



Ik heb een klacht

Ben je ontevreden over een besluit?
Of vind je dat je op een vervelende manier benaderd bent door iemand?



Ga altijd eerst in gesprek met de direct betrokken persoon en/of diens leidinggevende.

Zijn jullie samen tot een oplossing gekomen?



JA



NEE



Je kunt een klacht indienen bij 'het Klachtenpunt'.



Het klachtenpunt ontvangt je volledig ingevulde klachtenformulier en checkt o.a. of je al in gesprek bent geweest met de betrokkenen.



JA



NEE

Formulier volledig ingevuld?

Is het een klacht over examens of Bindend Studieadvies (BSA)?

Is het een klacht over een besluit of over een gedraging zoals een schorsing of over de wijze waarop je bent behandeld?



De Commissie van Beroep voor de Examens doet hierover uitspraak.

Ben je het eens met de uitspraak?



JA



NEE



Je kunt naar de bestuursrechter.



Je kunt naar de burgerlijk rechter.



Het Klachtenpunt organiseert een gesprek onder leiding van een onafhankelijk gespreksleider om er alsnog samen uit te komen. Dit wordt een minnelijke schikking genoemd.

Is er een oplossing gevonden voor de klacht?



JA



NEE



De landelijke Klachten(- en bezwaren)commissie beoordeelt de klacht en geeft hierover een advies aan het college van bestuur.



Het college van bestuur neemt een beslissing op basis van het advies.

Ben je het eens met de beslissing?



JA



NEE

Is het een klacht over een besluit?

Is het een klacht over een gedraging?

Je kunt hierbij ook hulp krijgen. Hiervoor kun je terecht bij 'het Klachtenpunt'.

Er heeft nog geen gesprek plaatsgevonden.

Er is aanvullende informatie nodig