

## **Klachtenprocedure**

De klachtenprocedure van TOP-opleidingsplaatsen is definitief vastgesteld door het bestuur op 8 februari 2017.

### **1. Doelstelling**

Algemene beschrijving van de wijze waarop praktijkopleidingsinstellingen een klacht kunnen indienen, vanwege de gevolgde procedure bij het opstellen en vaststellen van het Toewijzingsvoorstel.

### **2. Algemeen kader**

In het spelregeldocument van VWS is bepaald dat TOP Opleidingsplaatsen voorziet in een klachtenprocedure die het ministerie van VWS ervan moet vergewissen dat het opgestelde Toewijzingsvoorstel voor de praktijkopleidingen die worden bekostigd door middel van een beschikbaarheidsbijdrage zorgvuldig en transparant tot stand is gekomen.

### **3. Uitgangspunt voor de klachtenprocedure**

TOP Opleidingsplaatsen heeft als uitgangspunt dat een klacht zo veel mogelijk daar besproken moet worden waar deze is ontstaan. Dit betekent dat een praktijkopleidingsinstelling eerst de klacht met het bureau van TOP Opleidingsplaatsen bespreekt en dat het Bureau overeenstemming tracht te bereiken met alle betrokken praktijkopleidingsinstellingen. Indien de klacht blijft bestaan of niet tot tevredenheid wordt opgelost, kan de betreffende praktijkopleidingsinstelling een klacht voorleggen overeenkomstig de hieronder beschreven procedure. De procedure staat alleen open voor praktijkopleidingsinstellingen die betrokken zijn bij het toewijzingsproces voor instroomplaatsen.

### **4. Klachtenprocedure**

#### **4.1 Klachten**

De praktijkopleidingsinstelling die het oneens is met de wijze waarop het (concept) definitief toewijzingsvoorstel tot stand is gekomen, kan een klacht indienen.

Klachten zijn denkbaar in de volgende situaties:

- a) het Toewijzingsvoorstel is op basis van onjuiste verwerking van de feiten tot stand gekomen;
- b) het Toewijzingsvoorstel is niet transparant en/of niet toetsbaar tot stand gekomen;
- c) er is afgeweken van het Toewijzingsprotocol;
- d) er is sprake van onzorgvuldige of onbehoorlijke bejegening;
- e) TOP Opleidingsplaatsen heeft in redelijkheid niet tot dit voorstel kunnen komen.

Een klacht heeft betrekking op de wijze waarop het Toewijzingsvoorstel tot stand is gekomen, of daarbij het Toewijzingsprotocol is gevolgd en of de praktijkopleidingsinstelling zich voldoende zorgvuldig en behoorlijk behandeld voelt. Een klacht heeft geen betrekking op de inhoud van het Toewijzingsvoorstel. Klachten die betrekking hebben op hetzelfde onderwerp als waarover reeds een zienswijze is ingediend die is afgehandeld, worden niet in behandeling genomen. Een klacht kan wel gaan over de procedurele behandeling van een eerder ingediende zienswijze.

Een klacht dient uiterlijk een week nadat TOP Opleidingsplaatsen het (concept) definitief toewijzingsvoorstel heeft vastgesteld en aan de praktijkopleidingsinstellingen heeft toegezonden te worden ingediend<sup>1</sup>. De klacht dient per e-mail te worden ingediend bij de hiervoor ingestelde klachtencommissie met behulp van het digitale formulier dat hiervoor beschikbaar is ([www.top-opleidingsplaatsen.nl](http://www.top-opleidingsplaatsen.nl)). Op het formulier wordt vermeld: de naam en het adres van de praktijkopleidingsinstelling, de persoon die de instelling vertegenwoordigt, de inhoud van de klacht en de motivatie. Het formulier dient ondertekend te worden door een bestuurder van de betreffende instelling. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht. De gegevens worden behandeld conform het [privacy statement](#) van TOP Opleidingsplaatsen.

## 5. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit twee leden van het bestuur en wordt voorgezeten door een onafhankelijke externe voorzitter.

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris van TOP Opleidingsplaatsen. Het secretariaat voor de commissie wordt door het bureau van TOP Opleidingsplaatsen gevoerd.

## 6. Werkwijze klachtencommissie

### 6.1. Voorwaarden voor behandeling van de klacht

De klachtencommissie neemt de klacht onder de navolgende voorwaarden in behandeling:

Indien is voldaan aan hetgeen is vermeld onder:

- Het uitgangspunt van deze procedure (punt 3),
- De klachtenprocedure (punt 4).

Wanneer niet voldaan is aan de bovenstaande voorwaarden, deelt de commissie aan de praktijkopleidingsinstelling mee dat zij de klacht niet of niet verder in behandeling neemt onder vermelding van de redenen.

### 6.2. Behandeling van de klacht

- a) De behandeling van de klacht vindt plaats binnen uiterlijk twee weken na het sluiten van de termijn voor het indienen.
- b) Bij de klachtenprocedure kan een vertegenwoordiger van de praktijkopleidingsinstelling die de klacht heeft ingediend gehoord worden op de dag waarop de behandeling plaatsvindt. Wanneer meer praktijkopleidingsinstellingen bij de klacht betrokken zijn, kan de klachtencommissie ook deze praktijkopleidingsinstellingen horen. Verder kan de klachtencommissie besluiten een vertegenwoordiger van een van de organisaties die bij de toewijzing betrokken zijn te horen. De betrokken praktijkopleidingsinstellingen zijn verplicht gehoor te geven aan de oproep van de commissie.
- c) Tijdens de mondelinge behandeling wordt de praktijkopleidingsinstelling in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven op haar klacht.
- d) De mondelinge behandeling en de beraadslagingen geschieden in een voltallige vergadering van de commissie, welke niet openbaar is.
- e) De klachtencommissie komt tot een uitspraak met meerderheid van de stemmen. De stemming geschiedt mondeling. Geen der leden mag zich van stemming onthouden. Wanneer de stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- f) De secretaris is verantwoordelijk voor het verslag van de bijeenkomsten van de klachtencommissie.

---

<sup>1</sup> Voor de exacte data wordt verwezen naar de tijdsplanning in het Toewijzingsprotocol en naar [www.top-opleidingsplaatsen.nl](http://www.top-opleidingsplaatsen.nl).

- g) De uitspraak van de klachtencommissie is bindend en TOP Opleidingsplaatsen wordt geacht het Definitief Toewijzingsvoorstel te baseren op de inhoud van de uitspraak. Wanneer meerdere praktijkopleidingsinstellingen bij de behandeling van de klacht betrokken zijn is de uitspraak bindend voor alle betrokken praktijkopleidingsinstellingen.

#### 6.4. Uitspraak op de klacht

De uitspraak op de klacht bevat:

- de naam van de praktijkopleidingsinstelling(en);
- de vertegenwoordiger van de praktijkopleidingsinstelling(en);
- de essentie van de klacht en eventuele reacties;
- de uitspraak en de motivatie voor de uitspraak;
- dagtekening en ondertekening door de voorzitter van de commissie.

De klachtencommissie brengt de uitspraak ter kennisneming over aan de bestuurder van de betreffende praktijkopleidingsinstelling(en).

#### **7. Secretariaat klachtencommissie**

Klachtencommissie TOP Opleidingsplaatsen, secretaris, p/a Postbus 830, 3800 AV Amersfoort.  
E-mailadres: [info@top-opleidingsplaatsen.nl](mailto:info@top-opleidingsplaatsen.nl)