

Regeling Klachten en bezwaren

Augustus 2023

Artikel 1: Begrippen

Commissie klacht & bezwaar	De commissie die jouw bezwaar of klacht onderzoekt. En vervolgens een advies aan het College van Bestuur geeft.
Bezwaar	Een schriftelijk protest tegen een schriftelijke <i>besluit</i> van de school, of juist dat school ergens géén besluit over heeft genomen. Dit wordt ook wel <i>geschil</i> genoemd. Bij een geschil gaat het specifiek om besluiten over dingen die in de WEB zijn geregeld, bijvoorbeeld over toelating of verwijdering. Een bezwaar of geschil is iets anders dan een protest tegen gedrag, dat noemen we een klacht
Hoorzitting	Een bijeenkomst waarin informatie wordt ingewonnen bij jou en degenen tegen wie jij bezwaar aantekent of een klacht hebt ingediend. Ook kunnen deskundigen of getuigen aanwezig zijn.
Klacht	Een schriftelijke protest tegen de manier waarop je bent behandeld door iemand van Nimeto en je over die behandeling wilt te beklagen. Een klacht gaat over gedrag. Een klacht is iets anders dan een bezwaar of geschil; die gaan over een schriftelijk besluit.
Loket	Een online punt waar je een klacht, bezwaar/geschil of beroep kunt indienen. Dit heet officieel de 'toegankelijke faciliteit'.
Partijen	Dit zijn alle betrokken mensen in de situatie, zoals jij, de school, de persoon tegen wie je klaagt, en eventueel anderen.

Artikel 2: Commissie klacht & bezwaar: wat ze doen en wie er in zitten

1. De commissie onderzoekt bezwaren¹ en onderzoekt klachten². Als je een probleem hebt met een beslissing van de *examencommissie* of het *bindend studieadvies*, dan moet je naar een andere commissie gaan, de commissie van beroep voor examens.
2. De commissie bepaalt of zij een klacht of bezwaar terecht vindt en geeft een advies aan het College van Bestuur.
3. Een klacht of bezwaar wordt altijd door minstens 3 mensen uit de commissie behandeld. Deze mensen mogen niks te maken hebben met de beslissing waar het probleem over gaat of met het gedrag waarover wordt geklaagd.

¹ Dit is de *geschillenadviescommissie* zoals beschreven [Artikel 7.5.7 Wet educatie en beroepsonderwijs](#) én

² Dit is de *klachtencommissie* zoals beschreven in [Artikel 7.5.2 Wet educatie en beroepsonderwijs](#)



4. Voor het behandelen van bezwaren en klachten werkt de commissie ook volgens de regels van de Algemene wet bestuursrecht³.
5. Het College van Bestuur van Nimeto kiest wie er in de commissie zitten. Ze mogen niet zelf in de commissie zitten.

Artikel 3: Het loket: hier dien je je bezwaar of klacht in

1. Je kunt je klacht of bezwaar digitaal indienen bij het loket klacht en bezwaar.
2. Het loket volgt regels uit [Artikel 7.5.1 Wet educatie en beroepsonderwijs](#).
3. Als je je klacht of bezwaar hebt ingediend, krijg je digitaal een bevestiging dat ze het hebben ontvangen. Die datum is belangrijk voor de regels in deze regeling.
4. Het commissie kijkt of jouw klacht of bezwaar aan alle voorwaarden voldoet
 - a. Jouw naam, adres en mailadres, datum, uitleg van je klacht of bezwaar;
 - b. Klacht: binnen één jaar na het vervelende gedrag ingediend;
 - c. Bezwaar: binnen 6 weken na het besluit ingediend;
 - d. Bij een klacht geldt ook dat er geen andere rechtszaak over je klacht mag lopen en je mag hem niet eerder hebben ingediend.
5. Als je klacht of bezwaar niet aan deze regels voldoet, mag je de ontbrekende gegevens nog aanleveren.
6. Als je dat niet doet, kijkt de commissie niet meer naar jouw klacht of bezwaar.

Artikel 4: Een oplossing zoeken (minnelijke schikking)

1. Als de commissie je klacht of bezwaar gaat onderzoeken, sturen ze het ook naar degene tegen wie je klaagt of met wiens besluit je het niet eens bent. Als dat nog niet is gebeurd gaat die samen met jou proberen een oplossing te vinden.
2. Als daarvoor meer tijd nodig is, kan de commissie daar extra tijd voor geven.
3. Als jullie samen een oplossing vinden, dan stopt de procedure.
4. Als jullie geen oplossing kunnen vinden, gaat de procedure verder (artikel 5 en verder).

Artikel 5: De reactie op jouw klacht of bezwaar (verweer)

1. Degene over wie je klaagt of waar je een bezwaar mee hebt, moet de commissie binnen 2 weken laten weten wat hij ervan vindt.
2. De commissie stuurt jou een kopie van deze reactie.

Artikel 6: Start procedure

1. Het loket zorgt ervoor dat de commissie alle belangrijke informatie heeft, zoals jullie naam, e-mailadres, telefoonnummer, je klacht of bezwaar en het verweer.
2. De commissie mag experts om hulp vragen en extra informatie opvragen.

³ Voor bezwaren (geschillen): [Artikel 7:3 Algemene wet bestuursrecht](#) en [Artikel 7:13 Algemene wet bestuursrecht](#) eerste tot en met zesde lid)

Voor klachten: de [artikelen 9:3 tot en met 9:7, eerste lid, 9:8, eerste lid, aanhef en onderdelen a tot en met e, en derde lid, eerste volzin, + 9:9, 9:10, eerste lid, tweede lid, onderdelen b en c, en derde lid, 9:11, 9:12, eerste lid, 9:12a, 9:15 en 9:16](#) en [artikel 2:5, eerste lid](#)).



3. De commissie kan besluiten om stukken niet mee te nemen bij de behandeling als zij vinden dat deze niet belangrijk zijn.

Artikel 7: Hoorzitting

1. De hoorzitting is op Nimeto of online. De commissie stuurt je een uitnodiging.
2. De hoorzitting is niet openbaar, niet iedereen kan komen kijken.
3. Als je niet fysiek aanwezig kunt zijn, kun je met de commissie bespreken de hoorzitting digitaal te doen of iemand te machtigen om namens jou te spreken.
4. Bij de hoorzitting gaat het er om alle nodige informatie te krijgen om een klacht of bezwaar goed te kunnen beoordelen. De commissie luistert naar jou, school, getuigen, en experts.
5. Jij en de andere partij kunnen op eigen kosten de hulp van een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige invoeren.
6. De commissie kan beslissen dat iemand niet mag meedoen als dat nodig is voor een goede gang van zaken tijdens de hoorzitting.
7. Belangrijke dingen die tijdens de hoorzitting worden gezegd, worden opgeschreven en opgenomen in het advies.

Artikel 8: Geen hoorzitting

1. De commissie kan in bepaalde situaties beslissen om geen hoorzitting te houden. Zie [Artikel 7:3 Algemene wet bestuursrecht](#).
2. Als de commissie denkt dat ze genoeg informatie hebben om een goede beslissing te nemen zonder hoorzitting, vragen ze of jullie dat goed vinden.

Artikel 9: Advies van de commissie – bekendmaking

1. De commissie komt in een aparte vergadering tot een oordeel over jouw zaak. Hierbij geldt dat de meeste stemmen gelden.
2. Het advies bevat de namen van de commissieleden en alle partijen, de redenen waarom ze vinden wat ze vinden, en de datum van het advies.
3. Als de commissie bij een bezwaar vindt dat een beslissing moet worden veranderd, geven ze aanbevelingen aan de schoolleiding over een nieuw besluit.
4. Als het om een klacht gaat, kan het College van Bestuur een disciplinaire maatregel nemen.
5. Een klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Een bezwaar binnen 10 weken. Een bezwaar over een verwijderingsbesluit wordt binnen vier weken afgehandeld. Tenzij met partijen andere termijnen zijn overeengekomen.
6. De commissie stuurt het advies schriftelijk naar de betrokken partijen.
7. Nimeto heeft 10 weken om met het advies aan de slag te gaan.

Artikel 10: Wat als deze regeling geen oplossing biedt?

1. Als er iets gebeurt waar dit reglement geen regels voor heeft, beslist de voorzitter van de commissie.



-
2. Als je vindt dat jouw bezwaar niet goed is opgelost, kun je in beroep gaan bij de Raad van State.
<https://www.raadvanstate.nl/overrvs/bestuursrechtspraak/studentenzaken/>
3. Als je vindt dat je klacht niet goed is opgelost, kun je niet in beroep gaan.

Artikel 11: Reglement

1. Dit reglement geldt vanaf 1 augustus 2023.
2. Het bestuur van de school kan dit reglement veranderen.
3. Dit reglement is 15 december 2023 vastgesteld, na instemming van de studentenraad.

