
Lentiz – Klachtenregeling mbo

Vaststelling door raad van bestuur d.d. 9 maart 2026

Instemming met herziene versie door Platform Medezeggenschap d.d. 26 maart 2026

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Schematische weergave ‘De route van een klacht’ op grond van de klachtenregeling	5
Artikel 1: Begripsbepalingen	6
Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	7
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon	7
Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon.....	7
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling	7
De interne bezwarencommissie	8
Artikel 6: Instelling en taken interne bezwarencommissie.....	8
Artikel 7: Samenstelling interne bezwarencommissie.....	8
Artikel 8: Zittingsduur	8
Klacht bij de interne bezwarencommissie	8
Artikel 9: Het indienen van een klacht.....	8
Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	9
Artikel 11: Intrekken van de klacht.....	9
Artikel 12: Inhoud van de klacht	9
Artikel 13: Informatieverstrekking aan de interne bezwarencommissie	10
Artikel 14: Hoorzitting.....	10
Artikel 15: Advies	10
Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting.....	10
Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling.....	10
Artikel 18: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de interne bezwarencommissie.....	10
Geschillenadviescommissie	11
Artikel 19: Instelling en taken geschillenadviescommissie.....	11
Artikel 20: Samenstelling geschillenadviescommissie	11
Artikel 21: Zittingsduur	11
Geschil (of bezwaar) bij de geschillenadviescommissie	12
Artikel 22: Het indienen van een geschil (of bezwaar)	12
Artikel 23: Behandeling van het geschil (of bezwaar) door het bevoegd gezag.....	12
Artikel 24: Intrekken van het geschil (of bezwaar)	12
Artikel 25: Inhoud van het geschil (of bezwaar)	12
Artikel 26: Informatieverstrekking aan de geschillenadviescommissie.....	13
Artikel 27: Hoorzitting.....	13
Artikel 28: Advies	13
Artikel 29: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting.....	13
Artikel 30: Niet-deelneming aan de behandeling.....	14
Artikel 31: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de geschillenadviescommissie.....	14
Commissie van beroep voor de examens (COBEX)	15
Artikel 32: Instelling en taken commissie van beroep voor de examens	15
Artikel 33: Samenstelling commissie van beroep voor de examens	15
Artikel 34: Zittingsduur	15

Beroep bij de commissie van beroep voor de examens.....	15
Artikel 35: Het indienen van het beroep	15
Artikel 36: Behandeling van het beroep	16
Artikel 37: Toepasselijkheid bij toetsen en bindend studieadvies	16
Slotbepalingen	17
Artikel 38: Vertrouwelijkheid.....	17
Artikel 39: Evaluatie	17
Artikel 40: Wijziging van de klachtenregeling.....	17
Artikel 41: Overige bepalingen	17

Inleiding

Deze regeling beoogt een handvat te bieden voor alle vormen van klachten en bezwaren die studenten¹, ouders en medewerkers (onverhoopt) hebben.

Het kan voorkomen dat een beslissing wordt genomen of dat er gedragingen zijn, waarmee een betrokkene het niet eens is. Dat betekent niet dat er, op dat moment, al sprake is van een formele en feitelijke klacht. Er is onvrede. Deze onvrede dient in eerste instantie te worden besproken met de verantwoordelijke voor het besluit of de gedraging waar de klacht zich op richt. Deze aanpak sluit aan op de integriteitscode² van Lentiz onderwijsgroep.

Als die bespreking niet leidt tot het wegnemen van de onvrede, oftewel, als de betrokkene nog steeds van mening is dat niet de juiste beslissing is genomen of dat geen beterschap is beloofd ten aanzien van het gedrag, dan is er sprake van een gebeurtenis die onder de aandacht van de direct leidinggevende moet worden gebracht³. Deze leidinggevende neemt binnen twee weken na de melding van de gebeurtenis een beslissing die aan beide 'partijen' kenbaar wordt gemaakt.

Indien de betrokkene dan nog ontevreden is, kan hij een formele klacht indienen bij de interne bezwarencommissie. Deze behandelt de klacht in een zitting, waarbij beide partijen gehoord worden en bezien wordt of het besluit, waartegen de klacht wordt gedaan, in redelijkheid en billijkheid is genomen.

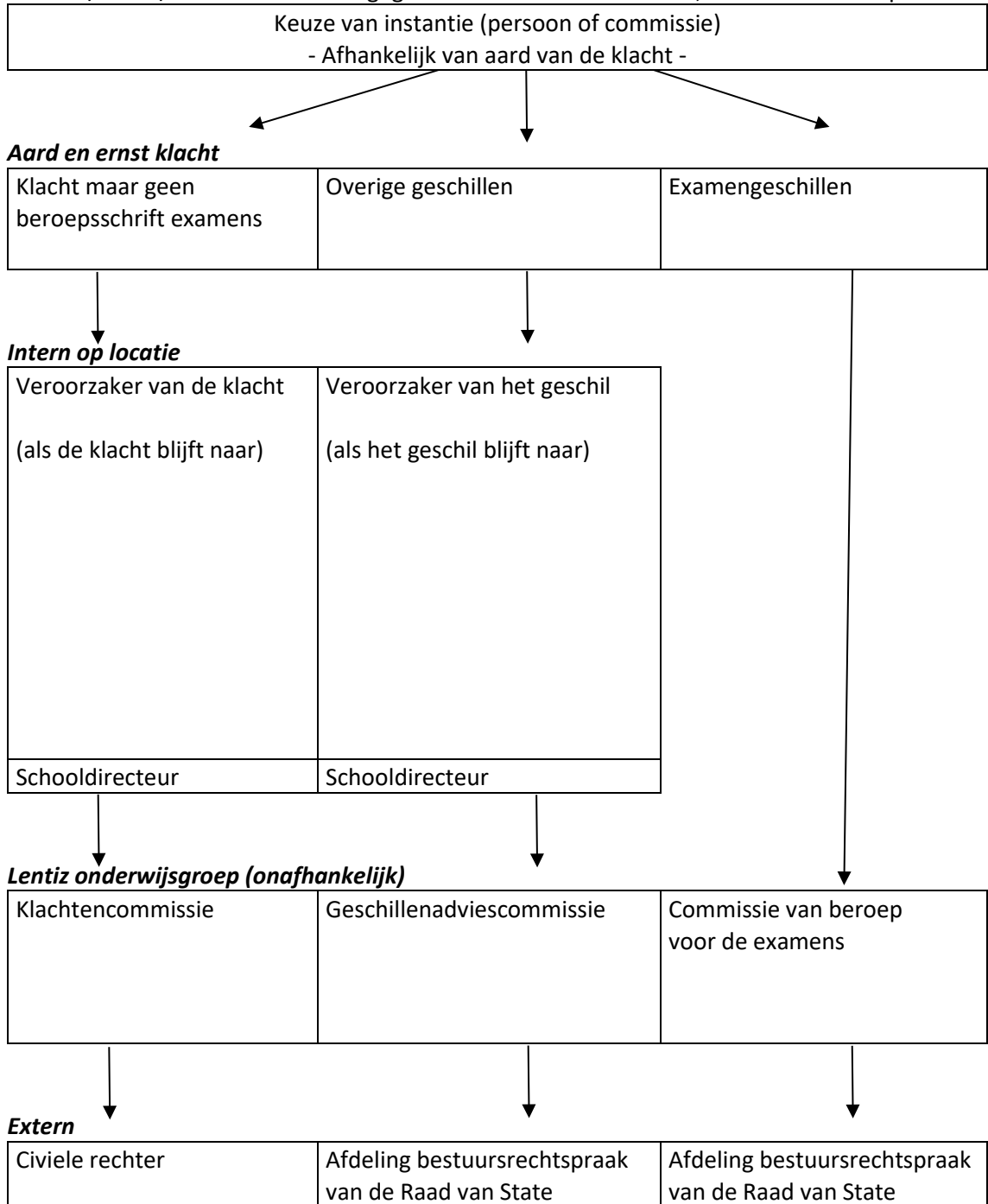
Uitzondering op deze algemene gang van zaken wordt gevormd door klachten over examens (hiervoor is in deze klachtenregeling een apart hoofdstuk opgenomen) en klachten over seksuele intimidatie, racisme, geweld. In dat laatste geval wordt een vertrouwenspersoon ingeschakeld die nagaat en, zo mogelijk in overleg met de klager, beslist of eerst intern (bij de directeur of stafmanager, volgens de interne procedure) dan wel direct extern (bij de landelijke klachtencommissie) een klacht wordt ingediend en behandeld.

¹ Lees voor studenten ook cursisten.

² Link naar de integriteitscode van Lentiz: [Integriteitscode-Lentiz-juni-2024.pdf](#)

³ Of, indien de directeur de veroorzaker is, bij de raad van bestuur. Onvrede over de raad van bestuur kan worden voorgelegd aan de raad van toezicht.

Schematische weergave 'De route van een klacht' op grond van de klachtenregeling
 Student/ouder/medewerker heeft gegronde reden voor een klacht, bezwaar of beroep.



Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State	Voor meer informatie wordt verwezen naar onderstaande link: In (hoger) beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak - Raad van State.
ambtelijk secretaris	degene die in een onafhankelijke rol partijen begeleidt bij een klacht of beroep. Ook ondersteunt de ambtelijk secretaris de commissies in de uitvoering van hun werkzaamheden.
beroep	een schriftelijk ingediend protest tegen een besluit van de examencommissie.
bevoegd gezag	de raad van bestuur van Lentiz onderwijsgroep.
commissie van beroep voor de examens	de commissie als bedoeld in artikel 32.
contactpersoon	persoon als bedoeld in artikel 3.
directie	degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust; directeur én teamleiders.
examencommissie	een door het bevoegd gezag op grond van artikel 7.4.5 WEB ingestelde commissie ten behoeve van de organisatie en het afnemen van de examens voor elke door de instelling verzorgde opleiding of voor groepen van opleidingen.
examenhandboek	het examenhandboek mbo van Lentiz onderwijsgroep.
interne bezwarencommissie	de commissie als bedoeld in artikel 6, 19 en 32 die op kan treden als klachtencommissie, geschillenadviescommissie en commissie van beroep voor de examens.
geschil (of bezwaar)	klacht over (nagelaten) beslissingen van de verweerder, ook wel bezwaar genoemd.
kandidaat	de student die beroep aantekent of namens wie beroep wordt aangetekend volgens dit reglement.
klacht	klacht over (nagelaten) gedragingen van de verweerder.
klager	een (ex-)student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)student, medewerker(s), (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan.
school	een school vallende onder Lentiz onderwijsgroep.
schooldirecteur	de eindverantwoordelijke directeur van de school.
teamleider	lid van de directie, belast met de leiding over een team van de school.
toegankelijke faciliteit	het loket zoals beschreven in lid 2 van artikel 7.5.1 WEB, te bereiken via: klachten@lentiz.nl
vertrouwenspersoon	persoon als bedoeld in artikel 4.
verweerder	medewerker(s), (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht of bezwaar is ingediend.
WEB	de Wet educatie en beroepsonderwijs.

In deze klachtenregeling wordt vanwege de leesbaarheid alleen in de mannelijke vorm geschreven. Daar waar het mannelijke voornaamwoorden worden gebruikt, kunnen ook andere voornaamwoorden waarmee wij personen aanduiden, worden gelezen.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon, zoals bedoeld in artikel 3 of de vertrouwenspersoon, zoals bedoeld in artikel 4.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij de interne bezwarencommissie als bedoeld in artikel 9.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
10. In de schoolgids zijn voor de betreffende locatie de vertrouwenspersonen vermeld.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de interne bezwarencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de

school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

De interne bezwarencommissie

Artikel 6: Instelling en taken interne bezwarencommissie

1. Er is een interne bezwarencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De interne bezwarencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht of het bezwaar;
 - b. het nemen van maatregelen.
3. De interne bezwarencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de interne bezwarencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de interne bezwarencommissie heeft beëindigd.
4. De interne bezwarencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

Artikel 7: Samenstelling interne bezwarencommissie

1. De interne bezwarencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontheven door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De interne bezwarencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Personen op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie. De leden van de commissie mogen geen deel uitmaken van een bevoegd gezag.
5. De interne bezwarencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt, net als de leden van de Commissie, geen deel uit van het bevoegd gezag. De voorzitter is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 8: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de interne bezwarencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Klacht bij de interne bezwarencommissie

Artikel 9: Het indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij de ambtelijk secretaris van de interne bezwarencommissie. Dit kan per mail via klachten@lentiz.nl of per post: Interne bezwarencommissie Lentiz onderwijsgroep

t.a.v. ambtelijk secretaris
Schiedamsedijk 114
3134 KK Vlaardingen

2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de interne bezwarencommissie waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de interne bezwarencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de interne bezwarencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij de klacht heeft ontvangen en onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Deze klachtenregeling van Lentiz onderwijsgroep kent geen voorziening inzake kosten van rechtsbijstand, noch van klager, noch van de verweerder. Derhalve dragen betrokken partijen hun eigen kosten.

Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de interne bezwarencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de interne bezwarencommissie.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie meedelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de interne bezwarencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

Artikel 12: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 13: Informatieverstrekking aan de interne bezwarencommissie

Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de interne bezwarencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 14: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De commissie hoort klager en verweerder na elkaar, in separate zittingen.

Artikel 15: Advies

1. De interne bezwarencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De interne bezwarencommissie stelt het advies vast binnen twee weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de interne bezwarencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De interne bezwarencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De interne bezwarencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de interne bezwarencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de interne bezwarencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 18: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de interne bezwarencommissie

1. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de interne bezwarencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de interne bezwarencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de interne bezwarencommissie.

Geschillenadviescommissie

Artikel 19: Instelling en taken geschillenadviescommissie

1. Er is een geschillenadviescommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die het geschil (of bezwaar) onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De geschillenadviescommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
 - a. de (on)gegrondheid van het geschil of het bezwaar;
 - b. het nemen van maatregelen.
3. De geschillenadviescommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de geschillenadviescommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de geschillenadviescommissie heeft beëindigd.
4. De geschillenadviescommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

Artikel 20: Samenstelling geschillenadviescommissie

1. De geschillenadviescommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontheven door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De geschillenadviescommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Personen op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie. De leden van de commissie mogen geen deel uitmaken van een bevoegd gezag.
5. De geschillenadviescommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt, net als de leden van de Commissie, geen deel uit van het bevoegd gezag. De voorzitter is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 21: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de geschillenadviescommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Geschil (of bezwaar) bij de geschillenadviescommissie

Artikel 22: Het indienen van een geschil (of bezwaar)

1. De klager dient het geschil (of bezwaar) in bij de ambtelijk secretaris van de geschillenadviescommissie. Dit kan per mail via: klachten@lentiz.nl of per post:
Geschillenadviescommissie Lentiz onderwijsgroep
t.a.v. ambtelijk secretaris
Schiedamsedijk 114
3134 KK Vlaardingen
2. Het geschil (of bezwaar) dient binnen zes weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de interne bezwarencommissie waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Indien het geschil (of bezwaar) wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de interne bezwarencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van het geschil (of bezwaar) deelt de interne bezwarencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een geschil (of bezwaar) onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Indien een geschil (of bezwaar) wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager het geschil (of bezwaar) voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Deze klachtenregeling van Lentiz onderwijsgroep kent geen voorziening inzake kosten van rechtsbijstand, noch van klager, noch van de verweerder. Derhalve dragen betrokken partijen hun eigen kosten.
8. Het bevoegd gezag of de geschillenadviescommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van het geschil (of bezwaar).

Artikel 23: Behandeling van het geschil (of bezwaar) door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn geschil (of bezwaar) indient bij het bevoegd gezag, kan die het geschil (of bezwaar) zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om het geschil (of bezwaar) af te handelen.
3. Als de behandeling van het geschil (of bezwaar) door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager het geschil (of bezwaar) indienen bij de geschillenadviescommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van het geschil (of bezwaar) niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de geschillenadviescommissie.

Artikel 24: Intrekken van het geschil (of bezwaar)

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie meedelen dat het geschil (of bezwaar) wordt ingetrokken.
2. Indien de klager het geschil (of bezwaar) intrekt deelt de geschillenadviescommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

Artikel 25: Inhoud van het geschil (of bezwaar)

1. Het geschil (of bezwaar) wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. Het geschil (of bezwaar) bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar het geschil (of bezwaar) betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van het geschil (of bezwaar) en de datum/periode waarop het geschil (of bezwaar) betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op het geschil (of bezwaar) betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan het geschil (of bezwaar) niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien het geschil (of bezwaar) niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 26: Informatieverstrekking aan de geschillenadviescommissie

Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de geschillenadviescommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 27: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om het geschil (of bezwaar) in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De Commissie hoort klager en verweerder na elkaar, in separate zittingen.

Artikel 28: Advies

1. De geschillenadviescommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De geschillenadviescommissie stelt het advies vast binnen twee weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de interne bezwarencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De geschillenadviescommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van het geschil (of bezwaar) en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De geschillenadviescommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 29: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de geschillenadviescommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 30: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de geschillenadviescommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 31: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de geschillenadviescommissie

1. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de geschillenadviescommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de geschillenadviescommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de geschillenadviescommissie.

Commissie van beroep voor de examens (COBEX)

Artikel 32: Instelling en taken commissie van beroep voor de examens

1. De commissie van beroep voor de examens is ingesteld en wordt in stand gehouden door het bevoegd gezag van de Lentiz onderwijsgroep.
2. De commissie van beroep voor de examens is de commissie als bedoeld in artikel 8.4 van het studentenstatuut mbo van Lentiz onderwijsgroep.
3. De commissie van beroep voor de examens neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de commissie van beroep voor de examens zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de commissie van beroep voor de examens heeft beëindigd.
4. De commissie van beroep voor de examens brengt jaarlijks aan de raad van bestuur verslag uit van het aantal en de aard van de bij haar aanhangig gemaakte klachten en de inhoud van de uitspraken. Dit verschijnt in het jaarverslag.

Artikel 33: Samenstelling commissie van beroep voor de examens

1. De commissie van beroep voor de examens bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontheven door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De commissie van beroep voor de examens is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Personen op wiens beslissing het beroep rechtstreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie. Verder maken de leden van de commissie geen deel uit van het bevoegd gezag, van de Inspectie van het Onderwijs of van de examencommissie of examinerator tegen de beslissing waarvan onderscheidenlijk van wie beroep kan worden ingesteld bij de commissie van beroep, noch zijn zij belast met de beoordeling van de beroepspraktijkvorming.
5. De commissie van beroep voor de examens wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt, net als de leden van de commissie, geen deel uit van het bevoegd gezag. De voorzitter is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
6. Leden van de commissie van beroep voor de examens hebben ten tijde van hun lidmaatschap van de commissie de leeftijd van 70 jaar nog niet bereikt.
7. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 34: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de interne bezwarencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Beroep bij de commissie van beroep voor de examens

Artikel 35: Het indienen van het beroep

1. Een beroep wordt binnen twee weken nadat het bestreden feit zich heeft voorgedaan, schriftelijk en met redenen omkleed ingediend bij de commissie van beroep voor de examens. Dit kan per mail via klachten@lentiz.nl of per post: Commissie van beroep voor de examens Lentiz onderwijsgroep t.a.v. ambtelijk secretaris

Schiedamsedijk 114
3134 KK Vlaardingen

2. De commissie van beroep voor de examens verklaart een beroep niet ontvankelijk als buiten de termijn is ingediend of niet specifiek de klager betreft.

Artikel 36: Behandeling van het beroep

1. De commissie van beroep voor de examens oordeelt over beslissingen van de examencommissie.
2. De commissie beslist binnen vier weken na ontvangst van het beroepschrift tenzij zij vooraf heeft medegedeeld deze termijn te hebben verlengd met ten hoogste twee weken.
3. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Zij stelt bij haar beslissing zo nodig vast op welke wijze de kandidaat alsnog in de gelegenheid zal worden gesteld het examen geheel of gedeeltelijk af te leggen.
4. De commissie maakt haar beslissing bekend aan de kandidaat, aan de ouders, voogden of verzorgers van de kandidaat indien deze minderjarig is, aan het bevoegd gezag en aan de Inspectie van het Onderwijs (geanonimiseerd).
5. Indien de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing geheel of gedeeltelijk. In afwijking van artikel 7:25 van de Algemene Wet Bestuursrecht is de commissie niet bevoegd in de plaats van de geheel of gedeeltelijk vernietigde beslissing een nieuwe beslissing te nemen. Zij kan bepalen dat opnieuw of, indien de beslissing is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist, dan wel dat het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder door de commissie te stellen voorwaarden. De examencommissie van wie de beslissing is vernietigd, voorziet voor zover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de commissie van beroep voor de examens. De commissie kan daarvoor in haar uitspraak een termijn stellen.
6. In zaken waarin het belang van de klager een onverwijlde voorziening verlangt, kan deze bij met redenen omkleed verzoekschrift, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, aan de voorzitter van de commissie van beroep voor de examens een voorlopige voorziening vragen. De voorzitter beslist op dat verzoek na de desbetreffende examencommissie te hebben gehoord, althans te hebben opgeroepen.
7. Herziening van een uitspraak van de commissie kan op verzoek van elk van beide partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die indien deze eerder bekend waren geweest tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
8. De leden van de examencommissie verstrekken aan de commissie van beroep voor de examens de inlichtingen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig oordeelt.

Artikel 37: Toepasselijkheid bij bindend studieadvies

De bepalingen in de artikelen 35 en 36 zijn van overeenkomstige toepassing bij het bindend studieadvies voor een entreeopleiding op grond van artikel 8.1.7a van de WEB.

Slotbepalingen

Artikel 38: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht, geschil, bezwaar of beroep (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 39: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon en de vertrouwenspersoon geëvalueerd. De evaluatie wordt voorgelegd aan het Platform Medezeggenschap.

Artikel 40: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 41: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling mbo Lentiz onderwijsgroep'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2026.