

Klachtenroute Amstelronde

Heb je een klacht, melding of bezwaar?

- Gaat het om een *melding of klacht*? Volg stap 1 t/m 4.
- Gaat het om een *bezwaar over de toelaatbaarheidsverklaring*? Volg stap 1A en 2A.

Melding of klacht

STAP 1. Eerste gesprek

Je bespreekt dit met de betrokken medewerker of leidinggevende.

- Doel: helderheid en herstel van vertrouwen

STAP 2. Vertrouwenspersoon

Voelt direct contact niet goed of komt er geen oplossing?

- Neem contact op met de onafhankelijke vertrouwenspersoon van GIMD, 088 800 85 00, info@gimd.nl
- Die luistert, denkt mee en begeleidt je bij de volgende stap

STAP 3. Formele klacht

Als het gesprek of bemiddeling niet helpt, dien je een klacht in via secretariaat@amstelronde.nl.

De onafhankelijke klachtenbehandelaar van Amstelronde neemt de klacht in behandeling en onderzoekt de mogelijkheden tot een oplossing. Alles is hier vertrouwelijk.

- Binnen 5 werkdagen ontvang je een bevestiging
- Binnen 10 werkdagen een persoonlijk contactmoment

STAP 4. Externe route

Blijft de klacht onopgelost?

- Dan kun je terecht bij de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**. Voor informatie zie www.onderwijsgeschillen.nl.

Bezwaar toelaatbaarheidsverklaring

STAP 1 1A. Formeel bezwaar (TLV)

Ben je het niet eens met het besluit over een toelaatbaarheidsverklaring?

- Dien **binnen 6 weken** na ontvangst van het besluit een formeel bezwaar in bij de directeur-bestuurder van Amstelronde: l.thomassen@amstelronde.nl.
- Binnen **15 werkdagen** volgt een gesprek met de directeur-bestuurder
- Binnen **14 dagen** na dit gesprek ontvang je schriftelijk de uitkomst

STAP 1 2A. Externe route

Ben je het nog niet eens met de uitkomst?

- Dan kun je terecht bij de **Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring (LBT)**. Voor informatie zie www.onderwijsgeschillen.nl.