

Klachten en bezwaren in relatie tot examinering

De beoordeling van de validiteit van de aanbieder is voorwaardelijk om een aanvraag voor inschaling te kunnen indienen. De onderdelen die worden beoordeeld zijn: rechtspersoonlijkheid van de organisatie, eigendomsrecht van de kwalificatie, continuïteit van de organisatie en examinering. In het kader van de kwaliteit van examinering wordt gevraagd dat in het onderwijs- en examenreglement procedures zijn opgenomen voor de afhandeling van klachten, geschillen en bezwaren.



Wat verstaan we hieronder? Welke eisen stelt het Nationaal Coördinatiepunt NLQF in het kader van haar valideringsprocedure hieraan? En hoe verhouden deze onderwerpen zich tot elkaar?

Het gaat bij een klacht in het algemeen om een gedraging van een organisatie in casu de exameninstelling waarmee de student/deelnemer het om welke reden dan ook niet eens is. Nu kunnen er overlappingen zijn van het begrip 'klacht' met andere redenen waarom een student/deelnemer zich tot de instelling wendt, zoals met bijvoorbeeld een 'bezwaar'. Een klacht kan feitelijk een bezwaar inhouden tegen een genomen besluit. Het hangt uiteraard af van de formulering van de klacht.

Wat betreft de examinering is er dus een onderscheid tussen algemene examenklachten en klachten met betrekking tot een (inhoudelijk) besluit van de examencommissie van de (examen)instelling dan wel het niet nemen van een dergelijk besluit.

In onderstaand schema wordt ingegaan op dit onderscheid en worden door NCP NLQF daartoe geformuleerde eisen weergegeven.

Overzicht: Klachten en bezwaren m.b.t. examens

Algemene klachten 	Bezwaren tegen besluit Examencommissie (instelling) – zijnde een Bezwaar 
<p>Naast algemene klachten, zoals ontevredenheid over studiemateriaal, faciliteiten en studiekosten, kunnen klachten ook betrekking hebben op de examinering, bijvoorbeeld herrie tijdens het examen.</p>	<p>Inhoudelijke klachten over examens (zijnde bezwaren) worden ingediend bij de Examencommissie. Deze kunnen bijvoorbeeld gaan over de beoordeling van een examen, de inhoud van een examen of fouten in de examenopgave. De bezwaarprocedure heeft tot doel een volledige herbeoordeling van het eerdere besluit van de examencommissie.</p>

Klachtbehandeling door de instelling ↓	Klachtbehandeling door de instelling ↓
<p>Klachten moeten schriftelijk, tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de instelling of bij een door deze aangewezen persoon.</p> <p>De klacht moet gaan over een concrete gedraging en voldoende gemotiveerd zijn.</p> <p>De instelling kent een interne klachtenprocedure.</p>	<p>In de onderwijs- en examenregeling (of een vergelijkbaar document) dient een bezwaarregeling te zijn opgenomen. De examencommissie oordeelt over het bezwaar van de student/deelnemer, waarbij zij de eerdere beslissing ongegrond of gegrond acht. In het laatste geval herziet de examencommissie haar eerdere beslissing.</p>
Externe klachtafhandeling ↓	Beroep ↓
<p>Indien de interne klachtenprocedure niet heeft geleid tot een acceptabele oplossing dan ontstaat er een geschil dat kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie, zoals de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen van de NRTO. Het geschil is dan dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.</p>	<p>Tegen de beslissing van de examencommissie staat beroep open bij een Commissie van Beroep. Dit kan een commissie zijn die de exameninstelling zelf heeft ingesteld of bij voorkeur een externe commissie waarbij de instelling is aangesloten (bijvoorbeeld de Commissie van Beroep voor de Examen van de NTRTO of Stichting Examenkamer). In beide gevallen dient sprake te zijn van een externe en onafhankelijke commissie.</p>
Eisen vanuit NCP NLQF ↓	Eisen vanuit NCP NLQF ↓
<p>Zowel de interne als de externe klachtenprocedure zijn opgenomen in het examenreglement van de instelling. Ook dient daarin de samenstelling (namen en functies) van zowel de interne klachtencommissie als de externe commissie te zijn opgenomen. Wat betreft de externe commissie dient daarin ook de onafhankelijkheid van de leden duidelijk te zijn.</p>	<p>De bezwaarprocedure is opgenomen in het examenreglement onder weergave van de samenstelling (namen en functies) van de examencommissie. Ook de beroepsprocedure dient duidelijk in het examenreglement te zijn opgenomen, alsmede de samenstelling van de Commissie van Beroep, waarbij de onafhankelijkheid en het externe karakter van de commissie nadrukkelijk tot uitdrukking komen.</p>