



Heb je een klacht? Doe er iets mee!

Het kan gebeuren dat er tijdens je opleiding iets gebeurt waar je het niet mee eens bent. Bijvoorbeeld een besluit van een docent of dat er te weinig rekening wordt gehouden met je gezondheid.

Ook kan het gebeuren dat je te maken hebt met ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, discriminatie, of ongewenst gedrag op seksueel terrein.

MBO Amersfoort vindt het belangrijk dat je bij klachten of problemen kunt rekenen op een zorgvuldige en betrouwbare behandeling.

Deze routekaart maakt in het kort duidelijk bij wie je terecht kunt.

STAP 1

Probeer eerst zelf je probleem op te lossen

Blijf nooit rondlopen met een klacht of probleem. Probeer in eerste instantie zelf een oplossing te zoeken:

- Door met je docent of studieloopbaanbegeleider te praten.
- Door contact op te nemen met de teamleider van je opleiding.
- Als dit niet lukt, of als het vastloopt, neem dan contact op met de klachtencoördinator of de vertrouwenspersoon.

Klachtencoördinator

Voor een klacht op het terrein van lessen, roosters, stage, toetsen, examens, medewerkers (docenten en overig personeel), in- en uitschrijving kun je via de mail contact zoeken met de [klachtencoördinator](#).

Vertrouwenspersoon

Voor een melding of klacht over ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie, kun je terecht bij één van de studentenadviseurs van MBO Amersfoort. Zij zijn erin gespecialiseerd om je hierbij te ondersteunen.

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De studentenadviseur onderneemt geen stappen zonder dat jij dit weet. De vertrouwenspersoon luistert, neemt je verhaal serieus, en geeft je advies en ondersteuning. Je kunt bij de vertrouwenspersoon ook altijd terecht als je meer wilt weten over de klachtenregeling ongewenst gedrag. Hij of zij is altijd bereid om te reageren op je vragen.

STAP 2

Wil je een klacht of probleem melden?

In het schema op de volgen pagina zie je welke route je kunt volgen bij een bepaalde klacht of een bepaald probleem.

Routekaart klachten en problemen

Klacht over besluit of handelwijze		
Wat is er aan de hand:	Dit kun je doen:	Deze regels gelden:
Je hebt een klacht over een besluit, een procedure, of de handelwijze van een medewerker van MBO Amersfoort.	<ul style="list-style-type: none"> Bespreek de klacht eerst met de betrokken medewerker of zijn of haar leidinggevende (meestal de teamleider) Ben je niet tevreden met het resultaat van het gesprek, dan kun je een klacht indienen bij de klachtencoördinator. 	<ul style="list-style-type: none"> Regeling Overige klachten Procedure schorsen en verwijderen van een student
Klacht over ongewenste omgangsvormen		
Wat is er aan de hand:	Dit kun je doen:	Deze regels gelden:
Je hebt een melding of klacht over ongewenste omgangsvormen zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie.	Bespreek de klacht met één van de studentenadviseurs van Studentendienstverlening (SDV).	<ul style="list-style-type: none"> Klachtenregeling Ongewenst gedrag
Bezwaar tegen besluit examencommissie of beoordeling docent		
Wat is er aan de hand:	Dit kun je doen:	Deze regels gelden:
Je wilt in beroep gaan tegen een beslissing van de examencommissie of een beoordeling van een docent.	<p>Ga éérst naar de secretaris van de examencommissie van jouw opleiding.</p> <p>Ben je het alsnog niet eens met het besluit van de examencommissie dan kun je in beroep gaan bij de Commissie van Beroep tegen examenbeslissingen. Dan dien je een beroepschrift in bij de klachtencoördinator</p>	<ul style="list-style-type: none"> Regeling Beroep tegen Examenbeslissingen

Niet tevreden over de afhandeling van je melding of klacht?

Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van je melding of klacht dan kun je via de klachtencoördinator een klacht indienen bij een externe klachtencommissie, bestaande uit deskundigen die niet werken bij MBO Amersfoort.