

KLACHTENREGELING ZORGVERLENING VAN DE HAAGSE HOGESCHOOL

Artikel 1 Definities

Deze regeling verstaat onder:

- Directeur:** de directeur van de faculteit Gezondheid, Voeding en Sport (GVS) van De Haagse Hogeschool.
- Klacht:** een klacht over een handeling van de zorgverlener of juist het nalaten daarvan, of de weigering van de zorgverlener om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen.
- Klachtencommissie:** de door het College van Bestuur van De Haagse Hogeschool ingestelde commissie belast met het afhandelen van klachten als bedoeld in dit reglement.
- Klager:** degene die een klacht indient .
- Klachtenfunctionaris:** de door het College van Bestuur benoemde functionaris belast met de opvang van klachten van patiënten, die een klager op diens verzoek gratis van advies geeft met betrekking tot de indiening van een klacht en die de klager bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- Patiënt:** de persoon die zorg vraagt dan wel aan wie De Haagse Hogeschool zorg verleent of heeft verleend.
- Skinlab:** De opleidingskliniek van De Haagse Hogeschool waar studenten van de opleiding huidtherapie onder de verantwoordelijkheid van docenten van die opleiding behandelingen uitvoeren op patiënten.
- Zorgverlener:** degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de behandeling in het Skinlab.

- Zorgaanbieder:** de Stichting Hoger beroepsonderwijs Haaglanden, handelend onder de naam 'De Haagse Hogeschool'.
- Week:** reguliere werkweken, waarbij de werkweken of delen ervan aangewezen door De Haagse Hogeschool als verplichte vakantiedagen bij de bepaling van termijnen buiten beschouwing worden gelaten.
- Werkdag:** reguliere werkdagen (maandag tot en met vrijdag) waarbij nationale feestdagen buiten beschouwing blijven.

Artikel 2 Klachtenfunctionaris

2.1 Het College van Bestuur benoemt de klachtenfunctionaris voor een periode van drie jaar. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van de studenten en docenten die werkzaam zijn bij het Skinlab. De klachtenfunctionaris voert zijn taken voorts uit conform de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.

2.2 De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat de klager vertelt ten aanzien van de klacht. Alleen met toestemming van de klager wordt de klacht aan anderen bekend gemaakt.

2.3 De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing voor de klacht te komen en bemiddelt indien mogelijk tussen klager en de zorgverlener. Indien dat niet lukt, dan kan de klachtenfunctionaris advies geven over het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en kan hij de klager bijstaan met betrekking tot het formuleren van de klacht.

Artikel 3 Klacht

3.1 Indien een patiënt niet tevreden is over het handelen of nalaten van de zorgverlener of de weigering van de zorgverlener om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen, dan kan hij per e-mail een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (klacht-skinlab@hhs.nl).

3.2 De klacht moet de volgende gegevens bevatten:

- naam, e-mailadres, telefoonnummer en handtekening van de klager,
- dagtekening,
- over wie een klacht wordt ingediend,
- een onderbouwing van de klacht.

3.3 De klachtenfunctionaris bemiddelt conform artikel 2.3 met het doel een bevredigende oplossing te vinden voor de klacht. Indien de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet slaagt, dan kan de klager een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klacht moet worden ingediend bij de klachtencommissie door een e-mail te sturen naar het Loket Rechtsbescherming (lrb@hhs.nl) en moet worden ingediend binnen één jaar nadat het handelen, nalaten of de weigering heeft plaatsgevonden.

3.4 Indien de klacht niet voldoet aan de in lid 2 van dit artikel genoemde vereisten, dan stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid binnen ten hoogste drie weken de klacht alsnog te voorzien van de vereiste gegevens.

Artikel 4 Behandeling klacht

4.1 De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.

4.2 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klager, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.

4.3 De klachtencommissie kan klager, de zorgverlener, getuigen, deskundigen of andere personen die inlichtingen/informatie kunnen verschaffen, horen en/of bij deze personen schriftelijke informatie opvragen.

4.4 In het kader van het onderzoek naar de klacht kan de oordeelcommissie besluiten om klager en zorgverlener tijdens een hoorzitting een mondelinge toelichting te laten geven.

4.5 Klager kan zich gedurende de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem of haar gekozen persoon.

4.6 Voor zover de werkwijze van de klachtencommissie niet in dit reglement is vastgelegd, wordt deze bepaald door de voorzitter van de klachtencommissie.

4.7 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht op elk moment van de procedure intrekken door per e-mail aan de klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 5 Advies

5.1 De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist in besloten vergadering.

5.2 De Klachtencommissie brengt binnen drie weken advies uit aan de directeur over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht. De Klachtencommissie kan deze termijn één keer met drie weken verlengen. De Klachtencommissie informeert klager en aangeklaagde over de verlenging van de termijn.

5.3 De klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht als:

- hij een klacht heeft ingediend voordat de klachtenfunctionaris in de gelegenheid is gesteld om te onderzoeken of bemiddeling mogelijk is;
- het verzuim als bedoeld in artikel 3.4 niet binnen de gestelde termijn is hersteld;
- de klacht de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- de klacht niet gaat over het handelen of nalaten van de zorgverlener of de weigering van de zorgverlener om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen;
- de klacht uitsluitend betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

5.4 Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, dan stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

5.5 De voorzitter van de klachtencommissie kan onmiddellijk advies uitbrengen aan de directeur indien hij van oordeel is dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is.

5.6 In het advies van de Klachtencommissie staat de uitkomst van het onderzoek dat de Klachtencommissie heeft uitgevoerd. In het advies kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de directeur over welke maatregelen kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen.

Artikel 6 **Beslissing directeur**

6.1 De directeur neemt binnen zes weken nadat de klacht is ingediend bij de klachtencommissie een besluit op grond van het advies van de klachtencommissie. Hij doet dit namens de zorgaanbieder. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Indien verlenging nodig is, dan doet de zorgaanbieder klager daarvan schriftelijk mededeling vóór het verstrijken van de termijn.

6.2 De directeur motiveert zijn besluit en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en, zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

6.3 Indien het besluit van de directeur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de Klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directeur aan of hij deze aanbevelingen overneemt.

6.4 De directeur brengt zijn besluit met het advies van de Klachtencommissie ter kennis van:

- de klager
- de klachtencommissie.

Artikel 7 De Geschillencommissie

7.1 Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.

7.2 De klager kan een geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de klager de klacht bij de zorgaanbieder indiende voorleggen aan [De Geschillencommissie - De Geschillencommissie](#) . De klachtencommissie wijst klager op deze mogelijkheid.

Artikel 8 De Klachtencommissie

8.1 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder de voorzitter.

8.2 Het College van Bestuur benoemt de leden van de commissie voor een termijn van drie jaar. De leden zijn onmiddellijk herbenoembaar. De leden kunnen maximaal voor een aaneengesloten periode van negen jaar lid zijn van de Klachtencommissie.

8.3 Voor elk lid van de Klachtencommissie kan het College van Bestuur ook een plaatsvervangend lid benoemen. De benoemingstermijn en -vereisten van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing.

8.4 De leden en plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie zijn functioneel onafhankelijk. Dit betekent dat het College van Bestuur en de directeur de leden geen instructie mag geven over de manier waarop de Klachtencommissie haar taken uitoefent.

8.5 Uitgangspunten bij de samenstelling van de Klachtencommissie zijn (meerdere kwaliteiten kunnen tegelijk van toepassing zijn):

- de voorzitter is een jurist;
- twee leden zijn deskundige op het gebied van huidtherapie;
- de leden kunnen verbonden zijn aan De Haagse Hogeschool.

8.6 Een jurist van de dienst Bestuurszaken is ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.

8.7 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- bij het verstrijken van de benoemingstermijn;
- op verzoek van het desbetreffende lid;
- door ontheffing uit de functie door het College van Bestuur wegens disfunctioneren.

8.8 Een lid van de Klachtencommissie wordt gehonoreerd volgens de regeling vacatiegelden van De Haagse Hogeschool.

Artikel 9 Geheimhouding

9.1 De leden van de Klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en anderen die op grond van deze regeling op de hoogte zijn gebracht van informatie, dan wel in het bezit zijn gekomen van schriftelijke of digitale stukken met betrekking tot de klacht die op grond van deze regeling is ingediend, zijn verplicht tot geheimhouding van deze informatie tegenover derden en dragen er zorg voor dat bedoelde stukken derden niet onder ogen komen.

Artikel 10 Rechtsbescherming

10.1 Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de medewerkers en opgeroepen getuigen door het uitoefenen van hun functie, het indienen van een klacht of het optreden als getuige, direct noch indirect worden geschaad in het uitoefenen van hun (andere) functies en in hun loopbaan.

Artikel 11 Jaarverslag

11.1 De Klachtencommissie stelt voor 1 april een jaarverslag op van haar bevindingen en verrichtingen, ook als er geen klachten zijn. Het College van Bestuur kan een format vaststellen voor dit verslag. Het kan de datum van indiening op een eerdere of andere datum stellen. De Klachtencommissie biedt dit jaarverslag aan het College van Bestuur aan. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat het vertrouwelijke karakter van haar werkzaamheden door het jaarverslag niet wordt geschaad.

Artikel 12 Hardheidsclausule

12.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

Artikel 13 Inwerkingtreding

13.1 Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2024

Artikel 14 Citeertitel

14.1 Dit reglement kan worden aangehaald als 'klachtenregeling zorgverlening van De Haagse Hogeschool'.

