

## **Klachtenprocedure**

Mocht je een klacht hebben over een beslissing of beoordeling van een docent of medewerker van NSO-CNA Leiderschapsacademie, dan kun je in dit document vinden bij wie je terecht kunt met je klacht. Binnen NSO-CNA worden klachten altijd vertrouwelijk behandeld en na afhandeling worden de stukken gedurende twee jaar bewaard.

### **Algemene klachten**

Als je bezwaar hebt tegen beslissingen over in- en uitschrijven, de prijs van de opleiding of financiële afspraken of klachten over het functioneren van het onderwijsbureau, dan maak je in eerste instantie de klacht kenbaar aan degene die de beslissing heeft genomen of uitgevoerd. Indien je klacht niet is weggenomen, maak je de klacht binnen vier weken schriftelijk kenbaar aan de directeur-bestuurder van NSO-CNA. Deze bevestigt de ontvangst binnen een week en behandelt de klacht binnen drie weken. Indien meer tijd nodig is om de klacht te behandelen, word je daarover in kennis gesteld. Je krijgt daarbij een indicatie van de termijn waarbinnen je uitsluitsel kunt verwachten.

Mocht na tussenkomst van de directeur-bestuurder de klacht niet zijn weggenomen, zal NSO-CNA een voorstel doen voor bemiddeling.

### **Klachten over een beoordeling in de masteropleiding**

Als je een klacht hebt over een beoordeling van een examinator van de masteropleiding, probeer je in eerste instantie in overleg met de betrokken examinator tot een oplossing te komen. Indien je klacht niet is weggenomen, kun je binnen vier weken na bekendmaking van de beoordeling schriftelijk een verzoek indienen bij de examencommissie. In dit verzoek beschrijf je de klacht en voeg je bewijsstukken toe (correspondentie, beoordelingsformulier, etc.). Geef tevens duidelijk aan wat er volgens jou nodig is om de klacht te verhelpen. De examencommissie bevestigt de ontvangst van je verzoek binnen een week en doet binnen vier weken uitspraak. Indien er meer tijd nodig is om het verzoek te behandelen, word je daarover in kennis gesteld. Je krijgt daarbij een indicatie van de termijn waarbinnen je uitsluitsel kunt verwachten.

Indien je het niet eens bent met de uitspraak van de examencommissie, dan kun je een beroep indienen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) (zie de Onderwijs- en Examenregeling, Hoofdstuk 9). Dit is een onafhankelijke klachtbehandelaar die onderzoek verricht naar de behoorlijkheid van genomen beslissingen door de examencommissie. Het CBE bestaat tenminste uit drie personen van binnen en buiten de opleiding.

### **Klachten over een beoordeling in een schoolleidersopleiding**

Als je een klacht hebt over een beoordeling van een examinator van een schoolleidersopleiding, probeer je in eerste instantie in overleg met de betrokken examinator tot een oplossing te komen. Indien je klacht niet is weggenomen, kun je binnen vier weken na bekendmaking van de beoordeling schriftelijk een verzoek indienen bij de examencommissie. In dit verzoek beschrijf je de klacht en voeg je bewijsstukken toe (correspondentie, beoordelingsformulier, etc.). Geef tevens duidelijk aan wat er volgens jou nodig is om de klacht te verhelpen. De examencommissie bevestigt de ontvangst van je verzoek binnen een week en doet binnen vier weken uitspraak.

Indien er meer tijd nodig is om het verzoek te behandelen, word je daarover in kennis gesteld. Je krijgt daarbij een indicatie van de termijn waarbinnen je uitsluitsel kunt verwachten.

### **Klachten over beoordeling in een andere opleiding**

Als je een klacht hebt over een beslissing van een beoordelende docent van een opleiding (anders dan de masteropleiding of een schoolleidersopleiding), probeer je in eerste instantie in overleg met de betrokken docent tot een oplossing te komen. Indien je klacht niet is weggenomen, maak je de klacht binnen vier weken schriftelijk kenbaar aan de directeur-bestuurder van de NSO-CNA. In dit schrijven beschrijf je de klacht en voeg je bewijsstukken toe (correspondentie, beoordelingsformulier, etc.). Geef tevens duidelijk aan wat er volgens jou nodig is om de klacht te verhelpen. De klacht zal op dezelfde manier worden behandeld als beschreven bij algemene klachten.

### **Geschillencommissie**

Indien bovenstaande niet geleid heeft tot een oplossing, kun je een beroep doen bij de onafhankelijke Geschillencommissie. NSO-CNA is aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Training & Opleiding (NRTO). Bij de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie staan de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

### **Adressen**

Directeur-bestuurder:  
drs. S. Spaas  
[s.spaas@nso-cna.nl](mailto:s.spaas@nso-cna.nl)

Examencommissie:  
drs. L. de Wildt, ambtelijk secretaris  
[examencommissie@nso-cna.nl](mailto:examencommissie@nso-cna.nl)

Geschillencommissie:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

College van Beroep voor de Examens:  
Ambtelijk secretaris: [cbe@nso-cna.nl](mailto:cbe@nso-cna.nl)