



## **Studentenstatuut MBO Utrecht**

### **Colofon**

Opgesteld door : Els Wegdam  
Voorlopig vastgesteld door het College van Bestuur op : 10 juni 2013  
Instemming Studentenraad op : 18 juni 2013  
Kenmerk vastgesteld College van Bestuur : U13.00052-DE 02  
Definitief vastgesteld door College van Bestuur : 18 juni 2013

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. Vooraf.....	3
1.1 Inleiding .....	3
1.2 MBO Utrecht .....	3
2. Missie en visie.....	3
3. Geldigheid van het studentenstatuut.....	3
3.1 De Onderwijsovereenkomst.....	3
3.2 De Praktijkovereenkomst.....	4
3.3. Algemene regeling voor Onderwijs en Examinering .....	4
3.4 De studiegids .....	4
4. Studenten en ouders .....	4
4.1 Studenten.....	4
4.2 Meerderjarig .....	4
4.3 Privacy .....	4
4.4 Medezeggenschap.....	5
5. Onderwijs en examinering .....	5
5.1 Onderwijs .....	5
5.2 Examinering.....	5
5.3. Kwaliteit van onderwijs en examinering.....	6
5.4 Rapportage en advisering .....	6
6. Voorzieningen .....	6
6.1 Voorzieningen algemeen.....	6
6.2 Computergebruik.....	6
7. Gedragsregels.....	7
7.1 Gedragingen in het algemeen.....	7
7.2 Veiligheid.....	7
7.3 Aansprakelijkheid .....	8
7.4 Alcohol, tabak en drugs .....	8
7.5 Schorsing en verwijdering .....	8
8. Klachtrecht.....	8
8.1 Inleiding .....	8
8.2 Klachten over ongewenst gedrag .....	8
8.3 Klachten over examenbeslissingen .....	9
8.4 Overige klachten.....	9
8.5 Tot slot.....	9

## 1. Vooraf

### 1.1 Inleiding

Dit studentenstatuut is in de eerste plaats bedoeld voor de studenten van MBO Utrecht. Het College van Bestuur wil dat het studentenstatuut daadwerkelijk door de studenten wordt gelezen en gebruikt. Daarom is dit statuut in begrijpelijke taal en niet in formele taal opgesteld. Eén begrip willen we uitleggen: *Onderwijsinstelling* betekent eigenlijk het gehele MBO Utrecht, je kunt hier ook 'school' voor lezen.

Alle regelingen en informatie van MBO Utrecht kun je terugvinden op de [website](#). Het is belangrijk daar te kijken als je vragen hebt die in dit studentenstatuut niet beantwoord worden.

### 1.2 MBO Utrecht

De opleidingen van MBO Utrecht vallen onder de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB). MBO instellingen geven opleidingen via de Beroepsbegeleidende leerweg (BBL) en de Beroepsopleidende leerweg (BOL). Er zijn vier niveaus van opleidingen: 1 t/m 4.

BOL is leren op school: een combinatie van leren en stage. Op school leer je de theorie en de praktijkervaring doe je op met stages. BBL is leren in de praktijk: een combinatie van leren en werken. Met BBL zit je één dag in de week op school en werk je vier dagen in de week bij een bedrijf of organisatie. De praktische ervaring doe je op in je werk. De theorie en begeleiding krijg je op school.

MBO Utrecht wordt bestuurd door het College van Bestuur onder toezicht van de Raad van Toezicht. Teammanagers zijn verantwoordelijk voor de gang van zaken en geven leiding aan één of meerdere opleidingsteams. MBO Utrecht heeft onder andere opleidingen in Techniek en Informatica, Zakelijke Dienstverlening, Maatschappelijke Dienstverlening, Cultuur en Muziek. Deze opleidingen Utrecht worden grotendeels verzorgd op verschillende locaties in Utrecht.

## 2. Missie en visie

De missie van MBO Utrecht is:

MBO Utrecht is een onderwijsinstelling die hecht aan waarden en normen, gebaseerd op zijn missie. MBO Utrecht wil die waarden en normen in het onderwijs tot uiting laten komen.

In de Missie van MBO Utrecht past ook het streven om de studenten burgerschapscompetenties te laten verwerven. Dit betekent dat de student, in contact met anderen, leert om te gaan met - de relatie tussen- levensbeschouwing, basiservaringen en ethiek.

Visie:

MBO Utrecht wil een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van jongeren tot zelfbewuste professionals. Dit betekent dat wij er naar streven om meer mee te geven dan een opleiding of een vak, maar ook streven naar ondernemend gedrag, maatschappelijke betrokkenheid, respect voor elkaar en burgerschap. Belangrijk voor ons is dat we met elkaar om willen gaan, zoals dat past bij onze interconfessionele identiteit. Met respect voor elkaars meningen en ideeën.

## 3. Geldigheid van het studentenstatuut

Dit studentenstatuut is geldig vanaf 19 juni 2013. Het is vastgesteld door het College van Bestuur van MBO Utrecht op en heeft de instemming van de Studentenraad gekregen op 18 juni 2013.

### 3.1 De Onderwijsovereenkomst

Studenten die een opleiding volgen bij MBO Utrecht sluiten een onderwijsovereenkomst af. Dat is een in juridische taal geschreven document waarin de rechten en de plichten staan van de student en van de medewerkers van MBO Utrecht.

Elke student moet de onderwijsovereenkomst zelf te tekenen. Wanneer de student minderjarig is moet de ouder/verzorger de onderwijsovereenkomst mede ondertekenen, als bewijs dat hij<sup>1</sup> toestemming geeft voor het aangaan van de onderwijsovereenkomst.

---

<sup>1</sup> Hier wordt met 'hij' ook 'zij' bedoeld. Dat geldt overal in dit document waar over 'hij' gesproken wordt.

In de onderwijsovereenkomst wordt verwezen naar het Studentenstatuut dat daarmee onderdeel is geworden van de gehele overeenkomst. Het Studentenstatuut is te zien als een nadere uitwerking en een uitleg van de bepalingen van de onderwijsovereenkomst. Iedereen binnen MBO Utrecht, studenten en medewerkers, is gebonden aan de bepalingen van dit studentenstatuut.

## **3.2 De Praktijkovereenkomst**

Het praktijkdeel van de opleiding heet de Beroepspraktijkvorming (BPV). BPV is stage of werk. Voor de start van de BPV sluit de student een Praktijkovereenkomst af. Dat is een in juridische taal geschreven overeenkomst tussen drie partijen: de onderwijsinstelling, het bedrijf of de organisatie en de student.

## **3.3. Algemene regeling voor Onderwijs en Examinering**

De belangrijkste regels vind je ook terug in de algemene regeling voor Onderwijs en Examinering. Deze regeling is deel van je overeenkomst met de onderwijsinstelling: je bent er aan gebonden, de onderwijsinstelling ook. Voor deze regeling zie [www.mboutrecht.nl](http://www.mboutrecht.nl)

## **3.4 De studiegids**

In de studiegids staat de informatie over de opleiding die je volgt. Daarnaast staat er informatie in over de regels die op school gelden, over de klachtenregeling en over je begeleiding. Het is van groot belang om deze op goed te lezen. Je krijgt de gids aan het begin van je opleiding uitgereikt, of je wordt meegedeeld waar deze op internet te vinden is. Wanneer dat aan de orde is, word je later in de opleiding van de details en uitwerking op de hoogte gesteld. Overigens is het mogelijk dat er gedurende de opleiding wijzigingen worden aangebracht in de studiegids. Je wordt op tijd op de hoogte gesteld van die wijzigingen.

# **4. Studenten en ouders**

## **4.1 Studenten**

Je bent als student ingeschreven voor een opleiding en volgt die opleiding op één van de locaties. Je bent verplicht alle onderwijsactiviteiten bij te wonen, de toetsen af te leggen en je te houden aan alle andere verplichtingen die de onderwijsovereenkomst met zich meebrengt. De onderwijsinstelling besteedt veel zorg aan de begeleiding van de studenten. Elke student heeft een studieloopbaanbegeleider, deze is zijn aanspreekpunt voor zijn begeleiding. Deze begeleiding is niet vrijblijvend. Je bent verplicht de afspraken met je studieloopbaanbegeleider na te komen en het bijwonen van studieloopbaanbegeleiding is in beginsel verplicht voor alle studenten.

## **4.2 Meerderjarig**

Voor studenten vanaf 18 jaar, gelden dezelfde verplichtingen als voor minderjarige studenten. Ben je 18 jaar of ouder dan is een belangrijk verschil met een minderjarige student dat je zélf verantwoordelijk wordt gehouden voor je verplichtingen.

Je bent dan zelf verantwoordelijk voor ziek- en absentiemeldingen en rapportages. Brieven enzovoorts worden nu aan jouzelf gestuurd.

Echter ook na het 18<sup>e</sup> jaar, geven we de informatie over verzuim en studievorderingen aan je ouders, tenzij je expliciet aangeeft dat je dat niet wil.

Vanaf het moment dat je meerderjarig bent is ben jezelf verantwoordelijk voor de betaling van je kosten. Maar als betaling uitblijft kunnen je ouders/verzorgers, tot je 21 jaar wordt, nog financieel aansprakelijk worden gesteld voor onder andere de schoolkosten.

## **4.3 Privacy**

MBO Utrecht houdt een aantal gegevens van studenten zorgvuldig bij. Dit zijn we vanuit de wet verplicht. Andere gegevens zijn weer noodzakelijk voor de controle van de studievoortgang en de voortgangsrapportage. Het College van Bestuur bepaalt wie er inzage mag hebben in de gegevens. MBO Utrecht houdt zich daarbij aan de privacyregelgeving die op deze administratie van toepassing is. Studenten hebben er recht op hun eigen gegevens in te zien. Als je vindt dat

er iets niet klopt, kun je de teammanager van je opleiding vragen de desbetreffende gegevens te verbeteren.

#### 4.4 Medezeggenschap

MBO Utrecht kent een Studentenraad. Deze raad vergadert regelmatig over zaken die studenten aangaan. De Studentenraad vergadert een aantal malen per jaar met het College van bestuur. Ook is er een Ondernemingsraad voor medewerkers. De Studentenraad vergadert een aantal malen per jaar samen met de Ondernemingsraad.

De Studentenraad geeft adviezen over belangrijke aangelegenheden en voorgenomen besluiten. Daarnaast kan het College van Bestuur bepaalde besluiten alleen nemen als de Studentenraad daarmee heeft ingestemd.

Hoe de Studentenraad werkt, hoe deze is samengesteld en welke bevoegdheden die raad heeft, staat vermeld in de het Statuut Medezeggenschap en in het Reglement Studentenraad.

Naast de officiële medezeggenschap kan er ook op andere manieren structureel overleg plaats vinden tussen management en afvaardigingen van studenten.

### 5. Onderwijs en examinering

#### 5.1 Onderwijs

Goed onderwijs verzorgen is natuurlijk onze belangrijkste taak. Goede docenten zijn daarin van het grootste belang. Docenten van MBO Utrecht scholen zich regelmatig om hun vakinhoudelijke, didactische en onderwijskundige deskundigheid up to date te houden.

Er zijn landelijk afspraken gemaakt over hetgene je aan het eind van je opleiding moet weten en kunnen. De inhoudelijke eisen zijn vastgelegd in kwalificatiedossiers. Deze zijn door de overheid verplicht gesteld.

Deze eisen maken duidelijk wat je in de opleiding moet leren. We spreken in het MBO over kerntaken en werkprocessen. Het team baseert zich hierop bij het maken van het onderwijsprogramma. De kerntaken en werkprocessen van je opleiding vind je in je studiegids.

Tijdens de opleiding krijg je toetsen om je voortgang vast te stellen. Daardoor weet je of je 'op schema' ligt. Het is belangrijk te beseffen dat deze toetsen géén examinering zijn. We stellen immers je voortgang, je ontwikkeling vast, niet je eindniveau.

In de onderwijsovereenkomst staat dat MBO Utrecht er voor moet zorgen dat het onderwijs van goede kwaliteit is, terwijl van studenten wordt verwacht dat zij zich optimaal inspinnen om zo goed mogelijke studieresultaten te behalen. Dat houdt onder meer in dat opdrachten, huiswerk enzovoorts zo goed mogelijk moeten worden uitgevoerd. De opleidingsteams zorgen ervoor dat de volledige schooltaak, inclusief huiswerk, BPV enzovoorts, in een gemiddelde weektaak van 40 uur past.

#### 5.2 Examinering

Wij organiseren de examens rond de kerntaken en werkprocessen die in het kwalificatiedossier staan. Je vindt dit terug in de studiegids. Met examinering stellen we vast of je voldoet aan de eisen als beginnend beroepsbeoefenaar. Het gaat hier dus om het eindniveau.

##### Onderwijs en examenvisie van MBO Utrecht

MBO Utrecht gaat uit van een strikte scheiding van het onderwijs en het examen. Dit om kwalitatief goede examens te borgen, zowel wat inhoud, beoordeling als organisatie betreft.

In het **onderwijs** wordt de student in staat gesteld zich te ontwikkelen tot competent beroepsbeoefenaar. Beoordelen in dit kader is **ontwikkelgericht (= formatief)**.

Beoordelingsmomenten zijn diagnostisch van aard en hebben tot doel het leerproces te monitoren en zodoende reflectie op- en begeleiding van het onderwijsleerproces mogelijk te maken.

Het **examen** daarentegen is een objectief onderzoek naar de geschiktheid van de student als competente beginnend beroepsbeoefenaar. De student bewijst met het afleggen van een examen dat hij de verworven kennis en vaardigheden adequaat kan toepassen in de (gesimuleerde) beroepspraktijk. En dat hij een volwaardige rol in de maatschappij kan vervullen. Beoordelen in dit kader is **kwalificerend (= summatief)**.

De student is geslaagd voor het examen wanneer hij op de bijbehorende beoordelingspunten conform de cesuur 'voldoende' presteert.

Indien het onmogelijk blijkt om cruciale vakkennis en -vaardigheden geïntegreerd te examineren, worden deze, beargumenteerd, apart geëxamineerd.

In het **examenplan** wordt per opleiding beschreven met welke examenvormen de specifieke en generieke examenonderdelen worden geëxamineerd.

De kwaliteit van de examens en de examinering wordt bewaakt door de examencommissie.

### **5.3. Kwaliteit van onderwijs en examinering**

We vinden een goede kwaliteit van onderwijs en examinering heel belangrijk. We stellen regelmatig vast of we de goede kwaliteit nog waarborgen. We zullen het onderwijs en de examinering verbeteren als we hiertoe mogelijkheden zien, en zeker als we vaststellen dat dit nodig is.

Ook anderen, zoals de Inspectie voor het Onderwijs, beoordelen de onderwijs- en examenkwaliteit van scholen. Daardoor krijgen we ook van hen inzichten over zaken die goed gaan en die we kunnen/ moeten verbeteren. Zo heb je extra garantie dat je het onderwijs en de examinering goed is.

### **5.4 Rapportage en advisering**

Vanuit onze verantwoordelijkheid en professionaliteit zullen we je regelmatig rapporteren over de voortgang van je studie en je vorderingen. Wanneer daar aanleiding toe is, geven we je advies over de voortgang, zodat je tijdig kunt bijsturen. In sommige gevallen, bijvoorbeeld als je erg achterloopt of veel verzuimt, kan dit consequenties hebben. We zullen dan een ernstig gesprek met je houden, waarin we je een dringend advies kunnen geven.

Daarnaast krijg je vanuit studieloopbaanbegeleiding studie- en beroepskeuzeadviezen.

## **6. Voorzieningen**

### **6.1 Voorzieningen algemeen**

Om modern en aantrekkelijk onderwijs te geven, moet de onderwijsinstelling investeren in gebouwen en voorzieningen. Medialokalen zijn een voorbeeld van een grote investering. Doordat er niet alleen klassikaal lesgegeven wordt, zien de klaslokalen er soms anders uit dan je op de middelbare school gewend was. Daarnaast moet de onderwijsinstellingen veel investeren in de praktijklokalen.

### **6.2 Computergebruik**

Computers worden ook een voorziening genoemd. Wij zorgen voor computers waarop de lesprogramma's gebruikt kunnen worden. We verwachten in de omgang met computers ook iets van jou. In het algemeen verwachten we dat je op een goede en verantwoordelijke manier gebruik maakt van de voorzieningen. Daarnaast hebben we een aantal regels over het computergebruik opgesteld:

- Op alle computerprogrammatuur, teksten/afbeeldingen enz. al dan niet op papier, heerst auteursrecht. Dit houdt in dat degene die het materiaal heeft gemaakt recht heeft op een vergoeding voor het gebruik van dat materiaal. Daar hoort bij dat de auteur bescherming krijgt tegen illegaal kopiëren. Dit recht moet worden gerespecteerd op straffe van een fikse boete. Wie de regels hieromtrent overtreedt is zelf aansprakelijk voor de gevolgen.
- Er wordt geen schade aan de ICT voorzieningen aangebracht.
- De ICT voorzieningen zijn alleen beschikbaar voor studenten met een geldige inschrijving bij MBO Utrecht.
- Een student ontvangt een persoonlijke opslagruimte van 7 Gb (Microsoft SKY drive) en toegangsgegevens hiervoor. Deze ruimte mag de student gebruiken voor onderwijsdoeleinden. Het is niet toegestaan om hier software te plaatsen. Ook geen muziekbestanden die niet van de student zelf zijn of zonder toestemming van anderen die hierop kenbaar zijn.
- Het is de student niet toegestaan gebruik te maken van een voor medewerkers bedoelde ICT voorziening.

- Het is de student niet toegestaan zich toegang te verschaffen tot gegevens van andere gebruikers of pogingen te ondernemen hogere privileges of autorisaties te bemachtigen dan de hun toegekende privileges of autorisaties.
- Door gebruik te maken van de ICT voorzieningen van MBO Utrecht stem je er mee in dat gegevens over het gebruik ervan worden gemonitord en vastgelegd. In geval van misbruik of overlast zullen deze gegevens worden gebruikt om de identiteit van de dader te achterhalen (e-discovery).
- De beheerder van het netwerk is vrij om controle uit te oefenen op misbruik van het netwerk. Hiertoe kan hij kennis nemen van alle op het netwerk aanwezige data.
- Het is niet toegestaan je identiteit te verhullen of je voor te doen als iemand anders met de toegangsgegevens van MBO Utrecht.
- MBO Utrecht stelt aan de studenten een mailbox ter beschikking. Deze mailbox is strikt persoonlijk. MBO Utrecht zal alleen dit mail adres gebruiken om je mail te sturen. Als student wordt je geacht de mail gericht aan dit adres te lezen. Desgewenst kan de mail door de gebruiker automatisch naar een extern e-mail adres worden doorgestuurd (forwarden).
- Het mail adres mag niet worden gebruikt voor het versturen van ongewenste mail zoals Spam/bedreigingen/intimidatie.
- Privé-gebruik van mail of ICT faciliteiten is slechts toegestaan voorzover het gebruik het voor onderwijs en/of de belasting van het netwerk niet in de weg staat.
- Het is niet toegestaan om de ICT voorzieningen voor commerciële doeleinden te gebruiken tenzij dit voor je opleiding nodig is en je hiervoor toestemming hebt gekregen van een docent.
- Als je een eigen laptop/tablet of smartphone (Bring Your Own Device – BYOD) wilt aansluiten op het netwerk van MBO Utrecht, dan ben je zelf verantwoordelijk voor dit apparaat. Zorg voor een recente en bijgewerkte virusscanner. Bij overlast zal het apparaat de toegang tot het netwerk worden ontnomen.
- MBO Utrecht is niet verantwoordelijk voor apparaten die je zelf mee neemt.
- Studenten kunnen gebruik maken van de educatieve omgeving Educloud. Om hiervan gebruik te kunnen maken moet je device (BYOD) voldoen aan minimale eisen. Deze zijn terug te vinden op de website van MBO Utrecht.

## **7. Gedragsregels**

### **7.1 Gedragingen in het algemeen**

We vinden het in MBO Utrecht van groot belang dat we respectvol met elkaar omgaan: studenten onderling, studenten en medewerkers en medewerkers onderling. Daaronder valt ook het respect voor eigen en andermans spullen. Studenten en medewerkers moeten gezamenlijk zorgen voor een goed leer- en leefklimaat. Algemene gedragsregels voor MBO Utrecht zijn: Geweld, vernieling, discriminatie en intimidatie zijn verboden.

Alle zaken die buiten het schoolgebouw niet mogen, mogen ook binnen niet.

De student maakt binnen de gebouwen of op het terrein van de school alleen gebruik van mobiele telefoons als dit geen overlast veroorzaakt.

Het is verboden op het terrein van de school foto's, films of andere soorten beeld- of geluidsopnames te maken, te bewerken of te verspreiden of door middel van mobiele telefoons of ander mediadragers tenzij hier voor onderwijsdoeleinden opdracht toe gegeven wordt door een leraar. Dit geldt ook voor het gebruik van gsm's en smartphones tijdens de les.

De student draagt tijdens opleidingsactiviteiten kleding die niet belemmerend is voor het leerproces, die geen gevaar oplevert voor de veiligheid en die passend is bij het beroep waarvoor de student wordt opgeleid. Er worden in MBO Utrecht veel verschillende opleidingen aangeboden. Per opleiding kunnen kledingvoorschriften verschillen. Naast de algemene gedragsregels kunnen er op je locatie aanvullende gedragsregels gelden. Welke gedragsregels voor jou van toepassing zijn vind je in je studiegids en die krijg je aan het begin van je opleiding. Van medewerkers van MBO Utrecht wordt verwacht dat ze je herinneren aan de gedragsregels wanneer dit aan de orde is.

### **7.2 Veiligheid**

Studenten en medewerkers moeten zich houden aan de veiligheidsvoorschriften die van toepassing zijn. Dat geldt in de schoolgebouwen maar ook bijvoorbeeld in de bedrijven waar de beroepspraktijkvorming plaatsvindt. Veel bedrijven hebben bijzondere veiligheidsregels.

Verder is het de taak van iedereen om er zorg voor te dragen dat de veiligheid in en rondom school gewaarborgd is.  
Alle veiligheidsvoorschriften vind je in de studiegids.

### **7.3 Aansprakelijkheid**

MBO Utrecht is niet aansprakelijk voor diefstal, vermissingen of schade die wordt toegebracht aan studenten of aan hun bezittingen, tenzij er sprake is van verwijtbaar gedrag, waaronder grove schuld of opzet van medewerkers van MBO Utrecht.

Als studenten *letsel aan anderen* of schade aan het schoolgebouw, leermiddelen of andere eigendommen van MBO Utrecht toebrengen, zijn zij voor die schade *zelf* aansprakelijk. Als de desbetreffende student minderjarig is, dan worden de ouders/verzorgers van het letsel of de schade op de hoogte gesteld.

Studenten kunnen de kans op schade verminderen door goed op hun spullen te letten en door gebruik te maken van de kluisjes. Gebruik van kluisjes is op de meeste locaties verplicht.

### **7.4 Alcohol, tabak en drugs**

Het is niet toegestaan in het bezit te zijn van alcohol en/of drugs. We verstaan hieronder dat je deze middelen niet bij je mag hebben en je niet onder invloed mag zijn van alcohol en/of drugs. Binnen de schoolgebouwen mag niet worden gerookt.

Het bezit en het gebruik van wapens is altijd en overal verboden.

### **7.5 Schorsing en verwijdering**

Indien een student door zijn gedrag de orde, rust en/ of veiligheid verstoort of bedreigt, noemen we dit wangedrag. We hebben het over wangedrag dat in verband staat met de schoolsituatie; de student belemmert door zijn doen of laten de voortgang van de onderwijsactiviteiten, overtreedt de voorschriften of komt geldende verplichtingen niet na. Indien dit voorkomt, zullen we een gesprek met je voeren om afspraken te maken hoe je dit herstelt. In ernstige situaties of als de misdragingen zich over langere tijd voordoen, kan dat vóórstellende gevolgen hebben. Er kan een schorsing worden opgelegd en in ernstige gevallen kan de student zelfs worden verwijderd. De precieze regeling staat opgenomen in de onderwijsovereenkomst.

## **8. Klachtrecht**

### **8.1 Inleiding**

We doen er alles aan je goed onderwijs te geven, met een goede organisatie eromheen. Maar het kan gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent of ergens een klacht over hebt. Dat horen we graag van je! MBO Utrecht wil er alles aan doen om fouten te voorkomen, wanneer nodig te herstellen en klachten zo goed mogelijk af te handelen. Het is voor ons belangrijk dat je laat het weten wanneer je vindt dat iets niet goed gaat, dan kunnen we ervan leren!

We vragen van je, je klacht of verbeterwens eerst te bespreken met degene die naar jouw oordeel de klacht veroorzaakte. Gelukkig wordt het probleem dan in de meeste gevallen naar tevredenheid van iedereen opgelost.

Blijft je klacht bestaan, blijf er dan niet te lang mee rondlopen. Dat is voor jezelf vervelend. Bovendien kan het zo zijn dat officiële termijnen verstrijken, waardoor je klacht niet meer geldig is.

Hieronder geven we aan waar de terecht kunt indien je een klacht hebt. Kom je er niet uit, vraag dan aan je studieloopbaanbegeleider, je teammanager of de vertrouwenspersoon, je daarbij te helpen.

### **8.2 Klachten over ongewenst gedrag**

MBO Utrecht heeft voor klachten over ongewenst gedrag een speciale regeling: de 'Klachtenregeling Ongewenst Gedrag (seksuele intimidatie, discriminatie en agressie)'. Het gaat hier om klachten over ongewenst gedrag - waaronder seksuele intimidatie, racisme of andere vormen van discriminatie, agressie of geweld - van de aangeklaagde, dat plaatsvindt door gedragingen en/of beslissingen of juist het nalaten daarvan, in of rond de onderwijssituatie.



Je kunt een klacht indienen over gedragingen van medewerkers of medeleerlingen die jij – of als je minderjarig bent tevens je ouders – ongewenst vindt. Dat ligt persoonlijk: wat de ene persoon vervelend vindt wordt door een ander niet als storend ervaren. Hetzelfde geldt voor discriminatie en agressie. De Klachtregeling kun je vinden op [www.mboutrecht.nl](http://www.mboutrecht.nl)

Belangrijk is dat je met klachten over ongewenst gedrag zo snel mogelijk naar de vertrouwenspersoon gaat. Op elke locatie is een vertrouwenspersoon, zie je studiegids. Hij of zij kan je verder helpen bij de behandeling van de klacht.

### **8.3 Klachten over examenbeslissingen**

Deze regeling gaat alleen over beslissingen van de examinerator of van de examencommissie. Tegen deze beslissingen kun je in beroep gaan. Hiervoor gelden de bepalingen van de 'Regeling Beroep tegen Examenbeslissingen'.

Ook deze regeling is te vinden op [www.mboutrecht.nl](http://www.mboutrecht.nl).

Dit is een wettelijke regeling. Het is dus belangrijk dat je je precies aan de regeling en de termijnen die erin genoemd worden houdt.

### **8.4 Overige klachten**

Klachten die over *onderwijs* of de *organisatie van het onderwijs* gaan, heten officieel 'overige klachten'. Voorbeelden: je hebt bepaalde informatie niet ontvangen, of je bent geschorst omdat je teveel hebt verzuimd. De regeling die MBO Utrecht hierover heeft staat in de 'Regeling Overige Klachten'. Die regeling komt hierop neer:

Als je een klacht hebt, bespreek je dit eerst met degene die erover gaat of waar je het probleem mee hebt. Je probeert er samen uit te komen.

Als dat niet lukt, kun je de klacht neerleggen bij de teammanager. Dat doe je door middel van een brief, gericht aan de teammanager waarin je de klacht goed omschrijft. Als je een klacht schriftelijk hebt gemeld aan de teammanager, zal deze een gesprek met je houden, eventueel maatregelen treffen en hopelijk behoort de klacht daarna tot het verleden.

Lukt dat niet, dan kun je de klacht schriftelijk voorleggen aan de 'Klachtencommissie MBO Utrecht'. Het telefoonnummer en adresgegevens van de contactpersoon hiervoor tref je aan op de website. De contactpersoon neemt je klacht altijd serieus en zal je ondersteunen in het oplossen van de klacht. Daardoor kan het soms toch snel opgelost raken.

Als dat niet zou lukken leg je je klacht via de contactpersoon voor aan de klachtencommissie. Deze commissie werkt volgens de 'Regeling overige klachten' en zal een gesprek met je aangaan betreffende de klacht en vervolgens zo snel mogelijk uitspraak doen.

### **8.5 Tot slot**

Natuurlijk moet iedereen zoveel mogelijk proberen te voorkomen dat er klachten ontstaan. MBO Utrecht wil in elk geval van de klachten iets leren. Dat betekent dat MBO Utrecht naar aanleiding van de klachten kijkt of bepaalde procedures misschien moeten worden veranderd.