

Klachtenprocedure ProfPortaal Zorg

1. De afnemer die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door handelingen of organisatorische zaken, heeft het recht hierover een klacht in te dienen bij ProfPortaal Zorg. Een klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld

2. De klacht, als bedoeld in lid 1, wordt schriftelijk en met redenen omkleed, binnen zes kalenderweken nadat de genoemde handelingen zijn verricht of de organisatorische zaken hebben plaats gevonden, bij de coöperatie U.A. 'ProfPortaal Zorg' ingediend, op het adres:

*Coöperatie ProfPortaal Zorg
p/a Haaglanden Medisch Centrum
Postbus 432
2501 CK Den Haag*

3. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn en minimaal het volgende te bevatten:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager;
 - de geleverde dienst waarover de klacht gaat;
 - de dagtekening;
 - aanduiding van de persoon en/of organisatie waartegen de klacht is gericht;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht en het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft.
- ProfPortaal Zorg zal de klager, mits niet aan bovengenoemde eisen voldaan wordt, hierop wijzen. Wanneer vervolgens alsnog binnen de initiële termijn van 6 weken niet is voldaan aan de gestelde eisen, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen; ProfPortaal Zorg is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen persoonlijk belang (meer) heeft bij de behandeling.

4. Het klaagschrift wordt onderzocht door of namens het bestuur van ProfPortaal Zorg.

5. De klager ontvangt van het bestuur van ProfPortaal Zorg zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, een ontvangstbevestiging waarin eventueel aanvullende informatie wordt opgevraagd.

6. Indien dit naar het oordeel van het bestuur van ProfPortaal Zorg nuttig is, zal getracht worden te komen tot een schikking van de klacht.

7. Indien nodig worden, voordat het bestuur van ProfPortaal Zorg een beslissing neemt, de betrokkenen gehoord. Bij de behandeling behorende stukken zijn vertrouwelijk van aard. Indien nodig kunnen partijen onafhankelijk van elkaar worden gehoord.

8. Binnen vier weken nadat betrokkenen gehoord zijn, neemt het bestuur van ProfPortaal Zorg een beslissing.

Indien deze termijn niet gehaald wordt, worden partijen daarvan in kennis gesteld en wordt een nieuwe termijn genoemd. De beslissing is schriftelijk en gemotiveerd en wordt uitsluitend aan partijen toegezonden.

9. Tegen een besluit van het bestuur van ProfPortaal Zorg kan schriftelijk en binnen 6 weken na dagtekening van het besluit, bezwaar worden gemaakt. Het bezwaarschrift dient ondertekend te zijn en minimaal het volgende te bevatten:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de bezwaarmaker;
- de zaken/feiten waartegen bezwaar wordt gemaakt;
- de dagtekening;
- aanduiding van de persoon en/of organisatie waartegen het bezwaar is gericht;

De geschillencommissie zal de bezwaarmaker, mits niet aan bovengenoemde eisen voldaan wordt, hierop wijzen. Wanneer vervolgens alsnog binnen de initiële termijn van 6 weken niet is voldaan aan de gestelde eisen, wordt het bezwaarschrift niet in behandeling genomen.

10. Het bezwaarschrift moet worden ingediend bij de geschillencommissie van het ProfPortaal Zorg op het adres van:

*Klachtencommissie ProfPortaal Zorg
p/a De heer G. de Jong
Directeur Verpleging & Verzorging
Koning Willem I-College
Postbus 122
5201 AC Den Bosch*

11. De geschillencommissie beoordeelt de klacht en bepaalt of betrokkenen gehoord worden. Bij de behandeling behorende stukken zijn vertrouwelijk van aard. Indien nodig kunnen partijen onafhankelijk van elkaar worden gehoord.

12. Binnen vier weken nadat betrokkenen gehoord zijn, neemt de geschillencommissie een beslissing. Indien deze termijn niet gehaald wordt, worden partijen daarvan in kennis gesteld en wordt een nieuwe termijn genoemd. De beslissing is schriftelijk en gemotiveerd en wordt uitsluitend aan partijen toegezonden¹.

13. Het besluit van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen. Tegen een besluit van de geschillencommissie is geen beroep mogelijk.

Versie 1.2
24 januari 2018

¹ Klachten en de wijze van afhandeling worden door ProfPortaal Zorg geregistreerd en gedurende 2 jaar na afhandeling van de klacht bewaard. Daarna wordt het klachtendossier vernietigd.