

KLACHTENPROCEDURE IVC

Indien een deelnemer een opmerking/vraag heeft omtrent de werking van het secretariaat, of omtrent de procedure van de door het IVC georganiseerde activiteit, of het gedrag van een trainer, dan hebben we graag dat hiervoor de desbetreffende personen/verantwoordelijken rechtstreeks worden aangesproken, liefst per mail.

Indien de deelnemer meent dat het meer een klacht dan een opmerking/vraag betreft, dan kunnen zij beroep doen op volgende **klachtenprocedure**.

1. de deelnemer spreekt de desbetreffende trainer aan.
2. de deelnemer spreekt de opleidingsverantwoordelijke aan.

Deze gesprekken hebben tot doel tot een vergelijk/een oplossing te komen.

Indien de deelnemer geen voldoening neemt met de voorgestelde oplossing, dan kan deze zich wenden tot de directeur van het instituut.

Indien de klacht de opleidingsverantwoordelijke betreft, dan kan de student zich wenden tot de directeur van het instituut.

Indien de deelnemer hierbij nog geen afhandeling heeft gevonden van zijn klacht, dan kan deze zich wenden tot de voorzitter van de Raad van Bestuur en verzoeken om de klachtencommissie aan te spreken.

Het is de voorzitter van de Raad van Bestuur die beslist om de klachtencommissie samen te stellen teneinde deze klacht te behandelen. Indien de voorzitter beslist om deze klachtencommissie niet samen te stellen, dan motiveert hij dat tegenover de belanghebbende.

De klachtencommissie bestaat uit een jurist als voorzitter en twee door het IVC aangeduide externe leden.

Het werkterrein van deze externe leden ligt niet binnen het IVC, noch zetelen zij in de Raad van Bestuur.

Een klacht moet schriftelijk en ondertekend bij het secretariaat van het IVC ter attentie van de klachtencommissie worden ingediend.

De klacht moet voorzien zijn van naam, adres en telefoonnummer van de klager en van de beklagde.

Het secretariaat zendt de klacht onmiddellijk door aan de klachtencommissie.

Door zowel het secretariaat als door de klachtencommissie wordt de afhandeling van de klacht in uiterste discretie behandeld.

In eerste instantie worden klachten en verweer schriftelijk behandeld. Partijen krijgen telkens drie weken de tijd om schriftelijk te reageren.

De commissie legt de schriftelijke reactie telkens voor aan de andere partij, die daarop ook weer schriftelijk kan reageren. Er kan twee keer schriftelijk gereageerd worden.

Op basis van deze stukken organiseert de klachtencommissie een **klachtzitting**, uiterlijk vier weken na deze schriftelijke rondes.
Indien gewenst worden de partijen uitgenodigd op de zitting te verschijnen.
Van de zitting wordt schriftelijk verslag gemaakt.

De klachtencommissie doet **uitspraak** over de klacht uiterlijk vier weken na de zitting.
De klachtencommissie deelt de uitspraken, schriftelijk en met redenen omkleed, mee aan de partijen, en ook alleen aan hen. De rapportering blijft als gesloten dossier bij de voorzitter van de klachtencommissie bewaard.

De namen van de verschillende trainers/coördinatoren/verantwoordelijken zijn op te vragen bij het secretariaat, evenals de namen van de personen waaruit de klachtencommissie wordt samengesteld.

Opgesteld te Kortrijk, december 2018.