Klachtenregeling NVPA Academie

Inleiding

De NVPA Academie is geen afzonderlijke rechtspersoon, maar de benaming waaronder het Nederlands Verbond voor Psychologen, Psychosociaal therapeuten en Agogen (NVPA) scholingsactiviteiten organiseert en aanbiedt.

Het bestuur van het NVPA draagt de eindverantwoordelijkheid voor deze activiteiten. De uitvoering kan namens het bestuur worden verzorgd door daartoe aangewezen medewerkers en andere betrokkenen.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de scholingsactiviteiten van de NVPA Academie en beschrijft hoe klachten hierover worden behandeld.

Artikel 1 – Doel en toepassingsgebied

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op opleidingen, trainingen, workshops en andere scholingsactiviteiten die door de NVPA Academie worden aangeboden.
2. De regeling is bedoeld voor deelnemers die een klacht hebben over de organisatie, inhoud of uitvoering van een scholingsactiviteit of over de daarmee rechtstreeks samenhangende dienstverlening van de NVPA Academie.
3. Onder een klacht wordt verstaan: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of dienstverlening van de NVPA Academie of van een persoon die bij de uitvoering van een scholingsactiviteit namens de NVPA Academie betrokken is, waarbij sprake is van een mogelijke schending van gemaakte afspraken, toepasselijke voorwaarden of algemeen aanvaarde normen van zorgvuldigheid en respectvolle bejegening.
4. Deze regeling is niet van toepassing op klachten of bezwaren over het NVPA-lidmaatschap, toelating tot het NVPA, scholingstoetsing van NVPA-leden, beroepsethische aangelegenheden of besluiten van het bestuur die onder een andere binnen het NVPA geldende klachten-, bezwaar- of beroepsprocedure vallen.
5. Bij klachten over gedrag en sociale veiligheid worden tevens de gedragsnormen uit de Gedragscode NVPA Academie betrokken bij de beoordeling.

Artikel 2 – Indienen en ontvankelijkheid van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend via academie@nvpa.org.
2. De klacht bevat ten minste:

   a. de naam en contactgegevens van de klager;

   b. de betreffende scholingsactiviteit;

   c. een duidelijke omschrijving van de klacht;

   d. voor zover van toepassing, relevante documenten of andere informatie ter onderbouwing van de klacht.

3. Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door een deelnemer aan de betreffende scholingsactiviteit.

4. Een klacht wordt binnen drie maanden na afloop van de betreffende scholingsactiviteit ingediend. Indien de klager redelijkerwijs niet eerder kennis kon nemen van de aanleiding voor de klacht, kan van deze termijn worden afgeweken.
5. De NVPA Academie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen en beoordeelt binnen tien werkdagen na ontvangst of deze ontvankelijk is.
6. Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt deze niet verder in behandeling genomen. De indiener ontvangt hiervan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd bericht.
7. De ontvankelijkheidstoets maakt deel uit van de behandeltermijnen zoals opgenomen in artikel 4. Alle termijnen worden gerekend vanaf de datum waarop de klacht door de NVPA Academie is ontvangen.

Artikel 3 – Vertrouwelijkheid

1. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
2. Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen voor wie deze informatie noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.
3. Personen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, gaan vertrouwelijk om met de informatie die zij in het kader van de klacht ontvangen.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

1. De NVPA Academie onderzoekt de klacht zorgvuldig en stelt, indien nodig, zowel de klager als andere betrokkenen in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
2. De NVPA Academie reageert uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht inhoudelijk op de klacht.
3. Indien voor een zorgvuldige behandeling meer tijd nodig is, wordt de klager daarvan binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld. Daarbij wordt toegelicht waarom meer tijd nodig is en binnen welke termijn een inhoudelijke beslissing kan worden verwacht.
4. De NVPA Academie streeft ernaar een klacht uiterlijk binnen zes weken na ontvangst volledig af te handelen. Indien dit vanwege de aard of complexiteit van de klacht niet mogelijk is, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht overeenkomstig het vorige lid.
5. De uitkomst van de klachtbehandeling en de eventuele maatregelen die naar aanleiding daarvan worden genomen, worden schriftelijk aan de klager meegedeeld.

Artikel 5 – Beroep bij een onafhankelijke instantie

1. Indien de klager zich niet kan verenigen met de afhandeling van de klacht door de NVPA Academie, kan de klager, voor zover deze onder de toepasselijke beroepsregeling valt, de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Beroepsregeling van AN-i.
2. Het NVPA is voor de NVPA Academie aangesloten bij de Beroepsregeling van AN-i. Deze regeling voorziet in een onafhankelijke behandeling van klachten die niet via de interne klachtenprocedure tot een bevredigende oplossing hebben geleid.
3. Op de behandeling van het beroep zijn de bepalingen van de Beroepsregeling en de algemene voorwaarden van AN-i van toepassing.
4. De behandeling van het beroep wordt verzorgd door een onafhankelijke en onpartijdige jurist die door AN-i wordt aangewezen. Deze behandelaar is niet betrokken geweest bij de

scholingsactiviteit waarop de klacht betrekking heeft of bij de eerdere behandeling van de klacht.

5. De beroepsprocedure biedt beide partijen de gelegenheid hun standpunt naar voren te brengen en op elkaars standpunten te reageren. Voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling kan worden onderzocht of partijen alsnog tot een oplossing kunnen komen.
6. De klager kan het beroep schriftelijk indienen bij het secretariaat van de Beroepsregeling van AN-i via schreuder@an-i.nl.
7. De volledige beroepsregeling, inclusief de procedure, voorwaarden, termijnen en eventuele kosten, is te raadplegen via: https://www.an-i.nl/beroepsregeling/

Artikel 6 – Uitspraak van de onafhankelijke beroepsinstantie

1. Indien de beroepsprocedure niet leidt tot een onderlinge oplossing, brengt de onafhankelijke behandelaar van AN-i een schriftelijk en gemotiveerd bindend advies uit.
2. Het bindend advies is bindend voor zowel de NVPA Academie als de klager, overeenkomstig de toepasselijke Beroepsregeling van AN-i.
3. Het bindend advies wordt schriftelijk aan de klager en de NVPA Academie bekendgemaakt.
4. Eventuele consequenties die voor de NVPA Academie uit het bindend advies voortvloeien, worden binnen vier weken na ontvangst van het advies uitgevoerd, tenzij in het bindend advies een andere termijn is bepaald.
5. De mogelijkheden om een bindend advies aan de rechter voor te leggen zijn beperkt en worden beheerst door de daarvoor geldende wettelijke bepalingen, waaronder artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek.
6. Aan de beroepsprocedure kunnen voor de klager kosten verbonden zijn. Indien de klager in het bindend advies uitdrukkelijk in het ongelijk wordt gesteld, kan het NVPA besluiten een beperkte bijdrage in de behandelingskosten in rekening te brengen, overeenkomstig de voorwaarden en de daarin opgenomen maximumbedragen van AN-i.

Artikel 7 – Registratie en bewaartermijn

1. De NVPA Academie registreert ontvangen klachten, de behandeling daarvan en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.
2. Klachtdossiers worden gedurende vijf jaar na afronding van de klacht bewaard en daarna vernietigd, tenzij een wettelijke verplichting een andere bewaartermijn vereist.
3. De registratie wordt uitsluitend gebruikt voor de behandeling van klachten en, in geanonimiseerde vorm, voor evaluatie en verbetering van de kwaliteit van de NVPA Academie.

Artikel 8 – Openbaarheid en slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van het NVPA bij de informatie over de NVPA Academie.
2. De regeling wordt vóór inschrijving of deelname aan een scholingsactiviteit op eenvoudige wijze toegankelijk gemaakt voor deelnemers door in de informatie over de scholingsactiviteit te verwijzen naar de klachtenregeling op de website.
3. Op deze regeling en de daaruit voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing.
4. Voor zover de wet dit toestaat, is uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement waarin het NVPA statutair is gevestigd bevoegd kennis te nemen van geschillen die aan de

rechter worden voorgelegd, met inachtneming van de wettelijke bepalingen over bindend advies.

5. Het bestuur van het NVPA stelt deze regeling vast en kan deze wijzigen met inachtneming van de eisen die gelden voor de NVPA Academie.
6. Deze regeling treedt in werking op 23 november 2026