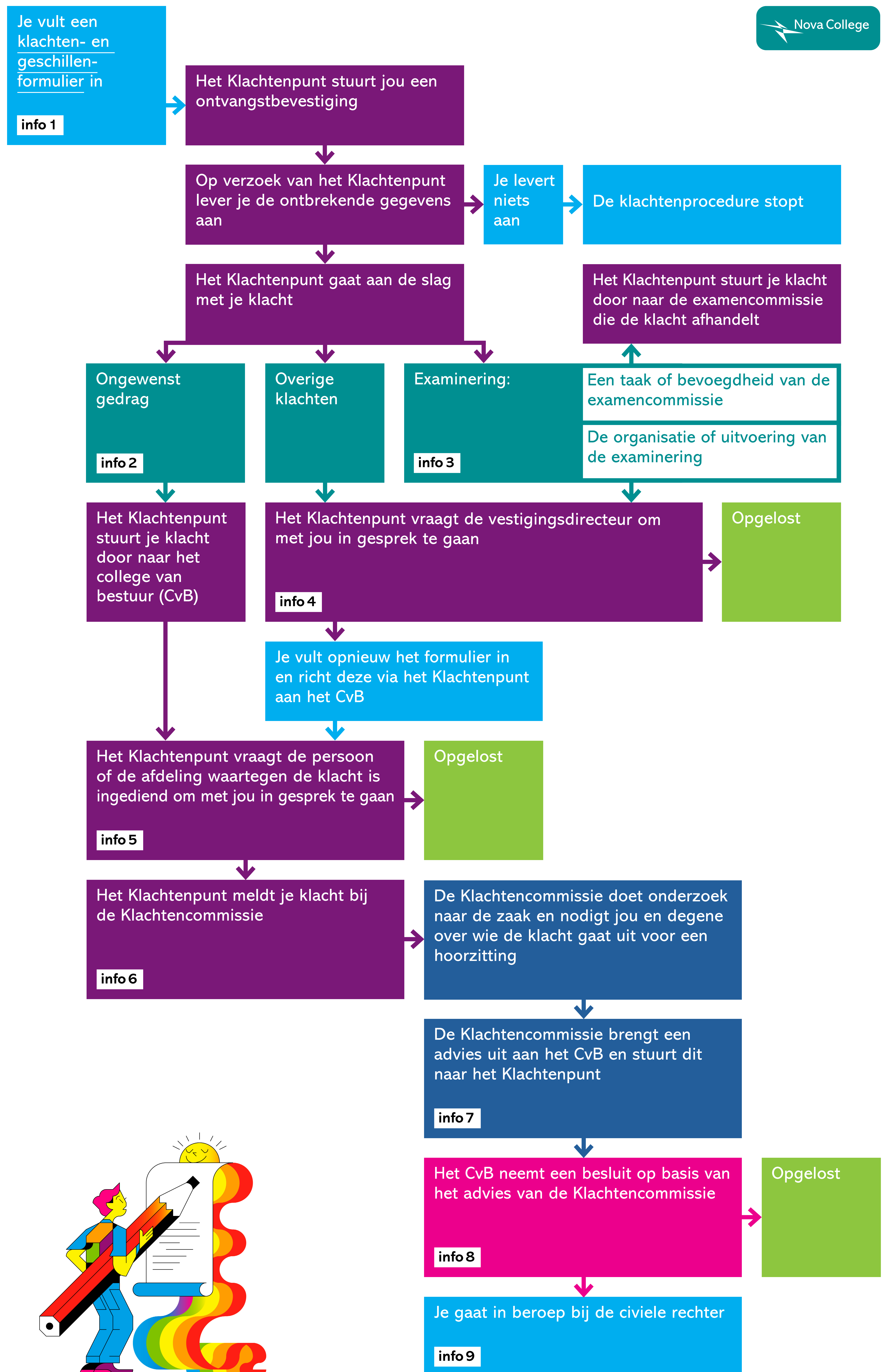


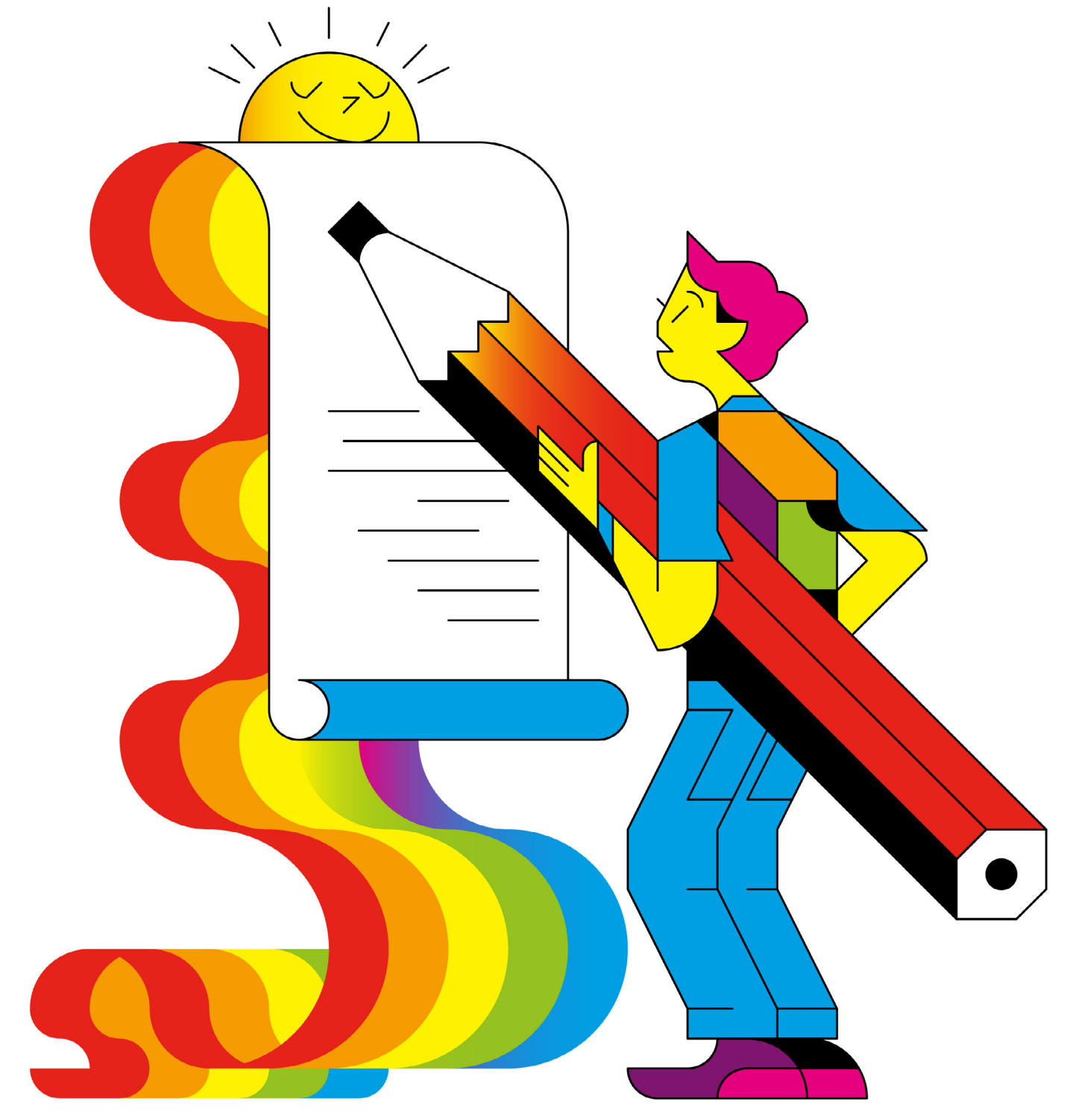
# KLACHTENPROCEDURE STUDENTEN

Als je als student ontevreden bent over het gedrag of een handeling van iemand, dan is het goed om hier direct over in gesprek te gaan. Dit kan met degene over wie het gaat, maar ook met een docent, je studieloopbaanbegeleider, de trajectbegeleider of de opleidingsmanager. Degene bij wie de klacht kenbaar wordt gemaakt, gaat altijd met jou in gesprek en luistert naar je verhaal. Het Nova College vindt het belangrijk dat een probleem snel wordt opgelost.

Mocht je er nou in een gesprek niet uitkomen, dan kun je een klacht indienen bij het Klachtenpunt. Dit doe je door het invullen van dit klachten- en geschillenformulier. Welke stappen we na het indienen van je klacht nemen, zie je terug in onderstaand stroomschema. Klik op de informatiebuttons (info) voor meer informatie. De gehele klachtenprocedure staat op [novacollege.nl](http://novacollege.nl).



# KLACHTENPROCEDURE STUDENTEN



## info 1

### Wie kan een klacht indienen?

Alle huidige, aanstaande en oud-studenten  
Als een student minderjarig is, ook de ouder(s)/verzorger(s)

### Waartegen?

Een gedraging, handeling (of het uitblijven hiervan) of (het niet tijdig nemen of weigeren van) een beslissing van:

- a een medewerker of onderdeel van het Nova College of
- b personen die namens het Nova College taken uitvoeren  
(bijvoorbeeld schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiairs en stagebegeleiders)



## info 2

Bij een klacht over ongewenst gedrag kan het gaan om discriminatie, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie of extremisme.

Je hebt 2 mogelijkheden:

- De klacht via het Klachtenpunt voorleggen aan het college van bestuur (CvB)
- De klacht via het Klachtenpunt voorleggen aan de vestigingsdirecteur.



## info 3

Bij een klacht over examinering dien je deze klacht **binnen 5 schooldagen** na het examen schriftelijk in bij het Klachtenpunt.



## info 4

**Binnen 10 werkdagen** na ontvangst van de klacht door het Klachtenpunt hoor je wat de vestigingsdirecteur heeft besloten.



## info 5

**Dit gesprek is niet verplicht.** Degene tegen wie je de klacht hebt ingediend (verweerder) geeft de uitkomst van het gesprek **binnen 1 week** door aan het Klachtenpunt.

Het CvB kan de termijn waarbinnen het over jouw bezwaar beslist alleen verlengen als jij daarmee akkoord bent.



## info 6

Dit is een (landelijke) externe Klachtencommissie.  
De Klachtencommissie heeft een eigen reglement.



## info 7

In het advies van de Klachtencommissie staat of de klacht terecht is, met eventuele aanbevelingen aan het college van bestuur.

Het CvB hoeft het advies van de Klachtencommissie niet over te nemen.  
Dan moet het CvB dit wel extra goed motiveren.



## info 8

Het college van bestuur neemt **binnen 10 weken** na ontvangst van de klacht door het Klachtenpunt een beslissing over de afhandeling van de klacht.

Het CvB kan deze termijn met 4 weken verlengen. Daarna is verlenging alleen mogelijk wanneer jij daarmee akkoord gaat.



## info 9

Tegen de beslissing van het college van bestuur kun je **binnen 6 weken** beroep aantekenen bij de civiele rechter.

