



VertalersVakschool

Klachtenprocedure VertalersVakschool Amsterdam

De VertalersVakschool Amsterdam streeft ernaar een vertrouwensrelatie met de studenten aan te gaan, waardoor eventuele ontevredenheid makkelijk kan worden geuit in een persoonlijk contact tussen de leiding en de student. Als u echter van mening bent dat u te weinig gehoor vindt, als er geen gevolg wordt gegeven aan toezeggingen of als u niet bij de leiding terecht kunt of wilt, kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze studenten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om de VertalersVakschool te verbeteren.

- Definities
- Indienen van een klacht
- Behandeling klacht
- Reactie op uw klacht
- Beroepscommissie
- Toezicht en beheer
- Belangrijke adressen

1. Definities

De officiële naam van de VertalersVakschool Amsterdam is Stichting VertalersVakschool Amsterdam. In deze procedure wordt de afkorting VVs gehanteerd.

1.1. Klacht

Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (kandidaat-) student over de activiteiten van de VVs.

1.2. Student

Elke afnemer van diensten van de VVs, zowel ingeschreven als niet ingeschreven.

1.3. Werkdagen

Dagen waarop de administratie van de VVs is geopend.

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar te maken. Het adres treft u aan onder punt 7. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

3. Behandeling klacht

Binnen 4 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In die bevestiging (per brief of e-mail) wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 10 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan of tenzij er sprake is van een klacht tegen de dagelijkse leiding.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid in beroep te gaan bij de Beroepscommissie.

5. Klachtencommissie

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht door de VertalersVakschool, kunt u binnen drie maanden na behandeling uw klacht voorleggen aan de Beroepscommissie. Voordat u de klacht aan de Beroepscommissie voorlegt, dient u de klachtenprocedure van de VVs te hebben doorlopen. Het oordeel van de Beroepscommissie is bindend voor de VertalersVakschool.

6. Toezicht en beheer

De dagelijkse leiding van de VVs ziet toe op de naleving van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

7. Belangrijke adressen

Uw brief voor de VVs kunt u sturen naar:

VertalersVakschool Amsterdam
Postbus 14854
1001 LJ Amsterdam

Uw brief voor de Beroepscommissie kunt u sturen naar de voorzitter:

Beroepscommissie
p/a Schrijversvakschool
t.a.v. dhr. Hans Hogenkamp
Postbus 92263
1090 AG Amsterdam