

Notitie

Onderwerp: Procedure Klachten

Datum: 16 december 2016

Versie: 4

Na een afwijzing van een aanvraag voor nWMO onderzoek gesponsord of ondersteund door farmaceutische bedrijven kan een klacht (inclusief bezwaar) worden ingediend.

Een gemotiveerde klacht wil niet automatisch betekenen dat de klacht beoordeeld wordt door de oorspronkelijke adviescommissie aangevuld met relevante experts. De klacht dient per e-mail ingediend te worden bij de werkgroep nWMO (nwmo@dcrfonline.nl) en deze zal in eerste instantie de klacht bespreken en besluiten of deze voor een beoordeling in aanmerking komt of dat de klacht op een andere manier opgelost kan worden.

De klachtenprocedure:

Gedurende het gehele traject van toetsing en uitvoering kunnen bij verschillende partijen klachten ontstaan. De volgende typen klachten worden onderscheiden:

- I. Klacht door de aanvrager over de toetsingsprocedure
- II. Klacht door de aanvrager over het uitgebrachte advies
- III. Klacht door derden

In alle gevallen zal de klager zich in eerste instantie tot de werkgroep nWMO (nwmo@dcrfonline.nl) wenden met een gemotiveerde klacht.

Mocht de werkgroep besluiten dat de gemotiveerde klacht een behandeling rechtvaardigt, zal in principe de originele nWMO adviescommissie aangevuld met een of meerdere experts (op het gebied van de klacht) deze behandelen en beoordelen. Deze experts kunnen afkomstig zijn van een andere commissie. De werkgroep kan ook besluiten een andere expert vanwege zijn/haar specifieke expertise hiervoor aan te trekken. Bij de behandeling van klachten zal de klager in beginsel niet aanwezig zijn. Het staan de adviescommissie en de experts vrij om op enig moment de klager en beklagde uit te nodigen voor een gesprek.

De adviescommissie aangevuld met experts neemt een beslissing na behandeling van de klacht. De klager zal uiteindelijk door werkgroep geïnformeerd worden over de beoordeling van de klacht.

Aan de beoordeling van een klacht door de adviescommissie zijn kosten verbonden.

De kosten voor klacht typen I en II bedragen de kosten €1000,- (ex BTW)

De kosten voor klacht type III bedragen €1500,- (ex BTW)

Klagers die in het gelijk worden gesteld hoeven slechts een bijdrage in de administratiekosten te betalen bij type I en II klachten (€500).

Aan het indienen van een klacht door natuurlijk persoon zijn geen kosten verbonden. Indien er namens een vergunninghouder of ander bedrijf een klacht wordt ingediend, zijn de kosten als hierboven aangegeven.