Opleiding Tekentaal

Klachtenreglement
Heeft u een klacht, dan kunt u deze indienen door middel van het klachtenformulier dat u op de contactpagina kunt vinden.

Algemeen
De docenten van de Opleiding Tekentaal doen uiteraard hun uiterste best om hun lessen, begeleiding, toetsing en examenprocedures zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft. Dit kan tegen het handelen van een docent, student of visie zijn of over de resultaten van je studie. Studenten mogen klagen over de docenten, de inhoud van lessen, de feedback op het huiswerk, de gang van zaken, over de leslocatie of het materiaal waarmee gewerkt wordt en de lesmodules, zowel de inhoud, het volume, als de vormgeving.
Het doel van deze klachtenregeling is recht te doen aan de individuele klager. Daarnaast is het doel van deze klachtenregeling bemiddeling en herstellen van de relatie. Een klacht indienen is kosteloos.

Wanneer een klacht indienen?
- Bij een onoverbrugbaar verschil van mening over beslissingen die genomen worden.
- Als u niet tevreden bent over de manier waarop een docent met u omgaat.

Wie kan een klacht indienen?
De klachtencommissie behandelt op een laagdrempelige wijze klachten van studenten, proefpersonen (cliënten) en cursisten, die gericht zijn tegen de directie, een docent of medestudent van de Opleiding Tekentaal. Ook kan een docent van de opleiding een klacht indienen over een collega.

Procedure
In geval van een klacht zal in eerste instantie de directie van de opleiding de klacht ter harte nemen. Indien de oplossing van de klacht niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de contactpersoon van de klachtencommissie, mevrouw W. Bakker-van den Boogerd, een onafhankelijke derde, die vervolgens een bindende uitspraak doet.

Gesprek
Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie u uw klacht richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een medestudent, mentor, vriend(in) of familielid.

Hoe kunt u een klacht indienen?
U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de directeur van de Opleiding Tekentaal:
José te Hennepe, Baudartiusstraat 2, 7203 HD Zutphen, 06-25011921, info@opleidingtekentaal.nl.
Mocht het contact over de klacht niet leiden tot een bevredigend resultaat, dan zal de directeur in overleg met degene die de klacht heeft ingediend, de klacht voorleggen aan de contactpersoon van de klachtencommissie, mevrouw W. Bakker-van den Boogerd. De klacht moet dan schriftelijk vastgelegd worden op het klachtenformulier. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Wat gebeurt er met uw klacht?
Zodra de klachtencommissie uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief.
De klachtencommissie neemt binnen 4 weken contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder

behandeld zal worden. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
Het is mogelijk dat de commissie zal voorstellen om op basis van vrijwilligheid een bemiddelingsgesprek te houden. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie u uw klacht richt, onder leiding van een lid van de commissie.
Deze zorgt ervoor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.
Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten.

Hoorzitting
Het kan zijn dat u in het bemiddelingsgesprek niet tot overeenstemming komt of dat u bemiddeling heeft afgewezen. De behandeling van uw klacht krijgt dan een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor onder voorzitterschap van een van de leden van de klachtencommissie plus uw persoonlijke mentor, maatje uit de groep of familielid.
Dit is een zitting van de klachtencommissie waarbij alle commissieleden aanwezig zijn. De commissieleden zullen erop toezien dat de zitting eerlijk verloopt. Tijdens de zitting heeft u de gelegenheid uw klacht mondeling te presenteren.
Als u dat wenst, kunt u zich laten vergezellen door maximaal één ondersteuner (medestudent, vriend(in) of familielid). Het kan zijn dat de commissieleden u vragen ter verduidelijking stellen. Ook degene over wie u een klacht heeft, kan zijn visie op het meningsverschil geven.
Er wordt een verslag gemaakt van deze zitting.

Gescheiden hoor en wederhoor
Als u dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord.
Dit kunt u aan het secretariaat van de commissie verzoeken.

Uitspraak
Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en een oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Deze uitspraak is bindend. Alle betrokkenen en de Opleiding Tekentaal ontvangen schriftelijk een exemplaar van de uitspraak. Eventuele consequenties worden door de partijen zo spoedig mogelijk afgehandeld.
Er volgen geen sancties of straffen op de uitspraak, al is het zeer aannemelijk dat een docent een gegronde klacht zich behoorlijk aan zal trekken.

Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?
De klachtencommissie moet binnen negen weken een uitspraak doen over uw klacht.
Deze termijn gaat in op de dag dat uw klacht bij het secretariaat is ingediend.
In de periode van de zomervakantie of als een bemiddelingspoging is mislukt, kan de tijdbalk langer worden. Alle betrokkenen worden daarvan op de hoogte gebracht.

Tijdbalk
Week 1 Ontvangst brief bij klachtencommissie
Week 2 Ontvangstbevestiging
Week 3 Bemiddelend gesprek met een lid van de klachtencommissie
Week 5 Hoorzitting
Week 9 Klachtencommissie doet uitspraak en stelt tevens een schriftelijk rapport hierover op.

Registratie klacht
De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd bij Opleiding Tekentaal en voor de duur van 1 jaar bewaard, tenzij degene die de klacht heeft ingediend aangeeft de gegevens verwijderd te willen hebben.