



KLACHTENPOLICY

Voor cursisten van opleidingen en soortgelijke activiteiten gegeven door opdrachthouders van toegewezen trajecten bij VLAIO

Opdrachthouders van toegewezen trajecten verbinden zich tot het effectief en kwalitatief opleiden van de deelnemers zoals voorzien binnen de opdracht. Zij zetten hiervoor geschikt (intern of extern) personeel in.

Zij leven de van toepassing zijnde wetgeving na, zoals:

- de wet van 4 augustus 1996 met betrekking tot het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de Welzijnscode;
- de wet(ten) van 10 mei 2007 ter bestrijding van:
 - bepaalde vormen van discriminatie
 - discriminatie tussen vrouwen en mannen;
- de Algemene EU-verordening Gegevensbescherming 2016/679 (GDPR-wetgeving) en de internrechtelijke bepalingen die op het vlak van gegevensbescherming van toepassing zijn.

Zij verbinden zich er verder toe in al hun opleidingen en soortgelijke activiteiten met de deelnemers het Nederlands te gebruiken in uitvoering van de bepalingen van de taalwetgeving, tenzij het gebruik van een andere taal eigen is aan of opgelegd wordt door de opdracht.

Zij proberen maximaal geschillen zelf te regelen of op te lossen, maar verwijzen in tweede lijn een cursist die toch niet akkoord gaat door naar (de website van) VLAIO:

<https://www.vlaio.be/nl/over-ons/klachten>.

Belangrijke opmerkingen voor wie een klacht wil indienen (Vlaams Bestuursdecreet, 7 december 2018, hoofdstuk 5):

- De klacht moet inhoudelijk gelinkt zijn aan minstens één van de 8 vragen op het uitgereikte evaluatieformulier.
- Er moet minstens vooraf betracht zijn het geschil met de lesgever/spreker of (aanwezige) contactpersoon van de) opleidingsverstrekker op te lossen of in der minne te regelen.
- VLAIO respecteert de autonomie van de rechtspersonen. VLAIO kan geen gegeven beoordelingen/quotingen veranderen, noch tussenkomen voor de terugbetaling van cursusgeld of opleidingscheque(s) bij niet-ingeloste verwachtingen.
- De instructies op de website van VLAIO dienen strikt opgevolgd te worden.