

## Klachtenregeling Bureau G&D

Bureau G&D onderscheidt klachten m.b.t. de examinering en overige klachten.

### 1. Klachten met betrekking tot de examinering of praktijkopdrachten:

1. Als de deelnemer een klacht heeft met betrekking tot een beslissing door een beoordelaar over een proeve van bekwaamheid of praktijkopdracht wordt dit in eerste instantie besproken met de betrokken trainer van Bureau G&D en indien van toepassing met de praktijkbeoordelaar van de betrokken (zorg)organisatie.
2. De trainer reikt, na overleg met de verantwoordelijke functionaris van Bureau G&D, en indien van toepassing de praktijkbeoordelaar, een reactie of een oplossing aan.
3. Wanneer de deelnemer ontevreden is met de reactie of zich niet kan vinden in de aangeboden oplossing, of als hij/zij stap 1 niet kan of wil uitvoeren, kan er rechtstreeks contact opgenomen met de betreffende functionaris van Bureau G&D (per email via [gd@gdnet.nl](mailto:gd@gdnet.nl) of telefonisch 0416-651666). De contactpersoon van Bureau G&D zal de klacht vervolgens vertrouwelijk behandelen.
4. De functionaris van Bureau G&D biedt, na overleg met de examinerator en andere betrokkenen, binnen tien werkdagen een beslissing over de afhandeling van de klacht. Als die beslissing inhoudt dat de functionaris van Bureau G&D de kwestie verder moet bespreken met betrokkenen, geeft hij/zij binnen zeven werkdagen aan wanneer er een definitieve reactie en/of beslissing komt.
5. Wanneer de deelnemer ontevreden is over de beslissing van deze functionaris kan er binnen 2 weken beroep aangetekend worden bij de commissie van beroep voor de examens; deze commissie beoordeelt beslissingen van de examencommissie of van de examineratoren (beoordelaars). Deze commissie zal de beroep/klacht vertrouwelijk behandelen.
6. Beroep kan alleen worden aangetekend door degene die door de beslissing rechtstreeks in zijn/haar belangen is getroffen of door zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger.
7. Het aantekenen van beroep moet schriftelijk gebeuren, geadresseerd aan:  
Bureau G&D  
Commissie van beroep voor de examens  
Postbus 164  
5141 EE Waalwijk

Het beroepsschrift moet tenminste het volgende bevatten:

- a. de naam en het adres van degene die het beroepsschrift indient;
  - b. de opleiding die degene die het beroepsschrift indient volgt;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de klacht/het beroep, met motivatie;
  - e. indien van toepassing praktijkopdracht plaats/locatie, (zorg)organisatie.
8. De deelnemer krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van het beroep. Hierin wordt ook aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de commissie van beroep is.
  9. De commissie van beroep is ingesteld door de directie van Bureau G&D en bestaat uit onafhankelijke (niet aan Bureau G&D verbonden) leden.
  10. De behandeling van het beroep bij de commissie van beroep gebeurt binnen vier weken, gerekend vanaf de dag waarop de termijn voor het indienen van het beroepsschrift is verstreken, tenzij de commissie deze termijn heeft verlengd met ten meeste twee weken.
  11. De commissie van beroep stelt een onderzoek in, alvorens een beslissing te nemen. De commissie van beroep zal de deelnemer in de gelegenheid stellen het beroep eventueel mondeling toe te lichten en stelt eventuele andere betrokkene(n) in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk verweer te voeren. De deelnemer kan, indien gewenst, bij de behandeling van een beroepsschrift zich laten bijstaan door een ander. Andere betrokkenen kunnen ook getuigen oproepen.
  12. De examiner(en) (beoordelaars) zullen aan de commissie van beroep de inlichtingen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft verstrekken.
  13. Wanneer uit feiten of omstandigheden blijkt dat het vormen van een onpartijdig oordeel door een of meer van de leden van de commissie van beroep bemoeilijkt wordt, beslist de commissie van beroep als geheel of dit lid/of deze leden zich dienen te verschonen.
  14. De commissie van beroep neemt haar besluiten en beraadslagingen met meerderheid van stemmen van de volledige commissie.
  15. De zitting van de commissie van beroep is een besloten zitting.
  16. De beraadslaging en besluiten van de commissie van beroep zijn geheim. De leden van de commissie van beroep zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij als lid van de commissie vernemen.
  17. De besluiten van de commissie zijn bindend voor Bureau G&D.
  18. Als de commissie het voorgelegde beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing van de examiner of examencommissie geheel of gedeeltelijk.
  19. De commissie heeft geen bevoegdheid om in de plaats van de geheel of gedeeltelijk vernietigde beslissing een nieuwe beslissing te nemen.

20. De commissie van beroep kan bepalen dat opnieuw of, indien het beroep in eerste instantie is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist. Daarnaast kan besloten worden dat het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen met door de commissie te stellen voorwaarden.  
De examencommissie of de examiner van wie de beslissing is vernietigd, voorziet voor zover nodig en indien mogelijk opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de commissie van beroep voor de examens. De commissie kan hiervoor in haar uitspraak een termijn stellen.
21. Indien nodig zal de commissie van beroep vaststellen op welke wijze de deelnemer in de gelegenheid zal worden gesteld het examen geheel of gedeeltelijk alsnog af te leggen.
22. De commissie zal haar beslissing bekend maken aan de deelnemer, de directie van Bureau G&D en aan de (zorg)organisatie waar de praktijkopdracht plaatsvindt.
23. Een uitspraak van de commissie van beroep kan op verzoek van betrokken partijen herzien worden indien er feiten of omstandigheden naar voren komen die, wanneer zij eerder bekend waren, tot een andere uitspraak geleid zouden kunnen hebben.

## **2. Overige klachten:**

1. Wanneer de deelnemer een klacht heeft dient hij/zij dit eerst te bespreken met de betrokken trainer.
2. De trainer biedt de deelnemer, na overleg met de directie/directeur van Bureau G&D, een reactie of een oplossing.
3. Als de deelnemer niet tevreden is over de reactie of over de geboden oplossing of als de deelnemer stap 1 niet kan of wil uitvoeren, kan er rechtstreeks contact opgenomen worden met de directie van Bureau G&D (per email via [gd@gdnet.nl](mailto:gd@gdnet.nl) of telefonisch 0416-651666). De directie van Bureau G&D zal de klacht vertrouwelijk behandelen.
4. De directie biedt binnen tien werkdagen een reactie of een oplossing voor de aangedragen klacht. Als die reactie inhoudt dat de directie/directeur van Bureau G&D over de kwestie eerst nog moet spreken met anderen, geeft hij/zij een redelijke termijn aan voor wanneer een definitieve reactie en/of beslissing gegeven wordt.