



## INSPECTIEVERSLAG OVER DE DOORLICHTING

|                                             |                                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Niveau                                      | CVO                                                |
| Instellingsnummer                           | 112714                                             |
| Instelling                                  | CVO - Hogere Leergangen STEP                       |
| directeur                                   | R. BOONEN                                          |
| adres                                       | Vildersstraat 28 - 3500 HASSELT                    |
| telefoon                                    | 011-42.90.17                                       |
| fax                                         | 011-42.90.26                                       |
| e-mail                                      | rboonen@cvo-step.be                                |
| website/URL                                 | www.cvo-step.be                                    |
| Inrichtende macht/Bestuur                   | 113951 - Scholengroep 16 Hasselt te HASSELT        |
| adres                                       | Armand Hertzstraat 2 - 3500 HASSELT                |
| Consortium                                  | 127308 - Consortium volw Limburg Zuid vzw          |
| adres                                       |                                                    |
| Tijdstip doorlichting                       | van 7 oktober tot 13 oktober                       |
| Samenstelling inspectieteam                 |                                                    |
| Inspecteur-verslaggever                     | Dirk Fiers                                         |
| Teamleden                                   | Carine Steverlynck<br>Eddy Boey<br>Robert Vandeput |
| Deskundige(n) behorend tot de administratie | Nihil                                              |
| Externe deskundige(n)                       | Nihil                                              |
| Datum van bespreking met de instelling      | 20 oktober 2009                                    |

## INHOUDSOPGAVE

|     |                                                          |    |
|-----|----------------------------------------------------------|----|
| 1   | INLEIDING .....                                          | 3  |
| 2   | RELEVANTE KENMERKEN .....                                | 4  |
| 3   | FOCUS VAN DE DOORLICHTING .....                          | 5  |
| 3.1 | (Leer)prestaties in de focus .....                       | 5  |
| 3.2 | Procesindicatoren en/of -variabelen in de focus .....    | 5  |
| 3.3 | Outputindicatoren en/of -variabelen in de focus .....    | 5  |
| 4   | KWALITEITSPROFIEL .....                                  | 6  |
| 5   | RESULTATEN .....                                         | 6  |
| 5.1 | (Leer)prestaties .....                                   | 8  |
| 5.2 | Schoolloopbaan .....                                     | 12 |
| 5.3 | Outcomes .....                                           | 12 |
| 5.4 | Tevredenheid .....                                       | 12 |
| 6   | ASPECTEN VAN DE WERKING .....                            | 13 |
| 6.1 | Algemeen .....                                           | 13 |
| 6.2 | Personeel .....                                          | 14 |
| 6.3 | Logistiek .....                                          | 16 |
| 6.4 | Onderwijskundig .....                                    | 16 |
| 7   | STERKTES EN ZWAKTES .....                                | 19 |
| 7.1 | Relevante aspecten waarin het centrum goed is .....      | 19 |
| 7.2 | Relevante aspecten die het centrum kan verbeteren .....  | 19 |
| 7.3 | Relevante aspecten die het centrum moet verbeteren ..... | 20 |
| 8   | ADVIES .....                                             | 21 |
| 9   | REGELING VOOR HET VERVOLG .....                          | 22 |

## 1 INLEIDING

Van 7 oktober tot 13 oktober 2009 bezocht de onderwijsinspectie van de Vlaamse Gemeenschap uw instelling. Zij deed dit in het kader van haar decretale opdracht om voor de overheid toezicht uit te oefenen op de kwaliteit en de kwaliteitszorg van onderwijsinstellingen. Zij is daarbij bevoegd voor:

- de controle van het studiepeil;
- de naleving van de onderwijsregelgeving;
- de controle op naleving van de wet op de veiligheid, het welzijn en de hygiëne. Overeenkomstig het Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid van art. 38 §5 om het toezicht hierop afzonderlijk uit te voeren.

Zij heeft niet de bevoegdheid om individuele personeelsleden te evalueren.

Het toezichtskader dat de inspectie daarvoor gebruikt is het CIPO-model:

- Context: factoren waarop de instelling weinig of geen invloed heeft (bijv. inplanting, wetgeving);
- Input: menselijk potentieel, onderwijsaanbod en materiële middelen;
- Proces: de manier waarop de instelling haar doelstellingen nastreeft;
- Output: de mate waarin de instelling haar doelstellingen bereikt.

Tijdens een doorlichting voert de inspectie volgende activiteiten uit: onderzoek en analyse van documenten en gegevens, observaties en gesprekken.

Het onderzoek mondt uit in een verslag. Dat begint met een opsomming van de relevante kenmerken van de instelling. Daarna volgt een overzicht van de kwaliteitsaspecten die onderzocht worden. De selectie daarvan gebeurt op basis van een vooronderzoek. Dan volgt de synthese in een kwaliteitsprofiel. Het volgende hoofdstuk beschrijft de resultaten. De vooraf vastgelegde procesindicatoren worden dan beoordeeld. In een conclusie worden dan sterke punten, werkpunten en dringende actiepunten opgesomd, waarna een advies aan de overheid wordt geformuleerd. Het verslag eindigt met de regeling voor het vervolgtoezicht.

Het doorlichtingsverslag resulteert in één van drie mogelijke adviezen:

- gunstig;
- beperkt gunstig;
- ongunstig.

Een gunstig advies is noodzakelijk, wil de instelling verder erkend worden en/of verder opgenomen worden in de financierings- of subsidiëringsregeling.

Het verslag moet binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst op een personeelsvergadering integraal besproken worden.

Het verslag is openbaar en kan ongeveer drie maanden na de doorlichting geraadpleegd worden op de website van het departement onderwijs op het adres [www.ond.vlaanderen.be/doorlichtingsverslagen](http://www.ond.vlaanderen.be/doorlichtingsverslagen) of op [www.schooldoorlichting.be](http://www.schooldoorlichting.be).

Het verslag mag niet gebruikt worden voor publicitaire doeleinden (bijvoorbeeld met het oog op cursistenwerving).

## **2        RELEVANTE KENMERKEN**

- méér dan twee vestigingsplaatsen
- onderlinge afstand vestigingsplaatsen of afstand tot de hoofdschool méér dan 10 km
- nabijheid grens of taalgrens
- gedeeld gebruik van de schoolinfrastructuur

### 3 FOCUS VAN DE DOORLICHTING

Op basis van het vooronderzoek heeft de inspectie opleidingen en procesindicatoren geselecteerd die in aanmerking komen voor onderzoek tijdens de doorlichting.

#### 3.1 (Leer)prestaties in de focus

| Aanbod per niveau, stelsel, studiegebied en opleiding |          |                        |                                              |
|-------------------------------------------------------|----------|------------------------|----------------------------------------------|
| SWO                                                   | Modulair | Algemene vorming       | Algemene vorming TSO 3                       |
| SWO                                                   | Modulair | Algemene vorming       | Opfris derde graad TSO                       |
| SWO                                                   | Modulair | Handel                 | Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO 3 |
| SWO                                                   | Modulair | Nederlands tweede taal | Nederlands tweede taal richtgraad 1          |
| SWO                                                   | Modulair | Voeding                | Hotelbedrijf                                 |
| SWO                                                   | Modulair | Voeding                | Hotelbedrijf BSO 3                           |
| SWO                                                   | Modulair | Voeding                | Traiteur BSO 3                               |

#### 3.2 Procesindicatoren en/of -variabelen in de focus

##### Algemeen

###### Kwaliteitszorg

Zelfevaluatie

Kwaliteitssysteem

##### Personeel

###### Personeelsbeheer

Personeelsorganisatie

###### Professionalisering

Aanvangsbegeleiding

Deskundigheidsbevordering

##### Onderwijs

###### Begeleiding

Leerbegeleiding

Loopbaanbegeleiding

###### Evaluatie

Rapporteringspraktijk

#### 3.3 Outputindicatoren en/of -variabelen in de focus

DL-f

##### Output

###### Outcomes

Aansluiting arbeidsmarkt

J

## 4 KWALITEITSPROFIEL

Met uitzondering van de opleiding Traiteur BSO3 kan het centrum voor alle onderzochte opleidingen goede resultaten voorleggen op vlak van leerprestaties. De leerplandoelstellingen worden er in voldoende mate gerealiseerd, het agogisch proces is afgestemd op de doelgroep en de evaluatiepraktijk is in deze opleidingen waardevol. De cursisten in het tweedekansonderwijs krijgen een persoonlijke begeleiding van een mentor. De kwaliteitsvolle opleiding Kantoororganisatie en gegevensbeheer wordt afgerond met een praktijkstage in een onderneming. De opleiding Algemene vorming TSO3 is recent opgestart en wordt gedragen door een beperkte groep van betrokken leerkrachten. Dat neemt niet weg dat er nog werkpunten zijn, zeker op het vlak van de evaluatie van de talen. Het centrum beschikt over een beperkte NT2-opleiding maar geeft met deze opleiding zijn maatschappelijke opdracht op een kwaliteitsvolle manier vorm. De opleiding Hotelbedrijf start pas in het tweede semester van het huidige schooljaar en zal de huidige opleidingen Hotelbedrijf BSO3 en Traiteur BSO3 vervangen. In de opleiding Traiteur BSO3 biedt het centrum voor een beperkte cursistengroep enkel de modules C3 Bankdienst, C6 Buffetten, C7 Recepties, ontvangsten en buffetten aan. De leerplandoelstellingen van twee van de drie modules met name de modules C3 en C6 worden in onvoldoende mate bereikt. In de module C3 correspondeert de lesinhoud niet met de doelstellingen van het leerplan en in de module C6 zijn de leerplandoelstellingen onvoldoende uitgewerkt.

Het centrum heeft een traditie van een sterk decentrale organisatie. De diverse opleidingen of clusters van opleidingen zijn dikwijls geconcentreerd in een bepaalde vestigingsplaats. Zo biedt de hoofdzetel KTA1 onderdak aan de industriële opleidingen, de lerarenopleiding en het Hoger Beroepsonderwijs terwijl het Tweedekansonderwijs zich in de vestiging Zonhoven situeert. In het KTA2 wordt hoofdzakelijk Huishoudelijk onderwijs, Lichaamsverzorging en Mode aangeboden. De opleidingen van het studiegebied Voeding vinden we hoofdzakelijk terug in de Hotelschool KTA3 en in de vestiging Terbiest te Sint-Truiden. De concentratie van deze opleidingsclusters in bepaalde vestigingen maakt de keuze voor een decentraal beleid begrijpelijk omdat elk van die opleidingen een specifieke doelgroep aanspreekt en kampt met een eigen problematiek. Toch houdt het ook een aantal beperkingen in. Zo is het in dergelijke organisatiestructuur heel wat moeilijker om centrale beleidskeuzes te implementeren in de verschillende satellietvestigingen. Ook de gelijkgerichte aanpak van diverse onderwijskundige en –ondersteunende processen is niet eenvoudig te realiseren. Een globale vaststelling die doorheen de hele doorlichting werd bevestigd.

Het centrum heeft sinds de vorige doorlichting in 2004 vooral geïnvesteerd in een beter agogisch comfort en in didactische middelen. Ongetwijfeld elementair in het streven naar een verhoging van de onderwijskwaliteit, maar een verdere uitbouw van het beleid in zake IKZ drong zich op met het oog op de bepalingen van het decreet op het Volwassenenonderwijs. Het centrum heeft daartoe een belangrijke stap gezet door te investeren in een voltijdse kwaliteitscoördinator. Een opmerkelijke keuze die mits een centrubrede benadering kan leiden tot een kwaliteitsverhoging en –borging in alle opleidingen en processen van het centrum. Gezien de recente aanwerving van de kwaliteitscoördinator is het te vroeg om uitspraken te doen over resultaten, maar de beleidskeuze is lovenswaardig en de verwachtingen zijn hoog. Belangrijk element voor het slagen van dit proces is het draagvlak bij het personeel. In dit centrum is dat geen eenvoudige opgave gezien zijn complexiteit als gevolg van het diverse opleidingsaanbod en de vele vestigingsplaatsen.

De problematiek van de beheersbaarheid van dit centrum heeft eveneens consequenties voor het luik personeelsorganisatie. Het centrum brengt zijn complexe interne organisatie duidelijk in beeld via een organogram en een overzicht van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Opmerkelijk is de beleidskeuze om 16,5% van het lestijdenpakket te spenderen aan coördinatie. Een zeer aanzienlijk deel daarvan, nml. 10,97% gaat naar opdrachten die niet van onderwijskundige aard zijn. Het centrum besteedt een deel van zijn onderwijskundige coördinatie aan leertrajectbegeleiding in het TKO. Het onderschrijft daarmee duidelijk het belang van de leertrajectbegeleiding voor de individuele cursist in die opleiding. De expliciete keuze voor een degelijk zorgbeleid komt verder ook tot uiting door TKO-leerkrachten als persoonlijke mentor te laten fungeren voor de cursisten van deze opleiding.

Voor de opvang en begeleiding van zijn nieuwe leerkrachten en stagiairs heeft het centrum een deskundige mentor aangesteld, weliswaar met zeer beperkte middelen. Vanuit een centrale visie heeft het centrum zijn mentoraat concrete invulling. De begeleiding door de mentor verloopt vlot en adequaat. De vakinhoudelijke ondersteuning is daarentegen niet overal structureel voorzien. Het ontbreekt centrubreed eveneens aan evaluatiemomenten voor de nieuwe lesgevers wat haaks staat op de zorg van het centrum voor zijn onderwijskwaliteit.

Op vlak van nascholing heeft het centrum de laatste tijd een inhaalbeweging gemaakt, maar ook hier vertoont de relatie met kwaliteitsontwikkeling nog wat hiaten. Hoewel het centrum reeds een aantal initiatieven heeft genomen, blijven de resultaten in diverse opleidingen/studiegebieden nog ondermaats.

Voor zijn zorgcoördinatie heeft het centrum vooral geïnvesteerd in het tweedekansonderwijs. Het zorgbeleid is er eerder informeel uitgebouwd, maar blijkt toch tot goede resultaten te leiden. Van niet-vakgerelateerde begeleiding zoals faalangsttraining en ondersteuning bij leerstoornissen is vooralsnog geen sprake en ook de gestructureerde remediëring kan nog aan belang winnen.

De meeste lesgevers hebben terecht de gewoonte aangenomen om cursisten feedback te verschaffen over de evaluatieresultaten en beschouwen dit als een meerwaarde in het leerproces. Het centrum kan deze tendens nog verder versterken door hierover centrumbreed sluitende afspraken te maken. Het uitreiken van studiebewijzen is voor het centrum een aandachtspunt zodat er in de toekomst vermeden wordt dat bepaalde cursisten hun rechtmatige certificaten en deeltcertificaten mislopen.

Het is duidelijk dat het centrum een goede beleidskeuze heeft gemaakt met de aanstelling van een voltijdse kwaliteitscoördinator. Een belangrijke uitdaging voor deze coördinator bestaat er in om, in samenwerking met de staf van het centrum een aantal kwaliteitsbevorderende maatregelen over de opleidingen en vestigingsplaatsen heen in te voeren. De sterke decentrale organisatie en de grote diversiteit van het aanbod zullen deze opdracht niet eenvoudig maken, maar een grotere mate van gelijkgerichtheid zal het centrum zeker ten goede komen. Het is van het grootste belang om hierbij niet louter te focussen op onderwijsondersteunende processen, maar in tegendeel de kwaliteit van het onderwijsaanbod te laten primeren en dit niet alleen in hogere beroepsopleidingen maar ook voor de secundaire leergangen. Het kwaliteitsbeleid moet m.a.w. het centrale apparaat worden in een streven naar een optimale onderwijskwaliteit en daarvoor heeft dit centrum recent de noodzakelijke fundamenteen gelegd.

## 5 RESULTATEN

### 5.1 (Leer)prestaties

Het onderzoek van de (leer)prestaties levert volgende conclusies op:

#### **Algemene vorming TSO3 en Opfistraject TSO3**

Voldoet

Vaststellingen

- De leerplandoelstellingen worden in voldoende mate bereikt.
- Het aanbod TSO3 is, na de start vorig schooljaar, in opbouw. De vaststellingen van de inspectie zijn dus beperkt omdat nog niet alle modules werden ingericht, laat staan geëvalueerd.
- Met het TSO3-aanbod bereikt het centrum enkel de cursisten die de beroepsopleiding Webdesign volgen.
- De leerstofplannen zijn wisselend van kwaliteit. Sommige leerstofplannen geven een opsomming van de eindtermen zonder er leerinhouden aan te koppelen. Andere leerstofplannen zijn louter een opsomming van leerinhouden. Nog andere vormen een combinatie van beiden. Er wordt in de leerstofplannen geen aandacht opgebracht voor het nastreven van de vakoverschrijdende eindtermen.
- Het cursusmateriaal is eveneens wisselend van kwaliteit. De cursussen aardrijkskunde en wiskunde zijn functioneel van aard en sluiten aan bij de leerplandoelstellingen. De cursussen Engels en Nederlands, weliswaar eveneens in opbouw, missen nog aan doelgerichtheid. Zeker deze taalmodules zouden nog veel meer kunnen afgestemd worden op de beroepsopleiding van de cursisten die daar overigens vragende partij voor zijn.
- De cursisten voelen zich voldoende ondersteund in hun leervorderingen.
- Het leerkrachtenteam TKO doet inspanningen om de individuele cursist te ondersteunen opdat de leerplandoelstellingen gerealiseerd worden zowel via zorg als via remediering.
- De leerkrachten brengen voldoende aandacht op voor ICT-implementatie.
- Er wordt een mengvorm van gespreide en eindevaluatie gehanteerd. De kwaliteit van de evaluatiepraktijk is afhankelijk van de module. Voor de modules aardrijkskunde en wiskunde is die voldoende afgestemd op de leerplandoelstellingen. De evaluatie van de taalmodules focust te sterk op ondersteunende kennis om valide te zijn. Ze neemt tot 60% van de evaluatie in. Hoewel ondersteunende kennis een cruciale rol speelt bij de opbouw van parate kennis kan de eindevaluatie niet op een dergelijk uitgebreid onderdeel ondersteunende kennis steunen.
- De toelatingsproeven voor de talen zijn onvoldoende afgestemd op de leerplandoelstellingen.
- Het opfistraject TSO3 dat enkel de module wiskunde bevat, bestaat uit een goed evenwicht tussen het nastreven van de leerplandoelstellingen en het inspelen op individuele leernoden bij de cursisten.

#### **Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO3**

Voldoet

Vaststellingen

- De leerplandoelstellingen worden in voldoende mate bereikt.
- Het centrum hanteert het goedgekeurde leerplan en de leerkrachten stellen een leerstofplanning op, waarin de leerinhouden gespreid worden over de beschikbare lestijd. De format van deze leerstofplanning verschilt soms van leerkracht tot leerkracht.
- Het centrum maakt oordeelkundig gebruik van toelatingsproeven, waardoor de voorgestelde leertrajecten van de cursisten verantwoord zijn.
- Het centrum besteedt aandacht aan de klasgrootte.
- Het centrum maakt gebruik van een degelijke infrastructuur en levert inspanningen om elke leeromgeving te voorzien van de nodige didactische leermiddelen, zoals o.m. computers met internetverbinding en audiovisueel materiaal. Het gebruik van een elektronische leeromgeving (Smartschool) wordt aangemoedigd. Er is geen open leercentrum.



- Het leerplan is sterk kennisgericht, waardoor de aandacht voor een vaardigheidsgerichte beroepsopleiding slechts sporadisch aan bod komt. Ook de attitudinale leerplandoelstellingen kunnen meer expliciet aan bod komen. De beoordeling van de modules Kantoorwerk (stage) is een stap in de goede richting.
- Om de leerplandoelstellingen te realiseren beschikken de leerkrachten over een grote pedagogische vrijheid. Ofwel hanteren zij zelfgemaakte cursussen ofwel maken zij gebruik van handboeken en bijhorende software. Het fotokopiëren van invulhandboeken dient vermeden te worden. Sporadisch organiseert het centrum ook extramurale activiteiten of nodigt het gastsprekers uit.
- Het centrum hecht veel belang aan een individuele leertrajectbegeleiding voor de cursisten. Elke leerkracht is ook mentor van een aantal cursisten. Sommige leerkrachten organiseren remediëingslessen. Bovendien maakt het centrum gebruik van een klassenraad waarin de leervorderingen van de cursisten geregeld worden besproken.
- De leerkrachten zoeken naar een geschikte evaluatiepraktijk voor hun doelpubliek. Vaak is er een combinatie van een gespreide evaluatie en een eindevaluatie. De cursisten worden hierover tijdig geïnformeerd. Voor de eindevaluaties worden systematisch modeloplossingen met een puntenverdeling opgesteld. De evaluaties liggen in de lijn van het verstrekte onderwijs, zijn doorgaans kennisgericht en afgestemd op de leerplandoelstellingen. Het centrum organiseert geen herexamens meer.
- De modules Kantoorwerk worden ingevuld als stage. Het centrum maakt gebruik van een stagebegeleider, een stagementor, een stageovereenkomst en stageverslagen. Bij de beoordeling van het stageverslag is enkel de vakleerkracht betrokken. In de avondgroep wordt uitzonderlijk hiervoor een vrijstelling verleend op basis van EVC's. De wet op het welzijn wordt voor deze stagiairs niet altijd nauwgezet toegepast omdat noodzakelijke documenten (risicoanalyse) soms ontbreken in het stagedossier.
- Het TKO-team vergadert geregeld: na een plenair gedeelte volgt een klassenraad. Er zijn niet echt vakvergaderingen.
- Het centrum bewaakt zijn kwaliteit op basis van systematische cursistenbevragingen.

## Nederlands tweede taal richtgraad 1

Voldoet

Vaststellingen:

- De leerplandoelstellingen worden op een kwaliteitsvolle manier bereikt.
- Het centrum beschikt over een uiterst beperkt aanbod NT2. In de eerste richtgraad is er slechts één leerkracht aangesteld die een weekendaanbod verzorgt voor veertien cursisten. Met dit aanbod tracht het centrum aanvullend te zijn op een grote NT2-aanbieder in de onmiddellijke omgeving. Een meer doorgedreven taakverdeling tussen beide aanbieders zou het centrum toelaten een zekere schaalgrootte uit te bouwen op basis waarvan nog verder aan de kwaliteit van het NT2-traject kan worden gewerkt. Het Huis van het Nederlands kan bij het totstandkomen van deze taakverdeling een constructieve rol spelen.
- De leerstofplannen zijn afgestemd op de leerplandoelstellingen. Ze steunen zowel op de basiscompetenties, de contexten, de ondersteunende elementen en de tekstsoorten.
- Als cursusmateriaal wordt een handboek gebruikt dat volledig afgestemd is op de leerplandoelstellingen.
- De enige leerkracht kent een vrij solitair bestaan in het centrum, mede door de programmatie van het aanbod in het weekend en haar voltijdse tewerkstelling buiten het centrum. Desondanks zet ze een functioneel en communicatief onderwijsleerproces neer doorspekt met taakgerichte elementen. Ze heeft daarenboven oog voor uitspraaktraining en buitenschoolse activiteiten.
- De evaluatiepraktijk is in grote mate afgestemd op de leerplandoelstellingen. De evaluatie-instrumenten bestaan doorgaans uit functionele en vaardigheidsgerichte opdrachten en betreffen relevante contexten. Voor het evalueren van de mondelinge vaardigheid wordt een scorewijzer gebruikt met relevante rubrieken die een valide meting toelaten. Dat neemt niet weg dat de evaluatie-instrumenten hier en daar nog aan kwaliteit kunnen winnen. Dictees en het contextloos toetsen van ondersteunende kennis hebben een functie in de opbouw van parate kennis, niet in een eindevaluatie. De compensatiestrategieën zouden nog meer aandacht kunnen krijgen.
- De cursisten worden individueel in hun leertraject goed opgevolgd wat doorgaans resulteert in lagere uitvalcijfers.

- De instroom van de cursisten wordt gecoördineerd door het Huis van het Nederlands waarmee het centrum ondanks zijn kleinschaligheid goede contacten onderhoudt. In de mate van het mogelijke verleent het centrum zijn medewerking aan de projecten van het Huis zoals bij de ontwikkeling van niveaubepalingstoetsen.

## **Hotelbedrijf**

### **Vaststellingen**

- Het centrum schakelt in het tweede semester van het lopende schooljaar in het studiegebied Voeding integraal om van de structuurschema's naar de opleidingsprofielen. Initieel was het de bedoeling om deze omschakeling vorig schooljaar te maken. Het centrum heeft alsnog weinig conceptueel onderwijsondersteunend denkwerk verricht en acties ondernomen om deze overgang op een vlotte en transparante manier te laten verlopen, in het bijzonder wat betreft de certificering, de communicatie (intern en naar cursisten), het vrijstellingenbeleid, enz.
- De vakgroepwerking zit geclusterd rond Hulpkok/-kelner, Kok/kelner, Nagerechten/Bakkerij en de zwevende modules. Sinds vorig jaar ligt de klemtoon in de vakgroepwerking vooral op het afstemmen van de cursusinhouden, n.a.v. de omschakeling van de structuurschema's naar de opleidingsprofielen. Een visiebepaling over hoe het centrum met de sleutelvaardigheden (aanbod en evaluatie) zal omgaan, dringt zich op.

## **Hotelbedrijf BSO3**

### **Voldoet**

### **Vaststellingen**

- De leerplandoelstellingen worden in voldoende mate bereikt. Dit geldt niet voor de module A2 Dagschotels en de module B1 Voorbereiding tot de dienst & serveermethoden. Uit de evaluatiedocumenten blijkt dat het centrum in de eerste module een variant aanbiedt met uitsluitend visgerechten. Het centrum biedt o.a. geen gerechten aan met vlees en gevogelte waardoor het niet alle leerplandoelstellingen bij de cursisten kan bereiken. In de tweede module blijkt uit de evaluatie dan weer dat de complexiteit van de vragen te sterk uiteen kan lopen.
- Het centrum werkt op basis van het goedgekeurde structuurschema van 31 mei 2004.
- Het centrum hanteert het goedgekeurde leerplan van OVSG (O/3/2006/62a).
- Het centrum werkt met goed gestructureerde en eenduidige leerstofplannen met aandacht voor keukenpraktijk, -technologie en warenkennis. Aan de leerstofplannen zit een vorderingsplan gekoppeld. Soms kan het schooljaar niet zijn aangepast, is de modulenaam niet ingevuld of zijn de vorderingsplannen standaard ingevuld. De documenten geven hierdoor de indruk dat het over een administratieve verplichting gaat. Hierdoor kan de meerwaarde van deze documenten in vraag worden gesteld. De moduleplannen (Toegepaste) Wijnkennis, Wijndegustatie en eenmalig voor Horecareglementering wijken af.
- Het centrum werkt met degelijk uitgewerkt eigen cursusmateriaal.
- De werkvormen stimuleren ondermeer groepsleren, intervisie en zelfevaluatie.
- De evaluatiedocumenten zijn systematisch uitgebouwd en gekoppeld aan de leerplandoelen. Het centrum hanteert permanente evaluatie gekoppeld aan een eindexamen. De evaluatiecriteria en –modaliteiten zijn transparant. Ze worden schriftelijk gecommuniceerd bij de inschrijving. In de modules van de opleiding Hulpkok worden de doelstellingen m.b.t. HACCP op het examen apart geëvalueerd. Het centrum hanteert tijdens de permanente evaluatie proces- en productevaluatie en heeft hiervoor kwaliteitsvolle registratiedocumenten ingevoerd met scores en een beoordeling. De beoordeling bestaat uit standaardzinnen die worden gegenereerd op basis van de score.
- De materiële en didactische hulpmiddelen laten toe om de leerplandoelstellingen te realiseren.

- Het centrum schenkt in al zijn vestigingsplaatsen aandacht aan het respecteren van de HACCP-normen, ondermeer m.b.t. de aankoop en ontvangst van grondstoffen, temperatuurcontrole, opslag, reinigen en ontsmetten, afvalbeheer en de bereidingen. Op het vlak van persoonlijke hygiëne (kleding, haren, juwelen) kan het centrum bijkomende inspanningen leveren. Voor de ramen die open kunnen in de werklokalen zitten geen insectenhorren. Dit is belangrijk omdat het hier quasi overal over ramen gaat met een zeer lage isolatiewaarde. De meeste lokalen op de verschillende lesplaatsen zijn aan modernisering toe. In de lesplaats Elfde Liniestraat 22 heeft het centrum een pragmatische oplossing gevonden voor de toiletten annex de verbruikszaal. In de lesplaats Elfde Liniestraat 23 huist het centrum in een moderne, degelijk uitgeruste infrastructuur.
- Het centrum biedt sterk praktijkgerichte opleidingen aan en streeft naar een maximale integratie van de theorie met voldoende aandacht voor het beroepsgerichte karakter van de opleidingen. Het centrum maakt hiervoor gebruik van degelijk, verzorgd, zelf ontwikkeld cursusmateriaal op moduleniveau.
- Het centrum investeert maximaal in de aanschaf van didactisch materiaal en klein materieel.

### Traiteur BSO3

Voldoet niet

Vaststellingen

- Het centrum biedt voor een beperkte cursistengroep enkel de modules C3 Banketdienst, C6 Buffetten, C7 Recepties, ontvangsten en buffetten aan.
- De leerplandoelstellingen van de module C3 Banketdienst worden in onvoldoende mate bereikt. Het lesaanbod correspondeert niet met de doelstellingen en het programma uit het leerplan.
- De leerplandoelstellingen van de module C6 Buffetten worden in onvoldoende mate bereikt. De doelstellingen uit het leerplan zijn onvoldoende uitgewerkt en de programmaonderdelen van barbecue + party en verkoopklare gerechten komen onvoldoende aan bod.
- De leerplandoelstellingen van de module C7 Recepties, ontvangsten en buffetten worden in voldoende mate bereikt.
- Het centrum werkt op basis van het goedgekeurde structuurschema van 3 juni 1991.
- Het centrum hanteert het goedgekeurd leerplan van de koepel (leerplannummer 91020).
- Het centrum werkt met goed gestructureerde en eenduidige leerstofplannen met aandacht voor keukenpraktijk, -technologie en warenkennis. Aan de leerstofplannen zit een vorderingsplan gekoppeld.
- De werkvormen stimuleren ondermeer groepsleren, intervisie en zelfevaluatie.
- De evaluatiedocumenten zijn systematisch uitgebouwd en gekoppeld aan de leerplandoelen. Het centrum hanteert permanente evaluatie gekoppeld aan een eindexamen. De evaluatiecriteria en –modaliteiten zijn transparant. Ze worden schriftelijk gecommuniceerd bij de inschrijving. Het centrum hanteert tijdens de permanente evaluatie proces- en productevaluatie en heeft hiervoor kwaliteitsvolle registratiedocumenten ingevoerd met scores en een beoordeling. De beoordeling bestaat uit standaardzinnen die worden gegenereerd op basis van de score.
- De materiële en didactische hulpmiddelen laten toe om de leerplandoelstellingen te realiseren
- Het centrum biedt de opleiding enkel aan in de lesplaats Elfde-Liniestraat 22. Het centrum schenkt aandacht aan het respecteren van de HACCP-normen, ondermeer m.b.t. de aankoop en ontvangst van grondstoffen, temperatuurcontrole, opslag, reinigen en ontsmetten, afvalbeheer en de bereidingen. Op het vlak van persoonlijke hygiëne (kleding, haren, juwelen) kan het centrum bijkomende inspanningen leveren. Voor de ramen die open kunnen in de werklokalen zitten geen insectenhorren. Dit is belangrijk omdat het hier quasi overal over ramen gaat met een zeer lage isolatiewaarde. De meeste lokalen zijn aan modernisering toe. Het centrum heeft er een pragmatische oplossing gevonden voor de toiletten annex de verbruikszaal.
- Het centrum maakt gebruik van degelijk, verzorgd, zelf ontwikkeld cursusmateriaal op moduleniveau.

## 5.2 Schoolloopbaan

## **5.3 Outcomes**

### **5.3.1 Vervolgonderwijs**

### **5.3.2 Aansluiting arbeidsmarkt**

De vaststellingen over de uitvoering van de processen wijzen erop dat de instelling aan het begin van een ontwikkelingstraject staat.

#### **Vaststellingen**

- Het centrum verzamelt geen gegevens over de doorstroming van de cursisten naar de arbeidsmarkt.
- Het beleidsplan 2009-2010 voorziet de opvolging van afgestudeerden, maar zonder verdere concretisering.
- In het TKO worden afgestudeerden jaarlijks uitgenodigd op een oudcursistendag waardoor sporadisch informatie wordt verkregen.

## **5.4 Tevredenheid**

## **6 ASPECTEN VAN DE WERKING**

### **6.1 Algemeen**

#### **6.1.1 Leiderschap**

#### **6.1.2 Visie**

#### **6.1.3 Besluitvorming**

#### **6.1.4 Kwaliteitszorg**

De aandacht voor kwaliteitszorg is duidelijk aanwezig, maar verliep de voorbije jaren niet steeds gestructureerd en systematisch. Het centrum heeft recent initiatieven genomen om zijn kwaliteitszorgbeleid in die zin bij te sturen.

##### **6.1.4.1 Zelfevaluatie**

###### **Vaststellingen**

- Het centrum maakt slechts gedeeltelijk gebruik van de beschikbare bronnen die als kwaliteitsindicator kunnen dienen voor zijn interne kwaliteitszorg. Het centrum beperkte zich de voorbije jaren tot een tevredenheidsonderzoek op regelmatige basis bij zijn cursisten. Momenteel wordt deze informatie vooral gehanteerd in individuele gesprekken met de lesgevers om de kwaliteit van de onderwijsleerpraktijk te verbeteren. Waar deze tevredenheidsenquêtes ook informatie verschaffen over onderwijsondersteunende aspecten wordt hieraan zowel door de leerkrachten als door de directie maximale opvolging gegeven.
- Hoewel het centrum vorig schooljaar enkele initiatieven genomen heeft met betrekking tot zelfevaluatie werd er gewacht op de aanstelling van een kwaliteitscoördinator voor de analyse van de resultaten van deze acties. Zo werd een inventarisatie gemaakt van de sterktes en zwaktes in een beperkt aantal opleidingen. Op het niveau van de staf werd de quickscan van Proze uitgevoerd en een vergelijkbare zelfevaluatie gebeurde in de Specifieke lerarenopleiding.
- De wijze waarop en de mate waarin het centrum bijstuurt op basis van de informatie uit de diverse elementen van zelfevaluatie wordt nog niet gevat door een concreet centrumbeleid in zake kwaliteitszorg.

##### **6.1.4.2 Kwaliteitssysteem**

###### **Vaststellingen**

- Het centrum getuigt van aandacht voor interne kwaliteitszorg (IKZ). De voorbije schooljaren vertaalde dat zich vooral in initiatieven in functie van het welbevinden van de cursisten en de materiële omstandigheid van hetagogisch proces.
- De visie van het centrum op kwaliteitszorg is nog niet afgestemd op de decretale bepalingen.
- Het centrum beschikt nog niet over concrete actieplannen met betrekking tot IKZ. Er wordt wel jaarlijks een algemeen beleidsplan opgesteld met actiepunten die gericht zijn op de diverse onderwijsondersteunende processen.
- Het centrum neemt het uitbouwen van een kwaliteitscultuur ernstig. Dit item is opgenomen als werkpunt in beleidsplan voor het schooljaar 09-10 en omvat o.a. een nieuwe impuls voor cel IKZ, het opstellen van een concreet actieplan, gestructureerd overleg met de opleidingscoördinatoren en specifieke acties m.b.t. de SLO en het HBO5.
- Het centrum heeft diverse initiatieven genomen om zijn IKZ-beleid concreet invulling te geven. Zo heeft het ter zake ondersteuning gevraagd van de pedagogische begeleiding (PBD), participeert het aan een lerend netwerk van het GO!, heeft het vorig schooljaar 10 sessies interne vorming georganiseerd rond IKZ door de coördinator van de Hogeschool.

- Het centrum kiest terecht voor een professionele aanpak van zijn IKZ-beleid en heeft daartoe recent een voltijds coördinator aangesteld teneinde een systematisch en gestructureerd IKZ-beleid uit te bouwen zoals bedoeld in het decreet. Centrum spendeert daartoe aanzienlijke personeelsmiddelen.
- De directie is actief betrokken en stimuleert het IKZ-beleid.
- Het centrum heeft de keuze gemaakt voor 2 verschillende instrumenten. Enerzijds hanteert het Proze voor centrumbrede processen en anderzijds gebruikt men TRIS op het niveau van de opleidingen. Het centrum is recent gestart met het opstellen van een kwaliteitshandboek onder begeleiding van de PBD.
- Het centrum doet inspanningen om een draagvlak te creëren op het niveau van het personeel. Dat is ook nodig want hoewel er duidelijk bereidheid is bij personeel, heerst toch ook de schrik voor bijkomende taaklast.
- De kwaliteitscirkel is nog niet gesloten. Op het niveau van de SVO-opleidingen zijn nog nauwelijks resultaten van het centraal geïnitieerd IKZ-beleid vast te stellen.

#### Inbreuken tegen de regelgeving

- Het kwaliteitszorgsysteem van het centrum heeft onvoldoende betrekking op de decretaal voorgeschreven aandachtsgebieden (Art. 52).

## 6.2 Personeel

### 6.2.1 Personeelsbeheer

De vaststellingen over de uitvoering van de processen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- de ondersteuning van het onderwijs- en leerproces
- het operationaliseren van een gedragen visie.

#### 6.2.1.1 Personeelsorganisatie

##### Vaststellingen

- Door zijn omvang en decentrale organisatie is de administratie voor 136 personeelsleden een complex gegeven voor het centrum.
- Desondanks heeft het centrum geen uitgeschreven procedure voor de aanwerving van nieuw personeel.
- Het centrum maakt zijn interne organisatiestructuur duidelijk via een transparant organogram en een handige flow chart met informatie over de bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
- Het centrum kan een beroep doen op de preventieadviseur van de scholengroep. Het centrum heeft 2 technisch adviseurs voor 2/10 en 6/10. De eerste is tevens voor 14 u. TAC en coördinator voor het studiegebied Voeding.
- Het centrum spendeert een zeer aanzienlijk deel van zijn lestijdenpakket aan coördinatie. Globaal bedraagt de coördinatie 16,5% van het aangewende lestijdenpakket, waarvan 10,97% besteed wordt aan andere dan onderwijskundige opdrachten. Het decreet voorziet voor dat laatste een maximum van 3%, behoudens een akkoord van het LOC/BOC. Volgens de directie is een en ander het gevolg van de decentrale organisatie en de grote nood aan coördinatie binnen de diverse opleidingen. Het centrum hanteert echter geen concrete criteria voor het toekennen van de coördinatie-uren.
- Enkele leerkrachten in het TKO treden formeel op als trajectbegeleider van een aantal cursisten. Alle leerkrachten nemen daarnaast het mentorschap ten opzichte van de cursisten voor hun rekening. Het onderscheid tussen de mentor en de leertrajectbegeleiding is onvoldoende duidelijk. De taken en verantwoordelijkheden hiervoor zijn niet geëxpliciteerd.

### 6.2.2 Professionalisering

De vaststellingen over de uitvoering van de processen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- de ondersteuning van het onderwijs- en leerproces
- het operationaliseren van een gedragen visie.

#### 6.2.2.1 Aanvangsbegeleiding

##### Vaststellingen

- Het centrum heeft zijn visie op het mentoraat geëxpliciteerd en vertaald in een concrete planning voor de opvang en begeleiding. Het centrum beschikt eveneens over een functiebeschrijving voor de mentor.
- Het centrum voorziet 2 leraarsuren voor het mentoraat wat in verhouding tot de omvang en de complexiteit van het centrum minimaal is, maar wat toch de door de overheid toegekende omkadering overschrijdt.
- De huidige mentor is geschoold voor die opdracht en getuigt van grote deskundigheid. Ze is eveneens ingeschakeld in de hervorming van de mentorenopleiding van het GO!
- De mentor gaat gestructureerd te werk bij de begeleiding van nieuwe leerkrachten en stagiairs.
- De nieuwe leerkrachten worden goed geïnformeerd over het mentoraat. De communicatie naar het overige personeel inclusief de afdelingsverantwoordelijken over de taken van de mentor is voor verbetering vatbaar.
- De informatiebrochure voor beginnende leerkrachten (syllabus) is nuttig voor beginnende leerkrachten. Het blijft beperkt tot administratieve en organisatorische informatie. Nieuwe medewerkers worden nog niet ingelicht over het kwaliteitsbeleid van het centrum.
- De begeleiding op agogisch-didactisch vlak verloopt vraaggestuurd. Dat laat de mentor toe om in te spelen op de specifieke noden van elke beginnende lesgever.
- In geval van de vraag naar vakinhoudelijke ondersteuning gaat de mentor ad hoc op zoek naar oplossingen. Het centrum heeft hiervoor geen vaste afspraken of procedures wat een duidelijk gebrek is voor een instelling van die omvang. In het studiegebied Voeding worden beginnende leerkrachten in de vorm van peterschap in de lespraktijk gevolgd. Dit peterschap zit alsnog niet gevat in een gestructureerde centrubrede aanpak.
- Het centrum voorziet structureel niet in een evaluatie (noch tussentijds, noch aan het einde van het schooljaar) van nieuwe lesgevers. Dit vormt zonder meer een rechtstreekse bedreiging van de kwaliteit van het onderwijs. In het tweedekansonderwijs worden beginnende leerkrachten wel in hun functioneren opgevolgd door de coördinator via klasbezoeken.

#### 6.2.2.2 Deskundigheidsbevordering

##### Vaststellingen

- Het centrum peilt naar de nascholingsbehoeften, de resultaten werden per opleiding/cluster verwerkt.
- Het centrum heeft een nascholingsplan opgemaakt. Het nascholingsplan ligt voor ter goedkeuring bij het LOC/BOC, waarna de centrumleiding de vakwerkgroepen wil responsabiliseren.
- De procedures uit het nascholingsplan voorzien o.a. in maatregelen om de interne disseminatie te bevorderen.
- Het centrum communiceert via een personeelsvergadering over zijn nascholingsplan, de procedures en de resultaten van behoeftepeiling.
- Het centrum participeert aan diverse lerende netwerken van het GO zoals rond taalbeleid, gecombineerd onderwijs, HBO, evaluatie, e.d.
- Het centrum voorziet in interne nascholing o.a. met betrekking tot Smartschool.
- De leerkrachten krijgen informatie over het nascholingsaanbod en worden gestimuleerd nascholingen te volgen. De link met kwaliteitsontwikkeling binnen het centrum wordt evenwel nog niet gelegd.
- Binnen de vakgroepen blijft de deskundigheidsuitwisseling nog vrij beperkt. In NT2 bestaat de vakgroep uit één persoon die vrij geïsoleerd werkt op zaterdag en er door haar voltijdse opdracht buiten het centrum niet in slaagt nascholingen te volgen. Er is wel een goede informatiedoorstroming uit het Huis van het Nederlands via de NT2-coördinator.

- Hetzelfde geldt voor het tweedekansonderwijs. De vakgroepwerking in het tweedekansonderwijs, hoewel intensief, focust vooral op organisatorische aspecten en cursistenbesprekingen. Inhoudelijke thema's komen via de jaarlijkse pedagogische studiedag aan bod. Vakgebonden deskundigheidsuitwisseling blijft een moeilijke zaak omwille van de schaalgrootte van de vakgroepen. Vaak staat de vakleerkracht alleen. Samenwerking met andere TKO- en NT2-centra zou hier een meerwaarde kunnen vormen.
- Voor het tweedekansonderwijs vormt de niet vakgerelateerde deskundigheid zoals faalangst, leerstoornissen, STICORDI-maatregelen, ... een uitdaging. Gezien het specifieke doelpubliek vormt dat een belangrijk aandachtspunt voor het centrum.
- Binnen het studiegebied Voeding wordt vooral vakinhoudelijk bijgeschoold en dit hoofdzakelijk buiten het schoolse aanbod. De informatiedoorstroming over het nascholingsaanbod verloopt er meer gecoördineerd sinds de aanstelling van een coördinator voor het studiegebied Voeding.

## **6.3 Logistiek**

## **6.4 Onderwijskundig**

### **6.4.1 Curriculum**

### **6.4.2 Begeleiding**

De vaststellingen over de uitvoering van de processen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- de ondersteuning van het onderwijs- en leerproces
- het operationaliseren van een gedragen visie.

#### **6.4.2.1 Afstemming andere partners**

#### **6.4.2.2 Leerbegeleiding**

Vaststellingen

- Het centrum heeft zijn visie tav de zorgcoördinatie in het tweedekansonderwijs geëxpliciteerd.
- Hoewel het zorgbeleid eerder informeel is uitgebouwd, blijkt het in de praktijk te functioneren en wordt het door de cursisten gewaardeerd. Het steunt op drie peilers. Vooreerst is er de algemene intake die georganiseerd wordt in de vorm van een inloopweek met opfrislessen en oriënterings- en toelatingsproeven. Na deze inloopweek krijgt iedere cursist een mentor toegewezen die een individuele intake afneemt en de aanwezigheden en leervorderingen van de cursist strikt opvolgt. Deze mentor fungeert tevens als een soort vertrouwenspersoon voor de cursisten. Daarnaast is er de vakgerichte differentiatie en remediering via de leerkracht. Sommige leerkrachten maken daartoe gebruik van SMART-school, andere (nog) niet. Er zijn voldoende uitwisselingsmomenten tussen de leerkrachten, zowel informeel als formeel via de klassenraden, om dit zorgbeleid daadkrachtig te noemen.
- Van niet-vakgerelateerde begeleiding zoals faalangsttraining en ondersteuning bij leerstoornissen is voorsnog geen sprake, wat een hiaat vormt. Ook de gestructureerde remediering kan nog aan belang winnen. De SLO-opleiding kan hier een meerwaarde vormen zowel naar inzet van leerkrachten in opleiding als op het vlak van deskundigheidsuitwisseling.
- Het centrum heeft de eerste stappen gezet inzake de uitbouw van een taalbeleid binnen het tweedekansonderwijs. Het heeft daartoe beroep gedaan op een externe deskundige.
- Het centrum heeft een cursistenraad geïnstalleerd. Deze moet evenwel gezien worden als een participatiemogelijkheid op organisatorisch vlak. Inhoudelijke elementen komen er weinig tot niet aan bod.



- Het centrum slaagt er niet in om de volledige moduletijden te plannen en effectief in te richten in de opleiding Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO3. In sommige gevallen wordt slechts 70 % van de moduletijd benut. Bovendien heeft het centrum geen systematische vervanging voorzien voor zieke leerkrachten. Dit brengt de kwaliteit van het verstrekte onderwijs in het gedrang en hypothekeert de kansen van de cursisten om de vooropgestelde doelstellingen te behalen.
- Het centrum organiseert in het studiegebied Voeding lesmomenten van 5 lestijden verspreid over 16 weken en respecteert hiermee de onderwijstijd aan 100%.
- Het centrum draagt zorg voor het pedagogisch comfort van de lesgevers in het studiegebied Voeding. Gemiddeld over alle modules van het studiegebied Voeding heen bedraagt de groepsgrootte 11 cursisten wat aansluit bij de deler.
- 45% van de cursisten in het SVO heeft geen diploma secundair onderwijs. Het centrum zet in dit perspectief nochtans geen gerichte acties op in het kader van leerbegeleiding. Het centrum voert in het studiegebied Voeding evenmin een specifiek doelgroepenbeleid.

#### Inbreuken tegen de regelgeving

- Het centrum plant in de opleiding Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO3 de voorziene moduletijd niet volledig.

#### 6.4.2.3 Loopbaanbegeleiding

##### Vaststellingen

- Het opzetten van een zorgbeleid in de zin van een gerichte studietrajectbegeleiding is opgenomen in het beleidsplan 09-10. Het centrum vertrekt hierbij vanuit een visietekst.
- In het tweedekansonderwijs waar de problematiek van loopbaanbegeleiding het duidelijkst is, spelen de vrijstellingsproeven en de inloopweek een cruciale rol bij de centruminterne loopbaanbegeleiding. De mentor heeft tot taak de cursist zoveel als mogelijk te ondersteunen bij het plannen van het modulair studietraject.
- In de avondgroep worden sporadisch vrijstellingen verstrekt voor Kantoorwerk op basis van EVC.
- In structurele ondersteuning bij het maken van studie- en beroepskeuzes die in het verlengde liggen van het traject in het centrum wordt nog niet voorzien. Men hanteert enkel de brochure 'Wat na het SO?' om de cursisten te informeren over eventueel vervolgonderwijs.
- Voor NT2 wordt de instroom gecoördineerd door het Huis van het Nederlands, wat vrij vlot verloopt.
- De cursisten van de opleiding Traiteur BSO3 volgen de modules van Hulpkok, Hulpkelner en de gemeenschappelijke modules van Kok en Kelner uit het structuurschema Hotelbedrijf BSO3 om vervolgens de specifieke modules C3 Banketdienst, C6 Buffetten, C7 Recepties, ontvangsten en buffetten uit het structuurschema Traiteur BSO3 te volgen. Hierdoor worden de cursisten verplicht om de modules A6 en B5 Voedingsmiddelenhygiëne uit Hotelbedrijf BSO3 te volgen wat een meerwaarde betekent voor de opleiding. De communicatie naar de cursisten i.v.m. deze beleidskeuze verloopt echter niet transparant.
- Het centrum voert in het studiegebied Voeding een stringent vrijstellingenbeleid. Het centrum organiseert geen instaptoetsen. Cursisten kunnen enkel op basis van EVK en attesten van de werkgever instromen.

#### 6.4.3 Evaluatie

De vaststellingen over de uitvoering van de processen wijzen op redelijke tot sterke aandacht voor:

- de ondersteuning van het onderwijs- en leerproces.

##### 6.4.3.1 Evaluatiepraktijk

##### 6.4.3.2 Rapporteringspraktijk

##### Vaststellingen

- Het centrum hanteert de voorgeschreven modellen bij het uitreiken van studiebewijzen en ze zijn voorzien van een droogstempel.
- Het centrum stelt de voorziene processenverbaal correct op.
- Voor de afgestudeerden organiseert het centrum een proclamatie met receptie.
- Het centrum reikt in het TKO het diploma SO uit; deelcertificaten en certificaten worden enkel op uitdrukkelijke vraag overhandigd. Cursisten die niet het volledige traject doorlopen dreigen daardoor de certificaten en deelcertificaten te mislopen. Ook in het studiegebied Voeding worden de studiebewijzen niet systematisch uitgereikt, ze liggen ter beschikking van de cursisten. De certificaten worden op vraag van de cursisten overhandigd.
- De meeste leerkrachten hebben de gewoonte om cursisten feedback te verschaffen over de evaluatieresultaten en beschouwen dit als een meerwaarde in het leerproces. Dit is echter geen algemene beleidsoptie wat in strijd is met het streven naar onderwijskwaliteit.
- Doorgaans worden de evaluatieresultaten ad valvas bekendgemaakt. In het TKO is er een semestrieel rapport en de namen van de geslaagde cursisten worden gepubliceerd in de media.

#### Inbreuken tegen de regelgeving

- Het centrum reikt niet systematisch de studiebewijzen uit in het TKO en in het studiegebied Voeding.

## **7 STERKTES EN ZWAKTES**

### **7.1 Relevante aspecten waarin het centrum goed is**

- Het centrum kiest terecht voor een professionele aanpak van zijn IKZ-beleid.
- Het centrum investeert in de didactische uitrusting van de opleidingen en kan daardoor een beroep doen op degelijk uitgeruste infrastructuur.
- Het mentoraat van het centrum functioneert adequaat en professioneel.
- Het centrum participeert aan diverse lerende netwerken van het GO! en doet een beroep op de pedagogische begeleidingsdienst voor de optimalisering van diverse processen.
- Uit de individuele zorgondersteuning van de TKO-cursist blijkt een grote betrokkenheid van de leerkrachten.
- Het centrum zet ondanks zijn uiterst beperkte schaalgrootte een kwaliteitsvol onderwijsleerproces NT2 neer.
- Het centrum organiseert zijn lestijden in het studiegebied Voeding aan 100%.
- Het centrum legt voldoende nadruk op het beroepsgerichte karakter van de opleidingen in het studiegebied Voeding en stemt tegelijkertijd het aanbod af op zijn doelpubliek.
- Het centrum bewaakt de gelijkgerichtheid en de kwaliteit in de documenten van het studiegebied Voeding m.b.t. het ondersteunen en het evalueren van het agogisch proces en het cursusmateriaal.
- Het centrum bewaakt in zijn organisatie en tijdens zijn Voedingsaanbod de elementaire normen m.b.t. veiligheid en hygiëne.
- Leerkrachten en middenkader van het studiegebied Voeding getuigen van professionaliteit.

### **7.2 Relevante aspecten die het centrum kan verbeteren**

- Verzamel en analyseer meer data die als kwaliteitsindicator kan dienen.
- Bouw centrumbreed een gestructureerde vakinhoudelijke ondersteuning uit voor de beginnende leerkrachten.
- Voorzie eveneens in een systematische vorm van evaluatie voor de beginnende leerkrachten.
- Onderbouw het zorgkader voor de cursist met niet-vakgerelateerde ondersteuning zoals faalangsttrainingen en STICORDI-maatregelen.
- Zorg voor een kruisbestuiving tussen de SLO- en TKO-afdeling bij de uitbouw van een remediërings-, taal- en zorgbeleid.
- Besteed in de opleiding Kantooradministratie en gegevensbeheer meer aandacht aan een vaardigheidsgesichte beroepsopleiding en desgevallend ook aan een aangepaste leeromgeving.
- Bespreek de toepassing van de reglementering op stagiairs met de preventieadviseur.
- Zorg voor een systematische en pedagogisch verantwoorde methodiek voor het opvangen van afwezige leerkrachten in de opleiding Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO3.
- Maak van de leerstofplanningen voor het studiegebied Voeding echte werkdocumenten.
- Schenk tijdens het leerproces meer aandacht aan de HACCP-normen, in het bijzonder m.b.t. de persoonlijke hygiëne. Bewaak de elementaire HACCP-normen inzake infrastructuur.
- Werk een gestructureerde vakgroepwerking uit in het studiegebied Voeding.
- Zet in het centrum processen op m.b.t. leertrajectbegeleiding, vrijstellingenbeleid, communicatie, ... om de omschakeling van structuurschema's naar opleidingsprofielen optimaal voor te bereiden en te implementeren op 1 februari 2010. Bewaak bij het team de gelijkgerichte aanpak en invulling van het agogisch-didactisch proces bij de voorbereiding en de implementatie van de opleidingsprofielen op 1 februari 2010.

### **7.3 Relevante aspecten die het centrum moet verbeteren**

### Regelgeving

- Het centrum moet zijn kwaliteitszorgsysteem beter afstemmen op de decretaal voorgeschreven aandachtsgebieden.
- Het centrum moet de regelgeving op de onderwijstijd naleven in de opleiding Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO3.
- Het centrum moet het gebruik van de lesplaats Elfde-Liniestraat 23 te Hasselt melden aan de overheid.
- Het centrum moet de studiebewijzen ten laatste op het einde van de tweede maand na het afsluiten van de evaluaties uitreiken.
- Het centrum mag geen kosten aanrekenen voor het verlenen van vrijstellingen en voor het verstrekken van duplicaten van studiebewijzen.
- Het centrum moet zijn evaluatie- en toelatingspraktijk in het tweedekansonderwijs TSO3 in het algemeen en voor de taalmodules in het bijzonder afstemmen op de leerplandoelstellingen.

## 8 ADVIES

In uitvoering van het Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs van 8 mei 2009 is het advies voor erkenning en financiering **GUNSTIG BEPERKT IN DE TIJD**

De hieronder aangekruiste (leer)prestaties scoren geheel of gedeeltelijk onvoldoende en hebben tot dit advies geleid:

| Regelgeving                                           |          |                        |                                              | X    |              |
|-------------------------------------------------------|----------|------------------------|----------------------------------------------|------|--------------|
| Aanbod per niveau, stelsel, studiegebied en opleiding |          |                        |                                              | DL-f | Voldoet niet |
| SWO                                                   | Modulair | Algemene vorming       | Algemene vorming TSO 3                       | J    |              |
| SWO                                                   | Modulair | Algemene vorming       | Opfris derde graad TSO                       | J    |              |
| SWO                                                   | Modulair | Handel                 | Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO 3 | J    |              |
| SWO                                                   | Modulair | Nederlands tweede taal | Nederlands tweede taal richtgraad 1          | J    |              |
| SWO                                                   | Modulair | Voeding                | Hotelbedrijf                                 | J    |              |
| SWO                                                   | Modulair | Voeding                | Hotelbedrijf BSO 3                           | J    |              |
| SWO                                                   | Modulair | Voeding                | Traiteur BSO 3                               | J    |              |

## 9 REGELING VOOR HET VERVOLG

Het bestuur van de instelling moet vanaf **1 september 2012** kunnen aantonen dat alle tekorten werden weggewerkt.

Namens het inspectieteam, de inspecteur-verslaggever

Dirk Fiers

Datum van verzending aan de directie en de inrichtende macht:

Voor kennisname

De directie/de inrichtende macht

Roger Boonen