Handreiking analyseren van klachten

**Van**: Kennispunt Onderwijs & Examinering gevalideerd door het ministerie van OCW.

**Datum**: Augustus 2018, versie 2.2, update juli 2023

**Contact**: [info@kennispuntmbo.nl](mailto:info@kennispuntmbo.nl)

<https://onderwijsenexaminering.nl>

|  |  |
| --- | --- |
| **Plaats in de PE** | **Checkfase van de PDCA-cyclus** |
| Datum publicatie | Juli 2023 |
| Versie | 1.3 |
| Omschrijving | Dit document geeft suggesties voor de examencommissie om het analyseren van klachten systematisch aan te pakken. Het systematisch analyseren van klachten levert informatie op om de kwaliteit van examinering te verbeteren. Het document bevat suggesties voor de te zetten stappen voor het analyseren van de klachten en oorzaken daarvan. |
| Tips voor gebruik van het document | * Het document dient ter inspiratie om de eigen aanpak aan te scherpen. * Voorwaarde voor het analyseren van klachten is een goed werkend registratiesysteem om klachten bij te houden. |
| Wijzigingen | Geactualiseerd i.v.m. in werking treden wet verbetering rechtsbescherming mbo-studenten m.i.v. 1 augustus 2023. |

**Informatie en tips voor het analyseren van klachten**

Een student kan een klacht indienen over zijn examens als hij of zij het ergens niet mee eens is of denkt te zijn benadeeld. Scholen hebben hiervoor een klachtenprocedure ingericht conform de wet Verbetering rechtsbescherming mbo-studenten. Lees hier meer over in de [handreiking Klacht, bezwaar en beroep](https://pe.onderwijsenexaminering.nl/assets/files/Handreiking%20klachten%20bezwaar%20en%20beroep_def_4juli2023.pdf). Met deze procedure kunnen scholen de klachten juist afhandelen. Het juist afhandelen van klachten vormt een belangrijk onderdeel van het leveren van kwaliteit. Daarnaast vormt het totaal aan klachten dat binnenkomt een belangrijke informatiebron voor het evalueren van de kwaliteit van examinering. In dit document lees je meer over hoe je de klachten kunt gebruiken voor het evalueren van de examenkwaliteit.

1. **Overzicht van ingediende klachten**

Startpunt hiervoor is de jaarlijkse klachtenrapportage. In deze klachtenrapportage is verwerkt:

* Aard en omvang van de klachten.
* Totaal aantal afgehandelde klachten.
* Bij wie en hoe de klacht is binnengekomen en wie deze heeft behandeld.
* Het resultaat van de afgehandelde klachten.
* De gemiddelde doorlooptijd.
* Conclusies en aanbevelingen.

1. **Klachten ordenen**

Gebruik daarvoor vragen, zoals:

* Komen bepaalde klachten meerdere keren voor?
* Is er een lijn in de klachten te ontdekken? Gaan ze vaker over hetzelfde onderwerp?
* Over welke examens gaan de klachten?
* Van wie komen de klachten? Specifieke groep, locatie, jaar, team?
* Hebben de klachten betrekking op het examen zelf, het resultaat van het examen, de omstandigheden, de betrokkenen of de organisatie van het examen?
* Gaan de klachten over generieke examens of beroepsgerichte examens?
* Gaan de klachten over examens op school of examens buiten school?

1. **Klachten analyseren**

Bekijk de inhoud en onderzoek mogelijke oorzaken. Hebben de klachten betrekking op:

* De kaders zoals het handboek examinering of het examenreglement.
* De kwaliteit van de exameninstrumenten.
* De aansluiting tussen onderwijs en examinering en de voorbereiding op examinering.
* Het verloop van het afnameproces en/of de wijze waarop de beoordeling tot stand komt.
* Het resultaat op het examen (het oordeel) en/of de diplomabeslissing?

TIP: om meer over de klachten te weten te komen zou je een aantal studenten die een klacht hebben ingediend kunnen nabellen.

**4. Vervolg bepalen**

1. Mogelijk leidt het doorlopen van deze vragen tot onderwerpen of aandachtspunten die je graag op systematische wijze zou willen evalueren. Gebruik het *hulpdocument opzetten evaluatie examinering* om een systematische analyse op te zetten.
2. Indien er duidelijk suggesties uitkomen voor verbetering, zorg er dan voor dat deze verwerkt worden in het jaarverslag van de examencommissie. In het jaarverslag van de examencommissie zijn de verbetering opgenomen die in de volgende examencyclus doorgevoerd worden.