

Klachtenreglement Topsector Life Sciences & Health (Health~Holland)

Definitie klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een reactie, besluit en/of inhoudelijke beoordeling door Topsector Life Sciences & Health (Health~Holland) dan wel over een gedraging van Health~Holland die zowel bejegening als bedrijfsvoering kan betreffen.

Doel Klachtenreglement (Art. 1.2)

- ~ Het recht doen aan de Klager door een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten.
- ~ Het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Health~Holland door het systematisch registreren van klachten en het op grond daarvan adviseren van het Bestuur over het aanbrengen van verbeteringen in de dienstverlening.

Stap 1: Klachtenfunctionaris

- ~ Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris (art. 4.1)
- ~ De Klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol waarin de Klachtenfunctionaris tracht de Klager, Health~Holland en eventuele betrokkene(n) met elkaar (schriftelijk) in contact te brengen met het doel om door middel van hoor en wederhoor de klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen (art. 2.3)

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Taken (art. 2.2):

- ~ Registreert de klachten en de resultaten hiervan
- ~ Rapporteert op basis van deze registratie minimaal acht keer per jaar schriftelijk aan het verantwoordelijke management en het Bestuur
- ~ Signaleert tekortkomingen en doet hierop aanbevelingen
- ~ Draagt zorg voor de dossiervorming van de klachtafhandeling

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Mogelijkheden behandeling klacht (art. 5.2):

- ~ Verzoek om registratie
- ~ Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling
- ~ Verzoek om een oordeel
- ~ Afwijzing vanwege niet-ontvankelijkheid

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Mogelijkheden behandeling klacht (art. 5.2):

- ~ **Verzoek om registratie**
- ~ Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling
- ~ Verzoek om een oordeel
- ~ Afwijzing vanwege niet-ontvankelijkheid

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Verzoek om registratie (art. 5.2 sub a):

Indien Klager geen oordeel van Health~Holland wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd. De klacht wordt na registratie afgesloten.

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Mogelijkheden behandeling klacht (art. 5.2):

- ~ Verzoek om registratie
- ~ **Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling**
- ~ Verzoek om een oordeel
- ~ Afwijzing vanwege niet-ontvankelijkheid

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling

Klager kiest voor vervolg van het bemiddelingstraject van de Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris kan (art. 5.3):

- ~ Nadere informatie opvragen bij betrokkenen;
- ~ Eén of meer bemiddelingsgesprekken arrangeren tussen Klager en beklagde(n);
- ~ Deskundigen raadplegen.

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling

Het bemiddelingstraject geeft de volgende uitkomsten:

- ~ Klacht opgelost naar tevredenheid (art. 5.4)
- ~ Klacht niet opgelost/doorverwijzing (art. 5.5)

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Mogelijkheden behandeling klacht (art. 5.2):

- ~ Verzoek om registratie
- ~ Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling
- ~ **Verzoek om een oordeel**
- ~ Afwijzing vanwege niet-ontvankelijkheid

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Verzoek om een oordeel (art. 5.2 sub c)

De Klager wil niet het bemiddelingstraject van de Klachtenfunctionaris doorlopen en de Klachtenfunctionaris verwijst de klacht direct door naar de Klachtenadviescommissie.

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Mogelijkheden behandeling klacht (art. 5.2):

- ~ Verzoek om registratie
- ~ Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling
- ~ Verzoek om een oordeel
- ~ **Afwijzing vanwege niet-ontvankelijkheid**

Stap 1: Klachtenfunctionaris

Afwijzing vanwege niet-ontvankelijkheid (art. 5.2 sub d)

De Klachtenfunctionaris kan een klacht die (vermoedelijk) op grond van artikel 7 niet-ontvankelijk is niet in behandeling nemen. Indien de Klager het niet eens is met de afwijzing van de kan de Klager de Klachtenfunctionaris verzoeken om de klacht door te verwijzen naar de Klachtenadviescommissie.

Stap 2: Klachtenadviescommissie

De Klager komt terecht bij de Klachtenadviescommissie indien:

- ~ De klacht niet naar tevredenheid is opgelost door de Klachtenfunctionaris
- ~ De Klager een verzoek om oordeel heeft gedaan bij de Klachtenfunctionaris
- ~ De Klager het niet eens is met de niet-ontvankelijkheid van de klacht

Stap 2: Klachtenadviescommissie

De Klachtenadviescommissie bestaat uit tenminste zes leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij Health~Holland. De leden hebben zitting in de Klachtenadviescommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.

Indien een klacht wordt voorgelegd aan de Klachtenadviescommissie kiest de voorzitter van de Klachtenadviescommissie drie leden, waaronder de voorzitter, om de klacht te behandelen. De keuze zal gebaseerd zijn op basis van kennis van zaken, ervaring en onafhankelijkheid.

Stap 2: Klachtenadviescommissie

De Klachtenadviescommissie adviseert het Bestuur over de aan de Klachtenadviescommissie voorgelegde klachten.

Daartoe heeft de Klachtenadviescommissie de volgende bevoegdheden (art. 3.4):

- ~ Het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- ~ Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken;
- ~ Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

Stap 2: Klachtenadviescommissie

De Klachtenadviescommissie behandelt de klacht als volgt:

- ~ De Klager ontvangt een schriftelijke en inhoudelijk reactie op de klacht van Health~Holland (art. 6.2).
- ~ De Klachtenadviescommissie organiseert vervolgens een zitting waar hoor en wederhoor plaatsvindt (art. 6.3 jo. art. 6.4)
- ~ De Klachtenadviescommissie brengt advies uit aan het Bestuur over de klacht (gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of het niet kunnen geven van een oordeel) (art. 8.1)

Stap 2: Klachtenadviescommissie

Het Bestuur oordeelt op basis van het advies van de Klachtenadviescommissie over de klacht.

Dit oordeel wordt schriftelijk meegedeeld door de secretaris van de Klachtenadviescommissie aan de Klager en de betrokkene(n) (art. 8.3).

Stap 3: Burgerlijke rechter

Health~Holland biedt deze klachtenprocedure aan als laagdrempelige manier om klachten af te handelen. Indien de Klager niet tevreden is met de uitkomst van deze procedure kan de Klager naar de burgerlijke rechter stappen (art. 8.4)