

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

Onderwijsinspectie

Hendrik Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 BRUSSEL

doorlichtingssecretariaat@ond.vlaanderen.be
www.onderwijsinspectie.be

**Verslag over de doorlichting van Stedelijk Centrum voor volwassenenonderwijs Encora
029124 te ANTWERPEN**

Hoofdstructuur volwassenenonderwijs

Instellingsnummer 29124

Instelling Stedelijk Centrum voor volwassenenonderwijs Encora 029124

Directeur Birgitte Mariën

Adres Kipdorpvest 24 - 2000 ANTWERPEN

Telefoon 03-292.31.00

Fax 03-292.31.19

E-mail encora1@so.antwerpen.be

Website www.encora.be

Bestuur van de instelling AGB Stedelijk Onderwijs Antwerpen

Adres Lange Gasthuisstraat 15 - 2000 ANTWERPEN

Dagen van het doorlichtingsbezoek 12-09-2016 t.e.m. 28-10-2016

Einddatum van het doorlichtingsbezoek 28-10-2016

Datum bespreking verslag met de instelling 21-12-2016

Samenstelling inspectieteam

Inspecteur-verslaggever Ingrid VAN CAUTER

Teamleden Heidi DE NIEL, Jurgen HUS, Carine STEVERLYNCK, Els VAN
RAEMDONCK

INHOUDSTAFEL

INLEIDING.....	3
1 ADMINISTRATIEVE SITUERING.....	5
2 SAMENVATTING	5
3 DOORLICHTINGSFOCUS	7
3.1 Opleidingen in de doorlichtingsfocus.....	7
3.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus	7
4 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?	8
4.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?	8
4.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?.....	8
4.1.1.1 Nederlands tweede taal - richtgraad 2, Socio-Culturele Integratie R2	8
4.1.2 Voldoet het centrum aan de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne'?	19
4.1.3 Voldoet het centrum aan de overige erkenningsvoorwaarden?	24
4.2 Respecteert het centrum de overige reglementering?.....	24
5 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	26
5.1 Aanvangsbegeleiding	26
5.2 Deskundigheidsbevordering	27
5.3 Onderwijsaanbod	28
6 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM.....	30
7 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM.....	33
7.1 Wat doet het centrum goed?.....	33
7.2 Wat kan het centrum verbeteren?	33
7.3 Wat moet het centrum verbeteren?.....	33
8 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN	34
9 OVERIGE REGELGEVING: REGELING VOOR VERVOLG.....	34

INLEIDING

De decretale basis van het onderzoek

Tijdens een doorlichting gaat de onderwijsinspectie na of het centrum

1. de onderwijsreglementering respecteert,
 2. op systematische wijze haar eigen kwaliteit onderzoekt en bewaakt,
 3. haar tekorten al dan niet zelfstandig kan wegwerken
- (zie artikel 38 van het decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs, 8 mei 2009).

Een doorlichting is dus een onderzoek van

1. de onderwijsreglementering,
2. de kwaliteitsbewaking door het centrum,
3. het algemeen beleid van het centrum.

Een onderzoek in drie fasen

Een doorlichting bestaat uit drie fasen: het vooronderzoek, het doorlichtingsbezoek en het doorlichtingsverslag.

- Tijdens het vooronderzoek bekijkt het inspectieteam het gehele centrum aan de hand van het CIP0-referentiekader. Het vooronderzoek wordt afgesloten met een doorlichtingsfocus: een selectie van te onderzoeken aspecten tijdens het doorlichtingsbezoek.
- Tijdens het doorlichtingsbezoek voert de onderwijsinspectie het onderzoek uit aan de hand van observaties, gesprekken en analyse van documenten.
- Het doorlichtingsverslag beschrijft het resultaat van de doorlichting, bevat een advies over de verdere erkenning en wordt gepubliceerd op www.doorlichtingsverslagen.be.

Een gedifferentieerd onderzoek

1. Omdat de onderwijsinspectie gedifferentieerd doorlicht, onderzoekt het inspectieteam in het centrum een selectie van de onderwijsreglementering:
 - het voldoen aan de onderwijsdoelstellingen
Hiertoe selecteert de onderwijsinspectie een aantal opleidingen.
Daarbij onderzoekt de onderwijsinspectie altijd de volgende procesvariabelen uit het CIP0-referentiekader:
 - ♦ het onderwijsaanbod
 - ♦ de uitrusting
 - ♦ de evaluatiepraktijk
 - ♦ de leerbegeleiding.
 - een selectie van andere erkenningsvoorwaarden, waaronder de erkenningsvoorwaarde bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne.
 - een selectie van overige regelgeving.
2. Om de kwaliteitsbewaking door het centrum na te gaan, selecteert het inspectieteam een aantal procesvariabelen. Het inspectieteam gaat met de kwaliteitswijzer na of het centrum voor deze procesvariabelen aandacht heeft voor
 - doelgerichtheid: welke doelen stelt het centrum voorop?
 - ondersteuning: welke ondersteunende initiatieven neemt het centrum om efficiënt en doelgericht te werken?
 - doeltreffendheid: bereikt het centrum de doelen en gaat het centrum dit na?
 - ontwikkeling: heeft het centrum aandacht voor nieuwe ontwikkelingen?

3. Het inspectieteam onderzoekt ten slotte het algemeen beleid van het centrum aan de hand van vier procesvariabelen: leiderschap, visieontwikkeling, besluitvorming, kwaliteitszorg.

Het advies

De adviezen die de onderwijsinspectie uitbrengt, hebben betrekking op alle of op afzonderlijke structuuronderdelen van het centrum. De onderwijsinspectie kan drie adviezen uitbrengen:

- een gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de verdere erkenning van het centrum of van structuuronderdelen.
- een beperkt gunstig advies: het inspectieteam adviseert gunstig over de erkenning van het centrum of van structuuronderdelen als het centrum binnen een bepaalde periode voldoet aan de voorwaarden vermeld in het advies.
- een ongunstig advies: het inspectieteam adviseert om de procedure tot intrekking van de erkenning van het centrum of van structuuronderdelen op te starten.

Bij een ongunstig advies beoordeelt de onderwijsinspectie bovendien of het centrum de vastgestelde tekorten zelfstandig kan wegwerken.

Tot slot

Binnen een termijn van dertig kalenderdagen na ontvangst van het definitieve doorlichtingsverslag informeert de directeur van het centrum de cursisten over de mogelijkheid tot inzage.

Binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst moet de directeur van het centrum het verslag volledig bespreken tijdens een personeelsvergadering. Het bestuur van het centrum of zijn gemandateerde tekent het verslag voor gezien. Het bestuur stuurt het binnen dertig kalenderdagen na ontvangst terug naar de onderwijsinspectie en maakt eventueel melding van zijn opmerkingen.

Het centrum mag het verslag niet gebruiken voor publicitaire doeleinden.

Meer informatie?

www.onderwijsinspectie.be en www.doorlichtingsverslagen.be

1 ADMINISTRATIEVE SITUERING

Het Autonoom Gemeentebedrijf Stedelijk Onderwijs (AGSO) wil in het stedelijk onderwijs Antwerpen eenheid en samenwerking creëren. Daarom heeft het gekozen voor een indeling in divisies volgens het onderwijsniveau. De divisiedirecteur, de beleidscoördinator en enkele projectcoördinatoren faciliteren het samenwerkingsverband volwassenenonderwijs. Binnen het samenwerkingsverband staat de naam 'Encora' voor vijf stedelijke centra voor secundair volwassenenonderwijs (SCVO), met centrumnummers 28531, 29082, 29124, 29389 en 115444. Encora is opgericht in de huidige samenstelling o.a. om het dalend aantal lesuren in het volwassenenonderwijs te kunnen stoppen en een optimale besteding van de leraarsuren te realiseren. Jaarlijks wordt op divisieniveau een strategische aanbodsoefening gemaakt. Hierdoor kan het onderwijsaanbod verschuiven naar een ander centrumnummer. De opleidingsdirecteuren blijven wel altijd hun opleidingen aansturen en beheren, onafhankelijk van het centrumnummer. Voor een volledig beeld van Encora SVWO verwijzen wij naar de verslagen van alle hogervermelde centrumnummers. Dit centrum maakt sinds september 2013 deel uit van Encora.

2 SAMENVATTING

CVO Encora 29124 is één van de grootste aanbieders in Vlaanderen voor Nederlands tweede taal. Binnen het studiegebied Nederlands tweede taal (NT2) biedt het centrum de verschillende richtgraden aan. NT2 richtgraad 2 werd in de focus geplaatst aangezien dit aanbod ongeveer 70% van de cursisten aantrekt. Binnen de algemene opleiding Socio-culturele Integratie richtgraad 2 biedt het centrum enkel de module Project Socio-culturele integratie aan. Dit aanbod focust voornamelijk op taalstages.

Uit het erkenningsonderzoek blijkt dat het centrum de onderwijsreglementering respecteert, enkel de individuele trajectbegeleiding is niet in overeenstemming met het eindperspectief van de cursist. Alle onderzochte opleidingen Nederlands tweede taal richtgraad 2 en Socio-culturele integratie voldoen. Het centrum gebruikt zijn schaalgrootte ten volle om een bijzonder breed en gevarieerd aanbod te organiseren. Het centrum heeft diverse trajecten uitgewerkt om een behoeftegericht aanbod te ontwikkelen. De innovatieve projecten zoals 'open klas', 'NT2 naar buiten' en Nederlands op de opleidingsvloer (NODO) zijn voorbeelden van goede praktijk. De nauwe samenwerking met Atlas (het Huis van het Nederlands in Antwerpen) ondersteunt de uitbouw ervan, waardoor het centrum voldoet aan zijn maatschappelijke opdracht. Het geëngageerd en vakbekwaam lerarenteam heeft kwaliteitsvol leermateriaal ontwikkeld dat afgestemd is op de noden van de cursist en uitnodigt tot leren. Het centrum wendt hiervoor de mogelijkheden aan die de nieuwe opleidingsprofielen bieden. Het aanbod, de evaluatiepraktijk en de begeleiding zijn dan er ook op afgestemd. Het aanbod Socio-culturele integratie vormt voor de cursisten een effectieve opstap naar een professionele of maatschappelijke participatie. Het centrum levert daarnaast nog heel wat inspanningen voor gepaste leer- en trajectbegeleiding van de cursisten. Tal van zorgvoorzieningen zijn ter beschikking. Toch heeft het centrum nog nood aan een doeltreffend en gebruiksvriendelijk cursistenvolgsysteem om al deze initiatieven in kaart te brengen.

De onderwijskwaliteit wordt ondersteund door een gestructureerd en participatief centrumbeleid dat afgestemd is op de specificiteit van het aanbod. Het centrum heeft zijn doelstellingen en prioriteiten voldoende afgebakend en houdt hierbij rekening met de input van externen en de gewijzigde instroom. In het centrum is de systematische zorg voor de kwaliteit van het onderwijsproces aanwezig. Het professionaliseringsbeleid en de aanvangsbegeleiding zijn sterk uitgebouwd zodat het lerarenteam voldoende kansen krijgt om via de werk- en vakgroepen expertise en materiaal te delen. In het kader van de kwaliteitszorg organiseert het centrum geregeld cursistenbevragingen. Toch laat het centrum nog kansen liggen de medewerkers en stakeholders bij de kwaliteitszorg te betrekken. Ook heeft het centrum nog nood aan meer gerichte analyses van datagegevens met het oog op kwaliteitsontwikkeling. Dat het centrum kwaliteitszorg belangrijk vindt, wordt mee onderstreept door de aanstelling vanaf dit schooljaar van een kwaliteitszorgcoördinator vanuit Encora, die de methodiek en de uitvoering van het beleidsplan mee bewaakt.

De onderwijsinspectie besluit de doorlichting met een gunstig advies voor de erkenningsvoorwaarden en met een advies beperkt in de tijd omwille van het onderzoek voor bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne. Als het beleid daadkrachtig optreedt en de verbeteracties uitvoert, is het in staat om de tekorten weg te werken. Het centrum zal na drie schooljaren moeten aantonen dat deze vastgestelde tekorten weggewerkt zijn.

3 DOORLICHTINGSFOCUS

Op basis van het vooronderzoek en in het kader van een gedifferentieerde doorlichting selecteerde de onderwijsinspectie onderstaande opleidingen en procesindicatoren/procesvariabelen voor verder onderzoek.

3.1 Opleidingen in de doorlichtingsfocus

Nederlands tweede taal

Nederlands tweede taal - richtgraad 2

Socio-Culturele Integratie R2

3.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus

Personeel - Professionalisering

Aanvangsbegeleiding

Deskundigheidsbevordering

Onderwijs - Curriculum

Onderwijsaanbod

4 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?

4.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?

4.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?

Het onderzoek naar het voldoen aan de onderwijsdoelstellingen levert voor de geselecteerde opleidingen het volgende op.

4.1.1.1 Nederlands tweede taal - richtgraad 2, Socio-Culturele Integratie R2

Voldoet

Het centrum realiseert de basiscompetenties uit de opleidingsprofielen op een uitermate kwaliteitsvolle manier. Het aanbod, de evaluatiepraktijk en de begeleiding zijn afgestemd op de opleidingsprofielen. Het NT2-aanbod is bijzonder behoeftegericht en behoeftedekkend. Het aanbod Socio-culturele integratie vormt voor de cursisten een effectieve opstap naar een professionele of maatschappelijke participatie.

Outputgegevens	Het centrum slaagt erin een aanbod te organiseren dat volledig is afgestemd op de opleidingsprofielen. Alle basiscompetenties en de leer- en communicatiestrategieën krijgen voldoende aandacht en worden op het correcte beheersingsniveau gerealiseerd.
<i>Leerprestaties</i>	
<i>Leerloopbaan</i>	Het aanbod Socio-culturele integratie beperkt zich tot een module: project Socio-culturele integratie. Dit aanbod focust op taalstages en vormt voor de cursisten effectief een opstap naar een professionele of maatschappelijke participatie, zoals het opleidingsprofiel voorschrijft.
<i>Outcomes</i>	
<i>Tevredenheid</i>	

Het aantal cursisten dat slaagt voor de tweede richtgraad is lager dan het Vlaamse gemiddelde. De slaagcijfers voor de nieuwe opleidingsprofielen zijn opvallend laag zeker in vergelijking met de oude opleidingsprofielen. Het centrum is zich hiervan bewust en verklaart deze lage slaagcijfers door recente veranderingen in inputfactoren: de grote toestroom van laag geschoolde cursisten, de groep vaak jonge vluchtelingen die nog op zoek is naar stabiliteit, de groep ploegwerkers en de grootstedelijke problematiek. Het aandeel slagende cursisten voor het project Socio-culturele integratie daarentegen is groot. De opmerkelijke outputcijfers vormen een prioritair aandachtspunt bij de uitbouw van een evidence based beleid.

Het centrum maakt zijn maatschappelijke opdracht ten volle waar. Het levert in nauwe samenwerking met Atlas (Het huis van het Nederlands Antwerpen) maximale inspanningen om in de Antwerpse regio een behoeftedekkend aanbod NT2 te realiseren. Het centrumbeleid stelt zich hierbij bijzonder flexibel op en schuwt de creativiteit niet.

Het centrum bereikt een omvangrijk en breed publiek van anderstaligen via een sterk gevarieerd aanbod. Dit aanbod komt zoveel mogelijk tegemoet aan de specifieke (ondersteunings)noden van de diverse doelgroepen.

Ook op het vlak van behoeftegerichtheid is het centrum zonder meer een voorloper in Vlaanderen. Het heeft bij de vormgeving van het NT2-aanbod opvallend veel aandacht voor maatschappelijke participatie.

Uit een recente, centrumeigen, bevraging blijkt dat cursisten van de tweede richtgraad heel tevreden zijn. Zij willen wel meer met de computer werken en vragen meer oefentijd voor spreken. Gerichtte ondersteuning en een doorgedreven behoeftegericht aanbod waarbij de cursist zelf de taaltaken kiest, blijken nog werkpunten. Het centrum erkent de NT2-cursisten als volwaardige partners bij kwaliteitsontwikkeling. Dit blijkt uit frequente tevredenheidsmetingen van cursisten naar aanleiding van innovatieve projecten zoals onder meer de Open klas. Deze waardevolle initiatieven kunnen echter nog meer gestructureerd deel uitmaken van het intern kwaliteitszorgbeleid.

De tevredenheid van de medewerkers bracht het centrum nog niet gestructureerd in kaart. Uit de gesprekken tijdens de doorlichting blijkt dat de medewerkers zich betrokken voelen bij het centrumbeleid. Ze zijn tevreden over de onderbouwde aansturing, het vertrouwen, de ondersteuning en de ruimte die ze krijgen voor inbreng en innovatie. Een doeltreffende communicatie benoemen ze als een voortdurend aandachtspunt, wat gezien de schaalgrootte en veelheid aan projecten en trajecten weinig verwonderlijk is. Het elektronisch leerplatform (ELO) vormt voor alle medewerkers een bron van ergernis. De onzekerheid omtrent de aanstelling van het middenkader veroorzaakt onrust. De leraren voelen zich te weinig betrokken bij het Encora-verhaal. Het centrum brengt de tevredenheid van de stakeholders evenmin in kaart. Een dergelijke bevraging is wel voorzien als input voor het toekomstig beleidsplan. Atlas is tevreden over de samenwerking met het centrum en de inspanningen die het levert voor het realiseren van een behoeftedekkend NT2-aanbod in de Antwerpse regio. De flexibele opstelling, de innovatieve kracht en de samenwerkingsbereidheid van het centrum liggen aan de basis van die uitgesproken tevredenheid. Atlas benoemt de trajectbegeleiding van het centrum kwaliteitsvol. Dysfuncties in het softwarepakket vormen echter een stoorzender in de samenwerking. Samen met de andere NT2-aanbieders in de Antwerpse regio kan het centrum nog gericht inzetten op een accurate informatiedoorstroming naar Atlas over de variatie in het NT2-aanbod.

Onderwijsaanbod

Volledigheid
Evenwicht
Doelmatigheid
Beheersingsniveau
Samenhang

Het centrum geeft het NT2-aanbod doelgericht vorm vanuit een sterk onderbouwde en gedragen visie op leren, evalueren en differentiëren (LED) en een expliciete visie op kwaliteitsvol NT2-onderwijs. Het maakt een aantal strategische keuzes die getuigen van een sterke professionaliteit en gerichtheid op de maatschappelijke opdracht. Het centrum operationaliseert de keuzes tot op de werkvloer. Maatwerk, behoeftedekkendheid en innovatie zijn sleutelbegrippen bij de vormgeving van het totale NT2-aanbod. Voor elk onderdeel van het aanbod zijn daarenboven richtinggevend en gedragen afspraken gemaakt. Deze manier van werken zorgt voor een opvallende gelijkgerichtheid tot op de werkvloer, ondanks de grootschaligheid en de verspreide lesplaatsen. Vanuit de centrumleiding wordt deze gelijkgerichtheid bovendien doeltreffend opgevolgd. Bijzonder verdienstelijk in het totale NT2-aanbod is de gerichtheid op maatwerk van waaruit het aanbod inhoudelijk wordt vormgegeven.

Het centrum benut als een van de grootste NT2-aanbieders van Vlaanderen, zijn schaalgrootte ten volle om een bijzonder breed en gevarieerd aanbod te organiseren. Naast een regulier aanbod is er een uitgebreid aanbod van verlengde trajecten ook voor cursisten die intern doorstromen en daar nood aan hebben en schakeltrajecten voor cursisten die vanuit de basiseducatie instromen. Met zijn super intensieve (taalbadklassen) en intensieve cursussen bereikt het centrum een specifieke doelgroep met een geprofileerd professioneel of educatief perspectief. Er is een uitgebreid dag- en avondaanbod, zomercursussen, er zijn mondelinge, schriftelijke, geïntegreerde en -niveau-trajecten. Er is geen weekendaanbod. Het centrum organiseert diverse opstapmomenten en bewaakt de interne en externe doorstroommogelijkheden.

Het NT2-aanbod van het centrum blinkt uit op het vlak van innovatie. De Open Klas is zonder meer een voorbeeld van goede praktijk inzake doorgedreven behoeftegericht werken. Met het aanbod NT2 naar buiten streeft het centrum naar een ontwikkelingsgericht aanbod voor cursisten die in het reguliere traject stagneren. De inspanning die het centrum levert voor een aanbod Nederlands op de opleidingsvloer (NODO) binnen de Encora-groep, is bijzonder. De implementatie van de nieuwe opleidingsprofielen NT2 bereidde het centrum planmatig en doelgericht voor. Het legde daardoor een stevig fundament voor kwaliteitsvol, taakgericht en behoeftegericht NT2-onderwijs. De wijze waarop de trajecten vorm krijgen, getuigt van een grote betrokkenheid, een gedegen professionaliteit en een ruime expertisedeling bij de leraren. De verschillende vak- en werkgroepen stellen het ontwikkelingsproces geregeld in vraag en stellen bij waar nodig.

Het centrum maakte de expliciete keuze om te werken met eigen materiaal in alle modules en investeert sterk en continu in de ontwikkeling ervan. Deze investering rendeert duidelijk. Voor alle modules is er een uitgebreide set aan taalgebruikssituaties beschikbaar die functioneel en levensecht leren via diverse rollen mogelijk maakt. Het ontwikkeld leermateriaal overstijgt het themagericht werken. Dit is een voorbeeld van goede praktijk. De rollendetectie gebeurt uitgebreid en kwaliteitsvol tijdens de les. Op basis hiervan maken de leraren weliswaar nog in grote mate zelf een keuze van de rollen die ze per klasgroep aanbrengen. Op dit vlak zijn er nog groeimogelijkheden.

Het materiaal is verzorgd en attractief, het is afgestemd op de leefwereld en -noden van de cursisten, nodigt uit tot leren en het getuigt van een sterke competentiegerichtheid. Uitzonderlijk sterk zijn de inspanningen om het leerproces voor de cursisten inzichtelijk te maken. Elk thema zet de cursist tot zelfreflectie aan dankzij toegankelijk geformuleerde leerdoelen. Een tweede sterk punt vormt de inbedding van een groot aantal taaltaken in de Antwerpse regio. Op die manier verwerven de cursisten in directe interactie met de omgeving de tweede taal, wat de integratie bevordert.

Bij de ontwikkeling van het materiaal is op een gepaste manier aandacht geschonken aan de tekstenmerken. Alle teksten hebben bovendien een authentiek karakter wat de functionaliteit van het aanbod sterk opdrijft. Qua tekstsoorten spoort het ontwikkeld leermateriaal voldoende met het opleidingsprofiel, al blijven de informatieve tekstsoorten ruim in de meerderheid en kunnen prescriptieve en persuasieve teksten nog gerichter aandacht krijgen.

Voor de cursisten zijn hulpbladen ontworpen die doeltreffend in de klaspraktijk worden ingezet en hun ondersteunende functie waarmaken. De ondersteunende kennis krijgt de plaats in de taalverwerving die ze toekomt. Ze staat in functie van het taalgebruik en wordt op een efficiënte manier aangebracht en ingeoefend. De taakgerichtheid en de betekenisvolle klas- en extramurale activiteiten ondersteunen de competentiegerichtheid van het NT2-onderwijs. De leeractiviteiten zijn gevarieerd en stimuleren de communicatie en de spreekdurf.

Voor elke taalgebruikssituatie is een ondersteunend scenario voor de leraar ontwikkeld dat getuigt van een doorgedreven competentiegerichtheid. De scenario's geven de leraren de nodige professionele autonomie en ruimte voor creativiteit, maar stimuleren de horizontale en verticale samenhang binnen het NT2-aanbod. De ondersteunende kennis wordt gekoppeld aan de taaltaken. Er is een grammaticabundel opgesteld waarin een graduele leerlijn is vastgelegd. Ook voor het gebruik van grammaticaterminologie zijn heldere afspraken gemaakt. Voor de leer- en communicatiestrategieën maakte het centrum weliswaar een kwaliteitsvolle vertaalslag, maar ontbreken duidelijke afspraken en een leerlijn. Hierdoor is er vooralsnog geen gestructureerde, centrumbrede en gradueel opgebouwde aandacht voor deze toch wel cruciale elementen in de taalverwerving.

Met het aanbod taalbad bereikt het centrum een doelgroep van jonge cursisten, vluchtelingen en ex-Okanners, die op zoek zijn naar een specifiek aanbod. De wijze waarop cursisten worden uitgedaagd tot snelle taalverwerving en het inzetten van hun competenties met het oog op een duurzaam perspectief, vormt een sterk element.

Hetzelfde geldt voor de KAAP-groepen. Het centrum spreekt met dit aanbod een moeilijk te bereiken doelgroep aan en brengt de cursisten tot een tweedetaalverwerving vanuit een gerichte ouderbetrokkenheid op de school van hun kinderen.

Het centrum organiseert een NODO-aanbod voor de opleidingen Personenzorg en Lichaamsverzorging. In de andere beroepsopleidingen binnen de Encoragroep is een volwaardig NODO-aanbod gericht op doorstroom vanuit de NT2-opleidingen naar de beroepsopleidingen, nog groeiende. Het NODO-aanbod wordt verschillend vormgegeven naar gelang van de beroepsopleiding. Voor Schoonheidsspecialist gaat het om individuele begeleiding en remediëring en ondersteuning tijdens de lessen van de beroepsopleiding. De cursisten in de kappersopleiding krijgen bovenop nog aparte groepslessen tweedetaalverwerving. De NODO-opleidingen Personenzorg zijn het breedst uitgebouwd met nog een bijkomend voorbereidend traject. Een cruciale factor bij een kwaliteitsvolle vormgeving van NODO-trajecten is de taaltoegankelijkheid van de beroepsopleiding zelf. Op dit punt zijn er duidelijk kwaliteitsverschillen tussen de beroepsopleidingen. Waar bijvoorbeeld leraren Kapper en Personenzorg inspanningen leveren voor een taaltoegankelijk onderwijsleerproces, zijn de leraren Schoonheidsspecialist nog zoekende. Hoewel de verschillende NODO-leraren nu al expertise delen, kan het aanbod nog verder worden onderbouwd vanuit een gerichte visie en gestructureerd overleg dat gepaard gaat met een doeltreffende kwaliteitsbewaking. De NODO voor Kappers vertrekt vanuit een functionele ondersteuning bij specifieke woordenschatverwerving en focust op klantenwerking. Het ontwikkeld leermateriaal is verzorgd en voor de cursisten ondersteunend uitgewerkt, al kan de inzet van strategieën nog gericht aandacht krijgen. Sterk is de gerichtheid op toepassing van het geleerde in de werkcontext via een bezoek aan een kapperszaak. In de extra lessen NODO Personenzorg wordt naast de ontwikkeling van competenties en strategieën ingezet op een aantal generieke vaardigheden zoals een presentatie geven en instructies begrijpen op de stagevloer. Daarnaast zijn functionele en kwaliteitsvolle taken ontwikkeld die rechtstreeks aansluiten bij de beroepsactiviteiten. Door de combinatie van zelf- en peerevaluatie, externe evaluatie door een collega of mentor op de stageplaats krijgt het aanbod een extra toepassingsgerichte dimensie. De voorbereidende zogenaamde Sosec-opleiding voor cursisten wiens Nederlands nog onvoldoende is om de beroepsopleiding te starten, sluit minder aan bij de LED-visie van het centrum. Hoewel de cursus inhoudelijk sterk aanleunt bij de opleidingen Personenzorg vormen levensechte en functionele taalgebruikssituaties nog (te) weinig het uitgangspunt. De focus op grammatica die een vertaalslag krijgt in voor de cursist minder zinvolle opdrachten (zoals kruiswoordraadsels, gatenoefeningen, zinnen maken...) verdient een heroriëntering. De aandacht voor leer- en communicatiestrategieën en de ontwikkeling van zelfreflectie bij de cursist, van wezenlijk belang voor deze cursistengroep, kunnen sterker worden uitgebouwd. De grote uitval van cursisten in dit traject verdient een extra zorg.

Voor de schakeltrajecten die gericht zijn op een warme overdracht vanuit de basiseducatie naar het CVO-aanbod, zijn de leraren zoekende naar een gepaste methodiek. De recent ontwikkelde taaltaken die vanuit de Freinetpraktijk werden hervormd, sluiten minder aan bij de specifieke leernoden en -kenmerken van de laag geschoolde volwassenen. Het aanbod NT2 naar buiten dat, hoewel experimenteel, bijzonder beloftevol is voor cursisten wiens leertraject stagneerde, vormt zeker een perspectief om het volledige aanbod voor traaglerenden steviger te onderbouwen. Vooral de groeiende samenwerkingsverbanden met tal van organisaties biedt waardevolle perspectieven.

Een sterk element in het aanbod NT2 op het niveau van de tweede richtgraad vormen de taalstages. De wijze waarop de leraren voor iedere cursist op zoek gaan naar een gepaste stageplek rekening houdend met hun competenties en perspectief, is bewonderenswaardig. De georganiseerde taalstages vormen een kwaliteitsvolle opstap naar een professionele redzaamheid en maatschappelijke participatie en sluiten volledig aan bij het opleidingsprofiel Socio-culturele integratie. Deze vorm van taalleren verdient een verdere uitbreiding binnen het geheel van het reeds gevarieerde NT2-aanbod.

Ook het recente aanbod binnen de Buitenkans is complementair en heeft potentieel. Het centrum maakt hiermee van taalpromotie een vernieuwd speerpunt en biedt cursisten daadwerkelijk oefenkansen. Ook dit initiatief illustreert het maatschappelijk engagement van het centrum.

Het paradepaard in het aanbod, vormt de Open Klas omwille van het innovatief karakter en de doorgedreven behoeftegerichtheid. Cursisten kunnen er op eigen tempo aan zelfgekozen leerdoelen werken. Leraren handelen er vooral vanuit een coachende en stimulerende rol. Dit aanbod kende op korte termijn een sterke uitbreiding. De leraren zijn erin geslaagd uitdagend, functioneel en levensecht leermateriaal te ontwikkelen dat zelfsturend leren stimuleert en cursisten aanzet tot gezamenlijk projectleren. Het materiaal is bovendien volledig afgestemd op de nieuwe opleidingsprofielen. De ontwikkelde takenbank en de Google-apps vormen zonder meer een voorbeeld van goede praktijk.

Op dit moment loopt in het centrum een pilootproject gecombineerd onderwijs. In de tweede richtgraad is dit aanbod nog het minst ver ontwikkeld. Personeelwissels en een nieuwe strategische keuze liggen aan de basis hiervan. Hoewel hiervoor reeds attractief materiaal verzameld en ontwikkeld werd, spoort het materiaal nog niet volledig met de LED-visie van het centrum. Het project heeft nood aan een specifiek didactische onderbouwing. Het elektronisch leerplatform werkt echter beperkend voor zowel leraren als cursisten.

Onderwijsorganisatie
Samenstelling klasgroepen
Organisatie curriculum

De groepsgrootte wordt beheersbaar gehouden. Het centrumbeleid koos er bewust voor om met de introductie van de nieuwe opleidingsprofielen de groepsgrootte te beperken om behoeftegericht werken en binnenklasdifferentiatie mogelijk te maken.

Het centrum stelt alles in het werk om de voorziene onderwijstijd maximaal te benutten en waar het kan uit te breiden. Het centrum realiseert momenteel 95 tot 100% van de onderwijstijd. Om de onderwijstijd nog verder op te drijven, koos het centrum voor het introduceren van afstandsmomenten in alle intensieve en super intensieve cursussen. De zorgvuldige organisatie van de lesuren afgestemd op de schooluren van de kinderen, stimuleert de cursisten tot participatie en leidt tot een efficiënt gebruik van de onderwijstijd. Een andere maatregel is het clusteraanbod waarbij cursisten die een achterstand opliepen voor een vaardigheid, een aanbod op hun maat krijgen.

Diverse klasgroepen worden door meerdere leraren bediend. De communicatie in die combiklassen verloopt doorgaans vlot dankzij duidelijke afspraken tussen de leraren.

Uitrusting
ICT
Inzet uitrusting
Leermiddelen

Ondanks het feit dat de lessen op verschillende lesplaatsen in de stad plaatsvinden, realiseert het centrum in alle vestigingsplaatsen een krachtige leeromgeving voor de cursisten. De leraren beschikken overal over toegankelijke, voldoende grote en uitstekend uitgeruste leslokalen. De materiële uitrusting en de leerondersteunende vormgeving van de Open Klassen en het Eil@nd zijn een voorbeeld van goede praktijk. Ze blijken echter, omwille van de organisatie ervan in een enkele vestigingsplaats, niet voor alle cursisten even gemakkelijk bereikbaar. Het centrum zoekt nog naar manieren om dit aanbod voor zo veel mogelijk cursisten in de toekomst te ontsluiten. De klasopstelling stimuleert de onderlinge interactie tussen leraren en individuele cursisten en tussen cursisten onderling.

Alle leslokalen zijn uitgerust met multimedia-apparatuur voor de leraren. Ze zetten deze adequaat in ter ondersteuning van het leerproces van de cursisten. Ook de cursisten gebruiken in de verschillende vestigingen frequent ICT voor het uitvoeren van opdrachten. Gezien de structurele inbedding van ICT in het onderwijsleerproces, houdt de recente afbouw van de ICT-permanentie in de vestigingen en de eerder vermelde problemen met de ELO, risico's in voor de kwaliteit van het onderwijsaanbod.

Het centrum koos er, zoals eerder vermeld, recent voor om volledig te werken met eigen ontwikkeld materiaal. Bij deze beleidskeuze speelde de kostenbeheersing voor de cursisten een doorslaggevende rol. Het materiaal is vlot beschikbaar voor de leraren en gebruiksvriendelijk voor de cursisten.

Wandplaten, afbeeldingen en pictogrammen ondersteunen de communicatie tijdens de les. Leraren gebruiken daarnaast frequent authentiek materiaal om de lessen levensecht te maken. Dit aspect van de leeromgeving kan in het merendeel van de leslokalen weliswaar nog aan kracht winnen; er zijn niet overal voldoende actuele stimuli in de leeromgeving aanwezig die spontaan taalgebruik uitlokken.

Evaluatiepraktijk

Evenwicht
Volledigheid
Beheersingsniveau
Transparantie
Feedback

Het centrum heeft een duidelijke, gedragen en concreet uitgewerkte visie op evalueren. Vanuit deze visie evolueert het centrum doelgericht naar een gelijkgericht systeem van permanente evaluatie in alle modules en bij alle leraren. Geregelde bijsturing van het leerproces en leerdoelgerichte remediëring zijn daarin een essentieel onderdeel. De evaluatiepraktijk is, behoudens enkele modules (bijvoorbeeld de schakelklas en de vertraagde module), conform deze visie.

Het centrum communiceert over zowel de visie als de uitvoering, transparant en frequent naar de leraren. Het biedt het lerarenteam ondersteuning door het beschikbaar stellen van evaluatiemateriaal voor alle modules, doelgerichte nascholing, ondersteuning vanuit de werkgroep evaluatie, individuele coaching van zowel nieuwe als ervaren leraren...

Het centrum informeert de cursisten uitvoerig en accuraat over de wijze van evalueren. De cursisten hebben hierdoor een inzicht in de evaluatieprocedure, de te bereiken competenties en het vooropgestelde globale beheersingsniveau. Ze krijgen voldoende frequente en vaak zeer uitgebreide, verzorgde en gerichte feedback over hun resultaten, leervorderingen en werkpunten. De cursisten krijgen ook systematisch en doelgericht de kans om opdrachten te herwerken en zo te leren uit hun fouten. Dit is een voorbeeld van goede praktijk in de contacturen. Binnen het gecombineerd onderwijs kan dit gegeven nog aan efficiëntie winnen door vormen van tussentijdse feedback in de verschillende leerpaden structureel te integreren.

De leraren evalueren de cursisten breed, door middel van gevarieerde evaluatievormen zoals al dan niet geïntegreerde taakgerichte opdrachten, toetsen, presentatieopdrachten, zelfstandig werk, groepswork, een portfolio, observatie in en buiten de school ... De basiscompetenties zitten daarin volledig vervat. Uit het voorgelegde evaluatiemateriaal blijkt echter dat de evenwichtige verhouding van de tekstsoorten in de evaluatie een werkpunt vormt. Persuasieve en prescriptieve teksten blijken structureel onderbelicht in vergelijking met de andere tekstsoorten.

De evaluatie is overwegend vaardigheids- en toepassingsgericht. Ondersteunende kennis toetst de vakgroep meestal met het juiste gewicht, geïntegreerd en taakgericht. Leraren hebben in de evaluatie aandacht voor strategieën en attitudes, maar nog niet systematisch en ook niet altijd even weloverwogen en doelgericht. De status van deze competenties in de evaluatie blijkt zowel in het contactonderwijs als in het gecombineerd onderwijs nog niet voor alle leraren even duidelijk. De vakgroepen zijn nog op zoek naar doelgerichte toepassingen ervan.

Bij verschillende evaluatieopdrachten kunnen de cursisten zichzelf en elkaar evalueren, waardoor ze actief betrokken worden bij het leerproces. Niet alle leraren maken echter, soms ingegeven vanuit een onderschatting van de cursist, van deze mogelijkheid gebruik.

De beoordeling is gebaseerd op eenduidige, binnen de vakgroep afgesproken criteria, die resulteren in een voldoende transparante en voldoende objectieve beoordeling. De criteria zijn weliswaar nog niet volledig competentiegericht uitgewerkt en ook nog niet taakspecifiek gekoppeld. Voor 'spreken en gesprekken' voeren zijn er bijkomend duidelijke criteria beschikbaar voor de cursisten. Voor de andere vaardigheden is dit in mindere mate het geval. Hier ligt voor het team nog een uitdaging voor de toekomst.

Uit de cursistenprestaties blijkt dat de evaluatie zich overwegend op een voldoende hoog beheersingsniveau situeert, maar dat sommige groepen het niveau overstijgen. De vakgroep is zich hiervan bewust en overwoog reeds een aantal acties om rond dit gegeven te werken.

Het registratiesysteem waarin de leraren de evaluatie op het niveau van de basiscompetenties voor elke cursist individueel opvolgen, ondersteunt de doelgerichtheid ervan. Hierdoor kan elke leraar de certificering onderbouwen vanuit het bereik van de basiscompetenties. Een sterk punt is ook de structurele en kwaliteitsvolle deliberatie, waar alle leraren bij betrokken zijn. Deze ondersteunt de betrouwbaarheid van de evaluatiepraktijk en maakt het mogelijk om te werken aan gelijkgerichtheid qua niveau.

De systematische integratie van de evaluatiemomenten in de lesmomenten bevordert een efficiënt gebruik van de voorziene onderwijstijd. De opvolging van de kwaliteit van de verschillende aspecten van de evaluatie op het niveau van elke module en elke leraar, vormt zeker gezien de schaalgrootte van het centrum een blijvend aandachtspunt voor het beleid. Het beleidsteam ziet zich voor de uitdaging gesteld de kwaliteit van de evaluaties inzake validiteit en betrouwbaarheid bij alle individuele leraren ook in de toekomst op het huidige niveau te handhaven en de leraren te stimuleren om verder gelijkgericht te blijven evolueren.

Leerbegeleiding
Preventief
Curatief

Het centrum geeft zowel de leer- als de trajectbegeleiding op een onderbouwde en doordachte manier vorm vanuit een gedragen visie. Het voorziet in ondersteuning en zet daartoe de nodige middelen in. Kompas (trajectbegeleiding), Logoland (logopedische ondersteuning) en XL (leerondersteuning) zijn, dankzij een goede communicatie, alom bekende begrippen zowel bij leraren als cursisten.

De trajectbegeleiding in het centrum start na een intake en inschrijving in Atlas met een goed uitgebouwde informatie voor de cursist tijdens het lesgebeuren. De manier waarop het centrum de cursist informeert over het centrum, het lesverloop en de leerinhoud, vormt een voorbeeld van goede praktijk. Cursisten uit de tweede richtgraad krijgen accurate informatie door middel van taaltaken tijdens de les.

De oriëntering van de cursisten naar de verschillende trajecten binnen de tweede richtgraad staat niet steeds in functie van de beoogde leerresultaten bij en de competenties van de cursisten. Een complex geheel van factoren ligt aan de basis hiervan. De planning van het aanbod wordt bemoeilijkt door een laattijdige communicatie en bijgevolg gebrekkig zicht op de NT2-middelen. Atlas heeft daarnaast nog een te gering zicht op de finesses van het aanbod van het centrum. Cursisten kiezen een cursus voornamelijk op basis van organisatorische elementen (tijdstip en plaats) in plaats van inhoudelijke. De druk die vanuit doorverwijzers op cursisten wordt uitgeoefend om een bepaald soort aanbod te volgen, spoort niet altijd met hun leerkenmerken en hun perspectief.

De trajectbegeleiding is organisatorisch goed geregeld. De trajectbegeleiders bouwen verder op het informatiebeleid, de administratieve ondersteuning, de informatie-uitwisseling met de andere trajectbegeleiders van de cursist, de ruwe behoeftepeiling in Atlas, de preventieve en curatieve leerondersteuning en de opvolging van de leervorderingen van de cursisten. Cursisten met psychologische problemen en trauma's worden naar gespecialiseerde hulp doorverwezen. Het centrum ervoer een toename van deze groep van cursisten en onderneemt actie om leraren gepast te professionaliseren op dit vlak. De leraren volgen in samenspraak met de centrumleiding en de administratieve medewerkers de participatie van cursisten aan het onderwijsleerproces op. Daartoe voerde het centrum een knop afwezigheidsmelding in. Verwachtingen die andere stakeholders (OCMW, VDAB, onthaalbureau...) aan cursisten stellen, verhinderen soms een daadwerkelijke participatie.

De grote uitdaging die met de introductie van de nieuwe opleidingsprofielen gepaard gaat, is het ontwikkelen van een gradueel opgebouwde en systematische inhoudelijke opvolging van de noden en behoeften van de NT2-cursisten doorheen het hele leertraject. Dit veronderstelt een goed uitgebouwd cursistenvolgsysteem. Hoewel het centrum op korte tijd waardevolle stappen zette om een dergelijk cursistenvolgsysteem te ontwikkelen, is er nog een weg te gaan. Relevante informatie over de cursist zit nog te sterk verspreid en wordt in diverse systemen geregistreerd waardoor leraren zich nog te weinig geïnformeerd weten. In deze eerste ontwikkelingsfase wordt in het cursistenvolgsysteem bovendien vooral gefocust op het doelenbereik bij de cursist en ontbreekt andere informatie. Het systeem laat nog niet toe om de doeltreffendheid van de leer- en trajectbegeleiding in kaart te brengen. De leraren zijn vragende partij voor een grondige en ruime bespreking over de verdere uitbouw ervan.

Op dit moment komt het centrum in grote mate tegemoet aan de reglementaire voorschriften omtrent trajectbegeleiding. Er wordt wel nog te weinig rekening gehouden met het perspectief van de cursist.

De leerbegeleiding in het centrum is op een kwaliteitsvolle manier vormgegeven. Het ontwikkeld leermateriaal werkt ondersteunend voor het doelenbereik. Leraren krijgen duidelijke instructies om hun preventieve rol ten volle op te nemen, wat ze in de praktijk ook doen. Hun inspanningen om cursisten feedback te geven tijdens het onderwijsleerproces, werken leerondersteunend.

Een sterke troef in de leerbegeleiding is het XL-aanbod voor cursisten van de eerste en tweede richtgraad die lessen misten, extra willen oefenen, of snelle leerders die een module (willen) overslaan. Sedert kort experimenteert het centrum met een vliegende XL in de lesplaatsen waar geen XL-aanbod is zodat alle cursisten van dezelfde faciliteiten gebruik kunnen maken.

Een ander goed uitgebouwd ondersteuningsaanbod is Logoland. De logopedische ondersteuning is doordacht uitgebouwd zowel preventief tijdens het onderwijsleerproces door de leraren als curatief buiten het klasgebeuren door een team van logopedisten. De leerbegeleiding en de logopedische ondersteuning worden geregeld geëvalueerd maar de doeltreffendheid wordt nog niet in kaart gebracht. Ook hier kan een goed uitgebouwd cursistenvolgsysteem ondersteunend werken.

Zowel de centrumleiding als de leraren zijn sterk betrokken op het welbevinden van de cursisten. In het centrum heerst een open, veilig en stimulerend leerklimaat. Dit klimaat wordt gevoed vanuit verschillende initiatieven zoals Buitenkans, en zelfs een aantal toneelproducties.

Afstemming met partners Het centrum geeft zijn NT2-aanbod vorm vanuit een breed uitgebouwd netwerk van partners en stakeholders. De sterke samenwerkingsgerichtheid wordt aangestuurd vanuit het centrumbeleid maar strekt zich uit tot bij lesgevers en medewerkers.

Het centrum komt zijn decretale verplichting inzake regionale samenwerking nauwgezet na met het oog op een behoeftedekkend aanbod en onderlinge expertisedeling en -opbouw. Met Atlas verloopt de samenwerking constructief. Binnen de regio onderhoudt het centrum goede samenwerkingsverbanden met de andere NT2-aanbieders CBE, CVO, VDAB en Linguapolis. Met de Atlas-partners die zorgen voor het inburgeringstraject wordt moeilijk afstemming gevonden met nadelige gevolgen voor de cursisten.

Het centrum werkt conform zijn visie op kwaliteitsvol NT2-onderwijs voorbeeldig samen met het brede maatschappelijke veld en tal van verenigingen. Deze vaak informele samenwerkingsverbanden worden maximaal benut en vormen een meerwaarde.

Tot slot werkt het centrum netoverschrijdend samen met diverse aanbieders binnen en buiten formele en bestaande samenwerkingsverbanden met het oog op expertisedeling en -opbouw. Gezien de hoogstaande kwaliteit en de vele innovatieve projecten wordt het centrum geregeld geconsulteerd.

Deskundigheidsbevordering

Beginsituatieanalyse

Vorming

Overleg

Het centrum voert een alert en stevig uitgebouwd professionaliseringsbeleid. Bovendien heerst in het centrum een open professioneel leerklimaat en een sterke gerichtheid op kwaliteitsontwikkeling. De grote groep van nieuwe leraren krijgt een kwaliteitsvolle aanvangsbegeleiding.

Het centrum beschikt over een goed gestructureerd kader voor de vak- en werkgroepen. Ze vormen daadwerkelijk een platform voor expertisedeling. Ze beschikken over een sterk reflecterend vermogen, stellen zichzelf geregeld in vraag en werken op een planmatige wijze aan de kwaliteit van de NT2-opleidingen. Het beleid volgt de werking van deze verschillende groepen van nabij op.

Diverse factoren liggen aan de basis van de ontwikkelde hoogstaande zelfs uitzonderlijke kwaliteit. De stevig onderbouwde visie die volledig is afgestemd op de maatschappelijke verwachtingen en die van de overheid vormt het startpunt voor een kwaliteitscirkel die voortdurend wordt doorlopen en tot de nodige bijstellingen leidt. Het centrum geeft haar NT2 beleid, NT2-specifiek en doeltreffend vorm. Er is daarbij een evenwicht tussen onderbouwde sturing en inbreng vanuit de werkvloer. De professionaliteit, het engagement van de leraren en hun betrokkenheid op de cursisten is een bijkomende onmisbare schakel voor kwaliteit. Dit stevig fundament biedt garanties op een duurzame kwaliteit. Het centrum beschikt zeker over voldoende draagkracht om de opgebouwde kwaliteit verder te borgen en over voldoende responsief en innovatief vermogen om de hierboven geformuleerde uitdagingen op een kwaliteitsvolle manier aan te gaan.

4.1.2 Voldoet het centrum aan de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne'?

Het centrum beschikt over diverse vestigingsplaatsen. Dit verslag heeft betrekking op de vestigingsplaatsen Grotesteenweg 226, Kipdorpvest 24, Van Aerdtstraat 63, Bredastraat 25, Montréalstraat 6, Eikenstraat 8, Nervierstraat 3–9, Desguinlei 33, Vliegenstraat 37 en Brederodestraat 119.

Het Stedelijk Onderwijs wil met de organisatie van het welzijnsbeleid vooral eenheid en samenwerking creëren. Daarom heeft het beleid gekozen voor een indeling in divisies volgens de onderwijsniveaus. Deze hebben een eigen opdracht, werking, structuur en stellen een beleidsplan op. Om maximaal een gelijkgericht beleid na te streven, leidt één divisiedirecteur de divisie. Verschillende acties zijn in de meerjarenplanning op centraal niveau van het 'Autonoom Gemeentebedrijf van het Stedelijk Onderwijs van Antwerpen' (AGSO) opgenomen en worden door verschillende verantwoordelijken opgevolgd.

De dienst Patrimonium en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (IDPB) ondersteunen de divisie. Zij volgen de verslagen van de externe diensten op, geven advies en plannen acties om de bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne (BVH) in de centra te verbeteren. Op basis van een onderzoek, gebaseerd op de activiteiten op een locatie en uitgevoerd door de interne preventiedienst, zijn alle locaties ingedeeld volgens drie risicoprofielen: laag risico (o.a. opleidingen NT2, administratieve diensten); middelhoog risico (instellingen met een beperkt aanbod praktijk) en hoog risico (instellingen met technische opleidingen). Indien meerdere profielen aanwezig zijn op een locatie, primeert het zwaarste risicoprofiel voor de hele locatie. Binnen de divisie is er een coördinator locatiebeheer en per vestigingsplaats is er een lokale preventiemedewerker (LPM) of lokale preventieadviseur (LPA) aangesteld.

Zij fungeren als contactpersonen voor de IDPB en de dienst Patrimonium. Afhankelijk van de inschaling wordt het opleidingsniveau en worden de opgenomen opdrachten bepaald. Het centrale beleid streeft naar een transparant BVH-beleid waarbij renovatie centraal staat. De 'Lokale Werkgroep voor Preventie en Bescherming op het Werk' volgt per locatie alle aspecten van het veiligheids-, gezondheids- en milieubeleid op. Dit overleg en beheer draagt bij om tot een dynamisch risicobeheersingssysteem te komen op niveau van elke locatie. Hierbij kan elke cohabitant van een locatie, specifiek voor zijn organisatie, accenten aanbrengen. Binnen deze werkgroepen wordt er gestreefd naar participatie van de personeelsleden uit elke geleding. De werkgroep vergadert minimaal viermaal per schooljaar en tijdens het overleg van oktober actualiseert ze het globaal preventieplan (GPP) en het jaarlijks actieplan (JAP) voor het volgende kalenderjaar. De vermelde acties in het GPP en JAP zijn doorgaans gebaseerd op de vaststellingen van interne en externe deskundigen. De prioritering wordt bepaald op basis van duidelijke criteria of risicoanalyses, maar de uitvoering is soms afhankelijk van de beschikbare financiële middelen. Voor sommige verbeteracties is er onduidelijkheid over de termijn van uitvoering van de werken of onzekerheid over het vereiste budget. Zo heeft het AGSO op systematische wijze de tekorten in de elektrische laagspanningsinstallatie voor de verschillende vestigingsplaatsen weggewerkt. Een concrete planning om de inbreuken aan de hoogspanningsinstallaties in eigen beheer weg te werken, ontbreekt nog. Het bestuur beschikt nog niet over een preventief onderhoudsprogramma voor het instellingscomplex en de uitrusting. Voor het poetsen van de gebouwen maakt Encora gebruik van de diensten van een externe firma. De locaties met een laag risicoprofiel én zonder cohabitatie kunnen de BVH-aspecten opnemen tijdens een personeelsvergadering. In het verslag moet dan de bespreking van veiligheid, gezondheid en milieu duidelijk zijn opgenomen. Hoewel de laatste jaren sterk is ingezet op kwaliteitsvolle communicatie tussen de verschillende diensten en niveaus, blijkt uit de voorgelegde GPP/JAP dat de lokale verantwoordelijken niet op elke locatie op de hoogte zijn van de geplande acties en beleidsbeslissingen aangaande BVH.

De officiële inspraak van de werknemers in het welzijnsbeleid wordt voor het Stedelijk Onderwijs geregeld via het Speciaal Overleg Comité (SOC). Dit comité vergadert op regelmatige tijdstippen. In elke locatie stellen de lokale werkgroepen een GPP en JAP op. Nieuwbouwconcepten en grote renovaties zijn in aparte AGB-/patrimoniumprojecten opgenomen. De bundeling van alle GPP en JAP worden voorgelegd aan het SOC.

Het centrum beschikt over een onthaalbrochure voor de nieuwe personeelsleden waarin de voornaamste aspecten met betrekking tot het welzijnsbeleid zijn opgenomen. Afhankelijk van de vestigingsplaats en de aangeboden opleidingen zijn er rondgangen, werkplaatsreglementen ... Op regelmatige tijdstippen (opleidingsdirecteurs afhankelijk) zijn er nieuwsbrieven, infomomenten en personeelsvergaderingen, waarin elementen betreffende BVH worden opgenomen.

De divisie heeft ervoor geopteerd om alle secretariaatsmedewerkers op te leiden als EHBO-hulpverlener. Op enkele kleine vestigingsplaatsen, waar geen secretariaatspersoneel aanwezig is, nemen de leraren deze rol op. De evacuatieprocedure is gelijkgericht opgesteld voor alle vestigingsplaatsen. Deze voldoet aan de minimale vereisten, maar de optimalisering per specifieke vestigingsplaats is nog een werkpunt.

Specifiek voor de vestigingsplaats Grotesteenweg 226 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Enkel voor de opleiding Hout beschikt het centrum over een programma voor het onderhoud van de arbeidsmiddelen en machines. Voor de andere opleidingen is dit nog niet volledig uitgewerkt. Hoewel er op het niveau van AGSO een procedure rond het aankoop- en indienststellingsbeleid is uitgewerkt, wordt deze niet steeds toegepast bij de aankoop van goederen en arbeidsmiddelen. Zo beschikt het centrum ook nog niet over alle indienststellingsverslagen en conformiteitsattesten. Een recent verslag van de controle van de verwarmingsinstallatie op gas ontbreekt.

Hoewel er in de gebouwen voldoende nood- en veiligheidsverlichtingen geplaatst zijn, is er tijdens de rondgang vastgesteld dat een aanzienlijk aantal niet functioneren. Dit belemmert een veilige evacuatie in noodgevallen. Uit het gesprek met de verantwoordelijken blijkt dat dit probleem al lang gekend is en dat de herstelling vertraging oploopt.

Het centrum beschikt over een lokaal voor fotografie en een grimelokaal in de kelderverdieping. Momenteel neemt het centrum voldoende compenserende maatregelen om het aantal lestijden in deze lokalen te beperken. Tegen 1 september 2017 zal het grimelokaal verhuizen.

In de verslagen van de IDPB, de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (EDPB) en de LPA wordt melding gemaakt van klachten over te warme leslokalen. Het comfort van sommige klaslokalen wordt belemmerd door het gebrek aan doeltreffende zonnewering. De plaatsing van extra zonnewering is gestart in 2015 en zal volgens de planning voltooid zijn in 2019.

Tijdens de doorlichting is ook vastgesteld dat bepaalde lokalen (bv. praktijklokalen lichaamsverzorging) overbevolkt zijn, waardoor het veilig en comfortabel werken in het gedrang komen.

Specifiek voor de vestigingsplaats Kipdorpvest 24 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Deze vestigingsplaats wordt enkel gebruikt voor de opleidingen NT2. De renovatie gebeurt in drie fasen. Fase één is bijna voltooid. Het betreft de plaatsing van een nieuwe brandalarminstallatie; het plaatsen van haspels, rookmelders en rookluiken; het plaatsen van branddeuren in de vluchtzin en het vervangen van de plafondpanelen. Fase twee, waarvan de uitvoering is voorzien in 2017-2018, betreft het vervangen van het sanitair en de ramen. Daarnaast krijgen de lokalen een opfrisbeurt. De laatste fase omvat de aanpassing van het rioleringsnetwerk en de aanleg van de speelplaats en zou van start gaan in 2019. Het centrum voorziet dan ook in de plaatsing van een aangepast toegankelijk toilet voor personen met beperkte mobiliteit.

Specifiek voor de vestigingsplaats Van Aerdtstraat 63 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Deze vestigingsplaats wordt enkel gebruikt voor de opleidingen NT2. De huidige renovatiewerken zijn vooral gericht op de uitvoering van werken in het kader van de brandpreventie en het onderzoek van de afwatering/riolering. Zo is er reeds een automatische brandalarminstallatie geïnstalleerd en worden momenteel de branddeuren op de verdiepingen geplaatst. Wegens de grote mate van optrekkend vocht doorheen de gebouwen komt de vloer, op het gelijkvloers, op diverse plaatsen naar boven. Her en der zijn er verzakte tegels en enkele deuren op de benedenverdieping klemmen bij het openen. De dienst patrimonium probeert de oorzaak van het optrekkend vocht te achterhalen. Uit een eerste analyse blijkt dat de problemen veel groter zijn dan eerst ingeschat door de verantwoordelijke diensten. Hierdoor is de plaatsing van de branddeuren en de haspels op de benedenverdieping momenteel niet mogelijk. De vestigingsplaats heeft verder nog een aantal ernstige infrastructurele tekorten. Een aantal lokalen op het gelijkvloers (lokaal 1 en 2 in linkervleugel) zijn in de kelder uit noodzaak gestut. Van het 'voorgebouw' wordt alleen het gelijkvloers gebruikt. De verdiepingen zijn onbewoonbaar verklaard door de IDPB en buitengebruik genomen. In diverse lokalen op alle verdiepingen en in de kelder, is er grote vochtoverlast in de muren. In verschillende lokalen hangt hierdoor een muffe geur. In een lokaal is er waterinsijpeling boven een elektriciteitskast. De oorzaak van de wateroverlast in de muren op de verdiepingen is op het ogenblik van de doorlichting niet duidelijk.

Op de secretariaten heerst er een sterke geurhinder die afkomstig is van de toiletten. Diverse ramen zijn totaal versleten en kunnen bijna niet geopend of volledig gesloten worden. Op verschillende plaatsen in het gebouw zijn er deuren die met enkel glas zijn uitgerust. Er zijn verschillende lichtarmaturen open of defect waardoor de onder spanning staande delen bereikbaar worden. In het personeelstoilet ontbreekt een lichtschakelaar (of stopcontact), zodat de stroomvoerende draden genaakbaar zijn. Tussen de urinoirs zijn geen tussenschotten aangebracht. De basketbalborden op de binnenkoer zijn in die mate versleten, dat er stukken afvallen.

Daarnaast zijn er op het gebied van de evacuatie, in geval van nood, ook ernstige tekorten. De voorziene nooduitgang tussen twee gebouwen op de eerste verdieping geeft uit op een plat dak. De doorgang is gedeeltelijk geblokkeerd door een enkel glazige koepel in het plat dak. Hier rond is in geen enkele afscherming voorzien. Het plat dak is ook niet begrensd door een borstwering. Aan de noodtrap in het kelderlokaal ontbreekt een leuning. Het vervolg van de vluchtweg verloopt via een te smalle doorgang en trap, dit belemmert een vlotte evacuatie. In en buiten de gebouwen dient er bijkomende veiligheidsverlichting aangebracht te worden. In het verslag van de interne en externe deskundigen staat vermeld dat niet alle doorgangen en evacuatiewegen worden vrijgehouden. Tijdens de rondgang heeft de onderwijsinspectie kunnen vaststellen dat het centrum onvoldoende gevolg geeft aan deze opmerkingen. Zo is een vluchtweg in de leraarskamer afgesloten en zijn de doorgangen belemmerd door de opslag van papier en materiaal.

Tijdens de doorlichting heeft het AGSO het engagement opgenomen om deze locatie tegen 1 september 2017 te verlaten. Gedurende de verdere renovatiewerken zullen de opleidingen op een andere vestigingsplaats doorgaan. De locatie zal slechts terug in gebruik genomen worden, wanneer deze voldoet aan de infrastructurele eisen van een hedendaagse leer- en leefomgeving.

Specifiek voor de vestigingsplaats Bredastraat 25 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Deze vestigingsplaats bestaat volledig uit aan elkaar gekoppelde containerklassen. De locatie voldoet in grote mate aan de verwachte eisen. Het centrum beschikt nog niet over de geldige milieuvergunning/melding en de toiletten voor het personeel zijn niet gescheiden voor mannen en vrouwen.

Specifiek voor de vestigingsplaats Montréalstraat 6 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Deze vestiging is voor de lessen NT2 pas in gebruik sinds 1 september 2016, dit in cohabitatie met een basisschool. Het gebouw is geklasseerd en recent gedeeltelijk gerenoveerd. De restauratie van de overige buitenramen en -deuren en de gevel is gepland voor het schooljaar 2018-2019.

Voor de locatie is nog geen duidelijk evacuatiescenario opgesteld en er zijn ook nog geen evacuatieoefeningen met de cursisten gehouden. Het gebouw is niet volledig toegankelijk voor personen met beperkte mobiliteit en er is geen aangepast toilet. Tussen de urinoirs zijn geen tussenschotten aangebracht.

Specifiek voor de vestigingsplaats Eikenstraat 8 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Er is op het niveau van AGSO een procedure rond het aankoop- en indienststellingsbeleid uitgewerkt, maar deze wordt niet steeds toegepast bij de aankoop van goederen en arbeidsmiddelen. Voor de opleiding Auto beschikt het centrum nog niet over een geactualiseerde inventaris van de producten met gevaarlijke eigenschappen.

Specifiek voor de vestigingsplaats Nervierstraat 3-9 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Het gebouw is een huurlocatie en wordt volledig gebruikt door Encora. Uit de controles en de adviezen blijkt dat er slechts enkele tekorten zijn voor de veiligheid en de woonbaarheid. Het domein, de gebouwen en de lokalen zijn goed onderhouden. Een recent verslag van de controle van de verwarmingsinstallatie op stookolie ontbreekt, evenals een geldig conformiteitsattest voor de stookolietank. Het gebouw is niet vlot toegankelijk voor personen met beperkte mobiliteit. Het is onduidelijk of het centrum beschikt over de vereiste milieuvergunning.

Op het vlak van gezondheid en hygiëne voldoet het centrum grotendeels aan de minimale verwachtingen. De toiletten voor het personeel en de cursisten zijn nog niet gescheiden en er is geen aangepast toegankelijk toilet voor personen met beperkte mobiliteit.

Specifiek voor de vestigingsplaats Desguinlei 33 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing. Het gebouw op de vestigingsplaats wordt beheerd door de stad Antwerpen. Encora gebruikt een aantal klassen op het gelijkvloers en de eerste drie verdiepingen. Recentelijk zijn alle buitenramen van de klaslokalen vervangen. De vervanging van de ramen in de traphallen is gepland voor 2017. De buitendeuren worden vervangen in 2018. Voor de lokalen en de gangen die Encora gebruikt, is de elektrische laagspanningsinstallatie aangepast, zodat ze voldoet aan de geldende regelgeving. Het gebouw is niet vlot bereikbaar voor personen met beperkte mobiliteit en er is geen aangepast toegankelijk toilet. De toiletten voor het personeel zijn niet gescheiden voor mannen en vrouwen. Het voornaamste werkpunt situeert zich echter in het naleven van de richtlijnen met betrekking tot brandpreventie. Een liftkoker is nog steeds niet gecompartmenteerd en een branddeur valt niet in het slot wegens gebrek aan onderhoud. Uit de verslagen van de interne en externe deskundigen blijkt dat het opvolgen van de richtlijnen door het personeel met betrekking tot brandpreventie en bij de evacuatie een blijvend probleem is. Zo wordt onder meer het sluiten van de branddeuren bewust belemmerd. Ook tijdens de rondgang heeft de onderwijsinspectie kunnen vaststellen dat het centrum onvoldoende gevolg geeft aan deze opmerkingen. Diverse branddeuren zijn geblokkeerd in open stand (door spieën, bloempotten). Uit de verslagen van de evacuatieoefeningen blijkt dat het personeel de evacuatie-richtlijnen onvoldoende opvolgde.

Specifiek voor de vestigingsplaatsen Brederodestraat 119 en Vliegenstraat 37 zijn de bijkomende vaststellingen van toepassing.

Deze lesplaatsen zijn slechts begin oktober toegewezen aan Encora. Ze is verplicht om deze lesplaatsen te gebruiken voor het inrichten van lessen NT2. Encora heeft op het ogenblik van de doorlichting nog niet alle documenten van de interne en externe deskundigen kunnen verzamelen voor de betrokken lesplaatsen. De controle door de onderwijsinspectie beperkt zich daarom tot een rondgang door de lesplaatsen en de controle van een beperkt aantal documenten.

De vestigingsplaats Brederodestraat 119 voldoet grotendeels aan de verwachtingen. De speelplaats bevat een aantal losse tegels en het gebruik van tafelcontactdozen in het lokaal moet beperkt worden. De cursisten van Encora gebruiken hetzelfde sanitair als de leerlingen van het basisonderwijs. De pauzes hebben echter plaats op een verschillend tijdstip.

Op de vestigingsplaats Vliegenstraat 37 betreft het centrum het gebouw B van de basisschool Sint-Aloysius. Er is een brandpreventieverslag opgemaakt door de interne preventiedienst van de school op datum van 10 mei 2016. Daarin zijn een aantal belangrijke opmerkingen opgenomen. Zo wordt vermeld dat de brandalarminrichting voor de B-blok niet conform is aan de regelgeving. Het ontruimingsalarm wordt gegeven aan de hand van een handbediend signaal (voetbaltoeter). Verder is gebouw B niet voorzien van een automatisch branddetectiesysteem. De stookplaats van het B-blok is nog niet gecontroleerd op alle wettelijkheden i.v.m. de brandveiligheid en sommige evacuatiewegen hebben nog geen veiligheidsverlichting. Lokaal B1.01 is een risicolokaal voor werknemers. Het is een kleine keuken met daarin een droogtrommel en wasmachine. Het lokaal is niet gecompartmenteerd, maar heeft een rechtstreekse uitgang naar buiten en een tweede uitgang via de binnentrap. De preventieadviseur adviseert de plaatsing van een automatische branddetectie in het blok B of de compartimentering van alle risicolokalen en het voorzien van twee onafhankelijke vluchtwegen.

Voor de locatie is nog geen duidelijk evacuatiescenario opgesteld en er zijn ook nog geen evacuatieoefeningen met de cursisten gehouden. Tijdens de lessen is er ook opvang geregeld voor enkele kinderen (jonger dan 2,5 jaar) van de cursisten. Het centrum heeft nog niet onderzocht wie verantwoordelijk is voor deze opvang en op welke wijze deze kinderen in de evacuatieprocedure moeten worden opgenomen. Het gebouw is niet volledig toegankelijk voor personen met beperkte mobiliteit en er is geen aangepast toilet.

Het centrum krijgt een gunstig advies beperkt in de tijd, voor de erkenningsvoorwaarde bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne. De onderwijsinspectie stelt vast dat het beleid ernstige inspanningen levert om de kwaliteit van de bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne consequent te bewaken. Wanneer dit beleid daadkrachtig optreedt en de verbeteracties uitvoert, is ze in staat om op eigen kracht de resterende tekorten weg te werken.

4.1.3 Voldoet het centrum aan de overige erkenningsvoorwaarden?

Het onderzoek naar het voldoen aan de geselecteerde erkenningsvoorwaarden levert het volgende op.

Onderzochte erkenningsvoorwaarden	
Leeft het centrum de bepalingen na over de taalregeling in het onderwijs? (decreet volwassenenonderwijs (DV), art. 56,6°)	ja

4.2 Respecteert het centrum de overige reglementering?

Het onderzoek naar het voldoen aan de geselecteerde reglementering levert het volgende op.

Onderzochte regelgeving	
Heeft het centrum een reglement waarin de verplichte bepalingen correct zijn opgenomen? (decreet volwassenenonderwijs (DV), art. 120 en 121)	ja
• de bijdrageregeling (art.120 en 121 DV)	ja
• het reglement van orde (art. 120 DV)	ja
• het evaluatiereglement dat minstens de evaluatievoorwaarden, de vorm van elke evaluatie, de tijdvakken waarbinnen de evaluaties worden afgelegd, de samenstelling van de evaluatiecommissies, de wijze van beraadslaging door de evaluatiecommissies en bekendmaking van evaluatieresultaten en de procedures voor afhandeling van conflicten en vrijstellingen omvat (art. 39 en 120 DV)	ja
• informatie over de klachtenprocedure (art. 120 DV)	ja
Respecteert het centrum de vakantieregeling en de aanwending van de onderwijstijd? (art. 26 DV)	ja
• het centrum is gedurende 40 weken administratief geopend	ja
• een module kan starten op elk ogenblik van het schooljaar en gespreid worden over een aantal dagen en weken, zoals het centrum het nodig acht, met inachtneming van de vakantieregeling	ja
• een centrubestuur organiseert het opleidingsaanbod op die manier dat het aantal geplande lestijden overeenstemt met het aantal te organiseren lestijden, zoals bepaald in de opleidingsprofielen. Lestijden die samenvallen met een wettelijke, decretale of reglementaire feestdag, worden geacht gepland te zijn	ja
• om een correcte uitvoering van de vakantieregeling mogelijk te maken, kan het aantal geplande lestijden maximaal 8% afwijken van het aantal te organiseren lestijden zoals bepaald in de opleidingsprofielen	ja
Ontwikkelt het centrubestuur een kwaliteitszorgsysteem met betrekking tot (art. 52 DV)	ja
• de organisatie van het onderwijsaanbod	ja
• de leertrajectbegeleiding op het niveau van de individuele cursist	ja
• de uitvoering van andere onderwijsopdrachten en bevoegdheden toegekend aan de centra	ja
• de organisatie en het beheer van de instelling zodat de doelstellingen van de organisatie behaald worden	ja
• de behandeling van de cursist en van de personeelsleden met respect voor hun rechten en plichten	ja
• de uitvoering van de administratieve en organisatorische opdrachten en bevoegdheden toegewezen aan de centra	ja
• de permanente vorming van het personeel	ja

Realiseert het centrubestuur dit kwaliteitszorgsysteem door permanent en op eigen initiatief toe te zien op de kwaliteit van hun onderwijsactiviteiten? (art. 52 DV)	ja
Beoordeelt en certificeert het centrum de reeds verworven competenties? (art. 3,6°)	ja
Organiseert het centrum, dat onderwijsbevoegdheid heeft voor opleidingen van het studiegebied NT2, aantoonbaar voor elke cursist een individuele leertrajectbegeleiding? (art. 63 §1 DV)	neen
• De trajectbepaling gebeurt op het niveau van de individuele cursist.	ja
• De trajectbepaling gebeurt in samenspraak met de cursist.	ja
• Het traject dat de cursist volgt, is in overeenstemming met het startniveau van de cursist, behalve in het geval van een gemotiveerde afwijking.	ja
• Het traject dat de cursist volgt, is in overeenstemming met het eindperspectief van de cursist, behalve in het geval van gemotiveerde afwijking.	neen
• Het traject dat de cursist volgt, is in overeenstemming met de vraag van de doorverwijzer, behalve in het geval van de gemotiveerde afwijking.	ja
• Het onderwijsaanbod NT2 in het centrum wordt georganiseerd in functie van de trajectbepaling van de individuele cursist.	ja
• De evaluatiepraktijk is afgestemd op het individuele traject van de cursist.	ja

5 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?

Het onderzoek naar de kwaliteit en de kwaliteitsbewaking van de geselecteerde procesindicatoren of procesvariabelen levert het volgende op.

5.1 Aanvangsbegeleiding

Doelgerichtheid Encora geeft een generieke voorstelling aan alle nieuwe medewerkers waarbij zij het AGSO beter leren kennen, met specifieke aandacht voor de rol en het belang van het volwassenenonderwijs. Voor de verdere uitrol van de aanvangsbegeleiding vertrouwt Encora op de expertise van de verschillende opleidingsdirecteuren om die vorm te geven. De HR-coördinator is nog geen schooljaar in dienst en focuste zich tot nu toe op de processen personeelsadministratie. Later zal o.a. het uitwerken van een generieke visie op aanvangsbegeleiding één van de vele uitdagingen zijn.

Het centrum bezorgt elke nieuwe leraar het lijvige vademecum 'Wegwijs in NT2', waarin alle praktische informatie duidelijk en overzichtelijk is samengebracht. Het centrum is zeer deskundig en proactief aan het werk gegaan om dit proces de aandacht te geven die het verdient.

Ondersteuning De taken voor de aanvangsbegeleiding zijn transparant verdeeld onder de graadcoördinatoren, de peter/meter en de nieuwe mentoren. Het centrum heeft twee mentoren aangesteld om de aanvangsbegeleiding vanaf dit schooljaar mee vorm te geven, in het bijzonder inzake het agogisch-didactische luik. Een mentor werd intern gerekruteerd, een mentor komt uit de lerarenopleiding van Encora, waardoor er gebruik werd gemaakt van de aanwezige expertise in het centrum en binnen de Encora groep. Hun opdracht bestaat er enerzijds in een transparante taakverdeling uit te werken en aanspreek- en contactpunt te zijn in de leraarskamer en voor de graadcoördinatoren. Anderzijds plannen zij overleg met de trajectbegeleiders en houden zij intervisiegesprekken met de nieuwe leraren. Zij zijn dus, naast de peter/meter en de graadcoördinatoren, de ankerpunten voor beginnende leraren. De functioneringsgesprekken blijven de unieke verantwoordelijkheid van de opleidingsdirecteur.

Doeltreffendheid Vorig schooljaar startten er twintig nieuwe leraren in het NT2-centrum, een aanzienlijk aantal in verhouding tot het totaal aantal leraren NT2. De voorbije drie schooljaren zijn er een zestigtal nieuwe leraren gestart, goed voor bijna 50% van het lerarenteam. Positief is dat de overgrote meerderheid van deze nieuwe personeelsleden effectief in het centrum blijft werken, wat de doeltreffendheid van de aanvangsbegeleiding onderstreept. Voor de nieuwe leraren zijn er een aantal verplichte interne professionaliseringsochtenden o.a. door de trajectbegeleiders, daarom krijgen zij vrijstelling van andere bijkomende opdrachten in de eerste maanden van hun aanwerving.

Ontwikkeling Het centrum bevraagt systematisch de nieuwe leraren en stuurt de aanvangsbegeleiding continu bij waar nodig. Het aanstellen van de twee mentoren, op basis van hun expertise, is daar een bewijs van. Het centrum staat open voor externe audits om hun interne werking te optimaliseren. Nieuwe leraren krijgen een uitgebreide vorming en begeleiding, om de vele uitdagingen met deze zeer specifieke doelgroep, te kunnen aangaan. Na ongeveer een maand volgt een eerste evaluatiegesprek met de graadcoördinator.

5.2 Deskundigheidsbevordering

Doelgerichtheid De visie van Encora is dat de opleidingsdirecteurs verantwoordelijk zijn voor de pedagogische kwaliteit van de opleidingen. Encora werkt jaarlijks een verplicht nascholingsplan uit dat conform de regelgeving, goedgekeurd wordt door het Afzonderlijk Bijzonder Comité (ABC).

Het centrum heeft een duidelijke visie over deskundigheidsbevordering en werkt elk schooljaar een nascholingsplan voor NT2 uit. Bijscholingen worden georganiseerd op lesvrije momenten en op basis van een jaarlijkse peiling van de leerbehoeften in juni, al ligt de responsgraad nog vrij laag (57% in juni 2016). Het beleidsteam benoemt professionalisering als een kerntaak.

Ondersteuning Het centrum stimuleert de nascholingsbehoeften en de expertisedeling via het beschikbaar stellen van een aanzienlijk budget en via een ruim en gevarieerd intern en extern aanbod. Zo zijn er jaarlijks opleidingen om te werken met het elektronisch platform en met het elektronisch bord, zijn er specifieke logopedie opleidingen en nascholingen over het cursistenvolgsysteem (CVS). Daarnaast kunnen leraren deelnemen aan het LED traject, gespreid over verschillende opleidingsdagen. Het centrum organiseert ook professionaliseringsochtenden, niet enkel voor de nieuwe leraren, maar ook opdat meer ervaren lesgevers kennis intern kunnen uitwisselen in verschillende settings en rond verschillende agogisch-didactische onderwerpen. Uiteraard zijn er ook leraren die intekenen op nascholingen van externe organisaties met als doel de kwaliteit van het kernproces te verhogen en te borgen.

Doeltreffendheid Het centrum stemt het professionaliseringsbeleid af op de interne noden. Het besteedt aandacht aan de disseminatie en de effecten van de professionalisering. Dit is ook een vast item in de vakgroepvergaderingen. De nieuwe inzichten vanuit het LED-traject bijvoorbeeld worden zo doorgegeven aan andere leraren. Een systematische meting van doeltreffendheid gebeurt nog niet.

Ontwikkeling Het centrum heeft de voorbije jaren het professionaliseringsaanbod bijgestuurd in functie van het leraren- en cursistenprofiel. Opleidingen rond traumaverwerking en het feedback geven aan laaggeschoolden, zijn daar maar enkele voorbeelden van. Op die manier speelt het beleidsteam zo veel mogelijk in op de actuele nood van leraren en cursisten en werkt het proactief aan een kwaliteitsvol aanbod. Ook het beleidsteam staat open voor professionalisering en volgt de ontwikkelingen binnen NT2 en de adviezen vanuit externe audits of interne bevestigingen op.

5.3 Onderwijsaanbod

Doelgerichtheid Encora bepaalt het aanbod op basis van een aantal vastgelegde criteria in overleg met de opleidingsdirecteurs en met de vakorganisaties. De strategie om een opleiding te organiseren bestaat uit vier pijlers: de arbeidsmarktgerichtheid, de diplomagerichtheid, het aanbod Nederlands tweede taal (NT2) en het aanbod moderne vreemde talen (MVT). Daarnaast zijn er tal van parameters die van belang zijn zoals de infrastructuur, behoeften van cursisten, het rendement van een opleiding en het beschikken over voldoende lesuren of de inzetbaarheid van leraren. Voor de maatschappelijke relevantie van een opleiding rekent Encora in de eerste plaats op de verschillende opleidingsdirecteurs om de noden en regionale behoeften te detecteren. Encora beheert centraal de samenwerking met VDAB of met specifieke belangengroepen, wat een meerwaarde betekent voor de hele organisatie. De verschillende opleidingsdirecteurs bewaken in het belang van hun specifieke aanbod alle mogelijke samenwerkingsverbanden met andere organisaties of met andere aanbieders.

Het NT2-centrum vormt een aparte entiteit binnen het Encora geheel omwille van de specificiteit en het maatschappelijke belang van het aanbod. Het centrum organiseert een breed behoeftegericht en behoeftedekkend opleidingsaanbod NT2 dat afgestemd is op verschillende cursistenprofielen. Het aanbod maakt verschillende leertrajecten mogelijk volgens verschillende snelheden en op verschillende tijdstippen. De koppeling tussen centrum en buitenwereld is sterk ingebed via tal van unieke initiatieven. Het centrum zet in op een aangepast aanbod voor specifieke doelgroepen en op de integratie in andere opleidingen binnen Encora.

Ondersteuning Encora voert sinds 2013 campagne om de nieuwe naam van het gezamenlijke aanbod voor stedelijk volwassenenonderwijs in de gehele regio te promoten. De opleidingsdirecteuren staan daarnaast zelf in voor de promotie naar hun specifieke doelgroepen. Zij leggen ook contacten met het werkveld en beroepsverenigingen of met andere aanbieders van volwassenenonderwijs. De kwaliteitsvolle invulling van de opleidingen is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van elke opleidingsdirecteur.

Ook al krijgt het centrum de cursisten in eerste instantie doorverwezen via Atlas, toch verzorgt het centrum ook flyers waarin vooral de nadruk ligt op de grote zorg waarmee de NT2-cursisten worden omringd. Op die manier wil het zich profileren ten opzichte van andere NT2-centra in de regio. De promotie wordt ook gevoerd via hun aanbod 'Nederlands naar buiten', NODO, , wervende filmpjes, een jaarlijkse taalmarkt in december enz. Het NT2-centrum werkt samen met tal van andere aanbieders van volwassenenonderwijs en organisaties in en buiten de regio.

Doeltreffendheid Encora heeft in september 2016 een kwaliteitscoördinator aangeworven om o.a. de verbanden tussen aanbod en leerprestaties, tussen aanbod en tewerkstelling en de effectiviteit van het aanbod systematisch en structureel te onderzoeken en duidelijk in kaart te brengen. Op dit ogenblik zijn er wel bevragingen en is er overleg op niveau van de opleidingsdirecteuren om het aanbod te bepalen. Er ontbreekt echter nog een grondige en systematische analyse van het aanbod waardoor bepaalde beslissingen beter kunnen gekaderd worden.

Het centrum optimaliseert het aanbod door onder de regie van Atlas en in samenwerking met de andere NT2-partners in de regio, een behoeftedekkend aanbod te realiseren.

Ontwikkeling Jaarlijks bespreekt Encora op de divisieraad (DIRA) het aanbod voor het volgende schooljaar. Om het aanbod te optimaliseren is het mogelijk dat een opleidingsdirecteur een opleiding moet afbouwen ten gunste van het aanbod bij een collega. Dat dit een impact kan hebben op het aanbod van een bepaalde opleidingsgroep is een feit. De interne communicatie naar alle personeelsleden over het hoe en waarom een afdeling al dan niet wordt ingericht volgend schooljaar is daarin cruciaal. De duiding van een beleidsbeslissing rond het aanbod verdient permanente aandacht.

De ontwikkelingsgerichtheid van het centrum blijkt uit het proactieve beleid. Het centrum stuurt het aanbod bij op basis van de nieuwe opleidingsprofielen met de verschillende rollen en trajectmogelijkheden. Het zet experimenten op, stelt het aanbod constant in vraag in functie van de doelgroep en zoekt naar manieren om cursistenprofiel en aanbod beter op mekaar af te stemmen. Het NT2-centrum is de voorbije jaren sterk gegroeid in aantal lesuren cursist vandaar ook de grote inzet op leer- en trajectbegeleiding. Het centrum neemt alle nodige initiatieven om de leraren verder te professionaliseren in functie van het veranderende cursistenprofiel.

6 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

Het onderzoek naar het algemeen beleid van het centrum levert volgende vaststellingen op.

Leiderschap Het centrum wordt aangestuurd door het directieteam en het beleidsteam. Het directieteam bestaat uit de opleidingsdirecteur en de adjuncten, een pedagogische adjunct en een zakelijke adjunct. De zakelijke adjunct ondersteunt de cursisten- en personeelsadministratie. Zij neemt voorlopig nog bijkomende taken omtrent deze aspecten op binnen de divisie. Het directieteam vormt samen met de opleidingscoördinatoren en de coördinator trajectbegeleiding het beleidsteam. Tal van ondersteunende en administratieve medewerkers geven mee richting aan het beleid. Zij worden door het beleidsteam doelgericht aangestuurd. De structuur en de taakverdeling binnen het beleidsteam is duidelijk vastgelegd en afgestemd op de specificiteit van het NT2-aanbod. Hierdoor weten de personeelsleden en de cursisten bij wie zij met welke bepaalde vragen terecht kunnen. Voor bepaalde ondersteunende taken doet het beleidsteam een beroep op de diensten aangestuurd vanuit de divisie volwassenenonderwijs. Voor HR, kwaliteitszorg en BVH zijn er aanspeekpunten binnen de divisie. Ook voor ICT en ELO ondersteuning zijn er teams ter beschikking van de divisie. Nochtans blijkt de ondersteuning tot op de werkvloer nog vaak een probleem.

Het beleidsplan vormt de rode draad in de aansturing van het centrum. De gelijkgerichtheid wordt bewaakt via dagelijkse overlegmomenten binnen het directieteam, wekelijks overleg met het beleidsteam en tweewekelijks overleg met de coördinatoren. De onderwijskundige aansturing gebeurt door de opleidingsdirecteur, de pedagogisch adjunct-directeur en de coördinatoren. Het beleidsteam garandeert permanentie op de verschillende lesplaatsen, zodat zij gemakkelijk bereikbaar zijn voor het personeel. Het organisatiemodel is nog vrij recent waardoor de doeltreffendheid nog niet bevraagd is. Het beleidsteam investeert in deskundigheidsbevordering, onder meer door geregeld klasbezoeken te organiseren.

Visieontwikkeling Er is een visietekst beschikbaar die duidelijk maakt waar het centrum voor staat en waar het naartoe wil. De visie kwam tot stand in nauw overleg met het volledige team. Het centrum wil in het kader van levenslang leren de participatie van de volwassenen aan de maatschappij bevorderen en wil emancipatorisch onderwijs aanbieden waardoor de cursisten hun sociale redzaamheid en maatschappelijke participatie verhogen. De cursist staat hierin centraal. Uit de beschikbare cursistenbevragingen blijkt dat het centrum hierin slaagt. Het centrum zorgt voor een uitgebreide leer- en trajectbegeleiding en zorgvoorzieningen voor de cursisten. De visieteksten over het evaluatiebeleid, het nascholingsbeleid en LED vormen de basis voor het onderwijskundig beleid. Het centrum vertrekt vanuit het vierjarig beleidsplan 2013-2016 dat met de vroegere directie en de personeelsleden tijdens een tweedaagse tot stand kwam. Dit beleidsplan is vertaald in heldere strategische en operationele doelstellingen, die leiden naar doelgerichte jaarlijkse acties. De jaaractieplannen zijn transparant en meetbaar. Zij vormen de leidraad voor de vakgroepwerking. Momenteel evalueert het centrum samen met het personeel dit beleidsplan. Tegen het einde van dit schooljaar zal het beleidsplan geactualiseerd zijn. De nieuwe opleidingsprofielen NT2, de uitdagingen vanuit Inburgering en een vernieuwde trajectbegeleiding vormen de uitgangspunten van het nieuwe beleidsplan. Het beleidsteam volgt de externe ontwikkelingen op de voet door deel te nemen aan verschillende lerende netwerken. Ook verschillende personeelsleden volgen momenteel vorming rond deze thema's, wat de implementatie ervan bevordert.

Besluitvorming Het centrum maakt sinds september 2013 deel uit van Encora. Dit functionele organisatiemodel heeft impact op de wijze waarop het centrum tot beslissingen komt. Belangrijke beleidsbeslissingen worden namelijk genomen in de divisieraad (DIRA) door de verschillende opleidingsdirecteurs, de zakelijk directeur en de divisiedirecteur. De DIRA vergadert wekelijks. De strategische aanbodsoefening, de beschikbare financiële middelen, de aansturing van de administratieve medewerkers, HR zijn aspecten die in deze vergadering aan bod komen. De verslagen van de DIRA zijn beschikbaar voor de opleidingsdirecteurs. Belangrijke informatie uit dit overlegorgaan geeft de opleidingsdirecteur desgewenst door aan zijn beleidsteam en andere personeelsleden. Het formele overleg met de vakorganisaties, het Afzonderlijk Bijzonder Comité (ABC) wordt op het niveau van het centrubestuur georganiseerd. De communicatie over de beslissingen die impact hebben op het eigen centrum is nog een werkpunt.

Het centrum streeft naar participatie van de medewerkers. Hiervoor organiseert het tal van overlegmomenten. De overlegstructuren zijn sterk georganiseerd en doelgericht. Het plenum, georganiseerd op initiatief van de leraren of het beleidsteam, biedt mogelijkheden om personeelsleden te informeren of kort te bevragen omtrent allerlei thema's. Per schooljaar vinden minimum twee personeelsvergaderingen plaats. Tijdens deze vergaderingen worden personeelsleden uitgebreid geïnformeerd over zowel overheidsbeslissingen, beslissingen vanuit de divisie, als ontwikkelingen binnen het centrum. Het personeel krijgt alle informatie via de wekelijkse digitale nieuwsbrief, het plenum en de personeelsvergaderingen.

De vakgroepwerking is sterk ingebed in de organisatiestructuur. De vakgroepvergaderingen vertrekken vanuit het prioriteitenplan. Maandelijks komen de vakgroepen samen rond pedagogische thema's. Zij besteden veel tijd aan het ontwikkelen van degelijke instrumenten die de onderwijskwaliteit ten goede komen. Er zijn duidelijke afspraken over hoe deze informatie gedeeld wordt. Ook specifieke werkgroepen zijn actief in het centrum. Zij werken rond specifieke thema's zoals evaluatie, gecombineerd onderwijs, taalstage, Eil@nd (schoolbibliotheek) en de ELO. De leden van het beleidsteam proberen maximaal aanwezig te zijn bij het vak- of werkoverleg. Sinds twee jaar organiseert het centrum een raad voor inspraak en overleg (RIO). De RIO is samengesteld uit een delegatie van leerkrachten die op vrijwillige basis hun niveau, traject en/of vakgroep vertegenwoordigen. De raad dient om informatie uit te wisselen, overleg te plegen over bepaalde thema's en beslissingen te nemen omtrent bepaalde beleidsthema's.

Kwaliteitszorg Het centrum vertrekt vanuit de 'Conceptnota Interne kwaliteitszorg Encora'. Hierbij staat het systematisch onderzoeken van de kwaliteit van de onderwijsprocessen aan de hand van de PDCA-cyclus op het niveau van het centrum, de opleiding en de module centraal. Het beleidsteam hanteert systematisch deze kwaliteitscirkel voor de totale centrumwerking. De totstandkoming van het nieuwe beleidsplan is hiervan een voorbeeld. Uit het erkenningsonderzoek blijkt dat het beleidsteam, de leraren en de medewerkers een zelfevaluerende houding aannemen. Zij beschikken daarenboven over voldoende reflectief vermogen om consequent aandacht voor interne kwaliteit te ontwikkelen.

Het centrum organiseert geregeld cursistenbevragingen. Deze peilen naar inhoudelijke aspecten van de opleidingen. De resultaten ervan zijn beschikbaar voor de individuele leraar en het beleidsteam. Via de functioneringsgesprekken kan deze informatie uitgewisseld en opgevolgd worden in het belang van de leraar, de opleiding en de cursist. De analyse van deze gegevens kan echter nog geoptimaliseerd worden.

De directie geeft ook aan dat zij vragende partij is om meer gerichte analyses van datagegevens uit te voeren met het oog op kwaliteitsontwikkeling. De recente aanstelling van een kwaliteitscoördinator met als doelstelling alle centra SVWO en HBO5 te ondersteunen in de datageletterdheid om een meer evidence based beleid te voeren, kan hier een oplossing bieden.

Het centrum staat open voor externe evaluatie. Dit bevestigt het responsief vermogen.

Inbreuken op de regelgeving Het traject dat de cursist volgt, is niet in overeenstemming met het eindperspectief van de cursist, behalve in het geval van gemotiveerde afwijking. (decreet VWO, art. 63 §1 DV)

7 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

7.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De hoogstaande kwaliteit van het ontwikkeld leermateriaal
- De innovatieve projecten zoals open klas, NT2 naar buiten, NODO
- Het behoeftegericht karakter van het aanbod en het optimaal benutten van de nieuwe opleidingsprofielen
- De uitgebouwde leer- en trajectbegeleiding en zorgvoorzieningen voor de cursisten
- De didactische infrastructuur en de stimulerende leeromgeving

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- De samenwerking met Atlas met het oog op een behoeftedekkend aanbod
- De sterke maatschappelijke gerichtheid van het aanbod
- De deskundigheidsbevordering van de leraren
- De systematische zorg voor de kwaliteit van het onderwijsleerproces
- Het engagement en de betrokkenheid van het lerarenteam

Wat betreft het algemeen beleid

- Het responsief vermogen van het centrum op input van externen en de gewijzigde instroom
- De visie op en de planmatige realisatie van de evaluatie
- Het gestructureerd en participatief centrumbeleid afgestemd op de specificiteit van NT2

7.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- Leer- en communicatiestrategieën centrumbreed vormgeven en evalueren

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- Het aanbod voor de laaggeschoolde doelgroep doelgericht vormgeven vanuit een duurzaam perspectief van de individuele cursist

Wat betreft het algemeen beleid

- Het functioneel datagebruik met het oog op kwaliteitsontwikkeling
- Het betrekken van cursisten, medewerkers en stakeholders bij de kwaliteitszorg
- Het ontwikkelen van een doeltreffend elektronisch leer- en communicatieplatform met ondersteuning tot op de werkvloer
- De ontwikkeling van een doeltreffend en gebruiksvriendelijk cursistenvolgsysteem

7.3 Wat moet het centrum verbeteren?

Wat betreft de regelgeving

- De individuele trajectbegeleiding (decreet VWO, art. 63 §1 DV)
Het traject dat de cursist volgt, is niet in overeenstemming met het eindperspectief van de cursist, behalve in het geval van gemotiveerde afwijking. (Wordt niet opgevolgd)

8 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN

In uitvoering van het decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies:

BEPERKT GUNSTIG

- voor de **erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne'**.

Om deze tekorten op te volgen voert de onderwijsinspectie vanaf **28-10-2019** opnieuw een controle uit.

Door artikel 215 van het decreet van 8 mei 2009 betreffende de kwaliteit van onderwijs (zoals gewijzigd bij decreet van 23-03-2018), wijzigt vanaf 1 september 2018 het advies "beperkt gunstig" in een "**gunstig advies**".

Dit betekent dat de erkenning van de instelling of van structuuronderdelen voortgezet wordt.

GUNSTIG

- voor de **erkenningsvoorwaarde 'voldoen aan de onderwijsdoelstellingen'** voor alle structuuronderdelen van het secundair volwassenenonderwijs.
- voor de **overige erkenningsvoorwaarden**.

9 OVERIGE REGELGEVING: REGELING VOOR VERVOLG

Op de gecontroleerde overige regelgeving werden door het inspectieteam geen inbreuken voor verder gevolg door de onderwijsinspectie vastgesteld.

Namens het inspectieteam	Voor kennisname namens het bestuur
Ingrid VAN CAUTER de inspecteur-verslaggever	Birgitte Mariën de directeur
Datum van verzending aan de directie en het bestuur van het centrum	