

Onderstaande klachten- en beroepsprocedure is een onderdeel van het Onderwijs- en Examenreglement (OER) van de Interactie-Academie. De meest recente versie van de procedure is steeds terug te vinden in het OER. Voor meer informatie betreffende de klachten- en beroepsprocedure en het OER of voor het indienen van een klacht, kunt u mailen naar secretariaat@iaac.eu o.v.v. klachtencommissie.

Klachten- en beroepsprocedure

Oprichting klachtencommissie

De Interactie-Academie richt een klachtencommissie op. De klachtencommissie wordt aangewend voor de behandeling van klachten en beroepen aangaande onderwijsverzorging en evaluaties volgens onderstaande klachtenprocedure.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie is samengesteld uit:

- de voorzitter of een lid van het bestuursorgaan;
- de directeur (behalve indien de directeur betrokken partij is – dan wordt de directeur vervangen door een lid van het bestuursorgaan);
- de externe voorzitter van de onderwijsraad.

Een niet betrokken staf lid treedt op als secretaris van de klachtencommissie.

Toepassing

1. Deze klachtenprocedure kan aangewend worden door studenten, lesgevers (staf leden en geassocieerde lesgevers) en andere betrokken bij het onderwijs (zoals bedrijven die opleidingen bestellen en betrokkenen geïntegreerde proef) van de Interactie-Academie aangaande geschillen betreffende onderwijsverzorging.
2. Deze klachtenprocedure kan aangewend worden door studenten aangaande geschillen betreffende de organisatie van evaluaties en betwistingen van examenresultaten. Dit kan in volgende gevallen:
 - een examenbeslissing, dat wil zeggen elke beslissing die, al dan niet op grond van een deliberatie, een eindoordeel inhoudt over het voldoen voor een opleidingsonderdeel, meer opleidingsonderdelen van een opleiding, of een opleiding als geheel;
 - een tot het volgen of voortzetten van een opleiding of opleidingsonderdeel;
 - een weigering om een erkend statuut toe te kennen of redelijke aanpassingen aan opleidings- of evaluatiefaciliteiten te verlenen op grond van een erkend statuut of op grond van bijzondere individuele omstandigheden;
 - een beslissing over een tuchtmaatregel;
 - het opleggen van een maatregel van studievoortgangsbewaking.

Indienen van de klacht

1. Het indienen van een klacht gebeurt schriftelijk per mail naar de directie, die een niet betrokken staf lid aanwijst voor de uitvoering van het secretariaat van de klachtencommissie. Wanneer de directie zelf onderwerp is van de klacht, wordt de klacht behandeld door de voorzitter van het bestuursorgaan.

2. In de melding vermeldt de klager een feitelijke omschrijving van de bezwaren waarop hij/zij zich beroept. Als de melding gaat over een evaluatiebeoordeling, vermeldt de student of hij/zij wel of niet gebruik maakte van het inzagerecht. Wanneer hij/zij geen gebruik heeft gemaakt van het inzagerecht, wordt dit gemotiveerd bij het indienen van het beroep.
3. De klager is ten allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de klager kan de klachtencommissie alsnog de klacht onderzoeken. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
4. De klacht wordt ingediend binnen een maand na de handeling waarop de klacht betrekking heeft.
5. Een klacht betreffende de organisatie van evaluaties en betwistingen van examenresultaten moet worden ingesteld binnen een termijn van 7 kalenderdagen die ingaat op:
 - a. in geval een beslissing over een beoordelingscore: de dag na officiële bekendmaking van de door de examencommissie of beoordelingsoverleg gevalideerde evaluatiebeslissing;
 - b. in geval van aanvullende eisen: de dag na de schriftelijke bekendmaking van de beslissing aan de student.Indien de zevende kalenderdag samenvalt met een zondag, wordt de beroepstermijn verlengd tot de maandag erop.
6. De klachtencommissie kan, in bijzondere situaties, besluiten een uitzondering te maken op bovengenoemde termijnen.
7. Een klacht is verjaard, indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden.

Termijnen van behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie bevestigt aan de klager schriftelijk per mail de ontvangst van de klacht binnen 2 weken na indiening van de klacht.
2. De klacht wordt behandeld binnen een maand na de bevestiging van de ontvangst.

Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie streeft in eerste instantie naar bemiddeling tussen de klager en de beklagde.
2. Indien de bemiddeling door een niet betrokken staflid slaagt, zal deze de klachtencommissie en desgevallend de examencommissie hierover informeren.
3. Indien de bemiddeling door een niet betrokken staflid mislukt, zal deze een verslag van de bemiddelingspoging schrijven en dit – samen met de klacht en alle betrokken stukken – overmaken aan de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie behandelt de klacht en onderneemt hiertoe volgende acties:
 - a. De klachtencommissie stelt de beklagde in de gelegenheid te reageren op de klacht.
 - b. De klachtencommissie kan voorstellen om de klager en de beklagde in de gelegenheid te stellen hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten tijdens een afzonderlijk of gezamenlijk gesprek.
 - c. Indien de klager en beklagde afzonderlijk worden gehoord, zal alleen die informatie waarop beide partijen konden reageren in overweging worden genomen.

- d. De klachtencommissie kan nadere informatie inwinnen bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
5. Indien nodig brengt het niet betrokken staflid de voorzitter van de examencommissie zo spoedig mogelijk op de hoogte om (voorlopige) maatregelen te nemen om het correcte verloop van de evaluatie te waarborgen. De betreffende student en de lesgever worden voor deze beslissing gehoord.

Inzagerecht

1. De klager en de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrokken stukken in te zien. Stukken die door één der partijen worden ingediend, zonder dat de andere partij hierin inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke behandeling geen rol.
2. De klager of beklaagde kunnen bij de klachtencommissie verzoeken om de op de klacht betrokken stukken vertrouwelijk te behandelen. De klachtencommissie beslist hierover.

Geheimhouding

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Afhandeling van de klacht

1. De klachtencommissie maakt, ondersteund door het niet betrokken staflid, een verslag op dat volgende elementen bevat: informatie van de klager, informatie van de beklaagde en eventuele informatie van derden, de inhoud van de klacht, en eventueel de plaats of de bron van de verkregen informatie, de wijze waarop de klacht is afgehandeld, de wijze waarop de eventuele bemiddeling plaatsvond en besluit dat genomen werd.
2. Het niet betrokken staflid bezorgt het verslag aan de klager en de beklaagde en brengt de betrokkenen op de hoogte dat de klacht is afgehandeld.

Bekendmaking van de klacht- en beroepsprocedure

De Interactie-Academie publiceert de klachten- en beroepsprocedure en de contactgegevens van de klachtencommissie op haar website.

Extern beroep

Een student die meent dat een beslissing van de Interactie-Academie zijn/haar rechten schendt en die niet akkoord is met de uitkomst van de klachtenprocedure kan nog beroep aantekenen bij de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbepalingen (<https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/raad>), hierna de raad genoemd.

Bewaartermijn van documenten

Documenten, andere dan evaluatiekopieën, die betrekking hebben op beslissingen ten aanzien van een student worden nadat de student de opleiding heeft beëindigd of gestopt, maximaal 5 jaar bewaard.