

REGLEMENT VOOR DE KLACHTENBEHANDELING, HU Klinieken Faculteit Gezondheidszorg, Hogeschool Utrecht

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

ARTIKEL 1

Begripsomschrijvingen

Aangeklaagde

Degene tegen wie een klacht is ingediend.

Instituutsdirectie

Dit is het directieteam van het Instituut Paramedische Studies van de Faculteit Gezondheidszorg, Hogeschool Utrecht, bestaande uit twee leden. Studenten en docenten werkzaam in de klinieken van de faculteit vallen onder de verantwoordelijkheid van het Instituut Paramedische Studies.

Geschillencommissie

Een door de minister van VWS erkende onafhankelijke geschilleninstantie.

Klacht

Elk door de patiënt of diens vertegenwoordiger geuit ongenoegen over het handelen of nalaten van de hulpverlener of de hulpverlenende instelling/zorgaanbieder.

Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en doen van een uitspraak inzake de (on)gegrondheid van een in behandeling gegeven klacht.

Klachtenbemiddelaar

De medewerker van de Hogeschool Utrecht die de klacht van een patiënt aanhoort en de patiënt opvangt, indien mogelijk bemiddelt en de patiënt wijst op de klachtenbehandeling door de klachtencommissie.

Klachtenbemiddeling

Het door middel van een interne procedure uit de weg ruimen van misverstanden, het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht en frustratie. Het doel hierbij is het herstel van de relatie.

Klachtencommissie

De door de instituutsdirectie ingestelde klachtencommissie die ingediende klachten conform dit reglement onderzoekt en behandelt.

Klachtenopvang/behandeling

Alle activiteiten ter oplossing, bemiddeling of behandeling van een klacht.

Klager

Een gebruiker van de diensten van de zorginstelling en/of van de medewerkers daaraan verbonden, of degene die namens de gebruiker een klacht indient bij de klachtencommissie.

Medewerker Faculteit Gezondheidszorg

De persoon al of niet aangesteld door en/of in dienst van de Hogeschool Utrecht, faculteit gezondheidszorg die in en/of ten behoeve van de hogeschool meewerkt aan het verlenen van poliklinisch onderzoek en behandeling.

Opleidingsmanager

De manager die leiding geeft aan de docenten van een specifieke opleiding binnen het instituut paramedische studies en verantwoordelijk is voor de studenten die een studie volgen binnen die specifieke opleiding.

Student Faculteit Gezondheidszorg

De persoon die als student staat ingeschreven bij de Hogeschool Utrecht en, in het kader van zijn studie, onder begeleiding van een docent meewerkt aan het verlenen van poliklinisch onderzoek en behandeling.

ARTIKEL 2**Doelstelling klachtencommissie**

- Het onderzoeken van de aanleiding tot een klacht.
- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het registreren van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen en dit inzicht aan te wenden voor bevordering van de kwaliteit van zorg en het beter inspelen op de behoeften van de patiënten in het algemeen.
- Het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht.

ARTIKEL 3**Uitgangspunten bij de klachtenbehandeling**

Klagers en hulpverleners hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het wegnemen van problemen. Daarom is het van groot belang dat zij allereerst samen proberen een oplossing te vinden voor gerezen problemen.

Komt men er samen niet uit, of geeft klager daaraan de voorkeur, dan kan de klager in contact treden met de klachtenbemiddelaar. Komt de klager, in overleg met de bemiddelaar niet tot een oplossing, dan kan de klager de hulp inroepen van de klachtencommissie. Eventueel kan de klachtenbemiddelaar hierbij ondersteunen.

- De klachtenbehandeling geschiedt onpartijdig en onbevooroordeeld.
- Met betrekking tot de vaststelling van de aanleiding van de klacht wordt het beginsel hoor en wederhoor toegepast.
- De klachtencommissie draagt zorg voor een vlotte afhandeling van iedere klacht. De afhandeling zal echter nooit langer duren dan 2 kalendermaanden.

- Met de gegevens van alle partijen wordt zorgvuldig omgegaan. Alle op de klacht betrekking hebbende gegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt. Ten aanzien van deze vertrouwelijke gegevens heeft de klachtencommissie een geheimhoudingsplicht.
- De klachtencommissie is in verband met de uitvoering van haar taak bevoegd om alle inlichtingen in te winnen die zij nodig acht. Zij kan eigen onderzoek instellen en in het kader daarvan alle plaatsen in de Faculteit Gezondheidszorg betreden; zij is bevoegd tot het raadplegen en inzien van relevante documenten en dossiers.
- Een schriftelijk ingediende klacht wordt te allen tijde gevolgd door een schriftelijke terugkoppeling naar de klager.

Een klacht is afgehandeld als de schriftelijke, gemotiveerde uitspraak is gegeven aan de klager en degene over wie geklaagd is.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENPROCEDURE

ARTIKEL 4

Indienen van klachten

Klachten moeten door of namens de klager schriftelijk en ondertekend worden ingediend, evt. met behulp van de klachtenbemiddelaar. Hiervoor is een speciaal formulier beschikbaar. De klager ontvangt binnen twee weken een bevestiging, waarin opgenomen wordt hoe de procedure voor klachtenbehandeling verloopt. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

ARTIKEL 5

Beroep

Op een uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot de een andere daartoe geëigende instantie, zoals bijvoorbeeld de inspectie van de volksgezondheid.

Tevens kan de klager een klacht indienen bij de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

HOOFDSTUK 3 DE KLACHTENCOMMISSIE

ARTIKEL 6

Instelling en samenstelling klachtencommissie

Benoeming van de leden van de klachtencommissie gebeurt door de instituutsdirectie van het Instituut Paramedische Studies. De benoeming geldt voor drie jaar, waarna herbenoeming plaats kan vinden.

De klachtencommissie bestaat uit vier leden.

De samenstelling ziet er als volgt uit:

- een lid van buiten de organisatie als onafhankelijk voorzitter;
- twee docenten van verschillende opleidingen in de klinieken;
- de manager klinieken (secretaris);

De leden van de klachtencommissie hebben, ten aanzien van hetgeen hun ter kennis wordt gebracht bij de klachtenbehandeling, een geheimhoudingsplicht.

ARTIKEL 7

Persoonlijke betrokkenheid

Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien deze klacht, direct of indirect, op een gedraging van dit commissielid betrekking heeft.

ARTIKEL 8

Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie vervult de volgende taken:

- Behandeling van de klachten.
- Advisering aan de instituutsdirecteur naar aanleiding van via klachtenonderzoek gesignaleerde incidentele of structurele tekortkomingen.

ARTIKEL 9

Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie is bevoegd tot:

- Het inwinnen van informatie, welke noodzakelijk is voor de behandeling van klachten.
- Het raadplegen en inzien van documenten en dossiers.
- Het vragen aan de klager, respectievelijk degene namens wie de klacht wordt ingediend, om schriftelijk toestemming te geven zijn/haar medische gegevens in te zien en voor zover relevant voor de klacht – die over te nemen in het uit te brengen rapport.
- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.

- Het bundelen van klachten van meer dan één persoon, als de commissie aanleiding ziet om deze gelijktijdig te behandelen.
- Het niet in behandeling nemen van klachten die ouder zijn dan een half jaar, gerekend vanaf het moment waarop de klacht is ontstaan.

ARTIKEL 10

Vergaderingen klachtencommissie

1. De klachtencommissie vergadert in de regel 1 maal per jaar. Daarbuiten vergadert de commissie zo vaak als nodig is voor een goede taakvervulling.
2. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van alle commissieleden.
3. Besluiten kunnen slechts genomen worden wanneer consensus bereikt is.
4. Verantwoordelijkheid voor de genomen besluiten wordt gedragen door de gehele commissie.

ARTIKEL 11

Kosten

Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Reis- en verblijfkosten, alsmede kosten verbonden aan het inschakelen van (juridische) hulp van derden, komen voor rekening van de klager.

ARTIKEL 12

Behandelingsprocedure

De werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht is als volgt:

- De secretaris zendt afschriften van de klacht aan de leden van de klachtencommissie. De aangeklaagde wordt door de leden van de klachtencommissie mondeling op de hoogte gebracht over het bestaan van de klacht. Dit gesprek wordt schriftelijk bevestigd.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen 14 dagen duidelijkheid te verschaffen.
- De aangeklaagde dient binnen twee weken schriftelijk op de klacht te reageren.
- Indien onduidelijkheid blijft bestaan, worden de klager en aangeklaagde, in de gelegenheid gesteld hun visie, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling, toe te lichten. De klager, de aangeklaagde en de bij de procedure betrokkenen kunnen, indien zij naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, worden opgeroepen voor mondelinge behandeling door de klachtencommissie.
- De klager en de betrokken medewerker(s) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een adviseur. De klachtencommissie kan (externe) deskundigen raadplegen;
- De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokken partijen. Daarna vormt de klachtencommissie zich een oordeel over de klacht. Een klacht kan door de klachtencommissie gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.
- De klachtencommissie doet als regel binnen 2 maanden, nadat de klacht door de klachtencommissie in behandeling is genomen, een uitspraak over de

gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan ook tot de conclusie komen dat zij niet in staat is een uitspraak te doen.

- Het oordeel van de klachtencommissie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klager, de aangeklaagde en de opleidingsmanager.
- Tevens gaat een afschrift naar de instituutsdirectie.

ARTIKEL 13

De opleidingsmanager deelt de klager, de klachtencommissie en de aangeklaagde binnen een maand nadat het oordeel verzonden is mee of naar aanleiding van de aanbeveling maatregelen zijn genomen en zo ja welke maatregelen.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

ARTIKEL 14

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de instituutsdirectie, gehoord hebbende de klachtencommissie.

ARTIKEL 15

De klachtencommissie maakt na afloop van elk kalenderjaar een jaarverslag. In het jaarverslag staat een overzicht van de binnengekomen en behandelde klachten, van de uitspraken en van de uitgebrachte aanbevelingen en adviezen.

ARTIKEL 16

Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door de instituutsdirectie.

ARTIKEL 17

Dit reglement is vastgesteld op 28 maart 2011, in het directie overleg van het Instituut Paramedische Studies en treedt per direct in werking.