

Notitie klachten, bezwaar, beroep en geschil in relatie tot examinering

De beoordeling van de validiteit van de aanvragende organisaties 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, examinering en kwaliteitsborging.

In het kader van de kwaliteitsborging wordt gevraagd of de organisatie procedures heeft ingericht voor de afhandeling van geschillen, klachten, bezwaar en beroep. Wat verstaan we hieronder? Welke eisten stelt het Nationaal Coördinatiepunt NLQF hieraan? En hoe verhouden deze onderwerpen zich tot elkaar?

Klachten

Het gaat bij een klacht in het algemeen om een gedraging van een organisatie, in dit geval de exameninstelling, waarmee de student/deelnemer het om welke reden dan ook niet eens is. Bijvoorbeeld gestoord worden bij een examen door lawaai of het niet conform procedure afnemen van een examen.

Doel van een klachtenprocedure is het door een onafhankelijke klachtencommissie op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en behandelen van klachten, het voor zover mogelijk wegnemen van de oorzaken van klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen indien een klacht gegrond is.

Indien de klacht gegrond is, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en in overleg met de exameninstelling. Dit voorstel kan inhouden dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt. Het betreffende voorstel kan geen invloed hebben op de inhoud en/of de uitslag van het examen; hiervoor is immers de bezwaarprocedure van toepassing.

Er kan door de klager geen beroep worden ingediend tegen het besluit op de klacht. Dit is een belangrijk verschil met de bezwaarprocedure. Als de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of met de gevoerde klachtenprocedure kan hij via de geschillencommissie zijn ongenoegen kenbaar maken.

Geschillen

Een geschil is een meningsverschil of conflict tussen student/examenkandidaat en onderwijs- of exameninstelling en kan ontstaan als de student of examenkandidaat vindt dat een procedure, gedraging of handeling (of juist het nalaten of weigeren daarvan) jegens hem onbehoorlijk is en/of hem in gerechtvaardigde belangen treft.

De onderwijs- of exameninstelling dient een geschillenregeling te hebben waarin wordt toegelicht hoe gehandeld dient te worden bij een geschil. De geschillencommissie, die tenminste onafhankelijk is en bij voorkeur extern moet zijn, doet uitspraak. Dat houdt in dat dit een zwaarwegend advies is tot het nemen van een nieuwe beslissing of tot herziening/herstel van de gevolgen.

Bezwaar

Iemand die het niet eens is met een inhoudelijke beslissing van de examencommissie, kan bezwaar aantekenen bij de examencommissie. De bezwaarprocedure heeft tot doel te komen tot een volledige herbeoordeling van het besluit waartegen bezwaar is gemaakt en geeft de examencommissie dus de gelegenheid een eerdere beslissing te heroverwegen.

Bij de beslissing op het bezwaarschrift bevestigt de examencommissie de eerdere beslissing (bezwaar is ongegrond) of wordt de beslissing door de examencommissie herzien (bezwaar is gegrond). Tegen de beslissing op het bezwaar kan de indiener van het bezwaarschrift in beroep gaan.

Beroep bij de Commissie van Beroep

Een beroep kan ingesteld worden als de belanghebbende het niet eens is met de beslissing die het orgaan op het bezwaarschrift heeft genomen, of als de beslissing op het bezwaarschrift niet binnen de geldende termijn is genomen en de belanghebbende het orgaan daarvoor in gebreke heeft gesteld.

Het beroep kan worden ingesteld bij de commissie van beroep, die de aanvragende organisatie moet hebben ingesteld of waarbij zij is aangesloten. De commissie van beroep is onafhankelijk en extern – maakt dus geen deel uit van het bevoegd gezag en operationeel management van de exameninstelling of van de examencommissie. De commissie van beroep heeft als taak de behandeling en beslechting van ingediende beroepszaken.

Indien de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing geheel of gedeeltelijk. Zij kan bepalen dat er opnieuw of alsnog in de zaak wordt beslist en indien noodzakelijk een voorlopige voorziening treffen.

Criteria vanuit NCP NLOF

- De organisatie heeft een klachtenprocedure, een geschillenregeling, een bezwaarprocedure en beroepsprocedure ingericht en dat staat vermeld in het examenreglement.
- Weergave van de volgende commissie (namen en functies) waarbij het van belang is dat de commissies onafhankelijk zijn en het externe karakter van de commissie nadrukkelijk tot uitdrukking komen:

- de klachtencommissie;
- de geschillencommissie. Let op: dit kan ook via bijvoorbeeld lidmaatschap NRTO of andere organisaties die over een onafhankelijke geschillencommissie beschikken;
- de examencommissie (in het kader van de bezwaarprocedure);
- de commissie van beroep.

Hieronder staat een schematisch overzicht van de verschillende regelingen die de aanvragende organisatie moet hebben ingericht en op transparante wijze kan overleggen aan het NCP NLQF:

<p><u>Klacht</u></p> <p>Betreft: gedrag of procedure van de exameninstelling Wie behandelt: klachtencommissie</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><u>Bezwaar</u></p> <p>Betreft: bezwaar tegen een inhoudelijke beslissing van de examencommissie Wie behandelt: de examencommissie</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
<p><u>Geschil</u></p> <p>Betreft: gedrag of procedure van de exameninstelling Wie behandelt: geschillencommissie</p>	<p><u>Beroep</u></p> <p>Betreft: beroep tegen de beslissing op het bezwaar Wie behandelt: Commissie van Beroep</p>