

KLACHTENBEHANDELING

HU Klinieken, Hogeschool Utrecht

Klachtenopvang- en behandeling

De Hogeschool Utrecht vindt het belangrijk dat patiënten tevreden zijn over de behandelingen en dienstverlening in de HU Klinieken. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. U kunt dan een klacht indienen. De Hogeschool Utrecht stelt het op prijs wanneer u uw klacht uit, omdat klachten kunnen bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening en het voorkomen van fouten. Tevens geeft het ons de mogelijkheid om samen met u een oplossing te vinden.

Bij wie kunt u met uw klacht terecht?

Wij adviseren u uw klacht in eerste instantie te bespreken met degene op wie uw klacht betrekking heeft.

Het kan zijn dat uw klacht met de betrokkene niet naar tevredenheid wordt opgelost. Ook kan het voorkomen dat u uw probleem of klacht niet rechtstreeks met de betrokkene(n) kunt of wilt bespreken. U kunt uw klacht dan mondeling of schriftelijk indienen bij de klachtenbemiddelaar. De bemiddelaar is onafhankelijk van de studenten en docenten die werkzaam zijn bij de HU Klinieken.

Opvang en bemiddeling door de klachtenbemiddelaar

Bij het indienen van een klacht geeft u aan wat u met uw klacht wilt bereiken en hoe u wilt dat uw klacht verder wordt aangepakt. De klachtenbemiddelaar geeft u voorlichting over de klachtenprocedure.

Zij informeert de betrokkenen over uw klacht. Wanneer zij een reactie heeft ontvangen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Als u dat wenst, kan zij een gesprek organiseren tussen u en degene over wie u geklaagd heeft, waarbij zij eventueel als onpartijdige gesprekspartner aanwezig kan zijn.

HU Klinieken
Hogeschool Utrecht
t.a.v. Klachtenbemiddelaar mw W. de Kuiper
Bolognalaan 101
3584 CJ Utrecht
Telefoon (088) 481 5056
E-mail wanda.dekuiper@hu.nl

De klachtenbemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat u vertelt. Alleen met uw toestemming wordt uw klacht aan anderen bekend gemaakt.

Behandeling door de klachtencommissie

Wanneer de bemiddeling van de klachtenbemiddelaar niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kunt u zich richten tot de klachtencommissie van de HU Klinieken. Die zal de klacht officieel in behandeling nemen. U dient de klacht, met vermelding van naam en adres, schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie. Dit kan met het bijgevoegde klachtenformulier.

HU Klinieken
Hogeschool Utrecht
t.a.v. Klachtencommissie
Bolognalaan 101
3584 CJ Utrecht

U krijgt schriftelijk een ontvangstbevestiging.
De commissie heeft bij haar onderzoek uw toestemming nodig om aan de betrokken medewerkers uw klacht voor te leggen en uw gegevens op te vragen. Zij zal u vragen hiervoor een machtiging te ondertekenen.

Nadat uw klacht is onderzocht, doet de klachtencommissie een uitspraak. Tegen de uitspraak van de klacht kan niet in beroep worden gegaan. De commissie stuurt de uitspraak aan u, aan degene over wie u heeft geklaagd en de instituutdirectie. Daarnaast kan zij de instituutdirectie adviseren maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen. In het algemeen worden de klachten binnen twee maanden afgerond.

Mocht u er niet uitkomen met de klachtencommissie, kunt u er voor kiezen contact op te nemen met een onafhankelijke geschillencommissie. De HU Klinieken zijn aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg (www.degeschillencommissie.nl).

Wie vormen de Klachtencommissie?

De klachtencommissie bestaat uit 4 personen. De onafhankelijke voorzitter is niet verbonden aan de HU Klinieken. Per klacht wordt er bekeken of er informatie wordt ingewonnen bij derden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een specialist op het gebied waarop de klacht betrekking heeft. De commissie heeft de plicht tot geheimhouding. Zij zal op de meest zorgvuldige en onpartijdige wijze met uw klacht omgaan.