

## Bijlage 5 Klachtenprocedure

### Klachtenprocedure m.b.t. het verloop beoordelingsproces, het gedrag en handelen panelleden, het gedrag en handelen projectbegeleider

VLUHR KZ streeft conform haar missie en visie naar een kwaliteitsvolle werking. Indien een opleiding of instelling ontevreden is over het verloop van het proces of over de bij het proces betrokken panelleden of projectbegeleider, kan de opleiding of instelling een formele klacht indienen. Daartoe is onderstaande klachtenprocedure ontwikkeld. De procedure heeft als doel klachten op een gelijke en onafhankelijke wijze te behandelen, zonder discriminerende consequentie naar de indiener. Indien de ontevredenheid van de opleiding of instelling betrekking heeft op de formele uitkomst van opleidingsrapporten tweede terugmelding, is deze klachtenprocedure niet van toepassing. In dat geval kan een klacht worden ingediend volgens het 'Reglement van de interne beroepsprocedure beoordelingsrapporten'.

#### Definitie van een klacht

Met klacht wordt elke uiting van ongenoegen of ontevredenheid bedoeld die door een opleiding of instelling wordt geformuleerd en die handelt over:

- het verloop van het beoordelingsproces;
- het gedrag/handelen van panelleden;
- het gedrag/handelen van projectbegeleiders.

De verwachtingen ten aanzien van het beoordelingsproces zijn beschreven in de 'Handleiding voor opleidingsbeoordeling, januari 2020'.

De verwachtingen ten aanzien van gedrag en handelen van panelleden zijn vastgelegd in de 'Deontologische code en gedragsregels voor leden van het panel' die onderdeel uitmaakt van de 'Overeenkomst tussen VLUHR en de panelleden'.

De verwachtingen ten aanzien van gedrag en handelen van projectbegeleiders zijn vastgelegd in de 'Deontologische code en gedragsregels voor projectbegeleiders' en in de 'Deontologische code werking VLUHR KZ'.

#### Indienen en registreren van een klacht

De klacht wordt schriftelijk ingediend door een opleiding of een instelling (de indiener) die betrokken is in een beoordelingsproces via [kwaliteitszorg@vluhr.be](mailto:kwaliteitszorg@vluhr.be) met vermelding 'klacht' en is gericht aan het Bestuurscomité Kwaliteitszorg.

De klacht bevat volgende gegevens:

- 1° de naam, het adres, het telefoonnummer van de indiener;
- 2° een verklaring dat de rector/algemeen directeur van de instelling de klacht ondersteunt;
- 3° het voorwerp van de klacht;
- 4° een feitelijke en gedocumenteerde omschrijving van de ingeroepen bezwaren.

Een medewerker van VLUHR KZ die niet betrokken is bij het onderwerp van de klacht bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de twee werkdagen door VLUHR KZ, bezorgt de klacht aan de voorzitter van het Bestuurscomité Kwaliteitszorg en informeert de betrokkenen die onderwerp uitmaken van de klacht.

Volgende klachten komen niet in aanmerking:

- klachten tegen (de inhoud van) het opleidingsrapport;

- klachten waarbij de feiten zich meer dan een half jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan;
- klachten die anoniem zijn.

### Behandeling van de klacht

De voorzitter van het Bestuurscomité Kwaliteitszorg onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht en deelt zijn bevindingen mee aan de andere leden van het Bestuurscomité Kwaliteitszorg.

Indien het Bestuurscomité oordeelt dat de klacht onontvankelijk is, deelt zij dit mee aan de indiener. Indien het Bestuurscomité oordeelt dat de klacht ontvankelijk is, onderzoekt zij de gegrondheid ervan. Het Bestuurscomité kan hiertoe de partijen oproepen voor een individueel of gezamenlijk gesprek waarvan hij plaats en tijd bepaalt. Het Bestuurscomité Kwaliteitszorg neemt vervolgens, na bespreking, een beslissing.

### Behandelingstermijnen

De betrokken partijen worden over de beslissing geïnformeerd. De basistermijn voor het behandelen van een klacht bedraagt 15 werkdagen (vanaf datum ontvangstbevestiging). Indien meer tijd nodig is, dan wordt dit gemeld aan de indiener.