

Behandeling klacht, bezwaar en beroep

Dit protocol is uitsluitend van toepassing voor zover het de inhoud en/of afname van de toetsingen betreft. Zowel een cursist, een gedelegeerde toetser of diens werkgever kan gebruik maken van dit protocol.

1. De Toets commissie

De Toets commissie (TC) is bevoegd om de uitslag van toetsen en beoordelingen vast te stellen.

2. Toetsing en beoordeling

Onder 'toetsing en beoordeling' zijn alle situaties te verstaan waarin sprake is van een formeel beoordelingsmoment dat leidt tot een cijfer met betrekking tot leerdoelen die in het opleidingsplan zijn vastgelegd.

3. Klacht

De cursist kan uiterlijk binnen vier weken na deelname aan de toetsing schriftelijk een klacht indienen over de organisatie en het verloop van de toetsing bij de TC. De klacht dient gemotiveerd te zijn en voorzien van een dagtekening, naam en handtekening van de indiener. De klacht zal door de TC schriftelijk worden bevestigd en behandeld. Besluiten naar aanleiding van het klaagschrift dienen uiterlijk binnen vier weken na ontvangst daarvan aan de indiener te worden medegedeeld.

4. Bezwaar

Tegen de inhoud en uitslag van een toetsing kan bezwaar worden gemaakt. Het bezwaar dient binnen twee weken na bekendmaking van de uitslag te zijn ingediend. Een bezwaar wordt schriftelijk ingediend bij de TC via de link op de website van het onderwijsprogramma van het CTB en dient voorzien te zijn van dagtekening, naam en handtekening van de indiener. In het bezwaarschrift is specifiek per vraag gemotiveerd van welke vermeende onjuistheid (vraagstelling, antwoordsleutel of beoordeling) sprake is. Indien aan deze voorwaarden is voldaan neemt de TC het bezwaar in behandeling. Het besluit van de TC naar aanleiding van het bezwaarschrift zal uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk aan de kandidaat worden medegedeeld.

- Wanneer de kwaliteit van de toetsing in het geding is en de klacht gevolgen heeft voor de uitslag van de toetsing draagt de TC er zorg voor dat er een kwaliteitsanalyse wordt uitgevoerd waarbij wordt nagegaan of de toets voldoet aan de geldende kwaliteitseisen. Bij complexe inhoudelijke problemen worden derden geraadpleegd, zoals een inhoudsdeskundige of een onderwijsdeskundige. Als uit de kwaliteitsanalyse blijkt dat de toetsing niet aan een of meer kwaliteitseisen (zie punt 6 van dit protocol) voldoet, kan de TC besluiten om de beoordeling en de normering aan te passen.

5. Beroep op basis van een klacht of bezwaar

Tegen een besluit naar aanleiding van een klacht over de afname en/of organisatie van de toetsing staat beroep open bij de Onderwijscommissie (OC). Dit beroep is schriftelijk en moet ingediend worden bij de OC binnen twee weken na de dagtekening van de beslissing van de TC. De ontvangst van het beroepschrift wordt door de OC schriftelijk bevestigd. Een beroepschrift dient voorzien te zijn van dagtekening, naam en handtekening van de indiener.

Bij de behandeling van het beroepsschrift toetst de OC uitsluitend de zorgvuldigheid van de behandeling van het eerdere bezwaarschrift door de TC. Indien de OC oordeelt dat het bezwaar

door de TC onvoldoende zorgvuldig behandeld is, verwijst zij de zaak terug naar de TC. De uitspraak die hierop volgt is bindend.

6. Kwaliteitseisen van de toetsen

a. Validiteit.

- Er is een relatie tussen leerdoelen/competenties, toets inhoud en toets vorm, vastgelegd in een toets matrijs.
- De moeilijkheidsgraad van de toets is in overeenstemming met het niveau van de opleiding (zie deskundigheidsniveau opleidingsplan).
- Er is een variëteit aan toets vormen, passend bij de verschillende leerdoelen van het programma.

b. Betrouwbaarheid.

- Criteria voor beoordeling zijn vastgelegd in een beoordelingsmodel.
- Beoordelingscriteria zijn afgeleid van leerdoelen.

c. Aanvullende eisen

- Iedere leerdoel wordt getoetst en over belangrijke leerdoelen worden meer vragen gesteld.
- De normering dient inzichtelijk, controleerbaar en verdedigbaar te zijn. Verder mag deze niet tot discussie leiden tussen deskundigen.

d.	Constructie richtlijnen voor gesloten vragen
	Elke gesloten vraag bestaat uit: de stam en de alternatieven
	De vraag:
1	moet aansluiten bij de inhoud van de inhoud van het leerdoel
2	moet aansluiten bij het beoogde kennisniveau (deskundigheidsniveau opleidingsplan)
3	mag geen verkeerd beeld door leeftijd, sekse, cultuur, geloof en dergelijke opleveren
4	mag geen dubbele ontkenning bevatten
5	mag geen strikvraag zijn
	De stam: alle informatie die de cursist nodig heeft om de vraag te kunnen beantwoorden
6	moet een duidelijk probleemstelling of vraag bevatten
7	mag maar een probleemstelling of vraag bevatten
8	moet bij voorkeur positief zijn geformuleerd
9	mag geen absolute (woorden als niet of nooit) of vage formulering bevatten
10	mag geen grammaticale aanwijzingen in de richting van het juiste antwoord bevatten
11	moet kort en bondig zijn geformuleerd en mag geen overbodige informatie bevatten die de cursist kan afleiden
12	mag maar op een manier kunnen worden geïnterpreteerd
	De alternatieven: zijn onderverdeeld in de sleutel (het juiste antwoord) en de afleiders (de onjuiste antwoordmogelijkheden)
13	mogen geen absolute (woorden als niet of nooit) of vage formuleringen bevatten
14	moeten qua lengte en woordgebruik met elkaar vergelijkbaar zijn
15	moeten inhoudelijk en grammaticaal aansluiten bij de stam
16	mogen geen woordherhalingen bevatten
17	moeten in een logische volgorde worden gerangschikt
18	mogen geen letterlijke teksten of voorbeelden uit de leerstof bevatten

Bron: - Teelen Kennismangement (2015). Hoe maak ik goede toetsen met gesloten vragen en open vragen?
 Wilp: Teelen Kennismangement