

Klachtenreglement ROC Ter AA

Klachten met betrekking tot examinering Mbo/ Entree

(bezwaar en beroep)

Voor studenten

Colofon	
Ingangsdatum	Oktober 2018
Geldigheidsduur	4 jaar; tenzij wettelijke regelgeving aanleiding geeft tot eerdere herziening.
Soort document	Reglement
Datum vaststelling	CvB: 13 april 2018 OR: 18 september 2018 SR: 9 mei 2018
Documentbeheer: vindplek/ documentnaam	20180413.1.FC.DEF Klachtenreglement ROC Ter AA studenten Examinering
Documentbeheer	Secretariaat ROC Ter AA

Klachtenreglement ROC Ter AA

Klachten met betrekking tot examinering Mbo/ Entree (bezwaar en beroep)

Voor studenten

Vooraf

ROC Ter AA is een organisatie waar veel mensen studeren, werken, bij betrokken zijn. In een dergelijke omgeving worden fouten gemaakt en kunnen dingen mis gaan in de communicatie. In dergelijke situaties kan het voorkomen dat betrokkenen hun onvrede willen melden of een klacht willen indienen bij ROC Ter AA.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zijn meldingen van ontevredenheid die in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Zo'n klacht wordt vaak mondeling geuit, meestal ook direct en gezamenlijk opgelost. Het verdient de voorkeur dat problemen direct met elkaar worden opgelost; zo'n cultuur wil ROC Ter AA stimuleren.

Klachten over het verloop van examinering zijn echter net wat anders: het maken van examens is iets heel officieels. Als jij het niet eens bent met de gang van zaken rond een examen, dan kun je daar natuurlijk wel een klacht over indienen. Dat verloopt bij examens echter altijd via een officiële klachtenprocedure.

Voor die situatie geldt dit klachtenreglement. Hierin is beschreven op welke wijze wij binnen ROC Ter AA omgaan met formele klachten op het terrein van examinering. Vertrekpunt is altijd dat wij iedere klacht uiterst serieus nemen en dat het indienen van een klacht zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt.

Voor studenten kennen wij verschillende soorten klachten:

- a. Klachten betreffende grensoverschrijdend gedrag (machtsmisbruik)
- b. Algemene klachten, anders dan onder a, c en d
- c. **Klachten betreffende examinering**
- d. Klachten betreffende bindend studieadvies

De klachtenprocedure die hierna wordt beschreven heeft **enkel** betrekking op **klachten die betrekking hebben op examinering!**

Klachtenregeling sluit aan op examenreglement mbo/ Entree

ROC Ter AA heeft voor de mbo-opleidingen een examenreglement (**voor de Vavo-opleiding geldt een aparte regeling; deze is terug te vinden in het examenreglement voor de Vavo-opleidingen**). Ook voor de Entree-opleiding geldt dit reglement. Dit examenreglement kun je terugvinden op de website van ROC Ter AA. Deze klachtenregeling sluit aan op dit examenreglement. Hier beschrijven we echter niet dat hele reglement, maar alleen de stappen die jij kunt zetten als je oneens bent met het verloop rond een examen.

Bezwaar- en beroepsprocedure:

Bij klachten rond examens loopt het allemaal wat officiëler dan bij andere soorten van klachten. Daar horen ook formele termen bij om de stappen in de procedure te onderscheiden:

- a. Ben je het niet eens met het verloop rond een examen of met het besluit van de examencommissie, dan dien je hiertegen **eerst** een **bezwaar** in. Dat bezwaar wordt in behandeling genomen door de InstellingsExamen Commissie (IEC) van ROC Ter AA. Zij nemen, na het doorlopen van een aantal stappen, een besluit over jouw “bezwaar”.
- b. Ben jij het vervolgens niet eens met dat besluit **dan** kun je in **beroep** gaan bij de Commissie van Beroep voor Examens. Zij doen, ook weer na een aantal stappen (een procedure), uitspraak over jouw “beroep”. De IEC van ROC Ter AA moet deze uitspraak opvolgen.

De Commissie van Beroep voor de Examens neemt jouw klacht alleen in behandeling, als jij eerst een bezwaar hebt ingediend bij de IEC (de examencommissie) van ROC Ter AA.

Onafhankelijkheid van de Commissie van beroep voor de examens

De commissie van beroep is onafhankelijk. Samen met andere mbo-instellingen heeft ROC Ter AA deze commissie. Degenen die jouw zaak behandelen werken niet bij ROC Ter AA.

De secretaris van de commissie (dat is degene die het verslag schrijft voor de commissie) werkt wel bij ROC Ter AA. Hij heeft echter geen enkele invloed op het verloop van de behandeling van jouw beroep

Geheimhouding:

Secretariaat en leden van zowel de IEC (die het bezwaar behandelen) als van de Commissie van Beroep voor Examens, werken in vertrouwelijkheid en onder geheimhouding. Datgene dat met jou wordt besproken, wordt enkel gedeeld met de leden van deze commissie.

Termijn van bezwaar en beroep

Als jij het oneens bent met een besluit of gebeurtenis rond een examen, kun je binnen **3 volledige werkdagen** een schriftelijk bezwaar indienen bij de IEC. Dit doe je met het digitale klachtenformulier dat op de website van ROC Ter AA te vinden is.

Dien jij je bezwaar niet binnen 3 dagen in, dan kan dat voor de IEC een reden zijn om je bezwaar niet in behandeling te nemen (je klacht wordt dan “niet ontvankelijk” genoemd omdat het te laat is ingediend).

Als jij een bezwaar hebt ingediend bij de IEC doet de IEC, na het doorlopen van diverse stappen, een uitspraak. Het resultaat kan zijn dat jij gelijk krijgt van de IEC (dan wordt je klacht “gegrond” verklaard) of ze stellen je niet in het gelijk (je klacht wordt “ongegrond” verklaard).

Ben je het niet eens met die uitspraak van de IEC, dan kun je in beroep gaan bij de Commissie van Beroep voor de Examens. Dit beroep kun je indienen binnen 10 werkdagen nadat jij door de IEC op de hoogte bent gesteld van hun beslissing (10 dagen nadat jij dit besluit hebt ontvangen).

Procedure indienen bezwaar bij de Instellingsexamen Commissie (IEC):

Hierna volgt de procedure die je volgt als jij een bezwaar indient bij de IEC (een klacht over een besluit of verloop rond examinering). Deze procedure is letterlijk overgenomen uit het Examenreglement MBO van ROC Ter AA. Het is een formele tekst die misschien wat moeilijk leesbaar is. Heb je hulp nodig om de regeling te snappen of om je te helpen bij het indienen van een klacht

(een bezwaarschrift), dan kun je hulp vragen aan een vertrouwenspersoon van ROC Ter AA. Wie dat zijn vind je op de website van ROC Ter AA.

De regels uit het examenreglement:

Artikel 4.3 Het bezwaar

1. Een belanghebbende kan binnen drie volledige werkdagen, te rekenen vanaf het moment waarop de student van de beslissing in kennis wordt gesteld, een schriftelijk bezwaar bij de Instellingsexamencommissie indienen.
2. Een bezwaarschrift wordt middels een digitaal klachtenformulier ingediend via het digitale loket bij de klachtencoördinator van ROC Ter AA. Dit formulier is te vinden op de website van ROC Ter AA.
3. Een bezwaarschrift bevat ten minste de volgende elementen:
 - a. de naam, de voornamen, het adres van de belanghebbende,
 - b. de beroepsopleiding waarvoor de belanghebbende is ingeschreven en het bezwaar wordt gemaakt,
 - c. een aanduiding van de beslissing of de behandeling waartegen bezwaar wordt gemaakt,
 - d. de redenen waarom belanghebbende het met die beslissing of behandeling niet eens is,
 - e. de datum van het bezwaarschrift,
 - f. de ondertekening van belanghebbende of diens gemachtigde.
4. Als het bezwaarschrift is gericht tegen een op schrift gestelde beslissing wordt een kopie van de beslissing bij het bezwaarschrift gevoegd.
5. De klachtencoördinator stuurt een bericht van ontvangst naar de afzender. De afzender ontvangt daarbij een verwijzing naar dit examenreglement. Het meest actuele examenreglement MBO staat op www.roc-teraa.nl/voor-studenten.
De klachtencoördinator zorgt ervoor dat, per ommekeer, de secretaris van de IEC het bezwaarschrift ontvangt.

Artikel 4.4 Bevoegdheden voorzitter Instellingsexamencommissie

1. Als een bezwaarschrift niet voldoet aan de vereisten zoals omschreven in artikel 4.3 lid drie en lid vier, wordt aan degene die het bezwaarschrift heeft ingediend de mogelijkheid gegeven het verzuim te herstellen. De voorzitter bepaalt binnen welke termijn het verzuim moet worden hersteld.
2. De beoordelaar(s) die de bestreden beslissing heeft (hebben) genomen, ontvangt (ontvangen) een kopie van het bezwaarschrift en de bijbehorende bijlagen, met het verzoek een verweerschrift in te dienen. De voorzitter bepaalt de termijn waarbinnen het verweerschrift bij hem (haar) moet worden ingediend. Bij het indienen van het verweerschrift worden alle stukken bijgevoegd die voor een goede beoordeling van het bezwaarschrift van belang zijn.
3. Als de inhoud van het verweerschrift daartoe aanleiding geeft, kan de Instellingsexamencommissie de betrokken partijen horen.
4. De voorzitter is bevoegd onmiddellijk uitspraak te doen, als hij (zij) van mening is dat het bezwaarschrift van belanghebbende niet-ontvankelijk of ongegrond is. Tegen deze beslissing van de voorzitter kan belanghebbende binnen vijf werkdagen beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep voor de Examens (zie Reglement Commissie van Beroep voor de Examens).

5. Als de voorzitter gebruik maakt van zijn bevoegdheid een bezwaarschrift niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond te verklaren, worden de overige leden van de Instellingsexamencommissie daarover geïnformeerd.
6. De voorzitter bepaalt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift de plaats waar en het tijdstip waarop de mondelinge behandeling van het bezwaarschrift zal plaatsvinden. Alle partijen worden tijdig (uiterlijk 2 werkdagen voor de zitting) uitgenodigd voor de hoorzitting.
7. De voorzitter kan, met eenstemmig goedvinden van partijen, besluiten tot een schriftelijke behandeling van een bezwaarschrift.
8. In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter. Als de voorzitter van deze bevoegdheid gebruik maakt, worden de leden van de Instellingsexamencommissie daarover geïnformeerd.

Artikel 4.5 Bevoegdheden Instellingsexamencommissie

1. De Instellingsexamencommissie is bevoegd kennis te nemen van alle rapporten en andere schriftelijke stukken welke van belang (kunnen) zijn voor een goede beoordeling van het te behandelen bezwaarschrift.
2. De Instellingsexamencommissie kan op verzoek van een of meer partijen elk van de leden van de in lid 1 bedoelde commissie wraken (uitsluiten van beslissingsbevoegdheid) op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Elk lid van de Instellingsexamencommissie kan zich op grond van dergelijke feiten of omstandigheden ook zelf aan de behandeling onttrekken.
3. Na ontvangst van een verzoek tot wraking wordt het betrokken commissielid in de betreffende procedure vervangen door een door de voorzitter aan te wijzen plaatsvervangend lid, totdat de Instellingsexamencommissie over het verzoek heeft beslist.

Artikel 4.6 Behandeling op de hoorzitting

1. Het bezwaarschrift wordt behandeld tijdens een besloten zitting van de Instellingsexamencommissie.
2. Partijen kunnen zich tijdens de zitting door een gemachtigde laten vertegenwoordigen of door een gemachtigde laten bijstaan. Als de voorzitter dat voor de behandeling van het bezwaarschrift noodzakelijk vindt, kan hij (zij) bepalen dat de belanghebbende in persoon moet verschijnen.
3. De Instellingsexamencommissie kan van een gemachtigde, die geen advocaat is, een schriftelijke volmacht verlangen. Een schriftelijke volmacht is niet nodig, als de gemachtigde tezamen met de betrokken partij op de hoorzitting verschijnt.
4. De voorzitter leidt de hoorzitting en geeft partijen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. De Instellingsexamencommissie kan besluiten partijen apart te horen.
5. Als voor sluiting van de hoorzitting blijkt dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan de Instellingsexamencommissie bepalen dat de hoorzitting op een door de voorzitter nader vast te stellen datum (en tijdstip) zal worden voortgezet.
6. Voordat de behandeling tijdens de hoorzitting wordt gesloten, deelt de voorzitter mede wanneer de Instellingsexamencommissie haar oordeel bekend zal maken en wie daarover geïnformeerd worden.
7. Van de hoorzitting wordt een kort en zakelijk verslag gemaakt. De leden van de Instellingsexamencommissie en de betrokken partijen ontvangen van dit verslag een afschrift.

Artikel 4.7 Het horen van getuigen en deskundigen

1. Partijen kunnen zich tijdens de zitting door getuigen en (of) deskundigen laten bijstaan. Als van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, worden de namen van die getuigen en (of) deskundigen tenminste vier werkdagen voor de hoorzitting schriftelijk opgegeven aan de secretaris van de Instellingsexamencommissie en aan de wederpartij.
2. De voorzitter bepaalt in welke mate het horen van getuigen en (of) deskundigen zinvol is voor een goede beoordeling van het bezwaarschrift.
3. De Instellingsexamencommissie kan ambtshalve of op verzoek van partijen getuigen, deskundigen en (of) informanten oproepen. Indien zij van deze bevoegdheid gebruik maakt, doet de secretaris hiervan vooraf mededeling aan partijen.

Artikel 4.8 Beraadslaging, advisering en besluit

1. De Instellingsexamencommissie beraadslagt en beslist in een vergadering waarbij uitsluitend de leden van de Instellingsexamencommissie en de (ambtelijk) secretaris aanwezig zijn. Zij besluit bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies of de te nemen beslissing.
2. Na de hoorzitting zal de Instellingsexamencommissie partijen schriftelijk informeren over haar beslissing of advies.

Artikel 4.9 Termijnen

1. Voor het vaststellen van termijnen binnen het kader van dit reglement, worden de dagen waarop de instelling is gesloten niet meegerekend. Hetzelfde geldt voor de dagen die vallen binnen een vakantie van belanghebbende die minimaal één maand van tevoren is vastgesteld.
2. Als de Instellingsexamencommissie door dwingende omstandigheden niet in staat is (geweest) binnen de daarvoor geldende termijn een zitting te beleggen, een advies uit te brengen of een beslissing te nemen, deelt de voorzitter dit aan partijen mede. Vervolgens wordt alsnog op zo kort mogelijke termijn uitvoering gegeven aan de betreffende taak van de Instellingsexamencommissie.

Artikel 4.10 Geheimhouding

1. Alle op de zaak betrekking hebbende stukken dienen ter vertrouwelijke kennisneming van de Instellingsexamencommissie. Alleen partijen of hun gemachtigden mogen vanwege de Instellingsexamencommissie deze stukken inzien of hiervan afschriften of uittreksels maken.
2. De leden van de Instellingsexamencommissie zullen al wat zij in verband met een bezwaarschrift vernemen, als vertrouwelijk beschouwen. Deze verplichting blijft ook gelden na het beëindigen van hun functie.
3. De personen die op de zitting verschijnen, zullen tegenover derden het vertrouwelijke karakter van de zitting eerbiedigen.

Artikel 4.11 Slotbepalingen

.....

4. De kandidaat kan een bezwaarschrift indienen bij de Instellingsexamencommissie (IEC). Tegen de beslissing op het bezwaarschrift kan vervolgens beroep worden aangetekend bij de Commissie van Beroep voor de Examens.

Niet eens, in beroep bij de Commissie van beroep voor de examens

Hier boven lees je in de tekst die is overgenomen uit het examenreglement, dat het kan zijn dat je niet eens bent met het besluit van de IEC. Je kunt dan in beroep gaan bij de Commissie van beroep voor de examens.

Voor dit beroep en het verloop daarvan, verwijzen wij jou naar het volledige examenreglement dat te vinden is op de website van ROC Ter AA. Dit beroep moet je binnen 10 dagen indienen.

Het beroepsschrift moet je richten aan:

De Commissie van beroep voor de examens
t.a.v. de secretaris
dhr. mr. W. Riechelman
e-mail aan: w.riechelman@rocgilde.nl

Hulp bij opstellen beroep:

Het opstellen van een beroepsschrift is lastig. Heb je daar graag hulp bij, dan kun je die vragen bij één van de vertrouwenspersonen van ROC Ter AA. Wie dat zijn vind je op de website van ROC Ter AA.