

The background of the cover is a complex, abstract geometric pattern of interconnected lines and dots, resembling a network or a molecular structure. The pattern is rendered in shades of grey and blue, with a central area that glows with a warm, orange-to-red gradient. The overall composition is set against a light blue background with soft, curved gradients.

KLACHTENREGELING FONTYS CENTRE OF HEALTH AND MOVEMENT

ONDERDEEL VAN FONTYS PARAMEDISCHE HOGESCHOOL



INLEIDING

Het **Fontys Centre of Health and Movement** (FCHM) is een authentieke leeromgeving waar **onderwijs en onderzoek** centraal staan. De activiteiten binnen het FCHM staan altijd *in verbinding met* en *ter beschikking van* onderwijs en onderzoek.

Het FCHM is een onderwijsomgeving waar wordt gewerkt met echte cliënten. Binnen het FCHM geven we studenten (onder verantwoordelijkheid van (para)medici) de gelegenheid om (complexe) zorgvraagstukken interdisciplinair te diagnosticeren en te behandelen. We doorlopen hierbij de volledige zorgketen: intake, diagnostiek, behandeling en (eventueel) verwijzing. We maken uitsluitend gebruik van Evidence Based behandelrichtlijnen en protocollen. Het FCHM is onderdeel van **Fontys Paramedische Hogeschool** (FPH).

Natuurlijk hopen we dat je tevreden terugkijkt op de zorg die je bij het FCHM hebt ontvangen. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent.

De overheid heeft in de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg** (Wkkgz) wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat jij van ons mag verwachten. Heb je het idee dat we hier niet aan voldoen dan heb je de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

In deze informatiefolder staat uitgebreid beschreven wat de **klachtenregeling** inhoudt en wat je moet doen als je een klacht hebt.

Aldus vastgesteld op 15 maart 2021 door

T.M.G.A. Rutten
Directeur Fontys Paramedische Hogeschool

1. KLACHTENREGELING

Het oplossen van de klacht in onderling overleg tussen cliënt en medewerker (zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris) staat voorop. Deze klachtenregeling is enkel bedoeld voor de situatie dat men er onderling niet uitkomt.

1.1 Begripsomschrijvingen

FCHM	Het Fontys Centre of Health and Movement is een onderwijsomgeving waar wordt gewerkt met echte cliënten. Het is erop gericht om professionals in opleiding de gelegenheid te geven om complexe zorgvraagstukken interdisciplinair te diagnosticeren en te behandelen.
Klacht	De door de klager op schrift gestelde uiting van onvrede over het gedrag van een medewerker of student of een bepaalde gang van zaken binnen het FCHM.
Klager	De natuurlijke persoon (cliënt) die als cliënt wordt behandeld in het FCHM.
Beklaagde	De persoon over wiens gedrag geklaagd wordt (een medewerker of student van het FCHM).
Klachtenfunctionaris	De in het kader van deze klachtenregeling door het FCHM aangewezen in- of externe klachtenfunctionaris ¹ .
Zorg	De zorg verleend door medewerkers en studenten van het FCHM.
Zorgaanbieder	FCHM, onderdeel van Fontys Paramedische Hogeschool (FPH).

¹ Ingevuld conform artikel 7.1 (uitvoeringsbesluit) en artikel 15 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1.2 Indiening en behandeling van klachten

1.2.1 Indiening

Een klacht wordt binnen zes weken² na het ontstaan van de klacht schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de datum van indienen en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

1.2.2 Behandeling

Na ontvangst van de klacht bevestigt de klachtenfunctionaris de ontvangst van de klacht binnen één werkweek schriftelijk aan de klager en doet mededeling van de ontvangst van een klacht aan de directeur van FPH.

De klachtenfunctionaris licht ook een eventuele beklagde in en houdt zowel klager als beklagde op de hoogte over de voortgang van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt de klachtbehandeling bij in het klachtendossier in een databestand. De klachtenfunctionaris adviseert de directeur van FPH over het te nemen besluit naar aanleiding van de klacht.

1.2.3 Besluit

Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken³ na ontvangst van de klacht, een schriftelijke mededeling van de directeur van FPH waarin met reden omkleed is aangegeven welk besluit de directeur van FPH naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Indien het besluit van de directeur van FPH afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris, wordt dit in het besluit gemotiveerd.

De klachtenfunctionaris alsmede een eventuele beklagde ontvangt een kopie van het besluit van de directeur. (indien van toepassing vergezeld door een kopie van het advies van de klachtenfunctionaris).

De termijn van zes weken kan met uiterlijk vier weken worden verlengd, hiervan ontvangt de klager voorafgaand aan het verstrijken van de wettelijke termijn bericht van de klachtenfunctionaris.

1.3 Klachtenfunctionaris

Voorafgaand aan het indienen van de klacht kan de klager bij de klachtenfunctionaris gratis advies vragen over de in te dienen klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en advies over de te volgen procedure. De klachtenfunctionaris hoort klager en de eventuele beklagde alvorens tot een advies over de klacht te komen en heeft een bemiddelende rol bij de behandeling en eventuele oplossing van de klacht. Wanneer bemiddeling door de klachtenfunctionaris leidt tot een oplossing van de klacht, doet de klachtenfunctionaris daarvan mededeling aan klager, eventuele beklagde en aan de directeur van FPH. De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden onpartijdig en onafhankelijk en – indien in dienst van Fontys – ondervindt geen nadelen als gevolg van het uitoefenen van deze taak.

² Conform artikel 17, Wkkgz.

³ Conform artikel 17, Wkkgz.

1.4 Geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van klager is opgelost kan klager de zaak voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De kosten zijn € 52,50⁴ wat de klager betaald aan de geschillencommissie. De kosten krijg je (deels) terug als je klacht (deels) gegrond wordt verklaard. In het besluit van de directeur FPH wordt naar deze mogelijkheid verwezen.

1.5 Overige

1.5.1 Geheimhouding

Er geldt een plicht tot geheimhouding voor alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht.

1.5.2 Publicatie, inwerkingtreding

De directeur van FPH draagt er zorg voor dat deze regeling op een adequate wijze onder de aandacht van de cliënten van het FCHM wordt gebracht.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 15 maart 2021.

⁴ Onder voorbehoud van wijzigingen.





> FOR SOCIETY

Fontys Paramedische Hogeschool

Ds. Th. Fliednerstraat 2 | 5631 BN Eindhoven

Postbus 347 | 5600 AH Eindhoven

Telefoon +31 8850 84888

E: klachtencommissie-paramedisch@fontys.nl