



BM-Services

Klachtenregeling

BEVERING

BM-Services

-

Klachtenregeling

Inhoud

Examencommissie BM-Services	4
Wat doet de examencommissie?	4
Wanneer neem je contact op met de examencommissie?	4
Hoe neem je contact op met de examencommissie?	4
De examencommissie en de docenten	4
Hoe voorkom je dat je een beroep moet doen op de examencommissie?	4
Verzoeken aan de examencommissie.....	5
Aanvraag van vrijstellingen	5
Fraude	5
Wat te doen, in indien u het niet eens bent met de beslissing van de examencommissie	5
Samenstelling van de examencommissie BM-Services.....	7
Samenstelling van het college van Beroep van BM-Services	7
Contact	7
RECHTSBESCHERMING – Klachtenregeling-	8
Artikel 1 Recht van Beroep voor de Examens	8
Artikel 2 Bezwaar.....	8
Artikel 3 Recht van Beroep.....	8
Artikel 4 Bevoegdheden College van Beroep	9
Artikel 5 Instelling van Beroep	9
Artikel 6 Minnelijke Schikking en Verweerschrift.....	9
Artikel 7 Vereenvoudigde Behandeling	10
Artikel 8 Vaststelling Plaats en Tijdstip Behandeling.....	10
Artikel 9 Uitspraak	10
Artikel 10 Voorlopige Voorziening.....	10
Artikel 11 Herziening.....	11

Examencommissie BM-Services

Wat doet de examencommissie?

De examencommissie zorgt ervoor, dat de diploma's die de opleiding van Business Marketing Services uitreikt aan deelnemers gebaseerd zijn op een verantwoorde en rechtvaardige toetsing van de kennis, vaardigheden en attitudes die de opleiding nastreeft. Zij bekijkt afwijkingen naar boven en naar onder, ofwel of deelnemers ten onrechte wel of ten onrechte niet slagen voor een examen. De **opleidings- en examenregeling (OER)** is dé richtlijn voor het werk van de examencommissie.

In de taak van de examencommissie spelen de examens/tentamens, de gang van zaken tijdens en rondom examens/tentamens en de beoordeling van examens en werkstukken een belangrijke rol. De examencommissie wijst examinatoren aan, ziet toe op een ordelijk verloop van tentamens en de inzage, bestrijdt fraude, bepaalt de sanctie voor frauderende studenten, bevordert en controleert de kwaliteit van de toetsing, beslist over de toepassing van de OER en gaat na of bijzondere omstandigheden afwijkingen van de regels rechtvaardigen. Ook het verlenen van vrijstellingen, de toelating tot de opleiding of het onderwijs in de volgende fase en de toelating tot examens of tentamens vormen het werkterrein van de examencommissie.

Wanneer neem je contact op met de examencommissie?

In de volgende situaties kun je overwegen contact op te nemen met de examencommissie:

1. Als je meent dat er iets mis is met de wijze waarop een toetsing gaat plaatsvinden of heeft plaatsgevonden.
2. Als je goede redenen hebt om de vaststelling van het cijfer in twijfel te trekken en overleg met de examinator (vrijwel altijd een van de docenten van de cursus) geen oplossing heeft gebracht.
3. Als je naar jouw mening ten onrechte niet bent toegelaten tot onderwijs of een toetsing.
4. Als er bijzondere omstandigheden een rol hebben gespeeld bij een terechte afwijzing of uitsluiting.
5. Als je meent dat bijzondere omstandigheden rechtvaardigen dat je een extra gelegenheid moet krijgen voor een toetsing of beoordeling en wachten op de eerstvolgende reguliere gelegenheid voor jou onevenredig nadelig uitpakt.

Je tekent dan bezwaar aan tegen de betreffende beslissing of je dient een verzoek in.

Hoe neem je contact op met de examencommissie?

Het eerste aanspreekpunt is de voorzitter van de examencommissie. Dat kan schriftelijk (t.a.v. dhr. W.T. van Leeuwen, Schipholweg 307, 1171 PL, Badhoevedorp) of via de email examencommissie@bm-services.nl. Vermeld bij elk verzoek in ieder geval je naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Geef tevens aan welke opleiding je volgt en in welke fase je zit (bijvoorbeeld eerste jaar of tweede jaar). Beschrijf je verzoek of bezwaar zo helder mogelijk en baseer je daarbij op de regels (OER). Beschrijf tevens eventuele aantoonbare bijzondere omstandigheden zo helder mogelijk en voeg zo mogelijk bewijsstukken toe. Onder normale omstandigheden ontvang je binnen 4 weken een reactie van de examencommissie.

De examencommissie en de docenten

De opleiding en de examencommissie helpt docenten bij het op peil houden van de kwaliteit van de toetsing. Hiervoor ontwikkelt zij richtlijnen. De examencommissie toetst regelmatig of toetsing wel verantwoord plaatsvindt.

Hoe voorkom je dat je een beroep moet doen op de examencommissie?

Je kunt beter je leerboeken bestuderen dan de OER. Mocht je toch nog vertraging oplopen, let dan goed op de regels die beogen studieovertragingen te beperken, zoals de beperkte geldigheidsduur van examen/tentamenresultaten. Sla geen examen/tentamengelegenheid over. Als de kans bestaat dat je niet wordt toegelaten tot onderwijs in de volgende fase of tot examens/tentamens, ga dan goed na welke regels gelden en maak voor jezelf een haalbaar studieplan. Neem vervolgens contact op met de docent en bespreek met hem of haar je voornemen om je tot de examencommissie te richten met een verzoek of bezwaar.

Verzoeken aan de examencommissie

Aanvraag van vrijstellingen

Indien je meent in aanmerking te komen voor een vrijstelling van een bepaald vak omdat je in een eerdere studie al verdiept hebt in dat vak, dan kun je een vrijstellingsverzoek indienen. In een vrijstellingsverzoek geef je nadrukkelijk aan om welk vak het gaat (inclusief vakcode) en op basis van welk(e) vak(ken) bij welke studie je recht op vrijstelling meent te hebben. Voeg daartoe minimaal een gewaarmerkte cijferlijst / diploma waaruit de behaalde resultaten en de studiebelasting blijken. De examencommissie zal vervolgens in overleg met de docent van het vak waarvoor vrijstelling wordt aangevraagd beslissen of deze kan worden verleend. Bij vrijstellingverzoeken hanteert de examencommissie onder andere de volgende toetscriteria:

- Het vak op grond waarvan vrijstelling aangevraagd wordt is van tenminste dezelfde omvang als het vak waarvoor een vrijstelling wordt aangevraagd.
- Qua stof overlappen beide vakken elkaar sterk
- De vrijstelling kan alleen toegekend worden indien de aantoonbare bewijslast minimaal op MBO niveau II of hoger is.

Fraude

“Onder fraude wordt verstaan het handelen of nalaten van een examinandus, dat erop is gericht het vormen van een juist oordeel over zijn kennis, inzicht en vaardigheden geheel of gedeeltelijk onmogelijk te maken.”

Spieken tijdens tentamens is een vorm van fraude, maar ook het kopiëren van uitwerkingen van opdrachten van collega-studenten wordt aangemerkt als fraude. Een bijzondere vorm van fraude is “plagiaat”. Plagiaat is een inbreuk op het auteursrecht van een ander. Er is sprake van plagiaat als men niet of niet juist verwijst of citeert in bijvoorbeeld werkstukken, opdrachten, papers, theses of andere wetenschappelijke producten die gemaakt worden ten behoeve van een vak. Plagiaat is een wetenschappelijke doodzonde. Het is daarom niet verwonderlijk dat de examencommissie hard optreedt tegen deze vorm van fraude. Afhankelijk van de zwaarte van het delict kan de examencommissie plagiaatplegers voor 1 jaar uitsluiten van alle onderwijsactiviteiten. Er gaan zelfs stemmen op om deze maximale strafmaat verder te verhogen. De commissie doet overigens pas uitspraak na de betrokkenen gehoord te hebben.

Ook studenten die andere studenten in de gelegenheid hebben gesteld plagiaat te plegen kunnen gestraft worden. Dat is bijvoorbeeld het geval bij studenten die willens en wetens de uitwerkingen van een opdracht doorgeven aan een medestudent die vervolgens dit werk als eigen werk inlevert. Ook bij groepswork hebben collega-studenten de plicht na te gaan of het deelwerk van teamgenoten vrij is van plagiaat. Dat kan bijvoorbeeld door er expliciet naar te vragen.

Op juiste wijze citeren en verwijzen naar wetenschappelijke teksten voorkomt dat je onbedoeld plagiaat pleegt.

Wat te doen, in indien u het niet eens bent met de beslissing van de examencommissie

Indienen beroepsschrift

Als u het oneens bent met een beslissing van de examiner of examencommissie kunt u hiertegen in beroep gaan bij de Commissie van Beroep van BM Services. Stuur dan een beroepsschrift aan het bevoegd gezag. De termijn die u hebt om een beroepsschrift in te dienen bedraagt twee weken. De termijn vangt aan op de dag nadat de beslissing door de examiner of de examencommissie is bekend gemaakt.

Minnelijke schikking

Nadat u het beroepsschrift hebt ingediend, kunt u in overleg met de examiner of de examencommissie alsnog proberen tot een ‘minnelijke schikking’ (overeenstemming) te komen en daarmee het probleem op te lossen. Als dit lukt, hoeft het ingediende beroep niet te worden behandeld.

Verzending

Bij ontvangst voorziet de Commissie van Beroep het beroepsschrift van een dagstempel. De dagstempel toont de datum waarop het beroep is ingediend en is doorslaggevend bij de vaststelling van de termijn van twee weken

waarbinnen het beroepschrift ingediend moet worden. De Commissie van Beroep stelt de examiner of de examencommissie op de hoogte van het ingestelde beroep.

Beroepschrift

Het beroepschrift bevat:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de beslissing of maatregel waartegen beroep wordt ingediend (kopie meesturen)
- de gronden van het beroep.

Het beroep wordt ingediend bij het bevoegd gezag:

BM Services
t.a.v. Commissie van Beroep
Schipholweg 307
1171 PL Badhoeveodorp
Email: collegevanberoep@bm-services.nl

Termijn uitspraak beroep

De Commissie van Beroep beslist zo mogelijk binnen twee weken na indiening van het beroep. De Commissie kan de termijn eenmaal verlengen met een maximum van twee weken.

Beroep externe legitimering

U kunt ook in beroep gaan tegen beslissingen die genomen zijn door of onder verantwoordelijkheid van de exameninstelling met betrekking tot het afnemen van extern gelegitimeerde examens. Dit kan bij de Commissie van Beroep voor de Extern Gelegitimeerde Examens. De commissie behandelt het beroep volgens de procedure die door de commissie is opgesteld en vastgesteld. De Commissie stelt de (sub)examencommissie op de hoogte van het ingestelde beroep.

Samenstellen Examens

Bij het samenstellen van de examens houdt de examencommissie contact met CITO om adviezen te vragen bij het samenstellen van examenvragen.

Samenstelling van de examencommissie BM-Services

Voorzitter: dhr. W.T. van Leeuwen
Leden: dhr. M.D.M. van t Veer
dhr. J. Piersma
dhr. R. Koning
dhr. P. de Potter

Beoordelaars examens; Docenten, Dhr. W.T. van Leeuwen. Dhr. J. Piersma en Dhr M. van t Veer

Adviserende leden, tevens lid van college van Beroep: Mevr. E. Vonk & Mevr. M.B.J. Scheuter

Samenstelling van het college van Beroep van BM-Services

Voorzitter	Drs M Ris,	sinds 1 aug 2008, herbenoemd voor twee termijn
Leden	Mevr E. Vonk,	sinds 1 aug 2008, herbenoemd voor twee termijn
	Mevr. M.B.J. Scheuter,	sinds 1 aug 2008, herbenoemd voor twee termijn
Secretariaat	Mevr. A. Willebrands heeft een ondersteunende rol en heeft geen stemrecht	

Contact

Examencommissie
BM-Services
Schipholweg 307
1171 PL Badhoevedorp

Email: examencommissie@bm-services.nl

College van Beroep
BM Services
t.a.v. Commissie van Beroep
Schipholweg 307
1171 PL Badhoevedorp
Email: collegevanberoep@bm-services.nl

RECHTSBESCHERMING – Klachtenregeling-

Allereerst heeft u contact gehad met de examencommissie, wanneer u hierin tegen beroep wilt gaan, dan kunt u dit richten aan het college van beroep van BM-Services.

Artikel 1 Recht van Beroep voor de Examens

BM Services kent een College van Beroep voor de Examens.
Het adres van het College luidt: Schipholweg 307, 1171 PL Badhoevedorp
Of per email naar collegevanberoep@bm-services.nl

Artikel 2 Bezwaar

1. De cursist die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door of die zich niet kan verenigen met handelingen of besluiten die door een lid van het personeel of een cursist, jegens hem zijn verricht dan wel genomen, heeft het recht een bezwaarschrift bij de directeur in te dienen.
2. Ingeval van een beslissing kan de cursist, die daar de voorkeur aan geeft, ook rechtstreeks beroep instellen bij het College van Beroep. Indien sprake is van een schriftelijk medegedeelde beslissing en daarbij tevens de mogelijkheid voor bezwaar en/of beroep wordt aangegeven, dient die aanwijzing te worden gevolgd.
3. Indien het bezwaarschrift bij een ander is ingediend dan in het voorgaande bepaald, wordt gehandeld alsof aan het in lid 1 en 2 van dit artikel bepaalde is voldaan. Het bezwaarschrift met de overgelegde stukken wordt, na aantekening van de datum van ontvangst, doorgezonden naar de directeur. Aan de belanghebbende wordt hiervan gelijktijdig mededeling gedaan.
4. Het bezwaarschrift wordt door de betrokken cursist bij aangetekend schrijven ingediend binnen vier weken nadat het betreffende besluit werd genomen, c.q. het besluit aan de betrokken cursist ter kennis werd gebracht.
5. Bij overschrijding van de termijn, zoals bedoeld in lid 4, ten gevolge van omstandigheden die de belanghebbende niet kunnen worden verweten, laat de directeur een niet ontvankelijkheidsverklaring van het verzoek op die grond achterwege.
6. Het bezwaarschrift is ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. naam, postadres, woonplaats en opleiding van de cursist;
 - b. aanduiding van de persoon of het orgaan dat de bestreden handeling heeft verricht of het bestreden besluit heeft genomen;
 - c. de omschrijving van de handeling of het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
 - d. de datum waarop de handeling is verricht of het besluit werd genomen, respectievelijk aan de belanghebbende ter kennis werd gebracht;
 - e. de gronden waarop het bezwaar berust.
7. De directeur gaat na of via minnelijke schikking een voor de betrokken cursist aanvaardbare oplossing tot stand kan worden gebracht.
8. De directeur beslist binnen vier weken na indiening van het bezwaarschrift. Indien een beslissing niet binnen de gestelde termijn is genomen, wordt deze geacht te zijn geweigerd.
9. De beslissing, zoals bedoeld in lid 8, wordt gedagtekend, met redenen omkleed en in een voor beroep vatbare vorm bij aangetekend schrijven aan de belanghebbende verzonden.
10. Tegen deze beslissing kan de betrokken cursist in beroep gaan bij het College van Beroep, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1, sub b.
11. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de aspirant-cursist en ex-cursist.

Artikel 3 Recht van Beroep

1. BM Services kent een College van Beroep waarbij degene die rechtstreeks door een beslissing, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1, in beroep kan gaan

2. Het College van Beroep, zoals bedoeld in lid 1, bestaat uit drie leden, de voorzitter daaronder begrepen.
3. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter worden benoemd door de directie.
4. Twee leden worden benoemd uit de geleding onderwijzend personeel van de instelling.
5. De benoeming van de leden van het College van Beroep geschiedt voor de termijn van twee jaren, of wanneer het cursisten betreft, voor de termijn van maximaal één jaar. Zij zijn opnieuw benoembaar.
8. Op eigen verzoek worden de leden uit hun functie ontheven.
9. Het College van Beroep wordt bijgestaan door een secretaris, die wordt aangewezen door de directie.
10. De desbetreffende personen verstrekken aan het College van Beroep de gegevens die het nodig heeft voor het uitvoeren van de taak van het College.

Artikel 4 Bevoegdheden College van Beroep

1. Het College van Beroep oordeelt over het beroep tegen:
 - a. beslissingen ter zake van een van de maatregelen (huisregels);
 - b. beslissingen ter zake van een bezwaar;
 - c. beslissingen van een examencommissie, alsmede de behandeling tijdens het afleggen van de examens of een onderdeel daarvan;
2. Met een beslissing wordt gelijk gesteld een weigering om te beslissen. Indien een beslissing niet binnen de daarvoor bij of krachtens de wet of dit statuut gestelde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, niet binnen redelijke tijd is genomen, wordt het nemen van de beslissing geacht te zijn geweigerd.

Artikel 5 Instelling van Beroep

1. Het met redenen omkleed beroepschrift wordt ingediend bij het College van Beroep binnen vier weken nadat de beslissing aan de belanghebbende is medegedeeld, de handeling ten opzichte van de belanghebbende is verricht, of de behandeling door de belanghebbende is ondergaan. Bij overschrijding van deze termijn ten gevolge van omstandigheden die de belanghebbende niet kunnen worden verweten, laat het College van Beroep de niet-ontvankelijkheidsverklaring op die grond achterwege.
2. Het beroepschrift is ondertekend en bevat:
 - a. naam, huisadres, woonplaats en opleiding van de appellant,
 - b. vermelding van de persoon of personen die de aan het beroep onderhevige beslissing heeft of hebben genomen,
 - c. een duidelijke omschrijving van de beslissing, respectievelijk handeling waartegen het beroep is gericht, met indien mogelijk overlegging van een afschrift daarvan, of indien het beroep is gericht tegen het weigeren van een beslissing, een duidelijke omschrijving van de beslissing die naar het oordeel van de appellant had moeten worden genomen;
 - d. de gronden waarop het beroep rust.
3. De voorzitter van het College van Beroep stelt degene die in beroep is gegaan ervan in kennis als gegevens in het beroepschrift ontbreken en nodigt hem uit deze binnen een door de voorzitter te stellen termijn alsnog te verstrekken.
In geval de cursist niet binnen die termijn de gegevens verstrekt, kan het beroep op die grond niet-ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 6 Minnelijke Schikking en Verweerschrift

1. Alvorens het beroep in behandeling te nemen kan het College van Beroep het beroepschrift zenden aan het orgaan waartegen het beroep is gericht met de uitnodiging om in overleg met de betrokkene na te gaan of een minnelijke schikking van het geschil mogelijk is.
2. Het betreffende orgaan deelt binnen vier weken aan het College van Beroep de op de zaak van het beroep daarop betrekking hebbende stukken, tot welke uitkomst het beraad het



schikking niet mogelijk gebleken, dan wordt het beroepschrift door het College van Beroep in behandeling genomen.

3. In geval een minnelijke schikking niet mogelijk is gebleken, wordt bij de stukken, zoals bedoeld in lid 2, een verweerschrift van het betreffende orgaan gevoegd.
4. Indien de voorzitter van het College van Beroep heeft besloten een minnelijke schikking achterwege te laten, bepaalt hij de termijn waarbinnen het verweerschrift kan worden ingediend.
5. Van het verweerschrift wordt onverwijld een afschrift gezonden aan de appellant.

Artikel 7 Vereenvoudigde Behandeling

1. De voorzitter van het College van Beroep kan onmiddellijk uitspraak doen, indien hij van oordeel is dat het College van Beroep kennelijk onbevoegd is, of het beroep kennelijk niet-ontvankelijk is, dan wel de verdere behandeling van het beroep hem niet nodig voorkomt.
2. De appellant, respectievelijk de verweerder, kan binnen vier weken nadat de uitspraak, zoals bedoeld in lid 1, is toegezonden, verzet indienen bij het College van Beroep.

Artikel 8 Vaststelling Plaats en Tijdstip Behandeling

1. De voorzitter van het College van Beroep bepaalt op zo kort mogelijke termijn plaats en tijdstip waarop de behandeling van het beroep zal plaatsvinden. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennis gegeven.
2. Het College van Beroep kan uit eigen beweging de door het College nodig geachte inlichtingen inwinnen en de op het geding betrekking hebbende stukken opvragen.
3. Voor de behandeling ter zitting worden alle op het geding betrekking hebbende stukken gedurende ten minste drie dagen bij het College van Beroep voor belangstellenden ter inzage gelegd. De voorzitter van het College van Beroep kan bepalen dat stukken van zeer persoonlijke aard slechts ter inzage worden gelegd voor partijen.
4. Partijen kunnen tot uiterlijk vijf dagen voor behandeling een beargumenteerd verzoek tot uitstel doen aan de voorzitter van het College van Beroep. De beoordeling van het verzoek is aan de voorzitter van het College.

Artikel 9 Uitspraak

1. Indien het College het beroep gegrond acht, bepaalt deze:
 - dat onder door het College te stellen voorwaarden het desbetreffende orgaan binnen vier weken opnieuw een beslissing neemt, of, indien een beslissing geacht wordt te zijn geweigerd, alsnog een beslissing neemt, dan wel
 - dat onder door het College te stellen voorwaarden en binnen een door het College te stellen termijn het afsluitend examen dan wel een onderdeel daarvan opnieuw of alsnog kan worden afgelegd.
2. Het College van Beroep zendt haar uitspraak, gedagtekend, met redenen omkleed aan de partijen, bij aangetekend schrijven.
3. De uitspraak is verkrijgbaar voor belangstellenden. Het College van Beroep kan bepalen dat in afschriften voor belangstellenden de namen van de partijen worden weggelaten.

Artikel 10 Voorlopige Voorziening

1. In zaken waarin het belang van de appellant een onverwijld voorziening bij voorraad vordert, kan deze in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, aan de voorzitter van het College van Beroep een voorlopige voorziening vragen bij een met redenen omkleed verzoekschrift.
2. Het verzoek om een voorlopige voorziening kan ook worden opgenomen in het beroepschrift.

Artikel 11 Herziening

1. Herziening van een uitspraak van het College van Beroep kan op verzoek van elk van de twee partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten en omstandigheden die, indien deze eerder bekend waren geweest, tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
2. Op het verzoek tot herziening is voor zover mogelijk het voor de rechtsgang van een normale procedure geldende van overeenkomstige toepassing.

Badhoevedorp,
BM Services

M. van 't Veer
directeur