

# Als u niet tevreden bent

U-center wil u zo goed mogelijk ondersteunen bij uw herstel- en behandelprogramma. Niettemin kan het voorkomen dat u vindt dat een medewerker van U-center u niet goed helpt of u niet correct tegemoet treedt. In deze folder vindt u informatie over de mogelijkheden uw onvrede te uiten en hopelijk een bevredigende oplossing te vinden.

## **Stel het aan de orde**

Als u het aan de orde stelt waarover u niet tevreden bent, kunnen behandelaren en andere medewerkers van U-center daar doorgaans wat aan doen. U bent daarmee geholpen, maar ook U-center, omdat het de gelegenheid biedt de behandeling of de omgang met patiënten te verbeteren.

## **Bespreek het met degene om wie het gaat**

Medewerkers staan open voor uw wensen en kritiek. Hij of zij stelt het op prijs om als eerste van u te horen dat u het niet eens bent met de gang van zaken. Door direct te spreken met degene, die als eerste betrokken was bij het ontstaan van de gerezen problemen kunnen deze ook opgelost worden waar deze zijn ontstaan.

## **Klachtenfunctionaris**

Als u om wat voor reden dan ook, uw ongenoegen liever niet bespreekt met de direct betrokkene, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van U-center. Uiteraard kunt u dit ook doen nadat u met direct betrokkene hebt gesproken en daarover niet tevreden bent. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en maakt geen deel uit van de vaste groep van medewerkers van U-center. De klachtenfunctionaris spreekt geen oordelen uit, kan helpen bij het helder krijgen van klachten, bemiddelt eventueel en kan helpen bij het indienen van een klacht bij de directie.

## **Bereikbaarheid**

De klachtenfunctionaris is bereikbaar per e-mail [klachtenfunctionaris@u-center.nl](mailto:klachtenfunctionaris@u-center.nl) of per brief, deze kunt u in gesloten envelop, gericht aan "Klachtenfunctionaris", bij de receptie inleveren. Alle binnenkomende meldingen worden beoordeeld op direct afhandelen, ter behandeling naar management of worden in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. De meldingen worden in een register opgenomen.

## **Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen?**

*Voorlichting/advies:* De klachtenfunctionaris is het aanspreekpunt voor alle vragen rondom het indienen van een klacht. Zij kan cliënten informeren over hun rechten, over interne en externe klachtenprocedures en hen adviseren bij het indienen van een klacht.

*Bemiddeling:* Als u wilt kunt u de klachtenfunctionaris ook vragen om te bemiddelen tussen u en degene over wie u een klacht heeft. Bemiddeling heeft tot doel het ongenoegen of de

aanleiding daartoe op te lossen en het vertrouwen tussen u en degene over wie u een klacht heeft te herstellen. De klachtenfunctionaris praat altijd met beide partijen. Als gekozen wordt voor een bemiddelingsgesprek dan vindt dat gesprek plaats onder leiding van de klachtenfunctionaris.

Als de klacht niet door bemiddeling wordt opgelost of als u als klager ontevreden bent over het resultaat van de bemiddeling kan de klachtenfunctionaris u over een vervolgtraject adviseren.

### **Klachtendossier klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris registreert de klacht in een dossier. In dit dossier wordt de verslaglegging bijgehouden. Het dossier wordt maximaal 2 jaar bewaard.

### **Externe instanties**

U kunt zich met een klacht ook wenden tot externe instanties, zoals de geschillencommissie zorg of een organisatie die de belangen van patiënten behartigt. Dat recht behoudt u ook als uw klacht bij de klachtencommissie van U-center in behandeling is.

De geschillencommissie zorg is telefonisch bereikbaar op nummer 070-3105380 (maandag - vrijdag van 10:00-16:00 uur). Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Klachtenbrochure versie 1.5 5/11/2020