U-center

Klachtenregeling

Vastgesteld 11 maart 2021

Aangevuld met addendum 2026

Inhoudsopgave

1. **Inleiding**
2. **Algemeen**
    1. Reikwijdte
    2. Geheimhouding en privacy
    3. Begripsbepalingen
    4. Uitgangspunten
    5. Doelstellingen

3. **Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling**
    1. Bekendmaking en faciliteren klachtenregeling
    2. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
    3. Besluit tot indienen of intrekken van een klacht
    4. Afhandeling klachten in ketenzorg
    5. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij U-center
    6. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
    7. Kosten klachtafhandeling bij U-center

4. **Omgang met klachten op de werkvloer**
   Medewerker/leidinggevende
    1. Rol en bijdrage medewerker (aangeklaagde) bij klacht over hem
    2. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker van U-center
    3. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

5. **Opvang en bemiddeling bij klachten**
   Klachtenfunctionaris
    1. Positie en waarborg onafhankelijkheid
    2. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris
    3. Bevoegdheden klachtenfunctionaris

6. **Beoordeling van geschil via externe geschillencommissie**
    1. Aansluiting toetsing ontvankelijkheid

7. **Bijdrage aan kwaliteitsverbetering | Leren van klachten**
    1. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties
    2. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen en klachten
    3. Klachtrapportages en het vervolg daarop

8. **Slotbepalingen**
    1. Omgang met onvrede over afhandeling klacht
    2. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris
    3. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling
    4. Inwerkingtreding
    5. Citeertitel/naam document

Addendum 2026

Klacht over het functioneren van een bestuurder

In aanvulling op de Klachtenregeling U-center 2021 geldt het volgende indien een klacht geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op het handelen, nalaten of functioneren van een bestuurder van U-center, dan wel op diens rol bij de behandeling van een klacht:

- De bestuurder op wie de klacht betrekking heeft, behandelt of beoordeelt dit onderdeel van de klacht niet zelf.
- De klachtenfunctionaris geleidt dit onderdeel van de klacht rechtstreeks door naar de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen draagt zorg voor een onafhankelijke en zorgvuldige behandeling en kan daartoe, indien nodig, een onafhankelijke externe deskundige inschakelen.
- De bestuurder wordt in het kader van hoor en wederhoor in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren, maar neemt niet deel aan de behandeling, beraadslaging of besluitvorming over dit onderdeel van de klacht.
- Op de behandeling zijn de in deze klachtenregeling opgenomen termijnen en overige waarborgen van overeenkomstige toepassing.
- Het schriftelijke en gemotiveerde oordeel over dit onderdeel van de klacht wordt namens U-center gegeven door de Raad van Commissarissen.

Voor het overige blijft de Klachtenregeling U-center 2021 ongewijzigd van kracht.

Dit addendum maakt integraal onderdeel uit van de Klachtenregeling U-center 2021.

Inleiding

U-center wil cliënten zo goed mogelijk ondersteunen bij hun behandelprogramma en aansluiten op hun 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.

U-center stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten, met inachtneming van de privacy.

Iedere klacht, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht in principe zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de cliënt plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de cliënt te behouden of te herstellen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen klachten ertoe leiden om maatregelen te treffen waardoor de kwaliteit van de door U-center verleende zorg verbeterd kan worden.

In de klachtenregeling is geregeld hoe klachten van cliënten binnen een zorginstelling behandeld worden. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. In het uitvoeringsbesluit worden enkele aanvullende eisen gesteld.

De klachtenregeling van U-center is een bewerking van de modelklachtenregeling ZAI Wkkgz - Klachtenmanagement Zorg. De VKIG is geconsulteerd bij de ontwikkeling van deze modelregeling. De klachtenregeling van U-center sluit zoveel mogelijk aan bij de wettekst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

In deze klachtenregeling van U-center zijn in de eerste algemene paragraaf de reikwijdte, geheimhouding en privacy, begripsbepalingen, uitgangspunten en doelstellingen die U-center hanteert opgenomen.

In een volgende algemene paragraaf staan regels voor toegang tot de klachtenregeling vermeld (wie mag waarover, wanneer en hoe klagen) en regels voor de algemene organisatie van de klachtenregeling.

Daarna zijn de regels genoemd voor diverse geledingen en instanties die een bijdrage leveren aan de goede omgang met klachten van cliënten:
- De werkvloer (medewerkers en leidinggevende);
- De klachtenfunctionaris die als expliciete functie de opvang en bemiddeling bij klachten heeft en op laagdrempelige en effectieve wijze de klachtenbehandeling doet op basis van de Wkkgz;
- De Geschillencommissie die een bindende uitspraak doet als U-center en de klager samen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht kunnen komen;
- De bijdrage van klachten aan algemene kwaliteitsverbetering.

In een slotparagraaf is o.a. aangegeven hoe men kan 'klagen over de klachtenbehandeling'. Ook zijn algemene regels over vaststelling en wijziging van deze regeling opgenomen.

In deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

Algemeen

1. Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten binnen U-center op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Geheimhouding en privacy

Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat bij een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot aantasting van het klachtrecht van de cliënt.

3. Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen (of nalaten) waarop de klacht betrekking heeft.
Cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie U-center zorg verleent of heeft verleend.
Cliëntenraad	De raad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van clienten van U-center.
Geschil	Een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.
Geschillencommissie	De externe Geschillencommissie waarbij U-center zich conform de vereisten van de Wkkgz heeft aangesloten.
Klacht	Elk naar voren gebracht signaal van onvrede (vraag, opmerking, melding of reactie) van een cliënt waaruit blijkt dat aan zijn verwachting in het kader van de behandeling van U-Center niet is voldaan. Een klacht kan ook het karakter van een (schade)claim (klacht met doel van financiële genoegdoening) hebben. Een (schade)claim wordt altijd door de Raad van Bestuur beoordeeld.
Klager	De persoon die een klacht indient: Dit kan zijn: de cliënt zelf; diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger; diens zaakwaarnemer; de nabestaande van de cliënt. De klager kan in het kader van deze klachtenregeling ook een naaste van de cliënt zijn.
Klachtenfunctionaris	Degene die door U-center is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie de klager te voorzien van opvang, informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern)

	een klacht in te kunnen dienen; en die klager en aangeklaagde begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
Medewerker	Een bij of voor U-center werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
Naaste	Een natuurlijk persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
Nabestaande	- De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; - Andere bloed-of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag, of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; - Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; - Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; - Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
Oordeel	Een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen U-center over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen worden gerealiseerd.
Raad van commissarissen	U-center werkt volgens de governancecode Zorg. De Raad van commissarissen bestaat uit 3 leden.
(Schade)Claim	Een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.
Termijn	De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen U-center een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Vertegenwoordiger	De persoon of personen die U-center op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken in nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Zorgaanbieder	U-center B.V.
Raad van bestuur (RvB)	De Raad van bestuur van U-center bestaat uit 2 leden: de directeur Zorg en Personeel en de directeur Bedrijfsvoering en Financien.

4. Uitgangspunten

U-center hanteert de volgende uitgangspunten:

- Laagdrempelige en toegankelijke mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of oordeel van de onvrede/klacht te komen.
- Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.
- Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandige klachtrecht van de cliënt.
- Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Zorgaanbieder en de aan deze verbonden medewerkers.
- Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, Zorgaanbieder en de andere bij de klachtenbehandeling betrokkenen; dit conform de wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform deze regeling.

5. Doelstellingen

De klachtenregeling van U-center heeft tot doel de kwaliteit van zorg en de positie van cliënten in de zorg te versterken door regels vast te stellen ter bevordering van een laagdrempelige en effectieve behandeling van klachten.

- Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of U-center.
- Bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door U-center, in structurele zin.

Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

1. Bekendmaking en faciliteren klachtenregeling

U-center:

- draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan clienten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- rust medewerkers en leidinggevenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten met de mogelijkheid om in geval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris in te roepen.
- voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van klachtenregeling.

Zowel van de betrokken medewerkers als van de klagers wordt verwacht dat zij volledige medewerking c.q. inspanning verlenen aan de klachtbehandeling.

2. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

- De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van U-center en de voor U-center werkzame personen jegens hemzelf en jegens zijn naasten.
- Bij het indienen (en de verdere afhandeling van de klacht) kan de cliënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
- Wanneer bij een (meerderjarige) cliënt sprake is van een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger (mentor, curator) is deze gerechtigd om voor de cliënt een klacht in te dienen. De wettelijk vertegenwoordiger houdt zich daarbij aan de vereisten die gelden voor hem als goed vertegenwoordiger.
- Een persoon die door U-center (of een bij U-center werkzaam persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd heeft het recht om een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- Een naaste van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste; hij doet dit bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt.
- Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om (al dan niet via een door hem aangewezen vertegenwoordiger) een klacht in te dienen over gedragingen van U-center jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
- Voor de indiening van een klacht bij U-center geldt geen verjaringstermijn, tenzij daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn geworden.
- In aanvulling op het bovenstaande kan U-center nadere regels voor het klachtrecht van cliënten, naasten en hun vertegenwoordigers vaststellen. Voorafgaand daaraan vraagt U-center hierbij het advies van de cliëntenraad, de ondernemingsraad alsmede de klachtenfunctionaris.

3. Besluit tot indienen of intrekken van een klacht

- De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie (voorbeelden zijn de tuchtrechter, de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, Landelijk Meldpunt Zorg).

Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over – het voornemen tot - indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken zijn.
- Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
- Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang[1] kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

4. Afhandeling klachten in ketenzorg

- Betreft de bij U-center ingediende klacht meerdere medewerkers van U-center dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
  De klachtenfunctionaris begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
- Wanneer de klager bij U-center een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert U-center dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris.
- Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van U-center aan de orde is, dan draagt U-center er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De gecombineerde klachtenafhandeling vindt plaats met inzet van de klachtenfunctionaris.
- U-center neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (partners in de ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere bij de samenwerking betrokken instanties betreffen.
- In aanvulling op het bovenstaande kan U-center nadere regels vaststellen voor de afhandeling van klachten in ketenzorg. Voorafgaand daaraan vraagt U-center instemming aan de cliëntenraad en advies aan de ondernemingsraad alsmede de klachtenfunctionaris.

5. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij U-center

- Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager, aangeklaagde en U-center duurzame en bevredigende oplossing en herstel van de zorgrelatie. Het streven hierbij is het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor alle betrokken partijen.
- De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

[1] Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin U-center een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van - seksueel - geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor 'derden').

- De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, doch uiterlijk **binnen een termijn van zes weken** na het moment van indiening van de klacht.
- Indien de klager een oordeel van de Raad van Bestuur U-center wenst, voldoet U-center aan dit verzoek en ontvangt de klager een bericht waarin met redenen omkleed is aangegeven:
    - Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
    - Welke beslissingen U-center over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
    - Binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- De termijn van zes weken is zo nodig te **verlengen met vier weken** mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgaaf van redenen voor deze verlengde termijn.
- Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgave van redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde én met instemming van de klager.
- Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere afhandeling voor te leggen aan de geschillencommissie Zorg Algemeen.
- Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure conform deze regeling, kan klager binnen 12 maanden na dagtekening afhandeling van de klacht middels een oordeel door de Raad van Bestuur van U-center, de klacht onder dezelfde gronden ter beoordeling voorleggen aan de geschillencommissie Zorg Algemeen.

6. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.
- De klachtenfunctionaris draagt ervoor zorg dat binnenkomst/ontvangst van meldingen, dossiervoering, -bewaring en de registratie zodanig geschiedt dat de privacy van de klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende 5 jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Indien een klacht medische gegevens bevat is de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar verplicht.
- In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn
    - naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze. Uit de klachtenafhandeling
    - volgende afspraken over de zorg/behandeling worden wel in het cliëntendossier
    - vastgelegd.

7. Kosten klachtafhandeling bij U-center

- Aan klager en aangeklaagde brengt U-center voor de afhandeling van klachten via de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening.
- Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie wordt verwezen naar de geschillencommissie Zorg Algemeen. https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/
- De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

Omgang met klachten op de werkvloer
Medewerker/leidinggevende

1. Rol en bijdrage medewerker (aangeklaagde) bij klacht over hem

- Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf- mondeling of schriftelijk- een toelichting op zijn handelen te geven.
- Een medewerker kan binnen U-center beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarvoor algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de klachtenfunctionaris.
- Een medewerker van U-center die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem.
- Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betrekt de medewerker (aangeklaagde) bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander (leidinggevende, klachtenfunctionaris). Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- De aangeklaagde medewerker wijst de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht (ook) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich ervan dat de client en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

2. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker van U-center

- De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij U-center of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of-financier) stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
- De medewerker die via de cliënt of diens naaste kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
- De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
- Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

3. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

- De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- Hij voorziet een klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.
- Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.
- De leidinggevende weegt bij elke klacht - waarvan hij kennis neemt- af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld.
  Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling van U-center.

Opvang en bemiddeling bij klachten
Klachtenfunctionaris

1. Positie en waarborg onafhankelijkheid

- De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en U-center. Hij bepaalt - binnen de algemene kaders van het beroepsprofiel - zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- De klachtenfunctionaris heeft rechtstreeks toegang tot de Raad van Bestuur.
- De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies bij U-center, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- U-center waarborgt, indien de klachtenfunctionaris in dienst is van de instelling, in overeenstemming met de wet, dat deze zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet vanwege de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.
- Ingeval van - directe of indirecte - persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht (afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

2. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
    - (eerste) Opvang.
    - Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
    - Bijstand.
    - Bemiddeling.
    - Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
    - Begeleiding bij bijzondere situaties. Indien nodig neemt de klachtenfunctionaris een ondersteunende rol op zich.
    - Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
    - Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
    - Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij U-center.

3. Bevoegdheden klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
    - Directe toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
    - Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
    - Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
    - Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Beoordeling van geschil via externe geschillencommissie

1. Aansluiting toetsing ontvankelijkheid

- U-center draagt zorg voor aansluiting bij een externe geschillencommissie: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/
- U-center ziet erop toe dat deze geschillencommissie in samenstelling, organisatie en handelwijze voldoet aan de (Uitvoeringsregeling) Wkkgz en eventuele verdere van toepassing zijnde vereisten, waaronder het beschikken over een reglement.
- U-center voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie -wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn- besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de Raad van Bestuur van U-center binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is aangegeven of U-center overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak van de geschillencommissie vergezeld gaat van aanbevelingen aan U-center is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of U-center deze al dan niet overneemt.
- De uitspraak van de geschillencommissie is bindend; Een advies is niet bindend; het dient gezien te worden als een aanbeveling.
- De klager kan pas een beroep doen op de geschillencommissie nadat een oordeel geformuleerd is door de Raad van Bestuur van U-center.

Bijdrage aan kwaliteitsverbetering | Leren van klachten

1. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

- Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken instantie (bijv. de klachtenfunctionaris, externe geschillencommissie) de direct bij de situatie betrokkene of (eind)verantwoordelijke bij U-center om passende maatregelen te treffen.
- Onder de hierboven bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
  - een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
  - een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
  - een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en /of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
- Indien bij de afhandeling van de klacht betrokken instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de Raad van Bestuur van U-center plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
- Komt de Raad van Bestuur van U-center niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie over tot melding aan de Raad van Commissarissen van U-center en aan

de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De Raad van Bestuur ontvangt een afschrift van deze melding.
Met een redelijke termijn moet geacht worden begrepen te worden dat uiterlijk binnen zes weken, vanaf het moment dat bij de Raad van Bestuur een melding bekend is geworden, passende maatregelen worden getroffen.

- Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

2. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

- Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over U-center overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van cliënt/klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend wordt.
- Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
- Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

3. Klachtenrapportages en het vervolg daarop

- De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor de Raad van Bestuur van U-center en voorziet deze kwartaalrapportages zo nodig van aanbevelingen.
- De Raad van Bestuur informeert de leidinggevenden over de inhoud van de kwartaalrapportages en de eventuele aanbevelingen. De leidinggeven rapporteren aan de Raad van Bestuur over hun conclusies, voorgenomen en gerealiseerde maatregelen. De Raad van Bestuur én de klachtenfunctionaris ontvangen hiervan een afschrift.
- De klachtenfunctionaris stelt vóór 1 april van het opvolgende kalenderjaar een geanonimiseerd klachtenjaarverslag beschikbaar aan de Raad van Bestuur van U-center alsmede de cliëntenraad. De Raad van Bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit klachtenjaarverslag met de cliëntenraad en met de Raad van Commissarissen, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen.
- Als bij het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke medewerkers of onderdelen van U-center waarover zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtenfunctionaris de verantwoordelijk leidinggevende over deze situatie met vermelding van de naam van de betreffende medewerker/afdeling. De genoemde medewerker/afdeling ontvangt hiervan een kopie.
- De leidinggevende c.q. de Raad van Bestuur neemt zo nodig passende maatregelen.

Slotbepalingen

1. Omgang met onvrede over afhandeling klacht

- Indien de klager, de aangeklaagde of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorgt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke rermijn (een maand) volgt, dan kan men de volgende stappen ondernemen.
- De klager of aangeklaagde die ontevreden is over het optreden van de leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris bij de afhandeling van de klacht kan dit als klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur van U-center.
- De bestuurder reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- Klager of aangeklaagde kunnen een klacht over de rol van de Raad van Bestuur bij de afhandeling van een klacht of over de afhandeling van onvrede voorleggen aan de Raad van Commissarissen. Deze reageert binnen de termijn van een maand schriftelijk op de voorgelegde zaak.
- Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het klachtenregeling van U-center kan de Inspectie voor de Gezondheidzorg en Jeugd (IGJ) vragen om toetsing[2]. Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht. Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij U-center aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur heeft ontvangen of wanneer deze binnen de termijnen conform de Wkkgz is uitgebleven.

2. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

- Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk geinformeerd worden onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
- Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door U-center wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
- Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
- In geval van dringende reden kan U-center besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien de klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
- De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit over de stopzetting van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris/U-center voor te leggen aan de geschillencommissie Zorg Algemeen.
- Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

[2] De klager kan ook eerste contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.

3. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

- Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar. De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de cliëntenraad alsmede de ondernemingsraad.
- Deze klachtenregeling kan door U-center worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.
- Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van de klachtenregeling te besluiten, vraagt de Raad van Bestuur van U-center om advies van de klachtenfunctionaris, de cliëntenraad (heeft instemmingsrecht) en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van cliëntenraad en ondernemingsraad in acht genomen.
- In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van U-center; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

4. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 april 2021 en wordt geacht van rechtswege te zullen voortduren in overeenstemming met de huidige wetgeving.

5. Citeertitel/naam document

Deze klachtenregeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling U-center 2021".

Aldus vastgesteld op 11 maart 2021 door de Raad van Bestuur U-Center.

Drs. Raymond (C.M.W.) van Oosterhout
Directeur Zorg en Personeel
U-center

Drs. Ton (A.B.M.) Habets
Directeur Bedrijfsvoering en Financiën
U-center