

Klachtenprocedure CGO Toerusting

Artikel 1: Definities

1. De klacht is gericht aan CGO Toerusting;
2. Klager: een deelnemer van de Basis- en Vervolgcurcus of een leergang;
3. Klacht: het betreft een klacht over de organisatie of inhoud van de cursus/leergang of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht is eerst neergelegd bij de betrokkene;
2. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van CGO, dr. E.G. Bosma via egbosma@cgo.nu;
3. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen;
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt;
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden;
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De directie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitel wordt gegeven;
5. De directie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen acht weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht;
2. Als de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Commissie van Beroep. De namen van de leden van deze commissie staan vermeld in de studiegids onder paragraaf 1.8. Klager kan zich wenden tot de secretaris, de heer E.F. Floor, e-mail: elf@sorg.nl;
3. Mocht klager of beklagde, dan we de directeur het niet eens zijn met het besluit van de Commissie van Beroep, dan kunnen zij de zaak voorleggen aan de Arbitragecommissie van de Gereformeerde Gemeenten, zoals aangegeven in het Kerkelijk jaarboek. De uitspraak is daarna bindend. Eventuele consequenties worden door partijen binnen acht weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling

De klachten worden geregistreerd door CGO Toerusting en worden gedurende een periode van twee jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum

1. Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-06-2026.