



## Klachtenregeling NAPA

De NAPA wil graag haar leden en relaties correct benaderen. Het is voor de NAPA van belang dat het contact naar tevredenheid verloopt. Mocht dit toch niet het geval zijn, dan spant de NAPA zich in om het op te lossen. Gebeurt dit niet naar tevredenheid, dan kunt u overwegen om een klacht in te dienen.

### Aard van de klachten

Als u vindt dat wij onjuist hebben gehandeld, kunt u hierbij denken aan:

- Onbehoorlijke omgangsvormen (hier valt niet onder als u het niet eens bent met het antwoord dat de NAPA heeft gegeven);
- Het niet nakomen van afspraken, het niet tijdig verstrekken van toegezegde informatie of het niet tijdig beantwoorden van mail of brieven;
- Het niet zorgvuldig omgaan met door u versterkte informatie;
- Ontevredenheid over de kwaliteit van door de NAPA georganiseerde scholing;
- Voor klachten die het verkeerd beoordelen van uw aanvraag tot registratie of accreditatie betreffen, verwijzen wij gaarne naar het [Registratiereglement Kwaliteitsregister Physician Assistants](#). De klachtenregeling ten aanzien van het Kwaliteitsregister (verwijzen naar reglement) en accreditatie van de scholing (verwijzen naar informatie algemene voorwaarden aanbieders bij- en nascholing) is geregeld via een aparte bezwaarprocedure, zie hiervoor het Registratiereglement, artikel 11.

### Indienen van een klacht

Een klacht kunt u binnen drie maanden na het moment van ontstaan van onenigheid schriftelijk indienen door een e-mail of brief te sturen naar de NAPA t.a.v. de directeur. Email: [secretariaat@napa.nl](mailto:secretariaat@napa.nl).

Postadres: Postbus 2442, 3500GK Utrecht.

Een klachtschrift bevat minimaal de volgende informatie:

1. Uw volledige voor- en achternaam, adres, email en telefoonnummer.
2. Uw lidnummer bij NAPA (indien bekend).
3. Indien van toepassing, gegevens over de persoon/gremium binnen NAPA op wie de klacht betrekking heeft.
4. De datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
5. Een omschrijving van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
6. Een omschrijving van de aard van de klacht over de gebeurtenis.

Wees zo volledig en helder mogelijk bij het omschrijven van de gebeurtenis en het motiveren van uw klacht. Dat bespoedigt een correcte afhandeling.

### Niet ontvankelijkheid klacht

In de volgende gevallen kan een klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

1. De klacht is onvolledig, bevat niet de minimale vereiste informatie.
2. Over dezelfde gebeurtenis is al eerder van dezelfde persoon een klacht behandeld.



## Nederlandse Associatie voor Physician Assistants

3. Uit de formele evaluatie van de gebeurtenis onder meerdere leden blijkt dat het merendeel de klacht niet deelt.
4. De klacht is later dan drie maanden na de gebeurtenis ingediend.
5. De klager is geen directe belanghebbende, d.w.z. is niet betrokken bij de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft.
6. De klacht heeft betrekking op tarieven, criteria en/of andere reglementen van de NAPA.
7. De klacht heeft betrekking op personen/ gremia buiten de NAPA.
8. De klacht is in behandeling of reeds behandeld in een andere formele procedure (klachtrecht, tuchtrecht, civiele rechtszaak, strafrechtelijke rechtszaak).

### Behandeling klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Mogelijk nemen wij contact met u op voor een toelichting op uw klacht.

Uw klacht wordt in eerste instantie beoordeeld door het bestuur van de NAPA. Het besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen vier weken na ontvangst van de klacht bekend gemaakt aan de klager. Deze termijn kan met schriftelijke kennisgeving worden verlengd.

Procedure bij klachten:

- a. Het bestuur van de NAPA toetst of de klacht van voldoende informatie is voorzien om in behandeling te nemen. De klager wordt over de datum van behandeling geïnformeerd.
- b. Het bestuur behandelt de klacht inhoudelijk en besluit gemotiveerd over:
  - Ontvankelijkheid van de klacht
  - Gegrondheid van de klacht
  - Eventuele toepassing van maatregelen naar aanleiding van de klacht. Binnen twee weken na de bestuursvergadering waarin de klacht is behandeld wordt het besluit bekend gemaakt aan de klager.

### Beroep

Als u het niet eens bent met de procedurele afhandeling van de klacht dan wel de uitspraak die naar aanleiding van de klacht is gedaan, bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde partij. Voor de NAPA is dit KBS Advocaten N.V.

U kunt uw appel op beroep kenbaar maken door een aangetekend schrijven met daarin opgenomen een motivatie voor het appel op beroep, te sturen t.a.v. de directeur van de NAPA.  
Postadres: Postbus 2442, 3500GK Utrecht.

Procedure bij beroep:

- a. KBS Advocaten N.V. toetst procedureel of de klacht juist is behandeld. Indien wordt geoordeeld dat de klacht niet procedureel juist is afgehandeld, kan aan het bestuur van de NAPA de opdracht worden gegeven om het besluit op de klacht te heroverwegen. Het beroep wordt dan geagendeerd voor de eerstvolgende bestuursvergadering van de NAPA.
- b. Het besluit op de klacht kan worden heroverwogen als blijkt dat de motivatie voor het besluit onvoldoende blijkt om het besluit te handhaven, of als er nieuwe informatie is die een ander besluit rechtvaardigen.
- c. KBS Advocaten N.V. maakt het besluit op het beroep kenbaar aan het bestuur van de NAPA en de klager binnen zes weken na ontvangst van het appel op beroep. Deze termijn kan met schriftelijke kennisgeving worden verlengd.



## Nederlandse Associatie voor Physician Assistants

d. Tegen een beslissing van de onafhankelijke derde partij staat de gang naar de rechter nadien nog open.

e. De in het ongelijk gestelde partij draagt de kosten van de beroepsprocedure.

Het oordeel van de onafhankelijke derde partij is voor de NAPA bindend. Eventuele geadviseerde acties die volgen uit het oordeel van KBS Advocaten N.V. worden actief door de NAPA opgepakt.

### **Registratie en verslag**

Alle klachten worden geregistreerd. Uw persoonlijke gegevens worden binnen de kaders van dit reglement vertrouwelijk behandeld. Alle informatie omtrent de klacht wordt voor de duur van een kalenderjaar bewaard vanaf het moment dat de klacht is ingediend. Mocht het nodig zijn om deze informatie langer in bewaring te houden, dan wordt deze termijn met kennisgeving met een jaar verlengd. Daarna wordt deze vernietigd.