

**Inleiding**

Waarom een klachtenprocedure?

Voor elke cursist of klant is het prettig als de opleiding of de samenwerking verloopt zoals gewenst. Soms is dat niet het geval. Cursisten kunnen met opmerkingen hierover in eerste instantie altijd terecht bij de docent.

Als er dan nog een klacht blijft, is het prettig om te weten welke weg men moet bewandelen. Deze wordt in deze procedure beschreven.

Nova Contract maritiem heeft een klachtenprocedure waarin is opgenomen hoe om te gaan met:

- Klachten\* van cursisten of klanten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld.
- Klachten\* van cursisten of klanten die betrekking hebben op zaken, personen, situaties, maatregelen, toetsen of examens.

Veelal kunnen klachten door de docenten, de manager en directeur worden afgehandeld. Echter, indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door de directeur, dan is er nog de mogelijkheid om in beroep te gaan bij het College van Bestuur.

\* Hiervoor kan gelezen worden geschillen, bezwaren of beroepen

**1. Begripsbepalingen**

1.1. In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. Ongewenst gedrag: Onder ongewenst gedrag wordt in ieder geval begrepen seksuele intimidatie, agressie en geweld en discriminatie.
- b. Klacht: Een klacht ingediend door een cursist of klant die betrekking heeft op seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie, geweld, zaken, personen, situaties, maatregelen, toetsen of examens.
- c. Klager: Degene die een klacht indient
- d. Leidinggevende: manager of directeur
- e. Klachtenprocedure Nova Contract maritiem: deze klachtenprocedure zoals vastgesteld door het College van Bestuur en opgenomen in het ISO kwaliteitssysteem van Nova Contract maritiem.
- f. ISO-kwaliteitssysteem: Het binnen Nova Contract gehanteerde kwaliteitssysteem bekrachtigd door ISO 9001 certificering. Het systeem is vastgelegd in het kwaliteitshandboek, procedures en formulieren.
- g. Indien in de procedure wat betreft termijnen gesproken wordt over werkdagen, wordt hiermee bedoeld de kalenderdagen, uitgezonderd de weekenddagen, vakantiesluiting en feestdagen.

1.2. Deze procedure is van toepassing op cursisten die staan (stonden) ingeschreven bij Nova Contract of partijen die een overeenkomst zijn aangegaan met Nova Contract maritiem.

**2. Hoe dient u een klacht (of beroep) in?**

De brief of e-mail met de klacht of een beroep dient de volgende punten te bevatten:

- a. naam en adres;
- b. datum van indiening;
- c. omschrijving van de maatregel, situatie, beslissing of gedrag waartegen de klacht of beroep wordt ingediend (zo mogelijk een kopie van de bestreden beslissing meesturen);
- d. de redenen van de klacht of het beroep.

Als deze punten ontbreken in brief/e-mail of als de brief/e-mail te laat is ingediend, kan dit tot gevolg hebben dat de klacht of beroep niet wordt behandeld, en de klacht 'niet ontvankelijk' wordt verklaard.

**3.1 Wat te doen bij een klacht over ongewenst gedrag?**

- a. Als u zich door gedrag van medecursisten, docenten of andere medewerkers van Nova Contract onveilig voelt of u zich onveilig voelt op een trainingslocatie kunt u gaan praten met iemand die iets aan de klacht zou kunnen doen. Melding gebeurt bij één van de docenten, de manager of de directeur van Nova Contract maritiem. Nova College kent ook vertrouwenspersonen waar u terecht kunt. Deze vertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van het Nova College.

b. U kunt een formele klacht indienen bij het College van Bestuur van het Nova College op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld. De vertrouwenspersonen van Nova College kunnen daarbij helpen. 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 u ervan kennis heeft genomen.

De brief met de klacht sturen aan:  
College van Bestuur Nova College  
Postbus 2110  
2002 CC Haarlem

### **3.2. Wat te doen bij een klacht over zaken, personen, situaties, maatregelen, toetsen of examens?**

a. Als er een klacht ontstaat over zaken, maatregelen of situaties, bijvoorbeeld over presentie, toelating, het lesprogramma, de organisatie, lokalen, catering, hygiëne, roosters, toetsen of examens et cetera, spreekt u in eerste instantie de docent aan. Deze dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of door te verwijzen.

b. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht neemt u contact op met de manager van Nova Contract maritiem. De brief/e-mail bevat de punten genoemd onder het kopje 2 'Hoe dient men een klacht(of beroep) in'. De klacht dient binnen 10 werkdagen te worden ingediend en u krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en beoordeling of de klacht ontvankelijk is. Binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een reactie.

c. Als de klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld kunt u contact opnemen met de directeur. Een klacht bij de directeur dient u schriftelijk (per brief/e-mail) in binnen vijf werkdagen na ontvangst van de reactie van de manager. De brief/e-mail bevat de punten genoemd onder kopje 2, 'Hoe dient u een klacht(of beroep) in'. Het besluit van de directeur wordt schriftelijk binnen 15 werkdagen meegedeeld.

d. Als u het niet eens bent met de beslissing van de directeur kunt u schriftelijk binnen 10 werkdagen in beroep gaan tegen de beslissing van de directeur bij het College van Bestuur. Het beroepschrift dient te voldoen aan de vereisten die worden genoemd onder het kopje 'Hoe dient men een klacht(of beroep) in'. Het beroepschrift stuurt u naar;  
College van Bestuur Nova College  
Postbus 2110  
2002 CC Haarlem

### **4. Is er nog iets onduidelijk?**

Voor vragen over deze klachtenprocedure kunt u zich richten tot de docenten, de manager, de vertrouwenspersoon of de beheerder van het ISO-kwaliteitssysteem. Deze klachtenprocedure, de algemene voorwaarden en het cursistenreglement kunt u vinden op de website van Nova Contract maritiem via de website van het Nova College ([novacollege.nl](http://novacollege.nl))

### **5. Overig**

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