



# **HANDLEIDING**

**KLACHT**

**EN**

**BEZWAAR**

**VERSIE 3**

## Inhoudsopgave

1	Voorwoord	1
2	Inleiding	3
3	Stroomschema Klacht en Bezwaar	4
4	Secretariaat Klacht en Bezwaar	5
	4.1 Werkzaamheden	5
	4.2 Organisatie en organogram	6
5	Mediation	7
6	Samenstelling Secretariaat Klacht en Bezwaar, commissies en pool plaatsvervangende leden	8
	6.1 Secretariaat Klacht en Bezwaar	8
	6.2 Mediators	8
	6.3 Interne Geschillencommissie	9
	6.4 Commissie Ongewenste Omgangsvormen	9
	6.5 Commissie van Beroep voor de Examens	9
	6.6 Commissie Studentenzaken	9
	6.7 Plaatsvervangende leden	9
7	Algemene begripsbepalingen	11
8	Reglement van Orde Interne Commissies ROC van Twente	13
	8.1 Algemene bepalingen	13
	8.2 De Commissies	13
	8.3 Verloop van de procedure	14
	8.4 Overige bepalingen	16
9	Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente	17
	9.1 De Commissie	17
	9.2 De bezwaarprocedure	18
	9.3 Overige bepalingen	21
10	Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente	23
	10.1 Algemene bepalingen	23
	10.2 De Commissie	24
	10.3 De interne vertrouwenscontactpersoon	25
	10.4 De centrale vertrouwenspersoon	26
	10.5 De klachtenprocedure	27
	10.6 Afhandeling klachten door het bevoegd gezag	29
	10.7 Overige bepalingen	30
11	Reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens	31
	11.1 De Commissie	31
	11.2 Rechtsgang bij de Commissie	32
	11.3 Overige bepalingen	35
12	Reglement van de Commissie Studentenzaken ROC van Twente	37
	12.1 De Commissie	37
	12.2 Rechtsgang bij de Commissie	38
	12.3 Overige bepalingen	41

## 1 Voorwoord

Klacht- en bezwaarmogelijkheden staan sterk in de belangstelling. De werknemer en student heeft met het klachtrecht de mogelijkheid zaken over de arbeids- of schoolsituatie naar voren te brengen die zich niet of niet snel lenen voor een gang naar de rechter. Een klachtenregeling kan in deze situaties een goede aanvulling vormen op bestaande juridische mogelijkheden. Het biedt onze instelling zicht op ongewenste situaties, het bevordert de communicatie en voorkomt dat zaken bij de rechter komen die intern opgelost hadden kunnen worden.

Van oudsher zijn onderwijsorganisaties verplicht tot het aanstellen van tal van klacht- c.q. bezwaarcommissies, voor zowel de werknemers als ook de studenten. Voor het ROC staan deze voorgeschreven in de Wet Educatie Beroepsonderwijs (WEB) en de CAO-Bve. Om meer duidelijkheid te scheppen in al deze (interne) commissies, maar ook om een toegankelijke klacht- en bezwaarvoorziening voor werknemers en studenten te creëren, is ervoor gekozen de onderhavige handleiding Klacht en Bezwaar ROC van Twente op te stellen.

Het College van Bestuur van het ROC van Twente wil met deze handleiding aangeven dat zij hecht aan een kwalitatief goede klachtvoorziening. Naast de verplichte commissies heeft het ROC in deze handleiding ook een algemeen klachtrecht voor werknemers en studenten opgenomen. Dit betekent dat binnen het ROC van Twente klachten over nagenoeg iedere arbeids- of onderwijssituatie kunnen worden voorgelegd aan een commissie. Voor werknemers is hiervoor de bevoegdheid van de Interne Geschillencommissie uitgebreid. In aanvang was deze beperkt tot CAO-zaken. Voor de studenten is het algemeen klachtrecht neergelegd bij een speciale daartoe ingestelde commissie: de Commissie Studentenzaken.

Duidelijk moge zijn dat de meeste klachten over de arbeidssituatie of de dagelijkse gang van zaken in het (MBO) College worden afgehandeld in onderling overleg tussen de werknemer/student en het (MBO) College. Het oplossen van geschillen door partijen zelf heeft ook veruit de voorkeur. Met het oog hierop biedt het ROC van Twente partijen in een geschil dan ook eerst de mogelijkheid tot mediation: geschiloplossing door partijen met behulp van een onafhankelijke bemiddelaar. Waar een formele juridische procedure vaak afbreuk doet aan de relatie tussen partijen is mediation juist gericht op de oplossing van conflicten met behoud van de onderlinge relatie. En dit is tevens de inzet van het ROC van Twente als het gaat om klachten en bezwaren.

Het College van Bestuur spreekt afsluitend dan ook de wens uit dat de handleiding Klacht en Bezwaar ROC van Twente een overzichtelijke en passende structuur biedt voor klachten en bezwaren die het ROC aangaan, en zal bijdragen tot een doelmatig functioneren van de diverse klacht- en bezwaarprocedures. Daarbij past vanzelfsprekend de opmerking dat het voorkomen van klachten en bezwaren uitgangspunt moet zijn van een instelling, die kwaliteitszorg hoog in het vaandel heeft. Maar daar waar deze zich voor doen behoort het tevens tot de kwaliteitszorg dat dit op een adequate en bovenal bevredigende wijze wordt opgelost.

Daar waar in deze handleiding hij staat geschreven kan ook zij worden gelezen.

Hengelo, 1 maart 2010

College van Bestuur ROC van Twente.

# **Deel 1**

## **Algemeen Deel**

## 2 Inleiding

De handleiding Klacht en Bezwaar ROC van Twente is geschreven voor een ieder die op een of andere wijze betrokken is bij een klacht, bezwaar of beroep die het ROC van Twente aangaat. Het biedt alle relevante informatie voor medewerkers of studenten die een klacht, bezwaar of beroep hebben, het instellingsmanagement dat betrokken is bij een dergelijke procedure maar ook voor de (leden van de) Commissie aan wie een klacht, bezwaar of beroep wordt voorgelegd.

Deze handleiding bestaat uit twee delen: een Algemeen deel en een deel Reglementen.

In het Algemeen deel wordt met name aandacht besteed aan diverse organisatorische en administratieve zaken rond klacht, bezwaar of beroep. Achtereenvolgens komen aan de orde:

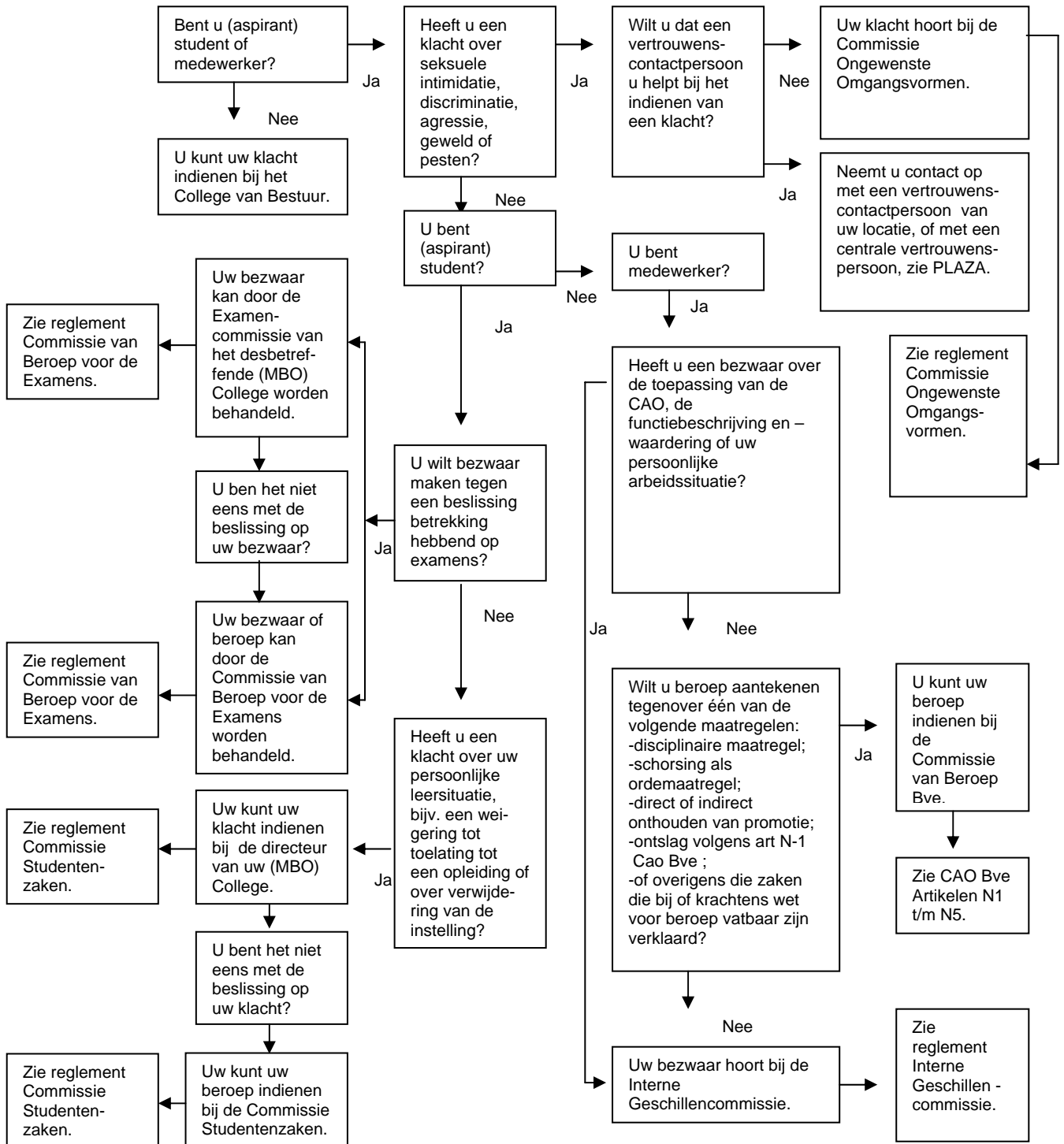
- het stroomschema, dat in enkele overzichtelijke stappen aangeeft bij welke commissie van het ROC van Twente een klacht of bezwaar thuishoort;
- een toelichting op Mediation, een vorm van conflictoplossing die partijen openstaat voorafgaand aan een klacht- of bezwaarprocedure;
- een beschrijving van de taken, de werkwijze en de positie van het Secretariaat Klacht en Bezwaar, dat het eerste aanspreekpunt vormt in een klacht- of bezwaarprocedure en ambtelijke ondersteuning geeft aan de commissies;
- een namen- en adressenlijst van het Secretariaat Klacht en Bezwaar en de commissies.

Het deel Reglementen heeft betrekking op de werkwijze van de commissies en de procedure. In dit deel is opgenomen:

- een lijst met algemene begripsbepalingen die geldt voor iedere klacht- of bezwaarprocedure en voor iedere commissie;
- het Reglement van Orde, dat de interne werkwijze voor alle commissies beschrijft en waarborgen biedt voor een goed verloop van alle procedures;
- de reglementen die de verschillende interne commissies hanteren bij de behandeling van klacht- en bezwaarprocedures. Dit zijn:
  - Het reglement van de Interne Geschillencommissie: voor bezwaarschriften van werknemers over de rechtspositie en de arbeidssituatie;
  - Het reglement van de Commissie Ongewenste Omgangsvormen: voor klachten inzake seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld;
  - Het reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens: voor beroepschriften van studenten tegen beslissingen van de Examencommissie of examinator;
  - Het reglement van de Commissie Studentenzaken; voor klachten van studenten over de persoonlijke onderwijs- c.q. leersituatie.

### 3 Stroomschema Klacht en Bezwaar

Het onderstaande stroomschema is ontwikkeld om op eenvoudige wijze na te gaan bij welke commissie een klacht of bezwaar hoort. Is dit duidelijk dan kan in het reglement van de betreffende commissie de verdere procederegang worden nagegaan.



## 4 Secretariaat Klacht en Bezwaar

### 4.1 Werkzaamheden

De werkzaamheden van het Secretariaat Klacht en Bezwaar zijn gericht op een goed verloop van de klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures waarbij het ROC van Twente is betrokken, alsmede op het bevorderen van een informele oplossing van het conflict via Mediation. Het secretariaat heeft de volgende taken:

- 1) Het Secretariaat Klacht en Bezwaar vormt in algemene zin het eerste aanspreekpunt van partijen ingeval van een klacht-, bezwaar- of beroepschrift (kortheidshalve: "een geschrift"). Het secretariaat voorziet partijen desgevraagd van algemene informatie en leidt het geschrift naar de juiste commissie.
- 2) Het Secretariaat Klacht en Bezwaar bevordert een informele conflictoplossing via mediation. De secretaris toetst in eerste instantie of het geschil door mediation kan worden opgelost en voert hierover overleg met de voorzitter van de betrokken commissie. In geval het een zaak van de Commissie Ongewenste Omgangsvormen betreft, zal tevens contact worden gezocht de centrale vertrouwenspersoon. Met uitdrukkelijke instemming van alle partijen benadert de secretaris een NMI-erkende mediator. De centrale vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt voor de secretaris. De centrale vertrouwenspersoon kan zelf advies inwinnen bij de externe vertrouwenspersoon.
- 3) Het secretariaat draagt zorg voor de ambtelijke en juridische ondersteuning van de interne commissies van het ROC van Twente met het oog op een goed verloop van de procedure.
  - De start van de procedure.

Het secretariaat stelt allereerst de voorzitter van de commissie op de hoogte van het ingediende geschrift. Indien een geschrift buiten de termijn is ingediend of anderszins niet voldoet aan de formele voorwaarden van het reglement, meldt de secretaris dit aan de voorzitter van de betreffende commissie. De voorzitter beslist of het geschrift ontvankelijk is. Indien het geschrift niet voldoet aan de in het reglement gestelde vormeisen, bericht het secretariaat dit schriftelijk namens de voorzitter aan de indiener, met het verzoek het verzuim te herstellen. Indien het geschrift voldoet aan alle formele voorwaarden roept de secretaris de commissie samen voor een bespreking van het geschrift.
  - Het oproepen van partijen voor een hoorzitting van de commissie op nader te bepalen datum, tijd en plaats.

De secretaris bevestigt de ontvangst van het geschrift aan de indiener en zendt de tegenpartij onverwijld een afschrift van het geschrift. Ook overige relevante stukken worden meegezonden. Partijen worden uitgenodigd voor de hoorzitting van de commissie.
  - Het administreren van de onderliggende procedurestukken, het coördineren van het procedureverloop, en het archiveren van het dossier.

Het secretariaat zorgt voor een deugdelijke, centrale administratie van de onderliggende procedurestukken. In het kader van hoor en wederhoor is het secretariaat ook verantwoordelijk voor een juiste doorgeleiding van schriftelijke stukken en overige informatie naar beide partijen.
  - Het opstellen van besluiten c.q. adviezen van de commissies.

Direct na de oordeelsvorming stelt de voorzitter van de commissie het besluit of advies op. Een commissie kan besluiten deze werkzaamheden bij de secretaris neer te leggen. In dat geval legt de secretaris het opgestelde besluit/advies in concept voor aan de betreffende commissie ter goedkeuring. Na goedkeuring door de commissie en ondertekening door de voorzitter, wordt het vervolgens door het secretariaat verzonden aan het College van Bestuur en indien het reglement van de desbetreffende commissie hierin voorziet, aan de directeur. De indiener en de tegenpartij ontvangen een afschrift alsmede de overige derden die in een reglement staan benoemd.
- 4) Het secretariaat heeft als taak het actualiseren van de handleiding Klacht en Bezwaar, mede met het oog op veranderde wet- en regelgeving. Indien een reglement gewijzigd dient

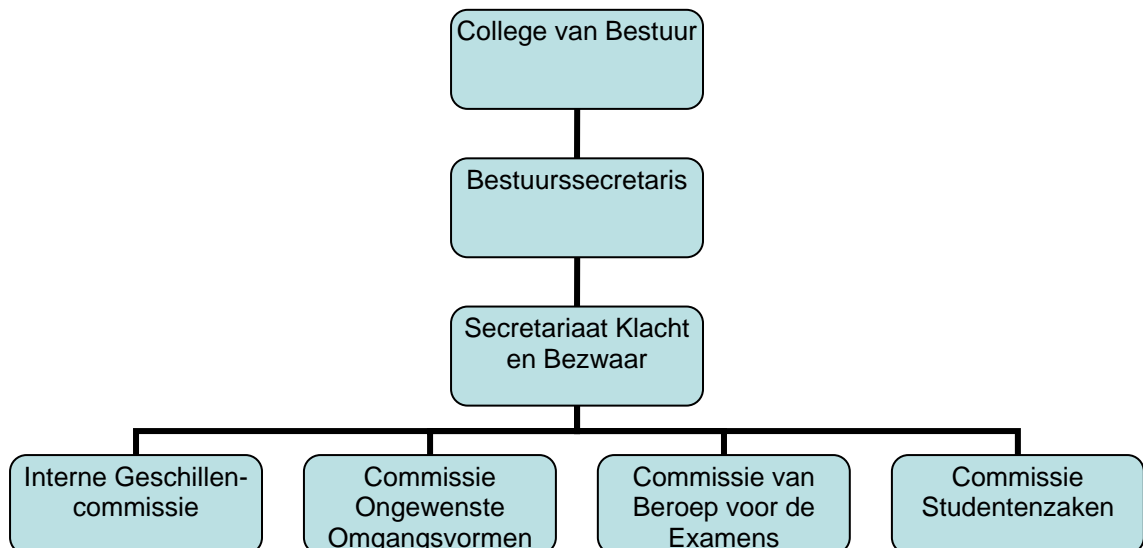
te worden, brengt de secretaris de voorzitter van de betrokken commissie alsmede het bevoegd gezag hiervan op de hoogte. Met instemming van het College van Bestuur, en waar nodig de P-MR, wijzigt het secretariaat het reglement. Voor overige zaken uit de handleiding die een wijziging behoeven vindt voorafgaand overleg plaats met het College van Bestuur.

- 5) Het secretariaat draagt zorg voor de juiste samenstelling van de commissies conform de reglementen. Het secretariaat houdt de roosters van toe- en aftreden bij.
- 6) Het secretariaat draagt zorg voor een integraal jaarverslag Klacht en Bezwaarprocedures. Het verslag wordt aan het eind van ieder kalenderjaar opgesteld en dient ter informatie voor het Sociaal Jaarverslag van ROC van Twente. Per commissie wordt een deelverslag opgesteld, dat ter instemming aan de voorzitters van de commissies wordt verzonden. Op basis hiervan wordt het jaarverslag Klacht en Bezwaarprocedures opgesteld. Dit wordt aangeboden aan het College van Bestuur, al dan niet voorzien van nadere beleidsadviezen door de commissies.

#### 4.2 Organisatie en organogram

De taken van het Secretariaat Klacht en Bezwaar zijn verdeeld over meerdere secretarissen, daarin ondersteund door een secretaresse. De secretarissen zijn functionarissen van het ROC van Twente, die de secretariaatswerkzaamheden als extra taak uitvoeren. De opdracht tot uitvoering van deze taak wordt gegeven door het College van Bestuur. Het Secretariaat Klacht en Bezwaar wordt aangestuurd door en valt onder verantwoordelijkheid van de Bestuurssecretaris.

#### Organogram Klacht en Bezwaar ROC van Twente



## 5 Mediation

Wie een geschil heeft, wil daar zo snel mogelijk van af. Liever normale, werkbare verhoudingen tussen partijen, dan juridische steekspelen en vervelende procedures. Dergelijke procedures kosten immers veel tijd, energie en geld en doen vaak afbreuk aan de onderlinge verhouding tussen partijen. Het is hierom dat steeds vaker wordt gekozen voor de informele procedure van mediation: het gezamenlijk en op vrijwillige basis oplossen van een conflict door bemiddeling van een mediator.

Een mediator is een onafhankelijke en onpartijdige gesprekspartner die getraind is in het begeleiden van conflictsituaties. Het is geen scheidsrechter die beslissingen oplegt, maar een specialist die de partijen stimuleert tot het vinden van een oplossing voor het geschil.

Bij tal van bedrijven en overheden, waaronder justitie, provincies, gemeenten en fiscus wint mediation steeds meer terrein op formele rechtsprocedures.

Algemeen erkende voordelen van mediation zijn

- de snelheid van het traject (2-6 weken)
- kostenbeheersing
- informele procedure
- deskundige begeleiding
- actieve rol van partijen
- ruimte voor creatieve oplossingen
- geen onnodige beschadiging van relaties
- gezamenlijke oplossing = hoge acceptatiegraad en
- win – win resultaat.

Het ROC van Twente biedt de mogelijkheid tot mediation, voorafgaand aan een formele klacht- of bezwaarprocedure. Partijen kunnen niet worden gedwongen tot mediation. Het is een vrijwillig traject. Indien studenten en medewerkers in een mediationtraject niet tot een oplossing komen, dan kan de formele klacht- of bezwaarprocedure bij één van de commissies worden vervolgd.

Het ROC werkt louter met mediators die zijn erkend door het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Het NMI is een onafhankelijke organisatie die de kwaliteit van de mediation en mediators in Nederland bewaakt. Het NMI beheert een landelijk Register van Mediators. Daarin worden alleen gekwalificeerde mediators opgenomen: zij die een door het NMI erkende training of opleiding gevolgd hebben. Zij werken volgens de gedragsregels en het tuchtrecht van het NMI.

Een namenlijst van NMI Mediators die actief zijn voor het ROC van Twente is opgenomen in hoofdstuk 6.

## **6 Samenstelling Secretariaat Klacht en Bezwaar, commissies en pool plaatsvervangende leden**

### 6.1 Secretariaat Klacht en Bezwaar

Postbus 636

7550 AP Hengelo

Secretaris:

- mevrouw G. ter Steege

e-mail: [gtersteege@rocvantwente.nl](mailto:gtersteege@rocvantwente.nl)

### 6.2 Mediators

Mevrouw mr. M. Schreuder

Directeur Centrum voor Conflictantering / NMI Mediator

Kenaupark 24

2011 MT Haarlem

tel. 023-5323196

fax. 023-5317684

e-mail: [mediation@cvc.nl](mailto:mediation@cvc.nl)

Mevrouw C. Vredenburg

Docente MBO College voor Dienstverlening & Gastvrijheid

Wierdensestraat 65

7604 BB Almelo

e-mail: [cvredenburg@rocvantwente.nl](mailto:cvredenburg@rocvantwente.nl)

6.3 Interne Geschillencommissie

Voorzitter tevens lid: mevrouw mr. E.J.M. Abels  
Leden: de heer mr. drs. H. Valentien  
mevrouw A. Isarin

6.4 Commissie Ongewenste Omgangsvormen

Voorzitter tevens lid: mevrouw M.A.N. Kuks  
Leden: mevrouw mr. E.J.M. Abels  
de heer C. Rommens

Vertrouwens(contact)personen:

Een overzicht van de vertrouwens(contact)personen binnen het ROC van Twente is te vinden op het internetportaal PLAZA van het ROC van Twente.

6.5 Commissie van Beroep voor de Examens

Voorzitter tevens lid: de heer mr. J.J. Spronk  
Leden: de heer mr. drs. H. Valentien  
afhankelijk bij welk (MBO) College de klacht speelt: een directeur dan wel onderwijskundig medewerker.

6.6 Commissie Studentenzaken

Voorzitter tevens lid: de heer mr. A.J.R. Oude Middendorp  
Leden: de heer mr. drs. H. Valentien  
afhankelijk bij welk (MBO) College de klacht speelt: een directeur dan wel onderwijskundig medewerker.

6.7 Plaatsvervangende leden

- mevrouw mr. E.J.M. Abels;
- de heer mr. E.E.J. Lastdrager;
- de heer mr. drs. H. Valentien;
- de heer mr. J.J. Spronk;
- de heer P.J. van der Vinne;
- mevrouw A. Isarin;
- de heer mr. A.J.R. Oude Middendorp;
- de heer dr. H.T.M. Ritzen.

# **Deel 2**

# **Reglementen**

## 7 Algemene begripsbepalingen

Deze algemene begripsbepalingen vormen een integraal onderdeel van de reglementen klacht en bezwaar ROC van Twente die in dit deel zijn opgenomen.

<b>Begrip</b>	<b>Uitleg</b>
Agressie en geweld	Voorvallen waarbij een medewerker of een student psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid of de leersituatie. Hieronder wordt uitdrukkelijk ook begrepen pesten.
Beroep	Het in de Handleiding Klacht en Bezwaar neergelegde recht van klager om beroep in te stellen.
Beklaagde	Degene over wiens gedrag een klacht is ingediend bij de Commissie Ongewenste Omgangsvormen.
Bevoegd gezag	College van Bestuur van de instelling.
Bezwaar	Het in de Handleiding Klacht en Bezwaar neergelegde recht van klager om bezwaar in te stellen.
CAO Bve	Collectieve Arbeidsovereenkomst voor Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie.
Centrale vertrouwens persoon	Een door het bevoegd gezag aangestelde persoon die de werkzaamheden van de interne vertrouwenscontactpersonen coördineert en begeleiding van klager over kan nemen wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen (kunnen) voordoen.
College van Bestuur – CvB	Bevoegd gezag van de instelling.
Directeur	Directeur (MBO) College of directeur Maatwerk of directeur Beroepskolom.
Discriminatie	Iedere als ongewenst ervaren uiting in woord, gebaar of geschrift van één of meerdere personen binnen de instelling waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van belediging of grievend handelen jegens anderen. Deze uitingen kunnen onder meer betrekking hebben op sekse, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, leeftijd, ras of seksuele geaardheid. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
Instelling	Stichting ROC van Twente, gevestigd te Hengelo.
Interne vertrouwens contactpersoon	Een door het bevoegd gezag aangestelde persoon tot wie de medewerker/student zich kan wenden in geval van ongewenste omgangsvormen.
Klacht	Uiting van ongenoegen met betrekking tot: - ongewenste omgangsvormen ingediend bij een vertrouwenspersoon en eventueel (schriftelijk) bij de Commissie Ongewenste Omgangsvormen, of; - de persoonlijke school- en leersituatie van elke (aspirant) student.
Klager	Een ieder die een klacht-, bezwaar- of beroepsschrift heeft ingediend.
Medewerker	Een ten behoeve van de instelling met taken belast persoon, mede bedoeld vrijwilligers.
MR	Medezeggenschapsraad ROC van Twente.
OER	Onderwijs- en examenreglement ROC van Twente, c.q. Studentenstatuut.

Ongewenste omgangsvormen	Seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.
Personeelslid	Een ieder die werkzaamheden verricht voor de instelling en uit dien hoofde geacht wordt deel uit te maken van de gemeenschap van de instelling.
Pesten	Psychische druk uitoefenen door o.a. treiteren, schelden, bedreigen, negeren, lastig vallen via telefoon, sms of e-mail, stalken, tot aan huis achtervolgen.
P-MR	Personeelsgeleding van de Medezeggenschapsraad ROC van Twente.
Secretaris	Degene die een commissie van het ROC van Twente ambtelijk/juridisch ondersteunt.
Schooldag	Dag waarop binnen de instelling onderwijs- c.q. andere schoolse activiteiten plaatsvinden. Hiervan zijn uitgezonderd de zaterdagen en de zondagen, de officiële vrije dagen en de door de instelling aangewezen schoolvakanties.
Seksuele intimidatie	Door een personeelslid of student als ongewenst ervaren seksueel getinte aandacht, toenadering of verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard, afkomstig van andere personeelsleden hetzij studenten.
Student	Een ieder die bij de instelling als leerling of cursist staat ingeschreven.
Strafbare feiten	Misdrijf tegen de zeden conform het bepaalde in Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht w.o. bedreiging, aanranding, verkrachting en mishandeling.
WEB	Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
Werkgever	Stichting ROC van Twente.
Werknemer	Degene die op grond van een arbeidsovereenkomst met de werkgever werkzaam is bij de instelling.

## 8 Reglement van Orde Interne Commissies ROC van Twente

### 8.1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Reglement van Orde

1. Dit Reglement van Orde, nader te noemen het reglement, regelt de interne werkwijze van de klacht-, bezwaar en beroepscommissies die in deze handleiding zijn opgenomen.
2. De klacht-, bezwaar en beroepscommissies in deze handleiding worden nader aangeduid met “de commissies”.
3. Het reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur.

#### Artikel 2 Secretariaat

1. Alle commissies worden ambtelijk en juridisch ondersteund door het Secretariaat Klacht en Bezwaar, nader te noemen het secretariaat.
2. Het secretariaat kent minimaal twee secretarissen die zijn aangesteld door het College van Bestuur.
3. Aan iedere commissie wordt een secretaris toegewezen. De toewijzing per commissie geschiedt door de Bestuurssecretaris van het ROC van Twente.

### 8.2 De Commissies

#### Artikel 3 Benoeming commissieleden

De voorzitters, de leden van de commissies alsmede hun plaatsvervangers worden benoemd door het College van Bestuur, conform het bepaalde in het reglement van de betreffende commissie.

#### Artikel 4 Samenstelling van een commissie tijdens een procedure

1. Een ingekomen klacht-, bezwaar- of beroepschrift (korteidshalve: “een geschrift”) wordt behandeld door een voltallige commissie, met inbegrip van de voorzitter.
2. Een lid van de commissie die werkzaam is in de instelling en/of partij is in de procedure kan niet worden betrokken bij de behandeling van het geschrift. In dat geval treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op.
3. Wanneer de voorzitter of een ander lid niet beschikbaar is wordt het plaatsvervangend lid uitgenodigd. Het gestelde onder 4.2 is hierbij van toepassing.

## Artikel 5

### Bijeenroepen van een commissie

1. Wanneer een geschrift bij het secretariaat binnenkomt, meldt de secretaris dit aan de voorzitter van de commissie die het aangaat.
2. De voorzitter onderzoekt of het geschrift voldoet aan de ontvankelijkheidseisen die in het reglement van de commissie zijn gesteld, daarin geadviseerd door de secretaris. Indien noodzakelijk wordt de indiener via de secretaris uitgenodigd om het verzuim schriftelijk te herstellen.
3. De voorzitter kan bepalen dat de werkgever een verweerschrift indient ten aanzien van het ontvangen geschrift. Het secretariaat Klacht en Bezwaar zorgt ervoor dat het verweerschrift uiterlijk 1 dag vóór de zitting in het bezit is van alle partijen.
4. Ten aanzien van ontvankelijkheidsverklaring van het geschrift kan de voorzitter het geschrift zowel vóór hoorzitting als ten tijde van de hoorzitting al dan niet ontvankelijk verklaren. De voorzitter bepaalt de plaats, datum en het tijdstip voor de zitting van de commissie. De overige leden van de commissie worden door de secretaris in kennis gesteld van het geschrift en het eventuele verweerschrift als bedoeld in artikel 5.3 en ontvangen tevens een uitnodiging voor de zitting.

## Artikel 6

### Mediation

1. Indien de secretaris bij indiening van het geschrift van oordeel is dat het geschil zich leent voor mediation legt de secretaris dit voor aan de voorzitter van de commissie. De voorzitter geeft toestemming voor mediation tenzij zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten.
2. Indien de voorzitter en de beide partijen bij het geschil instemmen met mediation wordt de procedure geschorst, zolang het mediationtraject loopt.
3. Indien de voorzitter en/of een van de partijen geen gebruik wenst te maken van mediation wordt de procedure conform artikel 5 voortgezet.
4. Mediation tast nimmer de formele rechten aan van partijen. Mocht het mediationtraject niet leiden tot een oplossing hetzij tussentijds worden afgebroken dan heeft de indiener van het geschrift recht op een onverwijld voortzetting van de procedure.

### 8.3 Verloop van de procedure

## Artikel 7

### De zitting

1. De voorzitter leidt de zitting en bewaakt de orde gedurende de gehele procedure.
2. De voltallige commissie beoordeelt het ingekomen geschrift en besluit zo nodig om nadere informatie aan een der partijen en/of anderen te vragen.
3. Alle ontvangen stukken die betrekking hebben op de klacht, het bezwaar of het beroep worden aan de partijen gestuurd. Algemene (beleids)stukken kunnen ook ter inzage worden aangeboden.

## Artikel 8 De hoorzitting

1. In geval een hoorzitting deel uitmaakt van de procedure ontvangen partijen tijdig een uitnodiging.
2. De voorzitter leidt de hoorzitting en bewaakt de orde.
3. Partijen en/of hun gemachtigde c.q. raadsman worden in de regel in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het reglement, de wet of CAO anders bepaalt.
4. Indien één der partijen gehoord wil worden buiten de aanwezigheid van de wederpartij, meldt hij dit voorafgaand aan de zitting bij de voorzitter. De commissie beslist gemotiveerd of dit verzoek wordt gehonoreerd. De wederpartij wordt volledig in kennis gesteld van hetgeen buiten zijn aanwezigheid is besproken.
5. Van de zitting wordt geen verslag voor partijen gemaakt.
6. De hoorzitting is niet openbaar.

## Artikel 9 Schorsen en verdagen

1. De voorzitter kan de hoorzitting schorsen op verzoek van een der partijen of voor intern beraad in de commissie.
2. De behandeling van de zaak kan worden verdaagd indien voor sluiting van de hoorzitting blijkt dat het onderzoek niet volledig is geweest. Alsdan kan de commissie bepalen dat de behandeling van het beroepsschrift op een nader te bepalen datum en tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kan aan partijen aanvullende informatie worden gevraagd.
3. Wanneer tijdens het nadere onderzoek nieuwe stukken bij de behandeling worden betrokken geldt daarvoor het gestelde onder 5.2. van dit reglement.

## Artikel 10 De uitspraak

1. Onmiddellijk na afloop van de hoorzitting dan wel de afronding van het nadere onderzoek stelt de commissie een oordeel vast over de aanhangige zaak.
2. De voorzitter streeft naar een zodanig oordeel dat alle leden van de commissie zich daarin kunnen vinden.
3. Is het, eventueel na een voortgezet beraad, niet mogelijk om een eensluidend oordeel te bereiken, dan wordt met meerderheid van stemmen een oordeel vastgesteld. Indien de stemmen staken beslist de voorzitter.
4. De voorzitter, hetzij de secretaris in opdracht van de commissie, stelt op basis van het oordeel van de commissie een concept uitspraak c.q. advies op. Dit concept wordt aan de leden van de commissie toegestuurd.
5. De uitspraak wordt door de voorzitter opgesteld en ondertekend. Bij het opstellen van de uitspraak houdt de voorzitter zoveel mogelijk rekening met eventuele op- en aanmerkingen van andere commissieleden.
6. De uitspraak wordt bewaard in het archief van de commissie en in afschrift gestuurd aan de personen en instanties die genoemd worden in het reglement van de commissie.

#### 8.4 Overige bepalingen

##### Artikel 11

##### Privacybescherming

1. Alle stukken die vanwege de commissie worden verzonden aan de leden en de plaatsvervangende leden worden naar het huisadres van betrokkenen gestuurd.
2. Na afloop van de procedure worden alle stukken door de leden ingeleverd bij het secretariaat, die voor vernietiging zorgdraagt.
3. Het archief van de commissie is slechts toegankelijk voor de voorzitter, leden, plaatsvervangende leden, alsmede het secretariaat.

##### Artikel 12

##### Slotbepaling

1. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet, en die betrekking hebben op de interne werkwijze van een commissie beslist de voorzitter van de commissie. In alle overige onvoorziene situaties beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement heet voluit het "Reglement van Orde Interne Commissies ROC van Twente", en kan worden aangehaald als het Reglement van Orde.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2010 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## 9 Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente

De geldende CAO-Bve bepaalt dat ieder ROC een Interne Geschillencommissie moet instellen voor de behandeling van klachten van werknemers over de toepassing van de CAO. Ter uitvoering hiervan heeft het College van Bestuur van het ROC van Twente het Reglement Interne Geschillencommissie vastgesteld.

In navolging van het (wetsvoorstel) algemeen klachtrecht voor werknemers bepaalt dit reglement dat de Interne Geschillencommissie tevens bevoegd is kennis te nemen van alle andere klachten van werknemers, voor zover deze de persoonlijke arbeidssituatie van werknemers raken.

### 9.1 De Commissie

#### Artikel 1

##### Instelling en reglementen

1. De Commissie draagt voluit de naam "Interne Geschillencommissie ROC van Twente".
2. Zij wordt ingesteld en in stand gehouden door het College van Bestuur.
3. De Commissie hanteert twee reglementen:
  - het Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente regelt de procedure rondom het bezwaar;
  - het Reglement van Orde regelt de interne werkwijze van de Commissie, en is opgenomen in hoofdstuk 8.
4. Het Reglement Interne Geschillencommissie wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de P-MR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van de werkgever.

#### Artikel 2

##### Samenstelling en zittingsduur

1. De Commissie bestaat uit een voorzitter, tevens lid, en twee leden:
  - één lid wordt benoemd op voordracht van de P-MR;
  - één lid wordt benoemd door het College van Bestuur;
  - de voorzitter wordt benoemd op voordracht van de twee leden.
2. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid beschikbaar. Indien een lid van de Commissie werknemer is bij een organisatie-onderdeel van de instelling waartoe ook de klager behoort, dan treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op.
3. De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie worden door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaren en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5 kunnen leden van de Commissie zowel intern als extern benoemd worden, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van bezwaren.
5. Leden van het bevoegd gezag kunnen geen deel uitmaken van de Commissie.

### Artikel 3

#### Taken en bevoegdheden

1. De Commissie behandelt bezwaarschriften van individuele werknemers over geschillen tussen de werknemer en de werkgever over:
  - de waardering van de eigen functie;
  - de beschrijving van de eigen functie in relatie tot de opgedragen werkzaamheden;
  - de toepassing van de CAO ten aanzien van de werknemer;
  - de persoonlijke arbeidssituatie van de werknemer.
2. Binnen dit kader is de Commissie bevoegd de werkgever gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
3. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.

### Artikel 4

#### Rechtspositie

1. Het College van Bestuur ziet er op toe dat werknemers niet in hun rechtspositie of werksituatie worden benadeeld door deelname aan de Commissie.
2. Het bepaalde in het eerste lid van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de secretaris van de Commissie.
3. De leden van de Commissie en de plaatsvervangers zijn uitsluitend verantwoording verschuldigd aan elkaar.

### Artikel 5

#### Secretariaat

1. Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door een secretaris die geen deel uitmaakt van de Commissie.
2. De secretaris wordt benoemd conform het bepaalde in het Reglement van Orde.

## 9.2 De bezwaarprocedure

### Artikel 6

#### Indiening bezwaarschrift

1. De werknemer kan een geschil met de werkgever betreffende de toepassing van de CAO, de waardering en beschrijving van de eigen functie hetzij de persoonlijke arbeidssituatie bij de Commissie aanhangig maken door indiening van een bezwaarschrift.
2. Indien het geschil een schriftelijk aan de werknemer bekend gemaakt besluit van de werkgever betreft, maakt de werknemer het geschil aanhangig binnen tien werkdagen nadat het besluit hem bekend is gemaakt.
3. Indien de bestreden beslissing niet schriftelijk aan de werknemer is kenbaar gemaakt, kan de werknemer binnen vijf werkdagen nadat de werknemer kennis heeft genomen van het besluit, een verzoek richten aan degene die het besluit genomen heeft om de bestreden beslissing alsnog op schrift te stellen. Op dit verzoek wordt binnen tien werkdagen gereageerd. De werknemer maakt vervolgens het geschil aanhangig binnen de in lid 2 gestelde termijn.
4. Indien door of namens het bevoegd gezag niet of niet tijdig aan een verzoek conform lid 3 wordt voldaan, heeft de werknemer recht het geschil binnen tien werkdagen na afloop van de reactietermijn bij de Commissie aanhangig te maken.
5. Het bezwaarschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de werknemer;

- dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
  - indien het besluit de werknemer schriftelijk kenbaar is gemaakt, dient een afschrift van het besluit bij het bezwaarschrift te zijn gevoegd;
  - zo mogelijk stukken die op het besluit betrekking hebben;
  - de gronden waarop het bezwaar rust.
6. Het bezwaarschrift moet binnen de gestelde termijn worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo.
  7. Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen opschortende werking.
  8. Het College van Bestuur ziet er op toe dat werknemers niet in hun rechtspositie of werksituatie worden benadeeld door het indienen van een bezwaarschrift.

#### Artikel 7

##### Behandeling van het bezwaarschrift

1. Het bezwaarschrift wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3 lid 1;
  - het geschil niet specifiek de werknemer zelf betreft;
  - sprake is van een collectief geschil tussen werknemers en de werkgever;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - het bezwaarschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 6 lid 5.
2. Indien het bezwaarschrift na de daarvoor gestelde termijn is ingediend, laat de voorzitter de niet ontvankelijkheid op die grond achterwege, indien de termijnoverschrijding verschoonbaar kan worden geacht.
3. Indien het bezwaarschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 6 lid 5 wijst de voorzitter de werknemer op het verzuim en wordt de werknemer in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen vijf werkdagen te herstellen middels een hersteld bezwaarschrift.
4. De voorzitter van de Commissie verklaart het bezwaarschrift ongegrond als naar zijn oordeel op voorhand aannemelijk is dat de werknemer in het ongelijk zal worden gesteld.
5. De Commissie bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift aan de werknemer en zendt de werkgever onverwijld een afschrift van het bezwaarschrift.

#### Artikel 8

##### Behandeling ter zitting

1. De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van het bezwaar ter zitting kan plaatsvinden.
2. Alvorens tot een advies te komen worden werknemer en werkgever in de gelegenheid gesteld in elkaars bijzijn te worden gehoord.
3. De hoorzitting vindt plaats binnen drie weken na ontvangst van het verweerschrift van werkgever, waarbij werknemer en werkgever zich kunnen laten bijstaan door een derde. De hoorzittingstermijn kan éénmalig met maximaal 3 weken worden verlengd.
4. De werknemer wordt door de werkgever in de gelegenheid gesteld de hoorzitting bij te wonen op het moment dat de Commissie heeft bepaald.

## Artikel 9 Intrekken bezwaarschrift

Indien een bezwaarschrift tijdens de procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de werknemer en de werkgever.

## Artikel 10 Advies Commissie

1. De Commissie toetst of de werkgever, bij afweging van de belangen die in het geding zijn, in redelijkheid tot zijn besluit heeft kunnen komen.
2. De Commissie brengt binnen 10 werkdagen nadat de werknemer en de werkgever zijn gehoord – of bij niet verschijnen: binnen twee weken na de oproepingsdatum - een niet bindend advies uit aan de werkgever en zendt een afschrift daarvan aan de werknemer.
3. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van het bezwaar.
4. De Commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de werkgever te treffen maatregelen.

## Artikel 11 Besluit werkgever

Na ontvangst van het advies van de Commissie neemt de werkgever binnen twintig dagen een nieuw besluit dat, met redenen omkleed, schriftelijk aan betrokken partijen alsmede aan de Commissie wordt medegedeeld.

## Artikel 12 Externe Commissie voor Geschillen

1. Conform artikel N-6 van de CAO-Bve kan de werknemer bezwaar aantekenen bij de Externe Commissie voor Geschillen in Utrecht over geschillen tussen de werknemer en de werkgever die betrekking hebben op de toepassing van de CAO, voor zover de wet dit niet verhindert.
2. Conform artikel N-7 van de CAO-Bve kunnen andere geschillen die de goede verstandhouding tussen werkgever en werknemer kunnen schaden, slechts met goedvinden van beiden aan de Externe Commissie voor Geschillen worden voorgelegd.
3. De Externe Commissie voor Geschillen onthoudt zich van het geven van een beslissing over het aan haar voorgelegde geschil, indien zij van oordeel is dat hetzij:
  - het geven van een beslissing uit hoofde van de aard van het geschil ongewenst moet worden geacht;
  - de feiten waarop het geschil berust, te ver in het verleden liggen;
  - de zakelijke inhoud van het geschil van te geringe betekenis is.
4. De uitspraak van de Externe Commissie voor Geschillen is bindend voor zowel de werknemer als het bevoegd gezag.
5. Het reglement van de Externe Commissie voor Geschillen ligt ter inzage bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar, dan wel via de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

### Artikel 13

#### Externe Bezwarencommissie Functiewaardering

1. Conform artikel D-15 van de CAO-Bve kan de werknemer bezwaar aantekenen bij de Externe Bezwarencommissie Functiewaardering als hij zich niet kan verenigen met:
  - de waardering van zijn functie;
  - de beschrijving van zijn functie in relatie tot de hem opgedragen taken.
2. De Commissie toetst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid of de werkgever de functie van de werknemer juist heeft gewaardeerd, dan wel of de beschrijving van de functie past bij de aan de werknemer opgedragen taken.
3. De uitspraak van de Externe Bezwarencommissie Functiewaardering is bindend voor zowel werknemer als bevoegd gezag;
4. Het reglement van de Externe Bezwarencommissie Functiewaardering ligt ter inzage bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar, dan wel via de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

### 9.3 Overige bepalingen

#### Artikel 14

##### Privacybescherming

1. Een ieder die is betrokken bij de bezwaarprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van het bezwaar wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft het bevoegd gezag, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - niet meer als personeelslid of student zijn verbonden aan de instelling;
  - geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

#### Artikel 15

##### Verslaglegging

1. De Commissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde bezwaren en de gedane uitspraken. Naar eigen oordeel van de Commissie bevat het verslag zondig ook beleidsadviezen.
2. Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.
3. Het verslag van de Commissie vormt informatie voor het Sociaal Jaarverslag van het ROC van Twente, waarin onder meer aandacht wordt besteed aan de werking van de bezwaar- en klachtprocedures.
4. Het verslag van de Commissie is niet openbaar.

#### Artikel 16

##### Bekendmaking

1. Het bevoegd gezag stelt alle werknemers op de hoogte van dit reglement.
2. Het bevoegd gezag draagt ervoor zorg dat een exemplaar van dit reglement binnen de instelling op een voor betrokkenen vrij toegankelijke plaats ter inzage ligt.

Artikel 17  
Slotbepaling

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente".
3. Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2010 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## 10 Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente

In de CAO-Bve is vastgelegd dat de instelling een regeling hanteert ter behandeling van klachten inzake seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld. Het College van Bestuur heeft in aansluiting hierop het volgende reglement vastgesteld dat zowel geldt voor klachten van medewerkers als van studenten.

### 10.1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1

Verbod ter zake van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld

Een ieder die werkzaamheden verricht voor het ROC van Twente, dan wel onderwijs volgt aan het ROC van Twente, in de zin van artikel 1.1.1, sub f van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, wordt geacht zich te onthouden van elke vorm van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld, hetzij andere ongewenste omgangsvormen.

#### Artikel 2

Aangifte- en meldingsplicht

1. Indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een medewerker zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden conform het bepaalde in Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht jegens een minderjarige student van de instelling, treedt het bevoegd gezag onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur als bedoeld in artikel 1.3.8. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
2. Indien uit voorgaand overleg, moet worden geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in lid 1, doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar als bedoeld in artikel 127 juncto artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering, en stelt het bevoegd gezag de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis. Voordat het bevoegd gezag overgaat tot het doen van aangifte, stelt het de ouders van de betrokken minderjarige student, onderscheidenlijk de betreffende medewerker hiervan op de hoogte.
3. De aangifteplicht, zoals genoemd in lid 1, geldt eveneens wanneer het bevoegd gezag kennis draagt dan wel een gegrond vermoeden heeft van misdrijf als bedoeld in lid 1, dat zich heeft voorgedaan in een externe organisatie, waarbinnen een student van de instelling onderricht in de praktijk van het beroep ontvangt.
4. Indien een werknemer bekend is geworden dat een medewerker zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf, als bedoeld in het eerste lid, jegens een minderjarige student van de instelling, is de werknemer verplicht het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis te stellen.

## 10.2 De Commissie

### Artikel 3

#### Instelling en reglementen

1. De Commissie draagt voluit de naam "Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente".
2. Zij wordt ingesteld en in stand gehouden door het College van Bestuur.
3. De Commissie hanteert twee reglementen:
  - het Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente;
  - het Reglement van Orde regelt de interne werkwijze van de Commissie, en is opgenomen in hoofdstuk 8.
4. Het Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de P-MR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van het bevoegd gezag.

### Artikel 4

#### Samenstelling en zittingsduur

1. De Commissie bestaat uit een voorzitter, tevens lid, en een even aantal leden:
  - de helft van de leden wordt benoemd op voordracht van de P-MR
  - de andere helft van de leden wordt benoemd door het College van Bestuur;
  - de voorzitter wordt benoemd op voordracht van de leden.
2. In de Commissie participeren ten minste één man en één vrouw.
3. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid beschikbaar.
4. De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie worden door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaren en zijn terstond voor een zelfde periode herbenoembaar.
5. Leden van de Commissie worden extern benoemd.

### Artikel 5

#### Taken en bevoegdheden

1. De Commissie oordeelt over klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten afkomstig van een ieder die verbonden is aan de instelling, voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen afkomstig van medewerkers hetzij studenten.
2. Binnen dit kader is de Commissie bevoegd de werkgever c.q. de instelling gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
3. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.
4. De Commissie is bevoegd de werkgever c.q. de instelling te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.

## Artikel 6 Rechtspositie

1. Het College van Bestuur ziet er op toe dat de secretaris van de Commissie niet in zijn rechtspositie of werksituatie worden benadeeld door deelname aan de Commissie.
2. De leden van de Commissie en de plaatsvervangers zijn uitsluitend verantwoording verschuldigd aan elkaar.

## Artikel 7 Secretariaat

1. Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door een secretaris die geen deel uitmaakt van de Commissie.
2. De secretaris wordt benoemd conform het bepaalde in het Reglement van Orde.

### 10.3 De interne vertrouwenscontactpersoon

## Artikel 8 Benoeming

1. Het bevoegd gezag benoemt in overleg met de Medezeggenschapsraad meerdere interne vertrouwenscontactpersonen binnen de instelling.
2. Het bevoegd gezag draagt er voor zorg dat een ieder binnen de instelling op de hoogte is van het bestaan van de interne vertrouwenscontactpersonen, hun namen, alsmede hun bereikbaarheid.

## Artikel 9 Taken

1. De interne vertrouwenscontactpersoon functioneert binnen de instelling als eerste aanspreekpunt bij klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en draagt zorg voor de eerste opvang en begeleiding van degene die hieraan is onderworpen.
2. De interne vertrouwenscontactpersoon verwijst de klager door naar de centrale vertrouwenspersoon en neemt de klacht niet zelf in behandeling wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen voordoen.
3. De interne vertrouwenscontactpersoon onderzoekt, samen met de klager, welke mogelijkheden er zijn om het probleem op te lossen.
4. De interne vertrouwenscontactpersoon gaat hierbij na, na consultatie bij de centrale vertrouwenspersoon, of de externe vertrouwenspersoon dan wel een erkende mediator moet worden ingeschakeld. In dit geval kan met instemming van zowel de klager als de beklagde en de centrale vertrouwenspersoon een mediator worden aangewezen.
5. De interne vertrouwenscontactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar de daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties voor opvang en nazorg, en ondersteunt hem of haar bij het inschakelen hiervan.
6. De interne vertrouwenscontactpersoon begeleidt de klager desgewenst bij de contacten met de externe vertrouwenspersoon en/of bij het indienen van een klacht bij de Commissie, evenals bij het doen van aangifte bij de politie en de verdere procedure en geeft informatie over de consequenties daarvan.
7. De interne vertrouwenscontactpersoon voorziet, eventueel samen met de centrale en/of externe vertrouwenspersoon, in de 'nazorg' aan de klager om te voorkomen dat hij of zij op het indienen van de klacht wordt aangesproken. De nazorg is tevens bedoeld om te bezien of de klacht naar behoren is afgehandeld en de aanleiding daadwerkelijk is weggenomen.

Twee maanden na afhandeling vindt nog eenmaal een gesprek met klager plaats om te bepalen of het probleem is opgelost en om de begeleiding te evalueren.

8. De interne vertrouwenscontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij ziet er onder meer op toe dat een minderjarige student zich eventueel door ouders/verzorgers laat vertegenwoordigen bij een hoorzitting bij de Commissie.
9. De interne vertrouwenscontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alles wat in de hoedanigheid als vertrouwenscontactpersoon is vernomen. Deze regel vervalt als er sprake is van een strafbaar feit dan wel de klager of derden aanwijsbare en ernstige schade kan toebrengen of in gevaar brengt. De klager wordt hierover vooraf geïnformeerd.

#### 10.4 De centrale vertrouwenspersoon

##### Artikel 10 Benoeming

1. Het bevoegd gezag benoemt in overleg met de Medezeggenschapsraad één of meerdere centrale vertrouwenspersonen.
2. Het bevoegd gezag draagt er voor zorg dat een ieder binnen de instelling op de hoogte is van het bestaan van de centrale vertrouwenspersonen, hun namen, alsmede hun bereikbaarheid.
3. Het College van Bestuur stelt de centrale vertrouwenspersonen in de gelegenheid hun taken naar behoren te verrichten.
4. De centrale vertrouwenspersonen zijn uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.
5. Artikel 6 lid 1 is van overeenkomstige toepassing op de centrale vertrouwenspersonen.

##### Artikel 11 Taken en bevoegdheden

1. De centrale vertrouwenspersoon coördineert samen met de afdeling Personeel en Organisatie van het ROC van Twente de werkzaamheden van de interne vertrouwenscontactpersonen op de locaties.
2. De centrale vertrouwenspersoon gaat met de secretaris van de commissie na of door mediation een oplossing kan worden bereikt. Met instemming van zowel de klager als de beklagde kan via het secretariaat Klacht en Bezwaar een mediator worden aangewezen.
3. De centrale vertrouwenspersoon kan door de interne vertrouwenscontactpersoon worden geconsulteerd.
4. In aansluiting op artikel 9 lid 4, neemt de centrale vertrouwenscontactpersoon de begeleiding van de klager over van de interne vertrouwenscontactpersonen wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen (gaan) voordoen;
5. De centrale vertrouwenspersoon schakelt eventueel een externe vertrouwenspersoon in.
6. Een centrale vertrouwenspersoon draagt zorg voor de opvang van een medewerker/student ingeval van klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en zorgt voor de begeleiding van degene die aan seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld is onderworpen.
7. De centrale vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenings)instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg, en ondersteunt de klager desgewenst bij het inschakelen van deze instanties.
8. De centrale vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij het indienen van een klacht bij de Commissie, alsmede bij het doen van aangifte bij de politie en de verdere procedure.
9. Indien naar de mening van de centrale vertrouwenspersoon de inkomende klacht aanleiding geeft tot dreiging van gevaren voor personen of goederen, kan deze hiervoor het

College van Bestuur informeren ondanks het feit dat de klacht nog onderzocht moet worden.

10. De centrale vertrouwenspersoon voorziet in de 'nazorg' ten aanzien van de klager met het doel te voorkomen dat de klager wordt aangesproken op het feit dat hij een klacht inzake seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld aanhangig heeft gemaakt alsmede om te bezien of de klacht naar behoren is afgehandeld en de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Twee maanden na afhandeling vindt nog eenmaal een gesprek met klager plaats om te bepalen of het probleem is opgelost en om de begeleiding te evalueren.

## Artikel 12

### Overige taken en bevoegdheden

1. De centrale vertrouwenspersoon heeft bij de uitoefening van zijn taak de bevoegdheid:
  - intern/extern deskundigen te raadplegen;
  - kennis te nemen van andere documenten, afkomstig van klager hetzij beklagde;
  - tot het inwinnen van informatie binnen de instelling. Binnen de instelling dienen medewerkers/studenten volledige medewerking te verlenen;
  - tot het zelf indienen van een klacht indien hij meerdere klachten ontvangt, anders dan mededelingen van derden, die betrekking hebben op een zelfde persoon die niet aan de Commissie zijn voorgelegd. Namen van de klagers worden daarbij niet genoemd dan nadat schriftelijk toestemming is verkregen.
2. De centrale vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Onder meer ziet hij er op toe dat een minderjarige student zich door de ouders/verzorgers kan laten vertegenwoordigen bij een hoorzitting bij de Commissie.
3. De centrale vertrouwenspersoon levert een bijdrage aan de ontwikkeling van intern beleid op het terrein van (on)gewenste omgangsvormen door gevraagd en ongevraagd voorstellen of aanbevelingen te doen aan het College van Bestuur.
4. De centrale vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
5. De centrale vertrouwenspersoon geeft voorlichting over de functie "centrale vertrouwenspersoon" en de daaruit voortvloeiende taken/werkzaamheden en over de klachtenregeling ongewenste omgangsvormen en bevordert een systematische signalering van ongewenst gedrag.
6. De centrale vertrouwenspersoon brengt het onderwerp ongewenste omgangsvormen onder de aandacht van medewerkers en studenten om zodoende deze omgangsvormen ter discussie te stellen. (Deze taken kunnen in samenwerking met de interne vertrouwenscontactpersonen worden verricht).
7. De centrale vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het College van Bestuur over de meldingen en zijn werkzaamheden. Bij dit verslag betreft de centrale vertrouwenspersoon de aard en omvang van de ingediende meldingen bij medewerkers, studentenbegeleiders en de vertrouwenscontactpersonen.
8. De centrale vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij (o.a. aantallen; aard van de klachten, afwikkeling) op grond waarvan gegevens kunnen worden verstrekt ten behoeve van het sociaal jaarverslag.
9. Alle gegevens betreffende een klacht worden na vijf jaar vernietigd.

## 10.5 De klachtenprocedure

### Artikel 13

#### Indiening klachtschrift

1. Iedere persoon, die deel uitmaakt van de instelling of, in geval van minderjarigheid van een student, de ouders of verzorgers van de student, is gerechtigd met of zonder tussenkomst

- van de centrale vertrouwenspersoon of interne vertrouwenscontactpersoon een klacht over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld in te dienen bij de Commissie.
2. Een klacht kan worden ingediend gedurende de periode dat zowel de klager als de beklagde deel uitmaken van de instelling.
  3. Een klacht wordt door de klager schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:
    - de naam en het adres van de klager;
    - de naam van de beklagde of de namen van de beklagden;
    - de dagtekening;
    - de inhoud van de klacht;
    - een beschrijving van de door de klager ondernomen stappen.
  4. Het klachtschrift moet binnen de in lid 2 gestelde termijn worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo.

#### Artikel 14

##### Behandeling van het klachtschrift

1. Het klachtschrift wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 5 lid 1;
  - het geschil niet specifiek de klager betreft;
  - de klager of beklagde geen deel uitmaakt van de instelling;
  - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 13 lid 3.
2. Indien het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 13 lid 3 wijst de voorzitter de klager op het verzuim en wordt deze in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen middels een hersteld klachtschrift.
3. Na ontvangst van het (herstelde) klachtschrift deelt de Commissie het bevoegd gezag, de klager en de beklagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen.
4. In uitzonderingsgevallen kan de Commissie, gehoord de centrale vertrouwenspersoon, dan wel de externe vertrouwenspersoon dan wel interne vertrouwenscontactpersoon, een klacht anoniem behandelen.

#### Artikel 15

##### Behandeling ter zitting

1. De Commissie stelt binnen twee weken nadat de klacht is ingediend of nadat de klacht volledig is als bedoeld in artikel 14, een onderzoek in.
2. De Commissie adviseert zo nodig het bevoegd gezag over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.
3. De Commissie hoort de klager, de beklagde(n) en andere betrokken personen. De Commissie hoort partijen separaat. Op schriftelijk verzoek kan met instemming van beide partijen hiervan afgeweken worden.
4. De Commissie is tevens bevoegd anderen, waaronder de centrale vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon, de interne vertrouwenscontactpersoon en getuigen, te horen hetzij aanvullende informatie in te winnen bij het bevoegd gezag.
5. De klager en de beklagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een raadsman.
6. De zittingen van de Commissie zijn besloten.

## Artikel 16

### Intrekken klachtschrift en rehabilitatie

1. Indien een klacht tijdens de procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de klager, aan de beklagde en aan het bevoegd gezag.
2. Indien blijkt dat een klacht ten onrechte bij de interne vertrouwenscontactpersoon, centrale vertrouwenspersoon of de Commissie aanhangig is gemaakt, voorziet het bevoegd gezag, op verzoek van en in overleg met de beklagde, in een passende rehabilitatie.

## 10.6 Afhandeling klachten door het bevoegd gezag

### Artikel 17

#### Oordeel van de Commissie

1. Binnen vier weken na de ontvangst van een klacht rapporteert de Commissie haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag. Deze termijn kan met maximaal twee weken worden verlengd. De Commissie meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en het bevoegd gezag.
2. De Commissie geeft in haar rapport gemotiveerd aan:
  - of de klacht al dan niet gegrond is;
  - wie door de seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld is getroffen;
  - wie als beklagde moet worden aangemerkt;
  - op welke wijze de seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of het geweld zich heeft gemanifesteerd.
3. De Commissie kan in haar rapport tevens aanbevelingen of een advies opnemen inzake de te nemen maatregelen.

### Artikel 18

#### Besluit van het bevoegd gezag

1. Binnen twee weken na ontvangst van het rapport van de Commissie deelt het bevoegd gezag de klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel van de Commissie over de gegrondheid van de klacht wordt overgenomen. Daarnaast deelt het bevoegd gezag mee of naar aanleiding van de beslissing maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
2. De beslissing van het bevoegd gezag gaat vergezeld van het rapport van de Commissie, tenzij zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten.
3. Indien de beslissing van het bevoegd gezag een maatregel omvat ten aanzien van de beklagde dan wordt de beslissing niet genomen dan nadat de beklagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing. Indien aan de orde neemt het bevoegd gezag hierbij de relevante bepalingen van de CAO Bve in acht.
4. Het bevoegd gezag zendt een afschrift van haar beslissing aan de Commissie.

## 10.7 Overige bepalingen

### Artikel 19

#### Privacybescherming

1. Een ieder die is betrokken bij de klachtprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft het bevoegd gezag, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - niet meer als medewerker of student zijn verbonden aan de instelling;
  - geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat;
  - vertrouwenspersoon af zijn.

### Artikel 20

#### Verslaglegging

1. De Commissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde klachten en de gedane uitspraken. Naar oordeel van de Commissie bevat het verslag zondig ook beleidsadviezen.
2. Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.
3. Het verslag van de Commissie vormt informatie voor het Sociaal Jaarverslag van het ROC van Twente, waarin onder meer aandacht wordt besteed aan de werking van de bezwaar- en klachtprocedures en het beleid inzake ongewenst gedrag.
4. Het verslag van de Commissie is niet openbaar.

### Artikel 21

#### Bekendmaking

1. Het bevoegd gezag stelt alle personeelsleden en studenten van de instelling op de hoogte van dit reglement.
2. Het bevoegd gezag draagt ervoor zorg dat een exemplaar van dit reglement binnen de instelling op een voor betrokkenen vrij toegankelijke plaats ter inzage ligt.

### Artikel 22

#### Slotbepaling

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente".

### Artikel 23

#### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2010 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## 11 Reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens

Overwegende dat de Wet Educatie en Beroepsonderwijs bepaalt dat ieder ROC een Commissie van Beroep voor de Examens instelt voor de behandeling van beroepschriften inzake beslissingen van een Examencommissie of examiner van de instelling, als bedoeld in artikel 7.4.5 van de WEB, heeft het College van Bestuur van het ROC van Twente ter uitvoering hiervan het reglement van de Commissie van beroep voor de Examens vastgesteld.

### 11.1 De Commissie

#### Artikel 1

##### Instelling en reglementen

1. De Commissie draagt voluit de naam "Commissie van Beroep voor de Examens", nader te noemen de Commissie.
2. Zij wordt ingesteld en in stand gehouden door het College van Bestuur.
3. De Commissie hanteert twee reglementen:
  - het Reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens, regelt de beroepsgang rondom de beslissingen van de Examencommissie of examinatoren van de instelling;
  - het Reglement van Orde regelt de interne werkwijze van de Commissie, en is opgenomen in hoofdstuk 8.
4. Het Reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de P-MR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van de werkgever.

#### Artikel 2

##### Samenstelling en zittingsduur

1. Conform het bepaalde in de WEB bestaat de Commissie uit een voorzitter, tevens lid, en een even aantal leden.
  - de helft van de leden wordt benoemd op voordracht van de P-MR
  - de andere helft van de leden en de voorzitter worden benoemd door het College van Bestuur;
2. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid beschikbaar. Indien een lid van de Commissie werknemer is bij het (MBO) College waartoe ook de indiener van het beroepsschrift behoort, dan treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op. Ook voor een lid van de Commissie die op andere wijze is betrokken bij de beoordeling waartegen beroep wordt ingesteld treedt de plaatsvervanger op.
3. De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie worden door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaren zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5 kunnen leden van de Commissie zowel intern als extern benoemd worden, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van beroepsschrift.
5. Leden van het bevoegd gezag dan wel een Examencommissie, dan wel de Onderwijsinspectie kunnen geen deel uitmaken van de Commissie.

### Artikel 3

#### Taken en bevoegdheden

1. De Commissie oordeelt over beroepschriften inzake beslissingen van een Examencommissie of examiner van de instelling, als bedoeld in artikel 7.4.5 van de WEB
2. De Commissie heeft tevens tot taak de behandeling en beslechting van geschillen over beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren terzake van het praktijkdeel van het inburgeringsexamen als bedoeld in art. 13.4.e en 13.4.f van de Wet Inburgering.
3. Binnen dit kader is de Commissie bevoegd het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
4. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.

### Artikel 4

#### Rechtspositie

1. Het College van Bestuur ziet er op toe dat werknemers niet in hun rechtspositie of werksituatie worden benadeeld door deelname aan de Commissie.
2. Het bepaalde in het eerste lid van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de secretaris van de Commissie.
3. De leden van de Commissie en de plaatsvervangers zijn uitsluitend verantwoording verschuldigd aan elkaar.

### Artikel 5

#### Secretariaat

1. Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door een secretaris die geen deel uitmaakt van de Commissie.
2. De secretaris wordt benoemd conform het bepaalde in het Reglement van Orde.

## 11.2 Rechtsgang bij de Commissie

### Artikel 6

#### Voorprocedure

1. Alvorens beroep in te stellen bij de Commissie heeft iedere student de mogelijkheid tegen een beslissing van de Examencommissie of examiner een bezwaarschrift in te dienen bij de voorzitter van de Examencommissie respectievelijk de betrokken examiner.
2. Het bezwaarschrift bevat tenminste:
  - de naam, het adres en de handtekening van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
  - de gronden van het bezwaar.
3. Indien niet is voldaan aan het bepaalde in lid 2 wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een daartoe gestelde termijn.
4. De termijn voor het indienen van het bezwaarschrift bedraagt vijf dagen.
5. De Examencommissie hetzij de examiner beslist binnen twee weken na ontvangst van het bezwaarschrift.
6. De beslissing wordt binnen voornoemde termijn schriftelijk aan de student kenbaar gemaakt door de Voorzitter van de Examencommissie hetzij de examiner.
7. Een student kan tegen de beslissing van de Examencommissie hetzij examiner op het bezwaarschrift beroep instellen bij de Commissie van Beroep voor de Examen.

- 8 De bezwaarprocedure, als bedoeld in lid 1, staat beschreven in het Onderwijs en Examenreglement.
- 9 Een student is niet verplicht tot het volgen van voornoemde bezwaarprocedure. Tegen een beslissing van de Examencommissie of de examinerator kan ook rechtstreeks een beroepschrift worden ingediend bij de Commissie van Beroep voor de Examens. De wettelijke termijn voor het indienen van het beroepschrift bedraagt twee weken (artikel 7.5.2., lid 2 Wet Educatie en Beroepsonderwijs).

#### Artikel 7

##### Indiening beroepschrift

1. Beroep kan worden ingesteld door ieder die als student is ingeschreven bij de instelling dan wel de wettelijke vertegenwoordiger als de student minderjarig is.
2. Het beroepschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de student;
  - een duidelijke omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht, zo mogelijk met een afschrift van dit besluit;
  - de gronden waarop het beroep rust.
3. Conform artikel 7.5.2. lid 2 van de WEB moet het beroepschrift binnen twee weken nadat de beslissing ter kennis van de student is gebracht worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo.
4. Het beroepschrift dient te worden gericht aan de voorzitter van de Commissie van Beroep voor de Examens.
5. Het indienen van een beroepschrift heeft geen opschortende werking.

#### Artikel 8

##### Behandeling van het beroepschrift

1. Het beroepschrift wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3 lid 1;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - het beroepschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2.
2. Indien het beroepschrift na de daarvoor gestelde termijn is ingediend, laat de voorzitter de niet ontvankelijkheid op die grond achterwege, indien de termijnoverschrijding verschoonbaar kan worden geacht.
3. Indien het beroepschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 wijst de voorzitter de student op het verzuim en wordt de student in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen vijf werkdagen te herstellen middels een hersteld beroepschrift.
4. De voorzitter van de Commissie verklaart het beroepschrift ongegrond als naar zijn oordeel op voorhand aannemelijk is dat de student in het ongelijk zal worden gesteld.
5. De Commissie bevestigt de ontvangst van het beroepschrift aan de student en zendt de voorzitter van de Examencommissie onverwijld een afschrift van het beroepschrift.

## Artikel 9

### Vorbereiding van de zitting

1. De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van het beroep ter zitting kan plaatsvinden.
2. De leden van de examencommissie en examinatoren verstrekken aan de commissie de inlichtingen die de commissie voor de uitvoering van haar taak nodig acht.
3. Alvorens tot een oordeel te komen worden partijen in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
4. De hoorzitting vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift.
5. Voor de hoorzitting worden alle op het beroep betrekking hebbende stukken aan partijen gestuurd.

## Artikel 10

### Bijstand tijdens de hoorzitting

1. Partijen kunnen zich tijdens de hoorzitting door een raadsman doen bijstaan. Zij dienen hiervan uiterlijk bij aanvang van de zitting melding te maken aan de voorzitter.
2. Ook kunnen partijen getuigen en deskundigen voor de hoorzitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van bovengenoemde personen uiterlijk op de dag voorafgaand aan de zittingsdag schriftelijk opgeven aan de Commissie. De Commissie beslist over de toelating.
3. De Commissie kan getuigen en deskundigen oproepen.

## Artikel 11

### Behandeling ter zitting

1. Tijdens de hoorzitting wordt elk van de partijen in de gelegenheid gesteld de eigen standpunten toe te lichten.
2. Indien voor de sluiting van de hoorzitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan de Commissie van Beroep bepalen dat de behandeling van het beroepschrift op een door de Commissie te bepalen datum en tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kan aan partijen aanvullende informatie worden gevraagd.
3. Voordat de hoorzitting wordt gesloten, deelt de voorzitter van de Commissie mede wanneer uitspraak zal worden gedaan. Conform artikel 7.5.2. lid 3 van de WEB beslist de Commissie binnen vier weken na ontvangst van het beroepschrift, tenzij de Commissie deze termijn heeft verlengd met ten hoogste twee weken.

## Artikel 12

### Intrekken beroepschrift

Indien een beroepschrift tijdens een procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de partijen.

### Artikel 13 Uitspraak

1. De uitspraak van de Commissie is bindend.
2. De Commissie kan bepalen dat opnieuw of, indien de beslissing is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist, dan wel dat het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder door de Commissie te stellen voorwaarden.
3. Indien de Commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing van de Examencommissie of examinator geheel of gedeeltelijk. De Commissie is niet bevoegd in de plaats hiervan een nieuwe beslissing te nemen.
4. De Examencommissie of examinator van wie de beslissing is vernietigd, voorziet voor zover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de Commissie. De Commissie kan hiervoor in haar uitspraak een termijn stellen.
5. De uitspraak wordt door de voorzitter van de Commissie ondertekend. De uitspraak wordt in afschrift verzonden aan partijen, wettelijk vertegenwoordigers van de student indien deze minderjarig is, aan het bedrijf dat, of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt, aan het College van Bestuur, de betrokken directeur (MBO) College, aan de Onderwijsinspectie en, in geval van een uitspraak ten aanzien van het praktijkdeel van het inburgeringsexamen, aan de IB-Groep.

### Artikel 14 Voorlopige voorziening en herziening

1. In zaken waarin het belang van de student een onverwijlde voorziening bij voorraad vordert, kan deze bij met redenen omkleed verzoekschrift, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, aan de voorzitter van de Commissie een voorlopige voorziening vragen. De voorzitter beslist op dat verzoek na de desbetreffende Examencommissie of examinator te hebben gehoord, althans te hebben opgeroepen.
2. Herziening van de uitspraak van de Commissie kan op verzoek van elk van partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die, indien deze eerder bekend waren geweest, tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.

#### 11.3 Overige bepalingen

### Artikel 15 Privacybescherming

1. Een ieder die is betrokken bij de beroepsprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van het beroep wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft het bevoegd gezag, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - niet meer als personeelsleden hetzij studenten zijn verbonden aan de instelling;
  - geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

#### Artikel 16

##### Verslaglegging

1. De Commissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde beroepen en de gedane uitspraken. Naar eigen oordeel van de Commissie bevat het verslag zonodig ook beleidsadviezen.
2. Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.
3. Het verslag van de Commissie vormt informatie voor het Sociaal Jaarverslag van het ROC van Twente, waarin onder meer aandacht wordt besteed aan de werking van de bezwaar- en klachtprocedures.
4. Het verslag van de Commissie is niet openbaar.

#### Artikel 17

##### Bekendmaking

1. De instelling stelt de studenten en medewerkers op hoogte van dit reglement.
2. Het bevoegd gezag draagt ervoor zorg dat een exemplaar van dit reglement binnen de instelling op een voor betrokkenen vrij toegankelijke plaats ter inzage ligt.

#### Artikel 18

##### Slotbepaling

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens".
3. Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2010 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## **12 Reglement van de Commissie Studentenzaken ROC van Twente**

Ter behandeling van klachten die de persoonlijke school- en of leersituatie aangaan van elke student, heeft het College van Bestuur het Reglement Commissie Studentenzaken vastgesteld.

### 12.1 De Commissie

#### Artikel 1

##### Instelling en reglementen

1. De Commissie draagt voluit de naam "Commissie Studentenzaken ROC van Twente", nader te noemen de Commissie.
2. Zij wordt ingesteld en in stand gehouden door het College van Bestuur.
3. De Commissie hanteert twee reglementen:
  - het Reglement Commissie Studentenzaken ROC van Twente regelt de procedure rondom de klacht, het bezwaar of het beroep van een student;
  - het Reglement van Orde regelt de interne werkwijze van de Commissie, en is opgenomen in hoofdstuk 8.
4. Het Reglement Commissie Studentenzaken wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de MR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van de werkgever.

#### Artikel 2

##### Samenstelling en zittingsduur

1. De Commissie bestaat uit een voorzitter, tevens lid, en twee leden:
  - één lid wordt benoemd op voordracht van de MR;
  - één lid wordt benoemd door het College van Bestuur;
  - de voorzitter wordt benoemd op voordracht van de twee leden.De Commissie kan worden uitgebreid met twee leden afkomstig uit de studentenpopulatie.
2. Voor elk lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd. Indien een lid van de Commissie werknemer is bij het (MBO) College waartoe ook de indiener van de klacht of bezwaar behoort, dan treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op.
3. De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie worden door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaren en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5 kunnen leden van de Commissie zowel intern als extern benoemd worden, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van bezwaar- of beroepschriften.
5. Leden van het bevoegd gezag kunnen geen deel uitmaken van de Commissie.

### Artikel 3

#### Taken en bevoegdheden

1. De Commissie behandelt beroepschriften van studenten en aspirant studenten, hetzij van de wettelijke vertegenwoordiger als de (aspirant)student minderjarig is.
2. Beroep staat open tegen:
  - ieder besluit van de instelling, voor zover dit besluit niet op grond van de WEB zijn onderworpen aan het oordeel van de Commissie van Beroep voor de Examens;
  - iedere andere aangelegenheid die direct verband houdt met de persoonlijke onderwijs- c.q. leersituatie van de indiener van het beroepsschrift, voor zover het geen aangelegenheid betreft die is onderworpen aan het oordeel van de Commissie Ongewenste Omgangsvormen.
3. Het beroep kan worden ingesteld wegens strijd van het besluit met de wet, een algemeen verbindend voorschrift, dan wel wegens strijd met de redelijkheid of billijkheid.
4. Binnen dit kader is de Commissie ook bevoegd de werkgever gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
5. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.

### Artikel 4

#### Rechtspositie

1. Het College van Bestuur ziet er op toe dat werknemers of studenten niet in hun rechtspositie, werk- of onderwijssituatie worden benadeeld door deelname aan de Commissie.
2. Het bepaalde in het eerste lid van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de secretaris van de Commissie.
3. De leden van de Commissie en de plaatsvervangers zijn uitsluitend verantwoording verschuldigd aan elkaar.

### Artikel 5

#### Secretariaat

1. Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door een secretaris die geen deel uitmaakt van de Commissie.
2. De secretaris wordt benoemd conform het bepaalde in het Reglement van Orde.

## 12.2 Rechtsgang bij de Commissie

### Artikel 6

#### Voorprocedure

1. Alvorens beroep te kunnen doen op de Commissie, dient de (aspirant) student zich met een klacht- c.q. bezwaarschrift tot de directeur (MBO) College te wenden.
2. Het klachtschrift is ondertekend en dient te voldoen aan het bepaalde in artikel 7 lid 2.
3. Indien het klacht- c.q. bezwaarschrift een schriftelijk besluit betreft dat aan de (aspirant) student bekend is gemaakt, dient de (aspirant) student het klacht- c.q. bezwaarschrift binnen tien werkdagen nadat het besluit hem bekend is gemaakt aanhangig te maken bij de directeur (MBO) College.
4. De directeur (MBO) College neemt binnen 10 werkdagen een besluit op het klacht- c.q. bezwaarschrift en deelt dit schriftelijk mede aan de (aspirant) student.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een feitelijke situatie hetzij een besluit dat hem niet schriftelijk kenbaar is gemaakt, kan de (aspirant) student binnen vijf werkdagen nadat de (aspirant) student kennis heeft genomen van het besluit, een verzoek richten aan de directeur (MBO) College om de bestreden beslissing alsnog op schrift te stellen.

6. De betrokken directeur (MBO) College reageert binnen tien werkdagen schriftelijk op het in lid 5 beschreven verzoek.

#### Artikel 7

##### Indiening beroepschrift

1. Beroep kan worden ingesteld door ieder die als student is ingeschreven bij de instelling of aspirant student welke zich heeft aangemeld voor een opleiding of cursus van de instelling en/of de wettelijke vertegenwoordiger als de (aspirant) student minderjarig is.
2. Het beroepschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de (aspirant) student;
  - een dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving van het gewraakte besluit, met overlegging, indien mogelijk, van een afschrift daarvan;
  - de gronden waarop het beroep is gebaseerd.
3. Het beroepschrift moet binnen twee weken nadat de beslissing van de directeur (MBO) College op het klachtschrift ter kennis van de student is gebracht worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo.
4. Indien door de directeur (MBO) College niet of niet tijdig aan een verzoek conform artikel 6 lid 4 wordt voldaan, heeft de student recht het geschil binnen tien werkdagen na afloop van de reactietermijn als bedoeld in artikel 6 lid 5 bij de Commissie aanhangig te maken.
5. Het indienen van een beroepschrift heeft geen opschortende werking.

#### Artikel 8

##### Behandeling van het beroepschrift

1. Het beroepschrift wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3 lid 1;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - geen verzoek is gedaan conform artikel 6 lid 4;
  - het beroepschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2.
2. Indien het beroep is gericht tegen een besluit waartegen nog geen klachtschrift is ingediend bij de directeur (MBO) College, stelt de secretaris de student hiervan op de hoogte, met de mededeling dat conform artikel 6 lid 1 een verzoek dient te worden gericht aan de directeur (MBO) College.
3. Indien het beroepschrift na de daarvoor gestelde termijn is ingediend, laat de voorzitter de niet ontvankelijkheid op die grond achterwege, indien de termijnoverschrijding verschoonbaar kan worden geacht.
4. Indien het beroepschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 wijst de voorzitter de (aspirant) student op het verzuim en wordt de (aspirant) student in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen vijf werkdagen te herstellen middels een hersteld beroepschrift.
5. De voorzitter van de Commissie verklaart het beroepschrift ongegrond als naar zijn oordeel op voorhand aannemelijk is dat de student in het ongelijk zal worden gesteld.
6. De Commissie bevestigt de ontvangst van het beroepschrift aan de (aspirant) student en zendt de tegenpartij onverwijld een afschrift van het beroepschrift.

## Artikel 9

### Behandeling ter zitting

1. De voorzitter van de Commissie bepaalt op zo kort mogelijk termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van het beroep zal plaatsvinden.
2. De Commissie stelt een onderzoek in en beslist binnen twee weken na ontvangst van het beroep. Deze termijn kan worden verlengd overeenkomstig het volgende lid, alsmede het bepaalde in artikel 11 lid 1.
3. Ingeval een hoorzitting plaatsvindt, kan de Commissie de beslissingstermijn verlengen. De hoorzitting vindt op zo kort mogelijke termijn plaats. Partijen ontvangen alle op het beroep betrekking hebbende stukken, en kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde.
4. Ook kunnen zij getuigen en deskundigen meebrengen, met dien verstande dat de voorzitter van de Commissie beslist over de toelating van deze personen tot de hoorzitting.
5. De Commissie kan getuigen en deskundigen ter zitting oproepen.
6. Voordat de behandeling ter zitting wordt gesloten deelt de Commissie mede wanneer uitspraak zal worden gedaan.

## Artikel 10

### Intrekken beroepschrift

Indien een beroepschrift tijdens een procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de partijen.

## Artikel 11

### Advies Commissie

1. Binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift, hetzij na sluiting van de hoorzitting brengt de Commissie een advies uit aan het bevoegd gezag. Deze termijn kan met ten hoogste twee weken worden verlengd, mits de reden van de verlenging is aangegeven.
2. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van het beroep.
3. Het advies wordt door de voorzitter van de Commissie ondertekend en wordt in afschrift toegezonden aan partijen, wettelijk vertegenwoordigers van de student indien deze minderjarig is en aan de betrokken directeur (MBO) College.
4. De Commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de instelling te treffen maatregelen.

## Artikel 12

### Besluit bevoegd gezag

Na ontvangst van het advies van de Commissie neemt het bevoegd gezag binnen tien dagen een nieuw besluit dat, met redenen omkleed, schriftelijk aan betrokken partijen alsmede aan de Commissie wordt medegedeeld.

### 12.3 Overige bepalingen

#### Artikel 13

##### Privacybescherming

1. Een ieder die is betrokken bij de beroepsprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van het beroep wordt vernomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
3. Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft het bevoegd gezag, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - niet meer als personeelsleden hetzij studenten zijn verbonden aan de instelling;
  - geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

#### Artikel 14

##### Verslaglegging

1. De Commissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde beroepen en de gedane uitspraken. Naar eigen oordeel van de Commissie bevat het verslag zonodig ook beleidsadviezen.
2. Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.
3. Het verslag van de Commissie vormt informatie voor het Sociaal Jaarverslag van het ROC van Twente, waarin onder meer aandacht wordt besteed aan de werking van de bezwaar- en klachtprocedures.
4. Het verslag van de Commissie is niet openbaar.

#### Artikel 15

##### Bekendmaking

1. De instelling stelt de studenten op hoogte van dit reglement.
2. Het bevoegd gezag draagt ervoor zorg dat een exemplaar van dit reglement binnen de instelling op een voor betrokkenen vrij toegankelijke plaats ter inzage ligt.

#### Artikel 16

##### Slotbepaling

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement van de Commissie Studentenzaken ROC van Twente".
3. Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2010 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.