



**HANDLEIDING**

**KLACHT EN**

**BEZWAAR**

**VERSIE 7**

# Inhoudsopgave

|           |                                                                                                         |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Voorwoord .....</b>                                                                                  | <b>3</b>  |
| <b>2</b>  | <b>Algemene begripsbepalingen .....</b>                                                                 | <b>5</b>  |
| <b>3</b>  | <b>Inleiding .....</b>                                                                                  | <b>7</b>  |
| <b>4</b>  | <b>Secretariaat Klacht en Bezwaar .....</b>                                                             | <b>8</b>  |
| 4.1       | Werkzaamheden.....                                                                                      | 8         |
| 4.2       | Organogram van de organisatie.....                                                                      | 9         |
| 4.3       | Gegevens secretariaat Klacht en Bezwaar.....                                                            | 9         |
| 4.4       | Samenstelling commissies .....                                                                          | 9         |
| <b>5.</b> | <b>Reglement van Orde Interne Commissies ROC van Twente.....</b>                                        | <b>11</b> |
| 5.1       | Algemene bepalingen .....                                                                               | 11        |
| 5.2       | De Commissies .....                                                                                     | 11        |
| 5.3       | Verloop van de procedure .....                                                                          | 12        |
| 5.4       | Overige bepalingen .....                                                                                | 13        |
| <b>6.</b> | <b>Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente.....</b>                                        | <b>15</b> |
| 6.1       | De Commissie.....                                                                                       | 15        |
| 6.2       | De bezwaarprocedure .....                                                                               | 16        |
| 6.3       | Overige bepalingen .....                                                                                | 18        |
| <b>7.</b> | <b>Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente.....</b>                                 | <b>20</b> |
| 7.1       | Algemene bepalingen .....                                                                               | 20        |
| 7.2       | De Commissie .....                                                                                      | 21        |
| 7.3       | De vertrouwenscontactpersonen, de centrale vertrouwenspersoon en de externe<br>vertrouwenspersoon ..... | 22        |
| 7.4       | De klachtenprocedure .....                                                                              | 25        |
| 7.5       | Afhandeling klachten door het College van Bestuur .....                                                 | 26        |
| 7.6       | Overige bepalingen .....                                                                                | 27        |
| <b>8</b>  | <b>Reglement Commissie van Beroep voor de Examens ROC van Twente.....</b>                               | <b>29</b> |
| 8.1       | De Commissie.....                                                                                       | 29        |
| 8.2       | Rechtsgang bij de Commissie .....                                                                       | 30        |
| 8.3       | Overige bepalingen .....                                                                                | 33        |
| <b>9</b>  | <b>Reglement Commissie Algemene Zaken ROC van Twente, sectie student .....</b>                          | <b>35</b> |
| 9.1       | De Commissie.....                                                                                       | 35        |
| 9.2       | Het indienen van een klachtschrift .....                                                                | 36        |
| 9.3       | Het indienen van een bezwaarschrift .....                                                               | 37        |
| 9.4       | De procedure .....                                                                                      | 38        |
| 9.5       | Overige bepalingen .....                                                                                | 39        |
| <b>10</b> | <b>Reglement Commissie Algemene Zaken ROC van Twente, sectie werknemer .....</b>                        | <b>41</b> |
| 10.1      | De Commissie.....                                                                                       | 41        |
| 10.2      | Het indienen van een klachtschrift .....                                                                | 42        |
| 10.3      | Het indienen van een bezwaarschrift .....                                                               | 42        |
| 10.4      | De procedure .....                                                                                      | 43        |
| 10.5      | Overige bepalingen .....                                                                                | 45        |

## 1 Voorwoord

De klacht- en bezwaarmogelijkheden staan binnen de mbo sector sterk in de belangstelling. Met de aanpassing van de Wet educatie en beroepsonderwijs (hierna: WEB) is het klachtrecht vanaf het najaar van 2017 wettelijk verankerd. Sinds 1 augustus 2023 is de rechtsbescherming voor studenten nog verder verbeterd door het wettelijk verplichten van een toegankelijke faciliteit waar studenten voor al hun kwesties terecht kunnen. ROC van Twente heeft een dergelijke faciliteit reeds: het secretariaat Klacht & Bezwaar. Ook regelt de wet per 1 augustus 2023 dat een beslissing van een orgaan van een onderwijsinstelling, die genomen is op basis van de WEB (en daarop gebaseerde regelingen), wordt aangemerkt als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Om tegen deze besluiten in bezwaar te kunnen, is het verplicht een onafhankelijke geschillenadviescommissie op te richten. Mocht een student het niet eens zijn met de uitkomst van de bezwaarprocedure bij voornoemde commissie, dan is er de mogelijkheid hiertegen in beroep te gaan bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Wij hechten waarde aan een kwalitatief goede klachtenvoorziening. Door middel van het opstellen van deze handleiding Klacht en Bezwaar heeft het ROC duidelijkheid proberen te geven in al deze (interne) commissies om zo een toegankelijke klacht- en bezwaarvoorziening voor werknemers en studenten te creëren.

Wij spreken de wens uit dat de handleiding Klacht en Bezwaar ROC van Twente een overzichtelijke en passende structuur blijft bieden voor klachten die het ROC aangaan en dat de handleiding zal blijven bijdragen aan een doelmatig functioneren van diverse klacht/bezwaar- en beroepsprocedures. Vanzelfsprekend past hierbij de opmerking dat het voorkomen van klachten en bezwaren het uitgangspunt moet zijn van een instelling die kwaliteitszorg hoog in het vaandel heeft. Echter daar waar een klacht zich voordoet behoort het tevens tot de kwaliteitszorg dat de klacht op een adequate en bovenal bevredigende wijze wordt opgelost.

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

Hengelo, 1 augustus 2023

College van Bestuur  
ROC van Twente

# **Deel 1**

## **Algemeen Deel**

## 2 Algemene begripsbepalingen

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

| Begrip                      | Uitleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agressie en geweld          | Voorvallen waarbij een medewerker of een student psychisch of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid of de leersituatie. Hieronder wordt uitdrukkelijk ook begrepen pesten.                                                                                                                                                                                    |
| Beklaagde                   | Degene over wiens gedrag een klacht is ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Beroepschrift               | Een schriftelijk gemotiveerd protest tegen een besluit te behandelen door één van de commissies conform de reglementen in deze handleiding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Besluit                     | Een schriftelijke beslissing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Bezwaarschrift              | Een schriftelijk gemotiveerd protest tegen een besluit van de instelling te behandelen door de bevoegde functionaris.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Cao mbo                     | Collectieve arbeidsovereenkomst voor middelbaar beroepsonderwijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Centrale vertrouwenspersoon | Een door het College van Bestuur aangestelde persoon die de werkzaamheden van de vertrouwenscontactpersonen coördineert en begeleiding van klager over kan nemen wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen (kunnen) voordoen.                                                                                                                                                                                                                         |
| College van Bestuur – CvB   | Bestuurders van de rechtspersoon ROC van Twente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CSR                         | Centrale Studentenraad ROC van Twente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Directeur                   | Directeur College, directeur Dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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. |
| Externe vertrouwenspersoon  | Een door het College van Bestuur aangesteld persoon tot wie de medewerker zich kan wenden in geval van ongewenste omgangsvormen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Geschrift                   | Een schriftelijk stuk waarin de indiener zijn klacht, bezwaar of beroep heeft geformuleerd. Overkoepelende term om in de handleiding een klacht-, bezwaar- of beroepschrift mee aan te duiden.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Instelling                  | Stichting ROC van Twente, statutair gevestigd te Hengelo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Intimidatie                 | Iemands gedrag beïnvloeden door hem angst aan te jagen door te dreigen met negatieve gevolgen, een vorm van macht uitoefenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Klachtschrift               | Schriftelijk stuk waarin de indiener zijn klacht heeft geformuleerd, ingediend bij een vertrouwenspersoon en eventueel bij de Commissie Ongewenste Omgangsvormen, of; t.a.v. gedragingen van de instelling of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen ingediend bij de Commissie Algemene Zaken.                                                                                                                                                  |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klager                    | Een ieder die een klacht of bezwaarschrift heeft ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Medewerker                | Een ten behoeve van de instelling met taken belast persoon, mede bedoeld vrijwilligers.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Niet ontvankelijk         | Het klacht-, bezwaar- of beroepschrift voldoet niet aan de formele vereisten en komt niet in aanmerking voor de behandeling in een procedure.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Onregelmatigheid          | Onder andere het door de student op onrechtmatige wijze vooraf kennis hebben van examenopgaven, het tijdens het examen bij zich hebben van niet toegestane informatie over de te examineren lesstof die de uitslag kan beïnvloeden, het tijdens het examen communiceren met andere examenkandidaten zonder uitdrukkelijke toestemming van de toezichthouder op het examen en spieken. |
| OR                        | Ondernemingsraad ROC van Twente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ongewenste omgangsvormen  | (Seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Pesten                    | Psychische druk uitoefenen door o.a. treiteren, schelden, bedreigen, negeren, lastig vallen via telefoon, sms of e-mail, stalken, tot aan huis achtervolgen.                                                                                                                                                                                                                          |
| Secretaris                | Degene die een commissie van ROC van Twente administratief, organisatorisch en juridisch ondersteunt.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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 de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.                                                                                                |
| Student                   | Een ieder die zich voor een opleiding binnen de instelling heeft aangemeld;<br>Een ieder die bij de instelling als (examen)deelnemer staat ingeschreven;<br>Een ieder die bij de instelling als (examen)deelnemer voor een opleiding ingeschreven heeft gestaan.                                                                                                                      |
| Strafbaar feit            | Handeling, of juist nalatigheid om te handelen, die bij wet strafbaar is gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Vavo-student              | Degene die een opleiding voortgezet algemeen volwassenenonderwijs volgt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Vertrouwenscontactpersoon | Een door het College van Bestuur aangestelde persoon tot wie de medewerker/student zich kan wenden in geval van ongewenste omgangsvormen.                                                                                                                                                                                                                                             |
| WEB                       | Wet educatie en beroepsonderwijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Werkdag                   | 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.                                                                                                                                                      |
| Werkgever                 | Stichting ROC van Twente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Werknemer                 | Degene die op grond van een arbeidsovereenkomst met de werkgever werkzaam is bij de instelling.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### 3 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 ROC van Twente aangaat. Het biedt alle relevante informatie voor medewerkers, studenten en andere betrokkenen bij het onderwijs of praktijkbegeleiding van de instelling die een klacht-, bezwaar- of beroepschrift willen indienen. Maar ook voor andere betrokkenen bij een dergelijke procedure en voor de (leden van de) Commissie aan wie een klacht, bezwaar of beroep wordt voorgelegd geeft deze handleiding informatie.

Sinds de wijziging van de WEB in 2017 is de kring van klagers uitgebreid. Dit betekent dat waar in deze handleiding de term student staat geschreven hiermee ook aspirant- en oud-studenten worden bedoeld. Daarnaast heeft de wetswijziging ervoor gezorgd dat ook andere betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling kunnen klagen over besluiten en gedragingen van de instelling of ten behoeve van de instelling belaste personen.

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 een klacht, bezwaar of beroep en het secretariaat Klacht en Bezwaar.

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

- 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-/bezwaar- en beroepsprocedures. Dit zijn:
  - Het reglement van de Interne Geschillencommissie: voor bezwaarschriften van werknemers over de rechtspositie (cao) en functiewaardering;
  - Het reglement van de Commissie Ongewenste Omgangsvormen: voor klachten inzake (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten;
  - Het reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens: voor beroepschriften van (vavo-)studenten tegen beslissingen van de Examencommissie of examinator en beslissingen inzake een (negatief) bindend studieadvies voor alle niveaus;
  - Het reglement van de Commissie Algemene Zaken, sectie student; voor klachten van studenten over gedragingen van de instelling of ten behoeve van de instelling belaste personen en voor bezwaarschriften van studenten ten aanzien van besluiten genomen door de instelling.
  - Het reglement van de Commissie Algemene Zaken, sectie werknemer; voor klachten van werknemers en andere betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding, over gedragingen van de instelling of ten behoeve van de instelling belaste personen en voor beroepschriften van werknemers ten aanzien van besluiten genomen door de instelling.

## 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 ROC van Twente is betrokken, alsmede op het bevorderen van een informele oplossing van het conflict via bijvoorbeeld mediation. Het secretariaat heeft de volgende taken:

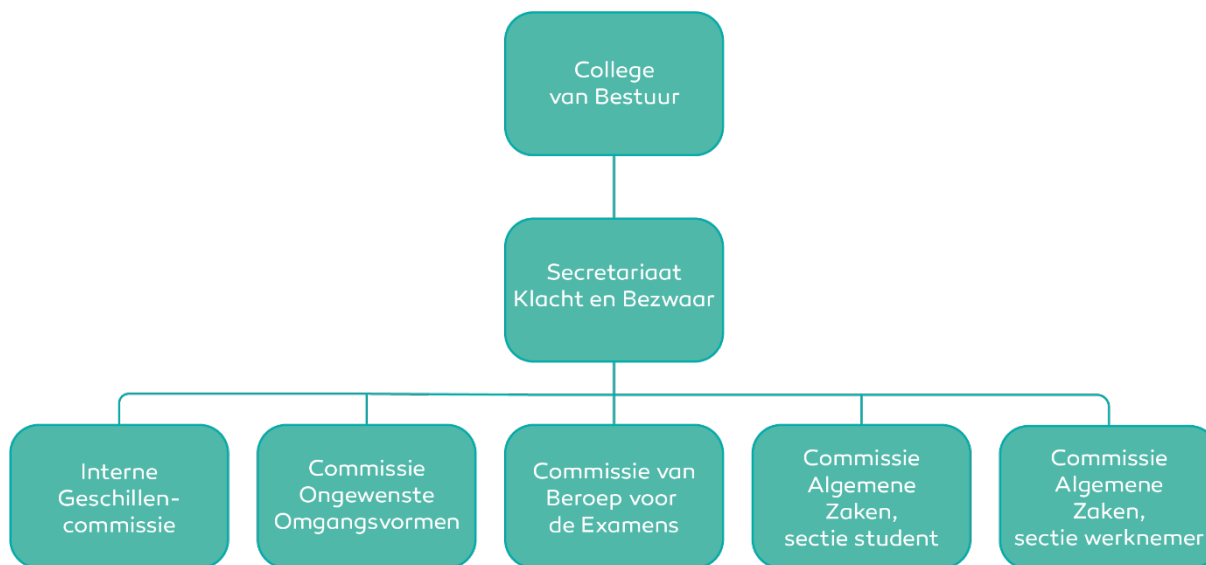
- Het secretariaat Klacht en Bezwaar vormt in algemene zin het eerste aanspreekpunt van partijen ingeval van een klacht- bezwaar- of beroepschrift (kortheidshalve: “een geschrift”). Het secretariaat voorziet partijen desgevraagd van algemene informatie en leidt het geschrift naar de juiste commissie.
- Het secretariaat draagt zorg voor de administratieve, organisatorische en juridische ondersteuning van de interne commissies van ROC van Twente met het oog op een goed verloop van de procedure.
  - De secretaris bevestigt de ontvangst van het geschrift aan de indiener zo spoedig mogelijk en zendt deze, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde commissie. Ook overige relevante stukken worden meegezonden. 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.
  - Als het geschrift buiten de termijn is ingediend, beoordeelt de voorzitter of deze overschrijding verschoonbaar kan worden geacht.
  - Indien het geschrift voldoet aan alle formele voorwaarden en een eventuele termijnoverschrijding verschoonbaar kan worden geacht zendt de secretaris namens de commissie een afschrift van het geschrift met relevante stukken aan de tegenpartij. De commissie gaat na of een minnelijke schikking mogelijk is en geeft de secretaris hiervoor opdracht. Is dat niet mogelijk, dan worden partijen uitgenodigd voor de hoorzitting van de commissie.
  - Het secretariaat zorgt voor het administreren van de onderliggende procedurestukken, het coördineren van het procedureverloop en het archiveren van het dossier. 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 secretariaat roept partijen op voor een hoorzitting van de commissie op nader te bepalen datum, tijd en plaats.
  - 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. Na vaststelling 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.
- 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 College van Bestuur hiervan op de hoogte. Met instemming van het College van Bestuur, en waar nodig de OR of de CSR, wijzigt het secretariaat het reglement. Voor overige zaken uit de handleiding die een wijziging behoeven vindt voorafgaand overleg plaats met het College van Bestuur.
- Het secretariaat draagt zorg voor de juiste samenstelling van de commissies conform de reglementen. Het secretariaat houdt de roosters van toe- en aftreden bij.
- 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

Geïntegreerd Jaardocument van ROC van Twente. Op basis hiervan wordt ook het niet openbare het jaarverslag Klacht en Bezwaarprocedures opgesteld. Dit verslag wordt ter instemming aan de voorzitters van de commissies verzonden. Het verslag wordt aangeboden aan het College van Bestuur, al dan niet voorzien van nadere beleidsadviezen door de commissies.

#### 4.2 Organogram van de organisatie

Het secretariaat Klacht en Bezwaar heeft een secretaris. De opdracht tot uitvoering van haar of zijn taken wordt gegeven door het College van Bestuur.

##### Organogram Klacht en Bezwaar ROC van Twente



#### 4.3 Gegevens secretariaat Klacht en Bezwaar

Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente  
Secretaris: mevrouw L.J. Drenth

Klacht-, bezwaar- of beroepschriften kunnen worden gericht aan het secretariaat Klacht en Bezwaar via postadres: Postbus 636, 7550 AP Hengelo, per e-mail via: [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website. Voor meer informatie over het indienen van een klacht, bezwaar of beroep, volgen van een procedure of informatie over één van de commissies, kan altijd contact worden opgenomen met het secretariaat Klacht en Bezwaar.

#### 4.4 Samenstelling commissies

Voor de actuele samenstelling van alle commissies en voor meer informatie wordt verwezen naar de pagina van Klacht en Bezwaar op Plaza.

# **Deel 2**

## **Reglementen**

## **5. Reglement van Orde Interne Commissies ROC van Twente**

### **5.1 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 administratief, organisatorisch en juridisch ondersteund door het Secretariaat Klacht en Bezwaar, nader te noemen het secretariaat.
2. Het secretariaat kent tenminste één secretaris die is aangesteld door het College van Bestuur.
3. De secretaris wordt aan de verschillende commissies toegewezen door het College van Bestuur van ROC van Twente. De secretaris maakt geen deel uit van de commissies.

### **5.2 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. Voor de actuele samenstelling van alle commissies wordt verwezen naar de pagina van Klacht en Bezwaar op Plaza.

#### **Artikel 4**

##### **Rechtspositie**

1. Het College van Bestuur ziet er op toe dat de secretaris niet in zijn of haar rechtspositie wordt benadeeld door de uitvoering van zijn of haar taak als secretaris.
2. De leden van de Commissie en de plaatsvervangers zijn uitsluitend verantwoording verschuldigd aan elkaar.

#### **Artikel 5**

##### **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 niet beschikbaar is wordt de plaatsvervangend voorzitter uitgenodigd. Het gestelde onder artikel 4.2 is hierbij van toepassing.

## Artikel 6

### Bijeenroepen van een commissie

1. Wanneer een geschrift bij het secretariaat binnenkomt, meldt de secretaris dit aan de voorzitter van de bevoegde commissie.
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 commissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is voordat zij het geschrift inhoudelijk in behandeling neemt.
4. De wederpartij krijgt de mogelijkheid een verweerschrift in te dienen ten aanzien van het ontvangen geschrift.
5. Ten aanzien van de ontvankelijkheid van het geschrift kan de voorzitter het geschrift zowel vóór de 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 lid 4 en ontvangen tevens een uitnodiging voor de zitting.

## Artikel 7

### 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 bevoegde 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 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.

## 5.3 Verloop van de procedure

## Artikel 8

### De zitting (voorbereiding geschrift door de commissie)

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.
4. De commissie heeft beschikking over algemene (beleids)stukken, zoals het studentenstatuut en examenreglement.

## Artikel 9

### 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 elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het reglement, de wet of cao anders bepaalt. Van de hoorzitting wordt geen verslag voor partijen gemaakt, tenzij het reglement anders bepaalt.
4. De hoorzitting is niet openbaar.

## Artikel 10

### 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 klacht-, bezwaar- of beroepschrift 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.
4. Indien de commissie van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De commissie bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet. De secretaris doet zo spoedig mogelijk mededeling daarvan aan partijen.

## Artikel 11

### De uitspraak

1. Zo spoedig mogelijk 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.
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.

## 5.4 Overige bepalingen

## Artikel 12

### Privacybescherming

1. Het secretariaat draagt ervoor zorg dat de commissie tijdig inzage heeft in de stukken conform de privacywetgeving.
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 13

##### Verslaglegging

1. De Commissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde bezwaren, beroepschriften, klachten en de gedane uitspraken. Naar eigen oordeel van de Commissie bevat het verslag zo nodig ook beleidsadviezen.
2. Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.
3. Het verslag van de Commissie is niet openbaar.
4. Daarnaast wordt door het secretariaat informatie aangeleverd ten behoeve van het Geïntegreerd Jaardocument van ROC van Twente.

#### Artikel 14

##### 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. In geval van strijdigheid tussen dit reglement en het reglement van een specifieke commissie, prevaleert hetgeen gesteld in laatstgenoemd reglement.
3. Dit reglement heet voluit het "Reglement van Orde Interne Commissies ROC van Twente", en kan worden aangehaald als het Reglement van Orde.
4. Dit reglement treedt in werking op **15 juli 2019** voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## 6. Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente

De cao mbo bepaalt dat ieder ROC een Interne Geschillencommissie moet instellen voor de behandeling van bezwaren van werknemers over de toepassing van de cao. Ter uitvoering hiervan heeft het College van Bestuur van ROC van Twente het Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente vastgesteld. De Commissie is bevoegd te oordelen over geschillen met betrekking tot de toepassing van de cao en de functiewaardering.

### 6.1 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 5.
4. Het Reglement Interne Geschillencommissie wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de OR.
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. Voor de actuele samenstelling van de Commissie wordt verwezen naar de pagina van Klacht en Bezwaar op Plaza.
2. Conform artikel 12.3 lid 3 sub a cao mbo benoemt het College van Bestuur één lid rechtstreeks, één lid op voordracht van de OR en één lid op gezamenlijke voordracht van de beide andere leden, waarbij laatstgenoemd lid de voorzitter is.
3. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid beschikbaar. Indien een lid van de Commissie werknemer is bij een organisatieonderdeel van de instelling waartoe ook de klager behoort, dan treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op.
4. 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.
5. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6 kunnen leden van de Commissie zowel intern als extern benoemd worden, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van bezwaren.
6. Leden van het College van Bestuur 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.

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.

## 6.2 De bezwaarprocedure

### Artikel 4

#### 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 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 de bevoegd functionaris 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;
  - het e-mailadres en telefoonnummer 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. Het bezwaarschrift kan ook digitaal worden ingediend via [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website.
7. Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen opschortendewerking.
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 5

#### Behandeling van het bezwaarschrift

1. Het bezwaarschrift is ontvankelijk en 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 4 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 4 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 zonder verdere behandeling ongegrond als het naar zijn oordeel zeer aannemelijk is dat de werknemer in het ongelijk zal worden gesteld door de commissie.
5. De Commissie bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift aan de werknemer zo spoedig mogelijk en zendt de werkgever zo spoedig mogelijk een afschrift van het bezwaarschrift.

## Artikel 6

### Het verweerschrift

1. De werkgever heeft de mogelijkheid voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen. De Commissie stelt hiervoor een nader te bepalen termijn.
2. Het secretariaat Klacht en Bezwaar zorgt ervoor dat het verweerschrift tijdig, doch uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting, in het bezit is van alle partijen.
3. Indien het verweerschrift niet tijdig wordt ingediend bij het secretariaat, kan de Commissie ervoor kiezen het verweerschrift niet in behandeling te nemen.

## Artikel 7

### 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 werknemer en werkgever kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. De kosten van een derde worden door partijen zelf gedragen. Partijen dienen voorafgaand aan de hoorzitting aan te geven of zij zich laten bijstaan door een derde.
4. De werknemer wordt door de werkgever in de gelegenheid gesteld de hoorzitting bij te wonen op het moment dat de Commissie heeft bepaald.
5. Indien een bezwaarschrift tijdens de procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de werknemer en de werkgever, waarmee de procedure is beëindigd.
6. Partijen hebben tot zeven dagen voor de hoorzitting de mogelijkheid stukken aan te leveren bij de Commissie, behoudens het verweerschrift zoals opgenomen in artikel 6. Stukken die niet tijdig worden aangeleverd, worden bij hoge uitzondering toegelaten als dit niet in strijd is met een goede procesorde.

## Artikel 8

### 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 tien werkdagen nadat de werknemer en de werkgever zijn gehoord – of bij niet verschijnen: binnen tien werkdagen 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 9

### Besluit werkgever inzake geschil toepassing cao

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 10

### Externe Commissie voor Geschillen CAO-MBO

1. Conform artikel 12.3 van de cao mbo 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 12.3 lid 1 van de cao mbo 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 uitspraak van de Externe Commissie voor Geschillen is bindend voor zowel de werknemer als het College van Bestuur.
4. Het reglement van de Externe Commissie voor Geschillen ligt ter inzage bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar en is tevens te vinden via de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

## Artikel 11

### Externe Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering

1. Conform artikel 12.4 lid 2 van de cao mbo 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 het College van Bestuur;
4. Het reglement van de Externe Bezwarencommissie Functiewaardering ligt ter inzage bij het secretariaat Klacht en Bezwaar en is tevens te vinden via de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

## 6.3 Overige bepalingen

## Artikel 12

### 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 College van Bestuur, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - a. niet meer als werknemer of student zijn verbonden aan de instelling;
  - b. geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

### Artikel 13

#### Bekendmaking

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

### Artikel 14

#### Slotbepaling

1. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet, en die betrekking hebben op de interne werkwijze van de Commissie, beslist de voorzitter van de Commissie. In alle overige onvoorziene situaties beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Interne Geschillencommissie ROC van Twente".

### Artikel 15

#### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2023 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## **7. Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente**

In de cao mbo is vastgelegd dat de instelling een regeling hanteert ter behandeling van klachten inzake (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten. Het College van Bestuur heeft in aansluiting hierop het volgende reglement vastgesteld dat zowel geldt voor klachten van medewerkers als van studenten. Voordat wordt overgegaan tot het indienen van een klacht kan de klager ook terecht bij één van de vertrouwenscontactpersonen of centrale vertrouwenspersonen van ROC van Twente. Zij kunnen klager begeleiden en eventueel samen zoeken naar de meest optimale oplossing voor de klacht. Een overzicht van de vertrouwenscontactpersonen is te vinden op Plaza, daar staat tevens nadere informatie over het vertrouwenswerk binnen ROC van Twente. Daar waar in het reglement studenten wordt geschreven, worden ook vavo-studenten bedoeld.

### **7.1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1**

Verbod ter zake van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of pesten

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

#### **Artikel 2**

Verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven

1. Indien het College van Bestuur op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn instelling met taken belast persoon 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 of vavo-student van de instelling, treedt het College van Bestuur onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur als bedoeld in artikel 1.3.8. van de WEB juncto artikel 6 van de Wet op het onderwijstoezicht.
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 College van Bestuur onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar als bedoeld in artikel 127 juncto artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering, en stelt het College van Bestuur de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis. Voordat het College van Bestuur overgaat tot het doen van aangifte, stelt het de ouders van de betrokken minderjarige student of vavo-student, onderscheidenlijk de betreffende ten behoeve van de instelling met taken belaste persoon hiervan op de hoogte.
3. Indien het een medewerker bekend is geworden dat een ten behoeve van de instelling met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf, als bedoeld in het eerste lid, jegens een minderjarige student of vavo-student van de instelling, is de medewerker wettelijk verplicht het College van Bestuur daarvan onverwijld in kennis te stellen.

## 7.2 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.
  - De Commissie hanteert twee reglementen:
  - het Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente;
3. het Reglement van Orde regelt de interne werkwijze van de Commissie, en is opgenomen in hoofdstuk 5.
4. Het Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de OR en de CSR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van het College van Bestuur.

### Artikel 4

#### Samenstelling en zittingsduur

1. De Commissie bestaat uit een voorzitter, tevens lid, en twee leden. Voor de actuele samenstelling van de Commissie wordt verwezen naar de pagina van Klacht en Bezwaar op Plaza.
2. De leden van de Commissie benoemen uit hun midden de voorzitter.
3. In de Commissie participeren ten minste één man en één vrouw.
4. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid beschikbaar.
5. De leden en plaatsvervangende leden van de Commissie worden door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaren en zijn terstond herbenoembaar.
6. 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 die afkomstig zijn van een ten behoeve van de instelling met taken belast persoon hetzij studenten of vavo-studenten.
2. Als op voorhand duidelijk is dat de klacht betrekking heeft op een handeling of gedraging die zich richt op een strafbaar feit zoals opgenomen in het Wetboek van Strafrecht kan de Commissie besluiten dat dit niet onder de competentie van de Commissie valt en de klacht daarmee niet-ontvankelijk is.
3. Binnen dit kader is de Commissie bevoegd de werkgever c.q. de instelling gevraagd en ongevraagd van advies te dienen. 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.

### **7.3 De vertrouwenscontactpersonen, de centrale vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen**

#### **Artikel 6**

##### **Benoeming**

1. Het College van Bestuur benoemt meerdere vertrouwenscontactpersonen binnen de instelling. Het College van Bestuur benoemt daarnaast één of meerdere centrale vertrouwenspersonen en een of meerdere externe vertrouwenspersonen, nadat instemming is verkregen van de OR en CSR.
2. Het College van Bestuur draagt ervoor zorg dat een ieder binnen de instelling op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenscontactpersonen, de centrale vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen. Het College van Bestuur draagt zorg voor het verstrekken van hun namen, alsmede hun contactgegevens.
3. Het College van Bestuur stelt de vertrouwenscontactpersonen, de centrale vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen in de gelegenheid hun taken naar behoren te verrichten.
4. Het College van Bestuur ziet er op toe dat de vertrouwenscontactpersonen, de centrale vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen niet in hun rechtspositie of werksituatie worden benadeeld door de uitvoering van taken in hun hoedanigheid als vertrouwens(contact)personen.
5. De centrale vertrouwenspersonen en externe vertrouwenspersonen zijn uitsluitend verantwoording schuldig aan het College van Bestuur.

#### **Artikel 7**

##### **Taken en bevoegdheden vertrouwenscontactpersonen**

1. De vertrouwenscontactpersoon functioneert binnen de instelling als eerste aanspreekpunt bij klachten over pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en draagt zorg voor de eerste opvang en begeleiding van degene die hieraan is onderworpen.
2. De vertrouwenscontactpersoon verwijst de klager door naar een centrale vertrouwenspersoon en neemt de klacht niet zelf in behandeling wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen voordoen dan wel hij dit om andere redenen noodzakelijk of wenselijk acht.
3. De vertrouwenscontactpersoon onderzoekt, samen met de klager, welke mogelijkheden er zijn om het probleem op te lossen.
4. De vertrouwenscontactpersoon gaat hierbij na, na consultatie bij een centrale vertrouwenspersoon, of een externe vertrouwenspersoon dan wel een erkende mediator moet worden ingeschakeld. In dit geval kan met instemming van zowel de klager als de beklagde en een centrale vertrouwenspersoon een mediator worden aangewezen.
5. De 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 vertrouwenscontactpersoon begeleidt de klager desgewenst bij de contacten met een 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 vertrouwenscontactpersoon voorziet, eventueel samen met een 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 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 wettelijk vertegenwoordigers laat vertegenwoordigen bij een hoorzitting bij de Commissie.

9. De vertrouwenscontactpersoon heeft bij de uitoefening van zijn taak de bevoegdheid:
  - na consultatie bij een centrale vertrouwenspersoon intern/extern deskundigen te raadplegen;
  - kennis te nemen van andere documenten, afkomstig van klager hetzij beklaagde;
  - tot het inwinnen van informatie binnen de instelling. Binnen de instelling dienen medewerkers/studenten volledige medewerking te verlenen.
10. De 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 een derde aanwijsbare en ernstige schade kan toebrengen of een gevaar vormt. De klager wordt hierover vooraf geïnformeerd.
11. Indien naar de mening van de vertrouwenscontactpersoon sprake is van een strafbaar feit dan wel de klager of een derde aanwijsbare en ernstige schade kan toebrengen of een gevaar vormt, kan deze hierover het College van Bestuur informeren ondanks het feit dat de klacht nog onderzocht moet worden.
12. Alle gegevens betreffende een klacht worden twee jaar na afhandeling van de klacht vernietigd.

## Artikel 8

### Taken en bevoegdheden centrale vertrouwenspersonen

1. Indien een klacht is ingediend bij de Commissie Ongewenste Omgangsvormen waarbij de voorzitter van de Commissie conflictoplossing middels mediation mogelijk acht, zal de secretaris contact opnemen met de betrokken vertrouwenscontactpersoon of wanneer geen vertrouwenscontactpersoon is ingeschakeld, een centrale vertrouwenspersoon. De betrokken vertrouwenscontactpersoon of centrale vertrouwenspersoon vraagt vervolgens bij klager na of klager openstaat voor mediation. Met instemming van zowel de klager als de beklaagde kan via het secretariaat Klacht en Bezwaar een mediator worden aangewezen.
2. Een centrale vertrouwenspersoon kan rechtstreeks worden benaderd door klager of door de vertrouwenscontactpersoon worden geconsulteerd.
3. In aansluiting op artikel 7 lid 2, neemt een centrale vertrouwenspersoon de begeleiding van de klager over van de vertrouwenscontactpersonen wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen (gaan) voordoen.
4. De centrale vertrouwenspersoon verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon en neemt de klacht niet zelf in behandeling wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen voordoen.
5. De centrale vertrouwenspersoon onderzoekt, samen met de klager, welke mogelijkheden er zijn om het probleem op te lossen.
6. De centrale vertrouwenspersoon gaat hierbij na, of een externe vertrouwenspersoon dan wel een erkende mediator moet worden ingeschakeld. In dit geval kan met instemming van zowel de klager als de beklaagde een mediator worden aangewezen.
7. De centrale vertrouwenspersoon 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.
8. De centrale vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de contacten met een 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.
9. De centrale vertrouwenspersoon voorziet 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.
10. De centrale vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke

zorgvuldigheid in acht. Hij ziet er onder meer op toe dat een minderjarige student zich eventueel door wettelijk vertegenwoordigers laat vertegenwoordigen bij een hoorzitting bij de Commissie.

11. 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.
12. De centrale vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alles wat in de hoedanigheid als centrale vertrouwenspersoon is vernomen. Deze regel vervalt als er sprake is van een strafbaar feit dan wel de klager of een derde aanwijsbare en ernstige schade kan toebrengen of een gevaar vormt. De klager wordt hierover vooraf geïnformeerd.
13. Indien naar de mening van de centrale vertrouwenspersoon sprake is van een strafbaar feit dan wel de klager of een derde aanwijsbare en ernstige schade kan toebrengen of een gevaar vormt, kan deze hierover het College van Bestuur informeren ondanks het feit dat de klacht nog onderzocht moet worden.
14. Alle gegevens betreffende een klacht worden twee jaar na afhandeling van de klacht vernietigd.

## Artikel 9

### Taken en bevoegdheden externe vertrouwenspersoon

1. Een externe vertrouwenspersoon biedt ondersteuning aan een centrale vertrouwenspersoon en een vertrouwenscontactpersoon in de uitoefening van hun taken.
2. Een externe vertrouwenspersoon neemt in aansluiting op artikel 7 lid 2, de begeleiding van de klager over van de centrale vertrouwenspersoon wanneer zich loyaliteitsconflicten of andere problemen (gaan) voordoen.
3. Een externe vertrouwenspersoon kan rechtstreeks worden benaderd door medewerkers.
4. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt, samen met de klager, welke mogelijkheden er zijn om het probleem op te lossen.
5. De externe vertrouwenspersoon gaat hierbij na of een erkende mediator moet worden ingeschakeld. In dit geval kan met instemming van zowel de klager als de beklagde een mediator worden aangewezen.
6. De externe vertrouwenspersoon 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.
7. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager 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.
8. De externe vertrouwenspersoon voorziet 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.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij ziet er onder meer op toe dat een minderjarige student zich eventueel door wettelijk vertegenwoordigers laat vertegenwoordigen bij een hoorzitting bij de Commissie.
10. De externe 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.
11. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alles wat in de hoedanigheid als externe vertrouwenspersoon is vernomen. Deze regel vervalt als er sprake is van een strafbaar feit dan wel de klager of een derde aanwijsbare en ernstige schade kan

toebrengen of een gevaar vormt. De klager wordt hierover vooraf geïnformeerd.

12. Indien naar de mening van de externe vertrouwenspersoon sprake is van een strafbaar feit dan wel de klager of een derde aanwijsbare en ernstige schade kan toebrengen of een gevaar vormt, kan deze hiervoor het College van Bestuur informeren ondanks het feit dat de klacht nog onderzocht moet worden.
13. Alle gegevens betreffende een klacht worden twee jaar na afhandeling van de klacht vernietigd.

## 7.4 De klachtenprocedure

### Artikel 10

#### Indiening klachtschrift

1. Iedere medewerker of student, in geval van minderjarigheid van een student, de wettelijk vertegenwoordigers van de student, is gerechtigd met of zonder tussenkomst van de centrale vertrouwenspersoon of vertrouwenscontactpersoon een klacht over (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of pesten in te dienen bij de Commissie.
2. Het klachtschrift moet binnen één jaar na de bestreden gedraging worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo. Dit mag ook digitaal via [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website.
3. Een klacht wordt door de klager schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - de naam van de beklaagde of de namen van de beklaagden;
  - de dagtekening;
  - de inhoud van de klacht;
  - een beschrijving van de door de klager ondernomen stappen.

### Artikel 11

#### Behandeling van het klachtschrift

1. Het klachtschrift is ontvankelijk en wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - a. het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 5 lid 1;
  - b. het geschil niet specifiek de klager betreft;
  - c. de klager of beklaagde geen deel uitmaakt van de instelling;
  - d. het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 10 lid 3.
2. Indien het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 10 lid 3 wijst de voorzitter de klager op het verzuim en wordt deze in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen tien werkdagen te herstellen middels een hersteld klachtschrift.
3. Indien het klachtschrift voldoet aan het bepaalde in het eerste lid sub a, sub b of sub c van dit artikel, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
4. Na ontvangst van het (herstelde) klachtschrift deelt de Commissie de klager en de beklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en zendt de beklaagde onverwijld een afschrift van het klachtschrift.
5. De Commissie maakt tevens bij het College van Bestuur melding dat er een klacht is ontvangen.
6. De voorzitter van de Commissie verklaart het klachtschrift ongegrond als naar zijn oordeel op voorhand duidelijk is dat de klager in het ongelijk zal worden gesteld.
7. Voor de hoorzitting worden alle op de klacht betrekking hebbende stukken aan partijen gestuurd.
8. In uitzonderingsgevallen kan de Commissie, gehoord de centrale vertrouwenspersoon, dan wel de externe vertrouwenspersoon dan wel vertrouwenscontactpersoon, een klacht anoniem behandelen.

## Artikel 12

### Het verweerschrift

1. De beklaagde heeft de mogelijkheid voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen. De Commissie stelt hiervoor een nader te bepalen termijn.
2. Het secretariaat Klacht en Bezwaar zorgt ervoor dat het verweerschrift tijdig, doch uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting, in het bezit is van alle partijen.
3. Indien het verweerschrift niet tijdig wordt ingediend bij het secretariaat, kan de Commissie ervoor kiezen het verweerschrift niet in behandeling te nemen.

## Artikel 13

### Behandeling ter zitting

1. De Commissie stelt binnen tien werkdagen nadat de klacht is ingediend of nadat de klacht volledig is als bedoeld in artikel 11, een onderzoek in.
2. De Commissie adviseert zo nodig het College van Bestuur over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.
3. De Commissie hoort de klager, de beklaagde(n) en andere betrokken personen. Partijen worden gelijktijdig gehoord. Bij zwaarwegende omstandigheden kan een partij een schriftelijk verzoek indienen om apart gehoord te worden. Het oordeel hierover is aan de Commissie. Indien het verzoek gehonoreerd wordt, wordt er van beide hoorzittingen altijd een zo volledig mogelijk verslag voor partijen gemaakt die met elk der partijen wordt gedeeld.
4. De Commissie is tevens bevoegd anderen, waaronder de centrale vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon, de vertrouwenscontactpersoon en getuigen, te horen hetzij aanvullende informatie in te winnen bij (overige) betrokkenen. Wanneer de Commissie het voor het onderzoek nodig acht getuigen te horen, zal zij partijen dit schriftelijk mededelen. De Commissie beslist over toelating van eventuele getuigen tot de hoorzitting.
5. De klager en de beklaagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. De kosten van een derde worden door partijen zelf gedragen. Partijen dienen voorafgaand aan de hoorzitting aan te geven of zij zich laten bijstaan door een derde.
6. Partijen hebben tot zeven dagen voor de hoorzitting de mogelijkheid stukken aan te leveren bij de Commissie, behoudens het verweerschrift zoals opgenomen in artikel 12. Stukken die niet tijdig worden aangeleverd, worden bij hoge uitzondering toegelaten als dit niet in strijd is met een goede procesorde.
7. De zittingen van de Commissie zijn besloten.

## Artikel 14

### 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 beklaagde en aan het College van Bestuur, waarmee de procedure is beëindigd.
2. Indien blijkt dat een klacht ten onrechte bij de vertrouwenscontactpersoon, centrale vertrouwenspersoon, externe vertrouwenspersoon of de Commissie aanhangig is gemaakt, voorziet het College van Bestuur, op verzoek van en in overleg met de beklaagde, in een passende rehabilitatie.

## 7.5 Afhandeling klachten door het College van Bestuur

## Artikel 15

### Oordeel van de Commissie

1. Binnen zes weken na ontvangst van een klacht zendt de Commissie een rapport van bevindingen, tezamen met het advies en eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur.

Het rapport bevat tevens het verslag van horen. Deze termijn kan met maximaal tien werkdagen worden verlengd. De Commissie meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de beklaagde en het College van Bestuur.

2. De Commissie geeft in haar rapport gemotiveerd aan:
  - of de klacht al dan niet gegrond is;
  - wie door de (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of pesten is getroffen;
  - wie als beklaagde moet worden aangemerkt;
  - op welke wijze de (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, het geweld of pesten zich heeft gemanifesteerd.
3. De Commissie kan in haar rapport tevens aanbevelingen of een advies opnemen inzake de te nemen maatregelen.

## Artikel 16

### Besluit van het College van Bestuur

1. Binnen tien werkdagen na ontvangst van het rapport van de Commissie deelt het College van Bestuur de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel van de Commissie over de gegrondheid van de klacht wordt overgenomen. Daarnaast deelt het College van Bestuur mee of naar aanleiding van de beslissing maatregelen worden genomen en zo ja, welke. Deze termijn kan met maximaal vijf werkdagen worden verlengd. Het College van Bestuur meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de beklaagde en de Commissie.
2. De beslissing van het College van Bestuur gaat vergezeld van het rapport van de Commissie, tenzij zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten.
3. Indien de beslissing van het College van Bestuur een maatregel omvat ten aanzien van de beklaagde of klager dan wordt de beslissing niet genomen dan nadat de beklaagde of de klager in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing. Indien aan de orde neemt het College van Bestuur hierbij de relevante bepalingen van de cao mbo in acht.
4. Het College van Bestuur zendt een afschrift van haar beslissing aan de Commissie.

## 7.6 Overige bepalingen

## Artikel 17

### 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 College van Bestuur, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - a. niet meer als medewerker of student zijn verbonden aan de instelling;
  - b. geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat;
  - c. vertrouwens(contact)persoon af zijn.

## Artikel 18

### Bekendmaking

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

## Artikel 19

### Slotbepaling

1. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet, en die betrekking hebben op de interne werkwijze van de Commissie, beslist de voorzitter van de Commissie. In alle overige onvoorziene situaties beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Commissie Ongewenste Omgangsvormen ROC van Twente".

## Artikel 20

### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2023 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## **8. Reglement Commissie van Beroep voor de Examens ROC van Twente**

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 7.5.4 van de WEB alsmede het bindend studieadvies als beschreven in artikel 8.1.7a. WEB heeft het College van Bestuur van ROC van Twente ter uitvoering hiervan het reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens ROC van Twente vastgesteld. Deze Commissie is ook bevoegd te oordelen over beroepschriften inzake de Examencommissie Vavo wanneer een student zich ten aanzien van enig deel van het eindexamen schuldig heeft gemaakt aan een onregelmatigheid of ten aanzien van een aanspraak op ontheffing aan een onregelmatigheid heeft schuldig gemaakt of de student zonder geldige reden bij enig deel van het eindexamen afwezig is geweest.

### **8.1 De Commissie**

#### **Artikel 1**

##### **Instelling en reglementen**

1. De Commissie draagt voluit de naam “Commissie van Beroep voor de Examens 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 van de Commissie van Beroep voor de Examens ROC van Twente, 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 5.
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 CSR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van de instelling.

#### **Artikel 2**

##### **Samenstelling en zittingsduur**

1. Conform het bepaalde in de WEB bestaat de Commissie uit een voorzitter, tevens lid, en twee leden. Voor de actuele samenstelling van de Commissie wordt verwezen naar de pagina van Klacht en Bezwaar op Plaza.
2. De leden van de Commissie benoemen uit hun midden de voorzitter.
3. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid beschikbaar. Indien een lid van de Commissie werknemer is bij het College waartoe ook de indiener van het beroepschrift 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.
4. 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.
5. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6 kunnen leden van de Commissie zowel intern als extern benoemd worden, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van beroepschrift.
6. Leden van het College van Bestuur, 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 7.5.4 van de WEB.
2. De Commissie oordeelt over beroepschriften inzake een bindend studieadvies als bedoeld in artikel 8.1.7a. WEB.
3. De Commissie oordeelt over beroepschriften inzake beslissingen van de Examencommissie Vavo als bedoeld in artikel 5 van het Eindexamenbesluit VO wanneer:
  - de vavo-student zich ten aanzien van enig deel van het eindexamen aan een onregelmatigheid schuldig heeft gemaakt, dan wel;
  - de vavo-student zich ten aanzien van een aanspraak op ontheffing aan een onregelmatigheid schuldig heeft gemaakt, of;
  - de vavo-student zonder geldige reden bij enig deel van het eindexamen afwezig is geweest.
4. Binnen dit kader is de Commissie bevoegd het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
5. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.

## 8.2 Rechtsgang bij de Commissie

### Artikel 4

#### Indiening beroepschrift

1. Beroep kan worden ingesteld door een ieder die als (vavo-)student is ingeschreven bij de instelling dan wel de wettelijk vertegenwoordiger als de student minderjarig is.
2. Het beroepschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de (vavo-)student;
  - het e-mailadres en telefoonnummer van de indiener;
  - 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 7.5.4. 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. Het beroepschrift kan ook digitaal worden ingediend via [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website.
4. Indien het beroepschrift is gericht tegen een beslissing van de Examencommissie Vavo, moet het beroepschrift conform artikel 5 lid 5 Eindexamenbesluit VO binnen vijf dagen nadat de beslissing ter kennis van de vavo-student is gebracht worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente.
5. Het indienen van een beroepschrift heeft geen opschortende werking.
6. Indien een beroepschrift tijdens een procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de partijen, waarmee de procedure is beëindigd.

### Artikel 5

#### Behandeling van het beroepschrift

1. Het beroepschrift is ontvankelijk en wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - het beroepschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4 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 4 lid 2 wijst de voorzitter de (vavo-)student op het verzuim en wordt de (vavo-)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 duidelijk is dat de student in het ongelijk zal worden gesteld.
5. De Commissie bevestigt de ontvangst van het beroepschrift aan de (vavo-)student en zendt de wederpartij onverwijld een afschrift van het beroepschrift.

## Artikel 6

### Minnelijke schikking

1. De Commissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is voordat zij het beroepschrift inhoudelijk in behandeling neemt.
2. Indien partijen hiertoe bereid zijn, stelt de Commissie hiervoor een termijn van twee weken die door het secretariaat wordt bewaakt. Gedurende deze termijn wordt de behandeltermijn van de Commissie opgeschort indien partijen hiermee hebben ingestemd.
3. De (vavo-)student dient het secretariaat binnen twee dagen na afloop van de termijn zoals benoemd in lid 2 schriftelijk aan te geven of hij zijn beroep al dan niet inhoudelijk wil voorleggen aan de Commissie.

## Artikel 7

### Vorbereiding van de zitting

1. Alvorens tot een oordeel te komen worden partijen in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Een eventuele hoorzitting vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift.
3. 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.
4. De leden van de Examencommissie, examinatoren en directeur verstrekken aan de Commissie de inlichtingen die de Commissie voor de uitvoering van haar taak nodig acht.
5. Voor de hoorzitting worden alle op het beroep betrekking hebbende stukken aan partijen gestuurd. Partijen hebben tot zeven dagen voor de hoorzitting de mogelijkheid stukken aan te leveren bij de Commissie, behoudens het verweerschrift zoals opgenomen in artikel 8. Stukken die niet tijdig worden aangeleverd, worden bij hoge uitzondering toegelaten als dit niet in strijd is met een goede procesorde.

## Artikel 8

### Het verweerschrift

1. De beklaagde heeft de mogelijkheid voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen. De Commissie stelt hiervoor een nader te bepalen termijn.
2. Het secretariaat Klacht en Bezwaar zorgt ervoor dat het verweerschrift tijdig, doch uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting, in het bezit is van alle partijen.
3. Indien het verweerschrift niet tijdig wordt ingediend bij het secretariaat, kan de Commissie ervoor kiezen het verweerschrift niet in behandeling te nemen.

## Artikel 9

### Bijstand tijdens de hoorzitting

1. Partijen kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. De kosten van een derde worden door partijen zelf gedragen. Partijen dienen voorafgaand aan de hoorzitting aan te geven of zij zich laten bijstaan door een derde.
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 10

### 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 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.
4. Conform artikel 7.5.4. lid 3 van de WEB beslist de Commissie binnen vier weken gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken, tenzij de Commissie deze termijn heeft verlengd met ten hoogste twee weken.
5. In afwijking van lid 4 beslist de Commissie conform artikel 5 lid 5 van het Eindexamenbesluit VO ter zake een beroepschrift gericht tegen een beslissing van de Examencommissie Vavo, binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift tenzij de Commissie deze termijn heeft verlengd met ten hoogste twee weken.

## Artikel 11

### 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 geheel of gedeeltelijk. De Commissie is niet bevoegd in de plaats hiervan een nieuwe beslissing te nemen of een nieuw bindend studieadvies te geven.
4. De Examencommissie of examiner van wie de beslissing is vernietigd voorziet voor zover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de Commissie. Indien het een bindend studieadvies betreft, zal het betreffende College voor zover nodig opnieuw een bindend studieadvies uitbrengen 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 (vavo-)student indien deze minderjarig is, aan het bedrijf dat of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt, aan het College van Bestuur, de betrokken directeur College en de Onderwijsinspectie.

## Artikel 12

### Beroep bij de Raad van State

1. Indien de student zich niet kan vinden in de uitspraak van de Commissie heeft hij de mogelijkheid hiertegen binnen zes weken in beroep te gaan bij Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.
2. Dit beroepschrift kan worden gericht aan: de Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak, Postbus 20019, 2500 AE Den Haag.
3. Voorafgaand aan de behandeling van het beroepschrift moet door de student griffierecht worden betaald.

## Artikel 13

### Spoedprocedure en herziening

1. In spoedeisende gevallen kan de student op grond van artikel 7.5.5. WEB aan de voorzitter van de Commissie vragen een voorlopige voorziening te treffen. De student kan een met redenen omkleed verzoekschrift, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, aan de voorzitter van de Commissie richten. De voorzitter beslist op dat verzoek na de desbetreffende Examencommissie of examinerator te hebben gehoord, althans te hebben opgeroepen.
2. De voorlopige voorziening vervalt in ieder geval zodra het beroep is ingetrokken of de Commissie uitspraak heeft gedaan in de hoofdzaak, tenzij bij de uitspraak een later tijdstip is bepaald.
3. 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.

## 8.3 Overige bepalingen

## Artikel 14

### 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 College van Bestuur, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - a. niet meer als werknemers hetzij (vavo-)studenten zijn verbonden aan de instelling;
  - b. geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

## Artikel 15

### Bekendmaking

De instelling stelt de (vavo-)studenten en werknemers op hoogte van dit reglement. Het College van Bestuur 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 alle situaties waarin dit reglement niet voorziet, en die betrekking hebben op de interne werkwijze van de Commissie, beslist de voorzitter van de Commissie. In alle overige onvoorziene situaties beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement Commissie van Beroep voor de Examens ROC van Twente".

## Artikel 17

### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2023 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## **9. Reglement Commissie Algemene Zaken ROC van Twente, sectie student**

Bij de Commissie Algemene Zaken kan iedere student en vavo-student van de instelling terecht voor de behandeling van zijn klacht, voor zover deze niet is onderworpen aan het oordeel van de Commissie van Beroep voor de Examens of de Commissie Ongewenste Omgangsvormen. Daarnaast is dit reglement vastgesteld ter behandeling van bezwaarschriften. In het geval van minderjarige studenten kunnen wettelijk vertegenwoordiger(s) de klacht of het bezwaar indienen. De naam van de Commissie Algemene Zaken geeft het eigenlijk al aan, het soort klachten dat de Commissie Algemene Zaken behandelt is divers waarbij de strekking van de klachten van algemene aard is. Daar waar in het reglement studenten wordt geschreven, worden ook vavo-studenten bedoeld.

### **8.4 De Commissie**

#### **Artikel 1**

##### **Instelling en reglementen**

1. De Commissie draagt voluit de naam “Commissie Algemene Zaken ROC van Twente, sectie student”, 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 Algemene Zaken ROC van Twente, sectie student regelt de procedure rondom de klacht of het bezwaar;
  - het Reglement van Orde regelt de interne werkwijze van de Commissie, en is opgenomen in hoofdstuk 5.
4. Het Reglement Commissie Algemene Zaken wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de CSR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van de instelling.

#### **Artikel 2**

##### **Samenstelling en zittingsduur**

1. De Commissie bestaat uit een voorzitter, tevens lid, en twee leden. Voor de actuele samenstelling van de Commissie wordt verwezen naar de pagina van Klacht en Bezwaar op Plaza.
2. De leden van de Commissie benoemen uit hun midden de voorzitter. De Commissie kan worden uitgebreid met twee leden afkomstig uit de studentenpopulatie.
3. Voor elk lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd. Indien een lid van de Commissie werknemer is bij het College waartoe ook de indiener van de klacht, het bezwaar of het beroep behoort, dan treedt de plaatsvervanger in zijn plaats op.
4. 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.
5. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6 kunnen leden van de Commissie zowel intern als extern benoemd worden, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van klacht- en bezwaarschriften.
6. Leden van het College van Bestuur kunnen geen deel uitmaken van de Commissie.

## Artikel 3

### Taken en bevoegdheden

1. De Commissie behandelt klachten en bezwaarschriften van studenten hetzij van de wettelijk vertegenwoordiger(s) als de student minderjarig is.
2. Bezwaar staat voor studenten open tegen schriftelijke beslissingen van medewerkers inhoudende een rechtshandeling op grond van de WEB en daarop gebaseerde regelingen dan wel met betrekking tot het ontbreken van een dergelijke beslissing. Bezwaar kan tevens worden ingesteld indien sprake is van een geschil met de instelling met betrekking tot het maken, wijzigen en uitvoeren van de afspraken zoals bedoeld in artikel 8.1.3a lid 2 WEB.
3. Het indienen van een klacht staat voor studenten van de instelling open tegen een feitelijke gedraging van de instelling of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen voor zover deze gedraging niet (op grond van de WEB) is onderworpen aan het oordeel van de Commissie van Beroep voor de Examens of de Commissie Ongewenste Omgangsvormen.
4. Binnen dit kader is de Commissie ook bevoegd het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
5. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.

## 9.2 Het indienen van een klachtschrift

### Artikel 4

#### Indiening klachtschrift

1. Het klachtschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de klager;
  - het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - een dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht, eventueel onderbouwd met documenten.
2. Het klachtschrift moet binnen één jaar na de gedraging dan wel nadat de klager op de hoogte is gesteld van de reactie van de directeur op het klachtschrift worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo. Het klachtschrift kan ook digitaal worden ingediend via [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website.
3. Indien een klachtschrift tijdens een procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de partijen, waarmee de procedure is beëindigd.

### Artikel 5

#### Behandeling van het klachtschrift

1. Het klachtschrift is ontvankelijk en wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4 lid 1;
  - het een besluit of gedraging betreft waarover reeds eerder een klacht is ingediend en conform dit reglement is behandeld.
2. Indien het klachtschrift 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 klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4 lid 1 wijst de voorzitter de klager op het verzuim en wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen vijf werkdagen te herstellen middels een hersteld klachtschrift.
4. De voorzitter van de Commissie verklaart het klachtschrift ongegrond als naar zijn oordeel op voorhand duidelijk is dat de klager in het ongelijk zal worden gesteld.
5. De Commissie bevestigt de ontvangst van het klachtschrift schriftelijk aan de klager en zendt de tegenpartij onverwijld een afschrift van het klachtschrift.

## Artikel 6

### Minnelijke schikking

1. De Commissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is voordat zij de klacht inhoudelijk in behandeling neemt.
2. Indien partijen hiertoe bereid zijn, stelt de Commissie hiervoor een termijn van twee weken die door het secretariaat wordt bewaakt. Gedurende deze termijn wordt de behandeltermijn van de Commissie opgeschort.
3. De student dient het secretariaat binnen twee dagen na afloop van de termijn zoals benoemd in lid 2 schriftelijk aan te geven of hij zijn klacht al dan niet inhoudelijk wil voorleggen aan de Commissie.

## 9.3 Het indienen van een bezwaarschrift

### Artikel 7

#### Indiening bezwaarschrift

1. Het bezwaarschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de klager;
  - het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - een dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving van het gewraakte besluit, met overlegging, indien mogelijk, van een afschrift daarvan;
  - de gronden waarop het bezwaar is gebaseerd.
2. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken na dagtekening van het besluit en kan worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo. Het bezwaarschrift kan ook digitaal worden ingediend via [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website.
3. Indien het bezwaar betrekking heeft op een beslissing die hem niet schriftelijk kenbaar is gemaakt, kan de klager binnen vijf werkdagen nadat de klager kennis heeft genomen van het besluit, hetzij de feitelijke situatie, een verzoek richten aan de directeur om de bestreden beslissing alsnog op schrift te stellen.
4. De betrokken directeur reageert binnen tien werkdagen schriftelijk op het in lid 3 beschreven verzoek.
5. Indien door de directeur niet of niet tijdig aan het in lid 3 beschreven verzoek wordt voldaan, heeft de klager recht het geschil binnen zes weken na afloop van de reactietermijn als bedoeld in artikel 7 lid 4 bij de Commissie aanhangig te maken.
6. Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen opschortende werking. De werking van het besluit wordt niet opgeschort.
7. Indien een bezwaarschrift tijdens een procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de partijen, waarmee de procedure is beëindigd.

### Artikel 8

#### Behandeling van het bezwaarschrift

1. Het bezwaarschrift is ontvankelijk en wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - het bezwaarschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 1;
  - over dit besluit reeds eerder een bezwaarschrift is ingediend en conform dit reglement is behandeld.
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 7 lid 1 wijst de voorzitter de

klager op het verzuim en wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen vijf werkdagen te herstellen middels een hersteld bezwaarschrift.

4. De Commissie bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk aan de klager en zendt de tegenpartij onverwijld een afschrift van het bezwaarschrift.

#### Artikel 9

##### Minnelijke schikking

1. De Commissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is voordat zij het bezwaar inhoudelijk in behandeling neemt.
2. Indien partijen hiertoe bereid zijn, stelt de Commissie hiervoor een termijn van twee weken die door het secretariaat wordt bewaakt. Gedurende deze termijn wordt de behandeltermijn van de Commissie opgeschort indien partijen hiermee hebben ingestemd.
3. De student dient het secretariaat binnen twee dagen na afloop van de termijn zoals benoemd in lid 2 schriftelijk aan te geven of hij zijn bezwaar al dan niet inhoudelijk wil voorleggen aan de Commissie.

## 9.4 De procedure

#### Artikel 10

##### Het verweerschrift

1. De beklaagde heeft de mogelijkheid voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen. De Commissie stelt hiervoor een nader te bepalen termijn.
2. Het secretariaat Klacht en Bezwaar zorgt ervoor dat het verweerschrift tijdig, doch uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting, in het bezit is van alle partijen.
3. Indien het verweerschrift niet tijdig wordt ingediend bij het secretariaat, kan de Commissie ervoor kiezen het verweerschrift niet in behandeling te nemen.

#### Artikel 11

##### Behandeling ter zitting

1. De Commissie stelt de klager en beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van klager kan worden afgezien indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
2. De voorzitter van de Commissie bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht of het bezwaar zal plaatsvinden.
3. Partijen ontvangen alle op de klacht of het bezwaar betrekking hebbende stukken en kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. De kosten van een derde worden door partijen zelf gedragen. Partijen dienen voorafgaand aan de hoorzitting aan te geven of zij zich laten bijstaan door een derde.
4. Partijen hebben tot zeven dagen voor de hoorzitting de mogelijkheid stukken aan te leveren bij de Commissie, behoudens het verweerschrift zoals opgenomen in artikel 10. Stukken die niet tijdig worden aangeleverd, worden bij hoge uitzondering toegelaten als dit niet in strijd is met een goede procesorde.
5. Ook kunnen partijen getuigen en deskundigen meebrengen, met dien verstande dat de voorzitter van de Commissie beslist over de toelating van deze personen tot de hoorzitting.
6. De Commissie kan getuigen en deskundigen ter zitting oproepen.
7. Voordat de behandeling ter zitting wordt gesloten deelt de Commissie mede wanneer uitspraak zal worden gedaan.

## Artikel 12

### Advies Commissie

1. De Commissie stelt een onderzoek in en handelt het bezwaar of de klacht binnen 8 weken af na ontvangst van het geschrift. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
2. In afwijking van de termijn zoals genoemd in lid 1 streeft de Commissie bij een besluit tot verwijdering ernaar het bezwaar binnen drie weken na ontvangst van het geschrift af te handelen.
3. De Commissie zendt binnen de gestelde termijn een rapport van bevindingen, tezamen met het advies en eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur. Het rapport bevat tevens het verslag van horen. Het advies bevat een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht of het bezwaar.
4. Het rapport van bevindingen wordt door de voorzitter van de Commissie ondertekend en wordt in afschrift toegezonden aan partijen, wettelijk vertegenwoordiger(s) van de student indien deze minderjarig is, en aan de betrokken directeur.

## Artikel 13

### Besluit College van Bestuur

1. Na ontvangst van het rapport van bevindingen van de Commissie neemt het College van Bestuur binnen twee weken een (nieuw) besluit dat met redenen omkleed schriftelijk aan betrokken partijen alsmede aan de Commissie wordt medegedeeld.
2. Indien sprake is van een besluit tot verwijdering zoals opgenomen in artikel 11 lid 3 neemt het College van Bestuur na ontvangst van het rapport van bevindingen van de Commissie binnen één week een (nieuw) besluit dat met redenen omkleed schriftelijk aan betrokken partijen alsmede aan de Commissie wordt medegedeeld.

## Artikel 14

### Beroep bij de Raad van State

1. Indien de student zich niet kan vinden in de uitkomst van de bezwaarprocedure bij de Commissie, heeft hij de mogelijkheid hiertegen binnen zes weken in beroep te gaan bij Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.
2. Dit beroepsschrift kan worden gericht aan: de Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak, Postbus 20019, 2500 AE Den Haag.
3. Voorafgaand aan de behandeling van het beroepsschrift moet door de student griffierecht worden betaald.

## 9.5 Overige bepalingen

## Artikel 15

### Spoedprocedure

1. Indien sprake is van onverwijlde spoed kan de voorzitter van de Commissie desgevraagd bepalen dat de Commissie inzake een bezwaarschrift zo spoedig mogelijk advies uitbrengt aan het College van Bestuur.
2. De voorzitter bepaalt binnen een week na ontvangst van het bezwaar of sprake is van onverwijlde spoed en brengt de betrokkene en het College van Bestuur hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Het College van Bestuur neemt dan binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar door het secretariaat, een beslissing naar aanleiding van het advies van de Commissie.

## Artikel 16

### Privacybescherming

1. Een ieder die is betrokken bij de klacht- of bezwaarprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht of 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 College van Bestuur, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - a. niet meer als werknemers hetzij studenten zijn verbonden aan de instelling;
  - b. geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

## Artikel 17

### Bekendmaking

1. De instelling stelt alle werknemers en studenten van de instelling op hoogte van dit reglement.
2. Het College van Bestuur 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 alle situaties waarin dit reglement niet voorziet, en die betrekking hebben op de interne werkwijze van de Commissie, beslist de voorzitter van de Commissie. In alle overige onvoorziene situaties beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement Commissie Algemene Zaken ROC van Twente, sectie student".

## Artikel 19

### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2023 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

## **10. Reglement Commissie Algemene Zaken ROC van Twente, sectie werknemer**

Bij de Commissie Algemene Zaken, sectie werknemer kan iedere werknemer of andere betrokkene bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling terecht voor de behandeling van zijn klacht, voor zover deze niet is onderworpen aan het oordeel van de Interne Geschillencommissie of de Commissie Ongewenste Omgangsvormen. Daarnaast is dit reglement vastgesteld ter behandeling van bezwaarschriften. De naam van de Commissie Algemene Zaken geeft het eigenlijk al aan, het soort klachten dat de Commissie Algemene Zaken behandelt is divers waarbij de strekking van de klachten van algemene aard is.

### **10.1 De Commissie**

#### **Artikel 1**

##### **Instelling en reglementen**

1. De Commissie draagt voluit de naam “Commissie Algemene Zaken ROC van Twente, sectie werknemer”, 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 Algemene Zaken ROC van Twente, sectie werknemer regelt de procedure rondom de klacht, het bezwaar of het beroep;
  - het Reglement van Orde regelt de interne werkwijze van de Commissie, en is opgenomen in hoofdstuk 5.
4. Het Reglement Commissie Algemene Zaken, sectie werknemer wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur, in overleg met de OR.
5. De kosten van de Commissie komen ten laste van de instelling.

#### **Artikel 2**

##### **Samenstelling en zittingsduur**

1. De Commissie bestaat uit een voorzitter, tevens lid, en twee leden. Voor de actuele samenstelling van de Commissie wordt verwezen naar de pagina van Klacht en Bezwaar op Plaza.
2. De leden van de Commissie benoemen uit hun midden de voorzitter.
3. Voor elk lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd.
4. 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.
5. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6 kunnen leden van de Commissie zowel intern als extern benoemd worden, mits zij voldoende deskundig zijn voor de behandeling van klacht- en bezwaarschriften.
6. Leden van het College van Bestuur kunnen geen deel uitmaken van de Commissie.

#### **Artikel 3**

##### **Taken en bevoegdheden**

1. De Commissie behandelt bezwaarschriften en klachten van werknemers.
2. De Commissie behandelt tevens klachten van andere betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling.
3. Bezwaar staat voor werknemers open tegen ieder besluit van de instelling voor zover dit besluit niet is onderworpen aan het oordeel van de Interne Geschillencommissie of de Commissie Ongewenste Omgangsvormen.

4. Het indienen van een klacht staat voor werknemers en andere betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding bij de instelling open tegen een feitelijke gedraging van de instelling of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen voor zover deze gedraging niet (op grond van de WEB) is onderworpen aan het oordeel van de Commissie Ongewenste Omgangsvormen of de Interne Geschillencommissie.
5. Binnen dit kader is de Commissie ook bevoegd het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd van advies te dienen.
6. De Commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen.

## **10.2 Het indienen van een klachtschrift**

### **Artikel 4**

#### **Indiening klachtschrift**

1. Het klachtschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de klager;
  - het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - een dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht, eventueel onderbouwd met documenten.
2. Het klachtschrift moet binnen één jaar na de gedraging worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo. Het klachtschrift kan ook digitaal worden ingediend via [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website.
3. Indien een klachtschrift tijdens een procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de partijen, waarmee de procedure is beëindigd.

### **Artikel 5**

#### **Behandeling van het klachtschrift**

1. Het klachtschrift is ontvankelijk en wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4 lid 1;
2. Indien het klachtschrift 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 klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4 lid 1 wijst de voorzitter de klager op het verzuim en wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen vijf werkdagen te herstellen middels een hersteld klachtschrift.
4. De voorzitter van de Commissie verklaart het klachtschrift ongegrond als naar zijn oordeel op voorhand duidelijk is dat de klager in het ongelijk zal worden gesteld.
5. De Commissie bevestigt de ontvangst van het klachtschrift schriftelijk aan de klager en zendt de tegenpartij onverwijld een afschrift van het klachtschrift.

## **10.3 Het indienen van een bezwaarschrift**

### **Artikel 6**

#### **Indiening bezwaarschrift**

1. Het bezwaarschrift is ondertekend en houdt in:
  - naam, adres en woonplaats van de klager;
  - het e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
  - een dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving van het gewraakte besluit, met overlegging, indien

- mogelijk, van een afschrift daarvan;
  - de gronden waarop het bezwaar is gebaseerd.
2. Het bezwaarschrift moet binnen tien werkdagen na het besluit worden ingediend bij het Secretariaat Klacht en Bezwaar ROC van Twente, Postbus 636, 7550 AP Hengelo. Het beroepschrift kan ook digitaal worden ingediend via [klachtenbezwaar@rocvantwente.nl](mailto:klachtenbezwaar@rocvantwente.nl) of via het online klachtenformulier op de website.
  3. Indien het bezwaar betrekking heeft op een beslissing die hem niet schriftelijk kenbaar is gemaakt, kan de klager binnen vijf werkdagen nadat de klager kennis heeft genomen van het besluit, hetzij de feitelijke situatie, een verzoek richten aan de directeur om de bestreden beslissing alsnog op schrift te stellen.
  4. De betrokken directeur reageert binnen tien werkdagen schriftelijk op het in lid 3 beschreven verzoek.
  5. Indien door de directeur niet of niet tijdig aan een verzoek conform lid 3 wordt voldaan, heeft de klager recht het geschil binnen tien werkdagen na afloop van de reactietermijn als bedoeld in lid 4 bij de Commissie aanhangig te maken.
  6. Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen opschortende werking. De werking van het besluit wordt niet opgeschort.
  7. Indien een bezwaarschrift tijdens een procedure bij de Commissie wordt ingetrokken deelt de Commissie dit schriftelijk mee aan de partijen, waarmee de procedure is beëindigd.

#### Artikel 7

##### Behandeling van het bezwaarschrift

1. Het bezwaarschrift is ontvankelijk en wordt door de Commissie in behandeling genomen, tenzij:
  - het geschil niet behoort tot de competentie van de Commissie als bedoeld in artikel 3;
  - de indieningstermijn niet in acht is genomen;
  - het bezwaarschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 6 lid 1;
  - het een besluit of gedraging betreft waarover reeds eerder een klacht of bezwaar is ingediend en conform dit reglement is behandeld.
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 1 wijst de voorzitter de klager op het verzuim en wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen vijf werkdagen te herstellen middels een hersteld bezwaarschrift.
4. De Commissie bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk aan de klager en zendt de tegenpartij onverwijld een afschrift van het bezwaarschrift.

#### 10.4 De procedure

#### Artikel 8

##### Minnelijke schikking

1. De Commissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is voordat zij de klacht of het bezwaar inhoudelijk in behandeling neemt.
2. Indien partijen hiertoe bereid zijn, stelt de Commissie hiervoor een termijn van twee weken die door het secretariaat wordt bewaakt. Gedurende deze termijn wordt de behandeltermijn van de Commissie opgeschort.
3. De klager dient het secretariaat binnen twee dagen na afloop van de termijn zoals benoemd in lid 2 schriftelijk aan te geven of hij zijn klacht of bezwaar al dan niet inhoudelijk wil voorleggen aan de Commissie.

## Artikel 9

### Het verweerschrift

1. De beklaagde heeft de mogelijkheid voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen. De Commissie stelt hiervoor een nader te bepalen termijn.
2. Het secretariaat Klacht en Bezwaar zorgt ervoor dat het verweerschrift tijdig, doch uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting, in het bezit is van alle partijen.
3. Indien het verweerschrift niet tijdig wordt ingediend bij het secretariaat, kan de Commissie ervoor kiezen het verweerschrift niet in behandeling te nemen.

## Artikel 10

### Behandeling ter zitting

1. De Commissie stelt de klager en beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van klager kan worden afgezien indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
2. De voorzitter van de Commissie bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats, de datum en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht of het bezwaar zal plaatsvinden.
3. Partijen ontvangen alle op de klacht of het bezwaar betrekking hebbende stukken en kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een derde. De kosten van een derde worden door partijen zelf gedragen. Partijen dienen voorafgaand aan de hoorzitting aan te geven of zij zich laten bijstaan door een derde.
4. Partijen hebben tot zeven dagen voor de hoorzitting de mogelijkheid stukken aan te leveren bij de Commissie, behoudens het verweerschrift zoals opgenomen in artikel 12. Stukken die niet tijdig worden aangeleverd, worden bij hoge uitzondering toegelaten als dit niet in strijd is met een goede procesorde.
5. Ook kunnen partijen getuigen en deskundigen meebrengen, met dien verstande dat de voorzitter van de Commissie beslist over de toelating van deze personen tot de hoorzitting.
6. De Commissie kan getuigen en deskundigen ter zitting oproepen.
7. Voordat de behandeling ter zitting wordt gesloten deelt de Commissie mede wanneer uitspraak zal worden gedaan.

## Artikel 11

### Advies Commissie

1. De Commissie stelt een onderzoek in en streeft ernaar de klacht dan wel het bezwaar spoedig af te handelen doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van het geschrift. Deze termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Van verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
2. De Commissie zendt binnen de gestelde termijn een rapport van bevindingen, tezamen met het advies en eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur. Het rapport bevat tevens het verslag van horen. Het advies bevat een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht of het bezwaar.
3. Het rapport van bevindingen wordt door de voorzitter van de Commissie ondertekend en wordt in afschrift toegezonden aan partijen, wettelijk vertegenwoordiger(s) van de student indien deze minderjarig is, en aan de betrokken directeur.

## Artikel 12

### Besluit College van Bestuur

Na ontvangst van het rapport van bevindingen van de Commissie neemt het College van Bestuur binnen tien werkdagen een (nieuw) besluit dat met redenen omkleed schriftelijk aan betrokken partijen alsmede aan de Commissie wordt medegedeeld.

## 10.5 Overige bepalingen

### Artikel 13

#### Privacybescherming

1. Een ieder die is betrokken bij de klacht- of bezwaarprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht of 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 College van Bestuur, al dan niet op verzoek van de Commissie, de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkenen:
  - a. niet meer als werknemers zijn verbonden aan de instelling;
  - b. niet meer betrokken zijn bij de praktijkbegeleiding van de instelling of niet meer betrokken zijn bij het onderwijs;
  - c. geen deel meer uitmaken van de Commissie of het secretariaat.

### Artikel 14

#### Bekendmaking

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

### Artikel 15

#### Slotbepaling

1. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet, en die betrekking hebben op de interne werkwijze van de Commissie, beslist de voorzitter van de Commissie. In alle overige onvoorziene situaties beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement Commissie Algemene Zaken, sectie werknemer ROC van Twente".

### Artikel 16

#### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2023 voor de duur van een jaar en wordt, indien geen wijzigingen plaatsvinden, stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.