|  |  |
| --- | --- |
| Logo Gezondheidszorg | |
| **INDIENEN KLACHT / BEZWAAR** | |
| Naam indiener |  |
| Studentnummer op NP-pas |  |
| Opleiding |  |
| Groep |  |
| Studieloopbaanbegeleider |  |
| Datum indiening |  |
| Handtekening indiener |  |
| **GEGEVENS OVER DE KLACHT / HET BEZWAAR** | |
| Waarover gaat het? |  |
| Wat is er gebeurd? |  |
| Waarom ben je benadeeld? |  |
| Wat was het resultaat van de voorgaande stap(pen) in de behandeling van de klacht? |  |
| *Lever dit formulier en evt. bijlage(s) in bij:*   * *Teammanager (postvakje 10, als je klacht gaat over de begeleiding)* * *Secretaris opleidingsvoortgangsoverleg (postvakje …, als je klacht gaat over de toetsen/examens)* * *Secretariaat van de school (postvakje 209, als je klacht/bezwaar gaat over talen & rekenen of je bezwaar gaat over de toetsing/examinering)* | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BESLISSING** | | | |
| Omschrijving beslissing |  | | |
| Maatregelen / Vervolgacties |  | | |
| Beslissing is genomen door: | | Op: | Handtekening: |

**Klacht- en bezwaarregeling begeleiding (Bron: Studiewijzer Team VZ)**

Op school of in de beroepspraktijkvorming kan het voorkomen dat je vindt dat er ten opzichte van jou een fout is gemaakt tijdens de begeleiding of beoordeling van toetsen (met uitzondering van examens).

Hoe kun je dat aankaarten?

**Stap 1**

Bespreek je ontevredenheid over de gang van zaken eerst door in gesprek te gaan met de directe betrokkene, bijvoorbeeld de docent of de praktijkbegeleider. Wacht daar niet te lang mee.

Als je vertrouwelijk wilt spreken over wat je is aangedaan, kun je naar de vertrouwenspersoon van de school of de zorginstelling gaan.

[](http://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=images&cd=&cad=rja&docid=prtYR_fe2ivSCM&tbnid=3yQiLC7_6t84KM:&ved=0CAUQjRw&url=http://www.mamskinderopvang.nl/ouderbetrokkenheid/klachten-en-procedure/&ei=Z5rbUZDEKcfNOIqagcgD&bvm=bv.48705608,d.ZWU&psig=AFQjCNG3gaInsQa8iUmhSWdA-RpI1NfM5w&ust=1373432556338054)

**Stap 2**

Bij stap 2 zoek je het hogerop. In geval van een klacht op school kun je dan terecht bij je studieloopbaanbegeleider. Bij een klacht in de praktijk kun je naar de direct leidinggevende van je begeleider in de zorginstelling gaan.

De studieloopbaanbegeleider of leidinggevende onderneemt in overleg met jou actie om het probleem zo goed mogelijk op te lossen. Dit kan bijvoorbeeld door samen nogmaals in gesprek te gaan met de directe betrokkene, het probleem inbrengen in een overlegsituatie of het inschakelen van een intermediair.

**Stap 3**

Als je ontevreden bent met de oplossing, kun je een *schriftelijke klacht* indienen. Dit moet binnen vijf werkdagen na het gesprek met je studieloopbaanbegeleider of met de leidinggevende in de praktijk schriftelijk bij de teammanager van de opleiding. Alleen klachten die via het formulier Klacht/Bezwaar zijn ingediend, worden in behandeling genomen.[[1]](#footnote-1) Je krijgt van de teammanager bericht hoe de klacht wordt afgehandeld. We hopen dat na het doorlopen van deze stappen de klacht is opgelost.

Als je de BBL doet en een klacht over het praktijkleren hebt, wordt deze in eerste instantie afgehandeld via de klachtenregeling van de instelling. Als je klacht hierna niet opgelost is, kun je deze inbrengen bij de teammanager van de opleiding. De vijf werkdagenregel geldt dan vanaf de uitspraak in de instelling. Ook hierbij moet je gebruikmaken van het formulier Klacht/Bezwaar.

**Stap 4**

Als je van mening bent dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je bezwaar aantekenen bij de schooldirecteur via het formulier Klacht/Bezwaar.

**Klacht- en bezwaarregeling examinering (Bron: Studiewijzer Team VZ)**

Als je vindt dat er bij de examinering fouten zijn gemaakt, gaat de afhandeling als volgt.

**Stap 1**

Ga eerst in gesprek met de beoordelaar. Wacht daar niet te lang mee. Schakel zo nodig je studieloopbaanbegeleider in.

**Stap 2**

Als je ontevreden bent met de oplossing, kun je een *klacht* indienen. Dit moet binnen vijf werkdagen na de beoordeling waarover je ontevreden bent, in overleg met je studieloopbaanbegeleider. Je moet de klacht schriftelijk indienen bij de secretaris van het opleidingsvoortgangsoverleg, mevr. Jeannet Boudewijn. Alleen klachten die via het formulier Klacht/Bezwaar zijn ingediend, worden in behandeling genomen.[[2]](#footnote-2) De klacht wordt afgehandeld in het opleidingsvoortgangsoverleg. Als de klacht niet met behulp van de aanwezige beoordelingsregels afgehandeld kan worden, wordt de schoolexamencommissie om advies gevraagd. Je krijgt van de teammanager bericht hoe de klacht wordt afgehandeld. We hopen dat hierna de klacht is opgelost.

**Stap 3**

Als je van mening bent dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je bezwaar aantekenen bij de schoolexamencommissie. Je moet het bezwaar binnen vijf werkdagen nadat je bericht hebt gekregen van de voortgangscommissie van de opleiding schriftelijk indienen bij de schoolexamencommissie, via het formulier Klacht/Bezwaar. Je krijgt schriftelijk bericht over de afhandeling van het bezwaar.

**Stap 4**

Bij klachten over examinering kun je daarna, maar ook rechtstreeks, in beroep gaan bij de Commissie van Beroep voor de Examens van het Noorderpoort. Dit moet ter attentie van de voorzitter van de Commissie voor Beroep voor de Examens van het Noorderpoort, p/a Postbus 530, 9700 AM Groningen.

1. Het formulier Klacht/Bezwaar staat aan het einde van dit deel en kun je ook downloaden via de informatieruimte van de opleiding op NELO (opleidingsdocumenten > formulieren). [↑](#footnote-ref-1)
2. Het formulier Klacht/Bezwaar staat aan het einde van dit deel en kun je ook downloaden via de informatieruimte van de opleiding op NELO (opleidingsdocumenten > formulieren). [↑](#footnote-ref-2)