

REGLEMENT KLACHTEN EN GESCHILLEN NOVA COLLEGE

Vanaf schooljaar 2023-2024



Nova College

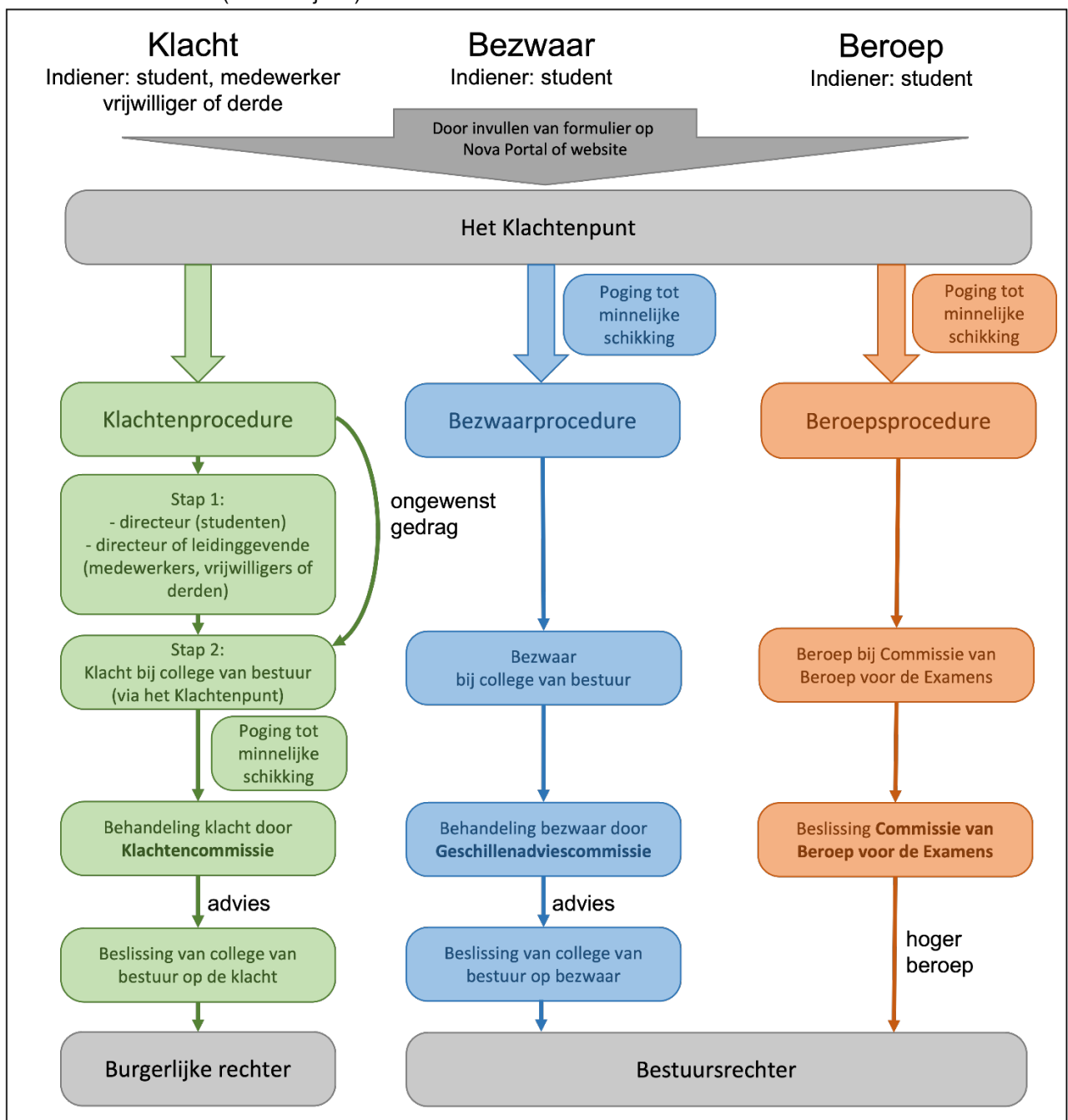
Inleiding

Het Nova College spant zich in voor een aangename leer- en werkomgeving. Het kan voorkomen dat je als student, medewerker, vrijwilliger of derde (betrokkene bij het onderwijsproces of de praktijkbegeleiding van het Nova College) ergens ontevreden over bent. Dit reglement maakt duidelijk wat je in dat geval kan doen en wat het Nova College daarvoor geregeld heeft.

Er zijn verschillende routes mogelijk, die afhangen van het soort klacht of geschil:

- de klachtenprocedure;
- de bezwaarprocedure;
- de beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens, en
- de (hoger) beroepsprocedure bij de bestuursrechter.

Zo zien deze routes er (in hoofdlijnen) uit:



Het uitgangspunt is dat klachten in goed overleg worden opgelost. Ben je het ergens niet mee eens, probeer het dan eerst zelf op te lossen door het gesprek aan te gaan met een medewerker van het Nova College. Dit is vaak beter voor de onderlinge relatie en voorkomt onnodige procedures en juridisering. Indien een gesprek niet tot een oplossing leidt, of een gesprek niet mogelijk of wenselijk is, dan kan gebruik worden gemaakt van de klachtenprocedure. Zodra de klacht bij het Klachtenpunt is ingediend, treedt de klachtenprocedure in werking.

Bij de klachtenprocedure gaat het vooral om klachten over de manier waarop je bent behandeld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de manier waarop je te woord bent gestaan. Bij de overige procedures gaat het om klachten over schriftelijke beslissingen, waartegen bezwaar of (hoger) beroep mogelijk is, zoals een schorsing- of verwijderingsbesluit. Dit noemen we geschillen.

Studenten kunnen alle genoemde procedures doorlopen. Medewerkers, vrijwilligers en derden kunnen alleen de klachtenprocedure bewandelen. Naast de klachtenprocedure die in dit reglement is beschreven, zijn er meer routes voor medewerkers om voor hun rechten op te komen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de procedure bij de [interne geschillencommissie](#) in geval van een geschil over de toepassing van de cao mbo. Deze routes zijn niet in dit reglement uitgewerkt.

Lees dit reglement goed door. Als je hulp nodig hebt om dit reglement goed te begrijpen, kun je altijd terecht bij je studieloopbaanbegeleider, je leidinggevende of je contactpersoon bij het Nova College.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Algemeen	6
Artikel 1. De inhoud van het reglement klachten en geschillen Nova College	6
Artikel 2. Wie beslissen over het reglement klachten en geschillen Nova College?	6
Artikel 3. Hoe maakt het college van bestuur dit reglement bekend?.....	6
Artikel 4. Vanaf wanneer geldt dit reglement?	6
Artikel 5. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?	6
Artikel 6. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetswijzigingen? ...	7
Artikel 7. De vertrouwelijkheid bij de behandeling van klachten en geschillen	7
Artikel 8. Het intrekken van een klacht of geschil.....	7
Hoofdstuk 2. Het Klachtenpunt.....	7
Artikel 9. Wat is het Klachtenpunt en voor wie is dit toegankelijk?	7
Artikel 10. Hoe is het Klachtenpunt te bereiken en welke informatie moet minimaal worden opgenomen in een klaag- bezwaar- of beroepschrift?.....	8
Artikel 11. Wat zijn de taken van het Klachtenpunt?.....	8
Hoofdstuk 3. De bezwaarprocedure	9
Artikel 12. Tegen welke beslissingen en door wie is bezwaar mogelijk?.....	9
Artikel 13. De bezwaartermijn en het indienen van een voorlopige voorziening	9
Artikel 14. De voorprocedure	10
Artikel 15. De rol van de Geschillenadviescommissie.....	10
Artikel 16. De (versnelde) procedure bij de Geschillenadviescommissie	10
Artikel 17. De uitspraak van de Geschillenadviescommissie en de beslissing op bezwaar	11
Hoofdstuk 4. De beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens	11
Artikel 18. De samenstelling en benoeming van de Commissie van Beroep voor de Examens	11
Artikel 19. Tegen welke beslissingen, door wie en binnen welke termijn is beroep mogelijk?	11
Artikel 20. Het indienen van een voorlopige voorziening	12
Artikel 21. De voorprocedure	12
Artikel 22. Start van de beroepsprocedure	12
Artikel 23. De beslistermijn	13
Artikel 24. De uitspraak	13
Hoofdstuk 5. De (hoger) beroepsprocedure bij de bestuursrechter	14
Artikel 25. (Hoger) beroep bij de bestuursrechter	14
Hoofdstuk 6. De klachtenprocedure.....	14
Artikel 26. De fase voorafgaand aan de klachtenprocedure	14
Artikel 27. De start van de klachtenprocedure	15
Artikel 28. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een klacht worden ingediend?	15

Artikel 29. De algemene regels over de klachtbehandeling	15
Artikel 30. De klachtenroute voor studenten	16
Artikel 31. De klachtenroute bij ongewenst gedrag en de vertrouwenspersoon.....	17
Artikel 32. De klachtenroute voor medewerkers	18
Artikel 33. De klachtenroute voor vrijwilligers en derden	18
Bijlage 1. Begrippenlijst	19
Bijlage 2: Machtigingsformulier.....	23

Hoofdstuk 1. Algemeen

Artikel 1. De inhoud van het reglement klachten en geschillen Nova College

1. Dit reglement bevat regels over:
 - het Klachtenpunt;
 - de bezwaarprocedure;
 - de beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens; en
 - de klachtenprocedure van het Nova College.
2. De betekenis van een aantal belangrijke, veelvoorkomende en moeilijke begrippen is in de begrippenlijst uitgelegd. Denk bijvoorbeeld aan de termen 'klager', 'betrokkene', 'verweerder' en 'derde'. De begrippenlijst is in [bijlage 1](#) opgenomen.

Artikel 2. Wie beslissen over het reglement klachten en geschillen Nova College?

1. Het college van bestuur evalueert dit reglement minstens één keer per twee jaar. Dit gebeurt na afstemming met inhoudsdeskundigen.
2. Voordat het college van bestuur het reglement klachten en geschillen definitief vaststelt, vraagt het college van bestuur eerst aan de studentenraad en de ondernemingsraad of zij akkoord gaan met dit reglement. Na instemming stelt het college van bestuur het reglement klachten en geschillen Nova College vast.
3. Het college van bestuur is bevoegd om dit reglement eenzijdig, dat wil zeggen zonder instemming van de studentenraad en ondernemingsraad, te wijzigen. Dit kan alleen als er sprake is van:
 - a. kennelijke verschrijvingen; of
 - b. foutieve verwijzingen.

Artikel 3. Hoe maakt het college van bestuur dit reglement bekend?

1. Het Nova College stelt de actuele versie van dit reglement aan zijn studenten, medewerkers, vrijwilligers en derden ter beschikking via Nova Portal en de website (www.novacollege.nl).
2. Iedere wijziging van dit reglement publiceert het Nova College op Nova Portal en de website (www.novacollege.nl). Dit geldt ook als het college van bestuur dit reglement eenzijdig wijzigt.

Artikel 4. Vanaf wanneer geldt dit reglement?

1. Dit reglement geldt vanaf schooljaar 2023-2024 en treedt dus per 1 augustus 2023 in werking. Als gevolg hiervan vervalt tegelijkertijd de voorgaande versie van de klachtenregeling Nova College met datum 4 juni 2018 en van het reglement Commissie van Beroep voor de Examens met datum 6 mei 2019.
2. De studentenraad heeft met het reglement klachten en geschillen Nova College ingestemd op 23 mei 2023 en de ondernemingsraad heeft hiermee ingestemd op 7 juni 2023.
3. Het college van bestuur heeft het reglement klachten en geschillen Nova College vastgesteld op 12 juni 2023.
4. Dit reglement kan worden aangehaald als 'reglement klachten en geschillen Nova College'.

Artikel 5. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?

1. In gevallen waarin dit reglement voor wat betreft de procedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens of de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho niet voorziet, beslist de voorzitter respectievelijk de plaatsvervangend voorzitter van de betreffende commissie.
2. In alle overige gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het college van bestuur.

Artikel 6. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetswijzigingen?

1. Als dit reglement in strijd is of in tegenspraak is met de wettelijke regels, dan treden die wettelijke regels in de plaats van de regels die daarmee in strijd zijn. De wettelijke regels gaan dus altijd voor.
2. Het Nova College behoudt zich het recht voor om dit reglement tussentijds te wijzigen als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de wet- en regelgeving of als dit reglement in strijd is met de wet- en regelgeving. Bij een tussentijdse wijziging wordt opnieuw de instemming van de studentenraad en de ondernemingsraad gevraagd (zie [artikel 2, lid 2](#)).
3. Indien één of meer artikelen van dit reglement in strijd zijn met de wet of op andere wijze niet verbindend zouden zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige artikelen niet aangetast.
4. Op dit reglement is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 7. De vertrouwelijkheid bij de behandeling van klachten en geschillen

1. De ingediende klachten en geschillen worden altijd vertrouwelijk behandeld door het Klachtenpunt en iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachten- en geschillenbehandeling, zoals de commissieleden en de klachtbehandelaars. De verplichting tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens geldt ook als de betreffende uitvoerders van de klachten- en geschillenbehandeling niet meer belast zijn met de uitvoering van de klachten- en geschillenbehandeling bij het Nova College.
2. De geheimhoudingsverplichting vervalt als het noodzakelijk is om de vertrouwelijke gegevens te delen vanwege een wettelijk voorschrift of de uitvoering van de taak.

Artikel 8. Het intrekken van een klacht of geschil

1. De indiener van een klacht (klager) of geschil (betrokkene) heeft het recht om de klacht of het geschil op elk moment in te trekken.
2. Als een klacht of een geschil bij een commissie in behandeling is, moet de intrekking door de klager of de betrokkene schriftelijk worden gemeld bij de betreffende commissie. Deze commissie informeert daarna het Klachtenpunt en de verweerder hierover.
3. Indien een klacht in behandeling is bij een vestigingsdirecteur, directeur van dienst of leidinggevende, kan de intrekking door de klager mondeling of schriftelijk worden gemeld bij de betreffende klachtbehandelaar. Als de klacht mondeling wordt ingetrokken, bevestigt de betreffende klachtbehandelaar dit schriftelijk aan de klager of betrokkene. De klachtbehandelaar informeert daarna de verweerder en het Klachtenpunt hierover.
4. Als de klacht of het geschil door de ouder van een minderjarige student is ingediend, heeft de student het recht om de klacht of het geschil in te trekken zodra de student tijdens de behandeling van de klachten- bezwaar- of beroepsprocedure meerderjarig wordt.

Hoofdstuk 2. Het Klachtenpunt

Artikel 9. Wat is het Klachtenpunt en voor wie is dit toegankelijk?

1. Het Klachtenpunt is de toegankelijke faciliteit in de zin van artikel 7.5.1. WEB. Dit is een digitaal aanspreekpunt voor studenten, medewerkers, vrijwilligers of derden, namelijk klagers en betrokkenen met een klacht en/of geschil. Verder is het mogelijk om bij het Klachtenpunt een suggestie ter verbetering door te geven of complimenten over het Nova College kenbaar te maken.
2. Klachten en geschillen, ter behandeling door een commissie (Klachtencommissie, Geschillenadviescommissie of de Commissie van Beroep voor de Examens), mogen uitsluitend worden ingediend bij het Klachtenpunt.

Als een bevoegde commissie toch rechtstreeks een klacht, bezwaar of beroep ontvangt, stuurt deze commissie dit naar het Klachtenpunt voor registratie vóórdat de behandeling van de klacht, het bezwaar of het beroep start.

Artikel 10. Hoe is het Klachtenpunt te bereiken en welke informatie moet minimaal worden opgenomen in een klaag- bezwaar- of beroepschrift?

1. Het Klachtenpunt is via de [website](#) en [Nova Portal](#) te bereiken.
2. Een klacht of geschil moet schriftelijk bij het Klachtenpunt worden ingediend door het invullen van het (klachten- en geschillen)formulier op [Nova Portal](#) of de [website](#).
3. In een klaag- bezwaar- of beroepschrift moet minimaal de volgende informatie worden opgenomen:
 - a. naam en ((studenten)e-mail) adres van de klager of betrokkene;
 - b. telefoonnummer van de klager of betrokkene;
 - c. de datum van indiening;
 - d. een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht of het geschil is gericht (beslissing meesturen, tenzij die niet ontvangen is);
 - e. de gronden (argumenten / onderbouwing);
 - f. de naam van de opleiding / team / vestiging;
 - g. (indien van toepassing) eventuele machtiging dat iemand anders namens de klager of betrokkene een klacht, bezwaar en/of beroep indient. Een machtiging is ook nodig als de klager of betrokkene een meerderjarige student is, die zich door zijn ouders laat vertegenwoordigen. Als de klager of betrokkene door een advocaat wordt bijgestaan, is er geen machtiging nodig. In [bijlage 2](#) is het machtigingsformulier opgenomen;
 - h. een omschrijving van datgene wat de klager of betrokkene wil bereiken met de klacht of het geschil, en wat de gewenste oplossing is. De bedoeling van de klager of betrokkene bij de indiening van een klacht of geschil is namelijk bepalend voor de procedure die van toepassing is.

Door het invullen van het online (klachten- en geschillen)formulier wordt automatisch een klaag- bezwaar- of beroepschrift gemaakt, dat aan de gestelde vereisten voldoet.

4. Het klaag- bezwaar- of beroepschrift en eventuele bijlagen moeten goed leesbaar zijn.
5. Als een klaag- bezwaar- of beroepschrift niet aan de gestelde eisen voldoet, stelt het Klachtenpunt de klager of betrokkene binnen een nader te stellen termijn in de gelegenheid om de ontbrekende gegevens aan te leveren. In dat geval wordt de beslistermijn opgeschort tot de dag dat alle ontbrekende stukken zijn aangeleverd. Als de klager of betrokkene de ontbrekende gegevens niet binnen de gestelde termijn aanlevert, kan de klacht, het bezwaar of het beroep niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit betekent dat de klacht, het bezwaar of het beroep niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 11. Wat zijn de taken van het Klachtenpunt?

1. Het Klachtenpunt beoordeelt of er sprake is van een klacht, bezwaar of beroep. De inhoud van de klacht of het geschil, en de bedoeling van de klager of betrokkene daarbij zijn bepalend voor deze beoordeling. Als de ingediende klacht of het geschil al is gericht aan een specifieke commissie en deze blijkt niet juist te zijn, zorgt het Klachtenpunt ervoor dat dit bij de juiste commissie terecht komt.
2. Het Klachtenpunt registreert een binnengekomen klaag- bezwaar- of beroepschrift en geeft uitvoering aan het bepaalde in artikel 10, lid 5.
3. Nadat de klacht, het bezwaar of beroep bij het Klachtenpunt is ingediend, ontvangt de klager of betrokkene van het Klachtenpunt een schriftelijke ontvangstbevestiging met een vermelding van de datum van ontvangst.

De klager of betrokkene ontvangt dan ook een beknopte, heldere beschrijving van de vervolgstappen van de procedure. De datum van ontvangst is bepalend voor de vraag of een klacht, bezwaar of beroep tijdig is ingediend.

4. De ingediende klacht, het bezwaar of beroep en de daarbij meegezonden stukken stuurt het Klachtenpunt door naar:
 - de betreffende klachtbehandelaar; of
 - de bevoegde commissie: de Klachtencommissie (klacht), de Geschillenadviescommissie (bezwaar) en/of de Commissie van Beroep voor de Examens (beroep).

Als blijkt dat het Klachtenpunt dit naar de verkeerde commissie stuurt, dan stuurt die commissie de stukken zo spoedig mogelijk terug naar het Klachtenpunt. Dit geldt ook als het klaag- bezwaar- of beroepschrift meerdere elementen bevat die voor verschillende procedures in aanmerking komen, terwijl het maar naar één commissie is verzonden.

5. Het Klachtenpunt is verantwoordelijk voor het toepassen van de voorprocedure zoals beschreven in [artikel 14](#), [artikel 21](#) en [artikel 30, lid 3](#).
6. Het Klachtenpunt zorgt ten behoeve van het jaarverslag in de zin van artikel 2.5.4 WEB voor het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag over het aantal ingediende klachten bij de Klachtencommissie, het aantal ingediende geschillen en de afhandeling daarvan.

Hoofdstuk 3. De bezwaarprocedure

Artikel 12. Tegen welke beslissingen en door wie is bezwaar mogelijk?

In artikel 7.5.1, lid 3 WEB en artikel 7.5.7, lid 2 en lid 3 WEB is bepaald dat betrokkenen bezwaar kunnen maken tegen een: *schriftelijke beslissing van een orgaan van een instelling inhoudende een rechtshandeling op grond van deze wet en daarop gebaseerde regelingen of vanwege het ontbreken van een dergelijke beslissing*. Het gaat dus om geschillen die gerelateerd zijn aan de WEB of de daarop gebaseerde regelingen.

Het is in ieder geval mogelijk om bezwaar te maken tegen de volgende beslissingen:

- a. weigering tot inschrijving;
- b. schorsing;
- c. verwijdering;
- d. afwijzing aanvraag uit het MBO studentenfonds; of
- e. geschillen die ontstaan over het uitvoeren, het maken of wijzigen van schriftelijke ondersteuningsafspraken vanwege handicap of chronische ziekte.

Artikel 13. De bezwaartermijn en het indienen van een voorlopige voorziening

1. Tegen een beslissing zoals beschreven in artikel 12 moet binnen zes weken, na de datum van verzending van de betreffende beslissing, via het Klachtenpunt bezwaar worden gemaakt bij het college van bestuur. Voor geschillen in de zin van artikel 12, onder e geldt dat de bezwaartermijn van zes weken aanvangt vanaf het moment dat het geschil ontstaat.
2. Het indienen van een bezwaar schorst de werking van de bestreden beslissing niet. Dit betekent dat de beslissing waartegen bezwaar is ingediend, ondanks het bezwaar toch in werking treedt en uitgevoerd mag worden tijdens de bezwaarprocedure. Het kan zijn dat de bestreden beslissing intussen onherstelbare gevolgen heeft voor de betrokkene en de betrokkene daarom niet kan wachten op de uitspraak in de bezwaarzaak. Hierbij kan worden gedacht aan de situatie dat er studievertraging kan ontstaan doordat de betrokkene, als gevolg van het bestreden besluit, niet mag deelnemen aan het onderwijs. In dat geval is het mogelijk om tegelijk met het bezwaarschrift een verzoek om een voorlopige voorziening in te dienen bij het college van bestuur.

Een voorlopige voorziening is een tijdelijke maatregel, die kan worden getroffen voor de periode dat het bezwaarschrift in behandeling is. Dit verzoek kan ook later in de procedure worden ingediend.

3. Een voorlopige voorziening kan worden ingediend door het invullen van het online (klachten- en geschillen)formulier op Nova Portal of de website (zie [artikel 10, lid 3](#)). Het college van bestuur bepaalt of een verzoek om een voorlopige voorziening wordt toegekend. Zodra de uitspraak in de hoofdzaak is gedaan, vervalt de voorlopige voorziening.

Artikel 14. De voorprocedure

1. Nadat het (complete) bezwaarschrift door het Klachtenpunt is ontvangen, stuurt het Klachtenpunt dit altijd door naar de verweerder met de opdracht om te onderzoeken of een schikking mogelijk is en zo ja, in overleg te treden met de betrokkene hierover. De uitkomst hiervan dient binnen één week, na voornoemd verzoek, aan het Klachtenpunt te worden teruggekoppeld. Op die manier kan worden voorkomen dat een zaak onnodig op een formele manier wordt afgehandeld. De verweerder is niet verplicht om een schikkingsvoorstel te doen aan de betrokkene, indien hij daartoe geen aanleiding ziet.
2. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de beslistermijn zoals beschreven in [artikel 17](#) worden opgeschort, indien de betrokkene daarmee akkoord gaat.
3. Als een minnelijke schikking niet mogelijk is of niet is gelukt, dient de correspondentie hierover door de verweerder naar het Klachtenpunt te worden verzonden.
4. De verweerder stuurt het verweerschrift (de reactie op het bezwaar) binnen twee weken, na de doorzending in de zin van lid 1, naar het Klachtenpunt.

Artikel 15. De rol van de Geschillenadviescommissie

1. Elke mbo-instelling is wettelijk verplicht om voor de bezwaarschriftprocedure een bezwaaradviescommissie in te stellen of zich aan te sluiten bij een dergelijke commissie. De WEB noemt dit een Geschillenadviescommissie, die feitelijk een bezwaaradviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb is. De Geschillenadviescommissie brengt aan het college van bestuur een advies uit over een bezwaar. Deze commissie geeft een (niet-bindend) advies aan het college van bestuur over de afhandeling van het bezwaar.
2. Het Nova College heeft ervoor gekozen om de onafhankelijkheid van deze commissie maximaal te borgen en is daarom aangesloten bij de landelijke Geschillenadviescommissie: de [Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho](#) (hierna: 'de Geschillenadviescommissie') van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een commissie die speciaal is ingericht voor het mbo en hoger onderwijs. Deze commissie is gevestigd aan de Zwarte Woud 2 te (3524 SJ) Utrecht en is telefonisch bereikbaar op 030-280 9590 en per email via info@onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 16. De (versnelde) procedure bij de Geschillenadviescommissie

1. Het Klachtenpunt streeft ernaar om de zaak, uiterlijk in de derde week na ontvangst van het bezwaarschrift, digitaal in te dienen bij de Geschillenadviescommissie. Vervolgens volgt nader onderzoek naar het ingediende bezwaar en wordt door de Geschillenadviescommissie bepaald of het dossier compleet is. Daarna volgt er vaak een hoorzitting: een mondelinge behandeling van de zaak. Vervolgens brengt de Geschillenadviescommissie schriftelijk advies uit aan het college van bestuur. De Geschillenadviescommissie heeft een [reglement](#) vastgesteld waarin de procedure bij de Geschillenadviescommissie is beschreven. Dit reglement is te raadplegen via de website www.onderwijsgeschillen.nl. Lees dit reglement goed door, zodat de inhoud van deze procedure duidelijk is.

2. Als er sprake is van spoedeisendheid, kan de betrokkene aan de voorzitter van de Geschillenadviescommissie vragen om de zaak versneld te behandelen volgens de versnelde procedure van artikel 7.5.7, lid 5 WEB. De Geschillenadviescommissie brengt in dat geval zo spoedig mogelijk advies uit. Dit advies wordt gedeeld met het Klachtenpunt, dat dit naar het college van bestuur stuurt. Als het bezwaar tegen een verwijderingsbeslissing is gericht, is de versnelde procedure op grond van artikel 8.1.7d, lid 4 WEB automatisch van toepassing.

Artikel 17. De uitspraak van de Geschillenadviescommissie en de beslissing op bezwaar

1. De uitspraak van de Geschillenadviescommissie is een advies aan het college van bestuur over de afhandeling van het bezwaar. Het advies van de Geschillenadviescommissie is niet bindend.
2. Het college van bestuur neemt, mede op basis van dit advies, binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift door het Klachtenpunt, de beslissing op bezwaar en maakt dit samen met het advies van de Geschillenadviescommissie bekend aan de betrokkene, de verweerder, de Geschillenadviescommissie en het Klachtenpunt.
3. Als de versnelde procedure (zie artikel 16, lid 2) in werking treedt, beslist het college van bestuur binnen vier weken op het bezwaar.
4. Als de beslistermijn in de zin van lid 2 en 3 eindigt op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, wordt de beslistermijn op grond van de Algemene termijnenwet verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag is.

Hoofdstuk 4. De beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens

Artikel 18. De samenstelling en benoeming van de Commissie van Beroep voor de Examens

1. Het Nova College heeft een Commissie van Beroep voor de Examens (hierna: Commissie van Beroep) ingesteld voor de behandeling van beroepschriften. Dit is de interne beroepsprocedure. De Commissie van Beroep is de wettelijk verplichte commissie in de zin van artikel 7.5.3 WEB.
2. De Commissie van Beroep bestaat uit zes leden: de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, twee overige leden en hun plaatsvervangers. De Commissie van Beroep is zodanig samengesteld dat er sprake is van voldoende deskundigheid voor de behandeling van beroepschriften. De Commissie van Beroep wordt bijgestaan door een secretaris.
3. De Commissie van Beroep behandelt een beroepszaak met drie leden: de voorzitter en twee leden. De commissieleden nemen niet deel aan de behandeling van een beroep, als daarbij hun onpartijdigheid in het geding komt.
4. Het college van bestuur benoemt de commissieleden. De commissieleden worden benoemd voor een termijn van minimaal drie en maximaal vijf jaar. Zij zijn opnieuw benoembaar. Het ontslag (op eigen verzoek) van de leden en plaatsvervangende leden van de Commissie van Beroep is geregeld in artikel 7.5.1, lid 4 BW.

Artikel 19. Tegen welke beslissingen, door wie en binnen welke termijn is beroep mogelijk?

1. Betrokkenen en studenten in de derde leerweg kunnen binnen twee weken, na de datum van verzending van een beslissing, beroep instellen tegen:
 - a. een beslissing tot een (negatief) bindend studieadvies;
 - b. beslissingen van een examencommissie of van de examinatoren (bijvoorbeeld beslissingen over vrijstellingen of het opleggen van maatregelen vanwege fraude).Wanneer tegen een beslissing beroep mogelijk is, wordt dit onderaan de beslissing aangegeven.
2. In de beroepsprocedure toetst de Commissie van Beroep of de beslissing in strijd is met het recht.

De Commissie van Beroep toetst voornamelijk of de procedure van de totstandkoming van de bestreden beslissing zorgvuldig is doorlopen en of de verweerder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot deze beslissing heeft kunnen komen.

3. De Commissie van Beroep kan het beroepschrift in elk geval niet-ontvankelijk verklaren:
 - als het beroepschrift niet aan de gestelde eisen zoals genoemd in artikel 10, lid 3 voldoet en de betrokkene nalaat om, na een verzoek van het Klachtenpunt, de ontbrekende gegevens na een nader te stellen termijn aan te leveren (zie artikel 10, lid 5);
 - als het beroepschrift niet binnen de in lid 1 gestelde termijn is ontvangen door het Klachtenpunt, tenzij de termijnoverschrijding niet aan de betrokkene kan worden toegerekend;
 - als het beroepschrift geen betrekking heeft op een beslissing in de zin van lid 1.
4. De Commissie van Beroep stelt de verweerder altijd op de hoogte van het ingediende beroep en of dit in behandeling wordt genomen.

Artikel 20. Het indienen van een voorlopige voorziening

1. Het indienen van beroep schorst de werking van de bestreden beslissing niet. Dit betekent dat de beslissing waartegen beroep is ingesteld, ondanks een ingediend beroep toch in werking treedt en uitgevoerd mag worden tijdens de beroepsprocedure. Het kan zijn dat de bestreden beslissing intussen onherstelbare gevolgen heeft voor de betrokkene en de betrokkene daarom niet kan wachten op de uitspraak in de beroepzaak. Hierbij kan worden gedacht aan de situatie dat de betrokkene, als gevolg van het bestreden besluit, niet kan deelnemen aan een (her)examen. In dat geval is het mogelijk om tegelijk met het beroepschrift een verzoek om een voorlopige voorziening in te dienen. Dit kan dan op het online (klachten- en geschillen)formulier worden aangevinkt. Dit verzoek kan ook later in de procedure worden ingediend. Een voorlopige voorziening kan dan worden ingediend door het invullen van het online (klachten- en geschillen)formulier (zie artikel 10, lid 3). Een voorlopige voorziening is een tijdelijke maatregel, die kan worden getroffen voor de periode dat het beroepschrift in behandeling is. De voorzitter beslist op dat verzoek nadat de verweerder is gehoord, althans te hebben opgeroepen, en kan besluiten om gelijk een uitspraak in de hoofdzaak te doen.
2. Zodra de uitspraak in de hoofdzaak is gedaan, vervalt de voorlopige voorziening.

Artikel 21. De voorprocedure

1. Nadat het (complete) beroepschrift door het Klachtenpunt is ontvangen, stuurt het Klachtenpunt dit door naar de verweerder met de opdracht om te onderzoeken of een schikking mogelijk is en zo ja, in overleg te treden met de betrokkene hierover. De uitkomst hiervan dient binnen één week, na voornoemd verzoek, aan het Klachtenpunt te worden teruggekoppeld. De verweerder is niet verplicht om een schikkingsvoorstel te doen aan de betrokkene, indien hij daartoe geen aanleiding ziet.
2. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking wordt de beslistermijn zoals beschreven in artikel 22 opgeschort, indien de betrokkene daarmee akkoord gaat.
3. Als de minnelijke schikkingspoging niet slaagt, start de beroepsprocedure (artikel 21).

Artikel 22. Start van de beroepsprocedure

1. De Commissie van Beroep stelt de verweerder in de gelegenheid tegen het beroep verweer te voeren. Het verweerschrift dient uiterlijk binnen twee weken, nadat het beroepschrift naar de verweerder is verzonden (zie artikel 21, lid 1), door de Commissie van Beroep te zijn ontvangen. Op verzoek van de verweerder kan de Commissie van Beroep uitstel verlenen voor het indienen van het verweerschrift, als daartoe naar het oordeel van de Commissie van Beroep redelijke gronden aanwezig zijn. Het verweerschrift wordt ook met de betrokkene gedeeld.

2. Ter voorbereiding van de beoordeling van de beroepszaak kan de Commissie van Beroep aanvullende inlichtingen inwinnen bij de betrokkene, de verweerder en eventuele derden. Op verzoek van de Commissie van Beroep geeft de verweerder inzage en verstrekt zo nodig afschriften van alle relevante gegevens. Als de Commissie van Beroep van mening is dat aanvullende gegevens nodig zijn om de beroepszaak goed te kunnen behandelen, stelt zij de betrokkene in de gelegenheid om deze gegevens binnen een nader te stellen termijn aan te leveren. De verstrekte gegevens worden met alle partijen gedeeld.
3. De secretaris stelt de datum en het tijdstip vast van de (niet-openbare) hoorzitting, zodat de betrokkene en de verweerder een mondelinge toelichting kunnen geven op de beroepszaak. De hoorzitting kan ook digitaal plaatsvinden. Tot vier dagen voor de zitting kunnen partijen nog nadere stukken indienen die van belang zijn voor een goede beoordeling van de beroepszaak.
4. De Commissie van Beroep kan besluiten dat geen hoorzitting wordt gehouden in die gevallen als bedoeld in artikel 7:3 Awb. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de situatie dat de betrokkene verklaart dat hij geen gebruik wil maken van het hoorrecht of als het beroep overduidelijk niet-ontvankelijk of ongegrond is. Dit geldt ook als de Commissie van Beroep van oordeel is dat zij op basis van de stukken tot een goede beoordeling van de beroepszaak kan komen en partijen instemmen met een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. In dit laatste geval krijgt de betrokkene de kans om binnen een nader te stellen termijn schriftelijk te reageren op het verweerschrift (replik) en de verweerder wordt daarna in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren (dupliek).
5. De verslaglegging van dat wat besproken is tijdens de hoorzitting wordt, voor zover relevant, weergegeven in de uitspraak. Van de hoorzitting kan een geluids- en/of video-opname worden gemaakt voor eigen gebruik door de secretaris. De eventuele opname is niet opvraagbaar en wordt na verzending van de uitspraak direct vernietigd.
6. De Commissie van Beroep bespreekt en beoordeelt de beroepszaak in een besloten vergadering. Zij beslist over de zaak bij meerderheid van stemmen.

Artikel 23. De beslistermijn

1. De termijn waarbinnen de Commissie van Beroep beslist is vier weken, gerekend vanaf de dag nadat de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken. De beslistermijn kan door de Commissie van Beroep met maximaal twee weken worden verlengd. In dat geval worden de betrokkene en de verweerder hierover geïnformeerd.
2. Als de beslistermijn eindigt op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, wordt de beslistermijn op grond van de Algemene termijnenwet verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

Artikel 24. De uitspraak

1. De uitspraak leidt tot:
 - a. het niet-ontvankelijk verklaren van het beroep (het beroepschrift wordt niet in behandeling genomen);
 - b. ongegrondverklaring van het beroep (de betrokkene 'verliest' de zaak);
 - c. gegrondverklaring van het beroep (de betrokkene 'wint' de zaak); of
 - d. een onbevoegd verklaring (de Commissie van Beroep is niet bevoegd om over de zaak te oordelen).
2. In de uitspraak staat altijd de datum van de uitspraak. De uitspraak bevat minimaal:
 - a. de namen van de betrokkene, verweerder en eventuele gemachtigden;
 - b. een onderbouwing van de uitspraak;
 - c. de feitelijke uitspraak, zoals beschreven in lid 1;
 - d. de namen van de voorzitter en de overige commissieleden die de uitspraak hebben gedaan.

3. Als de Commissie van Beroep het beroep gegrond acht, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. De Commissie van Beroep is niet bevoegd in de plaats van de geheel of gedeeltelijk vernietigde beslissing een nieuwe beslissing te nemen.
4. De Commissie van Beroep kan bepalen dat de verweerder opnieuw of alsnog in de zaak moet beslissen, dan wel dat het (onderdeel van het) examen opnieuw wordt afgenomen, onder door de Commissie van Beroep te stellen voorwaarden.
5. Als de bestreden beslissing is vernietigd, voorziet de verweerder, voor zover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de Commissie van Beroep.
6. Indien daartoe aanleiding bestaat kan de Commissie van Beroep aanbevelingen doen over het nemen van maatregelen en overig te nemen beslissingen.
7. De Commissie van Beroep maakt de uitspraak bekend aan de betrokkene en in geval van minderjarigheid aan de ouders van de betrokkene, aan de verweerder, aan het college van bestuur, aan het bedrijf dat of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt, de inspectie van het Onderwijs en het Klachtenpunt.

Hoofdstuk 5. De (hoger) beroepsprocedure bij de bestuursrechter

Artikel 25. (Hoger) beroep bij de bestuursrechter

1. Als de betrokkene het niet eens is met de beslissing op bezwaar of beroep, zoals beschreven in hoofdstuk 3 en 4, kan deze binnen zes weken na de datum van verzending van de beslissing, (hoger) beroep instellen bij de hoogste bestuursrechter: de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Studenten in de derde leerweg kunnen niet bij de bestuursrechter procederen, maar wel bij de burgerlijke rechter.
2. Aan een beroepsprocedure zijn kosten verbonden, namelijk € 50,- per beroepschrift.
3. Om het instellen van (hoger) beroep laagdrempelig te maken kan de betrokkene gebruik maken van een [voorbeeld-beroepschrift](#) en kan het beroepschrift per e-mail worden ingediend.
4. Tegen de beslissing van de bestuursrechter kan de betrokkene niet in beroep. Deze uitspraak is dus onherroepelijk. Op de [website](#) van de bestuursrechter is meer informatie te vinden over de procedure bij de bestuursrechter.

Hoofdstuk 6. De klachtenprocedure

Artikel 26. De fase voorafgaand aan de klachtenprocedure

1. Als een student ergens ontevreden over is, is het goed om dit in een vroeg stadium te bespreken, zodat dit in goed onderling overleg kan worden opgelost. Dit kan met degene over wie de klacht gaat, maar ook met de docent, de studieloopbaanbegeleider, de trajectbegeleider of de opleidingsmanager. Degene bij wie de klacht kenbaar wordt gemaakt, gaat altijd met de student in gesprek en luistert naar zijn verhaal. Het Nova College wil op deze wijze ervoor zorgen dat het probleem snel wordt opgelost en dat de student vertrouwen blijft houden in het Nova College. Een goede relatie en communicatie tussen het Nova College en zijn studenten vormt namelijk de basis voor het realiseren van een aangename leeromgeving. Het Nova College stimuleert daarom om het gesprek aan te gaan als de student ergens tegenaan loopt.
2. Ook voor medewerkers, vrijwilligers en derden geldt dat in geval van ontevredenheid het goed is om dit te bespreken met een medewerker van het Nova College, zodat de klacht onderling kan worden opgelost.
3. Klagers zijn niet verplicht om, voorafgaand aan de klachtenprocedure, een poging te doen om de klacht onderling op te lossen.

Artikel 27. De start van de klachtenprocedure

Zodra de klager een klaagschrift bij het Klachtenpunt indient, start de klachtenprocedure. In het vervolg van dit hoofdstuk is deze procedure uitgewerkt.

Artikel 28. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een klacht worden ingediend?

1. De volgende personen (klagers) hebben het recht om een klacht in te dienen:
 - a. een aanstaande, huidige of voormalige student of extraneus tot 1 jaar na het verlaten van het Nova College van het beroepsonderwijs en van het vavo, dan wel diens ouders bij minderjarigheid;
 - b. een medewerker of oud-medewerker tot 1 jaar na het beëindigen van de (arbeids)overeenkomst met het Nova College;
 - c. een vrijwilliger die krachtens de Uitvoeringsregeling Vrijwilligers werkzaamheden verricht voor het Nova College;
 - d. een derde: een persoon, anders dan een medewerker, die uit hoofde van een contractuele verhouding als zelfstandige ofwel voor een bedrijf, is betrokken bij het onderwijsproces of de praktijkbegeleiding van het Nova College (bijvoorbeeld een stagiair van het Nova College).
2. Als de gedraging of beslissing waar de klacht betrekking op heeft, niet rechtstreeks op de klager van toepassing is, hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen.
3. Een klager kan een klacht indienen over een gedraging, handeling (of het uitblijven hiervan) of (het niet tijdig nemen of weigeren van een) beslissing (anders dan genoemd in lid 5):
 - a. van een medewerker of orgaan van het Nova College; of
 - b. van personen die namens Nova College taken uitvoeren (bijvoorbeeld: schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiaires en stagebegeleiders).
4. Als de klager een minderjarige student is, heeft de klager het recht om zelf een klacht in te dienen, maar zijn ouders kunnen dit ook doen. Als de klager een meerderjarige student is en zijn ouders een klacht willen indienen, dan kan dit alleen namens en mét de schriftelijke toestemming van de meerderjarige student. De ouders treden dan als gemachtigde op (zie artikel 10, lid 3, onder g).
5. De volgende klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen:
 - a. klachten die al eerder zijn behandeld;
 - b. klachten die betrekking hebben op gedragingen of handelingen (of het uitblijven ervan) of beslissingen van meer dan één jaar geleden;
 - c. klachten over een besluit van algemene strekking;
 - d. klachten over een beslissing met rechtsgevolg, waartegen bezwaar en/of beroep kan worden of had kunnen worden ingesteld, zoals omschreven in hoofdstuk 3 en 4;
 - e. klachten over een beslissing waartegen bezwaar en beroep op grond van de cao mbo kan worden ingesteld;
 - f. klachten die worden of zijn behandeld door een externe juridische instantie die een bindende uitspraak doet of heeft gedaan. Dit geldt ook als er een uitspraak is gedaan op grond van arbitrage of als de klacht eerder is opgelost na mediation;
 - g. anonieme klachten;
 - h. klachten die op grond van een andere regeling van het Nova College behandeld kunnen worden (bijvoorbeeld klachten over een aanbesteding).

Artikel 29. De algemene regels over de klachtbehandeling

1. Het Nova College zorgt voor een behoorlijke behandeling van klachten overeenkomstig artikel 7.5.2 WEB en de toepasselijke bepalingen over de klachtbehandeling in de Awb.

2. Als het klaagschrift niet aan de gestelde eisen voldoet, dan krijgt de klager de kans om de ontbrekende informatie op te sturen. Als de klager dit niet (tijdig) doet, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit betekent dat de klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen.
3. De klager hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, of het klaagschrift in behandeling wordt genomen.
4. Het doel van de klachtenprocedure is om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Ook tijdens de klachtenprocedure is het op elk moment mogelijk om de klacht in goed onderling overleg op te lossen, zolang de klager daarvoor open staat. Zodra de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, stopt de klachtbehandelaar de klachtenprocedure. Dit betekent dat het niet nodig is om de (resterende) procedurele stappen van de klachtenprocedure uit te voeren.
5. Het Nova College zorgt voor een eerlijke klachtbehandeling. De persoon die de klacht behandelt mag niet degene zijn over wie de klager klaagt of die de beslissing heeft genomen.
6. De verweerder krijgt altijd een afschrift van de ingediende klacht en de daarbij meegezonden documenten. De klachtbehandelaar stelt de klager en verweerder in de gelegenheid, al dan niet in elkaars aanwezigheid, om te worden gehoord. De klager is niet verplicht om hier gebruik van te maken. De verslaglegging van datgene wat besproken is wordt, voor zover relevant, weergegeven in de beslissing over de afhandeling van de klacht.
7. De klachtbehandelaar zorgt voor een schriftelijke motivering van de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld (de beslissing) en legt dit vast in een dossier. Deze beslissing wordt per e-mail of per post aan de klager bekendgemaakt.

Artikel 30. De klachtenroute voor studenten

1. Na ontvangst van een klaagschrift van een student door het Klachtenpunt, stuurt het Klachtenpunt dit ter behandeling door naar de vestigingsdirecteur. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht verneemt de klager hoe de vestigingsdirecteur de klacht afhandelt.
2. Bij ontevredenheid over de beslissing van de vestigingsdirecteur kan de klager via het Klachtenpunt een klacht indienen bij het college van bestuur. Het college van bestuur voorziet in een klachtencommissie, die belast is met de behandeling van en advisering over klachten: de onafhankelijke, externe Klachtencommissie. Dit is de landelijke Klachtencommissie, die door de Stichting Onderwijsgeschillen in stand wordt gehouden. De contactgegevens van de Klachtencommissie zijn opgenomen in [artikel 15, lid 2](#).
3. Na ontvangst van het (complete) klaagschrift in de zin van lid 2, stuurt het Klachtenpunt dit door naar de verweerder met de opdracht om te onderzoeken of een schikking mogelijk is en zo ja, in overleg te treden met de betrokkene hierover. De uitkomst hiervan dient binnen één week, na voornoemd verzoek, aan het Klachtenpunt te worden teruggekoppeld. De eventuele correspondentie moet ook worden meegestuurd. Op die manier kan worden voorkomen dat een zaak onnodig op een formele manier wordt afgehandeld. De verweerder is niet verplicht om een schikkingsvoorstel te doen aan de betrokkene, indien hij daartoe geen aanleiding ziet. Als de minnelijke schikkingspoging niet slaagt, meldt het Klachtenpunt de zaak bij de Klachtencommissie. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking wordt de beslistermijn zoals beschreven in lid 6 opgeschort, indien de klager daarmee akkoord gaat.
4. De Klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht. De Klachtencommissie heeft een [reglement](#) vastgesteld waarin de procedure bij de Klachtencommissie is beschreven. Dit reglement is te raadplegen via de website www.onderwijsgeschillen.nl. Lees dit reglement door, zodat de inhoud van de procedure duidelijk is.

5. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt naar het Klachtenpunt verzonden en is een advies (met eventuele aanbevelingen) aan het college van bestuur, waarin tevens wordt aangegeven of de klacht terecht is. Het advies is niet-bindend. Het college van bestuur is dus niet verplicht om dit advies op te volgen.
6. Het college van bestuur neemt, mede op basis van dit advies, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift (gericht aan het college van bestuur) door het Klachtenpunt, een beslissing over de afhandeling van de klacht. Als het college van bestuur van het advies afwijkt, wordt dit altijd schriftelijk gemotiveerd. De beslistermijn kan met vier weken worden verlengd. Daarna is verlenging alleen met schriftelijk akkoord van de klager mogelijk. Als de beslistermijn eindigt op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, wordt de beslistermijn op grond van de Algemene termijnenwet verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
7. Na de beslissing van het college van bestuur is het alleen mogelijk een procedure te starten bij de civiele rechter.
8. Voor klachten van studenten van het beroepsonderwijs en vavo die te maken hebben met examinering, geldt een afwijkende klachtenprocedure. Deze klachten moeten binnen vijf schooldagen na afname van het examen schriftelijk worden ingediend bij het Klachtenpunt. Het Klachtenpunt verwijst de klacht door naar:
 - de vestigingsdirecteur als de klacht gaat over de organisatie of uitvoering van de examinering; of
 - de examencommissie als de klacht een taak of bevoegdheid van de examencommissie betreft.

Wanneer de student het niet eens is met de afhandeling van de klacht door de vestigingsdirecteur, is de formele klachtenroute van toepassing zoals beschreven in lid 2 tot en met 7.

Artikel 31. De klachtenroute bij ongewenst gedrag en de vertrouwenspersoon

1. Dit artikel is van toepassing op alle klagers (studenten, medewerkers, vrijwilligers en derden) die te maken krijgen met ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: discriminatie, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie en extremisme (zie begrippenlijst voor een uitleg van deze begrippen). Als de klager te maken krijgt met ongewenst gedrag, is het goed om hierover te praten met bijvoorbeeld een collega, de leidinggevende, de studieloopbaanbegeleider of een medestudent.
2. Bij klachten over ongewenst gedrag heeft de klager het recht om de klacht gelijk via het Klachtenpunt bij het college van bestuur in te dienen. De klager is dan niet verplicht om de klacht, voorafgaand aan dit traject, eerst te laten behandelen door de vestigingsdirecteur, directeur van dienst of leidinggevende.
3. De klager kan ervoor kiezen om, voorafgaand aan de klachtenprocedure, in gesprek te gaan met een [vertrouwenspersoon](#) van het Nova College. Een vertrouwenspersoon luistert naar het verhaal van de klager, bespreekt de mogelijkheden met de klager en helpt de klager, indien nodig, bij het indienen van een klacht. Op Nova Portal staan de namen genoemd van de vertrouwenspersonen van het Nova College. Meer informatie over de vertrouwenspersonen is te vinden in het Statuut Vertrouwenspersonen.
4. Daarnaast hebben studenten de mogelijkheid om de [vertrouwensinspecteur](#) van de Inspectie van het Onderwijs te benaderen voor informatie en advies.
5. Bij een (vermoeden van een) zedendelict vindt overleg plaats met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs die vaststelt of sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.

6. Blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het college van bestuur direct aangifte bij de politie en worden zowel klager als verweerder hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 32. De klachtenroute voor medewerkers

1. Een medewerker kan via het Klachtenpunt een klacht indienen bij de daarvoor verantwoordelijke vestigingsdirecteur, directeur van dienst of leidinggevende. De beslissing wordt schriftelijk binnen tien werkdagen aan de medewerker bekendgemaakt.
2. Bij ontevredenheid over de beslissing als bedoeld in lid 1, kan de medewerker de klachtenprocedure doorlopen zoals beschreven in artikel 30, leden 2 t/m 7.

Artikel 33. De klachtenroute voor vrijwilligers en derden

1. Een vrijwilliger of derde kan via het Klachtenpunt een klacht indienen bij de daarvoor verantwoordelijke vestigingsdirecteur of directeur van dienst. De beslissing van de vestigingsdirecteur of directeur van dienst wordt schriftelijk binnen tien werkdagen aan de klager bekend gemaakt.
2. Bij ontevredenheid over de beslissing als bedoeld in lid 1, kan de vrijwilliger of derde de klachtenprocedure doorlopen zoals beschreven in artikel 30, leden 2 t/m 7.

Bijlage 1. Begrippenlijst

In dit reglement wordt verstaan onder:

Agressie en geweld	Voorvallen waarbij studenten, medewerkers of vrijwilligers van het Nova College psychisch, fysiek of digitaal (via de app of andere digitale kanalen) worden lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het Nova College. Agressie en geweld kunnen tot uiting komen in de volgende gedragingen: verbaal geweld (o.a.: uitschelden, beledigen); fysiek geweld (o.a.: schoppen, slaan, met een wapen dreigen, overvallen); psychisch geweld (o.a.: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen, beschadigen van eigendommen).
Awb	Algemene wet bestuursrecht.
Beroepschrift	Een schriftelijke indiening van het beroep.
Beroep bij de Commissie van Beroep voor de Examens	Een schriftelijke uiting van onvrede bij de Commissie van Beroep voor de Examens over: - een schriftelijke beslissing van een examinerator of een examencommissie over examen gerelateerde kwesties; of - een schriftelijke beslissing over het bindend studieadvies van het bevoegd gezag.
Besluit met algemene strekking	Een besluit dat niet is gericht op een individu of een concreet geval.
Betrokkene	De indiener van een geschil: een (aanstaande of voormalige) student van het bekostigd beroepsonderwijs, een (aanstaande of voormalige) student van het vavo, een (aanstaande of voormalige) extraneus of in geval van minderjarigheid de ouder(s) van de student. Indien het geschil in de zin van artikel 12, onder e betreft, geldt dat ouders van studenten tot 16 jaar bevoegd zijn om een geschil in te dienen.
Bevoegd gezag	Het bevoegd gezag over de instelling, dat berust bij de Stichting voor Educatie en Beroepsonderwijs, ook wel bekend als het Nova College.
Bezwaarschrift	Een schriftelijke indiening van het bezwaar.
College van bestuur	Het statutair bestuur van de Stichting voor Educatie en Beroepsonderwijs, dat belast is met het besturen van de stichting. Aan het college van bestuur komen in de stichting alle taken en bevoegdheden toe die tot het bevoegd gezag behoren en niet door de wet of de statuten aan andere organen zijn opgedragen.
Commissie van Beroep voor de Examens	De onafhankelijke commissie die het beroepschrift van een student behandelt en verantwoordelijk is voor uitvoering van de beroepsprocedure bij Nova College.
Derde	Een persoon, anders dan een medewerker, die uit hoofde van een contractuele verhouding als zelfstandige ofwel voor een

	bedrijf, is betrokken bij het onderwijsproces of de praktijkbegeleiding van het Nova College.
Derde leerweg	Een niet-bekostigde flexibele vorm van onderwijs. De derde leerweg die tot hetzelfde diploma leidt als de leerwegen bol- en bbl.
Discriminatie	Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, fysieke of geestelijke beperking, sociaal of economisch milieu of fysieke verschijning, of op welke andere grond dan ook. Elke handeling die ten doel heeft of ten gevolge heeft of kan hebben, dat erkenning, genot of uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheid op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast.
Extraneus	Wettelijke term voor een persoon die is ingeschreven bij het Nova College, (uitsluitend) voor deelname aan examenactiviteiten.
Extremisme	Ideeën en gedachten waarin geweld wordt toegestaan om ingrijpende veranderingen in de samenleving door te voeren of waaruit de bereidheid volgt geweld te gebruiken om deze doelen te bereiken.
Geschil	Een bezwaar of beroep tegen een beslissing van een orgaan of medewerker van het Nova College of het nalaten om een beslissing te nemen. Dit is wat anders dan een protest tegen een gedraging van (een orgaan of medewerker van) het Nova College. In het laatste geval gaat het om een klacht.
Geschillenadviescommissie	De Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een onafhankelijke commissie die het bezwaarschrift van de betrokkene behandelt en daarover een schriftelijk advies uitbrengt aan het college van bestuur.
(Hoger) beroep bij de bestuursrechter	De procedure bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State. Voordat een student beroep kan instellen bij de bestuursrechter, moet eerst de bezwaarprocedure bij de Geschillenadviescommissie worden doorlopen of de beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens.
Klaagschrift	Een schriftelijke klacht, ingediend bij het Klachtenpunt.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over een gedraging of handeling (of het uitblijven hiervan) of een beslissing van een medewerker of orgaan van het Nova College, waartegen de klager geen bezwaar of beroep kan indienen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan klachten over de kwaliteit van het onderwijs of de manier waarop de klager te woord is gestaan of is behandeld door een medewerker van het Nova College.

Klachtbehandelaar	Degene die de formele klacht behandelt: opleidingsmanager of examencommissie (alleen in geval van examineringsklachten), vestigingsdirecteur, directeur van dienst, leidinggevende, college van bestuur, Klachtencommissie, Geschillenadviescommissie of Commissie van Beroep voor de Examens.
Klachtencommissie	De Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is de commissie die een klaagschrift van een klager behandelt en daarover schriftelijk advies, inclusief eventuele aanbevelingen aan het college van bestuur geeft.
Klager	Degene op wie de gedraging of beslissing rechtstreeks van toepassing is. Dit kunnen de volgende personen zijn: a. een aanstaande, huidige of voormalige student of extraneus tot 1 jaar na het verlaten van het Nova College van het beroepsonderwijs en van het vavo, dan wel diens ouders bij minderjarigheid; b. een medewerker of oud-medewerker; c. een vrijwilliger die krachtens de Uitvoeringsregeling Vrijwilligers werkzaamheden verricht voor het Nova College; d. een derde: een persoon, anders dan een medewerker, die uit hoofde van een contractuele verhouding als zelfstandige ofwel voor een bedrijf, is betrokken bij het onderwijsproces of de praktijkbegeleiding van het Nova College en een klacht heeft ingediend (bijvoorbeeld een stagiair van het Nova College).
Medewerkers	Alle natuurlijke personen die op grond van een overeenkomst daadwerkelijk voor Nova College werkzaam zijn.
Minderjarige student	De student jonger dan 18 jaar.
Minnelijk schikken	Het in goed onderling overleg, zonder tussenkomst van een commissie, oplossen van een klacht of geschil.
Ouders	Ouders, voogden of verzorgers en / of wettelijk vertegenwoordigers.
Pesten	Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meer leden van het Nova College, dat tot doel heeft een ander lid of een groep leden van het Nova College opzettelijk te kwetsen en/of te vernederen. Het gaat om de herhaling van gedragingen die op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen, tot uiting komen.
Seksuele intimidatie	Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een student, medewerker of vrijwilliger van het Nova College wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Dergelijk gedrag kan zich voordoen in diverse verschijningsvormen, zoals het uiten van dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren,

	pornografische afbeeldingen tonen aan anderen, aanranding en verkrachting. Indien een minderjarige student met seksuele intimidatie te maken krijgt, kan de verschijningsvorm ook door de ouders, voogden of verzorgers van de minderjarige als ongewenst worden aangemerkt.
Verweerder	Degene tegen wie de klacht is ingediend of door wie de beslissing is genomen, waartegen bezwaar of beroep is ingesteld.
WEB	Wet educatie en beroepsonderwijs.
Werkdag	Een dag waarop het Nova College regulier geopend is. Dagen van de schoolvakanties en de weekenden zijn geen werkdagen.

Bijlage 2: Machtigingsformulier

Naam betrokkene of klager	
Hoedanigheid	Student / medewerker / vrijwilliger / derde <i>Kruis aan wat van toepassing is</i>
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en plaats	
Naam gemachtigde	
Adres	
Postcode en plaats	
Geboortedatum:	

<p>Ondergetekende,</p> <p>machtigt bij deze de bovengenoemde gemachtigde om namens mij hem / haar een</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> klacht <input type="radio"/> bezwaar <input type="radio"/> beroep <p><i>[kruis aan wat van toepassing is]</i></p> <p>in te dienen bij het Klachtenpunt van het Nova College en de belangen van ondergetekende te behartigen in de betreffende procedure</p> <p>over.....</p> <p><i>[vul in: omschrijving van de gedraging / bestreden beslissing waar je over klaagt of het niet mee eens bent]</i></p>		
Naam:	Datum:	Handtekening: