

## Evaluatie en Klachtenprocedure

Academie Hypnos volgt wat bij studenten leeft aan feedback, wensen en groeimogelijkheden. Er zijn diverse mogelijkheden voor feedback en evaluatie.

- De route waarlangs feedback, wensen en groeimogelijkheden kunnen komen is beschreven onder Procedure I: Evaluatie.
- De route waarlangs klachten kunnen komen is beschreven onder Procedure II: Klachtenprocedure.

### Procedure I: Evaluatie

1. Elke jaargroep heeft zijn eigen Mentor. Hebben de klachten betrekking op een studieprobleem, een persoonlijk proces of interacties in de oefengroep of lesgroep, dan krijgt de Student de gelegenheid dit met de Mentor te bespreken. Tweemaal per lesjaar geeft de Mentor hiertoe actief de gelegenheid voor. De Student kan ook op andere tijdstippen zelf contact opnemen met de Mentor van zijn eigen jaargroep.
2. Alle studenten leveren aan het eind van elk lesjaar een evaluatieformulier in waarop alle feedback, wensen en groeimogelijkheden geformuleerd kunnen worden t.a.v. organisatie, gebouw, Directeur, Mentoren, Examinatoren, Docenten, roosters, inhoud lessen, etc.. Feedback, wensen en groeimogelijkheden worden besproken in de stafvergadering en een oplossing wordt gezocht, indien van toepassing.

### Procedure II: Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bestaat uit 3 fasen.

#### 1. Fase 1

Studenten kunnen een klacht indienen bij de Directeur, D. Stokman, de Mentor, I. Mehrrens, V. Klintfort, M. Mos of de Vertrouwenspersoon, M. Mos.

Het kan gaan om:

- a) Klachten van algemene aard, zoals organisatorisch, inhoud lessen, logistieke faciliteiten, etc.
- b) Klachten van persoonlijke aard, zoals persoonlijke interacties of persoonlijke processen, etc.
- c) Klachten van procedurele aard, zoals een cijfer of examenprocedure, etc.
- d) Melding van ongewenst gedrag, ongewenste omgangsvormen zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld, discriminatie of andere vormen van grensoverschrijdend gedrag, etc.

De melder van de klacht ontvangt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.

- a) Bij klachten van algemene aard verloopt bespreking en besluitvorming via de stafvergaderingen. Indien nodig kan een spoedvergadering worden ingelast. Hiervan wordt melding van gemaakt aan de belanghebbende en binnen 14 dagen wordt een besluit genomen. De genomen besluiten worden meegedeeld aan de belanghebbende. Indien van toepassing worden deze ook meegedeeld aan alle studenten van het betreffende lesjaar of aan alle studenten van alle lesjaren.
- b) Bij klachten van persoonlijke aard wordt de Mentor ingeschakeld om het probleem verder te bespreken. Het kan zijn dat de klacht hiermee opgelost is. Indien dit niet het geval is, kan de klacht met de Directeur en/of de Vertrouwenspersoon verder worden besproken tot de klacht opgelost is.

- c) Klachten van procedurele aard worden eerst met de Directeur besproken. Het kan zijn dat de klacht hiermee opgelost is. Indien dit niet het geval is, bespreekt de Directeur de klacht met de examencommissie. Indien nodig kan een spoedvergadering worden ingelast. Hiervan wordt melding van gemaakt aan de belanghebbende en binnen 14 dagen wordt een besluit genomen. De genomen besluiten worden meegedeeld aan de belanghebbende.
- d) Bij melding van ongewenst gedrag, ongewenste omgangsvormen wordt de melding met de Vertrouwenspersoon of een mediator besproken. De Vertrouwenspersoon of mediator bespreekt deze melding binnen 14 dagen met de melder en mogelijk ook met de beklagde. De Vertrouwenspersoon heeft absolute geheimhouding, tenzij anders is overlegd met de melder. Het kan zijn dat de melding hiermee opgelost is. Indien nodig beslist de vertrouwenspersoon in overleg met de melder of er een klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie of de directie.

Blijven klachten hierna bestaan dan komt een klacht in aanmerking voor de Klachtencommissie, fase 2.

## **2. Fase 2**

De klacht wordt schriftelijk door de melder of de Vertrouwenspersoon of mediator ingebracht bij de Klachtencommissie, R. Hartsuiker. De Klachtencommissie hoort de klager binnen 14 dagen na schriftelijke ontvangst. Eventueel wordt indien dit van toepassing is ook de beklagde gehoord en een mediatorgesprek aangeboden. Binnen 14 dagen na het gesprek wordt indien nodig een schriftelijk advies aan de Directeur gegeven. De Directeur neemt binnen 14 dagen een besluit.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de melder van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Blijven klachten hierna bestaan dan komt een klacht in aanmerking voor de Beroepscommissie, fase 3.

## **3. Fase 3**

Alle klachten die behandeld zijn in de Klachtencommissie kunnen in hoger beroep worden gebracht in de Beroepscommissie, Mr. G.B.E.M. Schippers. De Beroepscommissie bestudeert de stukken en geeft daarna binnen vier weken een bindend advies aan de Directeur. In onduidelijke gevallen worden klager en eventueel beklagde nogmaals gehoord. Het bindend advies wordt binnen 14 dagen meegedeeld aan de belanghebbende.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de melder van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

## **4. Artikelen ten aanzien van de klachtenprocedure**

- Alle commissies bestaan uit 2-3 personen die een gezamenlijk besluit nemen.
- Indien het nodig is om in uitzonderlijke gevallen bovengenoemde tijdsperioden uit te stellen, dan wordt dit meegedeeld aan de belanghebbenden. In alle gevallen wordt duidelijk gemaakt wanneer uitsluitel over de klacht kan worden verwacht.
- In alle gevallen geldt het beroepsgeheim en staat vertrouwelijkheid voorop staan. De klacht en afhandeling ervan worden geregistreerd en voor minimaal 2 jaar bewaard.
- De klacht dient ingediend te zijn ten laatste zes weken na de betreffende gebeurtenis waar deze klacht gaat.