



EDUCATIEVE
ACADEMIE vzw

Educatieve Academie vzw
Patriottenstraat 35
2600 Berchem
info@educatieve-academie.be
www.educatieve-academie.be

REGLEMENT VOOR KLACHTEN EN GESCHILLEN

Dit Reglement voor Klachten en Geschillen van de Educatieve Academie (EA) werd opgesteld door de directie van de Educatieve Academie. Het werd van kracht op 30 mei 2014 en doet alle eerdere reglementen rond klachten en geschillen van de Educatieve Academie teniet.

Met een klacht wordt een wens of vraag tot verbetering, of de uiting van een ontevredenheid bedoeld, die een student nadrukkelijk onder de aandacht brengt, en die actie vereist. Met een student wordt elke cursusdeelnemer bedoeld die is ingeschreven in een van de opleidingen/trainingen van de Educatieve Academie. De klachtencommissie is een commissie van drie leden, aangesteld door de Educatieve Academie.

Doel en basisprincipes

Het hoofddoel van dit reglement is om te voorzien in een eenvormige, laagdrempelige, grondige en transparante manier om met klachten om te gaan bij de EA en dus de kwaliteit van de diensten te verbeteren voor de studenten van de Educatieve Academie. Eenvormigheid waarborgt de gelijkheid van rechten voor alle EA-studenten.

Het is de bedoeling om de student feedback te geven over de door hem/haar ingezonden klacht, deze klacht met zorg te behandelen en dit binnen de kortst mogelijke termijn.

Het gaat dus om een korte, informele procedure om tot praktische oplossingen te komen en is gebaseerd op het principe dat elke studentenklacht tot de aandacht van de EA moet gebracht worden. De oorzaak van de klacht wordt hierdoor meteen terug naar de bron gebracht. De door de student ingezonden klacht wordt systematisch geregistreerd en geanalyseerd door de EA, wat in een periodische rapportering resulteert waaruit voorstellen tot verbetering kunnen gemaakt worden om - indien mogelijk- herhaling te voorkomen.

Indien een student niet tevreden is met de behandeling van een klacht door de betreffende docent (of afdeling) – of indien het niet mogelijk of wenselijk is voor de student, om welke reden dan ook, om een behandeling van de klacht te verkrijgen bij de docent in kwestie, dan kan de student zijn/haar klacht indienen bij de Klachtencommissie van de Educatieve Academie, waardoor de formele klachtenprocedure ingezet wordt.

Wanneer de student zijn klacht niet eerst voorgelegd heeft aan de docent (afdeling) in kwestie, dan kan de Klachtencommissie de student vragen dit eerst te doen.

Een klacht indienen

Een klacht is, onder meer, een wens ter verbetering die de student uitdrukkelijk tot de aandacht van de EA brengt. Dat kan gaan over zaken als organisatie of inhoud van de training, cursusmateriaal, syllabus, computer- en andere faciliteiten, bereikbaarheid van de trainers etc. Voor klachten over de cursus die de student volgt of waarvoor hij zich inschreef, is het eerste contactpunt die docent die voor die cursus verantwoordelijk is.

Dit geldt uiteraard niet wanneer de docent zelf de oorzaak of een factor is van de klacht. In dat geval kan de klacht rechtsreeks ingediend worden bij de directie van de Educatieve Academie.

Bij een klacht is de docent van de betreffende cursus het eerste contact van de student, en hij/zij kan aldus mogelijk in staat zijn om een oplossing van de klacht en haar oorzaak te vinden.

Verder kan de student, wanneer hij/zij niet tevreden is met de behandeling van zijn/haar klacht, deze indienen bij de Klachtencommissie van de EA, met de bedoeling hiervoor een snelle oplossing te vinden.

Behandeling van de klacht

Het is een basisprincipe dat de student allereerst zijn klacht bekend maakt bij de docent van zijn opleiding/cursus. Het doel van deze dialoog is tweeledig:

1. Eerst en vooral is het belangrijk dat de klacht van de student met zorg en aandacht gehoord wordt door de docent.
2. Vervolgens is het essentieel om een oplossing voor de klacht te vinden. Door de situatie aan de student uit te leggen, kan de docent een mogelijke richting aangeven om de klacht op te lossen. Het is niet de bedoeling dat de docent in kwestie de volledige verantwoordelijkheid opneemt voor verdere behandeling van de klacht; dit gebeurt wanneer de student dit nodig vindt. Een eerste mogelijke oplossing is dat de docent kan verklaren wat er gebeurd is op een dergelijke manier dat de student tevreden is, en beslist om geen verdere actie te ondernemen. In dat geval wordt er geen klacht geregistreerd.

Indien een klacht niet kan worden opgelost door de docent, geeft hij aan aan de student dat hij de klacht kan indienen bij de klachtencommissie. De docent informeert de student dat de klacht in geschreven vorm per aangetekende zending moet gestuurd worden aan de klachtencommissie van de EA.

Hoe de klachtencommissie functioneert

Wanneer de student niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht door een bepaalde docent, moet hij zijn klacht per aangetekende zending toesturen op het volgende adres:
Educatieve Academie vzw
Klachtencommissie
Patriottenstraat 35
2600 Berchem

Hierna handelt de Klachtencommissie als volgt:

1. De Klachtencommissie stuurt de student een officiële ontvangstbevestiging van zijn/haar klacht.
2. De Klachtencommissie behandelt de klacht. Een klachtenbehandeling omvat:
 - a. De klacht bestuderen, en zo nodig, het daaraan verbonden dossier
 - b. De klager horen
 - c. De personen horen die rechtstreeks bij de klacht betrokken zijn
 - d. Een besluitende commissievergadering, met geschreven aanbevelingen aan de directie van de EA over tegemoetkoming aan de klacht.
3. De directie van de EA maakt een beslissing gebaseerd op de aanbevelingen en zorgt ervoor dat alle betrokkenen schriftelijk verwittigd worden van de beslissing.

4. De Klachtencommissie archiveert het dossier. Ze rapporteert ook regelmatig aan de directie over implementatie van de Klachten- en Geschillencommissie voor studenten van de Educatieve Academie, waardoor verbeteringen mogelijk kunnen opgenomen worden.
5. Behandeling en regeling van de klacht moet afgewerkt worden binnen 15 werkdagen. Indien nodig kan deze periode – eenmalig – verlengd worden met 10 werkdagen, en de klager wordt hiervan schriftelijk verwittigd. De periode begint de dag volgend op de dag waarop de klacht ontvangen werd door de Klachtencommissie.

Procedure van de studentenklacht

1e fase: docent van de opleiding/cursus in kwestie

2e fase: Klachtencommissie