

## Klachtenreglement Tekentaaldocenten (niet vallend onder de Wkkgz)

*Heeft u een klacht betreffende een therapeut of coach van de Vereniging Tekentaal, dan volgt u een andere klachtenprocedure. Zij vallen onder de Wkkgz. Zie VT-website. Dit reglement betreft uitsluitend Tekentaaldocenten.*

De Tekentaaldocenten van de Vereniging Tekentaal, (hierna te noemen VT) doen uiteraard hun uiterste best om hun lessen zo goed mogelijk te laten verlopen. Ondanks de zorgvuldigheid en professionaliteit die onze leden in acht nemen kan het gebeuren dat u ontevreden bent over een handeling of beslissing, of over de manier waarop de docent met u omgaat.

### **Eerste mogelijkheid: u bespreekt uw klacht rechtstreeks met de docent.**

Als u niet tevreden bent, dan adviseren wij u om uw onvrede te bespreken met hem of haar.

Vaak blijkt er sprake te zijn van een misverstand, het elkaar niet begrijpen.

Een gesprek kan dit uit de weg helpen, en indien nodig kan er gezamenlijk tot een oplossing worden gekomen. U kunt daarbij de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een medecursist, vriend(in) of familielid.

### **Op welk moment en bij wie kunt u een klacht indienen?**

Komt u er op deze manier niet uit? Of gaat het niet om een misverstand of onbegrip?

Of u wilt uw klacht/onvrede om bepaalde redenen niet bespreken met de docent?

Dan kunt u via het **VT Tekentaaldocenten klachtenformulier 2021** kosteloos uw klacht indienen.

Uw klacht wordt ontvangen door de *klachtenfunctionaris van VT*. U vindt het klachtenformulier bij de downloads op de website. De klachtenfunctionaris van VT is Ellen Dekker.

*Bij de afhandeling van uw klacht door VT zijn er meerdere opties mogelijk.*

### **Basis afhandeling door de klachtencommissie**

U vult het klachtenformulier voor Tekentaaldocenten in (dit valt niet onder de Wkkgz-klachten) en verzendt het naar het in het formulier opgegeven adres.

Degene tegen wie de klacht gericht is wordt door de klachtenfunctionaris uitgenodigd zijn of haar kant van het verhaal op schrift te stellen.

De klachtencommissie komt bijeen. De commissie bestaat uit 3 leden, de klachtenfunctionaris, een VT-lid en een lid dat de functie van secretaris vervult. Binnen twee weken daarna zal de klachtencommissie uw klacht bespreken. In deze periode kan de commissie u en/of degene tegen wie u de klacht hebt ingediend om toelichting of opheldering vragen.

De klachtencommissie neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder behandeld zal worden.

De klachtencommissie zal binnen zes weken advies uitbrengen aan het bestuur van VT.

Het bestuur zal u daarna binnen zes weken informeren over het besluit.

*De klachtenprocedure kan na deze fase naar tevredenheid zijn afgehandeld.*

### **Bemiddelingsgesprek**

Als de klacht na deze procedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de commissie u voorstellen op vrijwillige basis deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek met degene tegen wie u een klacht heeft.

U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Het bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van de klachtenfunctionaris of een ander lid van de klachtencommissie. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen.

U hebt het recht een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het einde van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle partijen.

*Indien het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt, wordt de klachtenbehandeling afgesloten.*

### **Hoorzitting**

Indien in het gesprek de betrokkenen niet tot overeenstemming komen of als u bemiddeling als optie heeft afgewezen, krijgt de behandeling van uw klacht een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor- en wederhoor onder voorzitterschap van een van de leden van de klachtencommissie.

Dit is een zitting van de klachtencommissie waarbij alle commissieleden en de betrokken personen aanwezig zijn. De commissie ziet erop toe dat de zitting eerlijk verloopt. Tijdens de zitting hebben beide partijen de gelegenheid hun kant van het verhaal mondeling toe te lichten. Tevens kunnen er vragen ter verduidelijking worden gesteld. Indien u dit wenst, kunt u zich laten vergezellen door eigen vertrouwenspersonen.

Indien u dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen *apart* worden gehoord. Dit kunt u aan het secretariaat van de commissie verzoeken. Ook degene tegen wie u een klacht indient, kan dit verzoek doen.

### **Advies**

Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden en binnen zes weken een schriftelijk advies aan het bestuur formuleren. Alle betrokkenen krijgen een exemplaar van dit advies. Het bestuur doet uitspraak binnen zes weken na ontvangst van het advies. Alle betrokkenen ontvangen een exemplaar van de uitspraak.

### **Beroep**

Tegen het advies van de klachtencommissie en van het bestuur kan geen beroep worden aangetekend.