

1 Inleiding

1.1 Toepassingsgebied en doel

Aanleiding tot start van deze procedure

Geschillen kunnen alleen worden ingediend door een Instelling op basis van de oplossing/invulling van een *vakinhoudelijke* afwijking waarover de Instelling en het CCKL beoordelingsteam/CCKL-bureau van mening verschillen.

Doel

Afhandeling van geschillen over *vakinhoudelijke* afwijkingen die zijn ingediend door beoordeelde laboratoria (instellingen) die het niet eens zijn met de beoordeling van de genomen actie(s) in het Plan van Aanpak door het CCKL-beoordelingsteam en het CCKL-bureau. De actie is geformuleerd n.a.v. een afwijking die is geconstateerd tijdens een beoordeling door CCKL. De actie kan inhouden dat de Instelling het niet eens is met de afwijking.

Uiteindelijke resultaat

Het resultaat van de afhandeling van een geschil moet zijn, dat de ontstane impasse wordt doorbroken en dat op basis van een goed gefundeerd (norm gerelateerd) besluit vanuit CCKL de Instelling alsnog het Plan van Aanpak kan afronden en voordracht kan plaatsvinden.

1.2 Afkortingen en definities

MOA Management Overleg Accreditaties RvA

2. Verantwoordelijkheden

Functie	Verantwoordelijkheid
Projectmanager	- onderhoudt de contacten naar alle betrokkenen tenzij anders vermeld in de procedure.
Clustermanager CCKL	- is verantwoordelijk voor het proces van afhandeling
Behandelaars geschil/ Geschillen commissie	- zijn verantwoordelijk voor de vakinhoudelijke afhandeling van een geschil.

Betrokkenen

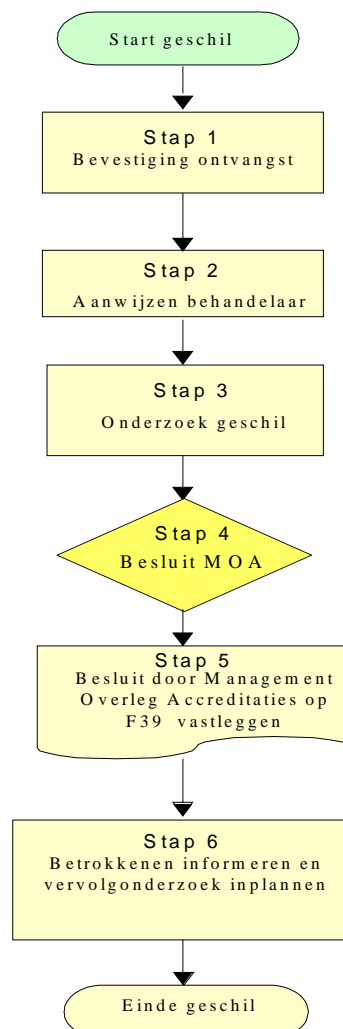
- Projectmanager.
- Clustermanager CCKL.
- Teamleider.
- Betrokken vakdeskundige(n).
- Management Overleg Accreditaties RvA.

Behandelaars geschil (commissie)

- Een onafhankelijk lid van de betreffende beroepsvereniging (geen actief bestuurslid).
- Lid voorgedragen door de betreffende Commissie Kwaliteit van de beroepsgroep.
- Een onafhankelijk lid voorgedragen vanuit de betreffende auditorengroep.

De mogelijkheid bestaat dat er per beroepsvereniging een commissie wordt gevormd waarop een beroep gedaan kan worden.

3 Stroomschema



4 Werkwijze

4.1 Uitgangspunten

- Projectmanager en Teamleider vergewissen zich ervan dat de Instelling op de hoogte is van de mogelijkheid een geschil in te dienen.
- Geschillen moeten door de Instelling binnen twee weken (10 werkdagen) na de beoordeling van het PvA ingebracht zijn bij CCKL.
- Binnen 4 weken nadat het geschil is ingebracht door de Instelling moet de commissie hierover een beslissing hebben genomen.
- Het aanhangig maken van een geschil betekent voor de inleverdatum van het Plan van Aanpak dat deze in afwachting van besluit van de commissie over de betreffende afwijking wordt opgeschort.

4.2 Processtappen

Stap 1

Instelling meldt het geschil bij de betreffende Projectmanager CCKL.

De Projectmanager:

- Bevestigt ontvangst van het geschil aan de instelling.
- Zorgt ervoor dat het formulier voor de melding van geschillen (F39) wordt ingevuld.
- Brengt Clustermanager op de hoogte.

Stap 2

De clustermanager CCKL

- Stelt de commissie (behandelaars) samen.
- Brengt Projectmanager CCKL hiervan op de hoogte.
- Ziet toe op de correcte afhandeling van het geschil.

De clustermanager is alleen verantwoordelijk voor de voortgang van de afhandeling.

Stap 3

Behandelaars:

- Onderzoeken en beoordelen het geschil door raadpleging van in ieder geval de teamleider en daarnaast de betrokken vakdeskundige(n) en eventueel andere vakdeskundigen.
- Leggen de conclusies vast.
- Doen voorstel via Clustermanager CCKL aan het Management Overleg Accreditaties RvA.

Stap 4

Management Overleg Accreditaties RvA neemt besluit.

Stap 5

Clustermanager CCKL legt besluit Management Overleg Accreditaties RvA vast op F39.

Stap 6

Clustermanager CCKL informeert behandelaars en Projectmanager. De Projectmanager informeert de andere betrokkenen:

- teamleider(s);
- betrokken teamleden (vakdeskundigen);
- instelling

Projectmanager stuurt de ingevulde F39 met het besluit van de RvA naar de instelling voorzien van begeleidende brief. Als de Instelling in het ongelijk is gesteld wordt in de brief ook aangegeven wat de nieuwe termijn is voor het Plan van Aanpak en maakt de Projectmanager verder afspraken.

Stap 7

Einde geschil

4.3 Wat is vervolg van procedure Afhandeling geschillen

- Bij besluit van Management Overleg Accreditaties RVA: Instelling is **niet** in het gelijk gesteld:
 - voortzetting afhandeling Plan van Aanpak met opschorting uiterste inleverdatum.
 - de instelling moet (aanvullende) maatregelen nemen inzake de afwijking(en) waarover het geschil handelde, welke beoordeeld worden door het CCKL-beoordelingsteam. Over deze beoordeling kan geen geschil meer worden ingediend. De instelling kan wel een klacht indienen (zie klachten procedure) of een beroep (zie beroepenprocedure). Wanneer een klacht wordt ingediend heeft dit geen invloed op opschorting van de intrekingsdatum. Idem m.b.t. het indienen van een beroep.
- Bij besluit van Management Overleg Accreditaties RVA: Instelling is **wel** in het gelijk gesteld:
 - de beoordelingsprocedure van de betwiste afwijkingen van het Plan van Aanpak wordt voortgezet volgens de gekozen oplossingsrichting.
- Bij intrekking van het geschil door de Instelling: voortzetting afhandeling Plan van Aanpak zonder opschorting uiterste inleverdatum

5 Samenhangende documenten

F39 Melding van Geschillen (RvA formulier)