

Reglement klachten en geschillen voor studenten ROC Nijmegen

1 augustus 2023

Dit reglement is voorlopig vastgesteld door het College van Bestuur op 13 juli 2023, inwerkingtreding 1 augustus 2023

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Hoofdstuk 1. Algemeen.....	7
Artikel 1. De inhoud van het reglement klachten en geschillen ROC Nijmegen.....	7
Artikel 2. Wie beslissen over het reglement klachten en geschillen ROC Nijmegen?.....	7
Artikel 3. Hoe maakt het College van Bestuur dit reglement bekend?.....	7
Artikel 4. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?.....	7
Artikel 5. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetwijzigingen?.....	7
Artikel 6. De vertrouwelijkheid bij de behandeling van klachten en geschillen.....	7
Artikel 7. Het intrekken van een klacht of geschil.....	8
Hoofdstuk 2. Het Meldpunt klachten.....	9
Artikel 8. Wat is het Meldpunt klachten en voor wie is dit toegankelijk?.....	9
Artikel 9. Hoe is het Meldpunt klachten te bereiken en welke informatie moet minimaal worden opgenomen in een klaag- bezwaar- of beroepschrift?.....	9
Artikel 10. Wat zijn de taken van het Meldpunt klachten?.....	10
Hoofdstuk 3. De bezwaarprocedure.....	11
Artikel 10. Tegen welke beslissingen en door wie is bezwaar mogelijk?.....	11
Artikel. 12. Binnen welke termijn moet bezwaar worden gemaakt?.....	11
Artikel 13. De voorprocedure.....	11
Artikel 14. De Geschillenadviescommissie.....	11
Artikel 15. Hoe ziet de procedure bij de Geschillenadviescommissie eruit?.....	12
Artikel 16. De uitspraak van de Geschillenadviescommissie en de beslissing op bezwaar.....	12
Hoofdstuk 4. De beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens.....	13
Artikel 17. Instelling, samenstelling en zittingsduur Commissie van beroep.....	13
Artikel 18. Reikwijdte Commissie van beroep.....	14
Artikel 19. Instellen beroep.....	14
Artikel 20. Behandeling van het beroep.....	15
Artikel 21. Wraking.....	15
Artikel 22. Voorlopige voorziening.....	16
Artikel 23. Beslissing.....	16
Artikel 24. Herziening.....	17
Artikel 25 Overige bepalingen.....	18
Hoofdstuk 5. De (hoger) beroepsprocedure bij de bestuursrechter.....	19
Artikel 26. (Hoger) beroep bij de bestuursrechter.....	19
Hoofdstuk 6. De klachtenprocedure.....	20

Artikel 27. De fase voorafgaand aan de klachtenprocedure	20
Artikel 28. De start van de klachtenprocedure	20
Artikel 29. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een klacht worden ingediend?	20
Artikel 30. De algemene regels over de klachtbehandeling	21
Artikel 31. De voorprocedure	21
Artikel 32. De Klachtencommissie	21
Artikel 33. Hoe ziet de procedure bij de Klachtencommissie eruit?	21
Artikel 34. Het advies van de Klachtencommissie en de beslissing op de klacht.....	22
Bijlage 1. Begrippenlijst	23
Bijlage 2: Machtigingsformulier.....	27
Bijlage 3: Samenstelling van de Commissie van Beroep voor de Examens.....	28

Inleiding

ROC Nijmegen spant zich in voor een aangename leer- en werkomgeving. Natuurlijk kan het voorkomen dat je als student ergens ontevreden over bent. In eerste instantie kun je daarvoor altijd bij je studieloopbaanbegeleider, een andere medewerker of een vertrouwenspersoon terecht. Je kunt gesprekken aangaan om te kijken of er oplossingen zijn zodat iedereen weer tevreden is. Of per mail direct aan degene waar het over gaat je ongenoegen uiten om verder te komen. Maar soms lost het ongenoegen hierdoor niet op. Dat is jammer, maar het is ook belangrijk dat je wel gehoord wordt als jij nog steeds denkt dat er iets niet klopt. Daarvoor is dit reglement klachten en geschillen bedoeld. Het reglement maakt duidelijk wat je in geval van ontevredenheid kunt doen en wat ROC Nijmegen daarvoor geregeld heeft.

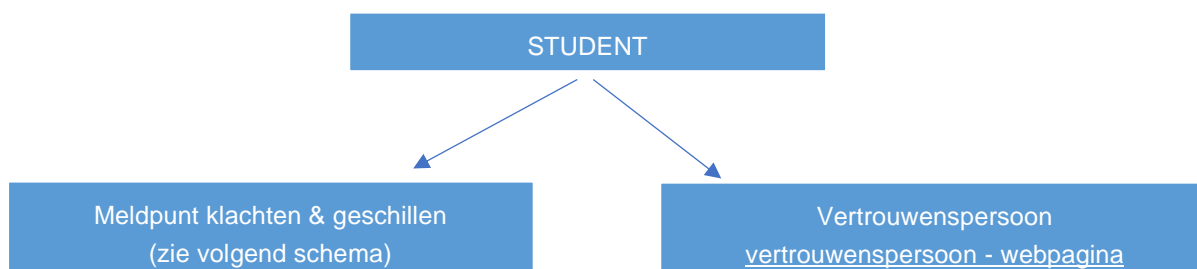
Procedures

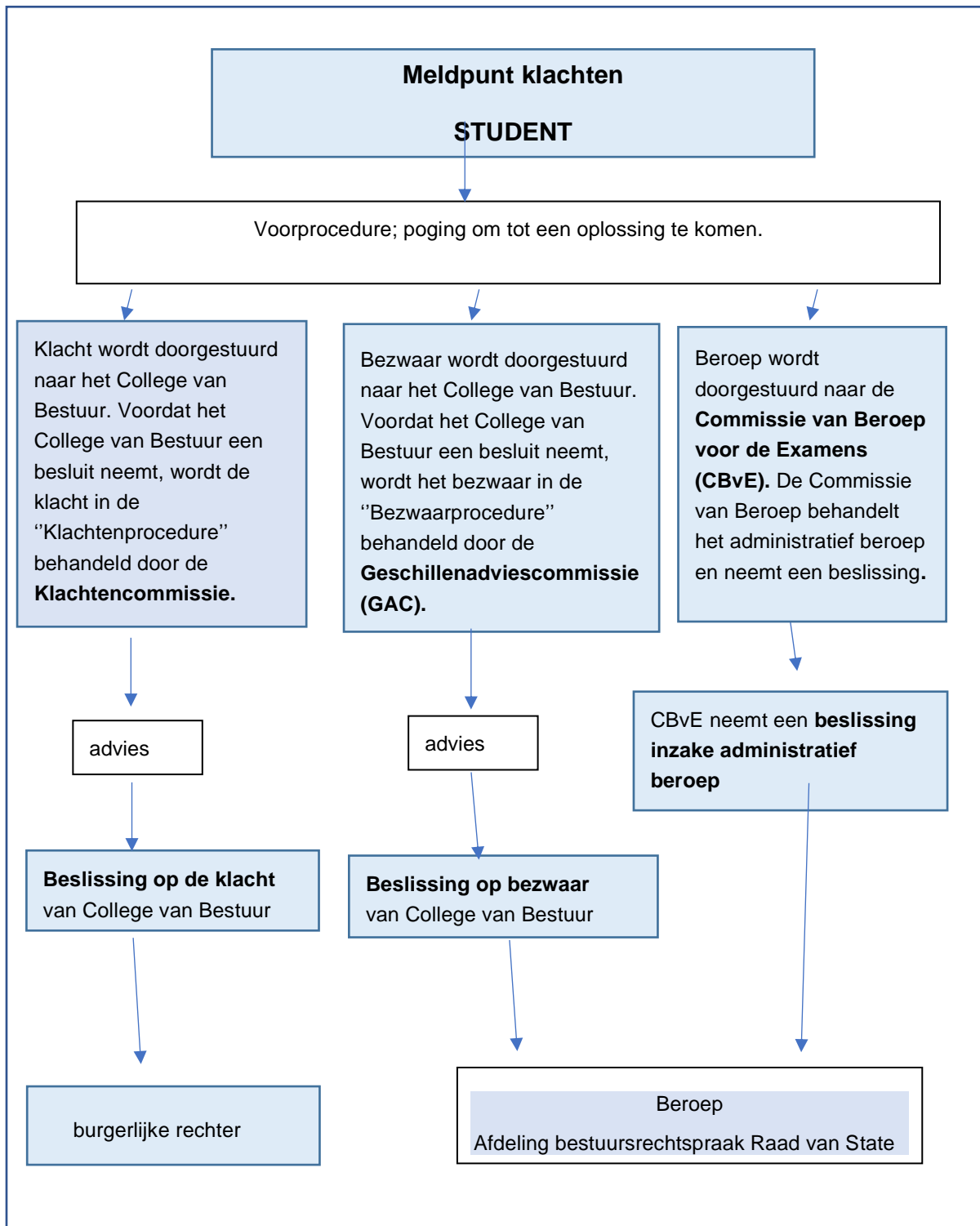
Er zijn verschillende routes mogelijk, die afhankelijk zijn van het soort klacht of geschil. Bij het Meldpunt klachten kun je terecht voor

- een klachtenprocedure (behandeld door de klachtencommissie);
- een bezwaarprocedure (behandeld door de geschillenadviescommissie);
- een beroepsprocedure (bij de Commissie van Beroep voor de Examen).

Daarnaast kun je bij de vertrouwenspersonen terecht.

De routes zien er in hoofdlijnen zo uit:





Het uitgangspunt is dat klachten en geschillen in goed overleg worden opgelost. Als een gesprek niet tot een oplossing leidt, of een gesprek niet mogelijk of wenselijk is, dan kan de klacht of het geschil ingediend worden bij het Meldpunt klachten.

Bij een klacht gaat het vooral over de manier waarop je bent behandeld. Bij de overige procedures gaat het om klachten over schriftelijke beslissingen, waartegen bezwaar of (hoger) beroep mogelijk is. Dit noemen we geschillen.

Voor de vertrouwenspersoon geldt een aparte procedure. Die procedure is vastgelegd in de Klachtenregeling discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld. Die is hier <https://www.roc-nijmegen.nl/contact/vertrouwenspersonen> te vinden.

Indienen van een klacht

Als je een klacht hebt, wil je dat die goed behandeld wordt. In dit reglement staat alles wat je kunt doen om dit voor elkaar te krijgen. Lees dit reglement dus goed door. Als je hulp nodig hebt om dit reglement goed te begrijpen, kun je terecht bij je studieloopbaanbegeleider of het Meldpunt klachten.

Hoofdstuk 1. Algemeen

Artikel 1. De inhoud van het reglement klachten en geschillen ROC Nijmegen

1. Dit reglement bevat regels over:
 - a. het Meldpunt klachten;
 - b. de bezwaarprocedure;
 - c. de beroepsprocedure;
 - d. de klachtenprocedure.
2. De betekenis van een aantal belangrijke veelvoorkomende en moeilijke begrippen is in de begrippenlijst uitgelegd. Denk bijvoorbeeld aan de termen 'klager', 'betrokkene', 'verweerder' en 'derde'. De begrippenlijst is in bijlage 1 opgenomen.

Artikel 2. Wie beslissen over het reglement klachten en geschillen ROC Nijmegen?

Het College van Bestuur evalueert dit reglement minstens één keer per twee jaar. Dit gebeurt na afstemming met inhoudsdeskundigen.

Artikel 3. Hoe maakt het College van Bestuur dit reglement bekend?

1. ROC Nijmegen stelt de actuele versie van dit reglement aan haar studenten ter beschikking via de website van ROC Nijmegen (www.roc-nijmegen.nl).
2. Iedere wijziging van dit reglement publiceert ROC Nijmegen op de website (www.roc-nijmegen.nl). Dit geldt dus ook als het College van Bestuur dit reglement eenzijdig wijzigt.

Artikel 4. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?

1. In gevallen waarin dit reglement voor wat betreft de procedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens of de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho niet voorziet, beslist de voorzitter, respectievelijk de plaatsvervangend voorzitter, van de betreffende commissie.
2. In alle overige gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

Artikel 5. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetswijzigingen?

1. Als dit reglement in strijd of in tegenspraak met de wettelijke regels is, dan treden die wettelijke regels in de plaats van de regels die daarmee in strijd zijn. De wettelijke regels gaan dus altijd voor.
2. ROC Nijmegen behoudt zich het recht voor dit reglement tussentijds te wijzigen als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de wet- en regelgeving en de concrete uitwerking daarvan in de administratieve afhandeling. Bij een tussentijdse wijziging wordt - voor zover nodig - opnieuw de instemming van de studentenraad gevraagd.
3. Als één of meer artikelen van dit reglement in strijd zijn met de wet of op andere wijze niet verbindend zouden zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige artikelen niet aangetast.
4. Op dit reglement is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 6. De vertrouwelijkheid bij de behandeling van klachten en geschillen

1. De ingediende klachten en geschillen worden altijd vertrouwelijk behandeld door het Meldpunt klachten en iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachten- en geschillenbehandeling, zoals de commissieleden en de klachtbehandelaars. De verplichting tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens geldt ook als de betreffende uitvoerders van de klachten- en geschillenbehandeling niet meer belast zijn met de uitvoering van de klachten- en geschillenbehandeling bij ROC Nijmegen.

2. De geheimhoudingsverplichting vervalt als het noodzakelijk is om vertrouwelijke gegevens te delen vanwege een wettelijk voorschrift of de uitvoering van de taak.

Artikel 7. Het intrekken van een klacht of geschil

1. De indiener van een klacht (klager) of geschil (betrokkene) heeft het recht om de klacht of het geschil op elk moment in te trekken.
2. Als een klacht of geschil bij een commissie in behandeling is, moet de intrekking door de klager of de betrokkene schriftelijk worden gemeld bij de betreffende commissie. Deze commissie informeert daarna het Meldpunt klachten en de verweerder hierover.
3. Als een klacht of geschil in behandeling is bij een onderwijsdirecteur, stafdirecteur, teammanager, examinator, docent of andere medewerker, kan de intrekking door de klager of betrokkene mondeling of schriftelijk worden gemeld bij de betreffende klacht- of geschilbehandelaar. Als de klacht of het geschil mondeling wordt ingetrokken, bevestigt de betreffende klacht- of geschilbehandelaar dit schriftelijk aan de klager of betrokkene. De klacht- of geschilbehandelaar informeert daarna de verweerder en het Meldpunt klachten hierover.
4. Als een klacht of geschil door de ouder van een minderjarige student is ingediend, heeft de student het recht om de klacht of het geschil in te trekken zodra de student tijdens de behandeling van de klachten- bezwaar- of beroepsprocedure meerderjarig wordt.

Hoofdstuk 2. Het Meldpunt klachten

Artikel 8. Wat is het Meldpunt klachten en voor wie is dit toegankelijk?

1. Het Meldpunt klachten is het Meldpunt klachten in de zin van artikel 7.5.1. WEB. Dit is een digitaal aanmeldpunt voor studenten met een klacht en/of geschil.
2. Klachten en geschillen, ter behandeling door een commissie (Klachtencommissie, Geschillenadviescommissie of de Commissie van Beroep voor de Examens), mogen uitsluitend worden ingediend bij het Meldpunt klachten. Als een bevoegde commissie toch rechtstreeks een klacht, bezwaar of beroep ontvangt, stuurt deze commissie dit naar het Meldpunt klachten voor registratie en om de voorprocedure te volgen. Als de voorprocedure is doorlopen en niet tot een oplossing heeft geleid, dan stuurt het Meldpunt klachten de klacht of het geschil door naar de betreffende commissie ter behandeling.

Artikel 9. Hoe is het Meldpunt klachten te bereiken en welke informatie moet minimaal worden opgenomen in een klaag- bezwaar- of beroepschrift?

1. Het Meldpunt klachten is via de website www.roc-nijmegen.nl te bereiken door het invullen van een online (klachten- en geschillen)formulier.
2. Een klacht of geschil moet schriftelijk bij het Meldpunt klachten worden ingediend met het online (klachten- en geschillen)formulier zoals beschreven in lid 1.
3. Indien nodig neemt het Meldpunt klachten binnen 2 werkdagen contact op met de klager.
4. In een bezwaar- of beroepschrift moet minimaal de volgende informatie worden opgenomen:
 - a. naam en (studenten-mail-) adres van de klager of betrokkene;
 - b. telefoonnummer van de klager of betrokkene;
 - c. datum van indiening;
 - d. een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht of het geschil is gericht (beslissing meesturen, tenzij die niet ontvangen is);
 - e. de gronden (argumenten/onderbouwing);
 - f. de naam van de opleiding/het team/de vestiging;
 - g. (indien van toepassing) de machtiging dat iemand anders namens de klager of betrokkene een klacht, bezwaar en/of beroep indient. Een machtiging is ook nodig als de klager of betrokkene een meerderjarige student is die zich door zijn ouders laat vertegenwoordigen. Als de klager of betrokkene door een advocaat wordt bijgestaan, is geen machtiging nodig. In bijlage 2 is het machtigingsformulier opgenomen.
 - h. (niet verplicht) een omschrijving van datgene wat de klager of betrokkene wil bereiken met de klacht of het geschil, en wat de gewenste oplossing is.
5. In een klaagschrift moet minimaal de informatie uit artikel 10, lid 4 worden opgenomen, met uitzondering van het bepaalde onder e. Door het invullen van het online (klachten- en geschillen) formulier wordt automatisch een klaag-, bezwaar- of beroepschrift gemaakt, dat aan de gestelde vereisten voldoet.
6. Het kan voorkomen dat een student er zelf niet uitkomt bij het invullen van het klachten- en geschillenformulier. In dat geval kan een "kale" klacht/"kaal" geschil ingediend worden. Bij een kale klacht/kaal geschil wordt alleen de klacht/het geschil ingevuld, waarna een medewerker van het Meldpunt klachten contact opneemt met de betreffende klager of betrokkene. Ook kan een kale klacht/kaal geschil namens de student door een SLB'er worden ingediend. In dat geval kan bijvoorbeeld vermeld worden dat de student de klacht mondeling wil toelichten. Het maken van een afspraak hiervoor volgt dan.
Ingeval van een kale klacht/ kaal geschil, wordt de beslistermijn opgeschort tot de dag waarop de ontbrekende gegevens of stukken bij het Meldpunt klachten bekend zijn geworden/ zijn aangeleverd.
7. Het klaag-, bezwaar- of beroepschrift en eventuele bijlagen moeten goed leesbaar zijn, dat houdt in dat het moet zijn geschreven in begrijpelijk Nederlands en als er bijvoorbeeld foto's of kopieën gebruikt worden, deze goed leesbaar zijn.

8. Als een klaag- of bezwaarschrift niet aan de gestelde eisen voldoet, stelt het Meldpunt klachten de klager of betrokkene binnen een nader te stellen termijn in de gelegenheid om de ontbrekende gegevens aan te leveren. In dat geval wordt de beslistermijn opgeschort tot de dag dat de ontbrekende stukken zijn aangeleverd. Als de klager of betrokkene de ontbrekende gegevens niet binnen de gestelde termijn aanlevert, kan de klacht of het bezwaar niet-ontvankelijk worden verklaard. In artikel 19, lid 4 is beschreven wat er gebeurt als een beroepschrift niet aan de gestelde eisen voldoet.

Artikel 10. Wat zijn de taken van het Meldpunt klachten?

1. Het Meldpunt klachten beoordeelt of er sprake is van een klacht, bezwaar of beroep. De inhoud van de klacht of het geschil, en de bedoeling van de klager of betrokkene daarbij zijn bepalend voor deze beoordeling. Als de ingediende klacht of het geschil al is gericht aan een specifieke commissie en dit niet juist blijkt te zijn, zorgt het Meldpunt klachten ervoor dat dit bij de juiste commissie terecht komt.
2. Het Meldpunt klachten registreert een binnengekomen klaag- bezwaar- of beroepschrift.
3. Nadat de klacht, het bezwaar of beroep bij het Meldpunt klachten is ingediend, ontvangt de klager of betrokkene van het Meldpunt klachten een schriftelijke ontvangstbevestiging met een vermelding van de datum van ontvangst. Binnen twee werkdagen na ontvangst van het volledig ingevulde klachtformulier ontvangt de klager of betrokkene van het Meldpunt klachten een beknopte, duidelijke beschrijving van de vervolgstappen van de procedure en de bijbehorende termijnen. Bij het bepalen of een klacht, bezwaar of beroep tijdig is ingediend, is de datum van ontvangst bepalend.
4. De ingediende klacht, het bezwaar of beroep en de daarbij meegezonden stukken stuurt het Meldpunt klachten door naar:
 - de betreffende klachtbehandelaar; of
 - de bevoegde commissie: de Klachtencommissie (klacht), de Geschillenadviescommissie (bezwaar) en/of de Commissie van Beroep voor de Examens (beroep).Als blijkt dat het Meldpunt klachten dit naar de verkeerde commissie stuurt, dan stuurt die commissie de stukken zo spoedig mogelijk terug naar het Meldpunt klachten. Dit geldt ook als het klaag-, bezwaar- of beroepschrift meerdere elementen bevat die voor verschillende procedures in aanmerking komen, terwijl het maar naar één commissie is verzonden. In dat geval stuurt het Meldpunt klachten de stukken naar alle betreffende commissies.
5. Het Meldpunt klachten is verantwoordelijk voor het in werking stellen van de voorprocedure zoals beschreven in artikel 14 en artikel 29, lid 3.
6. Het Meldpunt klachten zorgt ten behoeve van het bestuursverslag in de zin van artikel 2.5.4 WEB voor het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag over het aantal ingediende klachten bij de Klachtencommissie, het aantal ingediende geschillen (bij de Geschillenadviescommissie of de Commissie van Beroep voor de Examens) en de afhandeling daarvan.

Hoofdstuk 3. De bezwaarprocedure

Artikel 10. Tegen welke beslissingen en door wie is bezwaar mogelijk?

1. In artikel 7.5.1, lid 3 WEB en artikel 7.5.7, lid 2 en lid 3 WEB is bepaald dat betrokkenen bezwaar kunnen maken tegen een: *schriftelijke beslissing van een orgaan van een instelling inhoudende een rechtshandeling op grond van deze wet en daarop gebaseerde regelingen of vanwege het ontbreken van een dergelijke beslissing*. Het gaat dus om geschillen die gerelateerd zijn aan de WEB of de daarop gebaseerde regelingen.
Het is in ieder geval mogelijk om bezwaar te maken tegen de volgende beslissingen:
 - a. weigering tot inschrijving;
 - b. schorsing;
 - c. verwijdering;
 - d. afwijzing aanvraag uit het MBO studentenfonds;
 - e. afwijzing verzoek teruggave ongebruikte leermiddelen;
 - f. afwijzing aanvraag bijzonder verlof o.g.v. Leerplichtwet
 - g. schriftelijke beslissingen van het College van Bestuur over de beoordeling van de beroepspraktijkvorming (artikel 7.2.8, lid 3 WEB).
2. De Geschillenadviescommissie neemt tevens kennis van geschillen die ontstaan over het uitvoeren, maken of wijzigen van schriftelijke ondersteuningsafspraken vanwege handicap of chronische ziekte.

Artikel 12. Binnen welke termijn moet bezwaar worden gemaakt?

1. Tegen een beslissing zoals beschreven in artikel 12 moet binnen zes weken, na de datum van verzending van de betreffende beslissing, bezwaar worden gemaakt bij het College van Bestuur. Voor geschillen in de zin van artikel 12, lid 2 geldt dat de bezwaartermijn van zes weken aanvangt vanaf het moment dat het geschil ontstaat.
2. Het indienen van een bezwaar schorst de werking van de bestreden beslissing niet. Dit betekent dat de beslissing waartegen bezwaar is ingediend, ondanks het bezwaar toch uitgevoerd mag worden. Wel kan een beslissing na bezwaar worden teruggedraaid. Het is dus niet zinloos om bezwaar te maken.

Artikel 13. De voorprocedure

1. Nadat het bezwaarschrift door het Meldpunt klachten is ontvangen, stuurt het Meldpunt klachten dit altijd door naar degene die de bestreden beslissing heeft genomen (verweerder) met het verzoek om binnen één werkweek in overleg met de betrokkene na te gaan of het geschil kan worden opgelost (minnelijk schikken). Op die manier kan worden voorkomen dat een zaak onnodig op een formele manier wordt afgehandeld.
2. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de beslistermijn zoals beschreven in artikel 17 worden opgeschort als de betrokkene daarmee akkoord gaat.
3. Als het overleg zoals beschreven in lid 1 niet tot een bevredigende oplossing voor de betrokkene leidt, dient de verweerder de correspondentie over de mislukte minnelijke schikking naar het Meldpunt klachten te verzenden.
4. Als het overleg zoals beschreven in lid 1 tot een bevredigende oplossing voor de betrokkene leidt, dient de verweerder de correspondentie over de minnelijke schikking naar het Meldpunt klachten te verzenden. Het Meldpunt klachten doet bij de klager navraag of de klager tevreden is met de oplossing en als dat het geval is, is de klacht daarmee afgehandeld.
5. De verweerder stuurt het verweerschrift (de reactie op het bezwaar) binnen drie weken na ontvangst van het bezwaarschrift door het Meldpunt klachten, naar het Meldpunt klachten.

Artikel 14. De Geschillenadviescommissie

1. Elke mbo-instelling is wettelijk verplicht om een onafhankelijke geschillenadviescommissie in te stellen of zich aan te sluiten bij een dergelijke commissie. De geschillenadviescommissie brengt

advies uit over een bezwaar aan het College van Bestuur. Deze commissie geeft een (niet-bindend) advies aan het College van Bestuur over de afhandeling van het bezwaar.

2. ROC Nijmegen heeft ervoor gekozen om de onafhankelijkheid van deze commissie maximaal te borgen en is daarom aangesloten bij de landelijke geschillenadviescommissie: de [Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho](#) (hierna: 'Geschillenadviescommissie') van Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een commissie in de zin van artikel 7.5.7 WEB en artikel 7:13 Awb en is speciaal ingericht voor het mbo en hoger onderwijs. Deze commissie is gevestigd aan Zwarte Woud 2 te (3524 SJ) Utrecht en is telefonisch bereikbaar op 030-280 9590 en per e-mail via info@onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 15. Hoe ziet de procedure bij de Geschillenadviescommissie eruit?

1. Het Meldpunt klachten dient de zaak online in bij de Geschillenadviescommissie, uiterlijk in de derde week na ontvangst van het bezwaarschrift. Vervolgens vindt nader onderzoek plaats naar het ingediende bezwaar en wordt bepaald of het dossier compleet is. Daarna volgt er vaak een hoorzitting: een mondelinge behandeling van de zaak. Vervolgens brengt de Geschillenadviescommissie schriftelijk advies uit aan het College van Bestuur. De Geschillenadviescommissie heeft een [reglement](#) vastgesteld waarin de procedure bij de Geschillenadviescommissie is beschreven. Dit reglement is te raadplegen via de website www.onderwijsgeschillen.nl. Het is belangrijk dat de inhoud van deze procedure duidelijk is, dus zorg dat je deze begrijpt. Vraag hulp aan het Meldpunt klachten als je dat nodig hebt.
2. Als er sprake is van spoedeisendheid, kan de betrokkene aan de voorzitter van de Geschillenadviescommissie vragen om de zaak versneld te behandelen volgens de versnelde procedure van artikel 7.5.7, lid 5 WEB. De Geschillenadviescommissie brengt in dat geval zo spoedig mogelijk advies uit. Dit advies wordt gedeeld met het Meldpunt klachten, dat dit naar het College van Bestuur stuurt. Als het bezwaar tegen een verwijderingsbeslissing is gericht, is de versnelde procedure op grond van artikel 8.1.7d, lid 4 WEB automatisch van toepassing.

Artikel 16. De uitspraak van de Geschillenadviescommissie en de beslissing op bezwaar

1. De uitspraak van de Geschillenadviescommissie is een advies aan het College van Bestuur over de afhandeling van het bezwaar. Het advies van de Geschillenadviescommissie is niet bindend.
2. Het College van Bestuur neemt, mede op basis van dit advies, binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift door het Meldpunt klachten, de beslissing op bezwaar. Het College van Bestuur en maakt dit samen met het advies van de Geschillenadviescommissie bekend aan de betrokkene, de verweerder, de Geschillenadviescommissie en het Meldpunt klachten.
3. Als de versnelde procedure, zoals beschreven in artikel 16, lid 2, in werking treedt, beslist het College van Bestuur binnen vier weken op het bezwaar.
4. Als de beslistermijn in de zin van lid 2 en 3 eindigt op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, wordt de beslistermijn op grond van de Algemene termijnenwet verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

Hoofdstuk 4. De beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens

Artikel 17. Instelling, samenstelling en zittingsduur Commissie van beroep

1. Het College van Bestuur heeft een Commissie van beroep ingesteld als bedoeld in artikel 7.5.3. lid 1 WEB en artikel 3.59 Uitvoeringsbesluit WVO 2020.
2. De Commissie van beroep bestaat uit een drietal leden en is als volgt ingericht:
 - a) een voorzitter of een plaatsvervangend voorzitter; en,
 - b) een secretaris of een plaatsvervangend secretaris; en,
 - c) een gewoon lid, zijnde een onderwijsdirecteur of teammanager, afkomstig uit de onderwijsdirecties.
3. De secretaris roept in overleg met de voorzitter een lid ex artikel 2.2 sub c op. Hiervoor is jaarlijks een lijst beschikbaar waarop de leden staan vermeld die daarvoor zijn benoemd door het College van Bestuur. Uit ieder onderwijscluster wordt een onderwijsdirecteur of teammanager tot lid benoemd.
4. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de leden van de Commissie van beroep.
5. De leden van de Commissie van beroep maken geen deel uit van het College van Bestuur of van de onderwijsinspectie, zijn niet betrokken bij de examencommissie of zijn niet de examinator van wiens beslissing in beroep wordt gegaan, zijn niet belast met de beoordeling van de beroepspraktijkvorming waartegen in beroep wordt gegaan. Ook nemen de (plaatsvervangend) secretaris en de gewone leden van de Commissie van beroep niet deel aan de behandeling van een beroep indien zij vanuit een andere hoedanigheid binnen ROC Nijmegen daarbij betrokken is of zijn geweest.
6. De leden van de Commissie van beroep hebben een geheimhoudingsplicht omtrent hetgeen zij in hun hoedanigheid te weten zijn gekomen, inclusief de gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden. Dit behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot mededeling verplicht of uit zijn/haar taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet na ontslag of nadat de taak als lid van de Commissie van beroep is geëindigd.
7. De (plaatsvervangend) voorzitter van de Commissie van beroep wordt voor drie jaar benoemd. De voorzitter is maximaal tweemaal herbenoembaar voor diezelfde periode.
8. Het lidmaatschap van de Commissie van beroep eindigt:
 - a) als de zittingstermijn verstrijkt; of,
 - b) bij ontslag door het College van Bestuur op eigen verzoek; of,
 - c) bij ontslag door het College van Bestuur bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar, alsdan met ingang van de eerstvolgende maand; of,
 - d) bij ontslag door het College van Bestuur indien uit hoofde van ziekte of gebrek ongeschiktheid om de functie als lid van de Commissie van beroep te vervullen is ontstaan; of,
 - e) bij ontslag door het College van Bestuur indien bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak veroordeling wegens misdrijf heeft plaatsgevonden; of,
 - f) bij overlijden.

9. Indien zich een situatie voordoet zoals omschreven in artikel 17 lid 8 sub d of e, wordt het betrokken lid van de Commissie van beroep hiervan tevoren in kennis gesteld en wordt hem/haar de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.
10. De (plaatsvervangend) voorzitter ontvangt een door het College van Bestuur vast te stellen vergoeding.
11. De kosten van de Commissie van beroep komen voor rekening van ROC Nijmegen.
12. Het College van Bestuur draagt zorg voor passende administratieve ondersteuning van de Commissie van beroep en het ter beschikking stellen van faciliteiten.
13. De Commissie van beroep verstrekt ieder schooljaar geanonimiseerd een verslag van haar werkzaamheden en bevindingen aan het College van Bestuur.

Artikel 18. Reikwijdte Commissie van beroep

1. De Commissie van beroep oordeelt in beroep over een beslissing van een examencommissie of van een examinator.
2. De Commissie van beroep oordeelt in beroep, over het advies over de voortzetting van de opleiding, ook wel bekend als het (negatief) bindend studieadvies, dat door de teammanager van de opleiding aan de student wordt verstrekt.
3. Indien een examencommissie of examinator een beslissing zoals bedoeld in artikel 18 lid 1 of een teammanager een bindend studieadvies zoals bedoeld in artikel 18 lid 2 niet of niet tijdig neemt, wordt het nalaten de voornoemde beslissing te nemen met een beslissing gelijkgesteld en kan daartegen in beroep worden gegaan. Het beroep dient te worden ingediend binnen twee weken nadat de examencommissie of de examinator een beslissing had moeten nemen conform het vigerende examenreglement of binnen twee weken nadat de teammanager het bindend studieadvies had moeten geven (en dat is bij éénjarige opleidingen uiterlijk binnen vier kalendermaanden na aanvang van de opleiding en bij meerjarige opleidingen tussen 9 en 12 maanden na aanvang van de opleiding).

Artikel 19. Instellen beroep

1. Het beroep bij de Commissie voor beroep wordt door middel van een met redenen omkleed beroepschrift schriftelijk ingesteld via het Meldpunt klachten door de student of de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) als de student minderjarig is:
 - a) binnen twee weken nadat de beslissing van de examencommissie of de examinator aan de student bekend is gemaakt; of,
 - b) binnen twee weken nadat het bindend studieadvies aan de student bekend is gemaakt.
2. De student en de ouder(s) en/of de wettelijke vertegenwoordiger(s) van de minderjarige student kan/kunnen zich laten bijstaan (bijvoorbeeld door een familielid, advocaat of anderen).
3. Het beroepschrift bevat:
 - a) naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de student; en,
 - b) eventueel naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) en/of de advocaat; en,
 - c) naam, het niveau van de opleiding en de onderwijslocatie; en,
 - d) aanduiding van de examencommissie, de examinator(en) of de teammanager tegen wiens beslissing het beroep is gericht; en,
 - e) een omschrijving van de beslissing waartegen het beroep is gericht, met overlegging van een afschrift indien de beslissing schriftelijk is kenbaar gemaakt, of, indien het beroep is gericht tegen het nalaten van een beslissing, een omschrijving van de beslissing die naar het oordeel van de student had moeten worden genomen; en,
 - f) de grond(en) waarop het beroep berust; en,
 - g) datum en ondertekening.

4. Het beroepschrift wordt verzonden naar de Commissie van beroep via het Meldpunt klachten. Het beroepschrift kan worden ingediend via www.roc-nijmegen.nl/meldpunt. Het secretariaat van de Commissie van Beroep wordt gevoerd door de secretaris van de Commissie van beroep van ROC Nijmegen. Het Meldpunt klachten voorziet het beroepschrift van een dagstempel. Het dagstempel toont de datum waarop het beroep is ingediend en is doorslaggevend voor de termijnstelling als bedoeld in artikel 19 lid 1.
5. De Commissie van beroep stelt (indien relevant) de indiener van het beroepschrift in kennis van eventueel door hem/haar gepleegde verzuimen bij het ingediende beroepschrift en nodigt hem/haar uit deze binnen een termijn van twee weken te herstellen. Ingeval de indiener van het beroepschrift niet binnen die termijn de gepleegde verzuimen heeft hersteld, kan het beroep niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Het Meldpunt klachten zorgt binnen een week na ontvangst van het beroepschrift voor het verzenden van een afschrift van het beroepschrift aan de examencommissie, examinator(en) of de teammanager tegen wiens beslissing het beroep is gericht.
7. Het Meldpunt klachten deelt schriftelijk binnen een week na ontvangst van het beroepschrift aan de indiener van het beroepschrift mee dat zij het beroep heeft ontvangen.

Artikel 20. Behandeling van het beroep

1. De behandeling van het beroepschrift vindt mondeling plaats. Voor de mondelinge behandeling door de voorzitter van de Commissie van beroep, roept de Commissie van beroep op zo kort mogelijke termijn de student, eventueel de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) in geval van een minderjarige student en/of advocaat, de voorzitter van de examencommissie en/of de examinator, en/of de teammanager op om ter zitting aanwezig te zijn. De zitting is niet openbaar. Tijdens de mondelinge behandeling kunnen voornoemde partijen hun belangen toelichten en kennismaken van alle voor het geschil belangrijke stukken die (voor zover mogelijk ten minste een week) voor de zitting aan voornoemde partijen worden gezonden.
2. De voorzitter kan afzien van een hoorzitting in die gevallen als bedoeld in artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht. Indien de Voorzitter oordeelt dat de Commissie van beroep op basis van het dossier tot een goede beoordeling van het beroep kan komen kan hij een verzoek aan partijen doen voor een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. Bij akkoord wordt van een hoorzitting afgezien en wordt een datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te voegen in het dossier en de wijze van repliek en dupliek.
3. De Commissie van beroep kan advies inwinnen bij (externe) deskundigen. Ook kan zij getuigen oproepen en horen. De beoordeling van de relevantie van de adviezen en verklaringen wordt aan het oordeel van de Commissie van beroep overgelaten.
4. De leden van de examencommissie, de examinator(en) en/of de teammanager verstrekken aan de Commissie van beroep de inlichtingen die de Commissie van beroep voor de uitvoering van haar taak nodig acht.
5. De student en/of de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) in geval van een minderjarige student kan/kunnen tijdig voor de behandeling relevante stukken inbrengen.

Artikel 21. Wraking

1. Op verzoek van een partij kan een lid van de Commissie van beroep die de zaak gaat behandelen worden gewraakt indien:
 - a) het lid persoonlijk belang bij het geschil heeft; of,
 - b) het lid in bloed- of aanverwantschap tot de tweede graad staat tot een van de partijen; of,
 - c) het lid een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd; of,
 - d) er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen het lid en een van de partijen; of,
 - e) in andere gevallen waarin de onpartijdigheid ernstig in geding is.

2. In de gevallen zoals genoemd in artikel 21 lid 1 kan een lid van de Commissie van beroep zich verschonen.
3. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd vóór de hoorzitting te worden ingediend bij de voorzitter van de Commissie van beroep.
4. Over de wraking of de verschoning wordt voor de behandeling beslist door de overige leden van de Commissie van beroep.
5. Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen. Indien de wraking wordt toegewezen, wordt de zitting verdaagd tenzij er terstond voor een nieuw lid kan worden gezorgd.

Artikel 22. Voorlopige voorziening

1. De student en/of de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) in geval van een minderjarige student kan/kunnen - indien de student 's belang een onverwijld voorziening bij voorraad vergt - met een met reden omkleed verzoekschrift in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak aan de voorzitter van de Commissie van beroep een voorlopige voorziening vragen.
2. Na ontvangst van een verzoek als bedoeld in artikel 22 lid 1 hoort de voorzitter van de Commissie van beroep de examencommissie, de examinerator of de teammanager. Indien de voorzitter dat nodig acht voor de zorgvuldige behandeling van de zaak hoort hij de student. Daarna neemt de voorzitter van de Commissie van beroep zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd een besluit tot voorlopige voorziening. Dit besluit geldt tot haar uitspraak in de hoofdzaak. De uitspraak strekt tot:
 - a) niet-ontvankelijkverklaring van het verzoek; of,
 - b) afwijzing van het verzoek; of,
 - c) gehele of gedeeltelijke toewijzing van het verzoek.
3. De voorzitter van de Commissie van beroep kan bij zijn uitspraak bepalen wanneer de voorlopige voorziening vervalt. Zij vervalt in ieder geval, indien het beroepschrift in de hoofdzaak wordt ingetrokken dan wel de Commissie van beroep in de hoofdzaak heeft beslist.

Artikel 23. Beslissing

1. De Commissie van beroep beraadslaagt en beslist met meerderheid van stemmen in een besloten vergadering. De beraadslaging van de Commissie van beroep is geheim.
2. De Commissie van beroep beslist binnen vier weken na de dag waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift zoals bedoeld in artikel 19 lid 1 is verstreken, tenzij de Commissie van beroep deze termijn gemotiveerd heeft verlengd met ten hoogste twee weken en zij dit schriftelijk kenbaar heeft gemaakt aan de student of aan zijn/haar ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) als de student minderjarig is.
3. De Commissie van beroep maakt haar beslissing binnen de in artikel 23 lid 2 bedoelde termijn schriftelijk bekend aan:
 - a) de student; en,
 - b) de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) indien de student minderjarig is; en,
 - c) eventueel de gemachtigde; en,
 - d) het College van Bestuur; en,
 - e) indien noodzakelijk de inspectie van het onderwijs; en,
 - f) de examencommissie, de examinerator of de teammanager van wiens beslissing in beroep is gegaan;
 En, indien geen sprake is van VAVO tevens aan:
 - g) het bedrijf dat of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt, indien en voor zover de beslissing van de Commissie van beroep betrekking heeft op de beroepspraktijkvorming.
4. De voorzitter van de Commissie van beroep beslist of een beroep ontvankelijk dan wel niet-ontvankelijk is. De voorzitter van de Commissie van beroep kan een beroepschrift niet ontvankelijk verklaren indien de voorzitter van oordeel is dat:
 - a) het beroep niet valt onder de reikwijdte van artikel 18 lid 1, 2 en/of 3; en/of,

- b) de termijn als bedoeld in artikel 19 lid 1 niet in acht is genomen; en/of,
 - c) niet is voldaan aan artikel 19 lid 3 en student in de gelegenheid is gesteld dit verzuim te herstellen, zoals bedoeld in artikel 19 lid 5; en/of,
 - d) het beroep betrekking heeft op een examen of onderdeel daarvan dat is afgenomen door een externe instelling en bij deze instelling beroep kan of kon worden ingesteld.
- Wanneer het beroep niet-ontvankelijk wordt verklaard, vindt er geen inhoudelijke behandeling plaats en derhalve ook geen hoorzitting.
5. Een ontvankelijk beroep kan door de Commissie van beroep gegrond dan wel ongegrond worden verklaard. Indien de Commissie van beroep het ingestelde beroep gegrond acht, vernietigt de Commissie van beroep het genomen besluit van de examencommissie, de examiner, of het bindend studieadvies geheel of gedeeltelijk. De Commissie van beroep is niet bevoegd in de plaats van het geheel of gedeeltelijk vernietigde besluit een nieuw besluit te nemen.
 6. Vernietigt de Commissie van beroep ex artikel 23 lid 5 het besluit, dan kan zij bepalen dat:
 - a) de examencommissie, de examiner of de teammanager opnieuw of, indien de beslissing is geweigerd, alsnog in de zaak beslist; of,
 - b) het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder door de Commissie van beroep te stellen voorwaarden; of,
 7. De examencommissie, de examiner of de teammanager van wie de beslissing is vernietigd, voorziet of voorzien voor zover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de Commissie van beroep. De Commissie van beroep kan daarvoor in haar uitspraak een termijn stellen.
 8. De Commissie van beroep kan naar aanleiding van een beroepszaak, zowel gevraagd als ongevraagd, een niet-bindend advies uitbrengen aan de examencommissie, de examiner of de teammanager. Dit advies vormt geen onderdeel van de uitspraak en wordt separaat en uitsluitend naar de examencommissie, de examiner of de teammanager verstuurd. Een afschrift wordt aan het College van Bestuur verzonden.
 9. De uitspraak van de Commissie van beroep is voor alle partijen bindend.

Artikel 24. Herziening

1. Herziening van een uitspraak van de Commissie van beroep kan op verzoek van de student, de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) indien de student minderjarig is, de examencommissie, examiner(en) of de teammanager plaatsvinden binnen drie maanden nadat een partij is gebleken van feiten of omstandigheden die indien deze eerder bekend waren geweest tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
2. Het herzieningsverzoek, dat voldoet aan de eisen van artikel 19 lid 3, wordt ingediend bij de Commissie van beroep. De Commissie van beroep beslist binnen vier weken na ontvangst van het herzieningsverzoek zoals bedoeld in artikel 24 lid 1.
3. De Commissie van beroep behandelt het herzieningsverzoek met inachtneming van de bepalingen in artikel 19 lid 5, lid 6 en lid 7, 20 en 23.
4. Het herzieningsverzoek schorst de werking van de eerder genomen beslissing niet.

Artikel 25 Overige bepalingen

1. De Algemene termijnenwet is van toepassing. Dat betekent onder meer dat een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
2. Waar in dit reglement de term 'schriftelijk' is genoemd, kan tevens worden gelezen per e-mail of elektronisch.
3. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van beroepschriften op grond van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
4. Dit reglement wordt gepubliceerd op de website www.roc-nijmegen.nl
5. Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2023.
6. In gevallen waarin het reglement niet voorziet maar die binnen de reikwijdte van dit reglement vallen, beslist de voorzitter van de Commissie van beroep.
7. Het eerdere 'reglement Commissie van Beroep voor de examens, geldend per 28 februari 2019', datum vaststelling bij ROC Nijmegen, vervalt op de hiervoor in artikel 25 lid 5 bedoelde datum.
8. Dit reglement kan worden aangehaald als 'reglement Commissie van beroep voor de examens'.

Hoofdstuk 5. De (hoger) beroepsprocedure bij de bestuursrechter

Artikel 26. (Hoger) beroep bij de bestuursrechter

1. Als de betrokkene het niet eens is met de beslissing op bezwaar of beroep, zoals beschreven in hoofdstuk 3 en 4, kan de betrokkene binnen zes weken na de datum van verzending van de beslissing, (hoger) beroep instellen bij de hoogste bestuursrechter: de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Betrokkene kan stukken per post naar de Afdeling sturen of hun processtukken aanleveren via de methode van Veilig Mailen. Meer informatie hierover staat op de website van de Raad van State op de speciale pagina over studentenzaken <http://www.raadvanstate.nl/studentenzaken>.
Aan een beroepsprocedure zijn kosten verbonden, namelijk € 50,- per beroepschrift.
2. Tegen de beslissing van de bestuursrechter kan de betrokkene niet in beroep. Deze uitspraak is dus onherroepelijk..

Hoofdstuk 6. De klachtenprocedure

Artikel 27. De fase voorafgaand aan de klachtenprocedure

1. Als een student ergens ontevreden over is, is het goed om dit in een vroeg stadium te bespreken, zodat dit in goed onderling overleg kan worden opgelost. Dit kan met degene over wie de klacht gaat, maar ook met de docent, de studieloopbaanbegeleider, de trajectbegeleider of de teammanager. Degene bij wie de klacht kenbaar wordt gemaakt, gaat altijd met de student in gesprek en luistert naar zijn verhaal. ROC Nijmegen wil er hiermee voor zorgen dat het probleem snel wordt opgelost en dat de student vertrouwen blijft houden in ROC Nijmegen. Een goede relatie en communicatie tussen ROC Nijmegen en haar studenten vormt namelijk de basis voor het realiseren van een aangename leeromgeving. ROC Nijmegen stimuleert daarom het gesprek aan te gaan als een student ergens tegenaan loopt.
3. Klagers zijn niet verplicht om, voorafgaand aan de klachtenprocedure, een poging te doen om de klacht onderling op te lossen.

Artikel 28. De start van de klachtenprocedure

Zodra de klager een klaagschrift bij het Meldpunt klachten indient, start de klachtenprocedure. In het vervolg van dit hoofdstuk is deze procedure uitgewerkt.

Artikel 29. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een klacht worden ingediend?

1. Dit reglement gaat over klachten van studenten. Derhalve kan een klacht ingediend worden door een aanstaande, huidige of voormalige student of extraneus tot 1 jaar na het verlaten van ROC Nijmegen van het beroepsonderwijs en vavo, dan wel, bij minderjarigheid, diens ouders;
2. Als de gedraging of beslissing waar de klacht betrekking op heeft, niet rechtstreeks op de klager van toepassing is, hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen.
3. Een klager kan een klacht indienen over een gedraging, handeling (of het uitblijven hiervan) of (het niet tijdig nemen of weigeren van een) beslissing (anders dan genoemd in lid 5):
 - a. van een medewerker of orgaan van ROC Nijmegen;
 - b. van personen die namens ROC Nijmegen taken uitvoeren (bijvoorbeeld: schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiairs en stagebegeleiders).
4. Als de klager een minderjarige student is, heeft de klager het recht om zelf een klacht in te dienen, maar zijn ouders kunnen dit ook doen. Als de klager een meerderjarige student is en zijn ouders willen een klacht indienen, dan kan dit alleen namens en met de schriftelijke toestemming van de meerderjarige student. De ouders treden dan als gemachtigde op (zie artikel 10, lid 3, onder g).
5. De volgende klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen:
 - a. klachten die al eerder zijn behandeld;
 - b. klachten die betrekking hebben op gedragingen of handelingen (of het uitblijven ervan) of beslissingen van meer dan één jaar geleden;
 - c. klachten over een besluit van algemene strekking;
 - d. klachten over een beslissing waartegen bezwaar en/of beroep kan worden of had kunnen worden ingesteld, zoals omschreven in hoofdstuk 3 en 4;
 - e. klachten over een beslissing waartegen bezwaar en beroep op grond van de cao mbo kan worden ingesteld;
 - f. klachten die worden of zijn behandeld door een externe juridische instantie die een bindende uitspraak doet of heeft gedaan. Dit geldt ook als er een uitspraak is gedaan op grond van arbitrage of als de klacht eerder is opgelost na mediation;
 - g. anonieme klachten;
 - h. klachten die op grond van een andere regeling van ROC Nijmegen behandeld kunnen worden.

Artikel 30. De algemene regels over de klachtbehandeling

1. ROC Nijmegen zorgt voor een behoorlijke behandeling van klachten overeenkomstig artikel 7.5.2 WEB en de toepasselijke bepalingen over de klachtbehandeling in de Awb.
2. Als het klaagschrift niet aan de gestelde eisen voldoet, dan krijgt de klager de kans om de ontbrekende informatie op te sturen. Als de klager dit niet (tijdig) doet, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit betekent dat de klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen.
3. De klager hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, of het klaagschrift in behandeling wordt genomen.
4. Het doel van de klachtenprocedure is om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Ook tijdens de klachtenprocedure is het op elk moment mogelijk om de klacht in goed onderling overleg op te lossen, zolang de klager daarvoor open staat. Zodra de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, stopt de klachtbehandelaar de klachtenprocedure. Dit betekent dat het niet nodig is om de (resterende) procedurele stappen van de formele klachtenprocedure uit te voeren.
5. ROC Nijmegen zorgt voor een eerlijke klachtbehandeling. De persoon die de klacht behandelt mag niet degene zijn over wie de klager klaagt.
6. De verweerder krijgt altijd een afschrift van de ingediende klacht en de daarbij meegezonden documenten. Als de klager niet wil dat zijn persoonsgegevens in verband met privacy worden gedeeld met de verweerder, dient de klager dit bij de indiening van de klacht aan te geven.
7. De klachtbehandelaar zorgt voor een schriftelijke motivering van de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld. Deze gemaakte afspraken worden door de klachtbehandelaar per e-mail of per post aan de klager en aan het Meldpunt klachten bekendgemaakt. Het Meldpunt klachten legt dit vast in het klachtendossier.

Artikel 31. De voorprocedure

1. Na ontvangst van het klaagschrift door het Meldpunt klachten stuurt het Meldpunt klachten dit door naar de verweerder met het verzoek om binnen één week in overleg met de klager na te gaan of de klacht kan worden opgelost (minnelijk schikken). Op die manier kan worden voorkomen dat een zaak onnodig op een formele manier wordt afgehandeld.
2. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de beslistermijn zoals beschreven in artikel 31 worden opgeschort, indien de klager daarmee akkoord gaat.
3. Als het overleg zoals beschreven in lid 1 niet tot een bevredigende oplossing voor de klager leidt, dient de correspondentie over de mislukte minnelijke schikking door de verweerder naar het Meldpunt klachten te worden verzonden.
4. De verweerder stuurt het verweerschrift (de reactie op de klacht) binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift door het Meldpunt klachten, naar het Meldpunt klachten.

Artikel 32. De Klachtencommissie

1. Elke mbo-instelling is wettelijk verplicht om een klachtencommissie in te stellen of zich aan te sluiten bij een dergelijke commissie. De klachtencommissie brengt aan het College van Bestuur (een niet-bindend) advies uit over een klacht.
2. ROC Nijmegen heeft ervoor gekozen om de onafhankelijkheid van deze commissie maximaal te borgen en is daarom aangesloten bij de landelijke klachtencommissie: de [Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho](#) (hierna: 'de Klachtencommissie') van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een commissie in de zin van artikel 7.5.2 WEB en is speciaal ingericht voor het mbo en hoger onderwijs. Deze commissie is gevestigd aan de Zwarte Woud 2 te (3524 SJ) Utrecht en is telefonisch bereikbaar op 030-280 9590 en per email via info@onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 33. Hoe ziet de procedure bij de Klachtencommissie eruit?

1. Het Meldpunt klachten dient de zaak, uiterlijk in de derde week na ontvangst van het klaagschrift, online in bij de Klachtencommissie. Vervolgens volgt nader onderzoek naar de ingediende klacht

en wordt bepaald of het dossier compleet is. Daarna volgt er vaak een hoorzitting: een mondelinge behandeling van de zaak. Vervolgens brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan het College van Bestuur. De Klachtencommissie heeft een [reglement](#) vastgesteld waarin de procedure bij de Geschillenadviescommissie is beschreven. Dit reglement is te raadplegen via de website www.onderwijsgeschillen.nl. Lees dit reglement door, en vraag indien nodig hulp bij het Meldpunt klachten zodat de inhoud van de procedure duidelijk is.

Artikel 34. Het advies van de Klachtencommissie en de beslissing op de klacht

1. De uitspraak van de Klachtencommissie is een advies (met eventuele aanbevelingen) aan het College van Bestuur, waarin tevens wordt aangegeven of de klacht terecht is. Het advies is niet-bindend. Het College van Bestuur is dus niet verplicht dit advies op te volgen.
2. Het College van Bestuur neemt, mede op basis van dit advies, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift door het Meldpunt klachten, een beslissing over de afhandeling van de klacht. Als het College van Bestuur van het advies afwijkt, wordt dit altijd schriftelijk gemotiveerd. De beslistermijn kan met vier weken worden verlengd. Daarna is verlenging alleen met schriftelijk akkoord van de klager mogelijk. Als de beslistermijn eindigt op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, wordt de beslistermijn op grond van de Algemene termijnenwet verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
3. Na de beslissing van het College van Bestuur is het alleen mogelijk een procedure te starten bij de civiele rechter.

Bijlage 1. Begrippenlijst

In dit reglement wordt verstaan onder:

Agressie en geweld	Voorvallen waarbij studenten psychisch, fysiek of digitaal (via de app of andere digitale kanalen) worden lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met ROC Nijmegen. Agressie en geweld kunnen tot uiting komen in de volgende gedragingen: verbaal geweld (o.a.: uitschelden, beledigen); fysiek geweld (o.a.: schoppen, slaan, met een wapen dreigen, overvallen); psychisch geweld (o.a.: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen, beschadigen van eigendommen).
Awb	Algemene wet bestuursrecht.
Beroepschrift	Een schriftelijke indiening van het beroep.
Beroep bij de Commissie van Beroep voor de Examens	Een schriftelijke uiting van onvrede bij de Commissie van Beroep voor de Examens over: - een schriftelijke beslissing van een examiner of een examencommissie over examen gerelateerde kwesties; of - een schriftelijke beslissing over het bindend studieadvies van het bevoegd gezag.
Betrokkene	De indiener van een geschil: een (aanstaande of voormalige) student van het bekostigd beroepsonderwijs, een (aanstaande of voormalige) student van het vavo, een (aanstaande of voormalige) extraneus of in geval van minderjarigheid de ouder(s) van de student. Indien het geschil in de zin van artikel 12, lid 2 betreft, geldt dat ouders van studenten tot 16 jaar bevoegd zijn om een geschil in te dienen.
Bevoegd gezag	Het bevoegd gezag over de instelling, dat berust bij ROC Nijmegen.
Bezwaarschrift	Een schriftelijke indiening van het bezwaar.
College van Bestuur	Het statutair bestuur van de ROC Nijmegen, dat belast is met het besturen van de stichting. Aan het College van Bestuur komen in de stichting alle taken en bevoegdheden toe, die tot het bevoegd gezag behoren en niet door de wet of de statuten aan andere organen zijn opgedragen.
Commissie van Beroep voor de Examens	De onafhankelijke commissie die het beroepschrift van een student behandelt en verantwoordelijk is voor uitvoering van de beroepsprocedure bij ROC Nijmegen. De Commissie van beroep voor de Examens als bedoeld in de artikelen 7.5.3 tot en met 7.5.6 en 8.1.7a WEB en artikel 3.59 Uitvoeringsbesluit WVO 2020;
Derde	Een persoon, anders dan een medewerker, die uit hoofde van een contractuele verhouding als zelfstandige ofwel voor een bedrijf, is betrokken bij het onderwijsproces of de praktijkbegeleiding van ROC Nijmegen.
Derde leerweg	Een niet-bekostigde flexibele vorm van onderwijs. De derde leerweg die tot hetzelfde diploma leidt als de leerwegen bol- en bbl.

Discriminatie	Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, fysieke of geestelijke beperking, sociaal of economisch milieu of fysieke verschijning, of op welke andere grond dan ook. Elke handeling die ten doel heeft of ten gevolge heeft of kan hebben, dat erkenning, genot of uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheid op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast.
Extraneus	Wettelijke term voor een persoon die is ingeschreven bij ROC Nijmegen, (uitsluitend) voor deelname aan examenactiviteiten.
Extremisme	Ideeën en gedachten waarin geweld wordt toegestaan om ingrijpende veranderingen in de samenleving door te voeren of waaruit de bereidheid volgt geweld te gebruiken om deze doelen te bereiken.
Examencommissie	De examencommissie als bedoeld in artikel 7.4.5 WEB waaronder begrepen de examencommissie VAVO zoals bedoeld in artikel 3.60 lid 1 sub d Uitvoeringsbesluit WVO 2020, tenzij anders blijkt.
Examinator	Degene die is belast met het afnemen van een examen waaronder begrepen degene die bij de VAVO belast is met het afnemen van het examen tenzij anders blijkt.
Geschil	Een bezwaar of beroep tegen een beslissing van een orgaan of medewerker van ROC Nijmegen of het nalaten om een beslissing te nemen. Dit is wat anders dan een protest tegen een gedraging van (een orgaan of medewerker van) ROC Nijmegen. Dit laatste is een klacht.
Geschillenadviescommissie	De Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een onafhankelijke commissie die het bezwaarschrift van de betrokkene behandelt en daarover een schriftelijk advies uitbrengt aan het College van Bestuur.
(Hoger) beroep bij de bestuursrechter	De procedure bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State. Voordat een student beroep kan instellen bij de bestuursrechter, moet eerst de bezwaarprocedure bij de Geschillenadviescommissie worden doorlopen of de beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens.
Klaagschrift	Een schriftelijke klacht, ingediend bij het Meldpunt klachten.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over een gedraging of handeling (of het uitblijven hiervan) of een beslissing van een medewerker of orgaan van ROC Nijmegen, waartegen de klager geen bezwaar of beroep kan indienen. Bijvoorbeeld over de kwaliteit van het onderwijs of de manier waarop de klager te woord is gestaan of is behandeld door een medewerker van ROC Nijmegen
Klachtbehandelaar	Degene die de formele klacht behandelt: teammanager of examencommissie (alleen in geval van examineringsklachten), onderwijs- of stafdirecteur, leidinggevende, College van Bestuur, de Klachtencommissie, de Geschillenadviescommissie of de Commissie van Beroep voor de Examens.

Klachtencommissie	De Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is de commissie die een klaagschrift van een klager behandelt en daarover schriftelijk advies, inclusief eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur geeft.
Klager	Degene op wie de gedraging of beslissing rechtstreeks van toepassing is. In dit reglement wordt daarmee bedoeld op een aanstaande, huidige of voormalige student of extraneus tot 1 jaar na het verlaten van ROC Nijmegen van het beroepsonderwijs en van het vavo, dan wel diens ouders bij minderjarigheid.
Medewerkers	Alle natuurlijke personen die op grond van een overeenkomst daadwerkelijk voor ROC Nijmegen werkzaam zijn.
Meldpunt klachten	Het Meldpunt klachten voor de indiening van onder andere klachten en beroepen als bedoeld in artikel 7.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs.
Minderjarige student	De student jonger dan 18 jaar.
Minnelijk schikken	Het in goed onderling overleg, zonder tussenkomst van een commissie, oplossen van een klacht of geschil.
Ouders	Ouders, voogden of verzorgers en/of wettelijk vertegenwoordigers.
Pesten	Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meer leden van ROC Nijmegen, dat tot doel heeft een ander lid of een groep leden van ROC Nijmegen opzettelijk te kwetsen en/of te vernederen. Het gaat om de herhaling van gedragingen die op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen, tot uiting komen.
ROC Nijmegen	Stichting ROC Nijmegen e.o.
Seksuele intimidatie	Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een student, medewerker of vrijwilliger van ROC Nijmegen wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Dergelijk gedrag kan zich voordoen in diverse verschijningsvormen, zoals het uiten van dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen tonen aan anderen, aanranding en verkrachting. Indien een minderjarige student met (homo) seksuele intimidatie te maken krijgt, kan de verschijningsvorm ook door de ouders, voogden of verzorgers van de minderjarige als ongewenst worden aangemerkt.
Student	(Voormalig) deelnemer, kandidaat, cursist, leerling of examendeelnemer van ROC Nijmegen.
VAVO	Voortgezet Algemeen Volwassenenonderwijs.
Verweerder	Degene tegen wie de klacht is ingediend of door wie de beslissing is genomen, waartegen bezwaar of beroep is ingesteld.
WEB	Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
WVO	Wet op het voortgezet onderwijs.

Werkdag	Een dag waarop ROC Nijmegen regulier geopend is. Dagen van de schoolvakanties en de weekenden zijn geen werkdagen.
---------	--

Bijlage 2: Machtigingsformulier

Naam betrokkene of klager	
Hoedanigheid	Student / medewerker / vrijwilliger / derde Streep door wat niet van toepassing is.
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en plaats	
Naam gemachtigde	
Adres	
Postcode en plaats	
Geboortedatum:	

<p>Ondergetekende,</p> <p>machtigt bij deze de bovengenoemde gemachtigde om namens mij hem een</p> <p><input type="radio"/> klacht</p> <p><input type="radio"/> bezwaar</p> <p><input type="radio"/> beroep</p> <p>[kruis aan wat van toepassing is]</p> <p>in te dienen bij het Meldpunt klachten van ROC Nijmegen en de belangen van ondergetekende te behartigen in de betreffende procedure</p> <p>over.....</p> <p>[vul in: omschrijving van de gedraging/bestreden beslissing waar je over klaagt of het niet mee eens bent]</p>		
Naam:	Datum:	Handtekening:

Bijlage 3: Samenstelling van de Commissie van Beroep voor de Examens

De Commissie bestaat uit:

- #####
- #####