

KLACHTENREGELING



Datum van uitgifte: 9 september 2019
Versie: 9.0
Documentnummer: F06

Inleiding

Voor elke cursist, medewerker of klant is het prettig als de opleiding of de samenwerking verloopt zoals gewenst. Soms is dat niet het geval. In deze regeling is beschreven welke route je dan kunt bewandelen.

In deze klachtenregeling staan twee klachtenroutes beschreven. Aan de hand van de aard van de klacht dient te worden bepaald welke klachtenroute van toepassing is. De klachten zijn ingedeeld in de volgende categorieën:

- Klachten die betrekking hebben op ongewenste gedragingen, zoals seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld;
- Klachten die betrekking hebben op alle overige kwesties.

Veelal kunnen klachten door de docenten, de manager en de vestigingsdirecteur naar tevredenheid worden afgehandeld. Indien dit onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing leidt, is er nog de mogelijkheid om de klacht in laatste aanleg aan het College van Bestuur voor te leggen.

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van Nova College. Het is aan te bevelen om dit reglement zorgvuldig door te lezen. Indien je hulp nodig hebt bij het begrijpen van dit reglement, dan kun je hiervoor terecht bij de docenten, de manager of de beheerder van het ISO-kwaliteitssysteem.

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	4
	Artikel 1 Begripsbepalingen	4
	Artikel 2 Reikwijdte	4
Hoofdstuk 2	Voorschriften klacht	4
	Artikel 3 Hoe dien je een klacht in?	4
	Artikel 4 Inhoud klaagschrift	5
	Artikel 5 Intrekking klacht	
Hoofdstuk 3.	Beginnelen van behoorlijk proces	5
	Artikel 6 Vertrouwelijkheid	5
	Artikel 7 Hoor en wederhoor	5
	Artikel 8 Motivering	5
Hoofdstuk 4	Klachtenroutes	5
	Artikel 9 Wat te doen bij een klacht over ongewenst gedrag?	5
	Artikel 10 Wat te doen bij een klacht over alle overige kwesties?	5
Hoofdstuk 5	Slotbepalingen	6
	Artikel 11 Onvoorziene omstandigheden	6
	Artikel 12 Eenzijdige wijzigingen	6
	Artikel 13 Inwerkingtreding	6
	Artikel 14 Overige bepalingen	6
Bijlage:	Toelichting op de hoofdstukken	7

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

1.1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. *College van Bestuur*: het bevoegd gezag van Nova College, te weten de bestuurder van Nova Contract.
- b. *ISO-kwaliteitssysteem*: het binnen Nova Contract gehanteerde kwaliteitssysteem bekrachtigd door ISO 9001 certificering. Het systeem is vastgelegd in het kwaliteitshandboek, procedures en formulieren.
- c. *Klacht*: iedere uiting van ontevredenheid van een klager, die betrekking heeft op ongewenste gedragingen en overige kwesties.
- d. *Klaagschrift*: een brief of email, waarin een schriftelijke klacht tot uiting wordt gebracht.
- e. *Klager*: een cursist, medewerker, een klant of leverancier van Nova Contract die een klacht indient. Indien de cursist meerderjarig is, is diens ouder, voogd of wettelijke vertegenwoordiger alleen bevoegd om namens de cursist een klacht in te dienen indien de cursist hier schriftelijke, uitdrukkelijke toestemming voor heeft gegeven.
- f. *Leidinggevende*: manager of vestigingsdirecteur.
- g. *Klachtenregeling Nova Contract*: deze klachtenprocedure zoals vastgesteld door het College van Bestuur en opgenomen in het ISO kwaliteitssysteem van Nova Contract maritiem.
- h. *Nova Contract Maritiem*: een onderdeel van Nova Contract, welke gericht is op de maritieme sector.
- i. *Ongewenst gedrag*: onder ongewenst gedrag wordt in ieder geval begrepen seksuele intimidatie, agressie en geweld en discriminatie.
- j. *Werkdag*: een dag anders dan zaterdag, zondag, erkende feestdag of schoolvakantie, zoals gepubliceerd op de website van Nova College.

Artikel 2. Reikwijdte

1. Deze klachtenprocedure is van toepassing op:

- cursisten die staan of stonden ingeschreven bij Nova Contract;
- partijen die een overeenkomst zijn aangegaan met Nova Contract.

2. De klachtenprocedure is niet van toepassing in de volgende situaties:

- a. als er sprake is van een besluit van algemene strekking;
- b. als er sprake is van een besluit waartegen bezwaar en/of beroep op grond van een ander reglement mogelijk is en waardoor dus een andere procedure van toepassing is;
- c. als de behandeling van (een onderdeel van) de klacht is neergelegd bij een externe juridische instantie die een bindende uitspraak zal doen of heeft gedaan. Hiermee gelijk gesteld is een uitspraak op grond van arbitrage of overeenstemming na mediation.

Hoofdstuk 2. Voorschriften klacht

Artikel 3. Hoe dien je een klacht in?

1. Een klacht kan mondeling worden ingediend, tenzij in artikel 9 en 10 is aangegeven dat de klacht schriftelijk moet worden ingediend.
2. Een klaagschrift kan zowel per email als per brief worden ingediend. Een klacht, die gericht is aan Nova Contract Maritiem, kan per email worden verzonden naar het emailadres ncot.maritiem@novacollege.nl. Een klacht die gericht is aan het onderwijsdomein CIOS kan worden verzonden naar het emailadres sweel@novacollege.nl. Een klacht die gericht is aan het onderwijsdomein Educatie kan worden verzonden naar het emailadres: educatie@novacollege.nl. Indien de klacht per post wordt ingediend, dient de brief geadresseerd te worden aan het adres van de betreffende vestiging. De adresgegevens van de vestigingen zijn te vinden op de website van Nova College.
3. Een klaagschrift die naar het College van Bestuur wordt verzonden, dient geadresseerd te worden aan:
Nova College
T.a.v. College van Bestuur
Postbus 2110
2002 CC Haarlem
4. Een klaagschrift dient in de Nederlandse taal te worden ingediend.

Artikel 4. Inhoud klaagschrift

1. Het klaagschrift dient tenminste de volgende punten te bevatten:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. datum van indiening;
 - c. omschrijving van de maatregel, situatie, beslissing of gedrag waartegen de klacht wordt ingediend (zo mogelijk een kopie hiervan meesturen);
 - d. de gronden waarop de klacht berust.
 - e. de schriftelijke volmacht, indien de cursist meerderjarig (18 jaar of ouder) is en de klacht wordt ingediend door diens ouder, voogd of wettelijke vertegenwoordiger.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 1, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om het verzuim te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde eisen, dan kan het klaagschrift niet-ontvankelijk worden verklaard.
3. Indien het klaagschrift niet binnen de in artikel 9 en 10 gestelde termijnen is ingediend, kan het klaagschrift onmiddellijk niet-ontvankelijk worden verklaard. De klacht zal inhoudelijk dan niet meer worden behandeld.

Artikel 5. Intrekking klacht

De klager is bevoegd om op elk moment van de klachtenprocedure de klacht in te trekken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Na de intrekking zal een schriftelijke bevestiging volgen van de klachtbehandelaar.

Hoofdstuk 3. Beginselen van behoorlijk proces

Artikel 6. Vertrouwelijkheid

De klachtbehandelaar gaat vertrouwelijk om met de ingediende klacht.

Artikel 7. Hoor en wederhoor

De klachtbehandelaar die een klacht behandelt, pas het beginsel van hoor en wederhoor toe.

Artikel 8. Motivering

De beslissing van de klachtbehandeling wordt met argumenten onderbouwd.

Hoofdstuk 4. Klachtenroutes

Artikel 9. Wat te doen bij een klacht over ongewenst gedrag?

a. Als je je door gedrag van medecursisten, docenten of andere medewerkers van Nova Contract onveilig voelt of je je onveilig voelt op een trainings- of werklocatie, kun je gaan praten met iemand die iets aan de klacht zou kunnen doen. Melding gebeurt ten eerste binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de dag van de gedraging, bij één van de docenten of de daarvoor verantwoordelijke manager. Nadat de klacht kenbaar is gemaakt, zal binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie op de klacht volgen.

b. Indien de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de inhoudelijke reactie op de klacht, schriftelijk worden gereclameerd bij de daarvoor verantwoordelijke vestigingsdirecteur. Het besluit van de vestigingsdirecteur volgt binnen 10 werkdagen.

c. Je kunt een formele, schriftelijke klacht rechtstreeks indienen bij het College van Bestuur van het Nova College op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld. Meld de klacht zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen drie maanden, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop je ervan kennis hebt genomen.

Artikel 10. Wat te doen bij een klacht over alle overige kwesties?

a. Als er een klacht ontstaat over bijvoorbeeld presentie, toelating, het lesprogramma, de organisatie, lokalen, catering, hygiëne of roosters, spreek je in eerste instantie je docent of je leidinggevende aan. Deze dient binnen vijf werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen naar de manager van de betreffende onderwijsdomein binnen Nova Contract.

b. In het geval je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht neem je, indien je docent of je leidinggevende je voor de afhandeling van de klacht nog niet heeft doorverwezen, alsnog contact op met de manager van de betreffende onderwijsdomein van Nova Contract. De klacht dient binnen tien werkdagen, na de afhandeling van de klacht zoals genoemd in sub a, schriftelijk te worden ingediend bij de betreffende manager. Daarna krijgt je binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en een beoordeling of de klacht ontvankelijk is. Binnen een termijn van vijftien werkdagen, na ontvangst van de klacht, ontvang je een inhoudelijke reactie.

c. Indien de klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je contact opnemen met de vestigingsdirecteur. Een klacht bij de vestigingsdirecteur dien je schriftelijk in binnen vijf werkdagen na ontvangst van de reactie van de manager. Het besluit van de vestigingsdirecteur wordt schriftelijk binnen vijftien werkdagen medegedeeld.

d. Als je het niet eens bent met de beslissing van de vestigingsdirecteur kun je hiertegen binnen tien werkdagen, na dagtekening van het besluit van de vestigingsdirecteur, schriftelijk reclameren bij het College van Bestuur. Het besluit van het College van Bestuur zal binnen vijftien werkdagen volgen.

e. De stappen die in sub a en b van dit artikel zijn genoemd, zijn niet van toepassing op de volgende categorie klagers: klanten en leveranciers van Nova Contract.

Hoofdstuk 5. Slotbepalingen

Artikel 11. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

Artikel 12. Eenzijdige wijzigingen

1. Het College van Bestuur heeft de bevoegdheid deze klachtenregeling eenzijdig te wijzigen indien er sprake is van:
 - a. kennelijke verschrijvingen;
 - b. foutieve verwijzingen.
2. Het College van Bestuur is verder bevoegd om dit reglement eenzijdig te wijzigen door tekstuele aanpassingen te doen, indien en voor zover dit de inhoud, aard en strekking van dit reglement en de daarin opgenomen bepalingen niet doen wijzigen.
3. Iedere wijziging van dit reglement wordt gepubliceerd op Nova Portal, alsmede op www.novacollege.nl.

Artikel 13. Inwerkingtreding

Dit aangepaste reglement vervangt de op 7 maart 2016 vastgestelde klachtenprocedure en treedt in werking op 9 september 2019.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. De klachtenregeling zal iedere twee jaar door het College van Bestuur worden geëvalueerd, zonodig worden aangepast en na de formele besluitvorming worden vastgesteld. Indien er zodanige ontwikkelingen zijn dat een eerdere evaluatie wenselijk is, zal de evaluatie voortijdig plaatsvinden.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Nova Contract'.

Bijlage: Toelichting op de hoofdstukken

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

In dit hoofdstuk leggen we uit wat we bedoelen met de termen die we in deze klachtenregeling gebruiken. Daarnaast beschrijven we de reikwijdte van de regeling. De klachtenprocedure is van toepassing op (voormalige en huidige) cursisten, op medewerkers en andere partijen (klanten en leveranciers) met wie Nova Contract een overeenkomst heeft afgesloten. Verder is beschreven in welke situaties het reglement niet van toepassing is.

Hoofdstuk 2 Voorschriften klacht

In dit hoofdstuk leggen we uit dat een klacht zowel mondeling als schriftelijk kan worden ingediend. In bepaalde situaties is het echter niet mogelijk om mondeling te klagen. Deze situaties staan in artikel 9 en 10 beschreven. Verder is beschreven aan welke eisen een klaagschrift dient te voldoen. Indien niet aan de gestelde eisen is voldaan, kan het klaagschrift niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit houdt in dat de klacht inhoudelijk dan niet wordt behandeld.

Hoofdstuk 3. Beginselen van behoorlijk proces

In dit hoofdstuk leggen we uit wat de spelregels van de klachtenprocedure zijn, zodat klagers kunnen rekenen op een eerlijke en zorgvuldige klachtenprocedure.

Hoofdstuk 4. Klachtenroutes

In hoofdstuk 4 hebben we de twee klachtenroutes en de bijbehorende termijnen beschreven. Er is één route voor klachten over ongewenste gedragingen. De tweede route ziet op alle overige klachten. Indien je een klacht wilt indienen, is het dus van belang dat je dit hoofdstuk doorleest zodat je de juiste route doorloopt. Verder is het van belang dat er goed wordt gelet op de genoemde termijnen, zodat klachten tijdig worden ingediend.

Hoofdstuk 5. Slotbepalingen

In dit hoofdstuk leggen we uit hoe er wordt gehandeld indien er sprake is van onvoorziene omstandigheden, in welke situaties het College van Bestuur bevoegd is om eenzijdige wijzigingen door te voeren, wanneer het reglement in werking is getreden en wanneer het reglement wordt geëvalueerd.