

## **NSA-KLACHTENREGLEMENT**

### **Artikel 1; Begripsbepalingen**

- a) NSA:  
de Stichting Nederlandse Schoolleiders Academie, gevestigd te Utrecht, instandhouder van de Nederlandse Schoolleiders Academie;
- b) Bestuur:  
het bestuur van de Stichting Nederlandse Schoolleiders Academie;
- c) Directeur:  
de directeur van de Nederlandse Schoolleiders Academie, dan wel diens als zodanig aangewezen plaatsvervanger;
- d) Commissie:  
een door het bestuur ingestelde commissie van de NSA;
- e) NSA-register:  
registratie van leidinggevend en binnen het primair onderwijs die voldoen aan door de NSA te stellen criteria;
- f) Geregistreerde:  
een leidinggevende, ingeschreven in het NSA-register;
- g) Kandidaat:  
een persoon die een verzoek om registratie bij de NSA heeft ingediend waarop nog niet is beslist;
- h) Klacht:  
een uiting van ongenoegen over een gedraging of nalaten van de NSA of een namens de NSA optredend orgaan of persoon;
- i) Klager:  
een natuurlijk persoon of rechtspersoon door wie een klacht bij de NSA is of wordt ingediend;
- j) Beklaagde:  
orgaan of persoon tegen wie de klacht zich richt.

Daar waar in dit reglement de mannelijke persoonsvorm gebruikt wordt, geldt het gestelde dienovereenkomstig voor vrouwen.

### **Artikel 2; Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop iemand zich van de kant van de NSA jegens hem heeft gedragen of iets heeft nagelaten.
2. Een gedraging van degene die jegens de klager is opgetreden namens de NSA, wordt aangemerkt als een gedraging van de NSA.
3. De NSA streeft er naar de klacht zorgvuldig te behandelen en zo mogelijk naar tevredenheid van de klager op te lossen volgens gestelde procedure.

### **Artikel 3; Indienen Klacht**

1. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend, doch uiterlijk zes weken na de gedraging of het nalaten waartegen de klacht zich richt.  
Bij overschrijding van deze termijn behoudt de NSA zich het recht voor de klacht niet meer ontvankelijk te verklaren.
2. Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend.
3. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het bestuur van de NSA. Indien de schriftelijke klacht wordt ingediend bij een ander orgaan van de NSA, dan draagt dit orgaan er zorg voor dat de klacht wordt doorgeleid naar het bestuur.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Indien een schriftelijke klacht wordt ingediend, dan dient deze ten minste de volgende gegevens te bevatten:
  - de naam en het adres van klager;
  - de dag waarop de klacht is ingediend;
  - een omschrijving waartegen de klacht is gericht;
  - ondertekening door klager.
6. Indien deze gegevens niet compleet zijn, dan wordt de klager schriftelijk verzocht deze gegevens binnen een redelijke termijn te completeren. Bij overschrijding van deze termijn behoudt de NSA zich het recht voor de klacht niet meer ontvankelijk te verklaren.

### **Artikel 4; Schriftelijke klacht**

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt per omgaande namens het bestuur schriftelijk bevestigd door de directeur.
2. In de bevestiging meldt de directeur binnen welke termijn een schriftelijke reactie op de klacht verwacht mag worden.
3. De directeur zendt een afschrift van de klacht alsmede van de ontvangstbevestiging per omgaande aan de beklagde.

### **Artikel 5; Niet-ontvankelijkheid van de klacht**

1. De NSA verklaart in beginsel een klacht niet-ontvankelijk en behandelt de klacht niet inhoudelijk indien:
  - de klacht gelet op artikel 3 lid 1 te laat is ingediend;
  - de klacht ondeugdelijk is ingediend als bedoeld in artikel 3 lid 7;
  - ten aanzien van de gedraging voor klager de mogelijkheid van bezwaar openstaat of heeft opengestaan of een wettelijk geregelde rechterlijke voorziening openstaat of heeft opengestaan, en de klager daarvan geen gebruik heeft gemaakt dan wel dat in die procedure ten aanzien van die gedraging al een uitspraak is gedaan;
  - de gedraging waartegen de klacht zich richt reeds volgens deze klachtenregeling is behandeld;
  - zich andere omstandigheden voordoen waardoor de NSA behandeling van de klacht niet opportuun acht.
2. Van de niet-ontvankelijkheid van de klacht en de reden daartoe wordt de klager zo spoedig mogelijk en minstens binnen zes weken na het indienen van de klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **Artikel 6; Behandeling van de klacht**

1. Het bestuur kan de behandeling van de klacht zelf ter hand nemen, dan wel besluiten tot instelling van een commissie die het bestuur ter zake van advies zal dienen. In dat geval worden navolgende acties namens het bestuur gepleegd door de ingestelde commissie.

2. Het bestuur stelt de beklagde in de gelegenheid te reageren op de ingediende klacht.
3. Het bestuur kan besluiten een bijeenkomst te beleggen waarin klager en beklagde terzake van de klacht mondeling worden gehoord. Indien het bestuur dit opportuun acht, kan in vervolg op dit horen een bemiddelingspoging worden gedaan. Slaagt de bemiddelingspoging niet, dan wordt alsnog omtrent de gegrondheid van de klacht beslist.

**Artikel 7; Afwikkeling van de klacht**

1. Het bestuur beslist omtrent de klacht, ten minste binnen twaalf weken na indiening en gehoord de eventueel ingestelde adviescommissie.
2. Het bestuur stelt de klager schriftelijk gemotiveerd in kennis van zijn beslissing omtrent de klacht en draagt er zorg voor dat een afschrift van de schriftelijke reactie wordt gezonden aan de beklagde.