



Regeling klachten, bezwaren en beroep voor studenten

Deze regeling is vastgesteld door het College van Bestuur op 4 juni 2025
Inwerkingtreding 4 juni 2025

COLOFON	
Versie	1.0
Geldig tot	2 jaar na vaststelling (of eerder als daar aanleiding toe is)
Auteur(s)	Afdeling Kwaliteitssupport i.s.m. dienst HR
Soort document	Regeling
Datum vaststelling	4 juni 2025
Datum plaatsing Plaza	Juni 2025
Document naamcode	
Opmerkingen	
Cloud tag	

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Hoofdstuk 1. Algemeen.....	7
Artikel 1. De inhoud van de regeling klachten, bezwaren en beroep voor studenten Ter AA	7
Artikel 2. Wie beslissen over de regeling klachten, bezwaren en beroep voor studenten Ter AA?	7
Artikel 3. Hoe maakt het College van Bestuur deze regeling bekend?.....	7
Artikel 4. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?	8
Artikel 5. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetswijzigingen?	8
Artikel 6. De behandeling van een klacht, bezwaar of beroep.....	8
Artikel 7. Het intrekken van een klacht, bezwaar of beroep	9
Hoofdstuk 2. Het indienen van klachten, bezwaren of beroep bij het Meldpunt Klachten 10	
Artikel 8. Hoe dien ik een klacht, bezwaar of beroep in?	10
Artikel 9. Wat is het Meldpunt Klachten en voor wie is dit toegankelijk?	11
Artikel 10. Wat zijn de taken van het Meldpunt Klachten?	12
Hoofdstuk 3. Het behandelen van beroep over het bindend studieadvies of besluiten van de examencommissie	13
Artikel 11. Hoe dien ik een beroep in over het bindend studieadvies of een besluit van de examencommissie?	13
Artikel 12. Hoe behandelt de Cobex het beroep?.....	14
Hoofdstuk 4. Het behandelen van bezwaren over besluiten van de school (niet zijnde bindend studieadvies en besluiten van examencommissie) 15	
Artikel 13. Hoe dien ik een bezwaar in over een besluit van de school?.....	15
Artikel 14. Hoe behandelt de Geschillenadviescommissie het bezwaar?	16
Hoofdstuk 5. Het in beroep gaan tegen een besluit van de Cobex of het besluit dat het College van Bestuur heeft genomen op basis van het advies van het GAC	17
Artikel 15. Hoe kan ik in (hoger) beroep gaan bij de bestuursrechter?	17
Hoofdstuk 6. Het behandelen van klachten over gedragingen en handelingen.....	18
Artikel 16. Hoe dien ik een klacht over gedragingen in?	18
Artikel 17. Hoe behandelt de Klachtencommissie de klacht?	19
Bijlage 1. Begrippenlijst	21

Inleiding

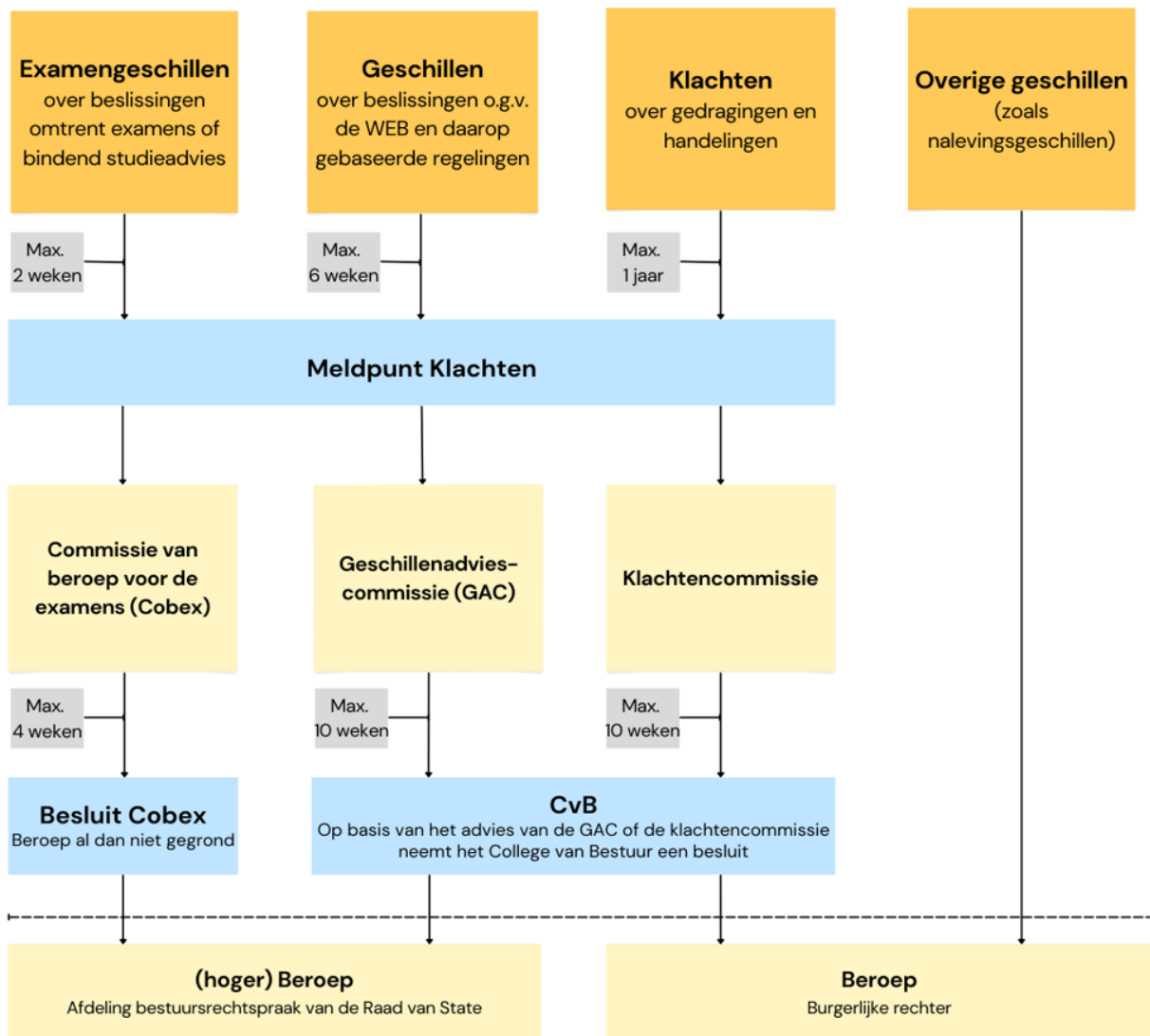
Ter AA is een organisatie waar veel mensen studeren en werken. Het ROC spant zich in voor een aangename leer- en werkomgeving. Daar waar mensen samenkomen, kunnen fouten gemaakt worden, dingen misgaan in de communicatie en kan er een onwenselijke situatie ontstaan. Als je niet tevreden bent over hoe je behandeld bent door medewerkers of anderen, dan kun je hiervoor contact opnemen met je studieloopbaanbegeleider, een andere medewerker of een vertrouwenspersoon. Je kunt gesprekken aangaan om te kijken of er oplossingen zijn zodat iedereen weer tevreden is.

Het kan zijn dat er geen oplossing komt en je ontevreden blijft. Je kunt dan een klacht indienen. In deze regeling staat wat je kunt doen en wat Ter AA daarvoor geregeld heeft. In deze regeling is ook opgenomen wat je kunt doen als je niet tevreden bent over beslissingen die de school of de examencommissie heeft genomen.

Deze regeling is van toepassing op alle studenten van Ter AA, voor studenten die binnenkort gaan starten bij Ter AA of de opleiding net beëindigd hebben en voor examendeelnemers. Het gaat om de volgende opleidingen en opleidingstrajecten:

- Mbo (bol, bbl, derde leerweg en combinatie van deze leerwegen),
- Entree
- Vavo
- Volwasseneneducatie
- Cursussen

De betekenis van een aantal belangrijke veelvoorkomende en moeilijke begrippen is in de begrippenlijst uitgelegd. Denk bijvoorbeeld aan de begrippen 'klager', 'betrokkene', 'verweerder' en 'derde'. De begrippenlijst is in bijlage 1 opgenomen.



Indienen van een klacht

Als je een klacht hebt, wil je dat die goed behandeld wordt. In deze regeling staat alles wat je kunt doen om dit voor elkaar te krijgen. Lees deze regeling dus goed door. Als je hulp nodig hebt om deze regeling goed te begrijpen, kun je terecht bij je studieloopbaanbegeleider of bij het Meldpunt Klachten (meldpuntklachten@ter-aa.nl).

Hoofdstuk 1. Algemeen

Artikel 1. De inhoud van de regeling klachten, bezwaren en beroep voor studenten Ter AA

1. Deze regeling bevat regels over:
 - a. Het indienen van een klacht, bezwaar of beroep bij het Meldpunt Klachten;
 - b. Het behandelen van beroepen over besluiten van de school over het bindend studieadvies en besluiten van de examencommissie;
 - c. Het behandelen van bezwaren over besluiten van de school (niet zijnde bindend studieadvies en besluiten van examencommissie);
 - d. Het in beroep gaan tegen een besluit van de Cobex of het besluit dat het College van Bestuur heeft genomen op basis van het advies van het GAC, en
 - e. Het behandelen van klachten over gedragingen en handelingen.
2. In deze regeling onderscheiden we twee vormen van uitingen van ontevredenheid van studenten. Als je ontevreden bent over besluiten van een orgaan of medewerker van Ter AA dan noemen we dit een bezwaar of een beroep. Als je ontevreden bent over gedragingen of handelingen van medewerkers of organen van Ter AA, dan noemen we dit een klacht.
3. Een in deze regeling opgenomen termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
4. De betekenis van een aantal belangrijke veelvoorkomende en moeilijke begrippen is in de begrippenlijst uitgelegd. Denk bijvoorbeeld aan de begrippen 'klager', 'betrokkene', 'verweerder' en 'derde'. De begrippenlijst is in bijlage 1 opgenomen.

Artikel 2. Wie beslissen over de regeling klachten, bezwaren en beroep voor studenten Ter AA?

1. Het College van Bestuur evalueert deze regeling minstens één keer per twee jaar. Dit gebeurt na afstemming met Klachtencommissie, de Geschillenadviescommissie, de Cobex en inhoudsdeskundigen.

Artikel 3. Hoe maakt het College van Bestuur deze regeling bekend?

1. Ter AA stelt de actuele versie van deze regeling aan haar studenten ter beschikking via de website van Ter AA.
2. In het studentenstatuut van Ter AA is een verwijzing naar deze klachtenregeling opgenomen.
3. Iedere wijziging van deze regeling publiceert Ter AA op de website. Dit geldt dus ook als het College van Bestuur deze regeling eenzijdig wijzigt op basis van aanpassingen in de wet.

Artikel 4. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet voor wat betreft de procedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens, de Geschillenadviescommissie of de Klachtencommissie, beslist de voorzitter, respectievelijk de plaatsvervangend voorzitter, van de betreffende commissie.
2. In alle overige gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

Artikel 5. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetswijzigingen?

1. Als deze regeling in strijd of in tegenspraak met de wettelijke regels is, dan treden die wettelijke regels in de plaats van de regels die daarmee in strijd zijn. De wettelijke regels gaan dus altijd voor.
2. Ter AA behoudt zich het recht voor deze regeling tussentijds te wijzigen als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de wet- en regelgeving en de concrete uitwerking daarvan in de administratieve afhandeling. Bij een tussentijdse wijziging die niet van wettelijke aard zijn, dan wordt opnieuw de instemming van de studentenraad gevraagd.
3. Als één of meer artikelen van deze regeling 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 deze regeling is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 6. De behandeling van een klacht, bezwaar of beroep

1. Ter AA zorgt voor een behoorlijke behandeling van klachten overeenkomstig artikel 7.5.2 WEB en de toepasselijke bepalingen over de klachtbehandeling in de Algemene Wet Bestuursrecht. Als de klacht gaat over een gedraging of handeling van een persoon, dan wordt de klacht niet behandeld door deze persoon.
2. Het Meldpunt Klachten stuurt het volledig ingevulde klachtenformulier door naar de commissie die de klacht, het bezwaar of het beroep gaat behandelen.
3. De ingediende klachten, bezwaren en beroepen worden altijd vertrouwelijk behandeld door het Meldpunt Klachten en iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenbehandeling. De verplichting tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens geldt ook als de betreffende uitvoerders van de klachtenbehandeling niet meer belast zijn met de uitvoering van de klachtenbehandeling bij Ter AA.
4. De geheimhoudingsverplichting vervalt als het noodzakelijk is om vertrouwelijke gegevens te delen vanwege een wettelijk voorschrift of de uitvoering van de taak (het Meldpunt Klachten mag medewerkers betrekken die van meerwaarde zijn voor de behoorlijke behandeling van de klacht, het bezwaar of het beroep).

Artikel 7. Het intrekken van een klacht, bezwaar of beroep

1. De indiener van een klacht, bezwaar of beroep heeft het recht om de klacht, het bezwaar of het beroep op elk moment in te trekken.
2. Als een klacht, bezwaar of beroep bij een commissie in behandeling is, moet de intrekking door de klager of betrokkene schriftelijk worden gemeld bij de betreffende commissie. Deze commissie informeert daarna het Meldpunt Klachten en de verweerder hierover.
3. Als een klacht, bezwaar of beroep in behandeling is bij een opleidingsmanager, manager, teamleider, examiner, docent of andere medewerker, kan de intrekking door de klager mondeling of schriftelijk worden gemeld bij de betreffende klachtbehandelaar. Als een klacht, bezwaar of beroep mondeling wordt ingetrokken, bevestigt de betreffende klachtbehandelaar dit schriftelijk aan de klager. De klachtbehandelaar informeert daarna de verweerder en het Meldpunt klachten hierover.
4. Als een klacht, bezwaar of beroep door de ouder van een minderjarige student is ingediend, heeft de student het recht om de klacht, het bezwaar of het beroep in te trekken zodra de student tijdens de behandeling van de klacht, het bezwaar of het beroep meerderjarig wordt.

Hoofdstuk 2. Het indienen van klachten, bezwaren of beroep bij het Meldpunt Klachten

Artikel 8. Hoe dien ik een klacht, bezwaar of beroep in?

1. Een klacht, bezwaar of beroep dient via het online klachtenformulier te worden ingediend bij het Meldpunt Klachten.
2. De student kan zich bij het indienen en de behandeling van de klacht, het bezwaar of het beroep laten bijstaan (bijvoorbeeld door een familielid, ouder(s), voogd, advocaat of anderen). De eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van de klager.
3. Het Meldpunt Klachten bevestigt binnen 2 werkdagen de ontvangst van de klacht, het bezwaar of het beroep aan de klager en neemt als er nog vragen of onduidelijkheden zijn contact op met de klager of de betrokkene.
4. In het ingediende klachtenformulier (formeel 'klaagschrift') moet de minimaal benodigde informatie zijn opgenomen. In hoofdstuk 3, 4 en 6 is opgenomen welke informatie moet worden aangeleverd door de klager. Door het invullen van het online klachtenformulier wordt automatisch een klaagschrift gemaakt dat aan de gestelde vereisten voldoet.
5. Het kan voorkomen dat een student het moeilijk vindt om het klachtenformulier in te vullen. In dat geval kan de student een zogenaamde "kale" klacht indienen. Bij een kale klacht wordt alleen de klacht, het bezwaar of het beroep ingevuld, waarna het Meldpunt Klachten contact opneemt met de student. Ook kan een kale klacht namens de student door een SLB'er worden ingediend. In dat geval kan bijvoorbeeld vermeld worden dat de student de klacht, het bezwaar of het beroep mondeling wil toelichten. Het Meldpunt Klachten maakt een afspraak met de student.
6. In geval van een kale klacht, wordt de beslistermijn opgeschort tot de dag waarop de ontbrekende gegevens of stukken bij het Meldpunt Klachten bekend zijn geworden/ zijn aangeleverd.
7. Eventuele bijlagen bij het ingevulde klachtenformulier moeten goed leesbaar zijn, dat houdt in dat het moet zijn geschreven in begrijpelijk Nederlands en als er bijvoorbeeld foto's of kopieën gebruikt worden, deze goed leesbaar zijn.
8. Als een ingevuld klachtenformulier niet aan de gestelde eisen voldoet, stelt het Meldpunt Klachten de klager in de gelegenheid om binnen 2 werkdagen de ontbrekende gegevens aan te leveren. In dat geval wordt de beslistermijn opgeschort tot de dag dat de ontbrekende stukken zijn aangeleverd. Mocht de klager meer tijd nodig hebben voor het aanleveren van de ontbrekende gegevens, dan kan de klager verlenging van de termijn aanvragen bij het Meldpunt Klachten. Het Meldpunt Klachten stelt de aangepaste datum voor aanlevering vast en meldt dit aan de klager. Als de klager 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 inhoudelijk in behandeling wordt genomen.

9. De volgende klachten, bezwaren en beroepen hoeven niet in behandeling te worden genomen:
 - a. Klachten, bezwaren of beroepen die al eerder via het Meldpunt Klachten zijn behandeld;
 - b. Klachten of bezwaren die betrekking hebben op gedragingen of handelingen (of het uitblijven ervan) of besluiten van meer dan één jaar geleden (met uitzondering van klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag);
 - c. Klachten over een besluit van algemene strekking;
 - d. Klachten of bezwaren 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 of het bezwaar eerder is opgelost na mediation;
 - e. Anonieme klachten of bezwaren;
 - f. Klachten of bezwaren die op grond van een andere regeling van Ter AA behandeld kunnen worden.
10. In het geval de klacht, bezwaar of beroep niet in behandeling wordt genomen, dan ontvangt de klager dit bericht zo spoedig en uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift.

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

1. Het Meldpunt Klachten is het Meldpunt klachten in de zin van artikel 7.5.1. WEB. Dit is een aanmeldpunt voor studenten met een klacht, bezwaar of beroep. De afdeling Kwaliteitssupport vervult de rol van het Meldpunt Klachten.
2. Klachten, bezwaren of beroep, ter behandeling door een commissie (Klachtencommissie, Geschillenadviescommissie of de Commissie van Beroep voor de Examens), mogen uitsluitend worden ingediend bij het Meldpunt Klachten. Als een bevoegde commissie toch rechtstreeks een klacht, bezwaar of beroep ontvangt, stuurt deze commissie dit naar het Meldpunt Klachten voor registratie.
3. Het Meldpunt Klachten stuurt het beroep over besluiten van de school over het bindend studieadvies en besluiten van de examencommissie direct door naar de Cobex.
4. Het Meldpunt Klachten volgt voor klachten en bezwaren de voorprocedure. Als de voorprocedure is doorlopen en niet tot een oplossing heeft geleid, dan stuurt het Meldpunt Klachten de klacht of het bezwaar door naar de betreffende commissie ter behandeling.

Artikel 10. Wat zijn de taken van het Meldpunt Klachten?

1. Het Meldpunt Klachten beoordeelt of er sprake is van een klacht, bezwaar of beroep. De inhoud van de klacht, het bezwaar of het beroep en de bedoeling van de klager daarbij zijn bepalend voor deze beoordeling. Als de ingediende klacht, het bezwaar of het beroep al is gericht aan een specifieke commissie en dit niet juist blijkt te zijn, zorgt het Meldpunt Klachten ervoor dat dit bij de juiste commissie terecht komt.
2. Het Meldpunt Klachten registreert een binnengekomen klachtenformulier.
3. De klager ontvangt van het Meldpunt Klachten een schriftelijke ontvangstbevestiging (digitaal) met een vermelding van de datum van ontvangst. Deze digitale bevestiging toont de datum waarop de klacht of het bezwaar is ingediend en is doorslaggevend voor de termijnstelling als bedoeld in artikel 11.1, artikel 13.4 en artikel 17.2.
4. Binnen twee werkdagen na ontvangst van het volledig ingevulde klachtenformulier ontvangt de klager van het Meldpunt klachten een beknopte, duidelijke beschrijving van de vervolgstappen van de procedure en de bijbehorende termijnen. Bij het bepalen of een klacht, bezwaar of beroep tijdig is ingediend, is de datum van ontvangst bepalend.
5. De ingediende klacht, het bezwaar of het beroep en de daarbij meegezonden stukken stuurt het Meldpunt klachten door naar:
 - de betreffende klachtbehandelaar; of
 - de bevoegde commissie: de Klachtencommissie, de Geschillenadviescommissie en/of de Commissie van Beroep voor de Examens.
6. Als blijkt dat het Meldpunt Klachten dit naar de verkeerde commissie stuurt, dan stuurt die commissie de stukken zo spoedig mogelijk terug naar het Meldpunt Klachten. Dit geldt ook als het ingevulde klachtenformulier meerdere elementen bevat die voor verschillende procedures in aanmerking komen, terwijl het maar naar één commissie is verzonden. In dat geval stuurt het Meldpunt Klachten de stukken naar alle betreffende commissies.
7. Het Meldpunt Klachten is verantwoordelijk voor het in werking stellen van de voorprocedure bij klachten en bezwaren. De voorprocedure bij klachten over gedragingen en handelingen is beschreven in artikel 16 lid 7, 8 en 9. De voorprocedure bij bezwaren over besluiten van de school (niet zijnde bindend studieadvies en besluiten van examencommissie) is beschreven in artikel 13 lid 9 en 10.
8. Het Meldpunt Klachten zorgt ten behoeve van het bestuursverslag 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 bezwaren bij de Geschillenadviescommissie en het aantal beroepen bij de Commissie van Beroep voor de Examens en de afhandeling daarvan.

Hoofdstuk 3. Het behandelen van beroep over het bindend studieadvies of besluiten van de examencommissie

Artikel 11. Hoe dien ik een beroep in over het bindend studieadvies of een besluit van de examencommissie?

1. Een beroep over het bindend studieadvies of besluiten van de examencommissie kan via het online klachtenformulier worden ingediend bij het Meldpunt Klachten:
 - binnen twee weken nadat het besluit van de examencommissie of de examinerator aan de student bekend is gemaakt; of,
 - binnen twee weken nadat het bindend studieadvies aan de student bekend is gemaakt.
2. Tijdens de behandeling van het beroep blijft het besluit van de examencommissie of het bindend studieadvies geldig. Het indienen van een beroep heeft geen schorsende werking.
3. In het ingediende klachtenformulier (formeel 'klaagschrift') moet minimaal de volgende informatie zijn opgenomen:
 - a. naam, adres, telefoonnummer en (studenten) mailadres van de student; en,
 - b. naam, crebo-nummer, het niveau van de opleiding en de onderwijslocatie; en,
 - c. (indien van toepassing) de machtiging dat iemand anders namens de klager het klachtenformulier indient. Een machtiging is ook nodig als de klager een meerderjarige student is die zich door zijn ouders laat vertegenwoordigen. Als de klager door een advocaat wordt bijgestaan, is geen machtiging nodig.
 - d. aanduiding van de examencommissie, de examinerator(en) of de opleidingsmanager tegen wiens besluit het beroep is gericht; en,
 - e. een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht met een afschrift van het schriftelijke besluit. Als het beroep is gericht tegen het nalaten van een besluit, dan dient een omschrijving van het besluit bijgevoegd te worden die naar het oordeel van de student had moeten worden genomen.
 - f. een omschrijving van het beroep (toelichting van de reden van het indienen van het klachtenformulier).
 - g. (niet verplicht) een omschrijving van datgene wat de klager wil bereiken met de klacht, en wat de gewenste oplossing is.
 - h. datum en ondertekening.
4. Het ingevulde klachtenformulier wordt door het Meldpunt Klachten verzonden naar de Commissie van Beroep voor de Examens (Cobex).

5. De Commissie van Beroep van de Examens heeft documenten nodig om het beroep te kunnen behandelen. Mochten documenten ontbreken, dan stelt de Commissie de betrokkene hiervan op de hoogte en nodigt hem/haar uit deze binnen een termijn van twee weken te herstellen. De beslistermijn van de Commissie van Beroep voor de Examens vangt pas aan als het ingediende klachtenformulier volledig is. Ingeval de betrokkene niet binnen die termijn de ontbrekende documenten aanlevert, kan de Commissie beslissen om het beroep niet te behandelen (het beroep wordt niet-ontvankelijk verklaard).
6. Het Meldpunt klachten stuurt binnen een week na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier een afschrift van het formulier aan de examencommissie, examinator(en) of de opleidingsmanager tegen wiens besluit het beroep is gericht.

Artikel 12. Hoe behandelt de Cobex het beroep?

1. Het beroep wordt behandeld door de Commissie van Beroep voor de Examens (Cobex). Deze commissie heeft een eigen reglement: [Reglement commissie van beroep voor de examens](#). In dit reglement is opgenomen hoe zij het beroep behandelen.
2. Als de examencommissie een besluit of een opleidingsmanager een bindend studieadvies zoals bedoeld in artikel 11 lid 1, niet of te laat neemt, wordt dit gezien als een besluit. Hiertegen kan in beroep worden gegaan. Dit beroep moet binnen twee weken worden ingediend nadat de examencommissie het besluit had moeten nemen volgens het examenreglement, of binnen twee weken nadat de opleidingsmanager het bindend studieadvies had moeten geven. Bij opleidingen van één jaar is dat tussen 3 en 4 maanden na de start van de opleiding en bij meerjarige opleidingen tussen 9 en 12 maanden na de start van de opleiding.

Hoofdstuk 4. Het behandelen van bezwaren over besluiten van de school (niet zijnde bindend studieadvies en besluiten van examencommissie)

Artikel 13. Hoe dien ik een bezwaar in over een besluit van de school?

1. Een bezwaar over een besluit van de school (niet zijnde het bindend studieadvies of besluiten van de examencommissie, zie hoofdstuk 3) kan via het online klachtenformulier worden ingediend bij het Meldpunt Klachten.
2. 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 bezwaren die gerelateerd zijn aan de WEB of de daarop gebaseerde regelingen. Het is in ieder geval mogelijk om een bezwaar in te dienen (formeel bezwaar aantekenen) tegen de volgende besluiten:
 - a. weigering tot inschrijving;
 - b. schorsing;
 - c. verwijdering;
 - d. afwijzing aanvraag uit het MBO studentenfonds;
 - e. afwijzing verzoek teruggave ongebruikte leermiddelen;
 - f. afwijzing aanvraag bijzonder verlof o.g.v. Leerplichtwet;
 - g. schriftelijke beslissingen van het College van Bestuur over de beoordeling van de beroepspraktijkvorming (artikel 7.2.8, lid 3 WEB);
 - h. het uitvoeren, maken of wijzigen van schriftelijke ondersteuningsafspraken vanwege handicap of chronische ziekte.
3. Tegen een besluit zoals beschreven in artikel 13.2 moet binnen zes weken, na de datum van verzending van het betreffende besluit, een bezwaar worden ingediend bij het Meldpunt Klachten.
4. Tijdens de behandeling van het bezwaar blijft het besluit van de school geldig. Het indienen van een bezwaar heeft geen schorsende werking.
5. In het ingediende klachtenformulier (formeel 'klaagschrift') moet minimaal de volgende informatie zijn opgenomen:
 - a. naam, adres, telefoonnummer en (studenten) mailadres van de student; en,
 - b. naam, Crebo-nummer, het niveau van de opleiding en de onderwijslocatie; en,
 - c. (indien van toepassing) de machtiging dat iemand anders namens de klager het klachtenformulier indient. Een machtiging is ook nodig als de klager een meerderjarige student is die zich door zijn ouders laat vertegenwoordigen. Als de klager door een advocaat wordt bijgestaan, is geen machtiging nodig.
 - d. aanduiding van de opleidingsmanager of teamleider tegen wiens besluit het bezwaar is gericht; en,

- e. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht met een afschrift van het schriftelijke besluit. Als het bezwaar is gericht tegen het nalaten van een besluit, dan dient een omschrijving van het besluit bijgevoegd te worden die naar het oordeel van de student had moeten worden genomen.
 - f. een omschrijving van het bezwaar (toelichting van de reden van het indienen van het klachtenformulier).
 - g. (niet verplicht) een omschrijving van datgene wat de klager wil bereiken met de klacht, en wat de gewenste oplossing is.
 - h. datum en ondertekening.
6. Het ingevulde klachtenformulier wordt door het Meldpunt Klachten verzonden naar de Geschillenadviescommissie.
 7. Het Meldpunt klachten stuurt binnen een week na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier een afschrift van het formulier aan de opleidingsmanager, manager van dienst of College van Bestuur tegen wiens besluit het bezwaar is gericht (=verweerder).
 8. Het Meldpunt Klachten start het bemiddelingstraject en neemt contact op met de klager om na te gaan of een oplossing van de zaak mogelijk is (minnelijk schikken).
 9. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de behandeltermijn worden opgeschort indien en voor zover de klager en de verweerder daarmee akkoord gaan.

Artikel 14. Hoe behandelt de Geschillenadviescommissie het bezwaar?

1. Het bezwaar wordt behandeld door de Geschillenadviescommissie. Deze commissie heeft een eigen reglement: [Reglement geschillenadviescommissie](#). In dit reglement is opgenomen hoe zij het bezwaar behandelen.
2. De Geschillenadviescommissie laat binnen vier weken na indienen van het bezwaar weten of zij deze in behandeling neemt.
3. Een bezwaar wordt in beginsel afgehandeld binnen een termijn van tien weken na het moment van indienen. Deze termijn kan maximaal met vier weken worden verlengd. Indien nog meer uitstel van de afhandeling nodig blijkt, wordt aan de klager schriftelijke instemming gevraagd.
4. De Geschillen Advies Commissie levert een advies op aan het College van Bestuur (CvB) van Ter AA.
5. Op basis van advies van de Geschillenadviescommissie neemt het College van Bestuur een besluit. Het College van Bestuur kan het advies opvolgen of het advies naast zich neerleggen en gemotiveerd anders besluiten. Dit besluit wordt schriftelijke medegedeeld aan alle belanghebbenden.
6. Wanneer de klager niet akkoord gaat met het genomen besluit door het College van Bestuur kan de klager ervoor kiezen om in beroep te gaan bij de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (zie hoofdstuk 5).

Hoofdstuk 5. Het in beroep gaan tegen een besluit van de Cobex of het besluit dat het College van Bestuur heeft genomen op basis van het advies van het GAC

Artikel 15. Hoe kan ik in (hoger) beroep gaan bij de bestuursrechter?

1. Als je als betrokkene het niet eens bent met het besluit van de de Cobex of het College van Bestuur, zoals beschreven in hoofdstuk 3 en 4, kan je 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. De betrokkene kan stukken per post naar de Afdeling sturen of hun processtukken aanleveren via de methode van Veilig Mailen. Meer informatie hierover staat op de website van de Raad van State op de speciale pagina over studentenzaken <http://www.raadvanstate.nl/studentenzaken>. Aan een beroepsprocedure zijn kosten verbonden, namelijk € 50,- per beroepschrift.
2. Tegen de beslissing van de bestuursrechter kan de betrokkene niet in beroep. Deze uitspraak is dus onherroepelijk.

Hoofdstuk 6. Het behandelen van klachten over gedragingen en handelingen

Artikel 16. Hoe dien ik een klacht over gedragingen in?

1. Een klacht over een gedraging of handeling van een medewerker of orgaan van Ter AA kan via het online klachtenformulier worden ingediend bij het Meldpunt Klachten.
2. Een klacht kan tot 1 jaar na het moment waarop de gedraging of handeling heeft plaatsgevonden worden ingediend. Klachten over grensoverschrijdend gedrag verjaren niet.
3. Een klacht kan worden ingediend door een aanstaande, huidige of voormalige student of extraneus van Ter AA van het beroepsonderwijs en vavo, dan wel, bij minderjarigheid, diens ouders;
4. In het ingediende klachtenformulier (formeel 'klaagschrift') moet minimaal de volgende informatie zijn opgenomen:
 - a. naam, adres, telefoonnummer en (studenten) mailadres van de student; en,
 - b. naam, Crebo-nummer, het niveau van de opleiding en de onderwijslocatie; en,
 - c. (indien van toepassing) de machtiging dat iemand anders namens de klager het klachtenformulier indient. Een machtiging is ook nodig als de klager een meerderjarige student is die zich door zijn ouders laat vertegenwoordigen. Als de klager door een advocaat wordt bijgestaan, is geen machtiging nodig.
 - d. toelichting op de gedragingen waartegen de klacht wordt ingediend. Inclusief datum waarop gedraging of handeling plaatsvond en eventuele bewijslast.
 - e. (niet verplicht) een omschrijving van datgene wat de klager wil bereiken met de klacht, en wat de gewenste oplossing is.
 - f. datum en ondertekening.
5. Het Meldpunt klachten zorgt binnen een week na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier voor het verzenden van een afschrift van het formulier aan degene waartegen de klacht is gericht (de verweerder).
6. De verweerder krijgt altijd een afschrift van de ingediende klacht en de daarbij meegezonden documenten. Als de klager niet wil dat zijn persoonsgegevens in verband met privacy worden gedeeld met de verweerder, dient de klager dit bij de indiening van de klacht aan te geven.
7. Het Meldpunt Klachten start het bemiddelingstraject en neemt contact op met de leidinggevende van de dienst of het college waarover de klacht gaat. De leidinggevende ontvangt het ingevulde klachtenformulier en neemt contact op met de klager om te bepalen of een bemiddelingsgesprek zinvol is. Wanneer de klacht zich richt op de leidinggevende zelf dan zal de naast hogere leidinggevende contact opnemen.

8. De klager blijft de regie voeren en bepaalt of bemiddeling zinvol is. Met het starten van de bemiddeling, leggen de klager en de leidinggevende vast binnen welke termijn zij tot een oplossing willen gaan komen en schorten de behandeltermijn door de Klachtencommissie met dezelfde termijn op.
9. Wanneer een bemiddelingsgesprek niet zinvol is of niet leidt tot een gewenste oplossing, dan stelt de leidinggevende het Meldpunt Klachten op de hoogte.
10. Het Meldpunt Klachten stuurt het ingevulde klachtenformulier door naar de Klachtencommissie.
11. De Klachtencommissie laat binnen vier weken na indienen van de klacht weten of zij deze in behandeling neemt.

Artikel 17. Hoe behandelt de Klachtencommissie de klacht?

1. De Klachtencommissie kan de klager vragen om aanvullende informatie.
2. Aan degene waartegen de klacht is gericht (de verweerder) wordt gevraagd om schriftelijk inhoudelijk in te gaan op de klacht. De verkregen informatie wordt vertrouwelijk aan de leden van de klachtencommissie verstrekt en wordt gebruikt als voorbereiding op de hoorzitting.
3. Er wordt een hoorzitting georganiseerd waarin de klager wordt uitgenodigd om de klacht mondeling toe te lichten. Afhankelijk van het type klacht kan de klachtencommissie bepalen of 'hoor en wederhoor' in elkaars aanwezigheid gebeurt of dat de klager en de verweerder apart gehoord worden. Daarbij wordt rekening gehouden met de vraag of een confrontatie tussen de klager en de verweerder (emotioneel) verantwoord is. De klager kan zich laten ondersteunen door een persoon van eigen keuze. Ook de verweerder wordt in de gelegenheid gesteld diens verhaal te doen en iemand mee te nemen die hem ondersteunt. De klachtencommissie kan ook anderen oproepen die bij de zaak betrokken zijn. Van gesprekken worden door de commissie gespreksverslagen gemaakt.
4. Na afloop van de hoorzitting komt de klachtencommissie tot een gemotiveerd advies:
 - Ze stelt de klager in het gelijk (de klacht is 'gegrond')
 - Ze stelt de klager niet in het gelijk (de klacht is 'ongegrond')
5. Het advies en de gespreksverslagen worden aan de student, verweerder en het College van Bestuur (of aan de Raad van Toezicht indien het College van Bestuur het onderwerp van de klacht is). Het College van Bestuur of de Raad van Toezicht kan het advies opvolgen of het advies naast zich neerleggen en gemotiveerd anders besluiten.
6. Op basis van het advies van de klachtencommissie neemt het College van Bestuur (of de Raad van Toezicht) een besluit. Dit besluit wordt schriftelijke medegedeeld aan alle belanghebbenden. In deze brief wordt ook ingegaan op de maatregelen die eventueel genomen worden om herhaling te voorkomen.
7. Een klacht wordt in beginsel afgehandeld binnen een termijn van tien weken na het moment van indienen. Deze termijn kan maximaal met vier weken worden verlengd. Indien nog meer uitstel van de afhandeling nodig blijkt, wordt aan de klager schriftelijke instemming gevraagd.

8. Wanneer de klager niet akkoord gaat met het genomen besluit door het College van Bestuur (of de Raad van Toezicht) kan de klager ervoor kiezen om naar de burgerlijke rechter te gaan.

Bijlage 1. Begrippenlijst

In deze regeling wordt verstaan onder:

AWB	Algemene wet bestuursrecht.
Beroepschrift	Het ingediende klachtenformulier dat behandeld wordt door de Cobex. Een dergelijke klacht wordt 'beroep' genoemd.
Beroep	Een uiting van ontevredenheid over een besluit van de school over het bindend studieadvies en besluiten van de examencommissie.
Betrokkene	De indiener van een geschil over een besluit van de school of de examencommissie.
Bevoegd gezag	Het College van Bestuur van Ter AA is het bevoegd gezag van de school.
Bezwaar	Een uiting van ontevredenheid over een besluit van een orgaan of medewerker van Ter AA (niet zijnde bindend studieadvies en besluiten van de examencommissie).
Bezwaarschrift	Het ingediende klachtenformulier dat behandeld wordt door de Geschillenadviescommissie. Een dergelijke klacht wordt 'bezwaar' genoemd.
College van Bestuur	Het statutair bestuur van Ter AA, 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 (Cobex)	De onafhankelijke commissie die het beroep van studenten over het bindend studieadvies of besluiten van de examencommissie behandelt. De Cobex behandelt beroepen van Ter AA, Koning Willem 1 College, Summa College, Gilde Educatie, Gilde Opleidingen en Yuverta. In de artikelen 7.5.1 en 8.1.7a WEB en artikel 2.63 Uitvoeringsbesluit WVO 2020 zijn de wettelijke taken en bevoegdheden van de Cobex opgenomen.

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 Ter AA.
Derde leerweg	Een niet-bekostigde flexibele vorm van onderwijs. De derde leerweg die tot hetzelfde diploma leidt als de leerwegen bol- en bbl.
Extraneus	Wettelijke term voor een persoon die is ingeschreven bij Ter AA, (uitsluitend) voor deelname aan examenactiviteiten. Een extraneus wordt ook examendeelnemer genoemd.
Examencommissie	De examencommissie als bedoeld in artikel 7.4.5 WEB waaronder begrepen de examencommissie vavo zoals bedoeld in artikel 3.60 lid 1 sub d Uitvoeringsbesluit WVO 2020, tenzij anders blijkt. Ter AA kent twee examencommissies: de instellingsexamencommissie voor het mbo (IEC) en de examencommissie voor het vavo.
Examinator	Degene die is belast met het afnemen van een examen waaronder begrepen degene die bij de vavo belast is met het afnemen van het examen tenzij anders blijkt.
Geschil	Een bezwaar of beroep tegen een besluit van een orgaan of medewerker van Ter AA of het nalaten om een besluit te nemen.
Geschillenadviescommissie (GAC)	De onafhankelijke commissie die de geschillen van studenten over besluiten van de scholen (niet zijnde het bindend studieadvies of besluiten van de examencommissie) behandelt en daarover een schriftelijk advies uitbrengt aan het College van Bestuur. De GAC behandelt bezwaren van studenten van Ter AA, Gilde Opleidingen, Koning Willem I College en Summa College.
(Hoger) beroep bij de bestuursrechter	Als een student het niet eens is met het besluit van de Cobex of het besluit dat het College van Bestuur heeft genomen op basis van het advies van de GAC, dan kan hij in beroep gaan bij de Raad van State. Het beroep van de student wordt behandeld door de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Klaagschrift	Een ingevuld klachtenformulier ingediend bij het Meldpunt klachten.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over een gedraging of handeling (of het uitblijven hiervan) van een medewerker of orgaan van Ter AA.
Klachtbehandelaar	Degene die de formele klacht behandelt: opleidingsmanager of examencommissie (alleen in geval van examineringsklachten), manager, College van Bestuur, de Klachtencommissie, de Geschillenadviescommissie of de Commissie van Beroep voor de Examens.
Klachtencommissie	De commissie die een klacht van een student over gedragingen en handelingen behandelt en daarover schriftelijk advies, inclusief eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur geeft. Het gaat om klachten die niet behandeld worden door Cobex en de GAC.
Klager	Degene op wie de beslissing rechtstreeks van toepassing is. In deze regeling wordt daarmee bedoeld op een aanstaande, huidige of voormalige student of extraneus tot 1 jaar na het verlaten van Ter AA van het beroepsonderwijs en van het vavo, dan wel diens ouders bij minderjarigheid.
Medewerkers	Alle natuurlijke personen die op grond van een overeenkomst daadwerkelijk voor Ter AA werkzaam zijn.
Meldpunt Klachten	Het Meldpunt Klachten voor de indiening van klachten en geschillen als bedoeld in artikel 7.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs. De afdeling Kwaliteitssupport van Ter AA vervult de rol van het Meldpunt Klachten.
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 bezwaar.
Ouders	Ouders, voogden of verzorgers en/of wettelijk vertegenwoordigers.

Student	Een student, aankomend student of voormalig student van: <ul style="list-style-type: none"> • MBO (bol, bbl, derde leerweg en combinatie van deze leerwegen) • Entree • Vavo • Volwasseneneducatie • Cursussen • Examendeelnemers
Vavo	Voortgezet algemeen volwassenenonderwijs.
Verweerder	Degene tegen wie de klacht of het bezwaar is ingediend of door wie het besluit is genomen, waartegen een klacht over gedragingen is ingesteld.
WEB	Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
WVO	Wet op het voortgezet onderwijs.
Week	Een tijdseenheid van 7 dagen. De termijnen in deze regeling zijn gebaseerd op weken en niet op werkweken (werkweken zijn weken waarop Ter AA geopend is).
Werkdag	Een dag waarop Ter AA regulier geopend is. Dagen van de schoolvakanties en de weekenden zijn geen werkdagen.