

Klachten- en geschillenprocedure Toewijzing 2014

De klachten en geschillenprocedure van BOLS en het LOP¹ (voor de opleiding Psychiatrie) is definitief vastgesteld door het BOLS-bestuur op 14 maart 2013 met instemming van het LOP.

1. Doelstelling

Algemene beschrijving van de wijze waarop opleidingsinstellingen een klacht kunnen indienen of een geschil kunnen voorleggen, vanwege de gevolgde procedure bij het opstellen en vaststellen van het toewijzingsvoorstel over de instellingen binnen een OOR².

2. Algemeen kader

In het spelregeldocument van VWS is bepaald dat BOLS voorziet in een klachten- en geschillenprocedure die VWS er van moet vergewissen dat het opgestelde toewijzingsvoorstel voor de zorgopleidingen die worden bekostigd door middel van een beschikbaarheidsbijdrage zorgvuldig en transparant tot stand is gekomen.

3. Uitgangspunt voor de klachten- en geschillenprocedure

BOLS heeft als uitgangspunt dat een klacht of geschil zo veel mogelijk daar besproken moet worden waar de klacht of het geschil is ontstaan. Dit betekent dat een instelling eerst de klacht of het geschil binnen de OOR bespreekt en dat de OOR – eventueel met bemiddeling van BOLS (het LOP) – consensus tracht te bereiken met alle betrokken instellingen. Indien het geschil blijft bestaan of de klacht niet tot tevredenheid opgelost kan worden, kan de betreffende instelling een klacht indienen of het geschil voorleggen overeenkomstig de klachten- en geschillenprocedure. De procedure staat alleen open voor opleidingsinstellingen die betrokken zijn bij het toewijzingsproces voor instroomplaatsen. OOR's, wetenschappelijke verenigingen, opleidingsinstellingen zonder instroomplaatsen voor de betreffende opleiding of individuele personen die betrokken zijn bij het toewijzingsproces kunnen geen beroep doen op de procedure.

4. Klachten- en geschillenprocedure

De opleidingsinstelling die een klacht of geschil heeft over de wijze waarop het toewijzingsvoorstel binnen de OOR tot stand is gekomen kan een klacht indienen of een geschil voorleggen. Een klacht of geschil dient uiterlijk 1 week nadat BOLS (het LOP) een besluit heeft genomen over het toewijzingsvoorstel, te worden ingediend of voorgelegd. De klacht of het geschil dient schriftelijk te worden ingediend of voorgelegd bij de klachten- en geschillencommissie die BOLS voor dit doel in het leven heeft geroepen. Een klacht of geschil heeft betrekking op de wijze waarop het toewijzingsvoorstel tot stand is gekomen, of daarbij het toewijzingsprotocol is gevolgd en of de opleidingsinstelling zich voldoende zorgvuldig en behoorlijk behandeld voelt. De klacht of het geschil heeft geen betrekking op de inhoud van het toewijzingsprotocol.

5. Samenstelling klachten- en geschillencommissie

De klachten- en geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee leden van het BOLS bestuur of het LOP in het geval van de psychiatrie. De vertegenwoordiging van BOLS en het LOP wordt gespiegeld aan de samenstelling waarbij er rekening mee gehouden wordt dat de

¹ Het LOP staat voor het Landelijk Overleg Psychiatrie, waarin naast BOLS, GGZ Nederland en de NVVP zitting hebben. Het LOP is verantwoordelijk voor het opstellen van het toewijzingsvoorstel voor de zorgopleiding psychiatrie.

² Daar waar OOR staat, moet in het geval van psychiatrie opleidingsregio psychiatrie gelezen worden

vertegenwoordigers geen belanghebbenden zijn. De klachten- en geschillencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris van BOLS of de ambtelijk secretaris van het LOP in het geval van de psychiatrie. Het secretariaat wordt door BOLS gevoerd.

6. Werkwijze klachten- en geschillencommissie voor opleidingsinstellingen

6.1. Aanmelden van klachten

- De opleidingsinstelling dient zich schriftelijk te wenden tot de klachten- en geschillencommissie met behulp van het klachtenformulier dat hiervoor beschikbaar is.
- Op het klachtenformulier wordt vermeld: de naam en het adres van de opleidingsinstelling, de persoon die de opleidingsinstelling vertegenwoordigt, de inhoud van de klacht of het geschil en de motivatie. Het klachtenformulier dient ondertekend te worden door een bestuurder van de betreffende opleidingsinstelling.
- Alle stukken die betrekking hebben op de klacht of het geschil dienen in kopie bij de indiening van de klacht of geschil te worden toegevoegd (verslagen van bijeenkomsten van het betrokken opleidingscluster en het AB van de OOR waar het geschil besproken is).
- De opleidingsinstelling die een klacht indient of geschil voorlegt bij de klachten- en geschillencommissie geeft hiervan tegelijkertijd schriftelijk bericht aan de OOR-coördinator (Voor Psychiatrie: Coördinator opleidersoverleg en voorzitter bestuurdersoverleg), onder bijvoeging van een kopie van de ingediende klacht of het geschil.
- De ambtelijk secretaris van klachten- en geschillencommissie bevestigt schriftelijk binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht of het geschil.

6.2. Voorwaarden voor behandeling van de klacht of het geschil

De klachten- en geschillencommissie neemt de klacht of het geschil onder de navolgende voorwaarden in behandeling:

- a. Indien is voldaan aan hetgeen is vermeld onder de onderdelen 3 (Uitgangspunt van de klachten- en geschillenprocedure), 4 (Klachten- en geschillenprocedure) en 6.1 (Aanmelden van klacht).
- b. Indien minder dan 1 week is verstreken sedert BOLS (het LOP) het toewijzingsvoorstel heeft vastgesteld en dit aan de betrokken opleidingsinstelling heeft gecommuniceerd.

Wanneer niet voldaan is aan de bovenstaande voorwaarden deelt de klachten- en geschillencommissie schriftelijk aan de opleidingsinstelling mee dat zij de klacht of het geschil niet of niet verder in behandeling neemt onder vermelding van de redenen.

6.3. Behandeling van de klacht of het geschil

- a. De behandeling van de klacht of het geschil vindt plaats binnen twee weken na het sluiten van de termijn voor het indienen van de klacht. De dagen waarop de behandeling plaatsvindt worden van te voren gepland en tijdig op de website van BOLS bekend gemaakt.
- b. Een vertegenwoordiger van de opleidingsinstelling die een klacht heeft ingediend of een geschil heeft voorgelegd zal gehoord worden op een van de geplande dagen waarop de behandeling plaatsvindt. Wanneer meer instellingen bij de klacht of het geschil betrokken zijn kan de klachten- en geschillencommissie ook deze instellingen horen. Verder kan de klachten- en geschillencommissie besluiten een vertegenwoordiger van de betreffende OOR te horen. De betrokken opleidingsinstellingen en de OOR zijn verplicht gehoor te geven aan de oproep van de klachten- en geschillencommissie.
- c. Tijdens de mondelinge behandeling wordt de opleidingsinstelling en/of de vertegenwoordiger van de OOR in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven op zijn / haar zienswijze op

- de klacht of het geschil.
- d. De mondelinge behandeling en de beraadslagingen geschieden in een voltallige vergadering van de commissie, welke niet openbaar is.
 - e. De klachten- en geschillencommissie 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 voorzitter de doorslag.
 - f. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor het verslag van de bijeenkomsten van de commissie.
 - g. De uitspraak van de klachten- en geschillencommissie is bindend en BOLS (het LOP) wordt geacht het definitief toewijzingsvoorstel te baseren op de inhoud van de uitspraak. Wanneer meerdere opleidingsinstellingen bij de behandeling van de klacht of het geschil betrokken zijn is de uitspraak bindend voor alle betrokken opleidingsinstellingen.

6.4. Uitspraak op de klacht

De uitspraak van de klachten- en geschillen bevat:

- de naam van de opleidingsinstelling(en)
- de vertegenwoordiger van de opleidingsinstelling(en);
- de essentie van de klacht of het geschil en eventuele reacties;
- de uitspraak en de motivatie voor de uitspraak;
- dagtekening en ondertekening door de voorzitter.

De klachten- en geschillencommissie brengt de uitspraak ter kennisneming over aan de Raad van Bestuur van de betreffende opleidingsinstelling(en), aan de voorzitter van het bestuur van de OOR en aan de OOR-coördinator (Coördinator opleidersoverleg psychiatrie).

7. Secretariaat klachten- en geschillencommissie

Klachten- en geschillencommissie BOLS, ambtelijk secretaris, p/a Postbus 9696, 3506 GR Utrecht.

Email-adres: info@stichtingbols.nl.