# Klachtenbrochure U-center

Bent u ergens niet tevreden over?

Heeft u een klacht of een verbetersuggestie?

Vertel het ons

## Als u niet tevreden bent

U-center wil u zo goed mogelijk ondersteunen bij uw behandelprogramma en aansluiten op uw behoeften. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de behandeling geboden door medewerkers van U-center. Bent u toch niet helemaal tevreden? Of lopen zaken anders dan u graag had gezien? Blijf er niet mee 'zitten'. We stellen het op prijs als u het ons laat weten. Door goed om te gaan met uw onvrede, trachten we het vertrouwen te herstellen. Waar nodig nemen we maatregelen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Het is ook mogelijk om suggesties ter verbetering te melden zonder dat er sprake is van een klacht.

**Wie kan een klacht indienen?**
Iedere cliënt van U-center kan een klacht indienen, ook als de zorgrelatie inmiddels is afgesloten. Ook iemand anders kan namens u een klacht indienen. Dit kan een wettelijk vertegenwoordiger (bijvoorbeeld mentor of curator), een door u aangewezen of gemachtigde persoon of een nabestaande zijn.

Een naaste van een cliënt heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop hij door U-center benaderd of geïnformeerd wordt. Een naaste kan niet klagen over de benadering of behandeling van een cliënt.

**Meer informatie over de klachtenregeling leest u in onze klachtenregeling.**

## Bij wie kan ik terecht met mijn onvrede/klacht?

**1. Bespreek uw klacht met de betrokken(n)**
Als het mogelijk is adviseren wij u om uw onvrede/ klacht te bespreken met de betrokken behandelaar/medewerker van U-center. Het is voor de relatie tussen u en de medewerker goed uw onvrede/klacht in alle open- en eerlijkheid met elkaar te bespreken. Medewerkers staan open voor uw wensen, feedback en kritiek. Zij stellen het op prijs om als eerste van u te horen wanneer u het niet eens bent met de gang van zaken of ergens onvrede over ervaart. De medewerker biedt een luisterend oor en probeert samen met u tot een bevredigende oplossing te komen.

**2. Bespreek uw klacht met een leidinggevende**
Komt u er met de betrokken medewerker niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende, die u graag te woord wil staan. Deze kan u ondersteunen en adviseren bij het oplossen van uw onvrede/ klacht.

**3. Bespreek uw klacht met de klachtenfunctionaris**
Het kan dat u eigenlijk niet zo goed weet wat u met uw onvrede/klachtmoet ondernemen. Het kan ook dat u het eigenlijk best lastig vindt om uw klacht bespreekbaar te maken met de betrokken medewerker en/of leidinggevende of een gesprek met betrokkene(n) niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als dit het geval is kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris geeft u uitleg over de klachtenregeling van U-center en kan u informeren en adviseren over de

mogelijke opties met betrekking tot uw klacht. Samen bespreekt u uw wensen en verwachtingen en zoekt u naar een duurzame oplossing voor uw onvrede/klacht.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en doet geen uitspraken over de vraag of de klacht terecht is of niet. De klachtenfunctionaris bemiddelt op basis van 'hoor en wederhoor'. Dat wil zeggen dat de klachtenfunctionaris in gesprek gaat met alle betrokken partijen; de klachtenfunctionaris vervult daarbij een bemiddelende rol. Zij zet zich vooral in om beide partijen meer begrip voor elkaar te laten krijgen en zo een bijdrage te leveren aan een duurzame oplossing van uw onvrede/klacht.

De klachtenfunctionaris tracht het vertrouwen in de relatie tussen u en de medewerker van U-center te herstellen.

> **De klachtenfunctionaris van U-center is Suzanna Quaaden**. U kunt bij haar terecht voor (eerste) opvang informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling.
>
> **De klachtenfunctionaris is als volgt bereikbaar:**
> **klachtenfunctionaris@u-center.nl**
> U ontvangt binnen 3 werkdagen een reactie op uw e-mail.

4. **Raad van Bestuur**

U wenst een oordeel over uw klacht, bijvoorbeeld omdat u niet tevreden bent over het resultaat van uw klachtafhandeling binnen U-center. Dan dient u uw klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur van U-center. De klachtenfunctionaris kan u hierin behulpzaam zijn. Uw klacht zal onderzocht worden. Op basis hiervan maakt de Raad van Bestuur haar oordeel kenbaar.

Mocht er sprake zijn van een klacht (gecombineerd) met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim) dan kan binnen de klachtenregeling van U-center alleen de Raad van Bestuur oordelen over uw claim. U geeft in deze schriftelijke claim aan wat er gebeurd is en wat de schade is en vermeld daarbij dat het om een aansprakelijkheidsstelling gaat. U kunt uw claim schriftelijk per post of per e-mail indienen. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat uw claim overhandigd wordt aan de Raad van Bestuur ter behandeling.

**5. Geschillencommissie**

Bent u het niet eens met het oordeel van de Raad van Bestuur van U-center dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u in beroep gaan bij de geschillencommissie. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen. U kunt pas een beroep doen op de geschillencommissie nadat een oordeel geformuleerd is door de Raad van Bestuur van U-center. Voor het inschakelen van de geschillencommissie brengt de geschillencommissie kosten in rekening.

**De contactgegevens van de geschillencommissie zijn:**

| | |
|---|---|
| Telefoon: | 070-3105310 |
| Openingstijden: | maandag t/m vrijdag 10:00 – 14:00 uur |
| Postadres: | De Geschillencommissie Zorg<br>Postbus 90600<br>2509 LP Den Haag |

Website:
https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/

# Addendum 2026

## Wat gebeurt er als uw klacht over een bestuurder gaat?

Heeft uw klacht geheel of gedeeltelijk betrekking op het **handelen of functioneren van een bestuurder van U-center**? Dan geldt een aangepaste route om een onafhankelijke behandeling van uw klacht te waarborgen.

- De bestuurder over wie de klacht gaat, **behandelt of beoordeelt deze klacht niet zelf**.
- De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht wordt doorgeleid naar de **Raad van Commissarissen van U-center**.
- De Raad van Commissarissen draagt zorg voor een **onafhankelijke en zorgvuldige behandeling** van de klacht en kan daarbij, indien nodig, een onafhankelijke externe deskundige inschakelen.
- De bestuurder wordt in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren, maar neemt **niet deel aan de behandeling of beoordeling** van de klacht.
- Voor de behandeling gelden de termijnen en waarborgen zoals opgenomen in de klachtenregeling van U-center.
- De Raad van Commissarissen geeft namens U-center een **schriftelijk en gemotiveerd oordeel** over de klacht.

**Heeft u vragen, wilt u ondersteuning of wilt u een klacht indienen?**

Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris van U-center via **klachtenfunctionaris@u-center.nl**.

**Dit addendum vormt een aanvulling op de Klachtenregeling U-center 2021.**

## Tot slot

Heeft u behoefte aan meer informatie en/of advies, schroom dan niet om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.

Uw klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld (zie klachtenregeling U-center). Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Door uw onvrede kenbaar te maken worden knelpunten zichtbaar. U-center registreert uw klacht en analyseert deze gegevens anoniem ter verbetering van de kwaliteit van zorg. De Raad van Bestuur, de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen van U-center worden regelmatig geïnformeerd over de knelpunten en de doorgevoerde verbeteringen.

Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) geeft advies bij klachten over de kwaliteit van de zorg. Het meldpunt lost niet zelf de klachten op, maar geeft wel aan welke stappen u kunt zetten. Het meldpunt is een onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De contactgegevens van het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ):

| | |
|---|---|
| Telefoon: | 088-1205020 (lokaal tarief) |
| Openingstijden: | maandag t/m vrijdag van 9.00-17.00 uur |
| Postadres: | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd<br>Postbus 2518<br>6401 DA Heerlen |

Website:
https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/contact