



Klachtenprocedure Cursus Centrum Groen

Deze procedure is in schema te vinden op bladzijde 3.

Opmerking:

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op trainingen en examens/toetsen die onder leiding, reglementen van Cursus Centrum Groen plaats vinden. Voor de examens VCA, Wet Natuurbescherming en ECC wordt verwezen naar de procedures die daarvoor gelden vanuit betreffende reglementen.

Partij 1: indiener klacht

Partij 2: Cursus Centrum Groen

Examinator kan ook assessor of beoordelaar zijn.

1. Heeft u een klacht over een training of examen dan kunt u deze klacht kenbaar maken bij de directie van Cursus Centrum Groen.

In de klacht staat tenminste vermeld:

- Naam van het examen/training
 - De uitvoeringsdatum van het examen/training
 - Naam en adres van de deelnemer
 - Datum van indiening
 - Omschrijving van de klacht
 - De gronden van de klacht
- Naam van de trainer of examinator
 - De klacht wordt zoveel als mogelijk verhelderd met beeldmateriaal
 - Of de klacht besproken is met trainer of examinator
2. De directie van Cursus Centrum Groen zal de klacht binnen 2 weken met u bespreken. Indien er een voorstel komt waarmee beide partijen akkoord gaan, is de klacht opgelost.
 3. Indien de klacht niet is opgelost, legt de directie van Cursus Centrum Groen de klacht binnen 2 weken voor aan de klachtencommissie van Cursus Centrum Groen. Zie bijlage.
 4. Klachtencommissie hoort de indiener van de klacht binnen 3 weken na ontvangst van de klacht.
 5. De klachtencommissie geeft binnen 3 weken na de indiener van de klacht gehoord te hebben, advies aan de directie van Cursus Centrum Groen en brengt de indiener van de klacht hiervan schriftelijk op de hoogte.



Cursus Centrum Groen

Professionals in trainen en opleiden

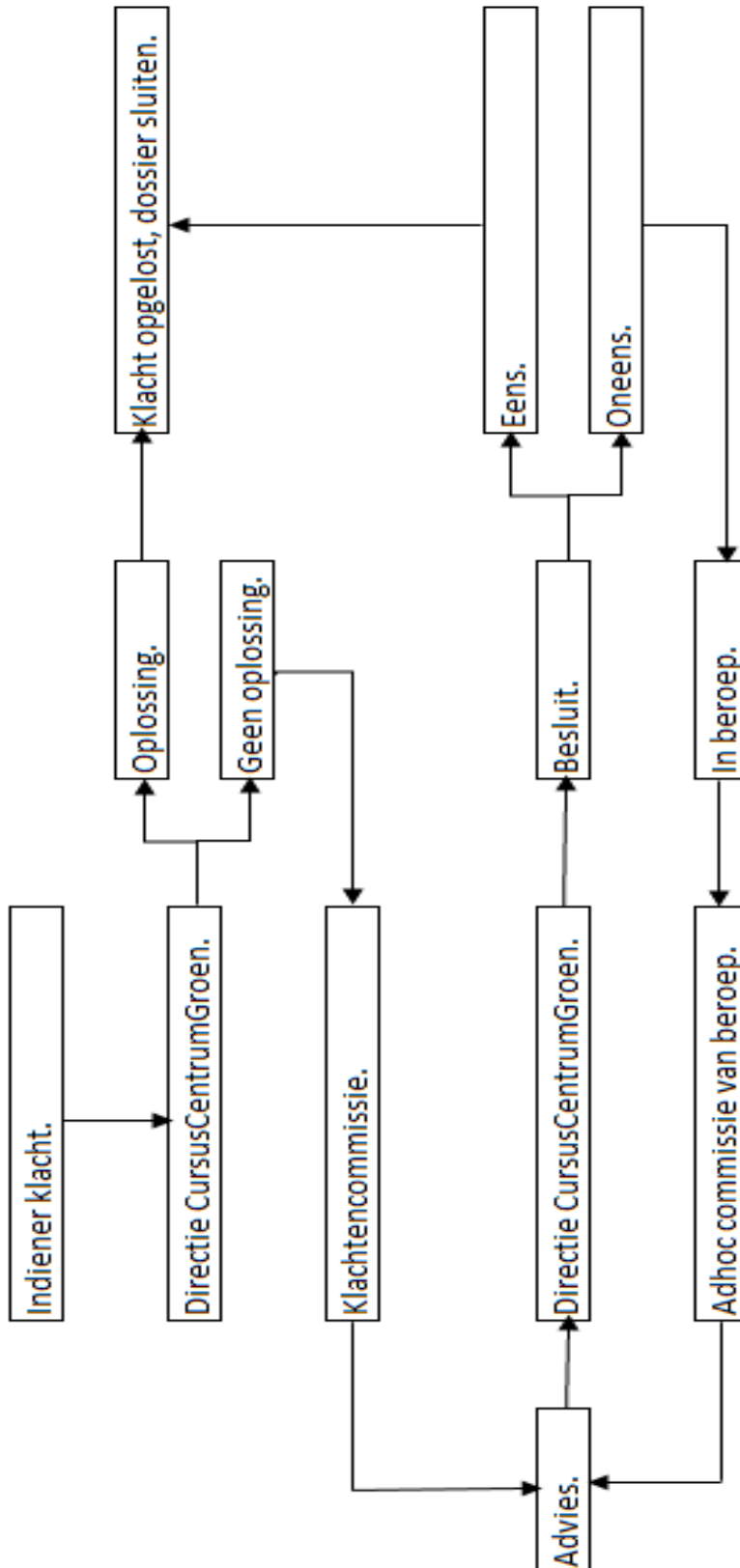
6. Directie Cursus Centrum Groen neemt na dit advies een besluit en brengt de indiener van de klacht binnen 2 weken schriftelijk van dit besluit op de hoogte.
7. De indiener van de klacht kan tegen dit besluit binnen 4 weken beroep aantekenen. Er wordt dan een ad hoc commissie van beroep vastgesteld. Deze bestaat uit een externe deskundige, die wordt gekozen door de indiener van de klacht en de directie van Cursus Centrum Groen samen. Deze externe neutrale deskundige zal advies geven aan de directie van Cursus Centrum Groen.
8. De directie van Cursus Centrum Groen neemt binnen 1 week een besluit en brengt hiervan de indiener van de klacht schriftelijk op de hoogte.
9. Het staat de deelnemer vrij om dit besluit aan de rechter voor te leggen.

17 november 2017



Cursus Centrum Groen

Professionals in trainen en opleiden





Cursus Centrum Groen

Professionals in trainen en opleiden

Bijlage 1

Klachtencommissie van Cursus Centrum Groen:

Karin Jellema:	Algemeen medewerker Cursus Centrum Groen
Rene Zwiers:	extern lid, docent Helicon Velp
Frits Elkind:	extern lid, natuurkundige
Peer Wittenbols:	extern lid, schrijver

Vastgesteld op 20 november 2017.