NRQA · Nationaal Register voor Qualified Assessors

Klachtenregeling en Reglement bezwaar en beroep

Hoe NRQA klachten, bezwaren en beroepen behandelt

Bewezen Bekwaam

Klachtenregeling | Versie 1.0 | 28 september 2026 | geldt vanaf 1 oktober 2026

Vastgesteld door	Het bestuur van NRQA (tot de oprichting van Stichting NRQA: de directie van Certiforce C.i. B.V., Hanzestraat 19, 7006 RH Doetinchem, KvK 17165426, als penvoerder).
Geldt voor	Klachten over de dienstverlening van NRQA, bezwaar tegen besluiten over registratie, herregistratie, permanente educatie en beëindiging, en beroep tegen beslissingen op bezwaar.
Geldt niet voor	Klachten over trainingen en over de toetsing en certificering door een certificerende instelling. Daarvoor geldt de klachtenregeling van die instelling. Voor Certiforce, lid van de NRTO, geldt de NRTO-gedragscode en voor particuliere deelnemers de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.
Status	Versie 1.0, vastgesteld door het bestuur van NRQA (penvoerder Certiforce C.i. B.V.) op 28 september 2026; te bekrachtigen door het bestuur van Stichting NRQA na oprichting. Geldt vanaf 1 oktober 2026.

Deel 1 – Algemeen

Artikel 1 – Definities

a) **NRQA**: het Nationaal Register voor Qualified Assessors. Het NRQA-register wordt gehouden door Certiforce C.i. B.V., Hanzestraat 19, 7006 RH Doetinchem, KvK 17165426, handelend onder de naam NRQA, totdat Stichting Nationaal Register voor Qualified Assessors (Stichting NRQA) is opgericht en het register heeft overgenomen. Waar in dit document "NRQA" staat, wordt tot dat moment Certiforce C.i. B.V. bedoeld.

b) **Bestuur**: het orgaan dat NRQA bestuurt: tot de oprichting van Stichting NRQA de directie van Certiforce C.i. B.V. in haar rol als penvoerder, daarna het bestuur van de stichting.

c) **Toelatingscommissie**: de door het bestuur ingestelde commissie die beslist over registratie, herregistratie, de PE-verplichting en beëindiging van de registratie.

d) **Bezwaarcommissie**: de door het bestuur ingestelde commissie die bezwaren behandelt.

e) **Beroepsinstantie**: de onafhankelijke derde die door de Raad van Advies van NRQA per beroep wordt aangewezen om het beroep te behandelen.

f) **Klacht**: een uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten van NRQA of van een persoon die voor NRQA werkzaam is.

g) **Besluit**: een beslissing van de toelatingscommissie of het bestuur over registratie, herregistratie, de waardering van PE-activiteiten, ontheffing, opschorting of beëindiging van een registratie.

h) **Belanghebbende**: de deelnemer of aanvrager tot wie een besluit is gericht, of de opdrachtgever die de registratiebijdrage betaalt.

Artikel 2 – Drie routes

1. Een **klacht** gaat over hoe NRQA zich gedraagt: bejegening, bereikbaarheid, afhandeling, informatievoorziening, omgang met persoonsgegevens. Klachten volgen deel 2.
2. **Bezwaar** gaat over de inhoud van een besluit. Bezwaar volgt deel 3.
3. **Beroep** staat open tegen een beslissing op bezwaar. Beroep volgt deel 4.
4. NRQA helpt bij het bepalen van de juiste route. Een verkeerd ingediend verzoek wordt doorgestuurd naar de juiste route; de datum van eerste ontvangst geldt als indieningsdatum.

Artikel 3 – Onafhankelijkheid en geheimhouding

1. Wie betrokken was bij het bestreden besluit of bij de gedraging waarover wordt geklaagd, neemt niet deel aan de behandeling van de klacht of het bezwaar.
2. Zolang NRQA door Certiforce wordt gehouden, bestaat de bezwaarcommissie uit ten minste twee personen, van wie ten minste één niet werkzaam is voor of in opdracht van Certiforce. Leden van de bezwaarcommissie zijn niet tevens lid van de toelatingscommissie. De beroepsinstantie is niet werkzaam voor of in opdracht van NRQA, Certiforce of een andere certificerende instelling.
3. Iedereen die bij de behandeling betrokken is, houdt geheim wat hem in die hoedanigheid bekend wordt.
4. Het indienen van een klacht, bezwaar of beroep heeft geen nadelige gevolgen voor de registratie of de behandeling van de indiener.

Deel 2 – Klachten

Artikel 4 – Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt ingediend per e-mail aan klachten@nrqa.nl of per post aan NRQA, Hanzestraat 19, 7006 RH Doetinchem, binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.
2. De klacht bevat naam en contactgegevens van de klager, een omschrijving van de gedraging, de datum en, waar mogelijk, wat de klager als oplossing ziet.
3. Anonieme klachten worden niet behandeld, maar kunnen aanleiding zijn voor een intern onderzoek.

Artikel 5 – Behandeling

1. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met de naam van de behandelaar en de verwachte termijn.
2. De klacht wordt behandeld door een door het bestuur aangewezen klachtbehandelaar die niet bij de gedraging betrokken was. Betreft de klacht het bestuur zelf, dan wijst de Raad van Advies de behandelaar aan.
3. De behandelaar hoort de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager afziet van horen.
4. Binnen vier weken na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijke, gemotiveerde beslissing met de eventuele maatregelen. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd; de klager wordt daarover geïnformeerd.

5. Een verzoek om inzage, rectificatie of verwijdering van persoonsgegevens is geen klacht; daarvoor geldt de Privacyverklaring NRQA-register. Bij een klacht over de verwerking van persoonsgegevens kan de klager zich daarnaast altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 6 – Registratie en leren

1. NRQA houdt een klachtenregister bij met datum, aard, uitkomst en maatregelen. Het register bevat geen andere persoonsgegevens dan nodig voor de behandeling en wordt twee jaar na afhandeling geanonimiseerd.
2. Het bestuur bespreekt de klachten jaarlijks met de Raad van Advies, zonder herleidbare gegevens, en legt vast welke maatregelen worden genomen.

Deel 3 – Bezwaar

Artikel 7 – Indienen van bezwaar

1. Een belanghebbende kan binnen zes weken na de datum van het besluit bezwaar maken bij de bezwaarcommissie, per e-mail aan bezwaar@nrqa.nl of per post.
2. Het bezwaar bevat naam en contactgegevens, een kopie of omschrijving van het besluit, de gronden van het bezwaar en de gewenste uitkomst.
3. Een te laat ingediend bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard, tenzij de belanghebbende aantoont dat de overschrijding hem niet kan worden verweten.
4. Bezwaar schorst de werking van het besluit niet. De commissie kan op verzoek de werking schorsen tot de beslissing op bezwaar, bijvoorbeeld door een verwijdering uit het openbare register uit te stellen.

Artikel 8 – Behandeling van bezwaar

1. De bezwaarcommissie bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen en stelt de belanghebbende in de gelegenheid het bezwaar mondeling toe te lichten, in persoon of online.
2. De commissie beoordeelt het besluit volledig opnieuw op grond van het dossier, de toelichting en eventueel aanvullend bewijs. Zij kan het besluit bevestigen, herroepen of vervangen.
3. De commissie beslist binnen acht weken na ontvangst van het bezwaar en deelt de beslissing schriftelijk en gemotiveerd mee, met vermelding van de mogelijkheid van beroep.
4. Aan de behandeling van bezwaar zijn geen kosten verbonden.

Deel 4 – Beroep

Artikel 9 – Beroepsinstantie

1. Een beroep wordt behandeld door een onafhankelijke derde, de beroepsinstantie.
2. De Raad van Advies wijst de beroepsinstantie per beroep aan, binnen tien werkdagen nadat NRQA het beroep heeft doorgestuurd. De beroepsinstantie voldoet aan artikel 3 lid 1 en lid 2 en heeft geen band met de indiener.
3. De kosten van de beroepsinstantie draagt NRQA.
4. De uitspraak van de beroepsinstantie is voor NRQA bindend. De belanghebbende behoudt het recht het geschil aan de rechter voor te leggen.

Artikel 10 – Indienen en behandeling van beroep

1. Beroep wordt ingesteld binnen zes weken na de beslissing op bezwaar, per e-mail aan bezwaar@nrqa.nl onder vermelding van "beroep". NRQA stuurt het beroep binnen vijf werkdagen door aan de Raad van Advies en verstrekt de beroepsinstantie na aanwijzing het volledige dossier.
2. De beroepsinstantie hoort beide partijen en doet binnen tien weken na aanwijzing een schriftelijke, gemotiveerde uitspraak.
3. Voor de behandeling van een beroep is een bijdrage van € 75 verschuldigd, die wordt terugbetaald als het beroep geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

Deel 5 – Slotbepalingen

Artikel 11 – Verhouding tot andere regelingen

1. Deze regeling werkt de bepalingen over bezwaar en beroep in het Registratiereglement en het PE-reglement uit. Bij strijdigheid gaan de termijnen en rechten uit de reglementen voor.
2. Een klacht of geschil over de toetsing of het certificaat wordt doorverwezen naar de certificerende instelling en behandeld volgens haar eigen klachtenregeling.

Artikel 12 – Wijziging en inwerkingtreding

1. Het bestuur kan deze regeling wijzigen. Wijzigingen worden ten minste zes weken vooraf gepubliceerd op www.nrqa.nl. Op lopende procedures blijft de regeling van toepassing die gold bij indiening.
2. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2026 en wordt aangehaald als "Klachtenregeling en Reglement bezwaar en beroep NRQA".