

REGLEMENT KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP

Versie en ingangsdatum 19 maart 2015



1. KLACHTEN

over Praktijk Centrum Bomen

- 1.1. Klanten van Praktijk Centrum Bomen kunnen een klacht indienen over de dienstverlening van Praktijk Centrum Bomen, waaronder klachten over opleidingen en examineren.
- 1.2. Een klacht moet binnen 4 weken na de gebeurtenis schriftelijk ingediend worden ter attentie van de kwaliteitscoördinator op het emailadres: info@pcbomen.nl of per post naar: Praktijk Centrum bomen, Klein Cannenburgh 6, 7345 DV Wenum Wiesel.
- 1.3. De kwaliteitscoördinator bewaakt een vertrouwelijke behandeling van alle correspondentie. Correspondentie over klachten worden minimaal twee jaar bewaard.
- 1.4. Binnen 2 weken wordt een ontvangstbevestiging verstrekt met informatie over de wijze waarop de klacht wordt behandeld en de termijn voor behandeling.
- 1.5. Binnen 4 weken wordt een inhoudelijke reactie gegeven op de klacht. Indien meer tijd nodig is voor nader onderzoek wordt de klant daarover tijdig in kennis gesteld.
- 1.6. Tegen de beslissing op klachten die gerelateerd zijn aan examens staat de procedure voor bezwaar open.

2. BEZWAAR

tegen examens

- 2.1. Belanghebbenden, zijnde deelnemers aan toetsen en examens, kunnen bezwaar maken tegen beslissingen van Praktijk Centrum Bomen over:
 - a. Uitsluiting van een toets of examen.
 - b. De beoordeling en uitslag van een toets of examens.
- 2.2. Belanghebbenden kunnen daartoe binnen 3 weken nadat de beslissing over de klacht kenbaar is gemaakt schriftelijk een bezwaar indienen ter attentie van bezwarencommissie op het emailadres: info@pcbomen.nl. Om ontvankelijk te zijn is het bezwaar tijdig ingediend en bevat het ten minste de volgende gegevens:
 - a. Naam en contactgegevens van de belanghebbende
 - b. Beschrijving van de grondslag voor het bezwaar met verwijzing naar de examen reglementen en/of de eindtermen.
 - c. Argumentatie voor het bezwaar met verwijzing naar het besluit over de klacht
 - d. Eventuele bewijsstukken
- 2.3. De bezwarencommissie wordt ad-hoc samengesteld door Praktijk Centrum Bomen en bestaat uit minimaal 2 en maximaal 5 personen.
 - a. De leden van de bezwarencommissie zijn inhoudelijk deskundig en kunnen niet in een ander hoedanigheid direct betrokkenen zijn (geweest) in het voorliggende bezwaar.
 - b. De voorzitter van de bezwarencommissie is onafhankelijk en bewaakt de objectiviteit van de besluitvorming. De voorzitter kan geen (inhuur)medewerker van Praktijk Centrum bomen zijn.
 - c. De bezwarencommissie wordt bijgestaan door een medewerker van Praktijk Centrum Bomen die verantwoordelijk is correspondentie met de belanghebbende. De secretaris bewaakt een vertrouwelijke behandeling van alle correspondentie. Correspondentie over bezwaren worden minimaal twee jaar bewaard.
 - d. De samenstelling van de bezwarencommissie wordt bekend gemaakt aan de belanghebbende.
- 2.4. De bezwarencommissie verstrekt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging met een afschrift van dit reglement. Indien het bezwaar onvolledig is wordt de belanghebbende hiervan in kennis gesteld en heeft deze 2 weken de gelegenheid om de ontbrekende informatie te verstrekken. Nadat het bezwaar compleet is:
 - a. Ontvangt het betrokken bedrijfsonderdeel een afschrift van het bezwaar en krijgt zij 4 weken de gelegenheid om een verweer in te dienen.

REGLEMENT KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP

Versie en ingangsdatum 19 maart 2015



- b. Wordt het bezwaar geagendeerd voor de eerstvolgende bijeenkomst van de bezwarencommissie; uiterlijk binnen 3 maanden.
- 2.5. De bezwarencommissie kan besluiten om tot hoor en wederhoor over te gaan. In dat geval worden de belanghebbende en het betrokken bedrijfsonderdeel uitgenodigd om een reactie te geven op de ontvangen stukken. Een schriftelijke reactie moet binnen 4 weken aan de bezwarencommissie geretourneerd zijn. De belanghebbende en de wederpartij kunnen ook uitgenodigd worden om een mondelinge reactie te geven; een uitnodiging daartoe wordt minimaal 2 weken vooraf verstrekt. Binnen 4 weken na de behandeling van het bezwaar wordt het besluit bekend gemaakt aan de belanghebbende en het betrokken bedrijfsonderdeel. De bezwarencommissie kan als volgt besluiten:
- a. De belanghebbende wordt in zijn/ haar bezwaar niet-ontvankelijk verklaard;
 - b. Het bezwaar wordt ongegrond verklaard;
 - c. Het bezwaar wordt gegrond verklaard, het bestreden besluit over de klacht wordt geheel of ten dele vernietigd en een nieuw besluit wordt genomen.
- 2.6. Tegen besluiten op bezwaar staat de mogelijkheid van beroep open.

3. BEROEP

tegen besluit op bezwaar

- 3.1. De belanghebbende, hierna te noemen: 'appellant', die het niet eens is met de beslissing op bezwaar door de bezwarencommissie kan schriftelijk een beroep indienen op het emailadres: Info@pcbomen.nl ter attentie van de beroepscommissie. Om ontvankelijk te zijn is het beroep binnen 3 weken na het besluit op bezwaar ingediend en bevat het ten minste de volgende gegevens:
- a. Naam en contactgegevens van de appellant
 - b. Gegevens over het beslissing waartegen bezwaar is gemaakt bij de bezwarencommissie
 - c. Kopie van het besluit op bezwaar van de bezwarencommissie
 - d. Beschrijving van de grondslag voor het beroep met verwijzing naar het relevante onderdeel uit de reglementen en/of de eindtermen.
 - e. Motivatie voor het aantekenen van beroep tegen het besluit op bezwaar
 - f. Eventuele bewijsstukken
- 3.2. De appellant is gehouden een bijdrage van 150 euro verschuldigd om in de kosten van behandeling te voorzien.
- a. Uiterlijk twee weken vóór de zitting moet de bijdrage op de rekening van Praktijk Centrum Bomen zijn bijgeschreven. Bij gebreke daarvan vindt de zitting geen doorgang en kan appellant in het beroep niet-ontvankelijk worden verklaard.
 - b. De bijdrage wordt in zijn geheel geretourneerd indien de beroepscommissie het beroep gegrond verklaart. In alle andere gevallen wordt de bijdrage niet geretourneerd.
- 3.3. De beroepscommissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 5 personen. De personen die zitting hebben in de beroepscommissie zijn openbaar gemaakt onder aan dit document.
- a. De leden van de beroepscommissie kunnen niet als (inhuur)medewerker verbonden zijn aan Praktijk Centrum Bomen en niet in een ander hoedanigheid direct betrokkenen zijn (geweest) in het voorliggende beroep.
 - b. De leden van de beroepscommissie kiezen uit hun midden een voorzitter. De voorzitter van de beroepscommissie is onafhankelijk en bewaakt de objectiviteit van de besluitvorming. De voorzitter beschikt aantoonbaar over kennis van bezwaar en beroepsprocedures.
 - c. De beroepscommissie wordt bijgestaan door een medewerker van Praktijk Centrum Bomen die optreedt als secretaris. De secretaris maakt geen deel uit van de commissie. De secretaris is verantwoordelijk voor het bijeenroepen van de commissie en de correspondentie met de appellant. De secretaris bewaakt een vertrouwelijke behandeling van alle correspondentie. Correspondentie over beroepen worden minimaal twee jaar bewaard.
- 3.4. De beroepscommissie verstrekt de appellant binnen 2 weken een ontvangstbevestiging met een afschrift van dit reglement. Indien het beroep onvolledig is wordt de appellant hiervan in kennis gesteld

REGLEMENT KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP

Versie en ingangsdatum 19 maart 2015



- en heeft deze 2 weken de gelegenheid om de ontbrekende informatie te verstrekken. Nadat het beroep compleet is:
- a. Ontvangt de bezwarencommissie een afschrift van het beroep en krijgt zij 4 weken de gelegenheid om een verweer in te dienen.
 - b. Wordt het beroep geagendeerd voor de eerst volgende bijeenkomst van de beroepscommissie uiterlijk binnen 3 maanden.
- 3.5. De beroepscommissie kan besluiten om tot hoor en wederhoor over te gaan. In zulks geval worden de appellants en de bezwarencommissie uitgenodigd om een reactie te geven op de ontvangen stukken. Een schriftelijke reactie moet binnen 4 weken aan de beroepscommissie geretourneerd zijn. De beroepscommissie kan de appellants en de bezwarencommissie ook uitnodigen om een mondelinge reactie te geven; een uitnodiging daartoe wordt minimaal 2 weken vooraf verstrekt.
- 3.6. Binnen 4 weken na de behandeling van het beroep wordt de beslissing op beroep bekend gemaakt aan de appellants en de bezwarencommissie. De beroepscommissie kan als volgt beslissen:
- a. De appellants wordt in zijn/ haar beroep niet-ontvankelijk verklaard.
 - b. Het beroep wordt ongegrond verklaard.
 - c. Het beroep wordt gegrond verklaard, waarna de bezwarencommissie is gehouden om een nieuw besluit te nemen op het bezwaar met in achtneming van het oordeel van de beroepscommissie.
- 3.7. De beroepscommissie beslist in hoogste instantie.
- 3.8. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend en zal door PCbomen binnen een, door de beroepscommissie vastgestelde, redelijke termijn worden afgehandeld.

Leden van de beroepscommissie:

Dhr C. Versluis (CCC Concept) Voorzitter

Dhr H. Schoenmakers (bestuurslid VHG vakgroep boomverzorging)

Dhr E. van Asselt (ICP products)