



Klachtenreglement Examen

Vragen over toetsing en examinering

Vragen of opmerkingen over de toetsing worden met de betreffende docent afgehandeld. Indien die er gezamenlijk niet uitkomen, wordt de opleidingscoördinator van de betreffende locatie erbij betrokken.

Klachtenregeling toetsing en examinering

Mocht hierna een reële klacht bestaan, dan kan men zich voor de formele klachtenregeling richten tot het Edith Maryon College (EMC), bij wie het klachtenformulier te verkrijgen is. Esther van der Poel; T 030 69 45 40 E e.vanderpoel@maryoncollege.nl

Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke melding door een examenkandidaat over ontevredenheid met betrekking tot het resultaat van en/of de organisatie of dienstverlening rond het examen.

Klachtenbehandeling

Voor het indienen van een klacht is een Klachtenformulier examen ontwikkeld (zie www.maryoncollege.nl).

Procedure afhandeling klachten

- Stap 1. Een klacht over de examinering dient door de kandidaat schriftelijk en binnen 10 werkdagen na de examinering bij het secretariaat van het EMC te worden ingediend.
- Stap 2. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht ontvangt de kandidaat een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:
 - Korte omschrijving van de klacht (met datum, plaats en bijzondere omstandigheden)
 - De termijn en verdere afhandeling van de klacht of een gemotiveerd schrijven over waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- Stap 3. Bij de afhandeling van een klacht worden betrokkenen in de gelegenheid gesteld om hun kant van het verhaal toe te lichten en verweer te voeren.
- Stap 4. Vervolgens neemt de Examencommissie EMC (*directeur, onafhankelijke coördinator en betrokken coördinator*) binnen 15 werkdagen een besluit, legt dit met bijbehorende argumenten vast en maakt dit besluit schriftelijk aan de kandidaat en de desbetreffende examinator bekend. Als de examencommissie EMC er niet uitkomt wordt de klacht gericht aan de examencommissie van ROC Mondriaan, waarmee het EMC samenwerkt.
- Stap 5. De Examencommissie EMC voert het besluit uit en neemt zo nodig passende maatregelen om herhaling te voorkomen.
- Stap 6. Alle klachten die bij de Examencommissie EMC worden neergelegd worden gearhiveerd en geregistreerd. In het jaarverslag wordt opgenomen:
 - a. Een kwantitatief overzicht van de afgedane en in behandeling zijnde klachten;
 - b. Verbeteracties die naar aanleiding van de klachten zijn genomen.

Beroep

Kandidaten kunnen binnen 2 weken na het besluit van de examencommissie EMC schriftelijk beroep aantekenen tegen beslissingen van de Examencommissie EMC bij de commissie van beroep van ROC Mondriaan. Het beroepsschrift bevat:

- Naam en adres;
- De datum van het beroepsschrift;
- Een omschrijving van de beslissing, waartegen beroep wordt ingesteld;
- De redenen waarom niet met de beslissing wordt ingestemd.