

Procedure rondom individuele klacht of signaal

Op het moment dat iets (herhaaldelijk) niet soepel loopt met betrekking tot onderwijs(organisatie), dan kun je er voor kiezen om hier een signaal over af te geven of een klacht in te dienen. Dit kan betrekking op gedragingen van medewerkers, docenten, begeleiders of medestudenten maar ook over het niet nakomen van afspraken.

Signaal

Als je een signaal wilt afgeven over de inhoud van het onderwijs, dan kun je dit doen in de onderwijsbeoordelingen. Als je een verbeteringsuggestie hebt over de onderwijsorganisatie en –logistiek of je wilt een positieve ervaring delen, dan kun je mailen naar signaal@vumc.nl.

Klacht

Allereerst raden wij je aan om in gesprek te gaan met de betrokkene(n). Dat levert vaak al een oplossing op. Tips om dit gesprek goed voor te bereiden vind je op

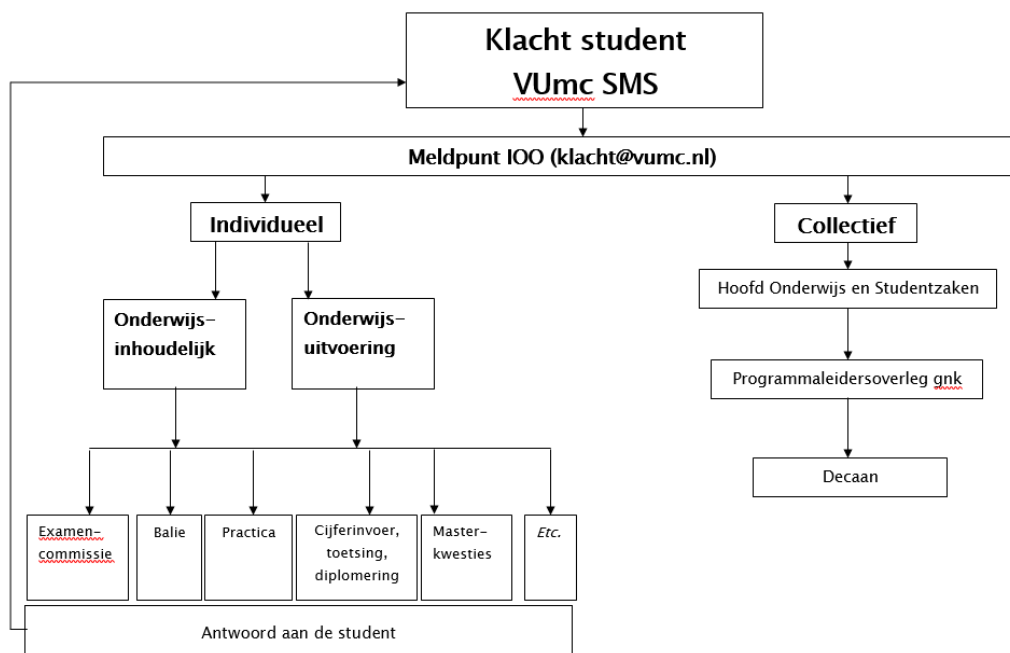
<https://www.med.vu.nl/nl/studenten/Studieadviseurs/Klachten/index.aspx>.

Twijfel je of je een klacht in wilt dienen of vind je een gesprek met de betrokkene(n) spannend, dan kan de studieadviseur (studieadviseurs@vumc.nl) je hierbij helpen. Kom je er niet uit met de betrokkene(n), dien dan een klacht in.

Jouw klacht kun je zenden naar klacht@vumc.nl. onder vermelding van:

- naam en adres, studentnummer, studiejaar
- telefoonnummer waarop je bereikbaar bent
- duidelijke omschrijving van de gedraging en/of persoon waartegen de klacht gericht is
- eventuele vermelding van het resultaat van eigen gesprek met betrokkene(n).

Binnen 3 dagen ontvang je een ontvangstbevestiging. Binnen 20 werkdagen ontvang je een schriftelijke reactie of een uitnodiging voor een persoonlijk of telefonisch gesprek met de leidinggevende van de betreffende afdeling. Tien werkdagen na het gesprek ontvang je een gespreksverslag. Hierop kun je een reactie geven.



Doorstroomschema klachtafhandeling

Alle klachten die binnenkomen worden vertrouwelijk behandeld.

Ben je niet tevreden bent over de wijze waarop jouw klacht afgehandeld is, dan kun je een klacht indienen bij de directeur van VUmc School of Medical Sciences. Eerdere pogingen om de klacht op te lossen hebben dan niet geleid tot een oplossing. Heb jij dat besloten stuur dan alle relevante correspondentie en bijlagen van eerdere pogingen naar de directeur. De contactgegevens zijn op te vragen via klacht@vumc.nl. Er wordt persoonlijk contact met je opgenomen en de afhandelingstermijn van deze procedure is eveneens 20 werkdagen. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Voor een klacht over een algemene VU-regeling of uitvoering hiervan kun je terecht bij de studentenombudsman@vu.nl.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer een klacht meer dan een jaar is verlopen, een klacht al eerder ingediend en destijds afgehandeld is of wanneer de klacht niet binnen de beslissingsbevoegdheid van VUmc School of Medical Sciences valt.