

Klachtenprocedure

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 volgens het door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) getoetste toewijzingsprotocol.

2. Algemeen kader

In het spelregeldocument van VWS is bepaald dat TOP Opleidingsplaatsen voorziet in een klachtenprocedure die 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 wordt besproken daar 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 de betrokken praktijkopleidingsinstelling. Als partijen overeenstemming bereiken vervalt het verder toepassen van deze procedure. Indien de klacht blijft bestaan of niet tot tevredenheid wordt opgelost, kan de betreffende praktijkopleidingsinstelling een klacht voorleggen overeenkomstig de hieronder beschreven procedure.

4. Klachtenprocedure

4.1 De belanghebbende praktijkopleiding¹, die het oneens is met de wijze waarop het concept definitief toewijzingsvoorstel tot stand is gekomen, kan alleen een klacht indienen indien:

- a) Zij een zienswijze tegen het eerdere concept toewijzingsvoorstel heeft ingediend en in de klacht een andere motivering wordt aangedragen dan in de zienswijze;
- b) Zij geen zienswijze tegen een eerdere concept toewijzingsvoorstel heeft ingediend, maar in het concept definitief toewijzingsvoorstel een ander aantal opleidingsplaatsen is toegekend dan in het concept toewijzingsvoorstel.

Klachten die niet aan een van deze vereisten voldoen, worden niet verder in behandeling genomen.

4.2 Klachten dienen betrekking te hebben op de wijze waarop het Toewijzingsvoorstel tot stand is gekomen zoals:

- 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 gedurende het toewijzingsproces;
- e) TOP Opleidingsplaatsen heeft in redelijkheid niet tot dit voorstel kunnen komen.

¹ Belanghebbend is een POI die een aanvraag voor opleidingsplaatsen heeft ingediend.

4.3 Een klacht dient *uiterlijk veertien dagen* nadat TOP Opleidingsplaatsen het (concept) definitief toewijzingsvoorstel heeft vastgesteld en aan de praktijkopleidingsinstellingen heeft toegezonden, te worden ingediend. De klacht dient per e-mail te worden ingediend bij de hiervoor ingestelde klachtencommissie door invulling van het [digitale formulier](#) dat hiervoor beschikbaar is. Zonder dit formulier wordt de klacht niet in behandeling genomen. 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 volledig ingevuld en ondertekend te worden door een bestuurder van de betreffende instelling. Het secretariaat voor 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) Een vertegenwoordiger van de praktijkopleidingsinstelling die de klacht heeft ingediend kan desgewenst 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.
- 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