

Klachtenreglement speerpunt Wetenschap

De Hartstichting vindt het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met haar relaties en zal te allen tijde trachten haar dienstverlening te verbeteren. Zo wil de Hartstichting ook zorgvuldig optreden in de beoordelingsprocedure van subsidieaanvragen. Toch kan het voorkomen dat er aanmerkingen zijn op haar werkwijze. Dit klachtenreglement is bedoeld voor klachten van aanvragers (verder te noemen: klager) van alle subsidie-instrumenten (programma's) van de Hartstichting. Iedere klacht wordt zorgvuldig onderzocht en afgehandeld.

Dit klachtenreglement wordt gehanteerd als verlengstuk van de algemene klachtenregeling (het klachtenproces) van de Hartstichting en het Reglement van de Wetenschappelijke Adviesraad (WAR).

In de handleiding voor het invullen van de formulieren voor de verschillende subsidierondes en in de besluitbrieven van de ingediende aanvragen worden de klachtenprocedure vermeld.

Algemeen

Definitie klacht: "Een klacht is een verzamelbegrip ter aanduiding van elke naar voren gebrachte uiting tegen het handelen of functioneren van de Hartstichting. Uit de toonzetting of woordkeus blijkt duidelijk dat de klager vindt dat de Hartstichting niet aan zijn/haar verwachtingen voldoet."

Aanvragers kunnen een klacht indienen bij de Hartstichting aangaande het proces van een subsidieronde. Dit kan een mondelinge klacht zijn, maar ook een schriftelijke. Een klacht kan alleen gaan over: de manier waarop een aanvraag is behandeld gedurende de beoordelingsprocedure, de bejegening door een medewerker, fouten die in een administratieve afhandeling zijn gemaakt of onjuiste voorlichting die is gegeven. Klachten kunnen binnen vier weken na de berichtgeving over het besluit van een vooraanmelding of uitgewerkte aanvraag worden ingediend.

Voor een schriftelijke klacht geldt dat de gegevens hieromtrent volledig dienen te zijn. Hiermee wordt bedoeld: naam, adres, verzenddatum en duidelijke ondertekening (mag ook per e-mail). De klacht dient daarnaast concreet te zijn en met duidelijke redenen omkleed. Alle klachten, zowel mondeling als schriftelijk, worden geregistreerd.

Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden in een (telefoon)gesprek besproken. Medewerker(s) zal/zullen de klager te woord staan, een heldere uiteenzetting geven en proberen tevreden te stellen. Een dergelijk gesprek kan worden geregistreerd en er wordt een verslag van gemaakt.

Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten kunnen bij voorkeur via het klachtenformulier op de website worden ingediend, maar ook per e-mail bij een medewerker van de Hartstichting. Dit kan ook indien een mondelinge klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld. Schriftelijke klachten kennen voor de behandeling de hieronder beschreven 'procedure behandeling schriftelijke klachten'.

Bezwaren

Het indienen van een inhoudelijk bezwaarschrift bij de Hartstichting is niet mogelijk.

Procedure behandeling schriftelijke klachten

Ontvangstbevestiging en ontvankelijkheid

1. De Hartstichting bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken en vermeldt hierbij: de klachtomschrijving, de termijn van afhandeling, de procedure, de perso(o)n(en) die de klacht behandel(t)(en) en de mogelijkheid om gehoord te worden of dat daarvan wordt afgezien. Een eventuele hoorzitting kan telefonisch of persoonlijk worden afgesproken.
2. Een klacht kan niet ontvankelijk worden verklaard als de gegevens van de klager onduidelijke of onvolledig zijn, de redenen van de klacht niet zijn benoemd of dezelfde klacht al eerder is ingediend en afgehandeld. De klager wordt hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.

Behandeling schriftelijke klacht

3. Als de Hartstichting de klacht in behandeling neemt, ontvangt de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht bericht over het moment waarop hij/zij persoonlijk over de klacht zal worden gehoord. In bijzondere gevallen kan de behandeling van de klacht langer dan vier weken duren, maar nooit langer dan acht weken.
4. Een onpartijdige klachtenbehandelaar (zie artikel 5) zal de klacht in behandeling nemen.
5. De klacht kan door minimaal twee personen (samen genoemd 'de klachtenbehandelaar') worden behandeld. Deze personen kunnen zijn: leden van de Wetenschappelijke Adviesraad (WAR) en/of leden van de Raad van Advies van het CVON. Belangrijk is dat er geen belangenverstrengeling is tussen de klachtenbehandelaar en de klager. De code belangenverstrengeling van het KNAW is hierbij van toepassing.
6. De klager kan de klacht nader toelichten in een (telefonisch) gesprek met de klachtenbehandelaar tijdens een hoorzitting. Ook eventuele betrokken medewerker(s) kan/kunnen zijn/haar standpunt dan naar voren brengen. Van de hoorzitting (telefonisch of persoonlijk) wordt een verslag gemaakt.
7. Na de hoorzitting brengt de klachtenbehandelaar een advies uit aan de directeur van de Hartstichting. De directeur van de Hartstichting neemt het geheel in overweging en komt tot een besluit.
8. Het besluit van de directeur wordt schriftelijk en gemotiveerd, samen met het verslag van de hoorzitting, aan de klager toegestuurd. Dit besluit is bindend.

Bijzondere regeling bij vooraanmeldingen

9. Schriftelijke klachten over het besluit omtrent een vooraanmelding zullen in een korter tijdsbestek worden afgehandeld langs bovengenoemde regeling. Dit tijdsbestek zal twee tot vier weken duren.