

PREAMBULE

Bij DCTerra vinden we het van belang te werken vanuit verbinding en vertrouwen, dat we durven door te doen en dat we blijven groeien en ontwikkelen. Daarom acht DCTerra het van belang dat (ouders/verzorgers van) leerlingen, studenten en medewerkers op adequate en op een transparante wijze een eventuele klacht kunnen indienen.

Voordat een klacht wordt ingediend is het wenselijk om eerst te proberen om de klacht in goed onderling overleg op te lossen door de klacht te bespreken met de docent, begeleider, manager of directeur. Als in goed onderling overleg niet tot een oplossing kan worden gekomen dan kan een klacht worden ingediend op grond van één van de onderstaande regelingen.

Daarnaast kan altijd een beroep worden gedaan op de ombudsman. De ombudsman luistert naar de klacht, helpt hiermee verder en geeft informatie over rechten, plichten en mogelijkheden om de klacht op te lossen. In alle gevallen wordt de klacht vertrouwelijk behandeld.

DCTerra kent een viertal klachtenregelingen:

- **De algemene klachtenregeling:** deze is bedoeld voor klachten van studenten, ouders/verzorgers van leerlingen of minderjarige studenten, medewerkers en externen.
- **De interne geschillenregeling:** deze regeling is verplicht op grond van de CAO en dient voor de oplossing van geschillen tussen werkgever en werknemer over de toepassing van de CAO.
- **Reglement commissie van beroep voor de examens (COBEX):** dit reglement ziet op de behandeling van beroepschrift naar aanleiding van een besluit van de examencommissie
- **Reglement geschillenadviescommissie:** deze regeling is ingesteld ten behoeve van studenten in het kader van de wet verbetering rechtsbescherming. Hier kan een student bezwaar maken tegen beslissingen van de instelling jegens de student (bijv. toelating of verwijderingsbeslissingen), daarnaast geschillen over de totstandkoming, wijziging en uitvoering van de extra ondersteuningsafspraken.

De klachten worden behandeld door één onafhankelijke commissie welke is ingesteld door het College van Bestuur, in overleg met de ondernemingsraad, de studentenraad en ouderraad van DCTerra.

Reglement Commissie van Beroep voor de Examens (Cobex)

Artikel 1. Werkingsfeer

1. Middelbaar beroepsonderwijs, hierna aangeduid als MBO.
Dit reglement is van toepassing als een student of extraneus beroep wil aantekenen tegen een besluit van de examencommissie of tegen een door de opleidingsmanager vastgesteld definitief studieadvies (artikel 8.1.7.a Web).
2. Voortgezet algemeen volwassenenonderwijs, hierna aangeduid als VAVO.
Dit reglement is van toepassing als een kandidaat beroep wil aantekenen tegen een besluit van de examencommissie.

Artikel 2. Begripsomschrijvingen

Appellant	MBO: De student of extraneus die beroep aantekent door middel van een beroepschrift. VAVO: De kandidaat die beroep aantekent tegen een besluit van de examencommissie.
Beroep	MBO: Een schriftelijk ingediend protest tegen een besluit van de examencommissie. VAVO: Een schriftelijk ingediend protest tegen een besluit van de examencommissie.
Examencommissie	MBO: Een door het bevoegd gezag op grond van artikel 7.4.5 Web ingestelde commissie ten behoeve van de organisatie en het afnemen van de examens voor elke door de instelling verzorgde opleiding of voor groepen van opleidingen. VAVO: Een door het bevoegd gezag ingestelde commissie ten behoeve van de organisatie en het afnemen van de eindexamens of deeleindexamens VAVO, waarvan de leden door het bevoegd gezag worden benoemd.
Meldpunt	Meldpunt geschillen & klachten: de toegankelijke faciliteit voor de indiening van klachten en bezwaar- en beroepsschriften als bedoeld in artikel 7.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs (Web). Dit betreft het meldpunt@dcterra.nl.
Opleidingsmanager	De manager die verantwoordelijk is voor de opleiding.
Verweerder	De partij die in een beroepsprocedure als procespartij optreedt namens de opleiding of examencommissie.
Web	Wet educatie en beroepsonderwijs.

Artikel 3. Commissie van Beroep voor de Examens, instelling en bevoegdheid

1. Er is een Commissie van Beroep voor de Examens.
2. De commissie oordeelt in beroep over:
 - een besluit van een examencommissie (MBO);
 - een definitief studieadvies (MBO);
 - een besluit van de examencommissie (artikel 5.4 juncto artikel 1.2 examenbesluit) (VAVO).
3. De commissie kan voorstellen doen tot wijziging van dit reglement.

Artikel 4. Samenstelling

1. De commissie bestaat uit een even aantal gewone leden en evenveel plaatsvervangende leden, een voorzitter, tevens lid, en een plaatsvervangend voorzitter.
Deze personen worden in de desbetreffende hoedanigheid door het College van Bestuur benoemd.
2. De leden en plaatsvervangende leden:
 - maken geen deel uit van het bevoegd gezag of de inspectie;
 - maken geen deel uit van een examencommissie;
 - zijn niet als examiner betrokken bij het examen waarop het beroep van appellant betrekking heeft;
 - zijn niet belast met de beoordeling van de beroepspraktijkvorming.
3. Het College van Bestuur draagt zorg voor een deskundige samenstelling van de commissie. De deskundigheid heeft betrekking op onder meer juridische kennis, dan wel examen-technische competenties van de individuele leden.
4. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, aan te wijzen door het College van Bestuur.

Artikel 5. Zittingsduur en einde lidmaatschap

1. Benoeming van leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een termijn van vier jaar. Zij zijn vervolgens opnieuw benoembaar.
2. Aan de leden en plaatsvervangende leden van de commissie wordt ontslag verleend:
 - a. op eigen verzoek;
 - b. bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar met ingang van de eerstvolgende maand.
3. Commissieleden worden ontslagen:
 - a. indien zij uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschikt zijn hun functie te vervullen;
 - b. indien zij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf zijn veroordeeld.Alvorens het ontslag wordt verleend, wordt de betrokkene van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

Artikel 6. Voorprocedure bij het meldpunt

1. Op de taken en werkwijze van het meldpunt is artikel 7.5.1 Web van toepassing.
2. Nadat het beroep in behandeling is genomen door de commissie, zal deze het beroepsschrift aan de verweerder zenden met de opdracht om in overleg met de appellante na te gaan of een oplossing van de zaak (minnelijk schikken) mogelijk is.
3. Een onderzoek naar minnelijke schikking is slechts mogelijk indien partij(en) akkoord gaan met opschorting van de behandeltermijn.

Artikel 7. Termijnen

1. Het bestuur, de commissie en het meldpunt werken conform de termijnen in artikel 7.5.1 lid 4 t/m 7, 7.5.7 lid 2 t/m 4 en 7.5.8 Web en artikel 7.13 lid 2 t/m 4 Awb.
2. MBO De appellante dient het beroepsschrift binnen 10 werkdagen na dagtekening van het besluit van de examencommissie of de dagtekening van schriftelijke bevestiging van het definitieve studieadvies bij het meldpunt.
3. VAVO De appellante dient het beroepsschrift binnen 5 werkdagen na dagtekening van het besluit van de examencommissie in bij het meldpunt.
4. De commissie beslist binnen 30 werkdagen na ontvangst van het beroepsschrift. Ze kan de termijn eenmaal met een maximum van 10 werkdagen verlengen.

Artikel 8. Werkwijze

1. Het meldpunt draagt binnen DCTerra zorg voor het overleggen van alle relevante stukken aan de commissie waaronder in ieder geval:
 - a. naam, e-mailadres, woon of vestigingsplaats en mobiele telefoonnummers van partijen;
 - b. het beroep, waarin o.a.:
 - naam opleiding;
 - naam en code examen of inhoud en datum definitief studieadvies;
 - argumentatie op grond waarvan appellante zich niet kan vinden in het besluit.
 - c. het verweer van de verweerder (de examencommissie of opleidingsmanager).
2. Met het indienen van het beroep geeft de appellante impliciet toestemming voor het opvragen van (onderdelen uit) het examen- en/of onderwijsdossier, voor zover relevant voor de behandeling van het beroep.
3. Indien de commissie van mening is dat bij de indiening van de zaak aanvullende gegevens nodig zijn om de zaak goed te kunnen behandelen, stelt zij partij(en) in de gelegenheid de stukken binnen een door haar te bepalen termijn aan te vullen.
4. De ambtelijk secretaris ontvangt en dateert het beroepsschrift en zendt een bevestiging van ontvangst van het beroepsschrift aan appellante. Hij controleert of het beroepsschrift voldoet aan de in lid 1 gestelde eisen.
5. De ambtelijk secretaris meldt het binnengekomen beroepsschrift bij de voorzitter van de commissie. Voorzitter en ambtelijk secretaris stellen vast of de aangedragen zaak inderdaad door de commissie moet worden behandeld. Als het geen zaak is voor de commissie, wijst de ambtelijk secretaris schriftelijk af en verwijst appellante zo mogelijk.
6. Bij een beroep tegen een besluit van de examencommissie zendt hij het ontvangen beroepsschrift naar de examencommissie, en verzoekt de voorzitter binnen 5 werkdagen afschriften ter beschikking te stellen van de voornaamste op de zaak betrekking hebbende stukken en stelt een dossier samen.

7. Bij een beroep tegen een studieadvies zendt hij het ontvangen beroepsschrift naar de opleidingsmanager en verzoekt hem binnen 5 werkdagen de afschriften ter beschikking te stellen van de voornaamste op de zaak betrekking hebbende stukken en stelt een dossier samen.
8. Tenzij op voorhand blijkt dat het beroep niet bij de commissie thuishoort, wordt door de ambtelijk secretaris in overleg met en namens de voorzitter een vergadering uitgeschreven. Bij die vergadering zijn aanwezig de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter en de leden of plaatsvervangende leden.
9. De ambtelijk secretaris is belast met de administratieve afhandeling van de vergadering en het bekendmaken van het – door de voorzitter van de commissie ondertekende - oordeel van de commissie. Het oordeel wordt bekendgemaakt aan de appellant, aan de ouders, voogden of verzorgers van de appellant als deze minderjarig is, aan de verweerder en aan het College van Bestuur. Eventueel wordt ook het bedrijf of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt van appellant van het oordeel op de hoogte gesteld. De commissie kan het oordeel dat ter beschikking wordt gesteld aan het College van Bestuur voorzien van een advies met betrekking tot mogelijk te nemen maatregelen.
10. Als het nodig is om de appellant en in voorkomende gevallen de verweerder te horen, gebeurt dat op de desbetreffende onderwijslocatie. Als besloten wordt tot het horen van de verweerder, kan deze zich laten bijstaan of zich laten vertegenwoordigen. Indien iemand anders namens de appellant of verweerder ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de appellant of verweerder te kunnen tonen.

Artikel 9. Toetsing van het beroep

1. De commissie toetst of appellant door het besluit van de examencommissie rechtstreeks in zijn belang is getroffen, doordat:
 - de examinering niet conform de vooraf gestelde regels heeft plaatsgevonden zoals vastgelegd in onder meer de Onderwijs- en Examen Regeling (OER) of Examenbesluit;
 - de examinering niet heeft voldaan aan de daarvoor geldende regels van kwaliteit en validiteit;
 - de behandeling tijdens het examen onzorgvuldig of onredelijk te achten is;
 - het examen heeft plaatsgevonden onder omstandigheden, die onredelijk belemmerend te achten zijn.
2. In geval van beroep tegen een definitief studieadvies toetst de commissie met name of:
 - het advies gerechtvaardigd is vanwege gebreken in de studievorderingen dan wel andere factoren die het vooruitzicht op voltooiing van de opleiding binnen redelijke tijd in ernstige mate onwaarschijnlijk maken;
 - de aanwezigheid van persoonlijke omstandigheden die de redelijkheid en billijkheid van het studieadvies in belangrijke mate aantasten;
 - de doelen die zijn gesteld in het studiecontract, opvolgend aan een voorlopig studieadvies, onzorgvuldig of onredelijk zijn;
 - de indiener helder is gewaarschuwd voor de gevolgen van het niet behalen van de gestelde doelen.
3. In situaties waarin niet is voorzien, beslist de voorzitter, gehoord hebbende de leden van de commissie.

Artikel 10. Beslissingen

1. Als de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij het besluit van de examencommissie of het besluit over een studieadvies - geheel of gedeeltelijk.
2. De commissie is niet bevoegd in de plaats van het geheel of gedeeltelijk vernietigde besluit een nieuw besluit te nemen.
3. De commissie kan bepalen dat:
 - a. *opnieuw* in de zaak wordt beslist;
 - b. *alsnog* in de zaak wordt beslist, in het geval dat de examencommissie weigert of heeft nagelaten een beslissing te nemen;
 - c. het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen.Dit vindt plaats onder door de commissie te stellen voorwaarden. Als onderdeel van deze voorwaarden kan de commissie een termijn stellen waarbinnen het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw afgenomen dient te worden.
4. Als het belang van de appellant een onverwijld voorziening bij voorraad vraagt, kan een voorlopige voorziening bij de voorzitter van de commissie worden aangevraagd. Dit wordt gedaan – in afwachting van de uitspraak van de commissie - door middel van een onderbouwd verzoekschrift. De voorzitter beslist op dat verzoek na de desbetreffende examencommissie of opleidingsmanager, dan wel de desbetreffende examinator te hebben gehoord of te hebben opgeroepen.

5. Herziening van een uitspraak van de commissie kan – eenmaal – op verzoek van elk van betrokken partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die als deze eerder bekend waren geweest tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.

Artikel 11. Overige bepalingen

1. De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een uurvergoeding. Daarnaast ontvangen de leden een reiskostenvergoeding. De hoogte van de vergoedingen wordt door het College van Bestuur vastgesteld.
2. De leden van de commissie gaan zorgvuldig om met de aan hen beschikbaar gestelde informatie en nemen bij het vervullen van hun taak geheimhouding in acht.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

Dit reglement is goedgekeurd door het College van Bestuur op 11 november 2024 en treedt in werking op 12 november 2024. Het reglement van de commissie van beroep voor de examens van DC en/of OGN van eerdere datum komen hiermee te vervallen.