



Regeling Klachten en Geschillen

Titel: Regeling Klachten en Geschillen
Auteur: Juridische Zaken
Vastgesteld: College van Bestuur op 10 juli 2023 (BB 2324.005)
Ingestemd: Centrale Studentenraad op 19 september 2023

yonder

Inhoud

Hoofdstuk 1: Algemeen.....	3
Hoofdstuk 2: Het Meldpunt.....	3
Hoofdstuk 3: Taken en samenstelling commissies.....	4
Hoofdstuk 4: Regeling klachten.....	5
Hoofdstuk 5: Regeling Geschillenadviescommissie.....	7
Hoofdstuk 6: Regeling Commissie van Beroep voor de Examens.....	10
Hoofdstuk 7: Slotbepalingen.....	12
Begrippenlijst.....	13

Hoofdstuk 1: Algemeen

Artikel 1 Werkingsfeer

- 1 Deze regeling is van toepassing op Yonder, inclusief NCVB Bedrijfsopleidingen, . Ten aanzien van Yonder Educatie en Inburgering geldt dat de regeling alleen van toepassing is op deelnemers die een opleiding educatie volgen. Hierna noemen we Yonder 'de school'.
- 2 Op deelnemers en derde leerweg studenten is hoofdstuk 5 van deze regeling niet van toepassing. De hoofdstukken 3 en 7 zijn op deze studenten en deelnemers slechts van toepassing, voor zover de daarin vermelde regels zien op de klachtencommissie en de Commissie van Beroep voor de Examens.
- 3 Deze regeling is in zijn geheel niet van toepassing op leerlingen van Yonder Schakel opleidingen.
- 4 Op basis van deze regeling kan een klacht ingediend worden door:
 - > een student, een extraneus, een deelnemer en een derde leerweg student;
 - > een aanstaande student, een aanstaande extraneus, een aanstaande deelnemer en een aanstaande derde leerweg student;
 - > een voormalige student, een voormalige extraneus, een voormalige deelnemer en een voormalige derde leerweg student.
 - > de ouder(s) van de (aanstaande of voormalige) student, extraneus, deelnemer of derde leerweg student.
- 5 Op basis van deze regeling kan een bezwaar ingediend worden door:
 - > een student en een extraneus;
 - > een aanstaande student en een aanstaande extraneus;
 - > de ouder(s) van de (aanstaande) studenten extraneus.
- 6 Op basis van deze regeling kan een beroep ingediend worden door:
 - > een student, een extraneus, een deelnemer en een derde leerweg student.
 - > de ouder(s) van de student, extraneus, deelnemer en derde leerweg student.
- 7 Een klacht, bezwaar of beroep kan ook ingediend worden door een gemachtigde die de indiener heeft ingeschakeld.
- 8 Een lijst met begrippen is toegevoegd in bijlage 1.

Hoofdstuk 2: Het Meldpunt

Artikel 2 Het Meldpunt

- 1 De school heeft een toegankelijke faciliteit ingericht, genaamd het 'Meldpunt'. Het Meldpunt is het centrale aanmeldpunt voor (onder andere) klachten, bezwaren of beroepschriften van een indiener. Het Meldpunt is [hier](#) te vinden.
- 2 Het Meldpunt neemt een klacht, bezwaar of beroep (hierna zaak) aangaande de relatie tussen de school en de indiener in ontvangst, tekent hierop (digitaal) de datum van ontvangst aan, registreert deze en stuurt deze voor behandeling naar de juiste commissie.
- 3 De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging vanuit het Meldpunt.
- 4 De datum waarop het Meldpunt de zaak heeft ontvangen is bepalend voor de vraag of de zaak tijdig is ingediend.
- 5 Als een indiener ondersteuning nodig heeft bij het indienen van de zaak bij het Meldpunt of daar vragen over heeft, dan kan hij terecht bij het Studentenadviespunt.
- 6 Indien de zaak naar een verkeerde commissie doorgestuurd is, dan stuurt deze commissie de zaak zo snel mogelijk terug naar het Meldpunt. Dit geldt ook als een zaak behandeld moet worden door twee commissies, maar naar één commissie is gestuurd.
- 7 Als een school of commissie rechtstreeks een zaak van een indiener ontvangt, stuurt deze de zaak naar het Meldpunt voor registratie, voordat met de behandeling van de zaak wordt gestart.

Artikel 3 Indienen via overige kanalen

- 1 Uitgangspunt is dat een zaak wordt ingediend bij het Meldpunt. Als geen oplossing gevonden kan worden op de school, dan zal de school de indiener doorverwijzen naar het Meldpunt en/of het Studenten adviespunt voor ondersteuning bij het indienen van de zaak.
- 2 Indien het voor de indiener niet mogelijk is om de zaak via het Meldpunt in te dienen, kan de zaak ook schriftelijk worden ingediend via onderstaand adres:
Yonder
t.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1330
5004 BH Tilburg
- 3 Een schriftelijk ontvangen zaak zal door degene die hem heeft ontvangen zo snel mogelijk worden doorgestuurd naar het Meldpunt voor registratie.
- 4 De datum waarop het Meldpunt de zaak heeft ontvangen is bepalend voor de vraag of de zaak tijdig is ingediend.

Hoofdstuk 3: Taken en samenstelling commissies

Artikel 4 Taken commissies

- 1 Het bevoegd gezag heeft drie commissies ingesteld voor de behandeling van klachten en geschillen (bezwaar en beroep). Het gaat om de volgende commissies:
 - a) De Klachtencommissie (ook voor klachten omtrent ongewenst gedrag)
 - b) De Geschillenadviescommissie
 - c) De Commissie van Beroep voor de Examens (COBEX)
- 2 De Klachtencommissie en de Geschillenadviescommissie onderzoeken klachten en bezwaren en adviseren het College van Bestuur over de gegrondheid van de klacht / het bezwaar en de te treffen maatregelen.
- 3 De COBEX behandelt beroepschriften en neemt zelfstandig een besluit over de gegrondheid van het beroep en over de te treffen maatregelen.
- 4 De commissies nemen, ter bescherming van de belangen van de indiener, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht of een geschil.
- 5 De (plaatsvervangende) leden van de commissies zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in hun hoedanigheid als commissielid ontvangen. Deze plicht vervalt niet nadat hun taak als commissielid is beëindigd.

Artikel 5 Samenstelling commissies

- 1 De commissies bestaan elk uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter.
- 2 De (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
- 3 De commissies zijn zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moeten worden geacht voor de behandeling van klachten en geschillen.
- 4 Studenten van de school en ouders van minderjarige studenten kunnen geen zitting nemen in de commissies.
- 5 De voorzitter en de leden van de commissies nemen niet deel aan de behandeling van een klacht of geschil indien hun onpartijdigheid daarbij in het geding kan zijn.
- 6 Ten aanzien van de COBEX geldt dat de (plaatsvervangend) voorzitter en leden geen deel uit mogen maken van het College van Bestuur en geen lid mogen zijn van een examencommissie.
- 7 Het bevoegd gezag wijst een ambtelijk secretaris aan ter ondersteuning van de commissies.

Artikel 6 Zittingsduur

- 1 De (plaatsvervangende) leden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, van de commissies worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn na die periode herbenoembaar.
- 2 Aan de (plaatsvervangende) leden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, kan op ieder moment ontslag worden verleend op hun eigen verzoek.

- 3 Het bevoegd gezag kan de (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden ontslaan als zij uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschikt zijn hun functie te vervullen of als zij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens een misdrijf zijn veroordeeld.
- 4 Het bevoegd gezag kan de (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden ook ontslaan op voordracht van de meerderheid van een commissie. Dit kan onder andere als er sprake is van verwaarlozing van zijn of haar taken, van gedrag dat de werkzaamheden van de commissie ernstig belemmert, van gedragingen binnen of buiten de school die het aanzien van de school ernstig schaden of als er sprake is van een andere dringende reden.
- 5 Ten aanzien van de leden van de COBEX geldt dat aan hen ook ontslag wordt verleend met ingang van de eerstvolgende maand, als zij de leeftijd van 70 jaar bereiken.
- 6 Voordat een commissielid wordt ontslagen op één van de in lid 3 of lid 4 genoemde gronden, wordt hij in kennis gesteld van het voornemen tot ontslag en wordt hem de gelegenheid geboden zich te laten horen.

Hoofdstuk 4: Regeling klachten

Deze regeling is van toepassing op klachten over:

- a) Ongewenst gedrag, waar in ieder geval, maar niet uitsluitend onder valt: handelingen, acties, gedragingen, of uitlatingen van de verweerder ten aanzien van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of pesten;
- b) Stagediscriminatie en / of stagemisbruik;
- c) Andere gedragingen van de verweerder dan wel het nalaten daarvan .

Klachten moeten altijd gaan over een periode waarin de indiener stond ingeschreven bij een opleiding van de school.

Het indienen van een klacht

Artikel 7 Informele bemiddelingsfase

- 1 Voordat de indiener een formele procedure start om tot een oplossing te komen van zijn probleem, kan er, in overleg met de indiener, eerst een informele bemiddelingsfase in gang worden gezet met als doel te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht.
- 2 Als deze bemiddelingspoging niet lukt, kan de indiener overgaan tot het indienen van een formele klacht.
- 3 De indiener kan echter ook zonder informele bemiddeling al een klacht indienen bij het Meldpunt. Dan kan bemiddeling een onderdeel zijn van de formele afhandeling binnen de behandelingstermijn van tien weken.
- 4 Studenten hebben de mogelijkheid om voor klachten of verweer met betrekking tot ongewenst gedrag contact op te nemen met de vertrouwenspersonen van de school. De namen van de vertrouwenspersonen zijn te vinden via het studentenportaal.
- 5 Een vertrouwenspersoon kan aanspreekpunt zijn voor indiener en verweerder. Een vertrouwenspersoon kan in dezelfde zaak niet zowel indiener als verweerder bijstaan.
- 6 In geval van een klacht over ongewenst gedrag kan ook de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs worden benaderd. Deze is alle werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111.

Artikel 8 Indienen van een klacht

- 1 Het indienen van de klacht verloopt via het [Meldpunt](#) (zie ook hoofdstuk 2).
- 2 De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 3 Anonieme klachten worden in principe niet in behandeling genomen. De klachtencommissie kan besluiten dat de aard van de klacht aanleiding geeft tot een ander oordeel.

- 4 Indiener en verweerder kunnen zich tijdens de gehele procedure op eigen kosten door een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige laten bijstaan of vertegenwoordigen. Een gemachtigde dient een bewijs van machtiging te overleggen indien die partij zelf niet aanwezig is.
- 5 De ontvangst van de klacht wordt aan de indiener en verweerder schriftelijk bevestigd door of namens de Klachtencommissie.

Artikel 9 Ondersteuning bij indienen klacht

Bij het opstellen van een schriftelijke klacht kan het Studentenadviespunt of de vertrouwenspersoon, bij ongewenst gedrag, ondersteuning bieden. De namen van de vertrouwenspersonen voor iedere locatie zijn te vinden via het studentenportaal.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

- 1 Indien de indiener tijdens de procedure bij de klachtencommissie zijn klacht wenst in te trekken, dan deelt hij dit schriftelijk mee aan de klachtencommissie.
- 2 De klachtencommissie besluit of van verdere klachtbehandeling wordt afgezien of dat de commissie zelfstandig met de behandeling doorgaat. Dit laatste kan alleen als sprake is van een zwaarwegend belang. Het besluit wordt, indien wenselijk geacht, genomen na overleg met een vertrouwenspersoon die niet betrokken is geweest bij de behandeling van de klacht.
- 3 Het besluit van de klachtencommissie over voortzetting van de zaak wordt door of namens de commissie schriftelijk meegedeeld aan de indiener en verweerder.
- 4 Het feit dat een indiener de school niet meer bezoekt, dan wel de medewerker waar de klacht tegen wordt ingediend niet meer werkzaam is bij de organisatie, speelt geen rol bij de behandeling van een klacht.

Artikel 11 Inhoud van de klacht

- 1 De klacht bevat ten minste:
 - a) de naam, het adres en de handtekening van de indiener;
 - b) indien van toepassing: de naam van de verweerder;
 - c) de datum;
 - d) een omschrijving van de gedraging(en) waartegen de klacht is gericht, indien mogelijk met daarbij een datum, tijd en plaats van het voorval(len) / de gedraging(en) of het nalaten daarvan.
- 2 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
- 3 De klachtencommissie stelt de indiener, het bevoegd gezag en verweerder op de hoogte van het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht.

Behandeling van een klacht

Artikel 12 Hoorzitting

- 1 De commissie stelt de indiener in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De indiener kan zich bij dit gesprek laten bijstaan of ondersteunen door een persoon van zijn of haar keuze.
- 2 De commissie stelt de verweerder in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De verweerder kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze. De verweerder kan voorafgaand aan de hoorzitting een schriftelijk verweer indienen.
- 3 De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen als zij dit nodig acht voor een zorgvuldige afweging en advies. De school verleent daaraan alle medewerking en verstrekt de commissie alle informatie die de commissie nodig acht.
- 4 Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer blijkt dat een van de commissieleden niet (meer) onpartijdig kan optreden bij de behandeling van de klacht, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor een plaatsvervangend lid van de commissie.
- 5 De zittingen van de commissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de ambtelijk secretaris toegankelijk archief.

- 6 In voorkomende gevallen, waarin het horen van de indiener en / of verweerder niet kan plaatsvinden door de voltallige commissie, kan het horen plaatsvinden door alleen de voorzitter of een lid van de klachtencommissie.
- 7 Van de hoorzitting wordt een zakelijk verslag gemaakt.
- 8 Alleen ten behoeve van de verslaglegging kan van de hoorzitting een geluidsopname worden gemaakt. De opname wordt na vaststelling van het verslag vernietigd. Indien één van de betrokken partijen bezwaar heeft tegen het maken van de geluidsopname kan deze partij dit vooraf melden aan de klachtencommissie.
- 9 Met goedvinden van de klachtencommissie, de indiener en de verweerder kan worden afgezien van een hoorzitting. In dat geval wordt de indiener in de gelegenheid gesteld om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te reageren op het door de verweerder ingediende verweerschrift. Vervolgens krijgt de verweerder de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn op deze laatste reactie van de indiener te reageren.

Artikel 13 Advies

- 1 De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.
- 2 De klachtencommissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden.
- 3 De termijn genoemd in lid 2 kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie aan de indiener, de verweerder en het bevoegd gezag.
- 4 De klachtencommissie voorziet haar advies van een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
- 5 Het advies wordt schriftelijk uitgebracht aan het bevoegd gezag. Het advies wordt, evenals het verslag van de hoorzitting, ook toegestuurd aan de indiener en aan de verweerder.
- 6 De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 14 Besluit van het bevoegd gezag

- 1 Het bevoegd gezag neemt binnen 10 weken na ontvangst van de klacht een besluit over de afhandeling. Zij deelt schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener mee of ze het advies van de klachtencommissie overneemt en of ze naar aanleiding van dat advies maatregelen neemt. Als dat het geval is deelt het bevoegd gezag ook mee welke maatregelen worden getroffen.
- 2 De termijn bedoeld in lid 1 kan met maximaal vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag aan de indiener en de verweerder. Verder uitstel is mogelijk als de indiener daar schriftelijk mee instemt.
- 3 Een afschrift van het besluit wordt ook toegezonden aan verweerder.
- 4 Indien een onterechte klacht is ingediend, kan het bevoegd gezag besluiten tot het nemen van maatregelen richting de indiener.
- 5 Het bevoegd gezag zorgt voor een juiste uitvoering van het genomen besluit en de eventueel daarin opgenomen maatregelen.

Hoofdstuk 5: Regeling Geschillenadviescommissie

Het indienen van een bezwaar

Artikel 15 Indienen van een bezwaar

- 1 Het indienen van een bezwaar verloopt via het [Meldpunt](#) (zie ook hoofdstuk 2).
- 2 De Geschillenadviescommissie neemt bezwaren in behandeling met betrekking tot:
 - a) schriftelijke beslissingen van de school die een rechtshandeling inhouden op grond van de wet en aanverwante regelgeving of het ontbreken van een dergelijke beslissing. Beslissingen die zijn genomen door de examencommissie of examinatoren worden niet behandeld door de Geschillenadviescommissie, maar door de COBEX (zie hoofdstuk 6 van deze regeling).

- b) geschillen tussen indiener en het bevoegd gezag over het maken, wijzigen en uitvoeren van de extra ondersteuningsafspraken in verband met een handicap of chronische ziekte (zoals bedoeld in artikel 8.1.3a lid 2 van de wet).
- 3 Het bezwaar moet worden ingediend binnen 6 weken nadat de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt schriftelijk bekend is gemaakt.
- 4 Indiener kan zich tijdens de hele procedure op eigen kosten door een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige laten bijstaan of vertegenwoordigen. Een gemachtigde moet op verzoek een bewijs van machtiging kunnen overleggen indien de partij zelf niet aanwezig is.
- 5 De ontvangst van het bezwaar wordt aan de indiener en verweerder schriftelijk bevestigd door of namens de Geschillenadviescommissie.

Artikel 16 Intrekken van het bezwaar

- 1 Indien de indiener tijdens de procedure bij de Geschillenadviescommissie zijn bezwaar wenst in te trekken, dan deelt hij dit schriftelijk mee aan de Geschillenadviescommissie.
- 2 Door of namens de Geschillenadviescommissie wordt het intrekken van het bezwaar schriftelijk bevestigd aan indiener en verweerder.

Artikel 17 Inhoud van het bezwaar

- 1 Het bezwaar bevat ten minste:
 - a) de naam, het adres en de handtekening van de indiener;
 - b) de datum;
 - c) een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht (met kopie van dat besluit)
 - d) de motivatie van het bezwaar.
- 2 De ambtelijk secretaris kan mediabestanden toelaten tot het dossier op basis van een gemotiveerd verzoek van de indiener. Een audio- of videofragment moet door de indiener zijn voorzien van een schriftelijke uitwerking (transcript) van het gehele fragment.
- 3 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de Geschillenadviescommissie het bezwaar niet-ontvankelijk verklaren.
- 4 Als het bezwaar niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk aan de indiener en verweerder gemeld.
- 5 In geval van onverwijlde spoed, kan de voorzitter van de Geschillenadviescommissie bepalen dat de Geschillenadviescommissie zo spoedig mogelijk advies uitbrengt aan het bevoegd gezag. De voorzitter bepaalt binnen 1 week na ontvangst van het bezwaarschrift of er sprake is van onverwijlde spoed en brengt de indiener en het bevoegd gezag hiervan op de hoogte.
- 6 Indien de Geschillenadviescommissie van mening is dat bij de indiening van de zaak aanvullende gegevens nodig zijn om de zaak goed te kunnen behandelen, stelt zij partijen in de gelegenheid de stukken binnen een door haar te bepalen termijn aan te vullen.

Behandeling van een bezwaar

Artikel 18 Minnelijke regeling

- 1 Nadat het bezwaar in behandeling is genomen door de Geschillenadviescommissie, zal deze het bezwaarschrift aan de verweerder zenden. De Geschillenadviescommissie zal de mogelijkheid van een minnelijke regeling onderzoeken.
- 2 Bij een onderzoek naar een minnelijke regeling kan de behandeltermijn worden opgeschort als partijen daarmee akkoord gaan.

Artikel 19 Hoorzitting

- 1 Tijdens de procedure krijgen de indiener en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen in een hoorzitting.
- 2 De zittingen van de Geschillenadviescommissie zijn niet openbaar.

- 3 Partijen kunnen tot uiterlijk tien dagen voor de hoorzitting nadere stukken indienen die van belang zijn voor de goede beoordeling van het bezwaar. In bijzondere omstandigheden kan de Geschillenadviescommissie besluiten om stukken die korter van te voren zijn ingediend toch toe te laten in de procedure.
- 4 De Geschillenadviescommissie hoort indiener en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij dit naar het oordeel van de Geschillenadviescommissie niet wenselijk is.
- 5 In voorkomende gevallen, waarin het horen niet kan plaatsvinden door de voltallige commissie, kan het horen plaatsvinden door alleen de voorzitter of een lid van de geschillenadviescommissie.
- 6 De Geschillenadviescommissie hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, indien dit van belang is voor een zorgvuldige afweging en advies. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.
- 7 Van de hoorzitting wordt een zakelijk verslag gemaakt.
- 8 Alleen ten behoeve van de verslaglegging kan van de hoorzitting een geluidsopname worden gemaakt. De opname wordt na vaststelling van het verslag vernietigd. Indien één van de partijen bezwaar heeft tegen het maken van de geluidsopname kan deze partij dit vooraf melden aan de Geschillenadviescommissie.

Artikel 20 Afzien van hoorzitting

- 1 Indien de voorzitter oordeelt dat de Geschillenadviescommissie op basis van het dossier tot een zorgvuldige beoordeling van het bezwaar kan komen, kan hij een verzoek aan partijen doen voor een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. Bij akkoord wordt van een hoorzitting afgezien en wordt een datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te dienen. Ook wordt bepaald hoe partijen over en weer kunnen reageren op deze stukken.
- 2 De voorzitter kan besluiten af te zien van een hoorzitting, als:
 - a) het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - b) het bezwaar kennelijk ongegrond is,
 - c) indiener (en/of verweerder) verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden,
 - d) indiener (en/of verweerder) niet binnen een redelijk gestelde termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord,
 - e) aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen.
- 3 Het sluiten van het onderzoek wordt meegedeeld in een schriftelijke beslissing die binnen twee weken wordt genomen.

Artikel 21 Advies

- 1 De Geschillenadviescommissie baseert haar advies uitsluitend op de informatie in het dossier, dat wat ter zitting naar voren is gebracht en feiten van algemene bekendheid.
- 2 Als de Geschillenadviescommissie van oordeel is dat het bestreden besluit behoort te worden herroepen, bevat het advies een aanbeveling ten aanzien van hetgeen de school zo nodig voor het herroepen besluit in de plaats zal moeten besluiten.
- 3 Het advies van de Geschillenadviescommissie bevat in ieder geval:
 - a) de namen de leden van de commissie, de naam van de secretaris, de namen van de partijen en de namen van eventuele gemachtigden;
 - b) de gronden waarop het advies berust; en;
 - c) de datum van het advies.
- 4 De Geschillenadviescommissie brengt haar advies schriftelijk uit aan het bevoegd gezag. Het advies (inclusief verslag van de hoorzitting) wordt ook toegezonden aan de indiener.

Artikel 22 Besluit door het bevoegd gezag

- 1 Binnen 10 weken na ontvangst van het bezwaar neemt het bevoegd gezag een schriftelijk gemotiveerde beslissing over het ingediende bezwaarschrift. Het bevoegd gezag deelt schriftelijk gemotiveerd aan de indiener mee of zij het advies van de Geschillenadviescommissie volgt en welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van dat advies.
- 2 In geval van onverwijld spoed, zoals bij een verwijderingsbesluit, beslist het bevoegd gezag binnen 4 weken na ontvangst van het bezwaar door het Meldpunt.

- 3 Verder uitstel is mogelijk voor zover: alle partijen daarmee instemmen, de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere partijen daardoor niet in hun belangen worden geschaad, of als dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.
- 4 Het bevoegd gezag zorgt voor een juiste uitvoering van het genomen besluit en de eventueel daarin opgenomen maatregelen.

Hoofdstuk 6: Regeling Commissie van Beroep voor de Examens

Het indienen van een beroep

Artikel 23 Indienen van een beroep

- 1 Het indienen van een beroep verloopt via het [Meldpunt](#) (zie ook hoofdstuk 2).
- 2 Een beroep kan ingediend worden tegen beslissingen van de examencommissie of van examinatoren en tegen het door het bevoegd gezag vastgestelde bindend studieadvies.
- 3 Het beroep moet worden ingediend binnen 2 weken nadat de beslissing waartegen beroep wordt ingesteld schriftelijk bekend is gemaakt.
- 4 Indiener kan zich tijdens de hele procedure op eigen kosten door een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige laten bijstaan of vertegenwoordigen. Een gemachtigde moet op verzoek een bewijs van machtiging kunnen overleggen indien de partij zelf niet aanwezig is.
- 5 De ontvangst van het beroep wordt aan de indiener en verweerder schriftelijk bevestigd door of namens de COBEX.

Artikel 24 Intrekken van het beroep

- 1 Indien de indiener tijdens de procedure bij de COBEX zijn beroep wenst in te trekken, dan deelt hij dit schriftelijk mee aan de COBEX.
- 2 De ambtelijk secretaris zal namens de COBEX het intrekken van het beroep schriftelijk bevestigen aan indiener en verweerder.

Artikel 25 Inhoud van het beroep

- 1 Het beroep bevat ten minste:
 - a) de naam, het adres en de handtekening van de indiener;
 - b) de datum;
 - c) een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht (met een kopie van het besluit);
 - d) de motivatie van het beroep.
- 2 De secretaris kan mediabestanden toelaten tot het dossier op basis van een gemotiveerd verzoek van de indiener. Een audio- of videofragment moet door de indiener zijn voorzien van een schriftelijke uitwerking (transcript) van het gehele fragment.
- 3 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan het beroep niet-ontvankelijk worden verklaard door de COBEX.
- 4 Indien het beroep niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk aan de indiener en verweerder gemeld.
- 5 Indien de COBEX van mening is dat bij de indiening van de zaak aanvullende gegevens nodig zijn om de zaak goed te kunnen behandelen, stelt zij partijen in de gelegenheid de stukken binnen een door haar te bepalen termijn aan te vullen.

Behandeling van een beroep

Artikel 26 Minnelijke regeling

- 1 Nadat het beroep in behandeling is genomen door de COBEX, zal deze het beroepschrift, na toestemming van de indiener, toezenden aan de examencommissie van de opleiding die de indiener volgt.
- 2 De examencommissie zal de mogelijkheid van een minnelijke regeling onderzoeken samen met de indiener.
- 3 Als het beroep is gericht tegen een beslissing van een examinator die lid is van de betreffende examencommissie, neemt die examinator geen deel aan het onderzoek naar een eventuele minnelijke regeling.
- 4 Als de indiener niet openstaat voor een minnelijke regeling of als er binnen twee weken geen concreet uitzicht bestaat op het bereiken van een minnelijke regeling, zal de COBEX starten met de inhoudelijke behandeling van het beroepschrift.
- 5 Bij een onderzoek naar een minnelijke regeling kan de behandeltermijn worden opgeschort als alle partijen daarmee akkoord gaan.

Artikel 27 Hoorzitting

- 1 De COBEX stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.
- 2 Tijdens de procedure krijgen de indiener en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen in een hoorzitting.
- 3 De zittingen van de COBEX zijn niet openbaar.
- 4 Partijen kunnen tot uiterlijk tien dagen voor de hoorzitting nadere stukken indienen die van belang zijn voor de goede beoordeling van het bezwaar. In bijzondere omstandigheden kan de COBEX besluiten om stukken die korter van te voren zijn ingediend toch toe te laten in de procedure.
- 5 De COBEX hoort indiener en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij dit naar het oordeel van de COBEX niet wenselijk is.
- 6 In voorkomende gevallen, waarin het horen van indiener en/of verweerder niet kan plaatsvinden door de voltallige commissie, kan het horen plaatsvinden door alleen de voorzitter of een lid van de COBEX.
- 7 De COBEX hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, indien dit van belang is voor een zorgvuldige beoordeling en besluit. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.
- 8 Van de hoorzitting wordt een zakelijk verslag gemaakt.
- 9 Alleen ten behoeve van de verslaglegging wordt van de hoorzitting een geluidsopname gemaakt. De opname wordt na vaststelling van het verslag vernietigd. Indien één van de partijen bezwaar heeft tegen het maken van de geluidsopname kan deze partij dit vooraf melden bij de COBEX.

Artikel 28 Afzien van hoorzitting

- 1 Indien de voorzitter oordeelt dat de COBEX op basis van het dossier tot een goede beoordeling van het beroep kan komen, kan hij een verzoek aan partijen doen voor een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. Bij akkoord wordt van een hoorzitting afgezien en wordt een datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te dienen. Ook wordt bepaald hoe partijen over en weer kunnen reageren op deze stukken.
- 2 De voorzitter kan het besluiten af te zien van een hoorzitting, als:
 - a) het beroep kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - b) het beroep kennelijk ongegrond is,
 - c) indiener (en/of verweerder) verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden,
 - d) indiener (en/of verweerder) niet binnen een redelijk gestelde termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord,
 - e) aan het beroep volledig tegemoet wordt gekomen.
- 3 Het sluiten van het onderzoek wordt meegedeeld in een schriftelijke beslissing die binnen twee weken wordt genomen.

Artikel 29 Besluitvorming

- 1 De COBEX beslist binnen 4 weken gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het beroep is verstreken. De COBEX motiveert haar beslissing.
- 2 De COBEX kan de termijn zoals bedoeld in lid 1 eenmalig schriftelijk verlengen met maximaal twee weken.
- 3 De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de indiener. Als de indiener minderjarig is, stuurt de COBEX ook aan de ouder(s) een afschrift van haar beslissing. De COBEX deelt haar beslissing tevens mee aan het bevoegd gezag.
- 4 Tevens maakt de COBEX haar beslissing (indien vereist) bekend aan de Inspectie van het Onderwijs en, indien van toepassing, aan het bedrijf of organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt.
- 5 Als de COBEX het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing geheel of gedeeltelijk. De examencommissie van de school waar de indiener is ingeschreven neemt vervolgens een nieuw besluit (of alsnog een besluit indien eerder de beslissing is geweigerd), onder de voorwaarden die de COBEX in haar besluit heeft opgenomen.

Hoofdstuk 7: Slotbepalingen

Artikel 30 Rapportage

De commissies brengen jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag van haar werkzaamheden.

Artikel 31 Privacy

- 1 De verwerking van persoonsgegevens gebeurt door de commissies conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 2 De commissie die de zaak behandelt houdt tijdens de behandeling van de klacht of het geschil een dossier bij. Dit dossier is ter bescherming van de privacy en van de persoonsgegevens uitsluitend voor de leden en de ambtelijk secretaris van de commissie toegankelijk, met uitzondering van zaken die leiden tot een rechtszaak.
- 3 De ambtelijk secretaris van de commissies beheert het dossier. De wettelijke bewaartermijnen worden gehanteerd.

Artikel 32 Slotbepalingen

- 1 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag, dan wel de voorzitter van de betreffende commissie indien het een aangelegenheid is van die commissie.
- 2 Deze regeling kan door het bevoegd worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de commissie waarop de gewijzigde regeling betrekking heeft, met inachtneming van de vigerende bepalingen.
- 3 Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling en publiceert deze op haar website en intranet.
- 4 De studentenraad heeft ingestemd met deze regeling op 19 september 2023.
- 5 Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2023.

Begrippenlijst

Bevoegd gezag	Stichting Yonder. Het bevoegd gezag wordt vertegenwoordigd door het College van Bestuur.
COBEX	De Commissie van Beroep voor de Examens, zoals bedoeld in artikel 7.5.3 van de wet, welke is belast met de behandeling van beroepschriften.
College van Bestuur	Het College van Bestuur is het bestuur dat de dagelijkse leiding heeft van de school en is de rechtsgeldige vertegenwoordiging van het bevoegd gezag.
Derde Leerweg studenten	Een student die een niet door de overheid bekostigde beroepsopleiding volgt.
Deelnemer	Degene die een opleiding educatie volgt, met uitzondering van een opleiding voortgezet algemeen volwassenenonderwijs.
Extraneus	Een student die uitsluitend is ingeschreven voor deelname aan examenactiviteiten.
Gemachtigde	Degene die de student heeft gekozen om hem of haar te vertegenwoordigen en / of bij te staan bij de zaak.
Geschil	Beslissingen (of het ontbreken daarvan) van de school die gaan over een rechtshandeling op grond van de wet en / of aanverwante regelgeving (niet zijnde examengeschillen), waar de indiener het niet mee eens is.
Geschillen-adviescommissie	De commissie zoals bedoeld in artikel 7.5.7 van de wet, die is belast met de behandeling van bezwaren.
Indiener	Degene die een klacht, bezwaar of beroep heeft ingediend.
Klachtencommissie	De commissie zoals bedoeld in artikel 7.5.2 van de wet, die is belast met de behandeling van klachten.
Meldpunt	De toegankelijke faciliteit voor de indiening van onder andere klachten en bezwaarschriften als bedoeld in artikel 7.5.1 van de wet.
Ouders	De wettelijke vertegenwoordiger(s). Dit kunnen de ouder(s), verzorger(s) of voogd(en) zijn.
Partijen	De indiener van de zaak en de verweerder gezamenlijk.
School	Yonder, inclusief NCVB Bedrijfsopleidingen, Yonder Vavo, Yonder Entree opleidingen en Yonder Educatie en Inburgering. Ten aanzien van Yonder Educatie en Inburgering geldt dat alleen deelnemers die een opleiding educatie volgen onder de regeling vallen.
Student	Degene die is ingeschreven voor een mbo-opleiding van Yonder, inclusief NCVB Bedrijfsopleidingen of een opleiding bij Yonder Vavo. volgt. Leerlingen van Yonder Schakel opleidingen vallen hier niet onder.
Verweerder	(een lid van) het personeel, (een lid van) het college van bestuur of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een zaak is ingediend.
Wet	De Wet Educatie en Beroepsonderwijs
Zaak	Een klacht, bezwaar of beroep