



2017 - 2018

Infobrochure **Cursisten**

www.syntrabrussel.be

 **SYNTRA** BRUSSEL
uw opleiding • onze zaak



Beste cursist(e),

Van harte welkom bij SYNTRA Brussel!

Deze brochure gidst je door onze twee campussen: Tour & Taxis en Ukkel en onze lesplaats Anderlecht. Hiervind je alle praktische en noodzakelijke informatie; van openingsuren en contactpersonen tot het examenreglement. We vertrouwen er dan ook op dat je dit grondig leest en deze brochure bijhoudt, zodat je de info altijd kan terugvinden.

Heb je toch nog vragen, aarzel dan niet om contact op te nemen met ons: via e-mail, via telefoon of rechtstreeks aan ons onthaal op de campus.

Ik wens je een leerrijk en succesvol cursusjaar toe!

Patrick Vandenbussche

Directeur Afgevaardigd Bestuurder

INHOUDSTAFEL

01. WIE IS WIE BIJ SYNTRA BRUSSEL6

- 1.1 PERSONEEL 6
- 1.2 CONTACT 7

02. AFSPRAKEN VOOR EEN VLOT CURSUSJAAR 12

- 2.1 IN- EN UITSCHRIJVEN 12
- 2.2 BETALEN 13
- 2.3 TOELATINGSVOORWAARDEN 14
- 2.4 LESSEN 14
- 2.5 AAN- EN AFWEZIGHEDEN 15
- 2.6 VRIJSTELLING LESSEN 16
- 2.7 EDUCATIEF VERLOF 17
- 2.8 EXAMENS 19
- 2.9 RAPPORT, GETUIGSCHRIFT EN DIPLOMA 20
- 2.10 EVALUATIE OPLEIDING 21

03. VEILIGHEID & GEZONDHEID22

- 3.1 PRAKTIJKLESSEN IN DIDACTISCHE ATELIERS – VEILIGHEID 22
- 3.2 BRANDVEILIGHEID..... 22
- 3.3 EHBO..... 24
- 3.4 ONGEVAL EN VERZEKERING..... 24
- 3.5 PARKING 24
- 3.6 VISIE OP OPLEIDEN 25
- 3.7 CAMPUS REGLEMENT EN LEEFREGELS..... 26

04. WEGWIJS IN ONS OPLEIDINGSSYSTEEM30

- 4.1 EEN DYNAMISCH OPLEIDINGSAANBOD..... 30
- 4.2 OPLEIDINGEN OP MAAT 31
- 4.3 DE TAAL- EN LEERCOACH (TLC) 31
- 4.4 TAALBELEID 32

BIJLAGE: EXAMENREGLEMENT

01.

WIE IS WIE BIJ SYNTRA BRUSSEL

1.1 PERSONEEL

MANAGEMENT EN ALGEMENE DIENSTEN

Patrick Vandenbussche

Directeur Afgevaardigd Bestuurder, sectordirecteur
patrick.vandenbussche@syntrabrussel.be

Nicolas Blancquaert

Adjunct Directeur, verantwoordelijke sectorwerking
nicolas.blancquaert@syntrabrussel.be

Marleen Van Gysegem

Management assistent, campusverantwoordelijke Tour & Taxis,
klachtencoördinator
marleen.vangysegem@syntrabrussel.be

Cedric Bernolet

Financieel Manager
cedric.bernolet@syntrabrussel.be

Valérie Coppens

Campusverantwoordelijke Ukkel
valerie.coppens@syntrabrussel.be

Anke Vangeel

Taal- en Leercoach, Docentencoach
anke.vangeel@syntrabrussel.be

Je vindt een recent overzicht van alle medewerkers en hun contactgegevens op onze website www.syntrabrussel.be. Klik op het tabblad 'over ons' en daarna op 'wie is wie'.

1.2 CONTACT

Wij helpen je graag verder met je vragen en staan open voor opmerkingen en suggesties. Aarzel dus niet om ons te contacteren! Voor inhoudelijke zaken, specifiek voor jouw opleiding, kan je terecht bij de studietrajectbegeleider van jouw campus. Voor algemene en administratieve zaken kan je terecht bij een medewerker onthaal & administratie.

CAMPUSSEN EN LESPLAATS

SYNTRA Brussel

Campus Ukkel
Stallestraat 292
1180 Brussel
T 02 331 68 01
F 02 331 68 04

SYNTRA Brussel

Campus Tour & Taxis
Havenlaan 86C bus 209
1000 Brussel
T 02 421 17 70
F 02 421 17 79

SYNTRA Brussel

Lesplaats Anderlecht
Maurice Herbettelaan 38A
1070 Anderlecht
T 02 527 22 71

PER E-MAIL

Elke medewerker van SYNTRA Brussel heeft een persoonlijk e-mailadres, dat vind je terug op onze website onder het tabblad 'over ons' en 'wie is wie'.

Weet je niet wie je kan helpen? Stuur dan een e-mail naar info@syntrabrussel.be. Zo komt je e-mail ook bij de juiste persoon terecht.

OPENINGSUREN CAMPUS TOUR & TAXIS EN UKKEL

Maandag t.e.m. donderdag: 8u30 – 19u30

Vrijdag: 08u30 – 16u30

Zaterdag: 09u00 – 14u00

Schoolvakanties: Maandag t.e.m. vrijdag: 09u00 - 16u30

SYNTRA Brussel sluit zijn deuren tijdens bepaalde periodes van de schoolvakanties. De precieze data kan u op de website terugvinden onder het tabblad 'contact'.

HOE BEREIK JE ONZE CAMPUSSEN?

Campus Ukkel

Wie met de wagen komt, kan gratis parkeren voor de gebouwen van de campus te Ukkel.

Met het openbaar vervoer:

Tram 4, 97, 82 - halte: kruispunt Stalle of Stalle (P)

Tram 32 - halte: kruispunt Stalle

Voor meer info: www.mivb.be

De balie van de campus Ukkel bevindt zich aan de ingang van het gebouw op site 3.

Campus Tour & Taxis

Wie met de wagen naar de campus komt, kan parkeren op de betaalparking van de site van Tour & Taxis. Cursisten genieten van een voordeeltarief, vraag hierover informatie aan onze onthaalbalie.

Met het openbaar vervoer:

Bus 14 (tot 20u)

Bus 15 (vanaf 20u) halte: Thurn & Taxis

Metro 6, 2 halte: IJzer of Ribaucourt

Voor meer info: www.mivb.be

Van maandag tot vrijdag is er een gratis shuttledienst tussen 7u en 20u15 van het Noordstation tot Tour & Taxis en terug op vertoon van je cursistenkaart. Vraag meer info aan de balie.

De balie van de campus Tour & Taxis bevindt zich aan de zuidkant van het gebouw op het gelijkvloers.

Je kan aan de balie van campus Tour en Taxis een badge krijgen, in ruil voor een waarborg van €10. Met deze badge kan je de lift nemen.

Lesplaats Anderlecht

De balie op de lesplaats Anderlecht bevindt zich op de eerste verdieping. Wie met de wagen komt, kan gratis parkeren op straat met een parkeerschijf.

Met het openbaar vervoer:

Bus 136 (tot 20u)

Bus 137 (vanaf 20u) halte: Kol. Veteranensquare

Metro 5 halte: Jacques Brel

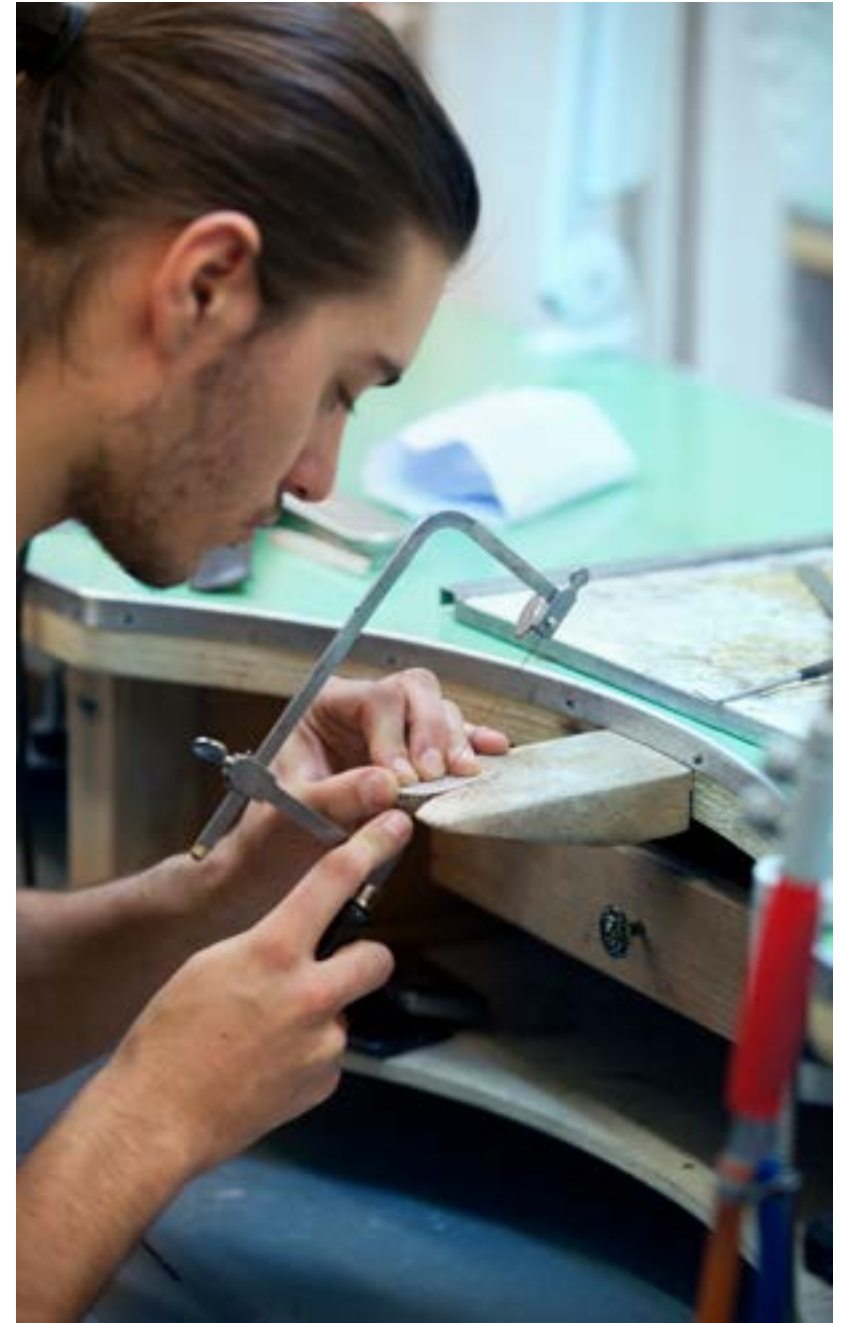
Openbaar vervoer - voorkeurstarif

Als student kan je goedkoper reizen met de NMBS, De Lijn, TEC en MIVB.

Voorwaarden:

- Je bent maximum 24 jaar oud.
- Je volgt 20u les per week (dagonderwijs) of 10u les per week (avondonderwijs).
- Je komt uit een gezin waar nog kinderen een schoolabonnement wensen.

Vraag meer informatie aan de balie van één van de campussen.



02.

AFSPRAKEN VOOR EEN VLOT CURSUSJAAR

2.1 IN- EN UITSCHRIJVEN

Bij inschrijving ontvang je een factuur. Na betaling heb je zeker een plaats in de opleiding. Maar ook al heb je nog niet betaald, je blijft ingeschreven. Op de website vind je de voorwaarden om uit te schrijven of jouw inschrijving te annuleren.

Op vraag van de overheid moeten wij de volledige cursistengegevens rapporteren zodat het beleid hierop kan worden afgestemd. Jouw volledige en correcte gegevens zijn dus van groot belang!

Elke wijziging van gegevens (adres, telefoon, e-mail...) moet je zo snel mogelijk doorgeven aan de administratieve medewerker van je campus.

Wie de opleiding vroegtijdig wenst stop te zetten, moet zich schriftelijk uitschrijven.

Wie zich uitschrijft tot 10 dagen voor de start van de opleiding, krijgt het volledige inschrijvingsgeld terugbetaald.

Zonder schriftelijke uitschrijving blijven de contractvoorwaarden geldig, ook al was je (g)een enkele keer in de les. Wie met opleidingscheques heeft betaald, kan het inschrijvingsgeld niet terugvorderen. Handboeken, syllabi, materialen en grondstoffen worden nooit teruggenomen.

2.2 BETALEN

Met het cursusgeld betaal je jouw inschrijving en de digitale cursussen. We hanteren een papierloos en duurzaam beleid. Voor sommige opleidingen zijn er nog bijkomende kosten voor boeken, grondstoffen en/of klein materiaal.

Het cursusgeld moet betaald zijn vóór de eerste lesdag. Je kan betalen via overschrijving, met bancontact, of met opleidingscheques. Werknemers kunnen voor sommige opleidingen per kalenderjaar voor maximaal € 250 opleidingscheques aankopen. Hiermee kan je tot € 125 per kalenderjaar besparen. Voor meer info en het bestellen van de cheques: surf naar www.vdab.be/opleidingscheques of bel naar het gratis nummer **0800 30 700**.

Belangrijk om te weten:

- Opleidingscheques zijn strikt persoonlijk. Je factuur mag dus niet op naam van een firma staan.
- De startdatum van de opleiding dient binnen de geldigheidsdata van de opleidingscheques te vallen.
- Opleidingscheques kunnen niet worden opgesplitst.
- Opleidingscheques kunnen niet terugbetaald worden bij uitschrijving.

SYNTRA Brussel is erkend door de Vlaamse overheid en kan betalingen via de kmo-portefeuille aanvaarden.

De kmo-portefeuille is een subsidiemaatregel van de Vlaamse overheid gericht op zelfstandigen, vrije beroepen en kleine en middelgrote ondernemingen. De kmo-portefeuille geeft aan ondernemers tot 50% subsidie. Meer info vind je op www.kmo-portefeuille.be.

Ook het Brussels Hoofdstedelijk Gewest biedt steunmaatregelen aan. Meer informatie vind je op werk-economie-emploi.brussels.

Ons erkenningsnummer als dienstverlener is **DV.O. 100501**.

2.3 TOELATINGSVOORWAARDEN

Je kan inschrijven voor al onze ondernemers- en beroepsopleidingen als je aan de volledige leerplicht hebt voldaan.

Een aantal van de opleidingen hebben specifieke toelatingsvoorwaarden. Je vindt deze voorwaarden per opleiding in de opleidingsfolder of op onze website. Als je hierover vragen hebt, kan je terecht bij de sectorcoördinator van de opleiding.

Indien er een specifiek diploma vereist is om aan een opleiding deel te nemen, breng dan uiterlijk 2 weken voor de start van de opleidingen een kopie van je diploma binnen. Vergeet niet je naam en je opleiding duidelijk te vermelden.

2.4 LESSEN

Lesmomenten

Aan het begin van de opleiding ontvang je het lessenrooster via een digitaal platform met de lesdagen, lesuren, vakken en docenten. De examendata staan ook op het lessenrooster.

Voor de laatstejaars: gelieve rekening te houden met de eindproef. De datum van de eindproef kan nog gewijzigd worden.

Indien in de loop van het cursusjaar wijzigingen gebeuren, word je hiervan op de hoogte gebracht. Daarom is het belangrijk dat we over een telefoonnummer en een mailadres beschikken waarop we je kunnen bereiken. Verdere richtlijnen in verband met lessen, uurroosters, examens, ... zullen door de sectorcoördinator of docent in de les worden besproken.

Wij proberen steeds rekening te houden met de vaste lesmomenten. Bij uitzondering kan het noodzakelijk zijn hiervan af te wijken. Wij verwachten van de cursisten dan ook de nodige flexibiliteit.

Leslokalen

Wij proberen de lessen steeds in dezelfde lokalen te laten plaatsvinden. Vooral in het begin van het cursusjaar kan het lokaal wijzigen omdat sommige groepen groter worden. Daarom is het belangrijk om voor iedere les de lokaalplanning op de schermen aan de balie te lezen. Als de docent het lokaal tijdens de pauzes verlaat, wordt het lokaal steeds afgesloten.

Wij proberen de lessen steeds in dezelfde lokalen te laten plaatsvinden. Vooral in het begin van het cursusjaar kan het lokaal wijzigen omdat sommige groepen groter worden.

Pauze

Pauzes duren maximum 15 minuten, gelieve dit te respecteren. Op de campus te Ukkel is er een cafetaria op site 1. Zij serveren broodjes en warme maaltijden. Op de campus Tour & Taxis zijn er automaten met koffie/frisdrank. Er bevindt zich ook een broodjesbar beneden in het gebouw. Ter hoogte van de receptie van Tour & Taxis is er ook een winkeltje open van 7u tot 19u tijdens de week, en 10u tot 15u op zaterdag.

2.5 AAN- EN AFWEZIGHEDEN

Aanwezigheid in de lessen is verplicht.

Belangrijk om te weten:

Voor elke module/opleiding moet je minstens 2/3 van de lessen aanwezig zijn om te kunnen deelnemen aan de examens. Voor elke module/opleiding moet je 90% van de lessen aanwezig zijn om educatief verloop te kunnen opnemen.

Enkel d.m.v. een officieel document kan je je afwezigheid wettigen (cfr. leefregels 3.6):

- doktersbriefje
- attest van de werkgever
- rouwbericht
- uittreksel bevolkingsregister
- attest van het openbaar vervoer bij staking

Melding afwezigheid:

Vermeld duidelijk je naam, opleiding & datum van afwezigheid op het attest en bezorg ons dit binnen de 5 werkdagen (per post, fax of via e-mail).

2.6 VRIJSTELLING LESSEN

Denk je in aanmerking te komen voor een vrijstelling van één of meerdere vakken in je opleiding, dan kan je schriftelijk en vóór de vierde sessie een aanvraag indienen. Vraag het formulier op het secretariaat en bezorg ons dit volledig ingevuld en ondertekend terug, samen met je getuigschrift of diploma dat deze vrijstelling rechtvaardigt. De commissie kent de vrijstelling al dan niet toe.

Enkel volledige dossiers die binnen de maand na de start van de opleiding binnengebracht worden komen in aanmerking. Pas nadat je van ons een schriftelijke bevestiging van je vrijstelling hebt ontvangen, ben je effectief vrijgesteld voor die lessen.

Een eindproef gaat over de volledige leerstof, ook al heb je een vrijstelling voor bepaalde vakken.

2.7 EDUCATIEF VERLOF

Educatief verlof is een recht dat wordt toegekend aan werknemers uit de privésector om erkende opleidingen te volgen. Je mag wettelijk afwezig zijn op je werk zonder je loon te verliezen. Verschillende regels bepalen of je educatief verlof mag nemen. Hieronder staan de richtlijnen.

1. Welke opleidingen komen in aanmerking voor educatief verlof?

De opleidingen die in aanmerking komen voor educatief verlof vind je op de website van VDAB: www.vdab.be. In de meeste gevallen zijn dit de opleidingen waarvoor ook opleidingscheques worden toegekend.

2. Hoe educatief verlof aanvragen?

Je dient 2 weken na de start van de opleiding een ingevuld en ondertekend aanvraagformulier in bij SYNTRA Brussel. Je vindt de lege aanvraagformulieren aan de balie.

Daarna ontvang je van SYNTRA Brussel een 'getuigschrift van regelmatige inschrijving'. Dit geef je aan jouw werkgever.

Zo weet die persoon dat jij educatief verlof mag nemen.

Als je de opleiding onderbreekt of stopt, moet je jouw werkgever binnen de 5 dagen verwittigen. Je laat dit ook schriftelijk weten aan SYNTRA Brussel.

3. Wanneer educatief verlof nemen?

Je kan educatief verlof opnemen tussen de eerste en de laatste lesdatum van je opleiding/module.

Als je moet deelnemen aan de tweede zitting, dan kan je educatief verlof nemen tot het einde van de tweede zitting. Daarvoor moet je een schoolattest vragen aan SYNTRA Brussel.

4. Aantal te consumeren uren educatief verlof:

- Je kan een maximum van 100 uren educatief verlof per schooljaar opnemen.
- Je kan een maximum van 120 uren educatief verlof per schooljaar opnemen voor opleidingen die tijdens de werkuren lopen.
- Het aantal uren educatief verlof wordt beperkt door de duur (in aantal uren) van de opleiding.
- Het aantal uren educatief verlof wordt verminderd door het aantal uren vrijstelling, gewettigde afwezigheid en/of ongewettigde afwezigheid.

5. Gewettigde afwezigheden

Alle afwezigheden moeten gewettigd worden binnen de 5 dagen na de afwezigheid door middel van een:

- doktersbriefje
- attest van de werkgever
- rouwbericht
- uittreksel bevolkingsregister

6. Verlies van recht op educatief verlof

- Je verliest je recht op educatief verlof wanneer je per trimester meer dan 10% van de uren ongewettigd afwezig bent (opgelet: dit geldt per module van je opleiding – voor meer info: contacteer een medewerker van SYNTRA Brussel).
- Als je meer dan 10% ongewettigd afwezig was tijdens een trimester, dan verlies je vanaf het volgende trimester 6 maanden je recht op educatief verlof.

Meer weten? Surf naar www.meta.fgov.be

2.8 EXAMENS

1. Aanwezigheid tijdens de lessen

Om aan de examens te mogen deelnemen, moet je minimum 2/3 van de lessen aanwezig geweest zijn. Zie hoger vermeld in de brochure.

2. A-, B- en eindproef

De examens worden telkens afgenomen na afloop van een programmaonderdeel (tenzij andere afspraken).

A-proef: de examens die je aflegt voor bedrijfsbeheer.

B-proef: de examens die je aflegt voor beroepskennis.

Eindproef: eindwerk en/of praktijkproef (opgelet: de datum van de eindproef staat niet op je lessenrooster, deze datum wordt pas later gecommuniceerd).

3. Inhaalexamen

Alleen als je gewettigd afwezig was tijdens het examen, kan je deelnemen aan het inhaalexamen. Inhaalexamens vinden plaats op een vastgelegde datum per trimester. Als je een examen niet hebt kunnen afleggen én gewettigd afwezig was, hou dan zeker één van deze data vrij:

23 februari 2018
18 mei 2018

4. Herexamen

Indien je een tekort haalt voor één of meerdere onderdelen van je opleiding, heb je eerst kans om te worden gedelibereerd. De deliberatiecommissie komt begin juli samen. Indien je niet wordt gedelibereerd, heb je recht op een tweede kans voor de A- en de B-proef.

Schrijf je tijdig in voor deze herexamens.
Ze vinden plaats op 22 augustus 2018.
Voor de herexamens van de eindproef geldt een aparte regeling.
Contacteer hiervoor de studietrajectbegeleider van jouw opleiding.

Voor een herexamen van een moduleproef zal een forfait van €25 per opleiding aangerekend worden. Voor een herexamen van een eindproef zal een forfait van €50 aangerekend worden. Beiden te betalen bij inschrijving voor het herexamen.

5. Examenreglement

Dit kan je terugvinden achteraan in deze brochure.

2.9 RAPPORT, GETUIGSCHRIFT EN DIPLOMA

Het secretariaat van SYNTRA Brussel deelt geen punten mee. Het heeft dan ook geen zin om het secretariaat hiervoor op te bellen. Je behaalde resultaat verneem je via je rapport. Het rapport wordt na de deliberaties per post toegestuurd.

Alle opleidingen van SYNTRA Brussel zijn erkend door de Vlaamse overheid. Wie een opleiding beroepskennis (ondernemers- en beroepsopleiding) met succes beëindigt, ontvangt hiervoor een officieel getuigschrift. Zit basiskennis bedrijfsbeheer in het pakket of neem je de module basiskennis bedrijfsbeheer er extra bij, dan krijg je een door de overheid officieel erkend diploma.

Getuigschriften en diploma's worden niet opgestuurd per post. Je ontvangt een e-mail wanneer je je diploma of getuigschrift persoonlijk kan komen afhalen. Moduleattesten worden enkel op aanvraag afgeleverd.

2.10 EVALUATIE OPLEIDING

We willen continu werken aan de kwaliteit van onze opleidingen. Daarom worden de opleidingen regelmatig geëvalueerd op vlak van de organisatie en docenten.

Op het einde van de opleiding ontvang je per e-mail een digitaal evaluatieformulier. Deze evaluaties zijn van cruciaal belang voor de continue verbetering van de opleidingen en de toekomstige cursisten van SYNTRA Brussel. Wij willen je vragen om deze met zorg uit te voeren. Jouw mening is zeer belangrijk voor ons!



03.

VEILIGHEID & GEZONDHEID

3.1 PRAKTIJKLESSEN IN DIDACTISCHE ATELIERS – VEILIGHEID

Voor de praktijklessen wordt 'aangepaste beroepskledij' vereist:

- In de voeding voor de algemene hygiëne.
- In het atelier vooral als persoonlijke bescherming.

De veiligheidsvoorschriften en het reglement eigen aan de opleiding worden toegelicht door de sectorcoördinator of de docent. Leef deze strikt na voor je eigen veiligheid en die van je medecursisten.

3.2 BRANDVEILIGHEID

Richtlijnen bij brand(alarm):

- Op de campus Tour & Taxis hangen in elk lokaal evacuatieinstructies. Volg deze correct.
- Op de campus Ukkel hangen de evacuatie-instructies aan de ingang en aan de trap op de eerste verdieping.
- Evacueer het gebouw via de kortste en de snelste weg.
- Verlaat het gebouw op een rustige manier.
- Gebruik steeds de trappen. Het gebruik van de lift is in geval van brand verboden.



- Is er brand in de buurt, verwittig dan onmiddellijk het onthaal dat de hulpdiensten opbelt en het alarm aanzet.
- Keer in geen enkel geval terug naar het gebouw.
- Verzamel met je groep op het verzamelpunt op de parking en controleer of alle cursisten het gebouw hebben verlaten.
- Wacht nadere afspraken en instructies af van de verantwoordelijke van SYNTRA Brussel.
- Blijf op het verzamelpunt tot je specifiek de toestemming gekregen hebt om het terrein te verlaten.

3.3 EHBO

Aan het onthaal is een EHBO-post. Bij kleine kwetsuren wordt eerste hulp verleend door een daartoe opgeleid persoon.

3.4 ONGEVAL EN VERZEKERING

SYNTRA Brussel valt niet onder het Ministerie van Onderwijs en heeft bijgevolg geen 'schoolverzekering'.

Cursisten nemen kennis van het feit dat SYNTRA Brussel, behalve in geval van burgerlijke aansprakelijkheid, niet verantwoordelijk is voor schade (zowel materiële als lichamelijke) veroorzaakt door ongevallen vóór, tijdens of na de lessen.

3.5 PARKING

Op campus Ukkel is er ruime parkeermogelijkheid voorzien. Op campus Tour & Taxis is er op de site een betaalparking. Let er op dat je je auto gesloten achterlaat wanneer je naar de les gaat. Zorg ervoor dat er geen waardevolle voorwerpen zichtbaar in je voertuig liggen.

SYNTRA Brussel kan op geen enkele wijze verantwoordelijk gesteld worden voor gebeurlijke ongevallen en diefstal.

3.6 VISIE OP OPLEIDEN

Het SYNTRA-netwerk verzekert en bevordert een kwaliteitsvolle, innovatieve, arbeidsmarktgerichte competentieontwikkeling van jongeren en volwassenen met het oog op meer en sterker ondernemen in Vlaanderen.

De cursisten worden begeleid door een docent, die een professional is als leercoach en als competentiehouder in zijn vak. Het leerproces staat volledig in functie van de directe en concrete toepasbaarheid op de werkvloer, om beter te functioneren en te groeien in de concrete beroepsrealiteit. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid van de cursist, de docent en het SYNTRA-netwerk.

Door geactualiseerde competentieontwikkeling worden kennis, kunde en houding, dankzij intensief praktijkleren, geïntegreerd tot krachtige competenties. In een activerende leeromgeving stimuleren en motiveren we onze klant/onze cursisten uitdrukkelijk voor ondernemerschap én voor ondernemingszin. We bieden zowel aanbod- als vraaggerichte opleidingen op maat van de klant. Bij het vastleggen van elk leertraject gaan we uit van de leervraag van de klant/de cursist en de best passende leervormen. We doen dit met respect en waardering voor de eigenheid van alle belanghebbenden.

Het consequent meten van de doelmatigheid resulteert in voortdurende verbeteringen ten gunste van de klant, het opleidingsgebeuren en het SYNTRA-netwerk. Zo is het SYNTRA-netwerk een duurzame partner in het streven naar meer en beter ondernemen in Vlaanderen.

3.7 CAMPUS REGLEMENT EN LEEFREGELS

1. Campus reglement

Het campusreglement van SYNTRA Brussel bestaat uit:

- Algemene voorwaarden SYNTRA Brussel: zie website
- Leefregels: zie hieronder
- Toelatingsvoorwaarde: zoals geformuleerd op de website (per opleiding) en de bijkomende algemene toelatingsvoorwaarde om in te schrijven in onze opleidingen is: niet uitgesloten zijn van het SYNTRA netwerk, tenzij de toelatingscommissie anders beslist. Tegen de beslissing van die toelatingscommissie is reglementair beroep mogelijk bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen.

Bepaalde persoonsgegevens en feiten kunnen geregistreerd worden en uitgewisseld worden met het SYNTRA netwerk.

Voorziene sancties:

Niet-naleving van het campusreglement, de individuele afspraken en leefregels, verstoring van het normale lesverloop, ... kan leiden tot een klacht. Deze klacht wordt behandeld door de campusverantwoordelijke. Een klacht kan leiden tot een begeleidings-traject, orde- of tuchtmaatregelen.

2. Leefregels

Een paar afspraken voor een goede samenwerking:

- Een opleiding volgen bij SYNTRA is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Wij verwachten van al onze cursisten een respectvolle houding tegenover alle medewerkers, docenten, medecursisten, ... De attitudes bij de latere beroepsuitoefening worden al tijdens de opleiding verwacht:
 - willen leren
 - stiptheid en orde
 - flexibiliteit
 - spontaan engagement
 - doorzetting

- We verwachten steeds een verzorgd taalgebruik en een correcte houding tijdens de lessen: beleefdheid, stiptheid, vriendelijkheid, enz.
- Een hoofddekfel is toegelaten onder voorwaarde dat:
 - De persoon herkenbaar is.
 - Het dragen ervan past in het kader van het veiligheid- en preventiebeleid
 - Het dragen ervan de activiteit niet hindert.
- Eten tijdens de lessen is niet toegestaan.
- GSM's zijn tijdens de lessen uitgeschakeld
- De te respecteren lesuren zijn (cfr. lessenrooster):

Campus Tour & Taxis

Voormiddag	09u00 – 12u30
Namiddag	13u30 – 17u00
Avond	18u30 – 22u30
Zaterdag	09u00 – 12u30 / 13u00 – 16u30

Campus Ukkel

Voormiddag	09u30 – 13u00
Namiddag	13u30 – 17u00
Avond	18u30 – 22u00
	18u00 – 21u30 (ateliers EFPME)
Zaterdag	09u00 – 12u30 / 13u00 – 16u30

Lesplaats Anderlecht

Voormiddag	09u00 – 12u30
Namiddag	13u30 – 17u00
Avond	18u30 – 22u30
Zaterdag	09u00 – 12u30 / 13u00 – 16u30

- Wie te laat komt, moet persoonlijk het secretariaat verwittigen. In sommige lessen kan je pas aansluiten na de pauze.
- Afwezigheden worden bewezen met een attest zoals opgesomd onder 2.5 Aan- en afwezigheden.
- Bezoek aan de tandarts tijdens de lesuren kan enkel in uitzonderlijke gevallen en dient vooraf besproken te worden met de studietrajectbegeleider.

- Rijlessen zijn geen geldig excuus voor het rechtvaardigen van afwezigheden.
Een afwezigheid voor een rijexamen is wel een gewettigde afwezigheid, als je een schriftelijk attest hebt.
- Afspraken voor een stageplaats worden buiten de lessen gemaakt. Indien dit niet mogelijk is, dan wordt dit eerst met de betrokken docent besproken.
- Verlaat het lokaal met respect voor de mensen die na jou komen. Zet tafels en stoelen terug op hun plaats. Laat geen papier of rommel liggen, maar gooi het in de vuilnisbak.
- Wij verwachten dat cursisten zorg dragen voor meubilair, materiaal, apparatuur en grondstoffen die ter beschikking worden gesteld en hiermee op een verantwoorde manier omgaan, zoals ook in het professionele leven verwacht wordt.
- De cursist zal geen software, databestanden en/of multimedialbestanden in de lokalen installeren, des-installeren of verwijderen. Het is uitdrukkelijk verboden om de internetverbinding te gebruiken voor:
 - downloaden van muziek, films, games...
 - live stream van radio, tv of elk ander kanaal waarop deze aangeboden worden
 - toegang tot sites die niet in overeenstemming zijn met de inhoud van de opleiding
- Het gebruik van GSM, tablet, MP3...tijdens de lessen is, zonder uitdrukkelijke toestemming absoluut verboden.
- Net zoals in het beroepsleven is een goede inzet en meewerken tijdens de opleiding zeer belangrijk:
 - breng steeds je materiaal mee
 - voer je opdrachten uit zoals de docent vraagt, respecteer de deadline.
 - stoort de lessen niet (niet opletten, slapen,...wordt als storend gedrag beschouwd)

- Leven op de campus:
 1. *alcohol, drugs, roken*: zijn niet toegelaten
 2. *verbaal of fysiek geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag* zijn niet toelaatbaar en worden niet getolereerd.
 3. *racisme*: elke uiting van discriminatie is ontoelaatbaar
 4. *vandalisme*: vandalisme leidt tot sancties en de herstelling van de schade zal vergoed moeten worden.
 5. *wapens*: er mogen geen wapens of gevaarlijke voorwerpen worden gedragen noch op de campus, op de stage plaatsen of op enige andere plaats.
 6. *stage*: wij verwachten van de cursisten een passende houding, gedrag en kledij op de stage plaats.
 7. *studiereis*: SYNTRA Brussel behoudt zich het recht cursisten te weigeren of te schorsen omwille van niet toelaatbaar gedrag en/of houding.
- Sancties:
Het niet naleven van de afspraken en leefregels, het verstoren van het normale lesverloop...kan leiden tot een klacht, die behandeld wordt door de campusverantwoordelijke, wat kan leiden tot begeleidingstraject, orde- of tuchtmaatregelen.

We rekenen op jullie goede wil bij het respecteren van deze leefregels.

Voor praktische vragen, opmerkingen of suggesties kan je terecht bij de onthaalbalie.

Wie te laat komt, moet persoonlijk het secretariaat verwittigen.
In sommige lessen kan je pas aansluiten na de pauze.

04.

WEGWIJS IN ONS OPLEIDINGSSYSTEEM

4.1 EEN DYNAMISCH OPLEIDINGSAANBOD

Voor volwassenen

- Voltijdse dagopleidingen
- Dagopleidingen
- Avondopleidingen
- Korte opleidingen

Voor professionals

- Bijscholingen & specialisaties

Voor jongeren vanaf 15 jaar

- Leertijd

Voor een volledig overzicht van ons opleidingsaanbod, surf naar www.syntrabrussel.be.

Een stageovereenkomst voor een betalende stage kan afgesloten worden voor alle ondernemers- en beroepsopleidingen die bij SYNTRA Brussel vzw georganiseerd worden.

Voor meer informatie over een stageovereenkomst kan je terecht bij Jos De Koninck (SYNTRA Vlaanderen) op het nummer 0497 59 34 15 of via e-mail jos.dekoninck@syntravlaanderen.be.

4.2 OPLEIDINGEN OP MAAT

Meer en meer gaan bedrijven op zoek naar opleidingen op maat (bepaalde dienst, een aantal medewerkers, directieleden,...). SYNTRA Brussel ontleedt in samenspraak met het bedrijf de opleidingsbehoeften van het bedrijf en zijn medewerkers en werkt een voorstel uit dat perfect aansluit bij de wensen van het bedrijf.

SYNTRA Brussel biedt eveneens opleidingen op maat aan, in samenwerking met zijn partner Mezure bvba. Mezure bvba concipieert en implementeert **opleidingen op maat voor bedrijven en organisaties** uit zowel de profit- als non-profitsector. Voor meer informatie hierover bezoek de website www.mezure.be.

4.3 DE TAAL- EN LEERCOACH (TLC)

Leren kan je leren! En SYNTRA Brussel helpt je daar heel graag bij.

Onze Taal- en Leercoach Anke biedt cursisten alle mogelijke hulp om zo goed mogelijk te kunnen studeren. Cursisten met taal- of leerproblemen kunnen in beide campussen terecht met hun problemen.

Heb je vragen als...

- Hoe begin ik aan een cursus?
- Hoe krijg ik alles tijdig geleerd?
- Is het noodzakelijk de hele cursus uit het hoofd te leren?
- Hoe onderscheid ik de belangrijkste inhoud van de details?
- Hoe maak ik een schema?
- Hoe maak ik een samenvatting?
- Hoe kan ik de inhoud van mijn cursus beter begrijpen?
- Hoe kan ik bepaalde zinsconstructies of woorden beter begrijpen?

... neem dan contact op met de Taal- en Leercoach Anke Vangeel (anke.vangeel@syntrabrussel.be).

4.4 TAALBELEID

Steeds meer cursisten die een Nederlandstalige opleiding volgen bij SYNTRA Brussel, hebben een andere eerste taal. Nederlands is hun tweede of vreemde taal die ze goed of minder goed begrijpen en spreken. SYNTRA Brussel is dus een Nederlandstalige opleidingsorganisatie met een talig divers publiek.

Om de opleidingen toegankelijk te maken voor alle cursisten, voert **SYNTRA Brussel een taalbeleid**. Het Nederlands in de lessen en het cursusmateriaal wordt aangepast aan het niveau dat nodig is voor het toekomstige beroep. Voor de opleidingen **Bedrijfsbeheer, Schoonheidsspecialist(e) én de Leertijdopleidingen** is dit al gebeurd.

Als anderstalige cursisten hulp nodig hebben met taal, dan krijgen ze gratis ondersteuning door de **Taal- en Leercoach**. Bij inschrijving krijgen anderstalige cursisten aangepast advies over de opleidingen die ze kunnen volgen. Bovendien werkt SYNTRA Brussel nauw samen met **het Huis van het Nederlands Brussel**. Is het nodig om eerst nog lessen Nederlands te volgen, dan helpt het Huis je verder.

Kortom, door een Nederlandstalige opleiding te volgen bij SYNTRA Brussel, krijg je de perfecte voorbereiding om aan de slag te gaan in Brussel.

Heb je een vraag over taalbeleid?

Mail naar: taalbeleid@syntrabrussel.be

of surf naar: www.syntrabrussel.be/over/taalbeleid

Als anderstalige cursisten hulp nodig hebben met taal, dan krijgen ze gratis ondersteuning door de **Taal- en Leercoach**. Bij inschrijving krijgen anderstalige cursisten aangepast advies over de opleidingen die ze kunnen volgen.



BIJLAGE: EXAMENREGLEMENT

LES- EN EXAMENREGLEMENT VOOR DE CURSISTEN VAN DE LINEAIRE BASISCOMPONENTEN EN ACTUALISATIES ONDERNEMERSCHAPSTRAJECTEN SYNTRA VANAF CURSUSJAAR 2016-2017

(beroepskennis en geïntegreerd)

Dit les- en examenreglement is een uitvoering van het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 september 2012, betreffende de ondernemerschapstrajecten vermeld in artikel 26, § 1, 2° en artikel 31 van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen

Inhoud

Dit les- en examenreglement omvat volgende hoofdstukken:

- HOOFDSTUK 1 **Algemeen**
- HOOFDSTUK 2 **Inschrijving, toelating en vrijstellingen:** De cursist schrijft zich in voor een opleidingsjaar van een lineair traject.
- HOOFDSTUK 3 **Volgen van de lessen:** Bij twee derde aanwezigheid in de lessen kan de cursist deelnemen aan de examens van een lineair traject.
- HOOFDSTUK 4 **Examens en examengedragcode:** Examens worden gequoteerd door de lesgever van het vak.
- HOOFDSTUK 5 **De eindproef:** De eindproef wordt gequoteerd door een examencommissie die bestaat uit een lesgever en een extern jurylid (tenzij het curriculum een andere samenstelling bepaalt).
- HOOFDSTUK 6 **Quotering, deliberatie en communicatie van de resultaten van de examens en de eindproef:** De cursist verneemt na een examen van de SYNTRA-campus of hij geslaagd is of niet voor dat vak. De cursist die niet geslaagd is voor een vak en in aanmerking komt voor deliberatie wacht de beslissing van de deliberatiecommissie af. Indien een cursist niet gedelibereerd is voor een vak of afwezig was in eerste zitting, heeft hij recht op een tweede zitting.

HOOFDSTUK 7 **Inzage, klachten en beroepsprocedure:** De cursist heeft recht op inzage of een kopie en/of feedback op zijn persoonlijke examendocumenten. De cursist kan bezwaar aantekenen tegen de manier waarop de examens verlopen zijn.

HOOFDSTUK 8 **Kwalificaties:** Bij slagen voor een lineair traject krijgt de cursist een kwalificatie van het traject. Het traject omvat examens van vakken van opleidingsjaren, een eindproef en eventueel stage.

HOOFDSTUK 9 **Definities:** Een verklarende woordenlijst van termen die in dit les- en examenreglement gebruikt worden.

HOOFDSTUK 1 - Algemeen

- 1.1. Dit les- en examenreglement geldt voor alle cursisten die ingeschreven zijn vanaf cursusjaar 2016-2017 in een lineair traject.
- 1.2 Met de term 'de cursist' en verwijswaarden zoals 'hij' en 'hem' worden mannelijke en vrouwelijke cursisten bedoeld.
- 1.3. Het les- en examenreglement is beschikbaar via de website van elk SYNTRA. De cursist tekent voor gezien van het les- en examenreglement vóór het einde van de vierde lesweek. Op vraag bekomt de cursist ook een papieren versie van SYNTRA. Bij een wijziging in het les- en examenreglement brengt SYNTRA de cursist zo snel en gepast mogelijk op de hoogte.
- 1.4. De cursist tekent voor gezien van les- en examenreglementen van lineaire trajecten die onder extern opgelegde reglementering vallen (andere dan die van SYNTRA Vlaanderen). Deze reglementering kan afwijken van wat er in dit reglement beschreven staat.

HOOFDSTUK 2 - Inschrijving, toelating en vrijstellingen

2.1. Algemeen

De cursist schrijft zich in voor een opleidingsjaar van een lineair traject. Het curriculum legt de volgorde van de opleidingsjaren vast. De cursist kan zich pas inschrijven voor het volgende opleidingsjaar nadat hij geslaagd is voor alle vakken van het vorige opleidingsjaar (uitzondering zie verder bij 6.4 en het addendum voltijdse dagopleiding).

2.2. Toelatingen

2.2.1. De cursist wordt toegelaten tot een lineair traject als hij voldoet aan de algemene en bijzondere toelatingsvoorwaarden.

De bijzondere toelatingsvoorwaarden zijn gedefinieerd in het curriculum van het traject en te vinden op de website van elk SYNTRA.

2.2.2. Toelatingen worden beslist door de toelatingscommissie van SYNTRA.

2.2.3. Specifieke organisatie van toelatingsproeven:

2.2.3.1. Toelatingsproeven kunnen afgelegd worden:

- 1) één maal per periode (januari-juni/juli-december) én
- 2) met een tussenperiode van minstens vier maanden

2.2.3.2. Toelatingsproeven voor het cursusjaar $x/x+1$ kunnen afgenomen worden vanaf 2 mei van het cursusjaar x .

2.2.4. De cursist die slaagt voor een toelatingsproef blijft gedurende twee cursusjaren voldoen aan de desbetreffende toelatingsvoorwaarden voor het traject. De twee cursusjaren omvatten het cursusjaar waarin de cursist de proef aflegt en het volgende cursusjaar. Indien de toelatingsvoorwaarden tijdens deze twee cursusjaren wijzigen, moet de cursist voldoen aan de nieuwe toelatingsvoorwaarden vooraleer hij zich kan inschrijven voor dat traject.

2.2.5. De cursist die geslaagd is voor de examens kan zich gedurende een termijn van vijf cursusjaren niet opnieuw inschrijven voor het vak waarvoor hij geslaagd is. Deze termijn begint te lopen vanaf het moment van slagen voor het vak. De vijf cursusjaren omvatten het cursusjaar waarin de cursist de examens aflegt en de vier volgende cursusjaren. SYNTRA Vlaanderen kan hierop een afwijking verlenen.

2.3. Vrijstellingen

2.3.1. De cursist kan bij de SYNTRA-campus waar hij les volgt een aanvraag tot vrijstelling indienen ten laatste de vierde lesweek van het vak. De cursist vraagt hiervoor bij de SYNTRA-campus een vrijstellingsformulier, waarop hij vermeldt voor welke vak(ken) hij een vrijstelling vraagt en hij voegt de relevante kwalificaties toe. De vrijstellingsaanvraag wordt behandeld door SYNTRA. De cursist krijgt de beslissing over zijn vrijstellingsaanvraag binnen een maand na het indienen van de aanvraag, op voorwaarde dat het dossier volledig is. De cursist volgt de lessen tijdens de behandelingsperiode van de vrijstelling.

2.3.2. De cursist kan vrijstelling aanvragen op basis van één of meerdere van de volgende documenten:

- een diploma of getuigschrift
- een bewijs van slagen voor een examen met een gelijke of ruimere leerinhoud in het kader van de vorming van zelfstandigen en KMO's
- een bewijs van praktijkervaring
- credits behaald in onderwijsinstellingen.

2.3.3. Een toegekende vrijstelling geldt voor lesvolgging én examen.

2.3.4. Vrijstelling voor eindproeven is niet mogelijk.

2.3.5. Specifieke organisatie van vrijstellingsproeven:

2.3.5.1. Vrijstellingsproeven kunnen afgelegd worden:

- 1) één maal per periode (januari-juni/juli-december) én
- 2) met een tussenperiode van minstens vier maanden

2.3.5.2. Vrijstellingsproeven voor het cursusjaar $x/x+1$ kunnen afgenomen worden vanaf 2 mei van het cursusjaar x .

2.3.6. De cursist behoudt de behaalde resultaten voor een vrijstellingsproef gedurende twee cursusjaren op voorwaarde dat het vak waarop de proef betrekking heeft niet inhoudelijk is gewijzigd (tenzij het curriculum anders bepaalt). De twee cursusjaren omvatten het cursusjaar waarin de cursist de proef aflegt en het volgende cursusjaar. Als deze termijn voorbij is of als er tussentijds een inhoudelijke wijziging was, beslist SYNTRA over de geldigheid van de resultaten.

HOOFDSTUK 3 - Volgen van de lessen

3.1. Lesorganisatie

De cursist ontvangt ten laatste de eerste les een lessenrooster. Eventuele wijzigingen worden tijdig gecommuniceerd door de SYNTRA-campus.

3.2. Verplichte lesvolgging en gewettigde afwezigheid

De cursist moet ten minste twee derde van de lessen aanwezig zijn om te mogen deelnemen aan de/het examen(s) van het lineaire traject. De cursist kan zijn afwezigheid wettigen door een bewijsstuk van ziekte, arbeidsongeschiktheid of een verklaring van de werkgever. Hij bezorgt dit bewijsstuk aan de SYNTRA-campus binnen de 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de eerste dag van afwezigheid en uiterlijk op de laatste lesdag van het cursusjaar (dag van het examen niet inbegrepen). In het geval de cursist afwezig is de laatste lesweek voor een examen dient hij een bewijsstuk van afwezigheid in vóór het examen. Een verklaring

van de werkgever van de stageplaats volstaat niet voor cursisten met een stage-overeenkomst (voor het behoud van de erkenning van deze overeenkomst).

HOOFDSTUK 4 - Examens en examengedragcode

4.1. Algemeen

4.1.1. Het curriculum bepaalt het te volgen traject en de volgorde waarin de examens afgelegd worden.

4.1.2. Examens worden georganiseerd tussen 8 u en 23 u. De examens vinden plaats in de SYNTRA-campus waar de cursist de lessen heeft gevolgd. Om gemotiveerde redenen kan de SYNTRA-campus hiervan afwijken na goedkeuring door SYNTRA Vlaanderen.

4.1.3. Examens worden geciteerd door de lesgevers van de vakken. De cursist verneemt na de examens van de SYNTRA-campus of hij geslaagd is of niet voor een/de vak(ken). De cursist die op dat moment niet geslaagd is voor een vak en in aanmerking komt voor deliberatie wacht de beslissing van de deliberatiecommissie af.

4.2. Twee examenkansen

4.2.1. De cursist heeft recht op twee zittijden per cursusjaar. Elke SYNTRA-campus organiseert twee zittijden per cursusjaar.

4.2.2. De cursist kan aan maximum twee door de SYNTRA-campus opeenvolgend ingerichte zittijden deelnemen. De zittijden tellen als ingericht, ongeacht of de cursist eraan deelnam of niet. Een niet afgelegd examen wordt beschouwd als een opgenomen examenkans. Om na die twee zittijden opnieuw te mogen deelnemen aan het examen volgt de cursist opnieuw de lessen van het vak waarvoor hij niet slaagde (of afwezig was) en dient hij terug twee derde aanwezig te zijn in de lessen.

4.2.3. In trajecten met verplichte stages bepaalt het curriculum de richtlijnen voor de tweede zittijd van de stage. Indien deze niet bepaald zijn in het curriculum gelden de gewone regels voor een vak.

4.3. Informatie over de examens

De SYNTRA-campus informeert de cursisten voorafgaandelijk over de leerstof, vorm en het tijdstip van examens. Bij een eventuele wijziging brengt de SYNTRA-campus de cursist zo snel mogelijk op de hoogte. De puntenverdeling van het examen, zoals bepaald in het curriculum,

wordt ten laatste vóór het einde van de vierde lesweek voor alle vakken van het opleidingsjaar schriftelijk of digitaal aan de cursist meegedeeld.

4.4. Openbaarheid van examen(s)

Het is mogelijk om een examen of een eindproef te laten bijwonen door een waarnemer. Dit verzoek kan uitgaan van de cursist of de lesgever. Voor de procedure en de toegelaten activiteiten van een waarnemer wendt de cursist of de docent zich tot de SYNTRA-campus. Een adviseur of inspecteur van SYNTRA Vlaanderen kan altijd een examen bijwonen in het kader van kwaliteitszorg- of toezicht. Examens van extern gereguleerde beroepen kunnen ook bijgewoond worden door vertegenwoordigers van de controlerende overheid.

4.5. Examengedragcode

SYNTRA kan op een evaluatiemoment gedrag vaststellen dat niet toegelaten is waardoor het onmogelijk is om correct te oordelen over de competenties van een cursist of die van medecursisten.

Hierbij kan het gaan om volgende onregelmatigheden:

- het meebrengen en/of gebruiken van niet toegelaten hulpmiddelen zoals gsm's, spiekbriefjes etc.
- mondelinge of schriftelijke communicatie tijdens het examen
- plagiaat
- het door anderen laten maken van een persoonlijk werk
- andere door de lesgever/toezichter vastgestelde onregelmatigheden

Merkt een lesgever of toezichter een onregelmatigheid op dan spreekt hij de cursist direct aan. De cursist moet het examenlokaal verlaten en krijgt een nul op het examen.

Merkt een lesgever dat er sprake is van plagiaat of misbruik bij ingediende werken dan zal de lesgever dit gedeelte met een nul quoteren.

Indien een cursist niet akkoord gaat met de genomen maatregel, kan hij in eerste lijn bij de verantwoordelijke van de SYNTRA-campus terecht en in tweede lijn bij SYNTRA Vlaanderen.

4.6. Organisatie van de examens van de eerste zitting

4.6.1. De cursist wordt door de SYNTRA-campus automatisch ingeschreven en toegelaten tot de examens van de eerste zitting als:

- hij op reglementaire wijze ingeschreven is voor en toegelaten is tot het traject én

- hij, rekening houdende met vrijstelling en gewettigde afwezigheden, twee derde van de lessen van het opleidingsjaar heeft gevolgd (tenzij het curriculum een ander aanwezigheidspercentage bepaalt) én
- hij het cursus- en examengeld betaald heeft.

4.6.2. Tijdstip

De examendata zijn opgenomen in het lessenrooster.

4.7. Organisatie van de examens van de tweede zitting (herexamens)

4.7.1. De cursist die niet geslaagd is voor één of meerdere examens van de eerste zitting of afwezig was op een examenmoment van de eerste zitting kan zich inschrijven voor de examens van de tweede zitting (de herexamens) binnen de termijn die vermeld wordt bij de communicatie van de resultaten van de eerste zitting.

4.7.2. De inhoud van de herexamens

Het herexamen handelt over dezelfde leerstof als het examen van de eerste zitting. De deliberatiecommissie kan hiervan afwijken mits een grondige motivatie.

4.7.3. Tijdstip

De examens van de tweede zitting worden ten vroegste zeven kalenderdagen na de communicatie van de resultaten van de eerste zitting georganiseerd. De resultaten van de examens van de tweede zitting worden vóór de eerste les van het daaropvolgende opleidingsjaar gecommuniceerd. Indien het een laatste opleidingsjaar betreft worden de herexamens georganiseerd en de resultaten van de herexamens gecommuniceerd vóór dertig september.

HOOFDSTUK 5 - De eindproef

5.1. Organisatie van de eerste zitting van de eindproef

- 5.1.1. De eindproef wordt georganiseerd op het einde van het traject. De cursist legt de eindproef af in de SYNTRA-campus waar hij de lessen heeft gevolgd.
- 5.1.2. De SYNTRA-campus informeert de cursist vooraf over de inhoud, vorm, puntenverdeling en het tijdstip van de eindproef. Bij een eventuele wijziging brengt de SYNTRA-campus de cursist zo snel mogelijk op de hoogte.
- 5.1.3. De cursist is automatisch ingeschreven voor de eerste zitting van de eindproef als hij voldoet aan volgende voorwaarden:

- 1) hij is geslaagd voor alle examens van de opleidingsjaren voorafgaand aan het laatste opleidingsjaar en heeft, indien voorzien, de verplichte stage afgerond én
- 2) hij heeft deelgenomen aan alle examens van het laatste opleidingsjaar.

5.1.4. Van 5.1.3. 2) kan de SYNTRA-campus afwijken op voorwaarde dat:

- de cursist twee derde aanwezig was in de lessen van het laatste opleidingsjaar (behoudens vrijstelling en gewettigde afwezigheden) én
- de cursist een grondige reden heeft waarom hij niet aanwezig kon zijn op een examen van het laatste opleidingsjaar. De SYNTRA-campus neemt hierin een eindbeslissing.

5.1.5. De cursist heeft pas recht op een kwalificatie op het moment dat hij voor alle vakken, de verplichte stages én voor de eindproef geslaagd is.

5.2. Organisatie van de tweede zitting van de eindproef

5.2.1. De cursist heeft recht op twee zittingen voor de eindproef. Een SYNTRA-campus organiseert twee zittingen van de eindproef per cursusjaar. De SYNTRA-campus organiseert de tweede zitting van een eindproef binnen een termijn van minimaal drie en maximaal zes maanden na de eindproef van de eerste zitting.

5.2.2. De cursist legt deze zittingen af ten laatste het cursusjaar dat volgt op het cursusjaar waarin hij voor de eerste keer recht heeft op een eerste zitting voor de eindproef (zie voorwaarden 5.1.3). Indien deze periode verstreken is of indien de cursist na twee zittingen niet geslaagd is voor de eindproef neemt hij contact op met de SYNTRA-campus. De cursist volgt daarna een individueel lessenspakket. Hij moet twee derde aanwezig zijn in de lessen van het lessenspakket om te mogen deelnemen aan een nieuwe zitting van de eindproef.

5.2.3. De cursist die niet slaagde voor de eindproef van de eerste zitting of niet deelnam neemt contact op met de SYNTRA-campus om zich in te schrijven voor de tweede zitting van de eindproef. Eén maand vóór de organisatie van de eindproef van de tweede zitting deelt de SYNTRA-campus de datum, het uur en de plaats van de eindproef mee aan de cursisten die wensen deel te nemen aan de tweede zitting.

5.2.4. De tweede zitting van de eindproef handelt over dezelfde inhoud als de eindproef van eerste zitting. De examencommissie kan hiervan afwijken, mits een grondige motivatie.

HOOFDSTUK 6 - Quotering, deliberatie en communicatie van de resultaten van de examens en de eindproef

6.1. Quotering

6.1.1. De examens van de vakken worden beoordeeld door de lesgevers.

6.1.2. De eindproef wordt beoordeeld door een examencommissie die bestaat uit een lesgever en een extern jurylid (tenzij het curriculum een andere samenstelling bepaalt).

6.1.3. De lineaire trajecten worden op 300 punten per opleidingsjaar gequoteerd (tenzij het curriculum anders bepaalt). De geïntegreerde trajecten worden op 600 punten per opleidingsjaar gequoteerd.

6.1.4. Facultatieve modules, toelatings- en vrijstellingsproeven worden gequoteerd op 100 punten.

6.1.5. De eindproeven worden op 400 punten gequoteerd.

6.2. Slagen voor examens van een opleidingsjaar en slagen voor de eindproef

6.2.1. De cursist slaagt voor een opleidingsjaar als hij:

- aan alle examens en examenonderdelen van het opleidingsjaar deelnam (vrijgestelde vakken worden buiten beschouwing gelaten) én
- minimum de helft behaalde van het totaal aantal punten van het opleidingsjaar (tenzij het curriculum andere slagingsnormen oplegt) én
- minimum de helft behaalde op elk vak zoals vastgelegd in het curriculum (tenzij het curriculum andere slaagnormen vastlegt) of gedelibereerd wordt.

Het hoogst behaalde resultaat op een vak blijft behouden bij latere zittingen.

6.2.2. De cursist slaagt voor een facultatieve module als hij:

- aan alle examenonderdelen van de module deelnam én
- minimum de helft van het totaal aantal punten van de module behaalde (tenzij het curriculum andere slaagnormen oplegt).

6.2.3. De cursist slaagt voor een toelatingsproef of vrijstellingsproef als hij:

- aan alle examenonderdelen deelgenomen heeft én
- minimum de helft behaalde van het totaal aantal punten zoals vastgelegd in het curriculum (tenzij het curriculum andere slaagnormen vastlegt).

6.2.4. De cursist slaagt voor de eindproef als hij:

- aan alle examenonderdelen deelgenomen heeft én
- minimum de helft behaalde van het totaal aantal punten zoals vastgelegd in het curriculum (tenzij het curriculum andere slaagnormen vastlegt).

6.2.5. De cursist is geslaagd voor een lineair traject als hij slaagt voor alle examens, de eventuele stage, én de eindproef. Hij heeft op dat moment recht op één of meer kwalificaties voor het traject (zie hoofdstuk 8).

6.3. Deliberatie

6.3.1. Elke SYNTRA-campus richt een deliberatiecommissie in die zowel beraadslaagt na de examens van de eerste als van de tweede zitting.

6.3.2. De deliberatiecommissie kan een eindproef niet delibereren. De examencommissie van de eindproef beslist of een cursist al dan niet geslaagd is voor de eindproef. Bij niet slagen maakt de examencommissie een gemotiveerd verslag op.

6.3.3. Er is geen deliberatie mogelijk voor toelatings- en vrijstellingsproeven.

6.3.4. De deliberatiecommissie beraadslaagt en beslist over de resultaten van de cursist die:

- minstens één keer aan alle examens van een opleidingsjaar deelgenomen heeft én
- minimum 50% van het totaal aantal punten van het opleidingsjaar behaald heeft.

Bij de tweede zitting wordt het totaal berekend op basis van het hoogst behaalde resultaat op een vak.

6.4. Combineren van twee opleidingsjaren bij niet slagen (uitzondering op 2.1)

6.4.1. De cursist die niet geslaagd is na twee zittingen behoudt het resultaat van de vakken waarvoor hij slaagde en kan zich inschrijven voor een volgend opleidingsjaar, indien hij voldoet aan alle onderstaande voorwaarden :

- de cursist behaalde minimum 50% van het totaal aantal te behalen punten van het opleidingsjaar én
- de cursist heeft minstens één maal aan alle examens van het opleidingsjaar deelgenomen én
- de cursist heeft slechts een onvoldoende op maximum één derde van de totale punten van het opleidingsjaar en die onvoldoende betreft maximum twee vakken én
- de cursist heeft een positief advies voor combinatie gekregen van de deliberatiecommissie.

6.4.2. De cursist slaagt pas voor een volgend opleidingsjaar op het moment dat hij geslaagd is voor alle examens van het vorige opleidingsjaar. Een cursist kan enkel opeenvolgende opleidingsjaren combineren.

6.5. Communicatie van de resultaten

6.5.1. De cursist verneemt van de SYNTRA-campus na een examen van de eerste zitting of hij geslaagd is of niet voor dat vak. De cursist die niet geslaagd is voor een vak wacht de beslissing van de deliberatiecommissie af. De cursist ontvangt de resultaten van alle examens van de eerste zitting maximum dertig dagen na het laatste examen van het opleidingsjaar. De cursist die gedelibereerd werd, krijgt geen exact resultaat van de gedelibereerde vakken. De communicatie gebeurt op papier of digitaal.

6.5.2. Bij niet slagen voor examens en/of de eindproef van de eerste zitting deelt de SYNTRA-campus mee:

- welke examens opnieuw moeten afgelegd worden én
- hoe en wanneer men zich kan inschrijven voor de examens tweede zitting

6.5.3. De cursist krijgt de resultaten van alle examens van de tweede zitting vóór de eerste les van het daaropvolgende opleidingsjaar. Indien het een laatste opleidingsjaar betreft worden de resultaten ten laatste vóór 30 september gecommuniceerd door de SYNTRA-campus. De cursist die gedelibereerd werd, krijgt geen exact resultaat van de gedelibereerde vakken. De communicatie gebeurt op papier of digitaal.

6.5.4. Bij niet slagen voor de eindproef tweede zitting neemt de cursist contact op met de SYNTRA-campus voor een individueel lessenpakket om te kunnen worden toegelaten tot een volgende zitting.

HOOFDSTUK 7 - Inzage, klachten en beroepsprocedure

7.1. Inzagerecht

- 7.1.1. De cursist heeft recht op inzage of een kopie en/of feedback bij zijn persoonlijke examendocumenten.
- 7.1.2. Hij kan binnen de 14 kalenderdagen na bekendmaking van de examenresultaten een schriftelijk verzoek tot inzage richten aan de SYNTRA-campus.
- 7.1.3. Voor het verstrekken van kopieën kan de SYNTRA-campus een vergoeding van maximum 0,25 euro per blad aan de cursist vragen.

7.2. Beroepsprocedure

- 7.2.1. Indieningstermijn
De cursist kan uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de resultaten bezwaar aantekenen tegen de wijze waarop de examens verlopen zijn.
- 7.2.2. Procedure
 - 7.2.2.1. Klachten kunnen in eerste instantie ingediend worden bij de ombudsman / klachtencoördinator van SYNTRA. Hun contactgegevens worden vermeld op de website van SYNTRA Vlaanderen en op de website van elk SYNTRA.
 - 7.2.2.2. De cursist kan met zijn klacht over het verloop van examens in tweede lijn terecht bij de Vlaamse Overheid – SYNTRA Vlaanderen.
 - 7.2.2.3. Klachten over de werking van SYNTRA Vlaanderen, en klachten betreffende een concrete opleiding waarvan de cursist oordeelt dat deze bij voorkeur door SYNTRA Vlaanderen behandeld worden, kunnen rechtstreeks worden ingediend bij SYNTRA Vlaanderen.
 - 7.2.2.4. Een klacht bij SYNTRA Vlaanderen wordt ingediend via de volgende kanalen:
 - 1) het elektronisch klantenformulier op de website van SYNTRA Vlaanderen
 - 2) email: klachten@syntravlaanderen.be
 - 3) brief: Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel
 - 4) telefoon: 02 227.60.93
 - 7.2.2.5. SYNTRA Vlaanderen bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de zeven kalenderdagen. Indien SYNTRA Vlaanderen niet bevoegd is, bezorgt hij waar mogelijk de

klacht aan de bevoegde organisatie. SYNTRA Vlaanderen onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

- 7.2.2.6. SYNTRA Vlaanderen onderzoekt de klacht in alle onafhankelijkheid en bemiddelt tussen de indiener van de klacht en SYNTRA. Hij verwerkt de standpunten van alle partijen in een motivatie die uitmondt in een voorstel van beslissing aan de cursist. SYNTRA Vlaanderen doet er alles aan om een klacht binnen de vijfenveertig kalenderdagen na ontvangst af te handelen.

7.2.3. Beroep

Indien de cursist niet akkoord gaat met het voorstel van SYNTRA Vlaanderen kan hij tegen dit voorstel binnen de zeven dagen administratief beroep aantekenen bij de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen, Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel. De beslissing van de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen is een eindbeslissing van het agentschap.

Tegen de beslissing van de raad van bestuur kan beroep ingesteld worden bij de Raad van State en bij de Vlaamse Ombudsdienst.

HOOFDSTUK 8 - Kwalificaties

De cursist in een lineair traject kan volgende kwalificaties behalen:

Getuigschriften :

- **G OT BK.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject basiscomponent beroepskennis. Dit getuigschrift wordt uitgereikt aan de cursist die slaagt voor alle opleidingsjaren van een basiscomponent beroepskennis van een ondernemerschapstraject, inclusief de eindproef.
- **G OT BK kmo.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject beroepskennis KMO-medewerker. Dit getuigschrift wordt uitgereikt aan de cursist die slaagt voor alle vakken voor de KMO-medewerker die gedefinieerd werden binnen een basiscomponent.
- **G AC.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject actualisatie (met examen). Dit getuigschrift wordt uitgereikt aan de cursist die slaagt voor de examens van alle vakken van de actualisatie.
- **G OT M ex.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject module met examen. Dit getuigschrift wordt uitgereikt op vraag van de cursist die geslaagd is voor een facultatieve module met examen.

- **G O T M zex.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject module zonder examen: Dit getuigschrift wordt uitgereikt op vraag van de cursist die een facultatieve module zonder examen gevolgd heeft en voldoet aan het in het curriculum vereiste aanwezigheidspercentage.

Diploma's:

- **D O T.1 :** diploma ondernemerschapstraject basiscomponent. Dit diploma wordt uitgereikt aan de cursist die slaagt voor de examens van alle vakken van de basiscomponent, zowel voor beroepskennis (inclusief de eindproef), de eventuele stage als voor bedrijfsbeheer (inclusief de haalbaarheidsstudie).

HOOFDSTUK 9 - Definities

Toelichting bij de termen die in dit les- en examenreglement gebruikt worden:

1. **ACTUALISATIE:** een vorm van ondernemerschapstraject die inspeelt op een veroudering binnen de basiscomponent naar aanleiding van wetgeving of technische of sociale evoluties en er dus voor zorgt dat de basiscomponent zijn waarde behoudt. Voor de actualisaties geldt dezelfde les- en examenreglementering als voor de basiscomponenten;
2. **BASISCOMPONENT:** een vorm van ondernemerschapstraject die nauw aansluit bij een sectoraal beroeps-competentieprofiel, een generiek ondernemersprofiel of regelgeving. Generieke ondernemerscompetenties, sectoraal ingevulde ondernemerscompetenties en technische beroepscompetenties worden geïntegreerd aangeboden en gradueel opgebouwd volgens een toenemende complexiteit. Binnen de basiscomponent wordt het niveau van technische complexiteit bepaald dat aanleiding kan geven tot een tussentijdse kwalificatie op de arbeidsmarkt;
3. **CURRICULUM:** beschrijving van de kennis, vaardigheden, attitudes en competenties die in de opleiding nagestreefd worden, alsook de doelstellingen, de organisatievoorwaarden, de toelatingsvoorwaarden, de vrijstellingsvoorwaarden en de examens;
4. **CURSUSJAAR:** de periode tussen 1 juli jaar x en 30 september jaar x+1;
5. **DELIBERATIECOMMISSIE:** Elk SYNTRA richt een deliberatiecommissie op die een beslissing neemt over een cursist die in aanmerking komt voor deliberatie. De directeur van de SYNTRA-campus of zijn gevolmachtigde neemt het initiatief voor de organisatie van de deliberatiecommissie en zit deze voor;

6. **EINDPROEF:** een praktijkproef die, in combinatie met het slagen voor de verplichte vakken en stages, leidt tot een kwalificatie van de basiscomponent. De eindproef kan een reële praktische proef zijn, een verdediging van een monografie, of een combinatie van verschillende elementen;
7. **EXAMEN:** geheel van examenonderdelen van een vak. Een examen maakt deel uit van een zittijd.
8. **EXAMENCOMMISSIE:** bestaat uit lesgever(s) en externe juryleden die de eindproef beoordelen;
9. **EXTERN JURYLID:** vakdeskundige die deel uitmaakt van de examencommissie op een eindproef en geen lesgever (geweest) is van de cursist in de opleiding waarop de eindproef betrekking heeft;
10. **FACULTATIEVE MODULE:** module die tot een basiscomponent behoort maar niet verplicht is voor het behalen van de kwalificatie, die een verbreding van de kernactiviteit van het beroep inhoudt, maar niet voortbouwt op de initiële competenties van dit beroepscompetentieprofiel. Ze wordt opengesteld voor de cursist die één of meer verplichte modules van dezelfde basiscomponent volgt of gevolgd heeft of werkzaam is in de sector waarop het beroepscompetentieprofiel van de basiscomponent van toepassing is.
11. **GEÏNTEGREERD TRAJECT:** een traject waarbij de basiscomponent beroepskennis en bedrijfsbeheer als één geheel wordt aangeboden;
12. **HEREXAMEN:** het examen van de tweede zittijd;
13. **LINEAIR (ONDERNEMERSCHAPS-)TRAJECT:** een door SYNTRA Vlaanderen gescreend traject dat afgestemd is op een sectoraal beroepscompetentieprofiel, een ondernemersprofiel of regelgeving. Een traject is opgebouwd uit verschillende vakken of onderdelen die in een vaste volgorde samen volgens een logica van opleidingsjaren leiden naar een kwalificatie. De duur van een traject bedraagt één of meer opleidingsjaren;
14. **OPLEIDINGSJAAR:** groepering van vakken van eenzelfde traject in termen van een jaar. Een traject bestaat uit één of meerdere opleidingsjaren. Bij een voltijdse dagopleiding (VDO) kunnen meerdere opleidingsjaren binnen één cursusjaar vallen.
15. **SYNTRA-CAMPUS:** lesplaats van een SYNTRA;
16. **SYNTRA:** een erkende vzw voor Vorming van Zelfstandigen en Kleine en Middelgrote Ondernemingen die meerdere SYNTRA-campusen omvat;

17. TOELATINGSKOMMISSIE: Elk SYNTRA richt een toelatingscommissie op die een beslissing neemt bij twijfel over de toelating van cursisten tot een traject.
18. TOELATINGSPROEF: een proef die dient afgelegd te worden om tot een traject toegelaten te worden.
19. VLAAMS AGENTSCHAP VOOR ONDERNEMERSVORMING – SYNTRA VLAANDEREN: dit publiekrechtelijk vormgegeven Extern Verzelfstandigd Agentschap (EVA) helpt Vlaanderen om meer en sterker te ondernemen via opleidingen, vormingen en initiatieven die de ondernemingszin stimuleren. De SYNTRA vzw en SYNTRA Vlaanderen vormen samen het SYNTRA-netwerk;
20. VRIJSTELLINGSPROEF: een proef die dient afgelegd te worden om van een vrijstelbaar vak te kunnen worden vrijgesteld;
21. ZITTIJD: bestaat uit zowel het examen zelf als de beoordeling, deliberatie én communicatie van de resultaten.

ADDENDUM bij het examenreglement voor de cursisten van de lineaire ondernemerschapstrajecten die een voltijdse dagopleiding volgen

Voor de cursisten van de voltijdse dagopleidingen (VDO) kan, op advies van de deliberatiecommissie én in overleg met de decentrale adviseur, afgeweken worden van alle voorwaarden in 6.4, behalve van de voorwaarde dat de cursist 50% moet behalen op het totaal aantal punten van het opleidingsjaar. Voor deze cursisten wordt een begeleidings- en opvolgplan opgesteld. Een cursist kan echter de eindproef niet afleggen zolang hij niet deelgenomen heeft aan alle examens van alle opleidingsjaren en, indien voorzien, de verplichte stage heeft afgerond, én geslaagd is voor alle opleidingsjaren voorafgaand aan het laatste opleidingsjaar in het traject.



LES- EN EXAMENREGLEMENT VOOR DE CURSISTEN VAN DE MODULAIRE BASISCOMPONENTEN EN ACTUALISATIES ONDERNEMERSCHAPSTRAJECTEN SYNTRA VANAF CURSUSJAAR 2016-2017

(beroepskennis)

Dit les- en examenreglement is een uitvoering van het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 september 2012, betreffende de ondernemerschapstrajecten vermeld in artikel 26, § 1, 2° en artikel 31 van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen

Inhoud

Dit les- en examenreglement omvat volgende hoofdstukken:

HOOFDSTUK 1 **Algemeen**

HOOFDSTUK 2 **Inschrijving, toelating en vrijstellingen:** De cursist schrijft zich in voor een modulair traject of voor een module.

HOOFDSTUK 3 **Volgen van de lessen:** Bij twee derde aanwezigheid in de lessen van de module kan de cursist deelnemen aan het/de examen(s) van de module.

HOOFDSTUK 4 **Examens en examengedragcode:** Examens worden gequoteerd door de lesgever van de module.

HOOFDSTUK 5 **De eindproef:** De eindproef wordt gequoteerd door een examencommissie die bestaat uit een lesgever en een extern jurylid (tenzij het curriculum een andere samenstelling bepaalt).

HOOFDSTUK 6 **Quotering, deliberatie en communicatie van de resultaten van de examens en de eindproef:** De cursist verneemt na een examen van de SYNTRA-campus of hij geslaagd is of niet voor een module.

HOOFDSTUK 7 **Inzage, klachten en beroepsprocedure:** De cursist heeft recht op inzage of een kopie en/of feedback op zijn persoonlijke examendocumenten. De cursist kan bezwaar aantekenen tegen de manier waarop de examens verlopen zijn.

HOOFDSTUK 8 **Kwalificaties:** Bij slagen voor een modulair traject krijgt de cursist een kwalificatie van het traject. Het traject omvat examens van modules, een eindproef en eventueel stage. Op vraag krijgt de cursist een kwalificatie van een module.

HOOFDSTUK 9 **Definities:** Een verklarende woordenlijst van termen die in dit les- en examenreglement gebruikt worden.

HOOFDSTUK 1 - Algemeen

- 1.1. Dit les- en examenreglement geldt voor alle cursisten die ingeschreven zijn vanaf cursusjaar 2016-2017 in een modulair traject.
- 1.2. Met de term 'de cursist' en verwijswaarden zoals 'hij' en 'hem' worden mannelijke en vrouwelijke cursisten bedoeld.
- 1.3. Het les- en examenreglement is beschikbaar via de website van elk SYNTRA. De cursist tekent voor gezien van het les- en examenreglement vóór het einde van de vierde lesweek. Op vraag bekomt de cursist ook een papieren versie van SYNTRA. Bij een wijziging in het les- en examenreglement brengt SYNTRA de cursist zo snel en gepast mogelijk op de hoogte.
- 1.4. De cursist tekent voor gezien van les- en examenreglementen van modules of modulaire trajecten die onder extern opgelegde reglementering vallen (andere dan die van SYNTRA Vlaanderen). Deze reglementering kan afwijken van wat er in dit reglement beschreven staat.

HOOFDSTUK 2 - Inschrijving, toelating en vrijstellingen

2.1. Algemeen

De cursist schrijft zich in voor een module of een modulair traject. Het curriculum legt de volgorde van de modules vast. Een traject kan ordebepaalde modules omvatten. Een cursist kan pas slagen voor een hoger ordebepaalde module nadat hij geslaagd is voor alle examens van de voorgaande, lager ordebepaalde module(s) (uitzondering zie verder bij addendum voltijdse dagopleiding).

2.2. Toelatingen

2.2.1. De cursist wordt toegelaten tot een module of een modulair traject als hij voldoet aan de algemene en bijzondere toelatingsvoorwaarden.

De bijzondere toelatingsvoorwaarden zijn gedefinieerd in het curriculum van de module of het traject en te vinden op de website van elk SYNTRA.

2.2.2. Toelatingen worden beslist door de toelatingscommissie van SYNTRA.

2.2.3. Specifieke organisatie van toelatingsproeven:

2.2.3.1. Toelatingsproeven kunnen afgelegd worden:

- 1) één maal per periode (januari-juni/juli-december) én
- 2) met een tussenperiode van minstens vier maanden

2.2.3.2. Toelatingsproeven voor het cursusjaar $x/x+1$ kunnen afgenomen worden vanaf 2 mei van het cursusjaar x .

2.2.4. De cursist die slaagt voor een toelatingsproef blijft gedurende twee cursusjaren voldoen aan de desbetreffende toelatingsvoorwaarden voor de module of het traject. De twee cursusjaren omvatten het cursusjaar waarin de cursist de proef aflegt en het volgende cursusjaar. Indien de toelatingsvoorwaarden tijdens deze twee cursusjaren wijzigen, moet de cursist voldoen aan de nieuwe toelatingsvoorwaarden vooraleer hij zich kan inschrijven voor het traject of de module.

2.2.5. De cursist die geslaagd is voor de examens kan zich gedurende een termijn van vijf cursusjaren niet opnieuw inschrijven voor de module waarvoor hij geslaagd is. Deze termijn begint te lopen vanaf het moment van slagen voor de module. De vijf cursusjaren omvatten het cursusjaar waarin de cursist de examens aflegt en de vier volgende cursusjaren. SYNTRA Vlaanderen kan hierop een afwijking verlenen.

2.3. Vrijstellingen

2.3.1. De cursist kan bij de SYNTRA-campus waar hij les volgt een aanvraag tot vrijstelling indienen ten laatste de vierde lesweek van de module. De cursist kan vrijstelling aanvragen voor een volledige module, niet voor een onderdeel ervan. Hij vraagt hiervoor bij de SYNTRA-campus een vrijstellingsformulier waarop hij vermeldt voor welke module(s) hij een vrijstelling vraagt en voegt de relevante kwalificaties toe. De vrijstellingsaanvraag wordt behandeld door SYNTRA. De cursist krijgt de beslissing over zijn vrijstellingsaanvraag binnen een maand na het indienen van de aanvraag, op voorwaarde dat het dossier volledig is. De cursist volgt de lessen tijdens de behandelingsperiode van de vrijstelling.

2.3.2. De cursist kan vrijstelling aanvragen op basis van één of meerdere van de volgende documenten:

- een diploma of getuigschrift
- een bewijs van slagen voor een examen met een gelijke of ruimere leerinhoud in het kader van de vorming van zelfstandigen en KMO's
- een bewijs van praktijkervaring
- credits behaald in onderwijsinstellingen.

2.3.3. Een toegekende vrijstelling geldt voor lesvolging én examen.

2.3.4. Vrijstelling voor eindproeven is niet mogelijk.

2.3.5. Specifieke organisatie van vrijstellingsproeven:

2.3.5.1. Vrijstellingsproeven kunnen afgelegd worden:

- 1) één maal per periode (januari-juni/juli-december) én
- 2) met een tussenperiode van minstens vier maanden

2.3.5.2. Vrijstellingsproeven voor het cursusjaar $x/x+1$ kunnen afgenomen worden vanaf 2 mei van het cursusjaar x .

2.3.6. De cursist behoudt de behaalde resultaten voor een vrijstellingsproef gedurende twee cursusjaren op voorwaarde dat de module waarop de proef betrekking heeft, niet inhoudelijk is gewijzigd (tenzij het curriculum anders bepaalt). De twee cursusjaren omvatten het cursusjaar waarin de cursist de proef aflegt en het volgende cursusjaar. Als deze termijn voorbij is of als er tussentijds een inhoudelijke wijziging was, beslist SYNTRA over de geldigheid van de resultaten.

HOOFDSTUK 3 - Volgen van de lessen

3.1. Lesorganisatie

De cursist ontvangt ten laatste de eerste les een lessenrooster. Eventuele wijzigingen worden tijdig gecommuniceerd door de SYNTRA-campus.

3.2. Verplichte lesvolging en gewettigde afwezigheid

De cursist moet ten minste twee derde van de lessen aanwezig zijn om te mogen deelnemen aan het examen van de module (tenzij het curriculum andere voorwaarden voor aanwezigheid bepaalt). De cursist kan zijn afwezigheid wettigen door een bewijsstuk van ziekte, arbeidsongeschiktheid of een verklaring van de werkgever. Hij bezorgt dit bewijsstuk binnen de 30 kalenderdagen te rekenen vanaf de eerste dag van afwezigheid en uiterlijk op de laatste lesdag van de module (dag

van het examen niet inbegrepen). Een verklaring van de werkgever van de stageplaats volstaat niet voor cursisten met een stage-overeenkomst (voor het behoud van de erkenning van deze overeenkomst).

HOOFDSTUK 4 - Examens en examengedragcode

4.1. Algemeen

- 4.1.1. Het curriculum kan ordebepaalde en niet ordebepaalde modules omvatten. Bij ordebepaalde modules legt het curriculum de volgorde van de modules op. De cursist kan pas slagen voor een hogere ordebepaalde module nadat hij geslaagd is voor alle examens van de voorgaande module(s) (uitzondering in addendum voltijdse dagopleiding (VDO)).
- 4.1.2. Examens worden georganiseerd tussen 8 u en 23 u. De examens vinden plaats in de SYNTRA-campus waar de cursist de lessen heeft gevolgd. Om gemotiveerde redenen kan de SYNTRA-campus hiervan afwijken na goedkeuring door SYNTRA Vlaanderen.
- 4.1.3. Examens worden gequoteerd door de lesgevers van de modules. De cursist verneemt na de examens van de SYNTRA-campus of hij geslaagd is of niet voor een module.

4.2. Twee examenkansen

- 4.2.1. De cursist heeft recht op twee zittijden per cursusjaar. Elke SYNTRA-campus organiseert twee zittijden per cursusjaar.
- 4.2.2. De cursist kan aan maximum twee door de SYNTRA-campus opeenvolgend ingerichte zittijden deelnemen. De zittijden tellen als ingericht, ongeacht of de cursist eraan deelnam of niet. Een niet afgelegd examen wordt beschouwd als een opgenomen examenkans. Om na die twee zittijden opnieuw te mogen deelnemen aan het examen volgt de cursist eerst opnieuw de lessen van de module waarvoor hij niet slaagde (of afwezig was) en dient hij terug twee derde aanwezig te zijn in de lessen.
- 4.2.3. In trajecten met verplichte stages bepaalt het curriculum de richtlijnen voor de tweede zittijd van de stage. Indien deze niet bepaald zijn in het curriculum gelden de gewone regels voor een module.

4.3. Informatie over de examens

De SYNTRA-campus informeert de cursisten voorafgaandelijk over de leerstof, vorm en het tijdstip van examens. Bij een eventuele wijziging brengt de SYNTRA-campus de cursist zo snel mogelijk op de hoogte. De puntenverdeling van het examen, zoals bepaald in het curriculum, wordt ten laatste vóór het einde van de vierde lesweek van de module schriftelijk of digitaal aan de cursist meegedeeld.

4.4. Openbaarheid van examen(s)

Het is mogelijk om een examen of een eindproef te laten bijwonen door een waarnemer. Dit verzoek kan uitgaan van de cursist of de lesgever. Voor de procedure en de toegelaten activiteiten van een waarnemer wendt de cursist of de docent zich tot de SYNTRA-campus. Een adviseur of inspecteur van SYNTRA Vlaanderen kan altijd een examen bijwonen in het kader van kwaliteitszorg- of toezicht. Examens van extern gereguleerde beroepen kunnen ook bijgewoond worden door vertegenwoordigers van de controlerende overheid.

4.5. Examengedragcode

SYNTRA kan op een evaluatiemoment gedrag vaststellen dat niet toegelaten is, waardoor het onmogelijk is om correct te oordelen over de competenties van een cursist of die van medecursisten. Hierbij kan het gaan om volgende onregelmatigheden:

- het meebrengen en/of gebruiken van niet toegelaten hulpmiddelen zoals gsm's, spiekbrieffjes etc.
- mondelinge of schriftelijke communicatie tijdens het examen
- plagiaat
- het door anderen laten maken van een persoonlijk werk
- andere door de lesgever/toezichter vastgestelde onregelmatigheden

Merkt een lesgever of toezichter een onregelmatigheid op dan spreekt hij de cursist direct aan. De cursist moet het examenlokaal verlaten en krijgt een nul op het examen.

Merkt een lesgever dat er sprake is van plagiaat of misbruik bij ingediende werken dan zal de lesgever dit gedeelte met een nul quoteren.

Indien een cursist niet akkoord gaat met de genomen maatregel, kan hij in eerste lijn bij de verantwoordelijke van de SYNTRA-campus terecht en in tweede lijn bij SYNTRA Vlaanderen.

4.6. Organisatie van de examens van de eerste zittijd

- 4.6.1. De cursist wordt door de SYNTRA-campus automatisch ingeschreven en toegelaten tot de examens van de eerste zittijd als:
- hij op reglementaire wijze ingeschreven is en toegelaten tot het modulair traject (of de module) én
 - hij, rekening houdende met vrijstelling en gewettigde afwezigheden, twee derde van de lessen van de module heeft gevolgd (tenzij het curriculum een ander aanwezigheidspercentage bepaalt) én
 - hij het cursus- en examengeld betaald heeft.
- 4.6.2. De examendata zijn opgenomen in het lessenrooster.

4.7. Organisatie van de examens van de tweede zittijd (herexamens)

- 4.7.1. De cursist die niet geslaagd is voor één of meerdere examens van de eerste zittijd of afwezig was op een examenmoment van de eerste zittijd kan zich inschrijven voor de examens van de tweede zittijd (de herexamens) binnen de termijn die vermeld wordt bij de communicatie van de resultaten van de eerste zittijd.
- 4.7.2. De inhoud van het herexamen
Het herexamen handelt over dezelfde leerstof als het examen van de eerste zittijd. De deliberatiecommissie kan hiervan afwijken mits een grondige motivatie.
- 4.7.3. Tijdstip
Modules zonder ordebepaaldheid:
De examens van de tweede zittijd worden ten vroegste zeven kalenderdagen na de communicatie van de resultaten van de eerste zittijd georganiseerd. De examens van de tweede zittijd zijn gequoteerd, gedelibereerd en de resultaten gecommuniceerd ten laatste vóór de start van het volgende opleidingsjaar. De examens van de tweede zittijd van een laatste niveau in een modulair traject worden georganiseerd en de resultaten ervan gecommuniceerd vóór dertig september.
- Modules met ordebepaaldheid:
Bij een modulair traject met ordebepaalde modules moet de cursist geslaagd zijn voor de examens van de modules van een lagere orde vooraleer hij kan deelnemen aan de examens van modules van een hogere orde. Hij kan wel de lessen volgen van de volgende ordebepaalde module in afwachting van de bekendmaking van zijn resultaten van de module van de lagere orde. De examens van de tweede zittijd

worden ten vroegste zeven kalenderdagen na de communicatie van de eerste zittijd georganiseerd. De SYNTRA-campus bezorgt de definitieve resultaten binnen dertig kalenderdagen na de start van de volgende module, en in ieder geval vóór het examen van de module van een hogere orde. De cursist die niet geslaagd is voor de tweede zittijd van een lagere module, mag de lessen van de volgende module niet meer verder volgen. Hij start opnieuw met de module van de lagere orde (uitzondering addendum VDO). De examens van de tweede zittijd van een laatste niveau in een modulair traject met ordebepaaldheid worden georganiseerd en de resultaten ervan gecommuniceerd vóór dertig september.

HOOFDSTUK 5 - Eindproef

5.1. Organisatie van de eerste zittijd van de eindproef

- 5.1.1. De eindproef wordt georganiseerd op het einde van het traject.
De cursist legt de eindproef af in de SYNTRA-campus waar hij de lessen heeft gevolgd.
- 5.1.2. De SYNTRA-campus informeert de cursist vooraf over de inhoud, vorm, puntenverdeling en het tijdstip van de eindproef. Bij een eventuele wijziging brengt de SYNTRA-campus de cursist zo snel mogelijk op de hoogte.
- 5.1.3. De cursist is automatisch ingeschreven voor de eerste zittijd van de eindproef als hij voldoet aan volgende voorwaarden:
- 1) hij is geslaagd voor alle modules voorafgaand aan de modules van de laatste orde en heeft, indien voorzien, de verplichte stage afgerond én
 - 2) hij heeft deelgenomen aan alle examens van de modules van de laatste orde.
- 5.1.4. Van 5.1.3. 2) kan de SYNTRA-campus afwijken op voorwaarde dat:
- de cursist twee derde aanwezig was in de lessen van de module(s) van de laatste orde (behoudens vrijstelling en gewettigde afwezigheden) én
 - de cursist een grondige reden heeft waarom hij niet aanwezig kon zijn op het examen. De SYNTRA-campus neemt hierin een eindbeslissing.

5.1.5. De cursist heeft pas recht op een kwalificatie op het moment dat hij voor alle modules, de verplichte stages én voor de eindproef geslaagd is.

5.2. Organisatie van de tweede zitting van de eindproef

5.2.1. De cursist heeft recht op twee zittingen voor de eindproef. Een SYNTRA-campus organiseert twee zittingen van de eindproef per cursusjaar. De SYNTRA-campus organiseert de tweede zitting van een eindproef binnen een termijn van minimaal drie en maximaal zes maanden na de eindproef van de eerste zitting.

5.2.2. De cursist legt deze zittingen af ten laatste het cursusjaar dat volgt op het cursusjaar waarin hij voor de eerste keer recht heeft op een eerste zitting voor de eindproef (zie voorwaarden 5.1.3). deze periode verstreken is of indien de cursist na twee zittingen niet geslaagd is voor de eindproef neemt hij contact op met de SYNTRA-campus. De cursist volgt daarna een individueel lessenpakket. Hij moet twee derde aanwezig zijn in de lessen van het lessenpakket om te mogen deelnemen aan een nieuwe zitting van de eindproef.

5.2.3. De cursist die niet slaagde voor de eindproef van de eerste zitting of niet deelnam neemt contact op met de SYNTRA-campus om zich in te schrijven voor de tweede zitting van de eindproef. Eén maand vóór de organisatie van de eindproef van de tweede zitting deelt de SYNTRA-campus de datum, het uur en de plaats van de eindproef mee aan de cursisten die wensen deel te nemen aan de tweede zitting.

5.2.4. De tweede zitting van de eindproef handelt over dezelfde inhoud als de eindproef van eerste zitting. De examencommissie kan hiervan afwijken mits een grondige motivatie.

HOOFDSTUK 6 - Quoting, deliberatie en communicatie van de resultaten

6.1. Quoting

6.1.1. De examens van de modules worden beoordeeld door de lesgevers.

6.1.2. De eindproef wordt beoordeeld door een examencommissie die bestaat uit een lesgever en een extern jurylid (tenzij het curriculum een andere samenstelling bepaalt).

6.1.3. (Facultatieve) modules worden gequoteerd op 100 punten.

6.1.4. Toelatings- en vrijstellingsproeven worden gequoteerd op 100 punten.

6.1.5. De eindproeven worden op 400 punten gequoteerd.

6.2. Slagen voor examens van een module en slagen voor de eindproef

6.2.1. De cursist slaagt voor een module als hij:

- aan alle examenonderdelen van de module deelnam én
- minimum de helft van het totaal aantal punten van de module behaalde (tenzij het curriculum andere slaagnormen oplegt).

Het hoogst behaalde resultaat op een module blijft behouden bij latere zittingen.

6.2.2. De cursist slaagt voor een toelatingsproef of vrijstellingsproef als hij:

- aan alle examenonderdelen deelgenomen heeft én
- minimum de helft behaalde van het totaal aantal punten zoals vastgelegd in het curriculum (tenzij het curriculum andere slagingsnormen vastlegt).

6.2.3. De cursist slaagt voor de eindproef als hij:

- aan alle examenonderdelen deelgenomen heeft én
- minimum de helft behaalde van het totaal aantal punten zoals vastgelegd in het curriculum (tenzij het curriculum andere slagingsnormen vastlegt).

6.2.4. De cursist is geslaagd voor een modulair traject als hij slaagt voor alle modules, eventuele stage, én de eindproef. Hij heeft op dat moment recht op één of meer kwalificaties voor het traject (zie hoofdstuk 8).

6.3. Deliberatie

6.3.1. Elke SYNTRA-campus richt een deliberatiecommissie in die zowel beraadslaagt na de examens van de eerste als van de tweede zitting.

6.3.2. De deliberatiecommissie kan een eindproef niet delibereren. De examencommissie van de eindproef beslist of een cursist al dan niet geslaagd is voor de eindproef. Bij niet slagen maakt de examencommissie een gemotiveerd verslag op.

6.3.3. Er is geen deliberatie mogelijk voor toelatingsproeven en vrijstellingsproeven.

6.3.4. De deliberatiecommissie beraadslaagt en beslist over de resultaten van de cursist die:

- minstens één keer aan alle examenonderdelen van een module deelgenomen heeft én
 - minimum 40% op het examen van de module behaald heeft.
- De cursist behoudt het hoogst behaalde resultaat van de twee zittingen.

6.4. Communicatie van de resultaten

6.4.1. van modules zonder ordebepaaldheid

De cursist krijgt van de SYNTRA-campus ten laatste dertig kalenderdagen na het examen van de eerste zitting de resultaten van de modules zonder ordebepaaldheid. Dit gebeurt op papier of digitaal.

Een SYNTRA-campus organiseert een examen tweede zitting ten vroegste zeven kalenderdagen na de communicatie van de resultaten van de eerste zitting. De examens van de tweede zitting zijn gequoteerd, gedelibereerd en de resultaten gecommuniceerd ten laatste vóór de start van het volgende opleidingsjaar.

De examens van de tweede zitting van een laatste module in een modulair traject worden georganiseerd en de punten gecommuniceerd vóór 30 september. Dit gebeurt op papier of digitaal.

De cursist die gedelibereerd werd, krijgt geen exact resultaat van de gedelibereerde module.

6.4.2. van modules met ordebepaaldheid

De cursist krijgt de resultaten van examens van de eerste zitting ten laatste 30 kalenderdagen na het examen van de module. Dit gebeurt digitaal of op papier.

Bij ordebepaalde modules moet de cursist geslaagd zijn voor de examens van de modules van een lagere orde vooraleer hij kan deelnemen aan de examens van modules van een hogere orde. Hij kan wel de lessen volgen van de volgende ordebepaalde module in afwachting van de bekendmaking van zijn resultaten van de tweede zitting van de module van de lagere orde. Indien hij niet slaagt voor de tweede zitting van de module van een lagere orde, moet hij meteen de lessen stopzetten in de module van hogere orde. Hij kan zich opnieuw inschrijven voor de module van de lagere orde.

Een SYNTRA-campus organiseert een examen tweede zitting ten vroegste zeven kalenderdagen na de communicatie van de resultaten van eerste zitting. Deze examens van de tweede zitting zijn gequoteerd, gedelibereerd en de resultaten gecommuniceerd ten laatste 30 dagen na de start van de module van een hogere orde, en in ieder geval vóór het examen van de module van een hogere orde. De examens van de tweede zitting van een laatste niveau in een modulair traject worden georganiseerd en de punten ervan gecommuniceerd vóór 30 september. Dit gebeurt op papier of digitaal.

De cursist die gedelibereerd werd, krijgt geen exact resultaat van de gedelibereerde module.

6.4.3. Van resultaten van de eindproef

6.4.3.1. Bij niet slagen voor examens en/of de eindproef van de eerste zitting deelt de SYNTRA-campus mee:

- welke examens opnieuw moeten afgelegd worden én
- hoe en wanneer men zich kan inschrijven voor de examens tweede zitting.

6.4.3.2. Bij niet slagen voor de eindproef tweede zitting neemt de cursist contact op met de SYNTRA-campus voor een individueel lessenpakket om te kunnen worden toegelaten tot een volgende zitting.

HOOFDSTUK 7 - Inzage, klachten en beroepsprocedure

7.1. Inzagerecht

- 7.1.1. De cursist heeft recht op inzage of een kopie en/of feedback bij zijn persoonlijke examendocumenten.
- 7.1.2. Hij kan binnen de 14 kalenderdagen na bekendmaking van de examenresultaten een schriftelijk verzoek tot inzage richten aan de SYNTRA-campus.
- 7.1.3. Voor het verstrekken van kopieën kan de SYNTRA-campus een vergoeding van maximum 0,25 euro per blad aan de cursist vragen.

7.2. Beroepsprocedure

7.2.1. Indieningstermijn

De cursist kan uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de resultaten bezwaar aantekenen tegen de wijze waarop de examens verlopen zijn.

7.2.2. Procedure

7.2.2.1. Klachten kunnen in eerste instantie ingediend worden bij de ombudsman / klachtencoördinator van SYNTRA. Hun contactgegevens worden vermeld op de website van SYNTRA Vlaanderen en op de website van elk SYNTRA.

7.2.2.2. De cursist kan met zijn klacht over het verloop van examens in tweede lijn terecht bij de Vlaamse Overheid – SYNTRA Vlaanderen.

7.2.2.3. Klachten over de werking van SYNTRA Vlaanderen, en klachten betreffende een concrete opleiding waarvan de cursist oordeelt dat deze bij voorkeur door SYNTRA Vlaanderen behandeld worden, kunnen rechtstreeks worden ingediend bij SYNTRA Vlaanderen.

7.2.2.4. Een klacht bij SYNTRA Vlaanderen wordt ingediend via de volgende kanalen:

- 1) het elektronisch klantenformulier op de website van SYNTRA Vlaanderen
- 2) email: klachten@syntravlaanderen.be
- 3) brief: Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel
- 4) telefoon: 02 227.60.93

7.2.2.5. SYNTRA Vlaanderen bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de zeven kalenderdagen. Indien SYNTRA Vlaanderen niet bevoegd is, bezorgt hij waar mogelijk de klacht aan de bevoegde organisatie. SYNTRA Vlaanderen onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

7.2.2.6. SYNTRA Vlaanderen onderzoekt de klacht in alle onafhankelijkheid en bemiddelt tussen de indiener van de klacht en SYNTRA. Hij verwerkt de standpunten van alle partijen in een motivatie die uitmondt in een voorstel van beslissing aan de cursist. SYNTRA Vlaanderen doet er alles aan om een klacht binnen de vijfenveertig kalenderdagen na ontvangst af te handelen.

7.2.3. Beroep

Indien de cursist niet akkoord gaat met het voorstel van SYNTRA Vlaanderen kan hij tegen dit voorstel binnen de zeven dagen administratief beroep aantekenen bij de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen, Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel. De beslissing van de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen is een eindbeslissing van het agentschap.

Tegen de beslissing van de raad van bestuur kan beroep ingesteld worden bij de Raad van State en bij de Vlaamse Ombudsdienst.

HOOFDSTUK 8 - Kwalificaties

De cursist in een modulair traject kan volgende kwalificaties behalen:

Getuigschriften :

- **G OT BK.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject basiscomponent beroepskennis. Dit getuigschrift wordt uitgereikt aan de cursist die slaagt voor alle modules van een basiscomponent beroepskennis van een ondernemerschapstraject, inclusief de eindproef.
- **G OT BK kmo.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject beroepskennis KMO-medewerker. Dit getuigschrift wordt uitgereikt aan de cursist die slaagt voor alle modules voor de KMO-medewerker die gedefinieerd werden binnen een basiscomponent.
- **G AC.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject actualisatie (met examen). Dit getuigschrift wordt uitgereikt op vraag van de cursisten die slaagt voor de examens van alle modules van de actualisatie.
- **G OT M ex.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject module met examen. Dit getuigschrift wordt uitgereikt op vraag van de cursist die slaagt voor een module met examen. Dit kan zowel een module van een basiscomponent als van een actualisatie zijn, zowel een verplichte als een facultatieve module.
- **G OT M zex.1:** getuigschrift ondernemerschapstraject module zonder examen. Dit getuigschrift wordt uitgereikt op vraag van de cursist die een module zonder examen gevolgd heeft en voldoet aan het in het curriculum vereiste aanwezigheidspercentage.

Certificaten :

- **C AC.1** Certificaat Ondernemerschapstraject actualisatie (zonder examen)

Diploma's:

- **D OT.1:** diploma ondernemerschapstraject basiscomponent. Dit diploma wordt uitgereikt aan de cursist die slaagt voor de examens van alle modules van de basiscomponent, zowel voor beroepskennis (inclusief de eindproef), de eventuele stage als voor bedrijfsbeheer (inclusief de haalbaarheidsstudie behaald binnen het SYNTRA-netwerk).

HOOFDSTUK 9 - Definities

Toelichting bij de termen die in dit les- en examenreglement gebruikt worden:

1. **ACTUALISATIE:** een vorm van ondernemerschapstraject die inspeelt op een veroudering binnen de basiscomponent naar aanleiding van wetgeving of technische of sociale evoluties en er dus voor zorgt dat de basiscomponent zijn waarde behoudt. Voor de actualisaties geldt dezelfde les- en examenreglementering als voor de basiscomponenten;
2. **BASISCOMPONENT:** een vorm van ondernemerschapstraject die nauw aansluit bij een sectoraal beroeps-competentieprofiel, een generiek ondernemersprofiel of regelgeving. Generieke ondernemerscompetenties, sectoraal ingevulde ondernemerscompetenties en technische beroepscompetenties worden geïntegreerd aangeboden en gradueel opgebouwd volgens een toenemende complexiteit. Binnen de basiscomponent wordt het niveau van technische complexiteit bepaald dat aanleiding kan geven tot een tussentijdse kwalificatie op de arbeidsmarkt;
3. **CURRICULUM:** beschrijving van de kennis, vaardigheden, attitudes en competenties die in de opleiding nagestreefd worden, alsook de doelstellingen, de organisatievoorwaarden, de toelatingsvoorwaarden, de vrijstellingsvoorwaarden en de examens;
4. **CURSUSJAAR:** de periode tussen 1 juli jaar x en 30 september jaar x+1;
5. **DELIBERATIECOMMISSIE:** Elk SYNTRA richt een deliberatiecommissie op die een beslissing neemt over een cursist die in aanmerking komt voor deliberatie. De directeur van de SYNTRA-campus of zijn gevolmachtigde neemt het initiatief voor de organisatie van de deliberatiecommissie en zit deze voor;

6. **EINDPROEF:** een praktijkproef die, in combinatie met het slagen voor de verplichte modules en stages, leidt tot een kwalificatie van de basiscomponent. De eindproef kan een reële praktische proef zijn, een verdediging van een monografie, of een combinatie van verschillende elementen;
7. **EXAMEN:** geheel van examenonderdelen van een module. Een examen maakt deel uit van een zittijd;
8. **EXAMENCOMMISSIE:** bestaat uit lesgever(s) en externe juryleden die de eindproef beoordelen;
9. **EXAMENONDERDEEL:** afgebakend onderdeel van een module en het examen.
10. **EXTERN JURYLID:** vakdeskundige die deel uitmaakt van de examencommissie op een eindproef en geen lesgever (geweest) is van de cursist in de opleiding waarop de eindproef betrekking heeft.
11. **FACULTATIEVE MODULE :** module die tot een basiscomponent behoort maar niet verplicht is voor het behalen van de kwalificatie. Ze houdt een verbreding van de kernactiviteit van het beroep in, maar bouwt niet verder op de initiële competenties van dit beroepscompetentieprofiel. Facultatieve modules worden opengesteld voor de cursisten die één of meer verplichte modules van dezelfde basiscomponent volgt of gevolgd heeft of werkzaam is in de sector waarop het beroepscompetentieprofiel van de basiscomponent van toepassing is.
12. **GEÏNTEGREERD TRAJECT:** een traject waarbij de basiscomponent beroepskennis en bedrijfsbeheer als één traject wordt aangeboden;
13. **HEREXAMEN:** het examen van de tweede zittijd;
14. **MODULAIR (ondernemerschaps-)traject:** een door SYNTRA Vlaanderen gescreend traject dat afgestemd is op een sectoraal beroepscompetentieprofiel, een ondernemersprofiel of regelgeving. Een traject is opgebouwd uit verschillende modules met of zonder ordebepaaldheid die leiden naar een kwalificatie.
15. **OPLEIDINGSJAAR:** groepering van modules van eenzelfde traject in termen van een jaar.
16. **ORDEBEPAALEDHEID:** het curriculum kan ordebepaalde en niet ordebepaalde modules omvatten. Bij ordebepaalde modules legt het curriculum op dat de cursist de examens van de modules van een volgende orde niet kan afleggen vooraleer hij geslaagd is voor de examens van modules van een lagere orde.

17. SYNTRA-CAMPUS: lesplaats van een SYNTRA;
18. SYNTRA: een erkende vzw voor Vorming van Zelfstandigen en Kleine en Middelgrote Ondernemingen die meerdere SYNTRA-campusen omvat;
19. TOELATINGSCOMMISSIE: Elk SYNTRA richt een toelatingscommissie op die een beslissing neemt bij twijfel over de toelating van cursisten tot een traject.
20. TOELATINGSPROEF: een proef die dient afgelegd te worden om tot een traject toegelaten te worden.
21. VLAAMS AGENTSCHAP VOOR ONDERNEMERSVORMING – SYNTRA VLAANDEREN: dit publiekrechtelijk vormgegeven Extern Verzelfstandigd Agentschap (EVA) helpt Vlaanderen om meer en sterker te ondernemen via opleidingen, vormingen en initiatieven die de ondernemingszin stimuleren. De SYNTRA vzw en SYNTRA Vlaanderen vormen samen het SYNTRA-netwerk;
22. VRIJSTELLINGSPROEF: een proef die dient afgelegd te worden om van een vrijstelbare module te kunnen worden vrijgesteld;
23. ZITTIJD: bestaat uit zowel het examen zelf als de beoordeling, deliberatie én communicatie van de resultaten;

ADDENDUM bij het examenreglement voor de cursisten van de modulaire ondernemerschapstrajecten die een voltijdse dagopleiding volgen

Voor de cursisten van de voltijdse dagopleidingen (VDO) kan, op advies van de deliberatiecommissie én in overleg met de decentrale adviseur, afgeweken worden van de voorwaarden in 4.1.1. Voor deze cursisten wordt een begeleidings- en opvolgplan opgesteld. De afwijking is geldig tot het einde van het cursusjaar. Een cursist kan echter de eindproef niet afleggen zolang hij niet deelgenomen heeft aan alle examens van de modules van alle opleidingsjaren en, indien voorzien, de verplichte stage heeft afgerond, én geslaagd is voor alle examens van de modules van de opleidingsjaren voorafgaand aan het laatste opleidingsjaar in het traject.

EXAMENREGLEMENT VOOR DE CURSISTEN BASISKENNIS BEDRIJFSBEHEER SYNTRA

Dit examenreglement is een uitvoering van het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 september 2012, betreffende de ondernemerschapstrajecten vermeld in artikel 26, § 1, 2° en artikel 31 van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen

HOOFDSTUK I – Algemene bepalingen

Art. 1 – Definities

Voor de toepassing van dit reglement dient te worden verstaan onder:

1. *actualisatie*: speelt als onderdeel van het ondernemerschapstraject in op een veroudering binnen de basiscomponent naar aanleiding van wetgeving of technische of sociale evoluties en zorgt er dus voor dat de basiscomponent zijn waarde behoudt. De duur van een actualisatie bedraagt maximaal één opleidingsjaar, tenzij de raad van bestuur beslist om van die termijn af te wijken en zijn beslissing motiveert. Voor de actualisaties geldt dezelfde examen-reglementering als voor de basiscomponenten.
2. *basiscomponent*: vorm van ondernemerschapstraject die nauw aansluit bij een sectoraal beroeps-competentieprofiel, een generiek ondernemersprofiel of regelgeving. Generieke ondernemerscompetenties, sectoraal ingevulde ondernemerscompetenties en technische beroepscompetenties worden geïntegreerd aangeboden en gradueel opgebouwd volgens een toenemende complexiteit. Binnen de basiscomponent wordt het niveau van technische complexiteit bepaald dat aanleiding kan geven tot een tussentijdse kwalificatie op de arbeidsmarkt.
3. *campus*: lesplaats van een centrum.
4. *centrum*: één van de SYNTRA Centra voor Vorming van Zelfstandigen en Kleine en Middelgrote Ondernemingen.
5. *curriculum*: geheel van één of meerdere modules die de competenties beschrijven, gradueel opgebouwd volgens een toenemende complexiteit. Het curriculum beschrijft onder andere het doel, de organisatievoorwaarden, de toelatingsvoorwaarden, de vrijstellingsvoorwaarden,

de examens en, behoudens in het geval het maar één module is, de volgorde van de modules.

6. *cursus*: de door de centra georganiseerde module van het curriculum. Elke cursus groepeert cursisten van een zelfde opleidingsjaar en van een zelfde opleiding, tenzij afwijking toegestaan op gemotiveerd verzoek.
7. *cursus over bedrijfsbeheer*: cursus over de basiscompetenties van het bedrijfsbeheer die gericht zijn op het algemene commerciële, financiële, administratieve en personeelsbeleid van de zelfstandigen en de kleine en middelgrote ondernemingen en die beantwoorden aan een generiek ondernemersprofiel of regelgeving.
8. *eindproef*: praktijkproef zoals bedoeld in art. 73, 3e lid van het BVR ondernemerschapstrajecten van 14.09.2012, in het kader van bedrijfsbeheer: de haalbaarheidsstudie.
9. *examen*: geheel van examenonderdelen van een lesmodule.
10. *facultatieve modules*: modules die tot een basiscomponent behoren, maar niet verplicht zijn voor het behalen van de kwalificatie, die een verbreding van de kernactiviteit van het beroep inhouden, maar niet voortbouwen op de initiële competenties van dit beroepscompetentieprofiel. Ze worden opgesteld voor cursisten die één of meer verplichte modules van dezelfde basiscomponent volgen of gevolgd hebben of werkzaam zijn in de sector waarop het beroepscompetentieprofiel van de basiscomponent van toepassing is.
11. *haalbaarheidsstudie*: plan waarin de leefbaarheid van een zelfstandige onderneming wordt beschreven. Dit plan moet worden opgemaakt volgens een model aangeleverd door SYNTRA Vlaanderen.
12. *herexamens*: tweede, derde en vierde zitting.
13. *modulair curriculum*: bestaat uit modules die niet aan opleidingsjaren gebonden zijn. De modules kunnen verplicht of facultatief zijn, ordebepaald of niet ordebepaald. Het geheel van verplichte modules van de basiscomponent bevat de competenties van de kernactiviteit van het beroep en leidt tot het behalen van de kwalificatie.
14. *ondernemerschapstraject*: een door SYNTRA Vlaanderen gescreend traject dat afgestemd is op een sectoraal beroepscompetentieprofiel, een generiek ondernemersprofiel of regelgeving. Het omvat competentieversterkende acties en activiteiten die naar zelfstandig ondernemerschap leiden, waarin een uitstroom als kmo-medewerker mogelijk is. Voor de dienstverlenende intellectuele beroepen, waarvan het zelfstandig ondernemerschap niet door een opleiding in een centrum kan worden verworven, leiden de

competentieversterkende acties en activiteiten uitsluitend naar een uitstroom van kmo-medewerker.

15. *opleiding*: het door het centrum georganiseerde programma. De duur van een opleiding bedraagt één of meer opleidingsjaren.
16. *opleidingsjaar*: omvat minimaal 12 en maximaal 32 cursusweken, tenzij afwijking door de raad van bestuur (bij actualisaties, modulaire curricula, andere regelgeving of specificiteit van de opleiding).
17. *programma*: de beschrijving van de competentieversterkende acties en activiteiten van het ondernemerschapstraject, opgesplitst voor de basiscomponent en/of de actualisatie.
18. *thema*: een onderdeel van de module.

HOOFDSTUK II – Algemeen

Art. 2 – Examenreglement

Het centrum bezorgt ten laatste op de 4de cursusdag het examenreglement aan elke cursist die zich inschrijft voor de opleidingen. De cursist tekent voor ontvangst en ter kennisneming.

Art. 3 – Vier examenkansen

De cursisten kunnen maximum aan vier opeenvolgende ingerichte zittingen deelnemen zonder verplicht opnieuw lessen te volgen.

De vier zittingen gelden, ongeacht of de cursist deelnam aan de zitting of niet. Een niet-afgelegd examen wordt beschouwd als een opgenomen examenkans, ongeacht of de afwezigheid gewettigd of niet gewettigd is.

De vier examenkansen gelden zowel voor gewone examens als voor eindproeven.

HOOFDSTUK III – Inschrijving voor de examens

Art. 4 – Inschrijving voor de examens en eindproef eerste zitting

Worden ingeschreven voor en toegelaten tot de examens en de eindproef, de cursisten

- a) die op reglementaire wijze ingeschreven zijn voor de cursussen

- b) en die, behalve in geval van gewettigde afwezigheden, twee derde van de cursus hebben gevolgd, tenzij anders bepaald in het curriculum
- c) en die het cursus- en examengeld betaald hebben.

Toelichting bij a en b:

§1 Reglementaire inschrijving

§1.1. De cursisten die geslaagd zijn voor de examens, kunnen zich gedurende een termijn van vijf cursusjaren niet opnieuw inschrijven voor de cursussen, waarvoor ze geslaagd zijn

§1.2. SYNTRA Vlaanderen kan op gemotiveerd verzoek een afwijking verlenen van de bepalingen in vorige paragraaf.

§2 Gewettigde afwezigheid

De cursist kan zijn afwezigheid rechtvaardigen aan de hand van de nodige bewijsstukken van ziekte, arbeids-ongeschiktheid of een verklaring van de werkgever binnen de 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de eerste dag van afwezigheid. In het kader van het behoud van de erkenning van een stageovereenkomst is een verklaring van de werkgever onvoldoende om een afwezigheid te wettigen.

Art. 5 – Inschrijving voor herexamens 1

De deelnemers aan de examens of de eindproef die niet geslaagd zijn of afwezig waren, delen binnen de maand na de bekendmaking van de resultaten van de examens of de eindproef schriftelijk aan de campus mee dat zij wensen deel te nemen aan een volgende zitting.

De campus maakt melding van deze voorwaarde bij de bekendmaking van de resultaten aan de cursist.

HOOFDSTUK IV – Organisatie examens

Art. 6 – Uitgangspunten

Elke cursist

- 1° legt de examens af in de campus van het centrum waar hij ingeschreven is voor de cursussen;
- 2° neemt deel aan alle examens van de cursussen waarvoor hij is ingeschreven.

Art. 7 – Twee zittingen per cursusjaar

Tijdens elk cursusjaar worden 2 zittingen georganiseerd voor de examens van de cursussen van bedrijfsbeheer.

Art. 8 – Tijdstip

Examens dienen georganiseerd te worden tussen 8 uur 's morgens en 23 uur 's avonds.

Art. 9 – Openbaar

§1. Met openbaarheid van examens wordt bedoeld:

- a) De cursist die dit wenst, kan een waarnemer het examen laten bijwonen. De waarnemer kan geen cursist zijn die dit examen in dat cursusjaar moet afleggen of een cursist die in datzelfde cursusjaar door de betrokken examinerator moet worden ondervraagd, evenmin als een bloed- of aanverwant tot in de vierde graad. De cursist verwittigt ten minste zeven kalenderdagen voor een examen de SYNTRA-coördinator voor dit examen en de ombudsman. Deze brengt de betrokken examinerator tijdig op de hoogte.
- b) De examinerator kan in overleg met de SYNTRA-coördinator één of meer leden van het docerend personeel vragen een examen als waarnemer bij te wonen. Dit verzoek moet gericht worden aan de SYNTRA-coördinator voor het examen. Deze brengt de betrokken cursist(en) tijdig op de hoogte.
- c) De waarnemer kan enkel schriftelijke notities nemen en mag niet tussenkomen in het examen noch quoteren.

§2. Daarnaast kan in het curriculum bepaald worden of de aanwezigheid van andere personen kan toegestaan worden.

Art. 10 – Organisatie eerste zitting

§1. Informatie

De campus informeert de cursisten voorafgaandelijk over de leerstof en de vorm van de examens, de tussentijdse evaluatie en de haalbaarheidsstudie, zoals bepaald in het curriculum, en over het tijdstip (datum en begin- en einduur).

§2. Tijdstip

De eerste zitting voor de examens sluit aan bij het einde van een cursus of

een gedeelte van een cursus. Deze wordt tijdens de lesuren georganiseerd. De eindevaluatie bestaat uit het opmaken en verdedigen van een haalbaarheidsstudie. De verdediging vindt plaats na afloop van alle thema's. De campus dient de eindproef zodanig te organiseren dat de cursist voldoende tijd heeft om de opmerkingen Financieel beleid te verwerken. Een minimale tussenperiode van 5 tot 10 werkdagen dient in acht genomen te worden. Elk Syntra zal de procedure die in dit verband in de diverse lesplaatsen gevolgd wordt, bij voorkeur schriftelijk, meedelen aan de cursist.

Bij het verplaatsen van het examen, de tussentijdse evaluatie of de haalbaarheidsstudie naar een andere datum, moeten er minstens 7 kalenderdagen zitten tussen de melding en de nieuwe examendatum.

Art. 11 – Organisatie volgende zittijden

De deelnemers aan een volgende zittijd nemen deel aan de examens, de tussentijdse evaluatie en/of de haalbaarheidsstudie waarvoor zij, ook na deliberatie, niet geslaagd zijn of waarop zij afwezig waren tijdens de eerste zittijd.

§1. Tijdstip

§1.1. De tweede zittijd van de examens gaat door voor . 5 september van hetzelfde jaar.

Voor de cursussen waarvan de curricula modulair zijn opgebouwd, kan de raad van bestuur een afwijking toestaan op de termijnen voor de tweede zittijd.

§1.2. De tweede zittijd van de eindproef vindt plaats vanaf een termijn van minimaal 14 kalenderdagen en maximaal zes maanden na de eerste zittijd.

§ 1.3. De derde en vierde zittijd van de examens / de eindproef van het opleidingsjaar x vallen samen met de eerste en tweede zittijd van het opleidingsjaar x+1.

§2. Plaats

Een volgende zittijd van de examens of de haalbaarheidsstudie vindt plaats in de campus waar de cursist de eerste zittijd heeft afgelegd.

§3. Inhoud herexamens

De herexamens bevatten dezelfde elementen en zijn van dezelfde omvang

als de oorspronkelijke examens, tenzij er een uitdrukkelijke beslissing en motivatie is van de deliberatiecommissie (in het geval van examens) of de examencommissie (in het geval van eindproeven) om hiervan af te wijken.

§4. Informatie herexamen eindproef

14 kalenderdagen voor de tweede zittijd deelt de campus de datum, uur en plaats van de eindproef mee aan de cursisten.

HOOFDSTUK V – Examencommissie, quoterig, slagen

Art. 12 – Examencommissie

§1. De examens van de cursussen bedrijfsbeheer worden beoordeeld door een examencommissie die bestaat uit de lesgevers van de cursussen.

§2. De eindproef (haalbaarheidsstudie) wordt beoordeeld door een examencommissie die bestaat uit twee lesgevers of drie lesgevers, waarvan minstens één voor financieel beleid.

Art. 13 – Quoterig

§1. De module basiskennis bedrijfsbeheer wordt op 300 punten gequoteerd. De module ' 1ste stap naar een businessplan' en de module 'E-BBH' worden op 240 punten gequoteerd.

§2. De puntenverdeling per thema wordt voor de vierde lesdag schriftelijk of digitaal meegedeeld. De beoordelingswijze wordt tijdens de eerste les toegelicht.

Art. 14 – Slagen

Om te slagen voor het examen moeten de deelnemers minimum de helft van het totaal aantal punten behalen van de cursus alsmede de helft op ieder thema van de cursus zoals vastgelegd in het curriculum.

HOOFDSTUK VI – Deliberatie

Art. 15 – Deliberatiecommissie

§1. Elk centrum richt een deliberatiecommissie op overeenkomstig de richtlijnen van de raad van bestuur.

De deliberatiecommissie bestaat uit minstens drie personen:

- de directeur van het centrum of zijn gevolmachtigde
- twee lesgevers

De directeur van het centrum of zijn gevolmachtigde neemt het initiatief voor de organisatie van de deliberatie-commissie en zit deze voor.

§2. Alle leden van de deliberatiecommissie beschikken tijdens de beraadslaging over een dossier van de deelnemers die gedelibereerd moeten worden.

§3. De deliberatiecommissie beslist bij eenparigheid van stemmen, of bij gewone meerderheid, als wordt vastgesteld dat eenparigheid niet haalbaar is.

Art. 16 – Tijdstip

De deliberatiecommissie beraadslaagt zowel na de eerste zitting als na de herexamens. De deliberatie vindt plaats uiterlijk 30 kalenderdagen na de evaluatie van de haalbaarheidsstudie.

Art. 17 – Voorwaarden

§1. De deliberatiecommissie beraadslaagt en beslist over de deliberatie van de deelnemers die niet voldoen aan de voorwaarden om te slagen.

§2. Om voor deliberatie in aanmerking te komen, dient de cursist

- minstens 1 x aan alle examenonderdelen deelgenomen te hebben
- minimum 50% van het totaal aantal punten behaald te hebben.

HOOFDSTUK VII – Communicatie over de examens / eindproef - Inzagerecht

Art. 18 – Communicatie door centrum

Met toepassing van de richtlijnen van de raad van bestuur deelt het centrum de resultaten van de examens en indien van toepassing, de eindproef, mee aan de deelnemers en aan de regisseur.

Art. 19 – Timing en elementen

§1. Het centrum deelt schriftelijk de behaalde punten mee aan de cursist, uiterlijk 14 kalenderdagen na de deliberatie, doch in geen geval voor de deliberatie.

§2. Ten laatste 14 kalenderdagen na de deliberatie-commissie deelt het centrum aan de cursist mee

- welke examens opnieuw dienen afgelegd te worden
 - hoe en wanneer men zich kan inschrijven voor een volgende zitting
 - welke opdrachten desgevallend moeten uitgevoerd worden
- over welke de procedure is om een bezwaarschrift in te dienen, indien men niet akkoord gaat met het verloop van het examen of de eindproef.

Art. 20 – Inzagerecht 3

Binnen de 14 kalenderdagen na de bekendmaking van de examenresultaten, kan de cursist een schriftelijk verzoek (per brief, e-mail, fax of persoonlijke overhandiging) tot inzage richten aan de campus..

De cursist heeft recht op inzage, een kopie en/of feedback bij zijn persoonlijke examendocumenten.

Feedback kan gegeven worden door:

- individuele examinatoren en/of verantwoordelijke docent
- de SYNTRA-coördinator van de examens
- de trajectbegeleider
- de campus-directeur
- de ombudsman / de klachtencoördinator.

Voor het verstrekken van kopieën kan SYNTRA een vergoeding van maximum 0,25 euro per blad aan de cursist vragen.

Kopieën worden enkel verleend met onherkenbaar-making van de gegevens die op andere cursten betrekking hebben.

Art. 21 – Lesvolgning na vier examenkansen

Na vier examenkansen wendt de cursist zich tot de campus. In overleg met de adviseurs sectorale netwerking van SYNTRA Vlaanderen wordt bepaald of en welk lessenkans moet gevolgd worden.

HOOFDSTUK VIII – Klachten

Art. 22 – Indieningstermijn

Cursisten kunnen uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van hun resultaten bezwaar aantekenen tegen de wijze waarop de examens verlopen zijn, conform de procedure zoals weergegeven in art. 23.

Art. 23 – Procedure

§1. Ombudsman

Klachten worden bij voorkeur ingediend bij de ombudsman / klachtencoördinator van SYNTRA.

De contactgegevens van de ombudsmannen van SYNTRA worden vermeld op de website van SYNTRA Vlaanderen.

§2. Regisseur

Als de klacht niet wordt opgelost, laat SYNTRA aan de indiener van de klacht weten dat hij met zijn klacht in tweede lijn terecht kan bij de regisseur van SYNTRA Vlaanderen.

Klachten betreffende de werking van SYNTRA Vlaanderen, en klachten betreffende een concrete opleiding waarvan de indiener oordeelt dat hij deze bij voorkeur bij SYNTRA Vlaanderen wenst in te dienen, kunnen rechtstreeks worden ingediend bij de regisseur.

§3. Klacht indienen bij de regisseur

Een klacht bij de regisseur wordt ingediend via de volgende kanalen:

1° het elektronisch klantenformulier op de website van SYNTRA Vlaanderen

2° email: klachten@syntravlaanderen.be

3° brief: Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel

4° telefoon: 02 227.60.93

§4. Procedure regisseur

§4.1. De regisseur SYNTRA VLAANDEREN bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst ervan aan de indiener van de klacht en aan de klachtencoördinator, tenzij de klacht zelf binnen die termijn afgehandeld is.

Indien de regisseur niet bevoegd is, bezorgt hij waar mogelijk de klacht aan de bevoegde organisatie. Indien de klacht aan iemand

extern wordt bezorgd, ontvangt de indiener van de klacht van de regisseur een kopie met de reden van de verzending en de contactgegevens van de betrokkene.

§4.2 Ontvankelijkheid

De regisseur onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht niet wordt behandeld, brengt de regisseur de indiener van de klacht en de klachten-coördinator daarvan schriftelijk op de hoogte. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

§4.3 Onderzoek

Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt deze onderzocht door de regisseur.

De verplichting tot behandelen van een klacht, vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger.

De regisseur voert in alle onafhankelijkheid het onderzoek uit. Hij onderzoekt de klacht en bemiddelt tussen de indiener van de klacht en SYNTRA of SYNTRA Vlaanderen. Hij verwerkt de standpunten van alle partijen in een motivatie die uitmondt in een voorstel van beslissing aan de cursist. De beslissing wordt tevens meegedeeld aan de actor van SYNTRA Vlaanderen en aan het betrokken SYNTRA.

De regisseur doet er alles aan om een klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst af te handelen.

§5. Beroep

De regisseur stelt de indiener van de klacht er van op de hoogte dat voor de gevallen waar een besluit van de Vlaamse Regering dit voorziet, tegen zijn beslissing binnen de 7 dagen administratief beroep kan worden ingesteld bij de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen, Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel.

§6 Procedure raad van bestuur

§6.1. Wanneer beroep wordt ingesteld bij de raad van bestuur, bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van de klacht aan zowel de indiener van het beroep als de regisseur.

§6.2. Commissie Klachten

De commissie Klachten bespreekt de klacht op basis van een nota en voorstel van beslissing van de regisseur.

De regisseur kan zijn eerder voorstel herzien en een nieuw voorstel aan de commissie Klachten voorleggen, dan wel het oude voorstel behouden.

De indiener van de klacht heeft voor de commissie Klachten steeds de mogelijkheid om in verschijning gehoord te worden en kan zich laten bijstaan door een raadsman.

De beslissing van de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen is een eindbeslissing.

§7. Beroepsmogelijkheden

Tegen de beslissing van de raad van bestuur kan beroep ingesteld worden bij de Raad van State.

Procedurefouten kunnen aanhangig gemaakt worden bij de klachtencoördinator of de Vlaamse Ombudsdienst.

HOOFDSTUK IX – Kwalificaties

Art. 24

Volgende kwalificatie kan behaald worden:

Getuigschrift:

- G BBH.1: getuigschrift basiskennis bedrijfsbeheer

HOOFDSTUK X – Inwerkingtreding

Art. 25

Dit examenreglement treedt in werking vanaf het cursusjaar 2014-2015.



CAMPUS UKKEL

Stallestraat 292 - 1180 Brussel
T 02 331 68 01 - F 02 331 68 04
info@syntrabrussel.be

CAMPUS TOUR & TAXIS

Havenlaan 86c/209 - 1000 Brussel
T 02 421 17 70 - F 02 421 17 79
info@syntrabrussel.be

LESPLAATS ANDERLECHT

Maurice Herbettelaan 38A - 1070 Anderlecht
T 02 527 22 71
info@syntrabrussel.be

OPENINGSUREN CAMPUSSEN

maandag tot donderdag van 08u30 tot 19u30
vrijdag van 08u30 tot 16u30
zaterdag van 09u00 tot 14u00

WWW.SYNTRABRUSSEL.BE