

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 Centrum voor Volwassenenonderwijs LBC-NVK
'Antwerpen' te ANTWERPEN**

Hoofdstructuur volwassenenonderwijs

Instellingsnummer 28431

Instelling Centrum voor Volwassenenonderwijs LBC-NVK 'Antwerpen'

Directeur Johan NICASIE

Adres Sudermanstraat 5 - 2000 ANTWERPEN

Telefoon 03-220.89.00

E-mail antwerpen@lbconderwijs.be

Website www.lbconderwijs.be

Bestuur van de instelling Volwassenenonderwijs LBC-NVK v.z.w.

Adres Sudermanstraat 5 - 2000 ANTWERPEN

Dagen van het doorlichtingsbezoek 08-03-2016; 14-03-2016; 15-03-2016; 16-03-2016; 17-03-2016; 18-03-2016; 21-03-2016

Einddatum van het doorlichtingsbezoek 21-03-2016

Datum bespreking verslag met de instelling 15-04-2016

Samenstelling inspectieteam

Inspecteur-verslaggever Dirk LAMBRECHTS

Teamleden Robert VANDEPUT, Els VAN RAEMDONCK, Els MERTENS

INHOUDSTAFEL

INLEIDING.....	3
1 SAMENVATTING	5
2 DOORLICHTINGSFOCUS	6
2.1 Opleidingen in de doorlichtingsfocus.....	6
2.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus	6
3 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?	7
3.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?	7
3.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?.....	7
3.1.1.1 Nederlands tweede taal - richtgraad 1, Nederlands tweede taal - richtgraad 2	7
3.1.1.2 Toeristisch receptionist en Medewerker reisbureau/touroperator	11
3.1.1.3 Frans richtgraad 1, Frans richtgraad 2, Frans richtgraad 3	14
3.1.2 Voldoet het centrum aan de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne'?	17
3.1.3 Voldoet het centrum aan de overige erkenningsvoorwaarden?	18
3.2 Respecteert het centrum de overige reglementering?	18
4 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?	20
4.1 Evaluatiesysteem	20
4.2 Deskundigheidsbevordering	21
5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM.....	22
6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM.....	25
6.1 Wat doet het centrum goed?.....	25
6.2 Wat kan het centrum verbeteren?	25
6.3 Wat moet het centrum verbeteren?.....	25
7 ADVIES BETREFFENDE DE ERKENNINGSVOORWAARDEN	26
8 OVERIGE REGELGEVING: REGELING VOOR VERVOLG.....	26

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 SAMENVATTING

Het CVO LBC-NVK 'Antwerpen' biedt in de Antwerpse regio secundair volwassenenonderwijs (SVWO) aan in negen studiegebieden. Ongeveer 64% van de cursisten SVWO volgt een opleiding Nederlands tweede taal (NT2). De opleidingen NT2 richtgraad 1 en 2 stonden daarom in de focus van het erkenningsonderzoek samen met de opleidingen Frans richtgraad 1, 2 en 3 en de opleidingen Toerisme Toeristisch receptionist en Medewerker reisbureau/touroperator. De studiegebieden Informatie- en communicatietechnologie, Handel, Huishoudelijk onderwijs, Mode en Personenzorg werden niet onderzocht.

De onderwijskwaliteit van onderzochte opleidingen NT2 en Toerisme voldoet. Voor deze opleidingen bereikt het centrum met zijn cursisten de leerplandoelstellingen. De opleidingen Frans voldoen niet. De leerplandoelstellingen Frans, noodzakelijk voor het bereiken van de eindtermen, worden in onvoldoende mate aangeboden en de evaluatiepraktijk is onevenwichtig en onvolledig.

Een sterk punt van de opleidingen Toerisme is de keuze van de stageplaatsen. De leeromgeving en de evaluatiepraktijk in Toerisme kunnen verbeterd worden. De klaslokalen zijn niet voldoende uitgerust en specifiek didactisch materiaal ontbreekt. Sommige evaluaties zijn onvoldoende betrouwbaar of niet afgestemd op de leerplandoelstellingen.

In de opleidingen NT2 valt het behoeftedekkend aanbod op. Het centrum bereikt verschillende doelgroepen en stemt het aanbod af op de specifieke noden van deze groepen. Werkpunten zijn het behoeftegericht werken door meer gebruik te maken van authentiek materiaal en de evaluaties in de niveaus 2.3 en 2.4.

Voor het kwaliteitsonderzoek werden de processen 'evaluatiesysteem' en 'deskundigheidbevordering' onderzocht. Op beleidsniveau is er aandacht voor de efficiëntie en effectiviteit van deze processen en worden ze goed ondersteund door afspraken en procedures. In de uitvoering zien we echter duidelijke verschillen tussen de afdelingen en opleidingen. Zo zijn de coaching en het mentoraat binnen het studiegebied NT2 sterke punten en is de professionalisering van taalleraren een verbeterpunt.

Functionerings- en evaluatiegesprekken worden verschillend ingevuld door de verantwoordelijke adjuncten. Het evaluatiesysteem van de medewerkers kan geoptimaliseerd worden.

Het algemeen beleid van het centrum wordt vooral getypeerd door de verschillende beslissingsniveaus en een lijn-staforganisatie. Het inrichtend comité is verantwoordelijk voor het strategisch beleid.

Stafmedewerkers van het LBC-servicecentrum ondersteunen de werking en het directieteam zorgt voor de onderwijskundige en organisatorische aansturing. Binnen het directieteam is er een duidelijke taakverdeling waarbij de adjuncten in sterke mate het vertrouwen en het mandaat krijgen om het dagelijks beleid voor bepaalde studiegebieden vorm te geven. De specifieke organisatiestructuur maakt van een efficiënte en transparante interne communicatie een prioritaire zorg voor het centrum. Een verbetering van de interne communicatie is dan ook terecht één van de actiepunten binnen de kwaliteitszorg.

Voor de interne kwaliteitszorg doet het centrum een beroep op de ondersteuning van het LBC-servicecentrum. Dit resulteert in een bruikbaar kwaliteitszorgsysteem waarbinnen de aandacht voor de kwaliteit van de opleidingen nog een grotere plaats kan krijgen. Het centrum werkt systematisch aan de verbetering van de bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne. Het volgt de opmerkingen in de verschillende deskundigheidsverslagen op, maar voor sommige vestigingsplaatsen ontbreken de nodige verslagen of attesten. Vooral de lesplaats Sint-Katelijnevest verdient nog de nodige aandacht van de preventiedienst. Het centrum krijgt daarom een beperkt gunstig advies voor bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne.

De controle van de overige regelgeving resulteert in tekorten voor het examenreglement en de besteding van de onderwijstijd.

De onderwijsinspectie sluit de doorlichting af met een advies 'beperkt gunstig'. Om de tekorten op te volgen voert de onderwijsinspectie vanaf 21-03-2019 opnieuw een controle uit.

2 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.

2.1 Opleidingen in de doorlichtingsfocus

Nederlands tweede taal

Nederlands tweede taal - richtgraad 1

Nederlands tweede taal - richtgraad 2

Toerisme

Medewerker reisbureau/touroperator

Toeristisch receptionist

Talen richtgraad 1 en 2

Frans richtgraad 1

Frans richtgraad 2

Talen richtgraad 3 en 4

Frans richtgraad 3

2.2 Procesindicatoren of procesvariabelen in de doorlichtingsfocus

Personeel - Personeelsbeheer

Evaluatiesysteem

Personeel - Professionalisering

Deskundigheidsbevordering

3 RESPECTEERT HET CENTRUM DE ONDERWIJSREGLEMENTERING?

3.1 Respecteert het centrum de erkenningsvoorwaarden?

3.1.1 Voldoet het centrum aan de onderwijsdoelstellingen?

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

3.1.1.1 Nederlands tweede taal - richtgraad 1, Nederlands tweede taal - richtgraad 2

Voldoet

Het centrum realiseert met zijn cursisten de leerplandoelstellingen. Het aanbod en de evaluatiepraktijk zijn in voldoende mate afgestemd op de leerplandoelstellingen. De verwerving van ondersteunende kennis krijgt een correcte plaats binnen het onderwijsaanbod. Cursisten tonen spreekdurf en zijn bereid tot communicatie.

Outputgegevens	Het centrum realiseert de leerplandoelstellingen voor de vaardigheden in het overgrote deel van de modules op een kwaliteitsvolle manier. Het taalbeheersingsniveau van de cursisten is van een voldoende niveau.
<i>Leerpresetaties</i>	
<i>Leerloopbaan</i>	Het percentage cursisten dat slaagt, ligt voor beide richtgraden boven het Vlaamse gemiddelde. De uitval van cursisten ligt rond het Vlaamse gemiddelde. De leraren besteden aandacht aan de opvolging van aanwezigheden en proberen zo de uitval te beperken. De redenen voor uitval zijn divers, maar vaak van persoonlijke aard.
<i>Outcomes</i>	Het centrum vervult zijn maatschappelijke opdracht omtrent een behoeftedekkend aanbod. Het gaat flexibel in op vragen van het Huis en richt zich ook op specifieke doelgroepen. Zo worden er projecten georganiseerd waarbij ouders Nederlands kunnen leren op de school van hun kinderen en in open modules worden schakelklassen ingericht om cursisten die van basiseducatie komen voor te bereiden op het vervolgaanbod in het CVO. Naast de reguliere trajecten heeft het centrum ook een groot aanbod in verlengde trajecten. Het centrum blijft proberen om nieuwe doelgroepen te bereiken, hierbij gebruik makend van de mogelijkheden die de nieuwe opleidingsprofielen bieden. Zo werd er een open module ingericht op maat voor werknemers van Stad Antwerpen, en is er een open module gepland voor cursisten die zelfstandig ondernemer willen worden. In samenwerking met het Huis en het theaterhuis 'Het Paleis' organiseert het centrum ook een 'theatermodule' waar cursisten in groep voorstellingen bijwonen met een voor- en nabespreking.
<i>Tevredenheid</i>	Tijdens de klasbezoeken blijkt een grote cursistentevredenheid. Dit komt ook naar voor in de cursistenbevragingen waar vooral een grote tevredenheid over de leraar opvalt. Er is een vertrouwensrelatie tussen de leraren en de cursisten, wat in de meeste klassen tot uiting komt in een grote spreekdurf bij de cursisten.
	Uit gesprekken met de leraren blijkt dat hun welbevinden vooral bepaald wordt door de grote collegialiteit en de deling van materiaal en expertise binnen het team.

Onderwijsaanbod

Volledigheid

Evenwicht

Doelmatigheid

Beheersingsniveau

Samenhang

De moduleplannen zijn volledig en verwijzen naar de leerplandoelstellingen met aandacht voor attitudes en strategieën. In veel gevallen zijn het echter geen werkinstrumenten, maar louter administratieve verantwoordingsdocumenten.

De leraren werken met een handboek dat als leidraad gebruikt wordt en waar nodig wordt aangevuld met extra, behoeftegericht materiaal rond de rollen. Ondersteunende kennis is geen doel op zich, maar wordt in het overgrote deel van de lessen gekaderd binnen functionele taaltaken. Basiscompetenties worden aangeboden en ingeoeft op een communicatieve manier, maar door de groepsgrootte in een aantal klassen is dit niet altijd evident. Het centrum zet sterk in op extramurale activiteiten en taalpromotie om cursisten ook buiten de schoolse context meer Nederlands te laten gebruiken. Er is een elektronisch leerplatform, maar dat wordt zeker in richtgraad 2 niet intensief gebruikt. Voor richtgraad 1 is het aanbod op het platform beperkt, het gaat vooral om oefeningen op ondersteunende kennis. Of de cursisten hiervan veelvuldig gebruik maken, is niet duidelijk. Het centrum biedt geen gecombineerd onderwijs NT2 aan.

Onderwijsorganisatie

Organisatie curriculum

Samenstelling klasgroepen

Van bij de start van de nieuwe opleidingsprofielen heeft het centrum ervoor gekozen om het volledige aanbod af te stemmen op de nieuwe opleidingsprofielen en voor alle niveaus vanaf 1.2 mondelinge en schriftelijke modules apart aan te bieden. Hierdoor zijn er al meerdere cursisten ingeschreven in een verschillend niveau voor mondeling en schriftelijk. Het centrum is nog zoekende hoe ze de organisatie van de modules kan optimaliseren om een doorstroom op alle niveaus en voor beide trajecten te garanderen, terwijl het praktisch haalbaar blijft voor de leraren en de administratie. Het centrum heeft ervoor gekozen om de vier mondelinge en schriftelijke modules van richtgraad 2 apart aan te bieden, en dus niet per twee geclusterd (2.1 met 2.2 en 2.3 met 2.4). Hierdoor zijn er verschillende modules waar de cursisten afzonderlijk voor moeten inschrijven. De leraren moeten zich zeer flexibel opstellen en kunnen tot zes verschillende modules per week hebben, waardoor het soms moeilijk is om goed zicht te krijgen op het perspectief en het traject van alle cursisten. Verschillende leraren zijn nog zoekende hoe ze binnen een klasgroep gedifferentieerd rond rollen kunnen werken. De vernieuwde handboeken bieden vele mogelijkheden die nog niet altijd ten volle benut worden. Rond het thema 'optimaal behoeftegericht werken met rollen' wordt hard gewerkt in de verschillende vakwerkgroepen. De afdeling NT2 heeft een sterk coördinatorteam dat over de richtgraden heen op regelmatige basis overlegt samen met de adjunct-directeur NT2 en de trajectbegeleiders. Ook de interne pedagogische begeleider (coach) neemt soms deel aan dit overleg. Naast het coördinatorenoverleg zijn er vakgroepen en werkgroepen. De inzet en de motivatie van de adjunct NT2 en de coördinatoren vallen op. Het zijn gemotiveerde, hardwerkende mensen die naast hun coördinerende job ook nog een aantal uren les geven. Hun takenpakket is divers met één belangrijke prioriteit: alle leraren NT2 de inzichten en principes van de nieuwe opleidingsprofielen meegeven en een gelijkgerichte aanpak vanuit de opleidingsprofielen realiseren. In samenspraak met de collega's van de vakgroepen, bewaken ze de kwaliteit van het materiaal en de testen, ontwikkeld door de vakgroepen.

Verder zorgen ze voor een verticale afstemming tussen de verschillende richtgraden.

De financiële ademruimte van het centrum is beperkt. Daardoor is het aantal (gehuurde) lokalen verminderd. Een gevolg daarvan is dat klasgroepen in een aantal gevallen groter zijn dan wenselijk voor een behoeftegerichte aanpak en evaluatie.

De onderwijstijd wordt niet optimaal benut omdat de pauzes mee verrekend zijn in de lestijden. De lessen worden aangeboden in blokken van vier lestijden. Dit wordt door veel cursisten en een aantal leraren als te zwaar ervaren, vooral in de avondgroepen. Het leerrendement tijdens het laatste lesuur is laag. Een bijkomend gevolg van deze langere lesblokken is dat er voor een grote groep cursisten tot vier maanden tijd tussen twee modules zit (van half mei tot half september). Dit is nefast voor het leerproces, zeker voor cursisten die weinig oefenkansen hebben buiten de lessen. De directie is zich bewust van deze problemen en is volop bezig met het uitwerken van een aangepaste organisatie met kortere lesblokken, en dus een langere looptijd van de modules.

Uitrusting

ICT
Inzet uitrusting
Leermiddelen

De klaslokalen zijn voldoende uitgerust om met multimedia te kunnen werken. Leerkrachten gebruiken het audiovisueel materiaal dat bij de handboeken hoort, en een aantal leraren gebruikt extra, authentiek audiovisueel materiaal. De muren in de klaslokalen zijn aangekleed met taalposters voor NT2-leerders, en authentieke affiches voor plaatselijke initiatieven die interessant kunnen zijn voor de cursisten.

Evaluatiepraktijk

Evenwicht
Volledigheid
Beheersingsniveau
Transparantie
Feedback

De evaluatiepraktijk in richtgraad 1 en in de eerste modules van richtgraad 2 is evenwichtig, volledig en op het juiste beheersingsniveau. In de evaluaties van de modules 2.3 en 2.4 zijn nog een aantal stappen te zetten, niet alle basiscompetenties komen aan bod en de instructies bevatten nu en dan onnodige metataal. In de visietekst rond evalueren staat dat de leerplandoelstellingen voor de cursisten in concrete leerdoelen moeten vertaald worden zodat de cursist duidelijk weet wat hij moet kunnen. In de evaluaties is de link met de leerdoelen echter vaak niet duidelijk geformuleerd, wat de transparantie niet ten goede komt. Voor beide richtgraden zijn er inmiddels voor elke module matrices opgesteld waarin alle basiscompetenties gekoppeld worden aan taaltaken. Op deze manier kan elke leraar het overzicht behouden over welke basiscompetenties nog moeten geëvalueerd worden. Ondersteunende kennis wordt zo goed als altijd ingebed in functionele taaltaken geëvalueerd, overeenkomstig de opleidingsprofielen. Alle vakwerkgroepen werken hard om een gezamenlijke manier van evalueren over de richtgraden heen te implementeren met scorewijzers die gelijkgericht gebruikt worden door alle collega's. De leraren gebruiken momenteel een systeem van gespreide evaluatie, soms in combinatie met een eindtest, soms met permanente evaluatie voor spreken. Wie welke vorm van evalueren gebruikt, is echter voor een deel nog leraarafhankelijk. Er zijn scorewijzers in gebruik, maar die kunnen vaak op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. De vakwerkgroepen zijn zich hiervan bewust, en werken aan een onderbouwd evaluatiesysteem dat door iedereen op dezelfde manier toegepast wordt.

In gesprekken met de leraren en de coördinatoren kwam naar voor dat leraren het nut en de meerwaarde inzien van permante evaluatie voor spreken, maar dat dit in grote klasgroepen met 20 of meer cursisten moeilijk haalbaar is, en (te) veel tijd vraagt.

Leerbegeleiding

Preventief

Curatief

Voor de toeleiding van cursisten werkt het centrum samen met het Huis van het Nederlands dat cursisten rechtstreeks inschrijft.

De leerbegeleiding in het centrum speelt zich uitsluitend af binnen de klas. Vroeger waren er remediëringsklassen en een bescheiden OLC, maar omwille van besparingen zijn alle plannen voor de uitbouw van een degelijk OLC voorlopig opgeborgen. Leraren geven informatie door aan cursisten waar ze online extra oefeningen kunnen maken, en in beperkte mate staan er vooral voor richtgraad 1 oefeningen op ondersteunende kennis op het elektronisch leerplatform. Er is echter geen sprake van enige structurele vorm van remediëring buiten de klas.

Er is wel een kwaliteitsvolle logopedische ondersteuning. Een logopediste is deeltijds aan het centrum verbonden en werkt zowel met individuele cursisten, als klassikaal op uitnodiging van de leraar. Het is jammer dat ze niet in elke klas ondersteuning kan bieden, want de leraren ervaren haar expertise als een absolute meerwaarde.

Sinds het schooljaar 2015-2016 heeft het centrum twee halftijdse trajectbegeleiders. Het schooljaar daarvoor bleef dit beperkt tot één trajectbegeleider die vooral werk heeft gemaakt van administratieve voorbereidende taken zoals het ontwikkelen van sjablonen en het op punt stellen van ondersteunende documenten voor de leraren. De trajectbegeleiding is ondertussen versterkt en er wordt voor gezorgd dat de trajectbegeleiding voldoet aan alle wettelijke criteria. De trajectbegeleiding maakt ook werk van een cursistenvolgsysteem. Jammer genoeg gebeurt dit voorlopig enkel op papier omdat het centrum kampt met softwareproblemen. Cursisten in Antwerpen krijgen allemaal een trajectmap die ze mee naar de les moeten brengen, en in deze map bewaren ze ook het document dat ze via de trajectbegeleiding krijgen. Het spreekt voor zich dat dit geen ideale situatie is in een digitaal tijdperk. Zodra het nieuwe cursistensoftwarepakket operationeel is, zal het cursistenvolgsysteem ook digitaal in voege treden.

Professionalisering

Aanvangsbegeleiding

Deskundigheidsbevordering

De aanvangsbegeleiding binnen de afdeling NT2 is een voorbeeld van goede praktijk. De beginnende leraar wordt onthaald en begeleid door de adjunct NT2, de coördinator NT2, een peter/meter, collega's binnen en buiten de vakwerkgroep en de coach. De coach gaat vrij snel na de indiensttreding op klasbezoek, biedt ondersteuning en geeft tips om de lessen optimaal te laten verlopen. Alle collega's en coördinatoren loven de coach voor het werk dat ze verricht. De coach werkt met een 'energiebalans' en zoekt naar een goede verhouding tussen wat beginnende leraren energie geeft en energie kost. Ze heeft veel aandacht voor het welbevinden van de beginnende leraar. Naast aanvangsbegeleiding staat ze ook in voor de coaching van alle leraren die haar hulp invoeren, en is ze verantwoordelijk voor de stageverdeling. Dit is een groot takenpakket binnen de daarvoor voorziene uren.

Het centrum stimuleert het leren van elkaar via onder meer collegiale visitaties, maar deze maken nog geen structureel deel uit van de professionalisering. Naast de persoonlijke professionalisering waarbij leraren zelf kiezen welke navorming ze volgen en op welke manier ze vorm willen geven aan hun professionalisering, is er ook een interessant collectief luik. Tijdens studiedagen delen leraren hun expertise met elkaar en wanneer er interessante navormingen zijn, worden deze op het centrum zelf ingericht. Het centrum maakt daarbij de juiste keuzes, zoals een navorming over taaltaken die wegens het grote succes opnieuw geprogrammeerd werd.

3.1.1.2 Toeristisch receptionist en Medewerker reisbureau/touroperator

Voldoet

De leerplandoelstellingen, die noodzakelijk zijn voor het bereiken van de basiscompetenties, zijn voldoende bereikt.

Outputgegevens	De cursisten bereiken in voldoende mate de leerplandoelstellingen om als toeristisch receptionist of als medewerker reisbureau/touroperator aan de slag te gaan, maar in het verstrekte onderwijs is er geen systematische aandacht voor het nastreven van de sleutelvaardigheden.
<i>Leerprestaties</i>	Het centrum registreert in welke mate de cursist zijn leertraject combineert met de opleiding Aanvullende algemene vorming in een ander centrum en dit met het oog op het verwerven van het diploma secundair onderwijs. De slaagcijfers voor deze toeristische opleidingen zijn laag. Het niet slagen van een cursist voor een module is hoofdzakelijk te wijten aan het voortijdig stopzetten van de opleiding of aan een gebrek aan de vereiste leercompetenties.
<i>Leerloopbaan</i>	Naast de certificaten van de toeristische opleidingen reikt het centrum in sommige gevallen ook het diploma secundair onderwijs uit. Sporadisch verzamelt het centrum gegevens over doorstroming van afgestudeerde cursisten naar de arbeidsmarkt en/of het hoger onderwijs.
<i>Outcomes</i>	Het centrum heeft de gewoonte om systematisch gegevens over de cursistentevredenheid te genereren. De resultaten daarvan kunnen worden besproken met de betrokken leraar. Ook naar de tevredenheid van de personeelsleden wordt geregeld gepeild. De tevredenheid van de stagegevers komt aan bod in het feedbackgesprek met de stagebegeleider.
<i>Tevredenheid</i>	
Onderwijsaanbod	De meeste leerplandoelstellingen worden aangeboden. De klantgerichte communicatieve vaardigheden worden in drie/vier talen aangeleerd en de administratieve vaardigheden zijn op de toeristische sector gericht, waarbij de cursisten met specifieke ICT-toepassingen leren omgaan. Het opstellen van een sollicitatiebrief in een vreemde taal gebeurt niet (uitbreidingsdoelstelling p.14 en p.23).
<i>Volledigheid</i>	Het onderwijs is nog niet evenwichtig. Het overdragen van kennis maakt dat het vaardigheidsgerichte onderwijs in de klas te weinig aan bod komt. Mede door het onvoldoende gestructureerd nastreven van de sleutelvaardigheden, heeft dit tot gevolg dat het verstrekte onderwijs nog niet helemaal competentiegericht verloopt.
<i>Evenwicht</i>	
<i>Doelmatigheid</i>	
<i>Beheersingsniveau</i>	
<i>Samenhang</i>	

Het onderwijsaanbod ligt ook niet altijd op het verwachte beheersingsniveau van de leerplandoelstellingen. De cursisten van de opleiding Medewerker reisbureau/touroperator krijgen in het centrum geen gelegenheid om de verkoopruimte en etalage aantrekkelijk en efficiënt in te richten. De klaslokalen zijn immers niet als een interne werkplek voor dergelijke opleidingen uitgerust en specifiek didactisch materiaal ontbreekt. In beide opleidingen kunnen de cursisten geen telefonische oproep beantwoorden en doorverbinden omdat deze voorzieningen niet aanwezig zijn.

In het talenonderwijs is er voldoende samenhang tussen de vier vaardigheden. Het integreren van de communicatieve vaardigheden in een moderne vreemde taal komt vooralsnog enkel aan bod tijdens het werkplekleren.

De doelmatigheid van de opleidingen wordt verhoogd met realiteitsvolle casussen, extramurale uitstappen en een stage, waarbij de keuze van de stageplaatsen uitstekend is.

Onderwijsorganisatie
Samenstelling klasgroepen
Organisatie curriculum

De cursisten van beide opleidingen zitten samen voor de gemeenschappelijke modules. Hier worden kansen op differentiëren in het onderwijsaanbod niet altijd benut.

De module werkplekleren wordt ingevuld met een stage. In het administratief dossier van de cursisten ontbreekt een risicoanalyse en een werkpostfiche, wat in strijd is met de welzijnswetgeving. Er is ook geen vermelding ervan in de stageovereenkomst. Het organiseren van een module (werkplekleren) tijdens officiële vakanties verloopt niet conform de onderwijswetgeving in het volwassenenonderwijs.

Uitrusting
Leermiddelen
ICT
Inzet uitrusting

De cursisten beschikken over hetzij handboeken hetzij materiaal dat door de leraren werd samengesteld.

De klaslokalen zijn uitgerust met de minimale materiële vereisten van de leerplannen, zijnde een pc en projectiemateriaal. De cursisten werken met courante softwarepakketten en leren omgaan met specifieke toepassingsoftware voor de toeristische sector. De cursisten zijn weinig vertrouwd met een elektronisch leerplatform.

De verzorgde klaslokalen zijn echter geen interne werkplekken die reële werkomgevingen simuleren.

Evaluatiepraktijk
Evenwicht
Volledigheid
Beheersingsniveau
Transparantie
Feedback

De meeste onderwijsdoelstellingen komen aan bod in de evaluatie, die gespreid en als eindevaluatie wordt georganiseerd. Conform het verstrekte onderwijsaanbod ontbreekt in sommige evaluaties de vereiste validiteit en peilt de bevraging niet altijd naar de vooropgestelde leerplandoelstelling. Omdat de sleutelvaardigheden niet als dusdanig in het onderwijsproces aan bod komen, worden zij ook niet geëvalueerd. Enkel in de evaluatie van het werkplekleren wordt de houding van de cursisten in de evaluatie opgenomen.

De evaluatie is voor de cursisten vooral transparant op het vlak van puntenverdeling tussen de gespreide evaluatie en de eindevaluatie. Voor sommige, grotere opdrachten zijn de evaluatiecriteria vooraf bepaald, maar zijn de beoordelingsschalen niet gedefinieerd. Momenteel resulteert de evaluatie nog sterk in een eindcijfer en vormt een meer competentiegerichte feedback nog een uitdaging.

Dezelfde eindevaluatievragen stellen in een volgende module hypothekeert de betrouwbaarheid van de resultaten. Een tweede evaluatieperiode voor de cursisten organiseren gebeurt soms, zonder dat deze voorzien is in het evaluatiereglement.

Leerbegeleiding

Preventief

Curatief

Bij de bepaling van het leertraject van de cursist maakt het centrum goed gebruik van eerder verworven kwalificaties. Om vrijstellingen te verlenen op basis van eerder verworven competenties onderneemt het centrum pogingen om tot een verantwoorde procedure te komen. Uit een steekproef blijkt dat de huidige methodiek nog voor verbetering vatbaar is. Positief is dat het centrum informatie vergaart over het voortraject van de cursisten op basis van een intakegesprek.

Het centrum ervaart dat heel wat cursisten behoefte hebben aan taalondersteuning, soms aan ICT-ondersteuning en vaak aan persoonlijke begeleiding. Naast de individuele begeleiding en remediëring door de leraar onderneemt het centrum op geregelde basis evaluatiegesprekken, waarbij de cursisten gezamenlijk besproken worden. Ook persoonlijke gesprekken met leden van het directieteam komen aan bod en redenen van stopzetten van de opleiding worden in kaart gebracht.

Het centrum heeft concrete plannen om een samenwerking met een ander CVO op te zetten, waardoor de cursisten de gelegenheid krijgen om ook de Algemeen aanvullende vorming op dezelfde locatie te volgen.

Deskundigheidsbevordering

Vorming

Uit de projecten zelfstandig professionaliseren blijken duidelijk de initiatieven tot deskundigheidsbevordering die de leraren ondernemen. Deze hebben niet alleen betrekking op de bijsturing van de vakdeskundigheid maar ook op de kenmerken van de doelgroep en de mogelijke zorg die zij hieraan kunnen verlenen.

Onderwijskundig is een bijscholing gepland rond competentiegericht leren en evalueren in samenspraak met een lerarenopleiding.

**Inbreuk(en) op
regelgeving**

Ontbreken van een risicoanalyse en een werkpostfiche in het stagedossier en geen vermelding ervan in de stageovereenkomst (KB betreffende de bescherming van de stagiair, dd. 21/09/2004).

Organiseren van onderwijs tijdens vakantieperiodes (Decreet Volwassenenonderwijs, dd. 15/06/2007, art. 26 en BVR tot regeling van een aantal aangelegenheden voor de CVO's, dd. 21/09/2007, art.8 ter en VWO/2011/02, punt 3.1.3).

Ontbreken van de mogelijkheid van een 2e evaluatieperiode in het evaluatiereglement (VWO/2011/02, punt 2.1.1).

3.1.1.3 Frans richtgraad 1, Frans richtgraad 2, Frans richtgraad 3

Voldoet niet

De leerplandoelstellingen, noodzakelijk voor het bereiken van de eindtermen, worden in onvoldoende mate aangeboden. De evaluatiepraktijk is onevenwichtig en onvolledig.

Outputgegevens	De cursisten behalen de leerplandoelstellingen in onvoldoende mate in alle richtgraden.
<i>Leerpresetaties</i>	
<i>Leerloopbaan</i>	De uitval ligt in elke richtgraad sterk boven het gemiddelde voor Vlaanderen, wat de toekomst en de doorstroom binnen deze afdeling zwaar hypothekeert. Een aantal cursisten volgt de opleiding voor professionele doeleinden, omwille van de vereisten op de arbeidsmarkt. Anderen volgen Frans vanuit hun persoonlijke interesse. De voorkennis van de cursisten is erg verschillend. Omwille van de grote heterogeniteit in de doelgroep, waarbij vooral in richtgraad 1 een multicultureel publiek aanwezig is, is differentiatie een must. Deze verschuiving in het doelpubliek is al enkele jaren een feit en vereist een andere agogische aanpak.
<i>Outcomes</i>	De beschikbare cursistentevredenheidsenquêtes zijn te generalistisch voor alle LBC-centra om hier ontwikkelingsgerichte informatie uit te halen. De leraren krijgen echter wel zelf de resultaten per klasgroep, en kunnen daar desgevallend werkpunten uit genereren. Uit gesprekken met cursisten blijkt dat zij tevreden zijn met de inzet van de meeste leraren. Opmerkingen zijn er vooral over de gebrekkige hygiëne van de toiletten, over de gehorige klaslokalen en de storende luchtcirculatie.
<i>Tevredenheid</i>	De tevredenheid van de leraren is persoonsgebonden. Omwille van de frequente personeelwissels en de verschillende visies op taalonderwijs, was er tot nu toe weinig cohesie en samenwerking. Dit leidde tot spanningen binnen de vakgroep.
Onderwijsaanbod	De leerboeken borgen dat het vereiste niveau wordt aangeboden en dat alle vaardigheden in principe aan bod komen. Er is echter een groot onevenwicht in de aandacht voor ondersteunende kennis. Het extra ontwikkeld materiaal bestaat meestal uit contextloze oefeningen op vormcorrectheid. Vaak met vertaal oefeningen zelfs tot op een Threshold 4 niveau. Voor de grammaticale structuren die de cursisten aangeboden krijgen per schooljaar is een verticaal overzicht gemaakt voor richtgraad 1 en 2.
<i>Volledigheid</i>	In richtgraad 1 is er recent een poging ondernomen om in de jaarvorderingsplannen de link met de leerplannen te maken. In richtgraad 2 is deze planning een kopie van de inhoud van de gehanteerde boeken. In richtgraad 3 vertrekt de planning wel duidelijk vanuit de leerplandoelen. De leerplangerichtheid in het aanbod is leraarafhankelijk en de gezamenlijke visie en samenhang ontbreken vooralsnog.
<i>Evenwicht</i>	Over het algemeen werken de leraren - er zijn gelukkig enkele uitzonderingen - onvoldoende met actueel en authentiek lesmateriaal voor het aanbrengen van verschillende tekstsoorten of voor het visueel ondersteunen van luisteroefeningen. Frans is niet de werk- en instructietaal vanaf richtgraad 1, ondanks het zeer heterogene en multiculturele doelpubliek. Het gebruik van metataal en Nederlands in opdrachten wordt als vanzelfsprekend ervaren. De cultuur en overtuiging om alles in de doeltaal aan te kunnen bieden vanaf Breakthrough ontbreekt.
<i>Doelmatigheid</i>	
<i>Beheersingsniveau</i>	
<i>Samenhang</i>	

Daar waar een leraar het wel doet, benoemen de cursisten dit effectief als een meerwaarde.

Enkele leraren gebruiken en zoeken alternatieve en uitnodigende werkvormen, zoals taalspellen en aangepast multimediamateriaal. Sporadisch zijn er taaltaken en opdrachten die het gebruik van de doeltaal in realistische situaties simuleren. Vooral in richtgraad 3 zit het aanbod goed en wordt de elektronische leeromgeving effectief ingezet.

Extramurale activiteiten zijn er vooral in richtgraad 3, al gaan cursisten van lagere graden onder andere wel naar een filmvoorstelling.

Onderwijsorganisatie
Organisatie curriculum
Samenstelling klasgroepen

Zoals al gemeld bij output, is er een zeer grote uitval waardoor de deler zelden bereikt wordt na twee derden van de lestijden. Het aantal cursisten per klas staat de realisatie van de leerplandoelstellingen niet in de weg. Wellicht ligt de oorzaak in de grote heterogeniteit van de groepen. Precies daarom organiseerden de leraren het eerste semester een cursus '1.0' (Breakthrough A) als een opstapcursus voor cursisten zonder enige voorkennis. Dit bleek echter geen groot succes bij de doorstroom. De vraag kan ook gesteld worden of dit publiek over de basiscompetenties beschikt om in het volwassenenonderwijs met een taal te starten.

Het centrum organiseert 'reguliere' cursussen, eenmaal per week, en 'intensieve', tweemaal per week, tot en met Threshold 2. Het centrum organiseert een dag- en avondaanbod. Cursisten in het dagaanbod geven expliciet aan dat zij niet zullen overschakelen naar een avondaanbod. Daarnaast is er ook een aanbod Threshold 1 in samenwerking met de hogeschool, maar deze cursus was al afgelopen op het ogenblik van de doorlichting en de betrokken leraar was afwezig.

Uitrusting
ICT
Inzet uitrusting
Leermiddelen

De leslokalen zijn voldoende uitgerust om gebruik te kunnen maken van multimediamateriaal. Al blijkt in de praktijk dat de meeste leraren, naast de luisteroefeningen zonder visuele ondersteuning uit de leerboeken, weinig extra audiovisueel materiaal aanbieden. Dit is een gemiste kans.

Vooral in Richtgraad 3 wordt elke les standaard multimediamateriaal gebruikt om de leerplandoelstellingen te bereiken.

Evaluatiepraktijk
Evenwicht
Volledigheid
Beheersingsniveau
Transparantie
Feedback

De evaluatiepraktijk is onevenwichtig, onvolledig en niet altijd op het juiste taalbeheersingsniveau.

Op basis van de evaluaties van 2014-2015 kan niet geconcludeerd worden dat het merendeel van de cursisten de leerplandoelstellingen heeft bereikt. Tal van leerplandoelstellingen worden op geen enkele manier geëvalueerd.

Het centrum hanteert een combinatie van permanente evaluatie voor schrijven, lezen en luisteren, én daarnaast twee klassieke examenmomenten voor ondersteunende kennis en spreken. De verdeelsleutel in richtgraad 1 is 40% ondersteunende kennis en 60% vaardigheden. Dit is al een zeer hoog gewicht dat toegekend wordt aan de ondersteunende kennis, maar in de feiten is het nog veel groter vermits ook op de scorewijzers voor spreken en schrijven meer dan 60% naar de quoterings van vormcorrectheid gaat. Het onevenwicht voor ondersteunende kennis is dus compleet. Ook al neemt in theorie het gewicht voor ondersteunende kennis af in richtgraad 2 van 30% naar 20%, toch blijft dezelfde vaststelling overeind.

De oefeningen op de ondersteunende kennis zijn meestal contextloos, met gebruik van metataal en vertalingen tot in Threshold 4. De gehanteerde spreekwijzers geven een score zonder dat duidelijk is of de opgave overeenkomt met de leerplandoelen. De overige vaardigheden, die volgens afspraak in permanente evaluatie getoetst worden, worden onvolledig of niet geëvalueerd. Ook hier blijft vormcorrectheid het allerbelangrijkste. Van o.a. het aanbieden van verschillende tekstsoorten, het gebruik van visuele ondersteuning voor luisteroefeningen, het werken met taaltaken die aansluiten bij het doelpubliek, is zelden een voorbeeld te vinden. Integendeel, luisteroefeningen komen vaak uit het eigen leerboek (identiek dezelfde luisteroefening werd trouwens gegeven in Threshold 1 en Threshold 2), schrijfvaardigheid betekent een dialoog uitschrijven, en leesvaardigheid is o.a. het lezen van een telefoongesprek.

Enkel in richtgraad 3 is de evaluatiepraktijk zoals het hoort en afgestemd op de leerplandoelen en wordt terecht enkel spreken en luisteren evenwaardig beoordeeld.

Over de evaluatiepraktijk is geen inhoudelijk overleg en geen consensus, elke visietekst ten spijt. Alles is gericht op wat cursisten op het moment van de evaluatie 'kennen', te weinig op wat ze ermee 'kunnen doen'.

Gelukkig is er sinds dit schooljaar een positieve kentering omdat enkele leraren zich bewust zijn van het probleem en gestart zijn om eenvoudige opdrachten te ontwerpen met een duidelijke en expliciete link naar de leerplandoelen. Samen met de inzichten van de verantwoordelijke voor richtgraad 3, moet het mogelijk zijn stilaan de evaluatiepraktijk te kantelen in de goede richting. Bovendien worden dit schooljaar de scorewijzers voor spreken en schrijven herwerkt, zodat deze beter aansluiten bij de leerplandoelstellingen.

De cursisten kennen de puntenverdeling maar weten niet wat de leerplandoelen zijn. Ook voor hen lijkt de kennis van grammatica en woordenschat het voornaamste criterium in de taalbeheersing.

Leerbegeleiding

Preventief

Curatief

De zij-instromers doen een online instaptoets die ontwikkeld wordt in samenwerking met alle centra van LBC. Het was niet mogelijk die test in te zien omdat die nog volop in ontwikkeling is. De toets wordt aangevuld met een intakegesprek en met een gesprek met de leraar.

De leraren zijn begaan met hun cursisten, en zetten zich in om iedereen te enthousiasmeren en naar een hoger taalbeheersingsniveau te brengen. Aan inzet ontbreekt het zeker niet, zoals bleek uit de klasbezoeken. Het probleem is echter de zeer grote heterogeniteit van het doelpubliek qua moedertaal en achtergrond. De leraren weten onvoldoende hoe ze hiermee om kunnen gaan en hoe ze hun klaspraktijk daaraan kunnen aanpassen. Zo zijn er bijvoorbeeld tot op een niveau Threshold 2 uitspraakproblemen, die elke interactie met een native speaker bemoeilijken. Een bedenking is of de logopediste, die ingezet wordt voor NT2 cursisten, ook voor dit doelpubliek een meerwaarde kan betekenen. De leraren namen in het verleden al dergelijk initiatief, maar dit werd niet verdergezet.

Deskundigheidsbevordering

Overleg
Vorming

De vakgroep Frans heeft de voorbije jaren een moeilijke periode gekend. Er was niet enkel een zeer groot verloop van leraren o.a. omwille van de grote daling van cursisten, maar ook onenigheid in de visie op aanbod en evaluatiepraktijk. Er zijn leraren die blijven doen wat ze altijd deden, ondanks het gewijzigde doelpubliek, met daarnaast leraren die veranderingsbereid zijn maar zich terugplooien op hun eigen klaspraktijk. Het gebrek aan cohesie in de vakgroep vindt tot op vandaag zijn weerslag in een uiteenlopende evaluatiepraktijk en cursusaanbod.

Het is noodzakelijk, in het belang van het doelpubliek en omwille van de grote uitval, ontwikkelingsgericht samen te werken. Zowel in materiaal als in goede voorbeelden van leerplangerichte evaluatiepraktijk, blijkt dat de expertise aanwezig is in het centrum. De doelstelling is kritisch het aanbod en de evaluatiepraktijk onder handen te nemen vertrekkende vanuit de leerplandoelstellingen. De vakgroep moet durven loslaten en schrappen wat niet aan deze criteria beantwoordt en vooral de ondersteunende kennis de plaats toekennen die het verdient in het onderwijsleerproces. Uit het gesprek met de leraren bleek wel een grote bereidheid om dit engagement aan te gaan in het belang van de cursist.

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

De organisatie van de bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne gebeurt door het servicecentrum van de zes LBC-centra. Hierdoor beschikt CVO LBC-NVK 'Antwerpen' over de nodige deskundige ondersteuning om BVH goed te organiseren, de tekorten te kennen en waar nodig maatregelen te nemen. De organisatie van BVH verloopt dan ook professioneel, met aandacht voor preventie en veiligheid.

Het centrum huurt de leslocaties en probeert in overleg met de eigenaars de bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne van de lesplaatsen te verzekeren. De samenwerking met de eigenaars verloopt vlot maar toch zijn er een aantal knelpunten, vooral in de lesplaats Sint-Katelijnevest. Voor dit gebouw is er geen recent brandpreventieverslag en vermeldt de preventieadviseur in het verslag van de rondgang een aantal duidelijke knelpunten in verband met de evacuatie van het gebouw. Ook voor de lesplaats Heistraat Wilrijk ontbreken nog verslagen van deskundigen zoals een asbestinventaris en het herkeuringsverslag van de elektrische installatie na de recente aanpassingen.

De onderwijsinspectie bezocht tijdens de doorlichting de meeste lesplaatsen. Zij merkte weinig situaties op die wijzen op een onaanvaardbare leeromgeving. De tekorten vermeld in verslagen van deskundigen worden immers consequent opgevolgd. Hier en daar zijn er nog aspecten van veiligheid die verbeterd moeten worden zoals de hoogte van de trapeleuningen in de lesplaats Heistraat Wilrijk.

Het centrum informeert haar personeel over aspecten van BVH en besteedt met de cursisten aandacht aan de evacuatieprocedures in de verschillende lesplaatsen.

Het centrum heeft aandacht voor de voorschriften voor en de hygiëne van de sanitaire voorzieningen. Op een aantal lesplaatsen zijn deze niet gescheiden voor personeel en cursisten. Op bepaalde momenten, bij een groot aantal lessen in een lesplaats, is er een tekort in het aantal toiletten.

Het centrum krijgt een beperkt gunstig advies voor de erkenningsvoorwaarde bewoonbaarheid, veiligheid en hygiëne omwille van het ontbreken van een aantal verslagen en attesten. Vooral voor de lesplaats Sint-Katelijnevest moet het centrum een structurele oplossing zoeken voor de brandpreventie. Een samenwerking met andere partners waaronder het stadsbestuur en de brandweer Antwerpen is daarvoor noodzakelijk.

3.1.3 Voldoet het centrum aan de overige erkenningsvoorwaarden?

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

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

3.2 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)	neen
• 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)	neen
• informatie over de klachtenprocedure (art. 120 DV)	ja
Respecteert het centrum de vakantieregeling en de aanwending van de onderwijstijd? (art. 26 DV)	neen
• 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 centrumbestuur 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	neen
• 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 centrumbestuur 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 centrumbestuur 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)	ja
• 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.	ja
• 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

4 BEWAAKT HET CENTRUM DE EIGEN KWALITEIT?

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

4.1 Evaluatiesysteem

- Doelgerichtheid** Het centrum werkt doelgericht aan de begeleiding en de evaluatie van zijn medewerkers. Het is de bedoeling om het systeem van functionerings- en evaluatiegesprekken ten volle te benutten en dit te integreren in het kwaliteitszorgsysteem. Zo wil het centrum de cursistenbevragingen en andere outputgegevens koppelen aan de gesprekken.
- Het centrum heeft een duidelijke visie op het ondersteunen en evalueren van medewerkers maar voor leidinggevend is dit veel minder het geval. Voor de directeur en de adjuncten zijn er nauwelijks functioneringsgesprekken. De huidige toewijzing van eerste evaluator voor adjuncten wordt terecht in vraag gesteld.
- Ondersteuning** Voor het evaluatiesysteem is er voldoende ondersteuning wat betreft uitgeschreven procedures en verslagsjablonen. Het centrum moet echter erkennen dat, om de hierboven beschreven doelen te bereiken, tijd en middelen ontbreken. De adjuncten zijn voor hun afdeling verantwoordelijk voor de functionerings- en evaluatiegesprekken. De taakbelasting van de adjuncten is echter dusdanig groot dat in sommige afdelingen de gesprekken wel eens op de lange baan worden geschoven. Ook zijn er verschillen tussen de afdelingen in de manier waarop de gesprekken worden georganiseerd. Dit heeft te maken met de grootte van de afdeling en de verschillen in leiderschapsstijl tussen de adjuncten. Van een evaluatiesysteem mag echter de grootst mogelijke gelijkgerichtheid verwacht worden. Daarom ook dat de directie terecht een aantal afspraken wil herbekijken en de gesprekken herverdelen over de verschillende leidinggevend.
- Doeltreffendheid** De doeltreffendheid van een evaluatiesysteem is moeilijk aantoonbaar. Toch kan het centrum vanuit individuele cases aantonen dat er wel degelijk resultaatgericht wordt gewerkt en dat er resultaten bereikt worden. Het is opnieuw het gebrek aan tijd en middelen dat er voor zorgt dat het evaluatiesysteem niet de performantie biedt die het centrum beoogt.
- Ontwikkeling** Het belangrijkste element voor de verdere ontwikkeling van het evaluatiesysteem is de kritische reflectie van het inrichtend comité, de directie en de adjuncten op de functionerings- en evaluatiegesprekken. Zo zijn de adjuncten terecht op zoek naar manieren om de functioneringsgesprekken met leraren efficiënt te organiseren en met de grootst mogelijk effectiviteit te laten verlopen. Ook wil het centrum de functioneringsgesprekken met de adjuncten bijsturen door de directeur toe te wijzen als eerste evaluator en de afgevaardigd-bestuurder als tweede evaluator.

4.2 Deskundigheidsbevordering

- Doelgerichtheid** De deskundigheidsbevordering in het centrum wordt gestructureerd en planmatig georganiseerd. Het centrum stelt zich tot doel om via een gerichte professionalisering van alle medewerkers de kwaliteit van het onderwijs en de administratie te verhogen. Hiervoor wordt het principe van de subsidiariteit gehuldigd: de medewerker is de eerste (en de beste) verantwoordelijke voor zijn/haar deskundigheidsbevordering. Het centrum benoemt dit als begeleid zelfstandig professionaliseren (BZP).
Op centrumniveau is er een inspirerend beleidsplan professionalisering dat gericht is op het versterken van competenties, aantoonbare resultaten, begeleide zelfstandigheid en differentiatie in professionaliseringstrajecten. Voor professionalisering voorziet het centrum zowel een persoonlijk als een collectief luik. Voor het collectieve luik gaat het centrum doelgericht op zoek naar zinvolle, behoeftegerichte nascholingen.
- Ondersteuning** Het centrum voorziet middelen voor deskundigheidsbevordering. De beschikbare middelen worden verdeeld over de persoonlijke en de collectieve professionalisering.
Een belangrijk onderdeel van de (interne) professionalisering zijn echter ook de coördinatie-, coaching en mentoruren die het centrum inricht. Zij vormen nog meer dan de individuele en collectieve professionalisering, een motor voor vernieuwing en deskundigheidsbevordering. De afdelingsverantwoordelijken beseffen dit terdege en zijn vragende partij voor verder ondersteuning om deze vorm van professionalisering verder te ontwikkelen.
- Doeltreffendheid** De resultaten van de kwaliteitsvolle inspanningen voor deskundigheidsbevordering zijn moeilijk in kaart te brengen. Via het begeleid zelfstandig professionaliseren slaagt het centrum er toch in om min of meer vat te krijgen op effecten van deskundigheidsbevordering. Ook de functioneringsgesprekken kunnen een belangrijke informatiebron zijn om signalen van doeltreffendheid op te pikken. Het centrum organiseert deze gesprekken echter nog te weinig om dit te bereiken.
- Ontwikkeling** Mede dank zij de kritische reflectie van directie en adjuncten is de deskundigheidsbevordering in het centrum in ontwikkeling. De ontwikkelingen binnen de verschillende studiegebieden en opleidingen worden nauwlettend in het oog gehouden en de deskundigheidsbevordering wordt hierop afgestemd. Zo zijn de coaching van de NT2-leraren, de aanmoediging van collegiale visitaties en de aandacht voor de verandering in het doelpubliek bij de opleidingen toerisme duidelijke indicaties dat het centrum oog heeft voor evoluties binnen onderwijs en deze vertaalt naar aangepaste manieren van professionalisering.
Het siert het centrum dat er voor de deskundigheidsbevordering uitgegaan wordt van vertrouwen in en persoonlijke motivatie van alle personeelsleden. Tegelijk groeit het besef dat een doelgerichte druk vanuit het beleid kan helpen om de professionalisering efficiënter te laten verlopen. Het is een sterk punt van het centrum dat het beleid de nood aan voortdurende professionalisering onderschrijft en zich engageert om dit te realiseren.

5 ALGEMEEN BELEID VAN HET CENTRUM

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

- Leiderschap** Het centrum heeft een organisatiestructuur die ingebed is in het LBC-volwassenenonderwijs. De zes LBC-centra worden aangestuurd door het Inrichtend Comité en kunnen beroep doen op de ondersteuning van het LBC-servicecentrum. Het Inrichtend Comité kiest voor het principe van de subsidiariteit: 'gemeenschappelijkheid waar het kan, lokale specificiteit waar het zinvol is'. In de praktijk komt het er echter op neer dat vooral het gemeenschappelijke versterkt wordt. Het Inrichtend Comité wil de kansen van schaalvergroting, synergie en gemeenschappelijke ondersteuning optimaal benutten. Dit betekent dat de autonomie van het centrum op een aantal aspecten beperkt wordt. Financieel beleid, IKZ, ICT, BVH, personeelsadministratie worden centraal aangestuurd. Voor het leiderschap van LBC-NVK 'Antwerpen' is het een evenwichtsoefening om de centrale aansturing te verzoenen met de lokale noden, zeker wanneer de gemeenschappelijke ondersteuning het laat afweten zoals het geval was voor het gebruikte softwarepakket.
- Het centrum heeft een lijnorganisatie met duidelijke taakverdelingen. De directie huldigt het principe van participatief beleid en wil vertrouwen geven aan de personeelsleden. Het onderwijsaanbod en de onderwijsorganisatie van de verschillende departementen worden aangestuurd door de verantwoordelijke adjuncten. De keuze voor deze organisatievorm heeft zowel voor- als nadelen. Voordeel is dat er duidelijkheid is. Het staat vast wie verantwoordelijk is voor wat en snelle beslissingen zijn mogelijk. Nadelen zijn dat de verschillende afdelingen erg op zichzelf staan, dat de communicatie tussen de afdelingen moeilijker verloopt en dat de afdelingsverantwoordelijken een (te) grote verantwoordelijkheid krijgen met een (te) grote taakbelasting. De kracht van dagelijks beleid van het centrum wordt sterk bepaald door de inzet van de adjuncten. De directie slaagt erin om samen te werken met gemotiveerde adjuncten die het departement waarvoor ze verantwoordelijk zijn kwaliteitsvol organiseren en doelgericht ondersteunen. Voor grotere departementen is dit niet eenvoudig en dringt de nood aan een middenkader zich op.
- Visieontwikkeling** In 2010 ontwikkelden de LBC-centra een sterke, overkoepelende visie met acht pijlers die ook een kwaliteitsverbintenis inhouden. De implementatie van deze kwaliteitsverbintenis is de verantwoordelijkheid van de afzonderlijke centra. LBC Antwerpen tracht op de verschillende niveaus (organisatie, medewerkers, vakgroepen, klaspraktijk) de visie te vertalen in concrete acties. Het meerjarenbeleidsplan en de acties met betrekking tot kwaliteitszorg spelen hierbij een belangrijke rol.

Voor bepaalde deelaspecten ontwikkelt LBC Antwerpen een eigen visie. Zo is er doelgericht nagedacht over de trajectbegeleiding NT2, de visie op het studiegebied Toerisme naar aanleiding van de veranderde instroom en de professionalisering van de medewerkers. Het is duidelijk dat de visie voor deze deelaspecten meer gedragen wordt door de medewerkers. Voor deze deelaspecten worden ook duidelijke jaaractiedoelen voorop gezet, specifiek voor het centrum.

Medewerkers 'eigenaar' laten worden van een visie en de visie vertalen in concrete doelen vraagt tijd. Zeker wanneer er een instroom is van nieuwe medewerkers, zo beseft het centrum, moeten de visie en de doelen regelmatig onder de aandacht gebracht worden van het personeel. Dit wordt echter regelmatig doorkruist door aspecten van de dagelijkse werking die voorrang krijgen. Wanneer de vakgroepwerking faalt, zoals het geval is voor sommige opleidingen, wordt de vertaalslag naar concrete doelen en acties moeilijk zo niet onmogelijk.

Besluitvorming De strategische besluitvorming is in handen van het inrichtend comité op niveau LBC-NVK. Binnen de klijntlijnen die het inrichtend comité aangeeft, worden onderwijskundige en onderwijsorganisatorische beslissingen op een doordachte manier genomen door het directieteam (directie + adjuncten). Beslissingen die het inrichtend comité neemt, kunnen echter een grote impact hebben op de beslissingsruimte van het directieteam. Het directieteam ondervindt dat communicatie hierover naar medewerkers niet eenvoudig is. De adjuncten krijgen het vertrouwen van de directie om autonoom beslissingen te nemen voor de studiegebieden waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Ze werken hard voor 'hun' studiegebieden en worden veel bevraagd, soms overbevraagd. Op directieniveau wordt er nagedacht over manieren om het werkvolume van de adjuncten beheersbaar te houden.

Werken met verschillende beslissingsniveaus betekent dat er geïnvesteerd moet worden in een duidelijke communicatie. 'Communicatie' wordt door het centrum zelf aangehaald als een werkpunt. Personeelsleden moeten op de hoogte zijn van wat hen aanbelangt. Ondanks de verschillende communicatielijnen met zogenaamde gele, groene en witte berichten blijkt dit niet altijd het geval. Pogingen om iemand aan te stellen die de interne communicatie optimaliseert, zijn niet gelukt. Het directieteam probeert nu om de interne communicatie te stroomlijnen. Het project heeft slaagkansen maar veel zal afhangen van de tijd die het directieteam kan besteden aan dit toch wel belangrijk actiepoint.

Een sterk instrument voor interne communicatie en participatieve besluitvorming is de vakgroepwerking. Spijtig genoeg zijn er grote kwaliteitsverschillen tussen de vakgroepen. Het directieteam wil de vakgroepwerking in de toekomst meer kansen geven door in de organisatiestructuur een middenkader op te nemen dat de vakgroepen aanstuurt.

Kwaliteitszorg De interne kwaliteitszorg is gebaseerd op het gemeenschappelijke kwaliteitszorgsysteem van de LBC-centra. Dit systeem is eenvoudig, efficiënt en gebaseerd op de kwaliteitscirkel. Actiefiches, een actiemonitor en evaluatiefiches ondersteunen de interne kwaliteitszorg.

Om van de interne kwaliteitszorg een doeltreffend project te maken dat daadwerkelijk zorgt voor kwaliteitsverbetering is er meer nodig dan een systeem. Het centrum moet gegevens verzamelen, analyses maken, meetbare resultaten vooropstellen en nagaan of de beoogde doelen bereikt worden. Hier staat het centrum nog aan het begin van een ontwikkelingstraject. De interne kwaliteitszorg is nog onvoldoende doorgedrongen tot op het niveau van de opleidingen.

De cursisten- en personeelsbevragingen zijn een stap in de goede richting maar het centrum kan nog veel meer rendement halen uit de interne kwaliteitszorg. Bij sommige opleidingen zijn er heel goede aanzetten om via een kritische reflectie over het agogisch-didactisch handelen doelgericht te werken aan kwaliteitsverbetering.

Op centrumniveau speelt de optimalisatie van de middelen die het inrichtend comité vooropstelt een belangrijke rol. Het centrum moet immers voor de eigen kwaliteitszorg terdege rekening houden met beslissingen die op het overkoepelende vlak genomen worden.

6 STERKTES EN ZWAKTES VAN HET CENTRUM

6.1 Wat doet het centrum goed?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De keuze van de stageplaatsen in Toerisme
- Het gebruik maken van actueel en authentiek materiaal in Frans richtgraad 3
- Het behoeftedekkend aanbod NT2

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- De aanvangsbegeleiding NT2
- De visie op mentoraat en coaching NT2

Wat betreft het algemeen beleid

- De expertise van de adjuncten en betrokkenheid op hun afdeling
- De leiderschapstijl uitgaande van vertrouwen in en intrinsieke motivatie van alle personeelsleden

6.2 Wat kan het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De leeromgeving in het studiegebied Toerisme
- De evaluatiepraktijk in het studiegebied Toerisme
- Het gebruik van authentiek, behoeftegericht materiaal in het studiegebied NT2
- De volledigheid van de evaluaties in de niveaus 2.3 en 2.4 in het studiegebied NT2

Wat betreft de kwaliteit/kwaliteitsbewaking van de processen

- Het vakgroepoverleg in de afdeling Frans
- De professionalisering van taalleraren in functie van de gewijzigde instroom
- De professionalisering van taalleraren betreffende evaluatiepraktijk

Wat betreft het algemeen beleid

- Het verzamelen en analyseren van data binnen de interne kwaliteitszorg
- De implementatie van de LBC-visie tot op de werkvloer

6.3 Wat moet het centrum verbeteren?

Wat betreft de erkenningsvoorwaarden

- De leerplanrealisatie in de afdeling Frans
- De woonbaarheid, veiligheid en hygiëne in alle lesplaatsen

Wat betreft de regelgeving

- De organisatie van de onderwijstijd
- Het examenreglement

7 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 'voldoen aan de onderwijsdoelstellingen'

omwille van het onvoldoende realiseren van de onderwijsdoelstellingen voor

Talen richtgraad 1 en 2

Frans richtgraad 1

Frans richtgraad 2

Talen richtgraad 3 en 4

Frans richtgraad 3

- voor de erkenningsvoorwaarde 'bewoonbaarheid en hygiëne'.

Om deze tekorten op te volgen voert de onderwijsinspectie vanaf **21-03-2019** 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 overige erkenningsvoorwaarden.

8 OVERIGE REGELGEVING: REGELING VOOR VERVOLG

Het inspectieteam stelde volgende inbreuk(en) vast:

Het centrumbestuur organiseert het opleidingsaanbod niet op die manier dat het aantal geplande lestijden overeenstemt met het aantal te organiseren lestijden, zoals bepaald in de opleidingsprofielen.

Het evaluatiereglement is niet conform de regelgeving VWO/2011/02, punt 2.1.1.

Om deze inbreuk(en) op te volgen voert de onderwijsinspectie vanaf **21-03-2019** opnieuw een controle uit.

Namens het inspectieteam	Voor kennisname namens het bestuur
Dirk LAMBRECHTS de inspecteur-verslaggever	Johan NICASIE de directeur
Datum van verzending aan de directie en het bestuur van het centrum	