



Hoe en waar kan ik een klacht indienen?

1. Wat zijn problemen en hoe gaan we ermee om?

Het kan weleens gebeuren dat je het niet eens bent met de gang van zaken over diverse onderwerpen. Hierbij kan gedacht worden aan diverse rubrieken zoals de planning van het onderwijsaanbod; de toelatingsvoorwaarden; de hygiëne en bewoonbaarheid van de gebouwen en lokalen; de infrastructuur, het didactisch materiaal en de centrumuitrusting; de correcte toepassing van de reglementeringen inzake eindtermen, specifieke eindtermen, basiscompetenties, opleidingsprofielen en leerplannen; de berekening van het inschrijvingsgeld en de toekenning van een gehele of gedeeltelijke vrijstelling hiervan; de raming en aanrekening van het cursusmateriaal; de beschikbaarheid, volledigheid en duidelijkheid van het centrumreglement, inbegrepen het evaluatiereglement; de informatieverstrekking over het onderwijsproject en het onderwijsaanbod; omgangsvormen personeel; de wijze van cursus geven....

Er bestaan verschillende wegen om bedenkingen m.b.t. deze onderwerpen kwijt te kunnen. We geven de suggestie om problemen direct te bespreken met de betrokkenen zelf. Indien je vindt dat dit niet kan, dan zijn er andere mogelijkheden. Je bespreekt het dan met de opleidingscoördinator of de directeur. Hij is het formele aanspreekpunt voor je bezorgdheden.

Ideeën, wensen en voorstellen, kunnen ook doorgegeven worden via de cursistenraad of de tevredenheidsenquêtes die tijdens de opleiding regelmatig worden afgenomen.

2. Wat zijn klachten en hoe gaan we ermee om?

Wanneer er uiteindelijk geen bevredigende oplossing komt via hoger aangehaalde kanalen en je vindt dat er toch stappen moeten gezet worden om een verandering tot stand te brengen, kan er gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier dat je kan bekomen op het secretariaat.

Van zodra men een klachtenformulier indient bij de vertrouwenspersoon start de klachtenprocedure.

De naam van de vertrouwenspersoon vind je in de rubriek 'Wie is wie?' evenals waar en wanneer hij/zij bereikbaar is.

Binnen de 7 werkdagen neemt de vertrouwenspersoon contact met je op waarmee hij/zij aangeeft dat de klacht ontvangen is. Tevens zal hij/zij vermelden tegen welke datum je een antwoord mag verwachten met het resultaat van de afhandeling van de klacht.

In de afhandeling van de klacht worden volgende fasen doorlopen: toewijzen van de klacht aan de verantwoordelijke, onderzoek en analyse van de klacht, eventueel uitwerken van corrigerende maatregelen en formuleren van antwoord.