



## KLACHTENFORMULIER

### Onderwerp van klacht heeft betrekking op

- de toelatingsvoorwaarden tot de opleiding
- de hygiëne en de bewoonbaarheid van gebouwen en lokalen
- de infrastructuur, het didactisch materiaal en de centrumuitrusting
- de overeenstemming tussen het onderwijsaanbod en de decretale en reglementaire bepalingen over eindtermen, specifieke eindtermen, basiscompetenties, opleidingsprofielen en leerplannen
- de berekening van het inschrijvingsgeld dat een cursist moet betalen en de toekenning van een gehele of gedeeltelijke vrijstelling van het inschrijvingsgeld
- de raming of de aanrekening van het cursusmateriaal
- de beschikbaarheid, de volledigheid en de duidelijkheid van het centrumreglement, met als specifiek onderdeel het evaluatiereglement
- de informatieverstrekking over het onderwijsproject en het onderwijsaanbod
- de planning van het onderwijsaanbod

**Versie cursist**

Naam en voornaam:

Klacht:

**Versie centrum**

Naam en voornaam:

Functie:

Klacht:

**Datum van indiening** klacht bij CVO:

**Behandeld door** de directie CVO/directie CBE/onderwijskoepel/inrichtende macht/... op:

**Beslissing** interne procedure :

Handtekening cursist(e)

Handtekening centrumdirectie

#### TOELICHTING PROCEDURE

1. Een klachtenformulier wordt opgemaakt wanneer de beide partijen onderling geen overeenstemming bereiken over hun meningsverschil, nadat dit eerst via de interne klachtenprocedure van het centrum werd behandeld.
2. Het formulier wordt opgemaakt op initiatief van één van beide partijen (datum, naam en voornaam, functie).
3. Het kan ook opgemaakt worden door het secretariaat of de directie van een CVO of CBE , indien de partijen onafhankelijk van elkaar gehoord worden (klacht genoteerd door...).
4. De klacht wordt, nadat ze genoteerd en gehandtekend is, overgemaakt aan de directie van CVO of CBE.
5. De directie beslist, na eventueel verder onderzoek, welk gevolg zij aan de klacht geeft. Indien aan de klacht geen gevolg kan worden gegeven (wegens falen van de bemiddeling of wegens onbevoegd in de materie), wordt er doorverwezen naar de ombudsdienst van Brucovo ( Brussels Consortium Volwassenenonderwijs).
6. De klachten worden, op naam van de persoon die de klacht ingediend heeft, in een archief bijgehouden, teneinde een schriftelijke neerslag te hebben bij herhaling van de feiten of verdere gevolgen.