

## **Klachtenreglement Health~Holland**

Stichting LSH-TKI, hierna te noemen Health~Holland, heeft tot doel om multidisciplinaire publiek-private partnerschappen te stimuleren om zodoende innovatie te versnellen. Daartoe werkt Health~Holland samen met het bedrijfsleven, overheid, kennisinstellingen, patiënten en maatschappelijke organisaties.

Health~Holland wil haar partners en toeslagontvangers zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het gebeuren dat u, ondanks onze inspanning, ontevreden bent of een klacht heeft. Uw melding of klacht wordt in overeenstemming met dit Klachtenreglement behandeld.

### **Artikel 1. Algemene bepalingen**

1.1. Begrippen. Voor toepassing in dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Bestuur: het bestuur van Health~Holland.
- b. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een reactie, besluit en/of inhoudelijke beoordeling door Health~Holland dan wel over een gedraging van Health~Holland die zowel bejegening als bedrijfsvoering kan betreffen.
- c. Klachtenadviescommissie: de commissie ingesteld door het Bestuur die een advies geeft aan het Bestuur, die op grond daarvan een oordeel velt over de Klacht.
- d. Klachtenfunctionaris: de door het Bestuur aangewezen persoon belast met de opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en de advisering hieromtrent aan de Klager.
- e. Klager: een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of diens vertegenwoordiger die de klacht heeft ingediend in overeenstemming met dit Klachtenreglement.

1.2. Doelstelling Klachtenreglement. Dit Klachtenreglement heeft tot doel:

- i. het recht doen aan de Klager door een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van Klachten;
- ii. 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.

1.3. Reikwijdte Klachtenreglement. Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen in overeenstemming met dit Klachtenreglement over:

- i. de reacties, besluiten en inhoudelijke beoordelingen door Health~Holland.
- ii. de wijze waarop Health~Holland zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen en zowel bejegening als bedrijfsvoering kan betreffen

Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Health~Holland, wordt aangemerkt als een gedraging van Health~Holland, voor zover deze gedraging aan Health~Holland kan worden toegerekend.

### **Artikel 2. Klachtenfunctionaris**

2.1. Aanstelling Klachtenfunctionaris. Het Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving van de Klachtenfunctionaris en zijn/haar aanstelling, schorsing en ontslag.

2.2. Verantwoordelijkheden Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris:

- a. registreert de Klachten die bij hem/haar zijn gemeld, de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding van Klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
- b. rapporteert op basis van deze registratie minimaal acht keer per jaar schriftelijk over zijn/haar werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en het Bestuur;
- c. signaleert structurele tekortkomingen en kan aan zijn/haar bevindingen aanbevelingen verbinden;

- d. draagt zorg voor de dossiervorming van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat de privacy van Klager, betrokkene en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 2.3. Rol van Klachtenfunctionaris. 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.
- 2.4. Verhouding Klachtenadviescommissie. De Klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen Klager en betrokkene. Indien de Klachtenfunctionaris de klacht onvoldoende heeft kunnen wegnemen volgt een verwijzing naar de Klachtenadviescommissie.
- 2.5. Belemmering. De Klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot het Bestuur wenden indien hij/zij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij/zij bij de vervulling van zijn/haar werkzaamheden benadeeld wordt. Het Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de Klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
- 2.6. Klachten over Klachtenfunctionaris. Klachten over de Klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de Klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De Klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de Klachtenfunctionaris wenden tot een door het Bestuur aan te wijzen waarnemend Klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3. Klachtenadviescommissie**

- 3.1. Aanstelling Klachtenadviescommissie. Het Bestuur zorgt voor een functiebeschrijving van de leden van de Klachtenadviescommissie en is verantwoordelijk voor de aanstelling, schorsing en ontslag van de leden in overeenstemming met hetgeen is bepaald in dit artikel 3. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden.

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.

Het Bestuur kan de Klachtenadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

- 3.2. Einde lidmaatschap. Het lidmaatschap van een lid van de Klachtenadviescommissie eindigt door:
  - a. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de Klachtenadviescommissie te beëindigen;
  - b. overlijden;
  - c. ontslag door het Bestuur in overeenstemming met artikel 3.3.
- 3.3. Ontslag. Het Bestuur kan een lid van de Klachtenadviescommissie slechts ontslaan:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. als het lid kennelijk op onvoldoende wijze zijn functie vervult of zijn taak verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken;
  - c. op verzoek van het lid zelf;
  - d. op verzoek van de Klachtenadviescommissie;
  - e. indien het lid als werknemer van Health~Holland is ontslagen.
- 3.4. Rol van de Klachtenadviescommissie. De Klachtenadviescommissie adviseert het Bestuur over de aan de Klachtenadviescommissie voorgelegde klachten. Daartoe heeft de Klachtenadviescommissie de volgende bevoegdheden:

- a. Het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- b. Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de Klacht, na toestemming van de Klager;
- c. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

De Klachtenadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het Bestuur. Het rapport bevat het verslag van het horen.

- 3.5. Toezicht en klachten. Het Bestuur ziet erop toe dat de Klachtenadviescommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit Klachtenreglement. Klachten over de Klachtenadviescommissie kunnen worden ingediend bij het Bestuur.

#### **Artikel 4. Indienen klacht**

- 4.1. Indienen Klacht. Het indienen van een klacht gebeurt schriftelijk bij de Klachtenfunctionaris met gebruikmaking van de onderstaande contactgegevens:

Health~Holland Top Sector Life Sciences & Health  
T.a.v. Klachtenfunctionaris  
Wilhelmina van Pruysenweg 104  
2595 AN Den Haag

Of digitaal: [suggestions@health-holland.com](mailto:suggestions@health-holland.com)

- 4.2. Gegevens. Klager vermeldt in zijn klacht in ieder geval:

- a. naam, adres en eventueel telefoonnummer van Klager;
- b. een omschrijving van de gedraging of de reacties, besluiten en inhoudelijke beoordelingen door Health~Holland waartegen de klacht is gericht en de datum of periode waarin dit zich voordeed;
- c. indien van toepassing de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- d. indien van toepassing het registratienummer of kenmerk van het project waarop de klacht betrekking heeft;
- e. de handtekening van de Klager en de dagtekening.

Klachten die per e-mail zijn ingediend en niet zijn ondertekend worden in behandeling genomen, tenzij er redenen zijn alsnog een handtekening te eisen, bijvoorbeeld omdat onduidelijkheid bestaat over de afzender. Klachten zonder dagtekening worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

- 4.3. Taal. De klacht moet in het Nederlands of in het Engels zijn geformuleerd. Health~Holland formuleert haar correspondentie en oordeel in de Nederlandse taal.
- 4.4. Ontvangstbevestiging. De Klachtenfunctionaris bevestigt aan Klager de ontvangst van de klacht schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van de Klacht.

#### **Artikel 5. Behandeling door Klachtenfunctionaris**

- 5.1. Klachtenfunctionaris. Na ontvangst van de klacht zal de Klachtenfunctionaris binnen 14 werkdagen contact opnemen met de Klager om de klacht te bespreken en de Klager te informeren over de mogelijkheden van de klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan de Klager worden verstrekt. Heeft de Klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de Klacht, dan wordt Klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling.
- 5.2. Klachttraject. Klager bepaalt, na informatie van en overleg met de Klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie: 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 conform artikel 11. Indien de Klager voor dit traject kiest wordt de behandeling van de klacht na registratie afgesloten.

- b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de Klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling in overeenstemming met artikel 5.3 e.v.;
- c. verzoek om een oordeel: de Klachtenfunctionaris verwijst de klacht naar de Klachtenadviescommissie in overeenstemming met artikel 5.5. De Klachtenadviescommissie onderzoekt de klacht en adviseert het Bestuur, dat na advies van de Klachtenadviescommissie oordeelt over de klacht;
- d. afwijzing vanwege niet-ontvankelijkheid: een klacht (vermoedelijk) op grond van artikel 7 niet-ontvankelijk zal niet in behandeling worden genomen. Indien de Klager het niet eens is met de afwijzing van de klacht door de Klachtenfunctionaris op grond van niet-ontvankelijkheid kan de Klager de Klachtenfunctionaris verzoeken om de klacht door te verwijzen naar de Klachtenadviescommissie.

5.3. Bemiddeling. Indien de Klager kiest voor het vervolg van het bemiddelingstraject kan de Klachtenfunctionaris:

- a. nadere informatie opvragen bij betrokkenen;
- b. één of meer bemiddelingsgesprekken arrangeren tussen Klager en beklaagde(n);
- c. deskundigen raadplegen.

De Klachtenfunctionaris voltooit het bemiddelingstraject binnen 6 weken na het indienen van de Klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan de termijn gemotiveerd verlengd worden met 4 weken.

5.4. Klacht opgelost naar tevredenheid. Wanneer Klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de Klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit conform artikel 11. Het Bestuur wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk op de hoogte gebracht.

5.5. Klacht niet opgelost/doorverwijzing. De Klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de Klachtenadviescommissie indien:

- a. de behandeling door de Klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat voor Klager leidt en de Klager de Klachtenfunctionaris daar schriftelijk om vraagt binnen 2 weken na afronding van het klachttraject door de Klachtenfunctionaris; of
- b. wanneer de Klager vraagt om de klacht direct te laten behandelen door de Klachtenadviescommissie in overeenstemming met artikelen 5.2 c of d.

## **Artikel 6. Behandeling door Klachtenadviescommissie**

6.1. Ontvangstbevestiging. Klager krijgt na ontvangst van de klacht door de Klachtenadviescommissie binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De Klachtenadviescommissie neemt alleen klachten in behandeling die zijn ontvangen van de Klachtenfunctionaris.

6.2. Inhoudelijke reactie. De Klager zal binnen 4 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en inhoudelijke reactie op de klacht ontvangen van Health~Holland.

6.3. Zitting. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht bepaalt de Klachtenadviescommissie een zittingsdatum. Deze datum kan alleen worden verzet wegens zwaarwegende redenen. De Klachtenadviescommissie houdt in principe eens per maand zitting en voorts zo dikwijls als de voorzitter het nodig acht. Een eenmaal vastgestelde zitting gaat in principe door, ook bij afwezigheid van Klager en/of betrokkene.

6.4. Hoor en wederhoor. De Klachtenadviescommissie stelt Klager tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de Klacht. De betrokkene(n) wordt tijdens de zitting in de gelegenheid gesteld om mondeling een reactie te geven op de Klacht. In beginsel worden Klager en betrokkene(n) tegelijkertijd gehoord door de Klachtenadviescommissie. Klager of betrokkene(n) kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de Klacht. Vindt de toelichting niet plaats in elkaars aanwezigheid, dan stelt de Klachtenadviescommissie iedere partij schriftelijk op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.

De Klachtenadviescommissie kan besluiten beide partijen nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

- 6.5. Schriftelijke verklaring/ getuigen. Zowel Klager als betrokkene(n) kunnen tot 1 week vóór de behandeling op de zitting schriftelijke verklaringen van getuigen of deskundigen inbrengen. De Klachtenadviescommissie neemt geen kennis van daarna ingebrachte schriftelijke stukken of tijdens de zitting nieuw ingebrachte schriftelijke stukken tenzij de andere partij hiertegen geen bezwaar heeft.
- 6.6. Deskundigen. De Klachtenadviescommissie kan het advies inroepen van deskundigen. De Klachtenadviescommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijk te geven. Een verzoek hiertoe kan tevens worden gedaan door de Klager en/of door het Bestuur.
- 6.7. Bijstand. Klager en betrokkene(n) kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
- 6.8. Inzage stukken. Klager en betrokkene(n) hebben in principe recht op inzage van alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht waarover de Klachtenadviescommissie beschikt, tenzij de privacy van derden hierbij in het geding komt of dit in strijd is met het beroepsgeheim. Voorzitter en secretaris van het Bestuur beslissen over het recht op inzage.
- 6.9. Vertrouwelijkheid. De Klachtenadviescommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

#### **Artikel 7. Klacht niet ontvankelijk**

- 7.1. Niet ontvankelijke klacht. Alvorens de zitting beoordeelt de Klachtenadviescommissie eerst of de klacht ontvankelijk is. De Klachtenadviescommissie adviseert het Bestuur een klacht niet ontvankelijk te verklaren indien:
  - a. een klacht niet in overeenstemming met artikel 4 is ingediend, op voorwaarde dat de Klager in de gelegenheid is gesteld de klacht binnen een door het Bestuur te stellen redelijke termijn aan te vullen;
  - b. de klacht anoniem is ingediend;
  - c. de klacht al eerder is ingediend en met inachtneming van dit Klachtenreglement is afgedaan en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - d. de klacht al onder behandeling is bij Health~Holland;
  - e. de gedraging, de reactie, het besluit of de beoordeling waar de klacht betrekking op heeft langer dan twaalf maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - f. het belang van de Klager dan wel het gewicht van de gedraging, de reactie, het besluit of de beoordeling waar de klacht betrekking op heeft kennelijk onvoldoende is.
- 7.2. Beoordeling. Na ontvangst van het advies van de Klachtenadviescommissie beslist het Bestuur of de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Klachtenadviescommissie de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.
- 7.3. Schadeclaim. De Klachtenfunctionaris en Klachtenadviescommissie behandelen geen verzoeken om schadevergoeding, ook niet als die samen met de klacht zijn ingediend. De Klachtenadviescommissie spreekt zich niet uit over aansprakelijkheid. Een gegrondverklaring van een klacht houdt geen aanvaarding van aansprakelijkheid in.

Indien aan de Klachtenadviescommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, dan doet de Klachtenadviescommissie geen uitspraken over de vraag of de betrokkene(n) of Health~Holland aansprakelijk is. Het verzoek om schadevergoeding dient de Klager in te dienen bij het Bestuur.

#### **Artikel 8. Advies Klachtenadviescommissie**

- 8.1. Advies. Nadat het onderzoek is afgerond beraadslaagt de Klachtenadviescommissie over het advies. Het advies van de Klachtenadviescommissie bevat de volgende elementen:
- de gegrondheid van de klacht (het advies kan luiden: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond), of het niet kunnen geven van een oordeel indien partijen verschillende visies aandragen van feiten en dit niet (meer) beoordeelbaar is;
  - een motivering;
  - indien mogelijk een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van klachten.
- 8.2. Termijn. De Klachtenadviescommissie komt binnen 2 weken na de zitting tot een advies en doet deze schriftelijk toekomen aan het Bestuur. Indien deze termijn niet haalbaar is kan de Klachtenadviescommissie met opgave van redenen de termijn verlengen met maximaal 4 weken. De secretaris van de Klachtenadviescommissie informeert het Bestuur, de Klager en de betrokkene(n) schriftelijk over deze verlenging.
- 8.3. Oordeel Bestuur. Binnen 2 weken na ontvangst van het advies van de Klachtenadviescommissie geeft het Bestuur haar oordeel over de Klacht. Dit oordeel wordt schriftelijk meegedeeld door de secretaris van de Klachtenadviescommissie aan de Klager en de betrokkene(n).
- Indien het oordeel van het Bestuur afwijkt van het advies van de Klachtenadviescommissie, wordt in het oordeel de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving.
- 8.4. Procedure bij de rechter. Indien een Klacht, na behandeling conform dit Klachtenreglement, niet naar tevredenheid van Klager is opgelost en Klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. Klager kan het geschil voorleggen aan de burgerlijk rechter.

#### **Artikel 9. Voortijdige afdoening**

- 9.1. Informeel afhandeling. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de Klachtenfunctionaris of de Klachtenadviescommissie nagaan of de Klager door middel van een informeel afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra naar tevredenheid van de Klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Klachtenreglement.
- 9.2. Intrekking. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien Klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Health~Holland wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan Klager. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan Klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.

#### **Artikel 10. Geheimhouding en privacy**

- 10.1. Geheimhouding. Allen die uit hoofde van hun functie in de klachtenprocedure bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- 10.2. Dossiers. Uitsluitend leden van de Klachtenadviescommissie hebben rechtstreeks toegang tot de dossiers van de Klachtenadviescommissie.

#### **Artikel 11. Registratie, archivering en bewaring**

- 11.1. Registratie. De Klachtenfunctionaris en de Klachtenadviescommissie dragen zorg voor registratie van de klachten die worden ingediend. Indien de klacht conform dit artikel 11.1 wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van de dienstverlening. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming.

- 11.2. Archivering. De Klachtenfunctionaris en de Klachtenadviescommissie dragen zorg voor het bewaren van alle bescheiden, met betrekking tot een Klacht, in een (digitaal) dossier. De secretaris van de Klachtenadviescommissie draagt zorg voor deze archivering.
- 11.3. Vernietiging. Na behandeling van een klacht vernietigen de leden van de Klachtenadviescommissie hun exemplaren.
- 11.4. Bewaartermijn. De registraties en de dossiers van de klachtenbehandeling worden gedurende 5 jaar bewaard, gerekend vanaf de datum van de afronding door de Klachtenfunctionaris of het oordeel van het Bestuur.

## **Artikel 12. Klachtenreglement**

- 12.1. Klachtenreglement. Het Bestuur maakt dit reglement, binnen tien werkdagen nadat het is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
- 12.2. Wijzigingen. Wijzigingen van het Klachtenreglement worden door het Bestuur vastgesteld. De wijzigingen worden van kracht op de eerstvolgende werkdag nadat ze zijn vastgesteld.