

## Klachtenprocedure CursusCentrumGroen

Deze procedure is in het schema te vinden op bladzijde 3.

Opmerking:

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op trainingen en examens/toetsen die onder leiding, regelementen van CursusCentrumGroen plaats vinden.

Voor de examens VCA, Wet Natuurbescherming, NKC en ECC wordt verwezen naar de procedures die daarvoor gelden vanuit betreffende regelementen.

Klachten zullen ten alle tijden vertrouwelijk en volgens de AGV worden afgehandeld.

*Partij 1 : Indiener klacht*

*Partij 2 : CursusCentrumGroen*

*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 CursusCentrumGroen.

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 de trainer of examinator.

2. De directie van CursusCentrumGroen zal de klacht binnen 2 weken met u bespreken. Indien er een voorstel komt waarmee beide partijen akkoord gaan is de klacht opgelost.

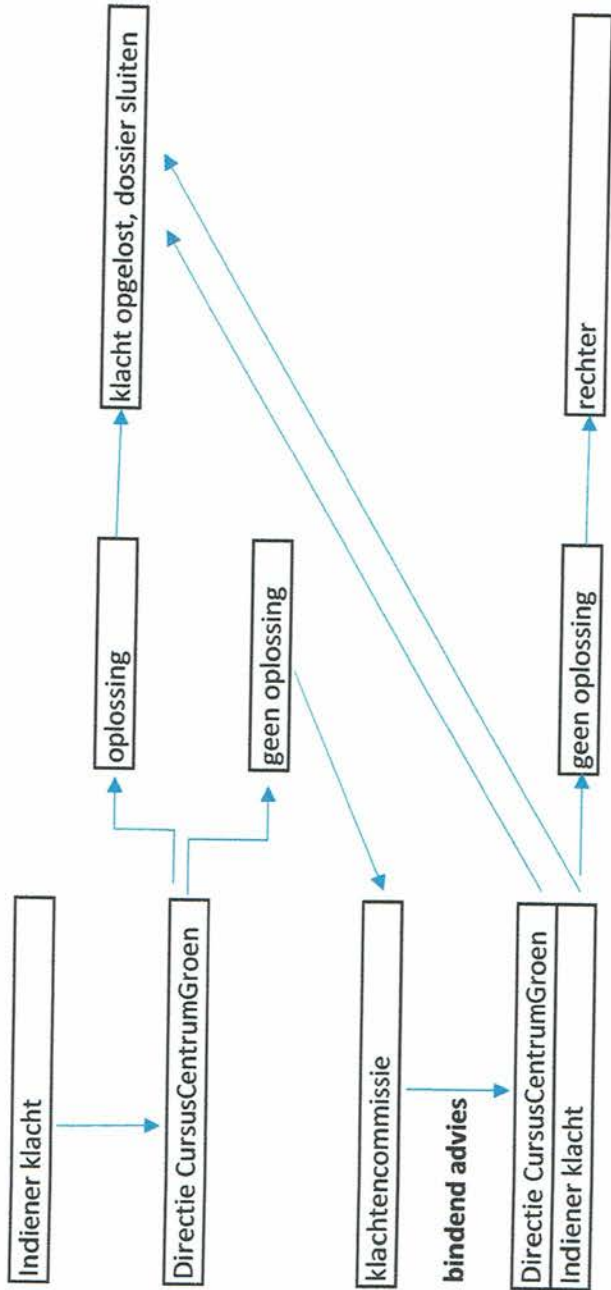
3. Indien de klacht niet is opgelost legt de directie van CursusCentrumGroen de klacht binnen 2 weken na bespreken voor aan de klachtencommissie van CursusCentrumGroen. Zie bijlage.

4. Klachtencommissie hoort de indiener van de klacht binnen 3 weken nadat de commissie op de hoogte is gesteld.

5. De klachtencommissie adviseert de directie en brengt de indiener van de klacht schriftelijk op de hoogte van dit advies.
  
6. CursusCentrumGroen aanvaardt de consequenties die volgen uit het bindend advies van de klachtencommissie mits deze niet strijdig zijn met artikel 11 van de Algemene Voorwaarden.
  
7. Het staat de deelnemer vrij om dit besluit aan de rechter voor te leggen.
  
8. Alle klachten zullen worden opgeslagen in een dossier en zullen minimaal 1 jaar en maximaal 3 jaar worden bewaard. Aan de hand van de klachten zal gekeken worden hoe cursussen en examens verbeterd kunnen worden.

11 mei 2021

## Klachtenprocedure CursusCentrumGroen



## Bijlage 1

### Klachtencommissie van CursusCentrumGroen:

René Zwiers : Extern lid, docent Helicon Velp.  
Frits Elkink : Extern lid, natuurkundige.  
Peer Wittenbols : Extern lid, schrijver.

Vastgesteld op 11 mei 2021.

