klacht 'niet ontvankelijk' is en dat zij de som van 120 euro niet kan terugkrijgen. Argumenten hiertoe :

- de regelingen hieromtrent zijn raadpleegbaar in het schoolreglement van het CVO
- de specifieke voorwaarden voor vrijstelling hangen uit aan het secretariaat
- zij hierover geïnformeerd zou zijn door de medewerkers van het secretariaat...

Verzoekster stelt duidelijk dat zij niet geïnformeerd is :

- zij heeft nooit een centrumreglement gezien /gelezen; en zeker ook niet hierover mondeling geïnformeerd.
- zij is nooit de vraag gesteld of zij werkend of werkzoekende was.
- slechts bij het einde van de cursus is zij zelf geïnformeerd door collega-cursisten

Verzoekster meent dat, wanneer het overduidelijk is dat zij voldoet aan de voorwaarden tot vrijstelling van inschrijvingsgeld en dat hier niet kan aangetoond worden dat de instelling betrokkene ook afdoende geïnformeerd heeft; zij recht heeft op terugbetaling van het inschrijvingsgeld, zijnde 120 euro.

Uit de bijlagen bij de klacht blijkt dat de klacht al onderzocht werd door de Ombudsdienst Consortium Volwassenenonderwijs en dat deze dienst, na onderzoek en contact met de administratie, de klacht onontvankelijk heeft verklaard.

3 REPLIEK VERWERENDE PARTIJ

3.1 Algemeen - Werkwijze bij inschrijving van een cursist

- De cursisten worden op de centra voor volwassenenonderwijs geïnformeerd over de bijdrageregeling bij inschrijving op het secretariaat van de instelling. Op het betrokken CVO houdt men zich strikt aan deze informatieplicht waarbij de secretariaatsmedewerkers elke cursist die zich wil (her)inschrijven vooraf wijst op de mogelijkheden voor vrijstelling van inschrijvingsgeld.
- Conform artikel 120 van het decreet VWO van 15 juni 2007 m.b.t. het zorgvuldig bestuur, heeft elke cursist bij inschrijving de inschrijvingsfiche afgetekend met de vermelding “Afgetekend voor kennisname van het schoolreglement met alle rechten en plichten hierin beschreven en het rookverbod op school”. De bijdrageregeling wordt in het schoolreglement van de betrokken instelling op p8 en p9 uitvoerig uitgelegd onder de titel “2.4 Bijdrageregeling”.
- Het CVO heeft bij de ingangdeur van het secretariaat de bijdrageregeling gemakkelijk raadpleegbaar opgehangen, zodat elke cursist zelf kan bepalen of hij/zij voldoet aan één van de voorwaarden voor vrijstelling en desgevallend voor meer informatie terecht kan bij de secretariaatsmedewerkers.
- Elke cursist die bij inschrijving vraagt naar een papieren kopie van het schoolreglement, de bijdrageregeling en/of een model van een vrijstellingsattest, wordt onmiddellijk bediend door de administratieve medewerkers met de gevraagde documenten.

3.2 Uit onderzoek van het dossier van de betrokken cursiste komen de volgende feiten naar voor:

- De cursiste is reeds vanaf het schooljaar 2000-2001 bijna jaarlijks ingeschreven geweest in de cursussen Nederlands Tweede taal op het betrokken centrum.
- De cursiste heeft vanaf het schooljaar 2007-2008 vrijstelling van inschrijvingsgeld genoten voor de cursussen Nederlands Tweede taal RG2 door het tijdig inleveren van het inburgeringscontract op het secretariaat van het CVO.
- Op 27 augustus en 21 september 2009 heeft de cursiste zich ingeschreven voor twee cursussen Nederlands Tweede taal RG3 en de inschrijvingsfiches ondertekend. De cursussen van telkens 120 lestijden starten op 1 september 2009 en eindigen op 31 januari 2010. Zij heeft bij inschrijving telkens 60 euro betaald en is door de medewerkers geïnformeerd over het feit dat zij voor cursussen RG3 geen vrijstelling

meer kan genieten op basis van het inburgeringscontract, maar wel in aanmerking kan komen voor vrijstelling binnen de categorieën van de bijdrageregeling.

- Op het einde van de module in januari 2010 heeft de cursiste deelgenomen aan de examens van de beide modules waarbij zij een score van resp. 48/100 en 33/100 behaalde.
- In de tweede week van februari 2010 werd het secretariaat van het CVO telefonisch gecontacteerd door een vertegenwoordiger van de vakorganisatie met de vraag naar informatie over de mogelijkheid tot terugvordering van het inschrijvingsgeld. De secretariaatsmedewerker heeft de betrokkene geïnformeerd over de plicht van de CVO's om de betalingswijzen van de cursisten na één derde looptijd van een module elektronisch door te zenden naar het Departement Onderwijs. Hierop volgt de verificatie met de bepaling van het aantal financierbare cursisten en de vorderingen van de CVO's uit het fonds voor betaling van vrijgestelde cursisten. Er werd geen gesprek gevraagd met de directeur en de school heeft hierna geen schrijven mogen ontvangen van de klager.
- In de laatste week van februari 2010 werd de directeur van het CVO gecontacteerd door de ombudsdienst van het consortium met de melding van een klacht van de betrokken cursist i.v.m. het niet meer terugbetalen ingevolge laattijdig ingeleverde attesten. Hierop heeft de directeur aan de betrokken medewerker van het consortium toelichting gegeven over de plichten van de CVO's om de betalingswijzen van de cursisten na één derde looptijd van een module elektronisch door te zenden naar het Departement Onderwijs.

Op grond van volgende overwegingen meent verwerende partij dat de klacht onontvankelijk is:

- de klager is al enkele jaren op het CVO een regelmatig cursist is en heeft tot voor het schooljaar 2009-2010 tijdig haar attesten ingeleverd;
- het CVO heeft zich conform het artikel 120 van het decreet VWO van 15 juni 2007 zo georganiseerd dat vanaf het ogenblik van inschrijving de cursist het centrumreglement gemakkelijk kan raadplegen en als de cursist er uitdrukkelijk om vraagt, hem een papieren kopie van het centrumreglement overhandigd wordt;
- de klager is tweemaal geïnformeerd geweest bij de inschrijvingen op 27 augustus 2009 en 21 september 2009 bij twee verschillende medewerkers over het feit dat zij voor cursussen RG3 geen vrijstelling meer kan genieten op basis van het inburgeringscontract, maar wel in aanmerking kan komen voor vrijstelling binnen de categorieën van de bijdrageregeling;
- de klager heeft op 27 augustus 2009 en 21 september 2009 de inschrijvingsfiches ondertekend bij twee verschillende medewerkers met de vermelding van "Afgetekend voor kennisname van het schoolreglement met alle rechten en plichten hierin beschreven en het rookverbod op school".

4 ZITTING COMMISSIE

4.1 Datum en uur: 21 juni 2010 om 13 uur

4.2 Kamer

Kamer bevoegd voor het secundair onderwijs, het deeltijds kunstonderwijs, het volwassenenonderwijs en de centra voor leerlingbegeleiding

4.3 Commissieleden

De Commissie is in overeenstemming met artikel V. 22 van het decreet van 13 juli 2001 betreffende het onderwijs-XIII-Mozaïek en artikel 1 tot en met artikel 3 van het ministerieel besluit van 28.11.2007 betreffende de samenstelling van de Commissie Zorgvuldig Bestuur als volgt geldig samengesteld:

De heer Raf Verstegen, voorzitter;

Walter Cools, Hilde Timmermans, Jean Dujardin en Bengt Verbeek, leden

4.4 Aanwezige betrokkenen, getuigen, deskundigen, raadslieden

Voor verwerende partij: directeur CVO

4.5. Stemming

De Commissie heeft na beraadslaging eenparig de volgende conclusies opgesteld inzake bevoegdheid en advies.

5 BESLISSING VAN DE COMMISSIE

5.1 Regelgeving

** Decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs*

Artikel 37

Voor de toepassing van artikel 56, 10°, worden de cursisten ingeschreven in de volgorde dat ze zich bij het centrum in orde stellen met de inschrijvingsvoorwaarden. Indien nodig kunnen wachtlijsten worden aangelegd.

De inschrijvingsvoorwaarden, vermeld in het eerste lid, omvatten volgende elementen :

1° aan de toelatingsvoorwaarden voldoen;

2° het inschrijvingsgeld betaald hebben of hiervan rechtmatig vrijgesteld zijn;

3° zich akkoord verklaard hebben met het centrumreglement;

4° zich akkoord verklaard hebben met het eigen agogisch project van het centrum.

De inburgeraars, die behoren tot de doelgroep, vermeld in artikel 3, § 4, van het decreet van 28 februari 2003 betreffende het Vlaamse inburgeringsbeleid, worden bij voorrang ingeschreven voor een opleiding die behoort tot het leergebied alfabetisering Nederlands tweede taal en Nederlands tweede taal of het studiegebied Nederlands tweede taal.

Artikel 56

Een centrum kan enkel erkend worden voor het geheel of voor een structuuronderdeel, als het centrum aan al de volgende voorwaarden voldoet :

.....

10° zonder onderscheid elke cursist inschrijven voor de opleiding die hij wil volgen.

Artikel 109

§ 1. Het inschrijvingsgeld dat de cursist verschuldigd is, wordt berekend door het aantal lestijden van een module te vermenigvuldigen met 1 euro.

....

§ 3. In afwijking van § 1 geldt er een volledige vrijstelling van het inschrijvingsgeld voor cursisten die :

...

6° inburgeraar zijn en een inburgeringscontract hebben ondertekend, als vermeld in artikel 2, 9°, van het decreet van 28 februari 2003 betreffende het Vlaamse inburgeringsbeleid of een attest van inburgering hebben behaald, zoals vermeld in artikel 2, 11°, van hetzelfde decreet voor een opleiding Nederlands tweede taal richtgraad 1 en 2 in het studiegebied Nederlands tweede taal;

..

8° op het moment van hun 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; 9° niet-werkende, verplicht ingeschreven werkzoekenden zijn die op het moment van hun inschrijving nog geen recht op een wachtuitkering hebben verworven.

Artikel 120

Het centrumbestuur draagt er zorg voor dat de cursist vanaf het ogenblik van inschrijving het centrumreglement gemakkelijk kan raadplegen. Als een cursist er uitdrukkelijk om vraagt, is het centrumbestuur ertoe gehouden een papieren kopie van het centrumreglement te overhandigen.

Het centrumreglement bevat ten minste de bijdrageregeling, het reglement van orde, het evaluatiereglement en informatie over de regionale ombudsdienst.

Artikel 121

Aan de cursisten van een centrum mogen buiten het inschrijvingsgeld geen andere kosten worden aangerekend, tenzij voor cursusmateriaal. Onder cursusmateriaal wordt verstaan alle benodigdheden die door het centrumbestuur als noodzakelijk voor het volgen van de module worden opgegeven en die door het centrumbestuur worden aangerekend.

Het cursusmateriaal wordt aangerekend tegen kostprijs en moet bij het begin van elk schooljaar geraamd worden en moet voor de inschrijving aan de cursisten meegedeeld worden.

Artikel 126

Vragen en klachten over de toepassing van en de inbreuken op de bepalingen van deze afdeling kunnen door iedere belanghebbende volgens de geldende regelgeving bij de Commissie Zorgvuldig Bestuur ingediend worden.

** Omzendbrief VWO/2007/01 (cvo) van 5 juli 2007 betreffende de organisatie van het volwassenenonderwijs – Centra voor Volwassenenonderwijs*

Punt 6.1.1 De toegankelijkheid van het centrumreglement

Het centrumbestuur is gehouden een centrumreglement goed te keuren.

De cursist verklaart zich bij inschrijving akkoord met dit centrumreglement en wordt geacht de rechten en plichten, zoals hierin beschreven staan, te kennen. De cursist verleent dit akkoord, alsook zijn akkoord met betrekking tot het eigen agogisch project van het centrum (zie 3.3.1.), via een handtekening op het inschrijvingsformulier.

Het centrumbestuur is niet verplicht de cursist bij inschrijving steeds een papieren kopie van het centrumreglement te overhandigen. Wel moet het centrumbestuur de cursist op de hoogte stellen van het bestaan van dit reglement en van de plaats waar het reglement kan ingekeken worden.

Het centrumreglement moet gemakkelijk door de cursist geraadpleegd kunnen worden. Niet alle cursisten hebben vlot toegang tot het internet. In het centrum moet op een bereikbare plaats steeds een exemplaar van het centrumreglement te raadplegen zijn.

Als de cursist uitdrukkelijk vraagt om een papieren kopie van het centrumreglement, dan moet het centrumbestuur een kopie aan de cursist overhandigen.

Het centrumreglement wordt autonoom door het centrumbestuur opgesteld, maar omvat ten minste volgende elementen:

- het reglement van orde;
- het evaluatiereglement;
- de bijdrageregeling;
- informatie over de werking van de regionale ombudsdienst.

5.2 Bevoegdheid

De Commissie is van oordeel dat zij, rekening houdende met de aangehaalde feiten en de geldende regelgeving, bevoegd is.

5.3 Beslissing

5.3.1 Algemeen

Krachtens het decreet volwassenenonderwijs is het zich akkoord verklaren met het centrumreglement één van de inschrijvingsvoorwaarden. Op het ogenblik van de inschrijving moet een cursist dus op een redelijke manier kennis kunnen nemen van het reglement.

Als een cursist er uitdrukkelijk om vraagt, is het centrumbestuur ertoe gehouden hem een papieren kopie van het centrumreglement te overhandigen.

Het centrumreglement moet minstens de bijdrageregeling, het reglement van orde, het evaluatiereglement en informatie over de regionale ombudsdienst bevatten.

Het bedrag van het inschrijvingsgeld dat een cursist verschuldigd is, behoort tot de bijdrageregeling.

Het decreet bepaalt dat het inschrijvingsgeld berekend wordt door het aantal lestijden van een module met 1 euro te vermenigvuldigen en dat in welbepaalde gevallen de cursisten (geheel of gedeeltelijk) vrijstelling van het inschrijvingsgeld kunnen krijgen.

5.3.2 Toepassing

Volgens de informatie bezorgd door de directie van het betrokken centrum heeft verzoekster bij haar inschrijving voor twee cursussen Nederlands tweede taal RG3 op respectievelijk 27 augustus 2009 en 21 september 2009 de inschrijvingsfiche getekend waarop de vermelding “afgetekend voor kennisname van het schoolreglement met alle rechten en plichten hierin beschreven en het rookverbod op school” voorkomt.

Volgens de directie zou verzoekster bij de inschrijving ook mondeling ingelicht zijn over het inschrijvingsgeld en de mogelijkheid tot vrijstelling ervan, wat door verzoekster evenwel wordt betwist, en hangt de bijdrageregeling met een opsomming van de gevallen waarvoor een vrijstelling van inschrijvingsgeld geldt, op bij de ingangdeur van het secretariaat waar ze gemakkelijk raadpleegbaar is, wat door verzoekster niet wordt betwist. De commissie stelt vast dat de gevallen waarin vrijstelling van inschrijvingsgeld mogelijk is minstens sinds januari 2009 op de website van het betrokken centrum opgelijst zijn.

De Commissie stelt vast dat de cursiste bij de inschrijving een document ondertekend heeft

waarin de vermelding voorkomt dat wordt afgetekend voor kennisname van het schoolreglement met alle rechten en plichten hierin beschreven en dat verder de informatie over vrijstelling van inschrijvingsgeld permanent duidelijk zichtbaar geafficheerd was. De Commissie is, onverminderd de permanente opdracht voor elke centrumbestuur om een optimale informatie van elke cursist te waarborgen, van oordeel dat de cursiste in die omstandigheden geen recht op terugbetaling van het inschrijvingsgeld kan laten gelden.

5.3.3 De Commissie komt tot volgende beslissing:

Uit de gegevens van het dossier blijkt dat het schoolbestuur via verschillende kanalen (door ophanging aan de ingang van het secretariaat, via de website ..) de cursisten heeft ingelicht over de gevallen waarin vrijstelling van inschrijvingsgeld geldt.

Onverminderd de actieve informatieplicht die op een centrumbestuur rust, is de Commissie van oordeel dat de cursiste in de gegeven omstandigheden geen recht op terugbetaling van het inschrijvingsgeld kan laten gelden.

5.4 Sanctieregeling

Er is geen grond om een sanctie op te leggen.

6 BEROEP

Tegen een beslissing van de Commissie kan binnen een termijn van zestig kalenderdagen die ingaat de tweede dag na de postdatum van de betekening van deze beslissing, bij aangetekend schrijven een beroep bij de Vlaamse regering, in de persoon van de Minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel ingesteld worden (met een afschrift aan het secretariaat van de Commissie).

Brussel, 21 juni 2010

Marleen Broucke
Secretaris

Raf Verstegen
Voorzitter