

# Regeling Overige Klachten en Geschillen



# Het colofon

Versie: concept 31-03-2026

# Inhoud

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inhoud</b>                                                                                      | <b>3</b>  |
| <b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen</b>                                                             | <b>4</b>  |
| Artikel 1 Definities                                                                               |           |
| Artikel 2 Regeling Beroep tegen Examenbeslissingen                                                 |           |
| <b>Hoofdstuk 2 Beroepsprocedure</b>                                                                | <b>6</b>  |
| Artikel 3 Behandeling van het beroep                                                               |           |
| Artikel 4 Behandeling van het beroep door de Commissie van beroep                                  |           |
| Artikel 5 Uitspraak                                                                                |           |
| Artikel 6 Intrekking van het beroep                                                                |           |
| Artikel 7 Verlenging van de termijnen                                                              |           |
| <b>Hoofdstuk 3 Commissie van Beroep</b>                                                            | <b>9</b>  |
| Artikel 8 Taak, instelling en samenstelling van de Commissie van beroep                            |           |
| Artikel 9 Bevoegdheden                                                                             |           |
| Artikel 10 Verslag                                                                                 |           |
| <b>Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen</b>                                                           | <b>10</b> |
| Artikel 11 Positie minderjarige kandidaten                                                         |           |
| Artikel 12 Positie personeelsleden en studenten                                                    |           |
| Artikel 13 Geheimhouding                                                                           |           |
| Artikel 14 Voldoende faciliteiten                                                                  |           |
| Artikel 15 Dossiervorming                                                                          |           |
| <b>Hoofdstuk 5 Slotbepalingen</b>                                                                  | <b>12</b> |
| Artikel 16 Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging Regeling beroep tegen<br>examenbeslissingen |           |
| Artikel 17 Overige bepalingen                                                                      |           |

# Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

## Artikel 1 Definities

|                      |                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Appellant            | Student of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger.                                                                                                                                                                                          |
| Beroep               | Een uiting van onvrede tegen een beslissing van de examencommissie of van examinatoren, zoals bedoeld in artikel 7.5.6 WEB.                                                                                                                |
| Bevoegd gezag        | Het College van Bestuur van Stichting vakinstelling SVO.                                                                                                                                                                                   |
| Bindend studieadvies | Advies van, of namens, het bevoegd gezag over de voortzetting van de opleiding, zoals bedoeld in art. 8.1.7a. WEB.                                                                                                                         |
| Commissie van beroep | Commissie van Beroep voor de Examens. Het orgaan dat is ingesteld en samengesteld door het bevoegd gezag volgens artikelen 7.5.1, 7.5.3 en 8.1.7a lid 5 WEB. Dit orgaan is belast met het onderzoek naar en de afhandeling van het beroep. |
| Directeur            | De directeur die verantwoordelijk is voor de opleidingen van één of meerdere scholen                                                                                                                                                       |
| Examen               | Examen zoals bedoeld in art. 7.4.1 WEB e.v.                                                                                                                                                                                                |
| Examenbeslissing     | Beslissing over de manier van afnemen en/of de uitslag van (een onderdeel van) het examen. Of een maatregel naar aanleiding van een onrechtmatige handeling van een student met betrekking tot het examen.                                 |
| Examencommissie      | Commissie zoals bedoeld in art. 7.4.5 WEB.                                                                                                                                                                                                 |
| Instelling           | Stichting Vakinstelling SVO. Werknaam: SVO vakopleider food.                                                                                                                                                                               |
| Klachtenfaciliteit   | Een centraal aanspreekpunt voor studenten met een klacht, beroep en/of geschil. Deze is te bereiken via klacht@svo.nl.                                                                                                                     |
| Student              | Persoon die op SVO vakopleider food is ingeschreven voor het volgen van beroepsonderwijs (hieronder valt een examendeelnemer <sup>1</sup> ) zoals bedoeld in art. 8.1.1 lid 1 WEB.                                                         |
| Verweerder           | Examencommissie en/of examinerator.                                                                                                                                                                                                        |
| WEB                  | Wet educatie en beroepsonderwijs                                                                                                                                                                                                           |

## Artikel 2 Regeling Beroep tegen Examenbeslissingen

- 2.1 De Regeling Beroep tegen Examenbeslissingen geeft studenten de mogelijkheid in beroep te gaan tegen een examenbeslissing. De regeling waarborgt daarbij de bescherming van de belangen van de student en de verweerder.

- 2.2 Deze regeling is uitsluitend van toepassing op een beroep tegen examenbeslissingen van een examiner en/of examencommissie zoals bedoeld in de WEB.
- 2.3 Deze regeling is eveneens van toepassing op een beroep met betrekking tot het bindend studieadvies aan studenten zoals bedoeld in artikel 8.1.7a. WEB.

# Hoofdstuk 2 Beroepsprocedure

## Artikel 3 Behandeling van het beroep

- 3.1 Het beroep dat onder deze regeling valt, wordt ingediend bij de Klachtenfaciliteit van SVO vakopleider food en behandeld door de Commissie van beroep.

## Artikel 4 Behandeling van het beroep door de Commissie van beroep

### *Indienen van beroepschrift en ontvangst*

- 4.1 De appellant dient zijn beroep schriftelijk in bij de Klachtenfaciliteit (via [klacht@svo.nl](mailto:klacht@svo.nl)) en moet voorzien zijn van argumenten.
- 4.2 De appellant moet het beroep indienen binnen een termijn van twee weken nadat de beslissing aan de student is bekendgemaakt (volgens art. 7.5.2 lid 2 WEB).
- 4.3 De *Commissie van beroep* bevestigt schriftelijk aan de appellant dat zij het beroep ontvangen heeft. Daarbij licht zij kort toe hoe de verdere procedure zal verlopen. De verweerder krijgt bericht over het ingestelde beroep.
- 4.4 De *Commissie van beroep* bepaalt of een beroep ontvankelijk is, dus of het in aanmerking komt voor een inhoudelijke behandeling.
- 4.5 Anonieme beroepschriften worden niet in behandeling genomen.

### *Onderzoek*

- 4.6 De *Commissie van beroep* stelt een onderzoek in en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een uitspraak te kunnen komen. Daartoe kan zij een of meer van haar leden zelfstandig opdragen feitelijk onderzoek in te stellen, personen te horen en daarvan verslag te leggen. De leden van de *Commissie van beroep* zijn gerechtigd in verband met het doen van onderzoek de instelling te betreden.

### *Hoorzitting*

- 4.7 Voordat de *Commissie van beroep* een uitspraak doet, houdt zij een of meer zittingen. Daarbij krijgen appellant en verweerder de gelegenheid het beroep en het verweer nader toe te lichten en hoort de *Commissie van beroep* beide partijen en zo nodig anderen.
- 4.8 De *Commissie van beroep* bepaalt zo snel mogelijk de plaats en het tijdstip waarop de hoorzitting plaatsvindt.
- 4.9 Bij een hoorzitting moeten minstens twee leden van de *Commissie van beroep* aanwezig zijn.
- 4.12 De appellant en de verweerder kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door raadslieden, zoals een advocaat. De kosten hiervan zijn voor diegene die zich laat bijstaan.
- 4.13 De zitting vindt plaats achter gesloten deuren.

#### *Voorlopige voorziening*

- 4.14 Bij spoedeisende gevallen kan appellant aan de voorzitter van de *Commissie van beroep* schriftelijk en voorzien van argumenten vragen om een voorlopige voorziening, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak.
- 4.15 De voorzitter van de *Commissie van beroep* neemt pas een besluit over zo'n verzoek nadat hij de verweerder heeft gehoord, of deze ten minste heeft opgeroepen.

### **Artikel 5 Uitspraak**

- 5.1 De *Commissie van beroep* doet zo spoedig mogelijk een schriftelijke uitspraak over het beroep. Zij doet dat uiterlijk binnen vier weken na de dag waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken. De *Commissie van beroep* kan zo nodig deze termijn met maximaal twee weken verlengen (volgens artikel 7.5.2 lid 3 WEB).
- 5.2 Als de *Commissie van beroep* het beroep gegrond vindt, dan vernietigt zij de betreffende (examen)beslissing geheel of gedeeltelijk.
- 5.3 De *Commissie van beroep* stuurt de uitspraak schriftelijk naar de appellant, de verweerder, het bevoegd gezag, de inspectie en – als dat van toepassing is – het bedrijf dat of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt. Is de appellant een minderjarige kandidaat, dan wordt de uitspraak ook schriftelijk medegedeeld aan zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger(s).
- 5.4 De *Commissie van beroep* 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 *Commissie van beroep* kan daarvoor in haar uitspraak een termijn stellen (op grond van artikel 7.5.2 lid 6 WEB).
- 5.5 Zowel de appellant als de verweerder kunnen de *Commissie van beroep* verzoeken een uitspraak te herzien. Herziening kan plaats vinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die als zij eerder bekend waren geweest tot een andere uitspraak hadden kunnen leiden.
- 5.6 Het bevoegd gezag ziet toe op de uitvoering van de uitspraak door de examencommissie of de examinerator.

### **Artikel 6 Intrekking van het beroep**

- 6.1 De appellant kan tijdens de procedure bij de *Commissie van beroep* op elk moment het beroep intrekken door dit schriftelijk te melden aan de secretaris van de *Commissie van beroep*. De verweerder krijgt hiervan dan bericht.

### **Artikel 7 Verlenging van de termijnen**

- 7.1 Als de *Commissie van beroep* meer tijd nodig heeft, kan zij de termijn voor het doen van een uitspraak verlengen (zie ook artikel 5 lid 1 van deze regeling). Als de

*Commissie van beroep* hiertoe besluit, krijgen de appellant en de verweerder hiervan schriftelijk bericht van de *Commissie van beroep*, voorzien van argumenten voor de beslissing.

# Hoofdstuk 3 Commissie van Beroep

## Artikel 8 Taak, instelling en samenstelling van de Commissie van beroep

- 8.1 De *Commissie van beroep* onderzoekt het beroep en doet uitspraak.
- 8.2 Het bevoegd gezag benoemt de externe voorzitter, de leden en hun vervangers. De *Commissie van beroep* bestaat uit een even aantal gewone leden en evenveel plaatsvervangende leden, een voorzitter (die ook lid is) en een plaatsvervangend voorzitter.
- 8.3 De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar. Als iemand tussentijds aftreedt, wordt een opvolger benoemd voor de rest van de periode. De leden van de *Commissie van beroep* zijn na hun termijn van vijf jaar opnieuw te benoemen.
- 8.4 De *Commissie van beroep* krijgt ondersteuning van een secretaris. Die wordt benoemd door het bevoegd gezag.
- 8.5 De secretaris roept de leden bijeen om het beroep in behandeling te nemen.
- 8.6 Als een lid van de *Commissie van beroep* zelf betrokken is bij een beroep, neemt de vervanger zijn plaats in.

## Artikel 9 Bevoegdheden

- 9.1 De *Commissie van beroep* kan informatie en advies vragen aan interne en externe deskundigen.
- 9.2 De *Commissie van beroep* kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren over aangelegenheden die het beroep betreffen.

## Artikel 10 Verslag

- 10.1 De *Commissie van beroep* brengt jaarlijks verslag uit aan het bevoegd gezag over haar werk van het afgelopen jaar.
- 10.2 Dit jaarlijkse verslag bevat geen vertrouwelijke informatie, betrokkenen blijven hierin anoniem.

# Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen

## Artikel 11 Positie minderjarige kandidaten

- 11.1 Als de appellant minderjarig is, wordt de wettelijk vertegenwoordiger van de student van het instellen van het beroep op de hoogte gesteld.
- 11.2 Als het beroep is ingediend namens een minderjarige door diens wettelijk vertegenwoordiger, dan wordt ook de student gehoord, tenzij dit door bijzondere omstandigheden niet in het belang is van deze student.

## Artikel 12 Positie personeelsleden en studenten

- 12.1 Het enkele feit dat een personeelslid of student betrokken is of is geweest bij een beroepsprocedure volgens deze regeling mag de positie van deze persoon binnen de instelling niet schaden.
- 12.2 Een personeelslid of student die betrokken is of wordt bij een beroepsprocedure volgens deze regeling hoort hieraan mee te werken, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.

## Artikel 13 Geheimhouding

- 13.1 Personeelsleden en studenten die betrokken zijn bij de behandeling van een beroep, mogen informatie hierover niet met anderen delen. Dat geldt ook voor wie door de *Commissie van beroep* is geraadpleegd of gehoord. De enige uitzondering geldt als wet- en regelgeving deze geheimhouding onmogelijk maken.

## Artikel 14 Voldoende faciliteiten

- 14.1 Het bevoegd gezag zorgt dat de verweerder en de leden van de *Commissie van beroep* voldoende tijd en faciliteiten krijgen voor een goede toepassing van deze beroepsregeling.

## Artikel 15 Dossiervorming

- 15.1 De secretaris van de *Commissie van beroep* houdt tijdens de behandeling van het beroep een archief bij. Dit is in beginsel uitsluitend toegankelijk voor de commissieleden. Na afronding van het onderzoek en de uitspraak worden de dossiers bewaard.
- 15.2 Vijf jaar na de uitspraak worden de dossiers van een beroepsprocedure verwijderd uit het archief van de commissie, tenzij wet- en regelgeving anders bepalen.
- 15.3 De uitspraken worden toegevoegd aan de dossiers van de betrokken studenten.
- 15.4 Op de verwerking van persoonsgegevens door de Commissie van beroep is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG van

toepassing. De gegevens worden binnen de instelling op een manier bewaard die de privacy van alle betrokkenen waarborgt.

# Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

## Artikel 16 Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging Regeling beroep tegen examenbeslissingen

- 16.1 Deze regeling wordt vastgesteld door het bevoegd gezag.
- 16.2 De commissie van beroep legt elke twee jaar een voorstel tot wijziging van deze regeling voor aan het bevoegd gezag. Indien er geen voorstel wordt voorgelegd, wordt de regeling geacht te zijn verlengd.
- 16.3 Tussentijdse wijzigingen van de regeling zijn mogelijk.

## Artikel 17 Overige bepalingen

- 17.1 In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 17.2 Verwijzen naar deze regeling kan met de aanduiding 'Regeling Beroep tegen Examenbeslissingen'.
- 17.3 Deze regeling en iedere wijziging van de regeling wordt gepubliceerd op de website van SVO vakopleider food.