

Reglement Klachten- en bezwarenadviescommissie ROC Mondriaan

ook wel genoemd: 'Klachten- en bezwarenreglement'

Vastgesteld door College van Bestuur: 11 januari 2023

Ingangsdatum: 11 januari 2023

Dit reglement vervangt het Reglement Klachten- en bezwarenadviescommissie ROC Mondriaan (15 juni 2018).

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	12

Inleiding

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 voor zover in dit reglement niet anders staat omschreven. 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, 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 zoals beschreven in het Studentenstatuut.

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

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 schoolinstellingen wordt er in de wettelijke termijnen geen rekening gehouden met schoolvakanties.

Toch leidt dat niet tot problemen omdat schoolvakanties een zo duidelijke reden van vertraging bij indiening van een bezwaar zijn, dat Artikel 8.1.b. van toepassing is. Overschrijding van de indieningstermijn is dan niet meer verwijtbaar en het bezwaar wordt gewoon in behandeling genomen.

Datzelfde geldt ook voor de behandelingstermijnen door de Commissie, zie artikel 5 lid 1.

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Agressie en geweld	vormen en uitingen van gedrag die iemand inzet om gedurende werk- onderwijstijd of in verband met de arbeid/ het onderwijs - bewust of onbewust - iets kapot te maken, een ander schade te berokkenen, en/of duidelijk te maken wat hij wel of niet wil. Het gedrag overschrijdt de grenzen van wat algemeen acceptabel is in dit soort situaties en roept gevoelens van angst, pijn, verdriet en/of boosheid bij de ander op.
Belanghebbende	student, (onder wie ook begrepen een aankomend, examen- en voormalig student), de wettelijk vertegenwoordigers, personeelsleden (waaronder ook begrepen personen werkzaam in opdracht) en overige personen verbonden aan het onderwijs of de praktijkbegeleiding van Mondriaan, wier belang rechtstreeks is betrokken bij het handelen of nalaten van personen werkzaam bij of in opdracht van Mondriaan.
Betrokkene	degene over wie een besluit is genomen.
Besluit	een schriftelijke beslissing die het belang van een student of medewerker betreft. (Formeel gezegd: 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 4 lid 5.)
Bezwaar	een bezwaarschrift gericht tegen 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.
Discriminatie	discriminatie is het ongelijk behandelen of achterstellen van mensen op basis van (persoonlijke) kenmerken van iemand. Te denken valt aan kenmerken als ras, afkomst, gaardheid, leeftijd, sekse of religie.
Gemachtigde	persoon die met schriftelijke toestemming klager of belanghebbende vertegenwoordigt.
Indiener	de betrokkene die een bezwaar heeft ingediend bij de Commissie.
Klacht	een schriftelijke melding door een belanghebbende bij het klachtenmeldpunt of de klachten- en bezwarenadviescommissie.

Klachtenmeldpunt	het meldpunt voor klachten van ROC Mondriaan, te bereiken via: klachten@rocmondriaan.nl of per post.
Klager	de belanghebbende die een klacht heeft ingediend bij het klachtenmeldpunt of de klachten- en bezwarenadviescommissie.
Ondernemingsraad	de ondernemingsraad van ROC Mondriaan.
ROC Mondriaan	Stichting ROC Mondriaan (afgekort ROC Mondriaan), ROC Mondriaan Contractgroep, waaronder Menskracht 7 en ROC Mondriaan Contract.
Seksuele intimidatie	een als ongewenst ervaren seksueel getinte toenadering of verzoek om gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard, gedurende werk of onderwijstijd.
Studentenraad	de studentenraad van ROC Mondriaan.
Verweerder	degene tegen wie de klacht of het bezwaar is gericht.
Wettelijk vertegenwoordiger	de wettelijk vertegenwoordiger van studenten.

Artikel 2 Instelling, samenstelling en zittingsduur Commissie

Aan ROC Mondriaan is een Klachten- en bezwarenadviescommissie verbonden, hierna te noemen: de Commissie.

1. De Commissie bestaat uit een externe voorzitter, drie leden (onder wie de plaatsvervangend voorzitter) en drie plaatsvervangende leden; allen worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur.
2. De (plaatsvervangende) 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. En doet dit op basis van de gepubliceerde profielen 'vaststelling profielen Klachten- en bezwarenadviescommissie'.
4. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad.
5. De voorzitter, leden en hun plaatsvervangers 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 betrokkenen, gericht tegen besluiten, met uitzondering van bezwaren tegen het negatief bindend studieadvies en besluiten betreffende de examinering.
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. 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.

Artikel 4 Advies en besluit

1. De Commissie beraadslaagt en beslist 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 informeert het College van Bestuur en betrokken partijen schriftelijk en gemotiveerd over haar advies en eventuele aanbevelingen.
5. Na ontvangst van het advies van de Commissie deelt het College van Bestuur de Commissie en betrokken partijen schriftelijk en gemotiveerd zijn besluit en de eventueel te nemen maatregelen mede.
6. Het advies en het besluit tezamen dienen binnen vier weken na de hoorzitting gegeven te zijn.

Artikel 5 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.

Hoofdstuk 2 Procedure behandeling bezwaar

Artikel 6 Indienen van een bezwaar

1. De betrokkene dient het bezwaar schriftelijk in bij de Commissie per e-mail via **klachten@rocmondriaan.nl** of per post aan Klachten ROC Mondriaan, Leeghwaterplein 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 indiener;
 - b. naam en plaats van de opleiding/dienst van indiener;
 - c. datum en omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
 - d. bezwaargronden (reden/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 indiener en verweerder schriftelijk mee dat hij het bezwaar heeft ontvangen, onder vermelding van datum ontvangst bezwaar, contactgegevens griffier en de te volgen procedure.
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 indiener in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen. De eerste ontvangstdatum wordt aangehouden om te beoordelen of het bezwaar tijdig is ingediend. Pas na herstel van het verzuim gaat de termijn lopen voor de behandeling van het bezwaar.
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 de Commissie, 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 7 Vertegenwoordiging

Indiener en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 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 6 lid 6 aan het gestelde in de leden 1 en 3 van artikel 6 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 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 indiener 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. Indiener ontvangt de beslissing op schrift.

Artikel 9 Toezending stukken en verweer

1. De Commissie zendt 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 indiener.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De Commissie stelt indiener en verweerder in de gelegenheid te worden gehoord. De griffier stelt de datum vast.
2. Van het horen kan worden 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 beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord in een besloten hoorzitting. Elke partij kan een verzoek indienen om separaat gehoord te worden. De voorzitter kan, gehoord de Commissie, besluiten tot het niet gezamenlijk houden van een hoorzitting.
4. In geval van een niet gezamenlijke hoorzitting stelt de Commissie indiener en verweerder in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren. Partijen ontvangen in dit geval binnen één 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 vijf dagen 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 verslag gemaakt ten behoeve van het College van Bestuur.
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.

Artikel 11 Intrekking van het bezwaar

Het bezwaar kan schriftelijk voor of mondeling tijdens de hoorzitting worden ingetrokken door indiener of gemachtigde.

Hoofdstuk 3 Procedure behandeling klacht

Artikel 12 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in per e-mail via klachten@rocmondriaan.nl of per post aan Klachten ROC Mondriaan, 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/ dienst van indiener;
 - c. omschrijving van het handelen of nalaten waarover geklaagd wordt;
 - 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.
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 twee weken 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 de Commissie, 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 feitelijk een bezwaar betreft én binnen de bezwaartermijn bij de Commissie is ingediend, dan draagt de Commissie zorg voor afhandeling conform hoofdstuk 2.

Artikel 13 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 12 lid 6 aan het gestelde in de leden 1 en 3 van artikel 12 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 14 Toezending stukken en verweer

1. De Commissie zendt 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 15 Vertegenwoordiging

Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 16 Hoorzitting

1. De Commissie stelt klager en verweerder in de gelegenheid te worden gehoord. De griffier stelt de datum vast.
2. Van het horen van klager kan worden 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 beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord in een besloten hoorzitting. Elke partij kan een verzoek indienen om separaat gehoord te worden. De voorzitter kan, gehoord de Commissie, besluiten tot het niet gezamenlijk horen van partijen en het houden van aparte hoorzittingen.
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 binnen één 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. Klachten betreffende seksuele intimidatie, discriminatie of agressie en geweld worden in besloten zittingen met klager en verweerder apart, dat wil zeggen niet in een gezamenlijke hoorzitting, behandeld.
6. 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.
7. Minderjarigen worden zo mogelijk door de Commissie gehoord in aanwezigheid van hun wettelijk vertegenwoordiger.
8. Indien partijen nog nadere stukken wensen over te leggen, dienen zij daarvan uiterlijk vijf dagen 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.
9. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt ten behoeve van het College van Bestuur.
10. Een ieder die bij een klachtenonderzoek betrokken wordt, is verplicht tot geheimhouding over hetgeen in de hoorzittingen aan de orde komt.
11. 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.

Artikel 17 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 18 Kosten

1. De kosten voor de Commissie komen voor rekening van ROC Mondriaan.
2. Partijen dragen elk de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde.

Artikel 19 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@ikwilinburgeren.nl).
2. De doorlooptijd van de klachtenprocedure bij de Commissie in geval van inburgeraars is maximaal zes weken.

Artikel 20 Slotbepalingen

1. Het College van Bestuur publiceert dit reglement op zijn website.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Commissie.
3. Het College van Bestuur kan, gehoord de Commissie, dit reglement wijzigen met inachtneming van de ter zake geldende wet- en regelgeving.
4. Dit reglement vervangt alle voorgaande reglementen over dit onderwerp.