

Klacht, bezwaar en beroepen procedure

Inzageprocedure

De inzageprocedure is strikt ingericht om de vertrouwelijkheid van examenvragen te waarborgen. Een kandidaat heeft geen recht op directe inzage of nabespreking met de examinerator onmiddellijk na het examen. Recht op inzage wordt uitsluitend verkregen door de klachten- en/of bezwaarprocedure te doorlopen, waarbij de kandidaat specifiek moet verwijzen naar de vragen waarover hij opmerkingen heeft. De exameninstelling beoordeelt het verzoek. Uitzondering hierop zijn de STIPEL theorie-examens, hierbij is uitsluitend STIPEL bevoegd is om te beslissen. De feitelijke inzage vindt fysiek plaats onder toezicht in een afgesloten ruimte, waarbij het maken van foto's of kopieën verboden is.

Klachtenprocedure

Alle klachten die betrekking hebben op door Normec Certiprotect verrichte handelingen, worden voorgelegd aan de directeur van Normec Certiprotect, door indiening van een schriftelijk geformuleerde klacht. Mondelinge klachten worden door medewerkers van Normec Certiprotect schriftelijk vastgelegd.

Deze schriftelijke klachten worden door de directeur, of door de directeur aangewezen onafhankelijke medewerker, beoordeeld op basis van vastgelegde procedures binnen Normec Certiprotect en de algemeen aanvaarde goede gebruiken. Als een klacht gegrond wordt verklaard, neemt de deze persoon corrigerende maatregelen.

Bezwaarprocedure

Een bezwaar is gericht op de heroverweging van een formele beslissing. Bijvoorbeeld tegen besluiten over de toelating tot certificatie of de toegewezen examenresultaten. Voor het indienen van een bezwaar is geen indieningstermijn verbonden. Normec Certiprotect zal uiterlijk binnen 6 weken gemotiveerd te beslissen en de bezwaarmaker schriftelijk te informeren. Deze termijn kan onderbouwd eenmalig met 6 weken worden verlengd.

Beroepsprocedure

Tegen door Normec Certiprotect genomen beslissingen op een klacht of bezwaar kan beroep aangetekend worden door het indienen van een schriftelijk beargumenteerd bezwaarschrift. Dit bezwaarschrift moet binnen 15 werkdagen na dagtekening van de beslissing bij de directeur van Normec Certiprotect worden ingediend.

Vanzelfsprekend zal in eerste instantie geprobeerd worden om eventuele meningsverschillen in goed onderling overleg op te lossen. Mocht dit toch niet lukken, dan worden de overblijvende meningsverschillen over door Normec Certiprotect genomen beslissingen, voorgelegd aan een enkele arbiter. Dit is een arbiter die zowel voor de melder als voor Normec Certiprotect acceptabel is. De melder kan hiertoe een door Normec Certiprotect voorgestelde arbiter wraken.

De arbiter:

- mag geen direct of indirect belang bij de beslissing hebben;
- moet deskundig zijn op het gebied waarop het beroep betrekking heeft;
- moet juridische kennis bezitten op het gebied van contracten en kennis van de procedures van Normec Certiprotect of zich op deze gebieden door iemand laten ondersteunen.

De plaats van arbitrage is gelegen in Nederland. De procedure zal gevoerd worden in de Nederlandse taal. De arbiter beslist naar de regelen des rechts binnen 3 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift.

Gelieve een meldingsformulier Klacht, bezwaar of beroep insturen naar info-certiprotect@normecgroup.com

Meldingsformulier Klacht, bezwaar of beroep

In te vullen door melder

Gegevens Melder

Naam melder:	
Bedrijf (optioneel):	
Contactgegevens (mail/tel.):	
Datum melding:	
Soort melding:	Klacht / Bezwaar / Beroep

Gegevens melding

Omschrijving melding	
Examnummer (optioneel)	

In te vullen door Normec Certiprotect

Algemene gegevens

Volgnummer (JJJJ-NN)	
Melder op de hoogte gesteld van de ontvangst van de melding	
In geval van een klacht (gegrond/ongegrond)	
Status van de melding	
Deadline oplossing melding	
Datum melding afgesloten	
Melder op de hoogte gesteld van de afhandeling van de melding	
Onderbouwing (optioneel)	

Onderzoek naar oorzaak, omvang en impact

Omschrijving	
--------------	--

Correctie, corrigerende maatregelen en bewijzen

Omschrijving	
--------------	--