



Klachtenregeling Wkkgz Hogeschool Leiden



Deze Klachtenregeling is vastgesteld door het College van Bestuur op 21 september 2026
na instemming van de Studentenraad op 10 september 2026.

Artikel 1. Wijze van indiening

In deze Klachtenregeling worden de volgende begrippen gehanteerd:

- a. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend. In de context van Hogeschool Leiden zal dit een student zijn.
- b. **College van Bestuur:** het instellingsbestuur van Hogeschool Leiden;
- c. **Hogeschool Leiden:** Stichting Hogeschool Leiden, vertegenwoordigd door of namens het College van Bestuur;
- d. **Klager:** De persoon die de klacht heeft ingediend;
- e. **Nabestaande:** nabestaande in de zin van artikel 1.1 Wkkgz.
- f. **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te raadplegen op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/>;
- g. **Studentpsycholoog:** Psycholoog die werkzaam is voor, of in opdracht zijn beroep uitvoert op, Hogeschool Leiden. De Studentpsycholoog is de 'zorgverlener' in de zin van artikel 1, eerste lid, Wkkgz.
- h. **Studentsupport:** de afdeling van de dienst Onderwijs, Onderzoek & Studentenzaken van Hogeschool Leiden waarbij onder andere de Studentpsychologen organisatorisch zijn ondergebracht.
- i. **Vertegenwoordiger:** de persoon of personen die Studentpsycholoog op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- j. **Zorgverlener:** een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Artikel 2. Reikwijdte

- 1. Deze Klachtenregeling is van toepassing op klachten over Studentpsychologen in dienst van Hogeschool Leiden voor zover deze klachten onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen.
- 2. Op overige klachten over Studentpsychologen, dat wil zeggen, klachten die niet onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen, is de algemene klachtenregeling uit het Studentenstatuut van toepassing. Meer informatie over de algemene klachtenregeling van Hogeschool Leiden vind je op de website van Hogeschool Leiden: <https://www.hsleiden.nl/over-ons/organisatie/rechtsbescherming-en-reglementen>.

Artikel 3. Mogelijkheid tot indiening klacht

- 1. Over een gedragingen van een Studentpsycholoog richting een cliënt, kan door een cliënt, een nabestaande van een cliënt of een vertegenwoordiger van een cliënt schriftelijk een klacht worden ingediend.
- 2. In aanvulling op het vorige lid kan ook tegen de weigering van Hogeschool Leiden in het kader van de zorgverlening een persoon als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 4. Wijze van indiening

1. Een klacht kan worden ingediend bij het Locket Rechtsbescherming op een van de navolgende wijzen:
 - a. Via het digitale formulier op
<https://hogeschoolleiden.sharepoint.com/sites/portaal-loketrechtsbescherming>;
 - b. Door de klacht te mailen naar loket.rechtsbescherming@hsleiden.nl;
 - c. Door de klacht per post te sturen naar:
"Hogeschool Leiden
t.a.v. Locket Rechtsbescherming
Postbus 382
2300 AJ, LEIDEN".
2. Een schriftelijke klacht in de zin van deze regeling is vormvrij, met dien verstande dat dat de identiteit van de klager, en de beklagde Studentpsycholoog duidelijk moet zijn, teneinde de klacht te kunnen behandelen.
3. Aan het indienen van een klacht in de zin van deze regeling is geen uiterste termijn verbonden.
4. Hogeschool Leiden raadt cliënten, nabestaanden van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten aan voor zover de situatie zich daarvoor leent eerst te proberen de ontevredenheid mondeling aan te kaarten, en pas als dat niet tot een bevredigende uitkomst leidt een formele klacht in te dienen.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een ander, waar Hogeschool Leiden geen verantwoordelijkheid voor draagt, draagt Hogeschool Leiden de klacht op een zorgvuldige wijze over aan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager geen toestemming voor de overdracht geeft.
6. Studentpsychologen en andere betrokken medewerkers van Studentsupport wijzen cliënten actief op deze Klachtenregeling en de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Artikel 5. Behandeling klacht

1. Na ontvangst van een klacht wijst het College van Bestuur een interne behandelaar aan die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.
2. Indien er sprake is van een gecombineerde klacht, dat willen zeggen een klacht die zowel ziet op een Studentpsycholoog als een andere zorgverlener buiten Hogeschool Leiden, behandelt Hogeschool Leiden de klacht gezamenlijk met die andere zorgverlener, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. Hierbij waarborgt Hogeschool Leiden dat de wijze van afhandeling van deze gecombineerde klacht recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp tussen de derde instantie en Hogeschool Leiden.

3. Hogeschool Leiden draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht.
4. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing van de klacht voor zowel de klager als de Studentpsycholoog.
5. De studentpsycholoog wordt op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.
6. De klager ontvangt zo snel mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke reactie van Hogeschool Leiden op de klacht. In deze reactie is gemotiveerd aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Hogeschool Leiden over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de eventuele maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn uitgevoerd.
7. Indien een zorgvuldig onderzoek naar de klacht dit naar het oordeel van Hogeschool Leiden vereist kan de termijn uit het vorige lid van dit artikel eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd. Als Hogeschool Leiden van deze mogelijkheid gebruik maakt doet zij daarvan voor het verstrijken van de oorspronkelijke termijn van zes weken mededeling aan de klager.
8. De studentpsycholoog ontvangt een afschrift van de schriftelijke reactie op de klacht, zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel.

Artikel 6. Klachtenfunctionaris

1. Hogeschool Leiden kent een klachtenfunctionaris. Deze wordt aangewezen door het College van Bestuur.
2. Een klachtenfunctionaris adviseert een klager over de indiening en de wijze van formulering een klacht. Ook adviseert de klachtenfunctionaris over het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Tot slot licht de klachtenfunctionaris deze klachtenregeling zo veel als mogelijk mondeling aan de klager toe.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitoefenen van zijn functie op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
4. Indien de klachtenfunctionaris in dienst is van Hogeschool Leiden waarborgt het College van Bestuur dat de klachtenfunctionaris zijn werk op een onafhankelijke wijze kan uitvoeren. Daarbij het College van Bestuur dat de klachtenfunctionaris zijn functie zonder inmenging van anderen, waaronder het College van Bestuur zelf, kan uitvoeren. Daarnaast benadeelt het College van Bestuur de klachtenfunctionaris niet vanwege de wijze waarop hij zijn functie als klachtenfunctionaris uitvoert.
5. De klachtenfunctionaris voert zijn functie niet uit met betrekking tot een klacht die ziet op een kwestie waar hij zelf bij betrokken is geweest.

Artikel 7. De Geschillencommissie Zorg

1. Hogeschool Leiden is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.
2. Een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie indien:
 - a. Gehandeld is in strijd met paragraaf 1 van hoofdstuk 3 van de Wkkgz;
 - b. De schriftelijke reactie op de klacht, in de zin van artikel 4, vierde lid van deze Klachtenregeling de klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt; of
 - c. Van hem in redelijkheid niet kan worden verwacht dat hij gezien de gegeven omstandigheden zijn klacht over de Studentpsycholoog bij Hogeschool Leiden indient.
3. In aanvulling op het vorige lid kan ook iemand die ten onrechte niet al vertegenwoordiger van een cliënt is aangewezen een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie indien de schriftelijke reactie op de klacht, in de zin van artikel 4, vierde lid van deze Klachtenregeling de klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
4. In aanvulling op de vorige leden kan ook een geschil aan de Geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
5. Op de behandeling van het geschil door de Geschilleninstantie is het reglement van de Geschilleninstantie van toepassing. Voor meer informatie zie [Wijziging reglement Geschillencommissie Zorg algemeen](#).

Artikel 8. Slotbepaling

1. Deze Klachtenregeling treedt in werking op 21 september 2026 en is van toepassing alle na de hiervoor genoemde datum ingediende klachten die onder de in artikel 2 genoemde reikwijdte van deze regeling vallen.
2. De Studentenraad heeft als "representatief te achten organisatie van cliënten" zoals bedoeld in artikel 13, tweede lid, van de Wkkgz op 10 september ingestemd met deze Klachtenregeling.
3. Deze Klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Hogeschool Leiden en de Sharepointpagina van Studentsupport.