

# **Reglement Klachten- en bezwarenadviescommissie ROC Mondriaan**

Instemming Ondernemingsraad: 11 oktober 2023

Instemming Studentenraad: 3 november 2023

Vastgesteld door College van Bestuur: 14 november 2023

Ingangsdatum: 21 november 2023

Dit reglement vervangt het Reglement Klachtencommissie ROC Mondriaan (2023).

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding		3
Hoofdstuk 1	Algemeen	4
Artikel 1	Begripsbepalingen	4
Artikel 2	Instelling, samenstelling en zittingsduur Commissie	5
Artikel 3	Bevoegdheden Commissie	6
Artikel 4	Advies en besluit	6
Artikel 5	Verlenging termijn	7
Hoofdstuk 2	Procedure behandeling bezwaar	7
Artikel 6	Indienen van het bezwaar	7
Artikel 7	Vertegenwoordiging	7
Artikel 8	Niet-ontvankelijkheid, kennelijke ongegrondheid en doorverwijzing	8
Artikel 9	Toezending stukken en verweer	8
Artikel 10	Hoorzitting	8
Artikel 11	Intrekking van het bezwaar	9
Hoofdstuk 3	Procedure behandeling klacht	9
Artikel 12	Indienen van de klacht	9

Artikel 13	Niet-ontvankelijkheid, kennelijke ongegrondheid en doorverwijzing	10
Artikel 14	Toezending stukken verweer	10
Artikel 15	Vertegenwoordiging	10
Artikel 16	Hoorzitting	120
Artikel 17	Intrekking van de klacht	11
Hoofdstuk 4	Afsluitende bepalingen	11
Artikel 18	Kosten	11
Artikel 19	Inburgeraars en Keurmerk Blik op Werk	11
Artikel 20	Slotbepalingen	

## Hoofdstuk 1 Algemeen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Belanghebbende	de persoon van wie het belang rechtstreeks is betrokken bij het handelen of nalaten van personen werkzaam bij of in opdracht van Mondriaan
Besluit	een schriftelijke beslissing die het belang van een student of medewerker betreft.
Bezwaar	een schriftelijk reactie waarin een belanghebbende aangeeft het niets eens te zijn met een besluit.
College van Bestuur	het College van Bestuur van ROC Mondriaan.
Commissie	de klachten- en bezwarenadviescommissie zoals bedoeld in artikel 2 van deze regeling.
Gemachtigde	Iedere persoon die met schriftelijke toestemming Klager vertegenwoordigt.
Klacht	een schriftelijke melding van een belanghebbende over een gedraging bij het Klachtenmeldpunt of de Commissie.
Klachtenmeldpunt	Het centrale aanspreekpunt voor studenten en medewerkers met een klacht en/of bezwaar. Dit is ook de toegankelijke faciliteit die uit hoofde van artikel 7.5.1 WEB is ingesteld door het College van Bestuur.
Klager	de belanghebbende die een klacht of bezwaar heeft ingediend bij het klachtenmeldpunt of de Commissie.
ROC Mondriaan	de stichting ingeschreven in de Kamer van Koophandel als 'Stichting ROC Mondriaan'.
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	als door Klager ervaren ongewenst gedrag, gedurende werk of onderwijstijd, dat seksueel van aard is en waarbij sociale of fysieke omgangsgrenzen worden overschreden. Dit kan al dan niet fysiek zijn.
Verweerder	degene tegen wie de klacht of het bezwaar is gericht.

## Artikel 2 Instelling, samenstelling en zittingsduur Commissie

1. De Commissie bestaat uit een externe voorzitter en acht leden; allen worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur. Het College van Bestuur streeft ernaar dat twee van deze leden extern zijn.
2. De leden kunnen zowel van binnen als buiten Mondriaan komen. Bestuurders van een instelling mogen geen lid zijn van de Commissie.
3. Het College van Bestuur draagt zorg voor een zodanige samenstelling van de Commissie dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van de klachten en bezwaren. Hierbij kunnen de gepubliceerde profielen ‘vaststelling profielen Klachten- en bezwarenadviescommissie’ worden gebruikt.
4. Twee leden worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad van ROC Mondriaan.
5. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van drie jaar; zij zijn één periode herbenoembaar.
6. Het lidmaatschap eindigt:
  - a. bij het einde van de zittingstermijn;
  - b. bij ontslag door het College van Bestuur op eigen verzoek;
  - c. bij ontslag door het College van Bestuur indien uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschiktheid voor het vervullen van de functie blijkt, alsmede bij de veroordeling vanwege een misdrijf welke blijkt uit een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak. Alvorens het ontslag op grond hiervan wordt verleend, wordt het lid van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.
  - d. bij overlijden.
7. Ten behoeve van de ambtelijke ondersteuning van de Commissie benoemt het College van Bestuur een griffier en diens plaatsvervanger; deze maken geen deel uit van de Commissie.

## Artikel 3 Bevoegdheden Commissie

1. De Commissie is bevoegd tot het behandelen van **bezwaren** ingediend door belanghebbenden, gericht tegen besluiten.
2. De Commissie is bevoegd tot het behandelen van **klachten**, ingediend door belanghebbenden, gericht tegen gedragingen.
3. Lid 1 en 2 zijn alleen van toepassing voor zover het besluiten en gedragingen betreft die vallen binnen de verantwoordelijkheid van ROC Mondriaan.
4. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing indien de bezwaren of klachten vallen onder de bevoegdheid van de Interne Geschillencommissie Arbeidsvoorwaarden of de Commissie van Beroep voor de Examens.
5. De Commissie dan wel de voorzitter geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
  - a. de gegrondheid van de klacht of het bezwaar;
  - b. het nemen van maatregelen, waaronder een voorlopige voorziening;
  - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
6. De Commissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht of het bezwaar bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming van het College van Bestuur vereist.
7. De Commissie is bevoegd samenhangende zaken te voegen en gevoegde zaken te splitsen. Zij is bevoegd klachten en bezwaren, indien samenhangend, gelijktijdig te behandelen.
8. De Commissie neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht en/of bezwaar. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle

zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze verplichting blijft ook bestaan nadat betrokkene zijn taak als lid van de Commissie heeft beëindigd.

9. De voorzitter en de leden van de Commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht of bezwaar indien hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
10. De Commissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
11. De Commissie kan bepalen dat bepaalde taken en beslissingen van de Commissie worden voorbereid en gecommuniceerd door het Klachtenmeldpunt, bijvoorbeeld het onderzoek naar een minnelijke schikking.

#### **Artikel 4 Minnelijke schikking**

1. De Commissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is.
2. Voordat de Commissie de klacht of het bezwaar inhoudelijk in behandeling neemt, kan de voorzitter verweerder uitnodigen om in overleg met Klager na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de behandeltermijn worden opgeschort indien en voor zover partijen daarmee akkoord gaan.
3. Gedurende de periode dat partijen trachten tot een minnelijke schikking te komen zal de Commissie het bezwaar of de klacht aanhouden.
4. Partijen informeren de Commissie zodra duidelijk is of de poging tot een minnelijke schikking succesvol is gebleken.

#### **Artikel 5 Advies en besluit**

1. De Commissie beraadslaagt en beslist bij meerderheid van stemmen in beslotenheid over het advies.
2. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en/of het bezwaar.
3. De Commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen inzake het door het College van Bestuur te nemen besluit en eventueel door het College van Bestuur te treffen maatregelen.
4. De Commissie stuurt haar advies en eventuele aanbevelingen naar het College van Bestuur.
5. Na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het College van Bestuur de betrokken partijen schriftelijk en gemotiveerd zijn besluit en de eventueel te nemen maatregelen mede en stuurt een afschrift daarvan aan de Commissie.
6. Het advies en het besluit tezamen dienen binnen vijf weken na de hoorzitting uitgebracht te zijn.

#### **Artikel 6 Doorlooptijd en verlenging termijn**

1. De doorlooptijd van de bezwaarprocedure betreft twaalf weken waarbij de Commissie het recht heeft om deze met zes weken te verlengen. Aanvullend kan na schriftelijke toestemming van klager de termijn verder worden verlengd.
2. De doorlooptijd van de klachtenprocedure betreft tien weken waarbij de Commissie het recht heeft om deze met vier weken te verlengen. Aanvullend kan na schriftelijke toestemming van klager de termijn verder worden verlengd.
3. Partijen kunnen in overleg bepalen om termijnen te verlengen.
4. Binnen vier weken nadat de Commissie van een student een bezwaar tegen een besluit tot verwijdering heeft ontvangen, stuurt de Commissie een advies aan het College van bestuur en deelt het College van Bestuur gemotiveerd haar besluit aan de betrokkene partijen mede.

## **Hoofdstuk 2 Procedure behandeling bezwaar**

### **Artikel 7 Indienen van een bezwaar**

1. De Belanghebbende dient het bezwaar schriftelijk in bij de Commissie per e-mail via **klachten@rocmondriaan.nl** of per post aan het Klachtenmeldpunt, Leegwaterplein 72 2521 DB Den Haag.
2. De Commissie neemt het bezwaar uitsluitend in behandeling wanneer dit binnen zes weken na het betreffende besluit is ingediend.
3. Het bezwaarschrift bevat:
  - a. naam en (e-mail)adres van Klager;
  - b. naam en plaats van de opleiding of de dienst van de Klager;
  - c. het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
  - d. bezwaargronden; onderbouwing van het bezwaar;
  - e. indien mogelijk stukken ter onderbouwing;
  - f. datum van het bezwaarschrift.
4. Na ontvangst van het bezwaarschrift deelt de griffier namens de Commissie de Klager en verweerder schriftelijk mee dat hij het bezwaar heeft ontvangen, onder vermelding van de datum van ontvangst van het bezwaar, de contactgegevens van de griffier en de te volgen procedure. Onder schriftelijke behandeling wordt in dit artikel in beginsel behandeling per e-mail verstaan.
5. De Commissie informeert het College van Bestuur aangaande het bezwaar.
6. Indien het bezwaarschrift niet voldoet aan de eisen in het eerste, tweede en derde lid, wordt de Klager in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen een door de griffier te bepalen termijn te herstellen. De eerste ontvangstdatum wordt aangehouden om te beoordelen of het bezwaar tijdig is ingediend.
7. Indien het bezwaar wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon binnen ROC Mondriaan dan de in het eerste lid genoemde, zendt de ontvanger dit onverwijld door naar het adres van de Commissie zoals genoemd in artikel 7 lid 1, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender. Pas na ontvangst door de Commissie gaat de termijn lopen voor de behandeling van het bezwaar. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
8. Indien het bezwaar feitelijk een klacht betreft draagt de Commissie zorg voor afhandeling conform hoofdstuk 3.

### **Artikel 8 Vertegenwoordiging**

Klager en Verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een gemachtigde die geen advocaat is dient een bewijs van machtiging te overleggen indien de partij zelf niet aanwezig is.

### **Artikel 9 Niet-ontvankelijkheid en kennelijke ongegrondheid.**

1. De voorzitter, gehoord de Commissie, adviseert het College van Bestuur het bezwaar niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. met inachtneming van artikel 7 lid 6 aan het gestelde in de leden 1 en 3 van artikel 7 zonder gegronde reden niet is voldaan;
  - b. het bezwaar niet tijdig (binnen zes weken) is ingediend en de termijnoverschrijding niet verschoonbaar is;
  - c. het bezwaar niet een besluit jegens betrokkene betreft;
  - d. er al een procedure bij de rechter loopt of heeft gelopen;
  - e. er al een bezwaar over hetzelfde besluit of een klacht over hetzelfde onderwerp is

ingediend en deze volgens de procedure is behandeld.

2. De voorzitter, gehoord de Commissie, adviseert het College van Bestuur het bezwaar kennelijk ongegrond te verklaren als het naar zijn oordeel op voorhand zeer aannemelijk is dat Klager in het ongelijk zal worden gesteld.
3. Na het advies van de Commissie besluit het College van Bestuur over de niet-ontvankelijkheid c.q. kennelijke ongegrondheid. Klager ontvangt de beslissing op schrift.

#### **Artikel 10 Toezending stukken en verweer**

1. De griffier zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het bezwaarschrift een afschrift van het bezwaar naar verweerder.
2. Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld een verweerschrift en eventuele stukken voor zover relevant voor de beoordeling van het bezwaar aan de Commissie te sturen. Het verweer en eventuele stukken moeten uiterlijk een week voorafgaand aan de hoorzitting door de griffier zijn ontvangen.
3. De reactie van verweerder en de daarbij behorende stukken worden toegezonden aan Klager.

#### **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De Commissie stelt Klager en verweerder in de gelegenheid te worden gehoord. De griffier stelt de datum, tijdstip en locatie vast.
2. Van het horen wordt afgezien indien:
  - a. het bezwaar niet-ontvankelijk is;
  - b. het bezwaar kennelijk (on)gegrond is;
  - c. partijen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord in een besloten hoorzitting. De voorzitter kan, gehoord de Commissie, met redenen omkleed beslissen tot het niet gezamenlijk houden van een hoorzitting. In dat geval zal de Commissie deze beslissing gemotiveerd aan partijen meedelen.
4. In geval van een niet gezamenlijke hoorzitting stelt de Commissie Klager en verweerder in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren. Partijen ontvangen in dit geval een week na de hoorzitting het verslag en hebben vervolgens één week de tijd hierop te reageren.
5. Partijen worden geacht gehoor te geven aan een schriftelijke uitnodiging van de Commissie om gehoord te worden. Bij afwezigheid van één der partijen gaat de hoorzitting door. Indien partijen beiden niet verschijnen beslist de Commissie op basis van de ingediende stukken.
6. Minderjarigen worden zo mogelijk door de Commissie gehoord in aanwezigheid van hun wettelijk vertegenwoordiger(s).
7. Indien partijen nog nadere stukken wensen over te leggen, dienen zij daarvan uiterlijk een week voor de zitting afschriften te zenden aan de Commissie. In het geval deze termijn wordt overschreden zal de Commissie oordelen over het in behandeling nemen van deze stukken.
8. Van de hoorzitting wordt een intern verslag gemaakt ten behoeve van de Commissie en het College van Bestuur. Behoudens de situatie in artikel 11 lid 4 wordt dit verslag niet naar partijen verstuurd.
9. Een ieder die bij het bezwaar betrokken wordt, is verplicht tot geheimhouding over hetgeen in de hoorzitting aan de orde komt.
10. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat ten minste drie leden van de Commissie, onder wie de voorzitter dan wel de plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn. De Commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.



11. De Commissie hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, indien dit van belang is voor een goede beoordeling van de zaak. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.

## **Artikel 12 Intrekking van het bezwaar**

Het bezwaar kan op ieder moment schriftelijk worden ingetrokken door Klager of zijn gemachtigde.

## **Hoofdstuk 3 Procedure behandeling klacht**

### **Artikel 13 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk in per e-mail via [klachten@rocmondriaan.nl](mailto:klachten@rocmondriaan.nl) of per post aan het Klachtenmeldpunt, Leeghwaterplein 72 2521 DB Den Haag.
2. De Commissie neemt uitsluitend klachten in behandeling wanneer deze binnen een jaar na gedraging zijn ingediend.
3. De klacht bevat:
  - a. naam en (e-mail)adres van klager;
  - b. naam en plaats van de opleiding of dienst van Klager;
  - c. omschrijving van het handelen of nalaten waarover geklaagd wordt, waaronder in ieder geval tegen wie de klacht is gericht;
  - d. de datum waarop voornoemd handelen of nalaten heeft plaatsgevonden;
  - e. een nadere toelichting op de klacht;
  - f. indien mogelijk stukken ter onderbouwing;
  - g. datum van de klacht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de griffier namens de Commissie de klager en verweerder binnen twee weken schriftelijk mee dat hij de klacht heeft ontvangen, onder vermelding van datum ontvangst klacht, contactgegevens griffier en de te volgen procedure. De verweerder ontvangt een afschrift van de klacht, tenzij de inhoud van de klacht zich daartegen verzet. Onder schriftelijke behandeling wordt in dit artikel in beginsel behandeling per e-mail verstaan.
5. De Commissie informeert het College van Bestuur aangaande de klacht.
6. Indien de klacht niet voldoet aan de eisen in het eerste, tweede en derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen een door de griffier te bepalen termijn na de verzuimmelding te herstellen. De eerste ontvangstdatum wordt aangehouden om te beoordelen of de klacht tijdig is ingediend. Na herstel van het verzuim gaat de termijn lopen voor de behandeling van de klacht.
7. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon binnen ROC Mondriaan dan de in het eerste lid genoemde en duidelijk blijkt dat het de bedoeling van klager is dat de klacht behandeld wordt door de Commissie, zendt de ontvanger dit onverwijld door naar het adres van de Commissie zoals genoemd in artikel 13 lid 1, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender. Pas na ontvangst door de Commissie gaat de termijn lopen voor behandeling van de klacht. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
8. Indien de klacht betrekking heeft op een zedenmisdrijf als bedoeld in de Wet educatie en beroepsonderwijs (artikel 1.3.8) treedt het College van Bestuur onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, de persoon zoals bedoeld in artikel 6 van de Wet op het onderwijstoezicht.
9. Indien de klacht betrekking heeft op seksueel grensoverschrijdend gedrag kan de Commissie besluiten om de behandeling plaats te laten vinden door een deskundige gespecialiseerd in dergelijke klachten. De Commissie kan ook besluiten om de zaak zelf te behandelen en zich

daarin te laten bijstaan door een deskundige gespecialiseerd in dergelijke klachten. De Commissie streeft ernaar om klachten betreffende seksueel overschrijdend gedrag te laten behandelen door een Commissie die volledig bestaat uit externe leden.

10. Indien de klacht feitelijk een bezwaar betreft én binnen de bezwaartermijn bij de Commissie is ingediend, dan draagt de Commissie zorg voor afhandeling conform hoofdstuk 2.

#### **Artikel 14 Niet-ontvankelijkheid en kennelijke ongegrondheid**

1. De voorzitter, gehoord de Commissie, adviseert het College van Bestuur de klacht niet-ontvankelijk te verklaren als:
  - a. met inachtneming van artikel 13 lid 6 aan het gestelde in de leden 1, 2 en 3 van artikel 13 zonder gegronde reden niet is voldaan;
  - b. de klacht niet tijdig (binnen één jaar) is ingediend en de termijnoverschrijding niet verschoonbaar is;
  - c. de klacht niet een gedraging jegens klager betreft;
  - d. er al een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en deze volgens de procedure is behandeld;
  - e. de klager bezwaar had kunnen maken;
  - f. er al een rechterlijke procedure loopt of heeft gelopen.
2. Een besluit tot niet-ontvankelijkheid ontvangt klager uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.
3. De voorzitter, gehoord de Commissie, adviseert het College van Bestuur de klacht kennelijk ongegrond te verklaren als het naar zijn oordeel op voorhand zeer aannemelijk is dat klager in het ongelijk zal worden gesteld.
4. Na ontvangst van het advies van de Commissie besluit het College van Bestuur over de niet-ontvankelijkheid of kennelijke ongegrondheid. Klager ontvangt de beslissing op schrift.

#### **Artikel 15 Toezending stukken en verweer**

1. De griffier zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht een afschrift van de klacht naar verweerder.
2. Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld een verweerschrift en eventuele stukken voor zover relevant voor de beoordeling van de klacht aan de Commissie te sturen. Het verweer en eventuele stukken moeten uiterlijk een week voorafgaand aan de hoorzitting door de griffier zijn ontvangen.
3. De reactie van verweerder en de daarbij behorende stukken worden toegezonden aan de klager.

#### **Artikel 16 Vertegenwoordiging**

Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een gemachtigde die geen advocaat is dient een bewijs van machtiging te overleggen indien de partij zelf niet aanwezig is.

#### **Artikel 17 Hoorzitting**

1. De Commissie stelt klager en verweerder in de gelegenheid te worden gehoord. De griffier stelt de datum, tijdstip en locatie vast.
2. Van het horen van klager wordt afgezien indien:
  - a. de klacht niet-ontvankelijk is;
  - b. de klacht kennelijk (on)gegrond is;

- c. partijen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord in een besloten hoorzitting. De voorzitter kan, gehoord de Commissie, beslissen tot het niet gezamenlijk horen van partijen en het houden van aparte hoorzittingen. In dat geval zal de Commissie deze beslissing gemotiveerd aan partijen meedelen.
4. In geval van aparte hoorzittingen stelt de Commissie klager en verweerder in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren. Partijen ontvangen in dat geval een week na de hoorzitting het verslag van het horen van de andere partij en partijen hebben vervolgens één week de tijd hierop te reageren.
5. Partijen worden geacht gehoor te geven aan een schriftelijke uitnodiging van de Commissie om gehoord te worden. Bij afwezigheid van één der partijen gaat de hoorzitting door. Indien partijen beiden niet verschijnen beslist de Commissie op basis van de ingediende stukken.
6. Minderjarigen worden zo mogelijk door de Commissie gehoord in aanwezigheid van hun wettelijk vertegenwoordiger.
7. Indien partijen nog nadere stukken wensen over te leggen, dienen zij daarvan uiterlijk een week voor de hoorzitting afschriften te zenden aan de Commissie. In het geval deze termijn wordt overschreden zal de Commissie oordelen over het in behandeling nemen van deze stukken.
8. Van de hoorzitting wordt een intern verslag gemaakt ten behoeve van de Commissie en het College van Bestuur. Behoudens de situatie in artikel 17 lid 4 wordt dit verslag niet naar partijen verstuurd.
9. Een ieder die bij een klachtenonderzoek betrokken wordt, is verplicht tot geheimhouding over hetgeen in de hoorzittingen aan de orde komt.
10. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat ten minste drie leden van de Commissie, onder wie de voorzitter dan wel de plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn. De Commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
11. De Commissie hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, indien dit van belang is voor een goede beoordeling van de zaak. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.

#### **Artikel 18 Intrekking van de klacht**

De klacht kan op ieder moment schriftelijk worden ingetrokken, of mondeling tijdens de hoorzitting door klager of gemachtigde.

#### **Hoofdstuk 4 Afsluitende bepalingen**

##### **Artikel 19 Kosten**

De kosten voor de Commissie komen voor rekening van ROC Mondriaan.

##### **Artikel 20 Inburgeraars en Keurmerk Blik op Werk**

Ten behoeve van inburgeraars en het Keurmerk Blik op Werk gelden de volgende aanvullende bepalingen:

1. De inburgeraar dient zijn of haar klacht in bij de Commissie. Indien de klacht niet naar tevredenheid is behandeld, kan de klacht doorgezet worden naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk (klachten@ikwlinburgeren.nl).

2. De doorlooptijd van de klachtenprocedure bij de Commissie in geval van inburgeraars is maximaal zes weken.

#### **Artikel 21 Slotbepalingen**

1. Het College van Bestuur publiceert dit reglement op de website van ROC Mondriaan.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van Commissie.
3. Het College van Bestuur kan dit reglement wijzigen met inachtneming van de ter zake geldende wet- en regelgeving. Het College van Bestuur raadpleegt daarbij de Commissie.
4. Dit reglement vervangt alle voorgaande reglementen over dit onderwerp. De tekst van de nieuwe versie gaat voor de tekst van de oude versie.

## Toelichting

Dit is het reglement van de klachten- en geschillenadviescommissie van ROC Mondriaan (hierna: de Commissie). Dit is de Commissie die uit hoofde van artikel 7.5.2 en 7.5.7 WEB is ingesteld door het College van Bestuur. De Commissie behandelt alle klachten en bezwaren die niet vallen onder de bevoegdheid van de Commissie van beroep voor de examens en de Interne Geschillencommissie arbeidsvoorwaarden. Dit reglement beschrijft de procedure voor het indienen van een bezwaar of een klacht gericht tegen een besluit of een gedraging van een medewerker verbonden aan ROC Mondriaan. Deze kunnen zowel door een student als door een medewerker van ROC Mondriaan worden ingediend. Dit reglement is daarmee niet van toepassing op derden; wel kunnen zij zich wenden tot het Klachtenmeldpunt van ROC Mondriaan. Dit reglement maakt duidelijk welke procedure (bezwaar- of klachtenprocedure) geldt en welke regels verbonden zijn aan de betreffende procedure.

Om het onderscheid tussen de bezwaarprocedure en de klachtenprocedure in dit reglement zo duidelijk mogelijk te maken is gekozen voor de volgende indeling van het reglement:

- *Hoofdstuk 1:* het algemene deel dat van toepassing is op zowel bezwaren als klachten waarin onder andere aan de orde komen: de samenstelling van de Commissie, de bevoegdheden van de Commissie, de minnelijke schikking, het uitbrengen van advies door de Commissie en de uiteindelijke besluitvorming door het College van Bestuur;
- *Hoofdstuk 2:* hierin staat de procedure beschreven die van toepassing is op de behandeling van een bezwaarschrift;
- *Hoofdstuk 3:* hierin staat de procedure beschreven die van toepassing is op de behandeling van een klacht;
- *Hoofdstuk 4:* slotbepalingen ten aanzien van het reglement.

***Nota Bene: het wordt dringend aanbevolen om, alvorens over te gaan tot deze formele procedure, eerst te trachten in onderling overleg tot een oplossing te komen. De betrokkene kan dat zelf met degene waarover de klacht gaat doen, of hij kan iemand die hij vertrouwt daarvoor om hulp vragen. Het Klachtenmeldpunt kan hierbij eventueel helpen.***

Let op: tegen het besluit inhoudende een wettelijk bindend studieadvies staat geen bezwaar open bij deze Commissie; tegen een dergelijk besluit staat beroep open bij de Commissie van Beroep voor de Examens.

Toelichting op de term besluiten: een schriftelijke beslissing van of namens een medewerker betrokken bij ROC Mondriaan, die het belang van de betrokkene betreft. Met een besluit wordt gelijk gesteld de schriftelijke weigering een dergelijk besluit te nemen en het niet tijdig nemen van een besluit. Een uitzondering hierop vormt het besluit zoals beschreven in artikel 5.

Termijnen en schoolvakanties:

Dit reglement is conform de Wet Educatie Beroepsonderwijs gebaseerd op onderdelen uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aangezien de Awb niet geschreven is voor onderwijsinstellingen wordt er in de wettelijke termijnen geen rekening gehouden met schoolvakanties. De in het Klachtenreglement gehanteerde termijnen houden wel rekening met de schoolvakanties.

Waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gehanteerd kan elke andere vorm worden gelezen.

Het klachtenmeldpunt is per e-mail te bereiken via [klachten@rocmondriaan.nl](mailto:klachten@rocmondriaan.nl). Post kan worden verzonden naar het adres Leeghwaterplein 72, 2521 DB te Den Haag, t.a.v. het Klachtenmeldpunt.