

---

# Terreel

---

Klachtenprocedure

---

Juli 2015

---

## 1. KLACHTEN

1. Iedere student heeft het recht om over de wijze waarop een docent zich heeft gedragen t.o.v. hem of haar of over beslissingen die hem of haar aangaan hetzij door een docent, hetzij door de organisatie, een klacht in te dienen bij de directie van Terreel.
2. De directie van Terreel draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van klachten, de gegevens die verstrekt worden zijn strikt vertrouwelijk.
3. Klachten dienen schriftelijk aan de directie van Terreel bekend gemaakt worden.
4. Tegen een beslissing van de directie van Terreel inzake de behandeling van een klacht kan beroep ingesteld worden bij de externe klachtenfunctionaris de heer K.P. Schulz, docent en onderzoeker aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, telefoonnummer opvraagbaar bij de directie.

## 2. BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De klacht wordt verzonden o.v.v. ten minste:
  - a. De naam en het adres van de indiener
  - b. De datum
  - c. De klacht
  - d. Het klaagschrift moet zijn gericht aan Terreel, t.a.v. de directie
2. Ontvangst- en behandelbevestiging
  - a. De klager ontvangt per omgaande een bevestiging van ontvangst.
  - b. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht geeft de directie van Terreel uitsluitsel over de verdere behandeling van de klacht.
3. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
4. De directie van Terreel stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, hiervan wordt een verslag gemaakt dat zowel door de klager alsook de directie van Terreel wordt ondertekend.
5. De directie van Terreel draagt zorg voor een klachtendossier waarin klachten minimaal zeven jaar bewaard worden.
6. Klachten waarbij de directie betrokken is worden behandeld door de externe klachten
7. functionaris of de vertrouwenspersoon.

## 3. BEROEP

1. Klager kan in beroep gaan bij de externe klachtenfunctionaris.
2. Dit beroep dient schriftelijk aan deze functionaris gericht te worden en moet aan dezelfde voorwaarden voldoen als onder 2.1.a, b en c.
3. Binnen een week bericht deze functionaris de ontvangst van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris stelt zowel de directie van Terreel als klager in staat om de klacht en de klachtafhandeling toe te lichten.
5. Binnen 4 weken meldt de klachtenfunctionaris de beslissing met motivatie schriftelijk aan beide partijen.
6. De beslissing van de klachtenfunctionaris is bindend voor beide partijen.