

# NVO

NATIONALE NAUTISCHE VERKEERSDIENST OPLEIDING



## Klachtenregeling

December 2022

## Inhoudsopgave

Over deze klachtenregeling .....	3
Procedure klachtafhandeling .....	3
Bezwaar en beroep.....	4
Termijnen .....	4

## Over deze klachtenregeling

We proberen onze dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van onze klanten. Soms gaat daar wel eens iets mis of kan er iets beter. Is dat bij u het geval, dan vinden we dat heel vervelend. U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij:

NNVO  
T.a.v. directeur  
Marten Meesweg 115  
3068 AV Rotterdam  
E-mail: [bureau@nnvo.nl](mailto:bureau@nnvo.nl)

Deze regeling heeft betrekking op algemene klachten. De procedure voor klachten en geschillen over examens vindt u in het [NNVO-examenreglement](#). De procedure voor klachten over de wijze waarop NNVO met persoonsgegevens omgaat, vindt u in het [privacyreglement](#).

Deze klachtenregeling geldt tevens voor ongewenst gedrag zoals pesten, agressie, ongewenste intimiteiten en discriminatie. U kunt zich in dat geval ook rechtstreeks wenden tot de [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs](#).

## Procedure klachtafhandeling

1. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen één werkdag en per post binnen één werkweek.
2. Binnen tien werkdagen na bevestiging kunt u een schriftelijke reactie of een reactie per e-mail op de klacht verwachten. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u binnen deze termijn in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer uitsluitel verwacht wordt.
3. Allen die betrokken zijn bij de afhandeling van uw klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht en de verkregen gegevens.

## Bezwaar en beroep

4. Indien u niet tevreden bent met de wijze waarop de klacht door de organisatie is afgehandeld, dan kunt u zich richten tot het bestuur van NNVO, Marten Meesweg 115, 3068 AV Rotterdam, e-mail: [bestuur@nnvo.nl](mailto:bestuur@nnvo.nl).
5. De bestuurscommissie, bestaande uit bestuursleden, is door het bestuur gemandateerd om uw bezwaar te beoordelen. Daarbij worden de procedures gevolgd zoals beschreven onder punt 1 tot en met 3.
6. Indien u het niet eens bent met de wijze waarop het bestuur het bezwaar heeft afgehandeld, kunt u als cursist in beroep gaan bij de onafhankelijke [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs](#). Als zakelijke klant kunt u in beroep gaan bij de onafhankelijke [Geschillencommissie voor Ondernemerszaken](#).

## Termijnen

7. Een klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Na afhandeling van de klacht heeft u vier weken de tijd om een bezwaarschrift in te dienen.

Voor deze klachtenregeling gelden de [algemene voorwaarden](#) van NNVO.