

## Klachtenreglement UniK

### Inleiding

Het klachtenreglement heeft tot doel om het mogelijk te maken dat klachten van klanten, wettelijke vertegenwoordigers of andere direct bij de klant betrokken personen, goed en zo snel mogelijk worden behandeld en dat er een uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van een klacht. Het reglement biedt de waarborg dat klachten binnen UniK onafhankelijk en onpartijdig worden behandeld. Iedereen die bij de klacht betrokken is moet er zeker van kunnen zijn dat er serieus en zorgvuldig met zijn of haar belangen wordt omgegaan.

Binnen UniK steven wij er naar om opmerkingen en/of klachten in de lijn medewerker, manager op te lossen. Het kan altijd zo zijn dat een klacht blijft bestaan of dat de klager direct een klacht wil voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van UniK..

In dit reglement stellen wij vast hoe de werkwijze is van de behandeling van officiële klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

Daarnaast willen wij dat de klager zich maximaal ondersteund voelt. Een klager kan dan ook altijd een beroep doen op een vertrouwenspersoon van UniK.



## 1. De behandeling van een klacht

### 1.1. Wie kan klagen?

- Klanten van UniK: Iemand is een klant van UniK als er voor deze klant een beschikking is en hij of zij direct dan wel via een onderaannemer zorg ontvangt van UniK.
- Wettelijke vertegenwoordigers van de klanten van UniK
- Ouders, broers of zussen van cliënten van UniK
- Andere direct bij de klant betrokken personen

Is de klant handelingsbekwaam, dan moet hij/zij het er mee eens zijn als er een klacht namens hem/haar wordt ingediend. Om dat duidelijk te maken moet de klant een schriftelijke machtiging geven die de klager bij het klaagschrift moet meesturen.

Ook na overlijden van de klant kunnen nabestaanden nog een klacht indienen.

### 1.2. Ondersteuning

Als de klager dat wil kan hij of zij zich laten ondersteunen. De klager is vrij in het kiezen van de persoon die hem of haar ondersteunt.

Voor de ondersteuning kan door de klager kosteloos een beroep worden gedaan op een klantvertrouwenspersoon. Deze kan de klager helpen om een oplossing te vinden zonder dat de klacht door de klachtencommissie behandeld hoeft te worden. Als de klager de officiële klachtenprocedure meteen wil starten of als het niet lukt om op een andere manier een oplossing te vinden, kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het formuleren en indienen van de klacht en hem of haar bijstaan tijdens de behandeling door de klachtencommissie.

### 1.3. Het indienen van de klacht

De klacht wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Dit kan digitaal via het mail adres [klacht@unik.nl](mailto:klacht@unik.nl) Maar kan ook via andere kanalen bij de secretaris onder de aandacht gebracht worden.

De klacht bestaat uit:

- De naam van de klager
- De naam van de klant waar het om gaat als de klant niet zelf de klager is
- Een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de situatie of het voorval waarover wordt geklaagd
- De datum en de tijd van het voorval of, als het om meerdere voorvallen gaat, de periode waarbinnen deze hebben plaatsgevonden
- Als de klacht gaat over een of meerder medewerkers: de naam of namen van die medewerkers
- Een overzicht van de stappen die de klager eventueel al heeft ondernomen om de klacht op te lossen

Bij de klacht kunnen eventuele stukken worden toegevoegd die betrekking hebben op de klacht.

## 1.4. De procedure van de klachtenbehandeling

### Stap 1

Binnen 3 werkdagen wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigd.

### Stap 2

De ambtelijk secretaris en de voorzitter toetsen of de klacht in behandeling genomen kan worden.

Een klacht kan in behandeling worden genomen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

1. Het is een individuele klacht
2. De klager heeft een belang bij de situatie waarover wordt geklaagd.
3. De klacht heeft betrekking op een feit of gebeurtenis betreffende de persoon die de klacht indient of namens wie de klacht wordt ingediend.
4. De beslissing over de oplossing ligt binnen de mogelijkheden van UniK.
5. Over hetzelfde feit of gebeurtenis is niet eerder een klacht ingediend. Als er informatie is die bij de eerdere klacht nog niet bekend of nog niet beschikbaar was kan wel een nieuwe klacht worden ingediend.

Als de klacht al is ingediend bij een college voor (tucht)rechtspraak wordt de klacht niet in behandeling genomen. Als tijdens de behandeling door de klachtencommissie de klacht alsnog wordt ingediend bij een dergelijk college, wordt de procedure gestopt.

Hetzelfde geldt als bij een rechtelijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld of ergens anders een schadevergoedingsprocedure loopt.

### Stap 3

Binnen 7 werkdagen na ontvangst krijgt de klager bericht of de klacht in behandeling genomen kan worden.

Als de klacht in behandeling kan worden genomen ontvangt de klager informatie over de verdere procedure.

Als de klacht niet in behandeling genomen kan worden laat de commissie aan de klager weten waarom dit zo is. Indien mogelijk laat de commissie de klager weten waar hij of zij mogelijk wel met de klacht terecht kan.

### Stap 4

De commissie stuurt de klacht naar de directeur van UniK met het verzoek om aan te geven welke medewerker van UniK het verweer zal voeren en om deze medewerker op te dragen ervoor te zorgen dat het schriftelijke verweer binnen 2 weken bij de commissie is.

Er wordt een datum voor de hoorzitting gepland. Deze wordt medegedeeld aan de klager en de directeur van UniK.

### Stap 5

Zodra de commissie het schriftelijk verweer heeft ontvangen wordt dit naar de klager gestuurd.

In de begeleidende brief bij het verweer wordt nogmaals de datum voor de hoorzitting herhaald. En wordt er vermeld welke leden van de klachtencommissie de klacht zullen behandelen.

.

#### Stap 6

Aan de hoorzitting nemen ten minste 3 leden deel, waaronder de (waarnemend) voorzitter.

Als klager of verweerder bezwaar hebben tegen deelname van een van de leden van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht, kan hij of zij dit melden bij de ambtelijk secretaris. Hierbij moet aangegeven worden waarom de klager of verweerder dit bezwaar heeft. De voorzitter beslist of het betreffende lid van de commissie vervangen wordt.

Klager en verweerder kunnen zich tijdens de hoorzitting laten ondersteunen door een persoon naar keuze.

#### Stap 7

Binnen 5 werkdagen na de hoorzitting doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak. In deze uitspraak maakt de commissie bekend of de klacht gegrond is. In de uitspraak wordt ook vermeld waarom de commissie de klacht wel of niet gegrond vindt. In haar uitspraak kan de commissie aanbevelingen doen.

De uitspraak met eventuele aanbevelingen wordt gezonden aan:

- De klager
- De verweerder
- De directeur van UniK

Binnen 1 maand na de uitspraak van de commissie laat de directeur van UniK schriftelijk aan de klager en de verweerder weten of hij of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Een afschrift hiervan wordt verstuurd naar de klachtencommissie.

De verweerder neemt binnen een afgesproken termijn, maar uiterlijk binnen 6 maanden, contact op met de klager om te bespreken of de situatie door de genomen maatregelen is opgelost of verbeterd. De verweerder doet hiervan verslag aan de directeur van UniK.

Gedurende alle stappen in de hierboven beschreven procedure kan de klager zijn klacht intrekken als deze naar tevredenheid is beantwoord. Dit kan via het mail adres, [klacht@unik.nl](mailto:klacht@unik.nl) of door een brief te sturen naar UniK bv. Gildekamp 12B, 5431 SP te Cuijk.

## 1.5 Algemene bepalingen

1. Een uitspraak is niet bindend. De directeur van UniK bepaalt wat er met de uitspraak wordt gedaan.
2. Nadat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan beschouwt zij de klacht als afgesloten.
3. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie van UniK is geen beroep mogelijk.
4. Als er behalve de klachtbrief en het schriftelijke verweer andere stukken zijn die betrekking hebben op de klacht worden de klager en/of de verweer in de gelegenheid gesteld om deze stukken in te zien. Hierbij worden de wettelijke bepalingen en de vereiste vertrouwelijkheid in acht genomen.
5. Als de klacht al is ingediend bij een college voor (tucht)rechtspraak wordt de klacht niet in behandeling genomen. Als tijdens de behandeling door de klachtencommissie de klacht alsnog wordt ingediend bij een dergelijk college, wordt de procedure gestopt. Hetzelfde geldt als ergens anders een vordering tot schadevergoeding is ingesteld of ergens anders een schadevergoedingsprocedure loopt.
6. Wanneer de klager ontevreden is over het resultaat van de klachtafhandeling en het betreft een op geld waardeerbare schade tot een bedrag van €5000,- dan kan de klager de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie zorginstellingen te Den Haag. ( [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) ) Geschillen met een inhoudelijk (zorg) onderwerp kunnen vanaf januari 2017 voorgelegd worden aan een landelijke geschillencommissie. (N.a.v. wetgeving WKKGz)

## 2. Overige regels

### 2.1 De klachtencommissie

De commissie is onafhankelijk en neemt haar besluiten zonder last of ruggespraak. Wanneer deze regeling niet voorziet gaat de voorzitter in overleg met de andere leden van de commissie. De commissie stelt, op maat, een aanpassing op en legt deze ter akkoord voor bij de directeur/bestuurder van UniK.

De klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 leden.

Alle leden zijn onafhankelijk. Voor benoeming van de leden van de commissie wordt instemming gevraagd aan de Klantenraad van UniK

De directeur van UniK benoemt de leden en de voorzitter voor een periode van 4 jaar. Zij kunnen na deze periode herbenoemd worden.

Bij kortstondige afwezigheid van de voorzitter wordt uit de leden een waarnemend voorzitter aangewezen. Bij afwezigheid of te verwachten afwezigheid langer dan twee maanden wordt een plaatsvervangend voorzitter gezocht.

### 2.2. Verslaglegging

De klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar activiteiten dat zij aanbiedt aan de directeur van UniK.

### 2.3 Bevoegdheden van de commissie

De commissie heeft vrije toegang tot voorzieningen van UniK met in achtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden nadat van de klager, respectievelijk zijn of haar (wettelijke) vertegenwoordiger, daarvoor schriftelijke toestemming is verkregen.

De commissie kan eenieder die binnen UniK werkzaam is verzoeken inlichtingen met betrekking tot de klacht te verstrekken. Voor zover dit niet in strijd is met de geheimhoudingsplicht is hij of zij verplicht de gevraagde informatie te vertrekken.

De commissie kan medewerkers van UniK verzoeken te verschijnen in de hoorzitting en vragen te beantwoorden.

De commissie kan zich laten adviseren door (externe) deskundigen.

## 2.4 Ambtelijk secretaris

De directeur benoemt een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden en structureert deze.

De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.

De ambtelijk secretaris houdt van elke klacht een dossier bij. In dit dossier is opgenomen:

- De klachtbrief
- Het schriftelijk verweer
- De eventuele machtiging voor inzage in het klantendossier. ONS
- De volmacht voor de vertegenwoordiging van de klant
- De uitspraak van de klachtencommissie
- De reactie van de directeur van UniK op de uitspraak
- De correspondentie met betrekking tot de klacht

Het klachtendossier wordt maximaal 2 jaar bewaard.

## 2.5 Waarborg

De directeur waarborgt dat de klager en verweerder niet benadeeld worden in zijn of haar positie in de organisatie UniK, alleen vanwege het feit dat er een klacht is ingediend.

De directeur waarborgt dat medewerkers die bijstand verlenen bij de klachtenbehandeling niet benadeeld worden in hun positie in de instelling alleen vanwege het feit van deelname aan de klachtenbehandeling.

## 2.6 Geheimhouding

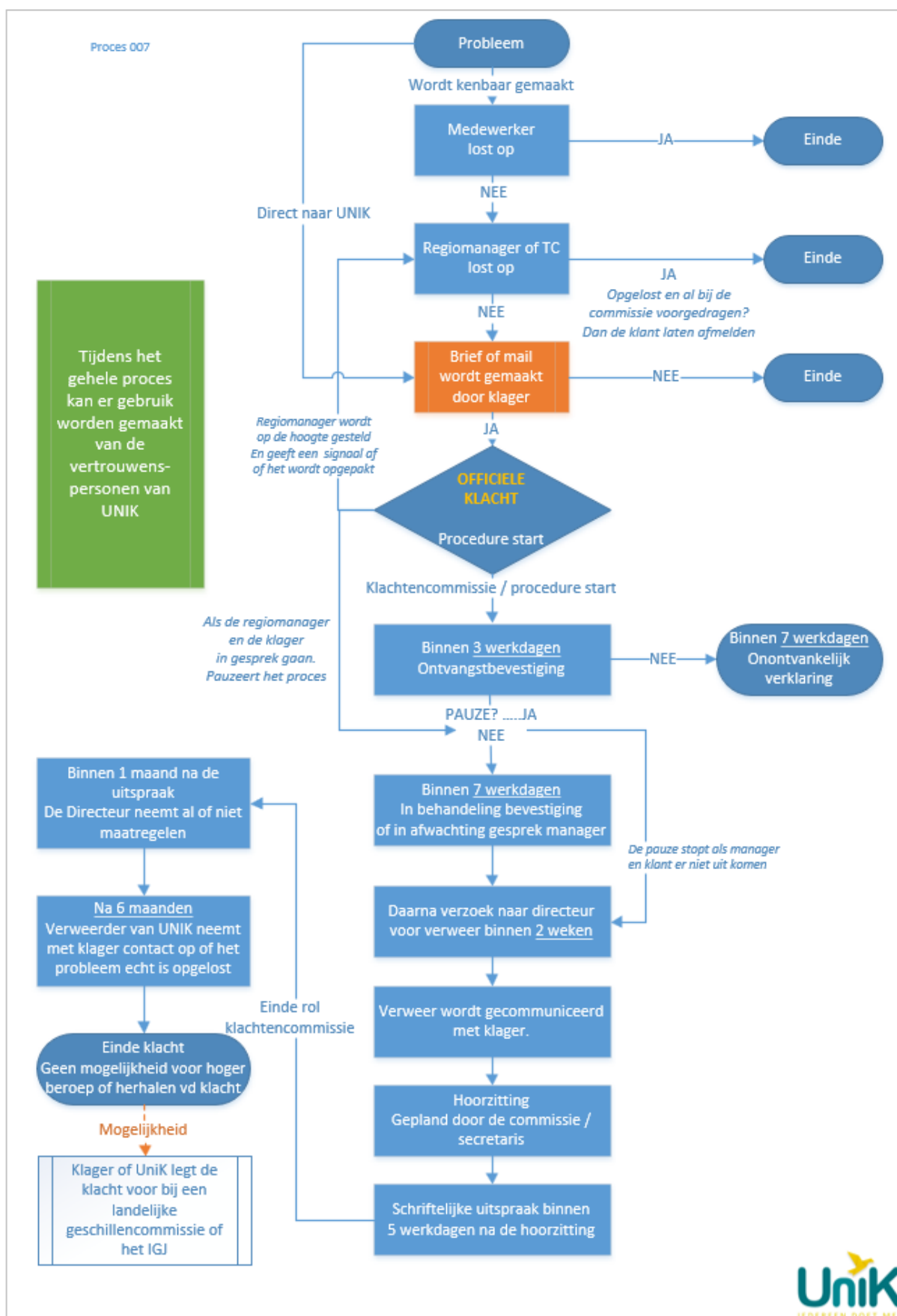
Ieder lid van de commissie alsmede de ambtelijk secretaris en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht betrokken is, is tot geheimhouding verplicht te aanzien van alle gegevens die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn genomen.

## 2.7 Slotbepalingen

Ten behoeve van het functioneren van de commissie en de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht kan de commissie nadere regels stellen voor zover deze niet strijdig zijn met dit reglement of met bepalingen in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (WKKGz).

De klantenraad heeft adviesrecht met betrekking tot de vaststelling of wijzigingen van dit reglement.

De klantenraad ontvangt jaarlijks het jaarverslag van de klachtencommissie. Dit jaarverslag wordt besproken met een vertegenwoordiger van de klantenraad, de directeur van UniK, de voorzitter van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.



## Aanvullende bepalingen

### Wraking

Als klager of verweerder ernstig bezwaar heeft tegen de deelname van een commissielid wegens mogelijke partijdigheid, kan schriftelijk wraking worden aangevraagd bij de voorzitter van de klachtencommissie. De voorzitter beoordeelt dit verzoek en beslist of het lid vervangen wordt.

### Behandeling klacht bij meerdere zorgaanbieders

Indien een klacht betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders, wordt in overleg bepaald welke partij de behandeling coördineert. UniK werkt daarbij samen met de andere betrokken zorgaanbieder(s) om tot een eenduidige klachtbehandeling te komen. Wanneer dit geconstateerd wordt neemt de voorzitter van de klachtencommissie van UniK contact op met klachtencommissie(s) van de andere organisatie(s).

### Openbaarmaking klachtenregeling

De klachtenregeling van UniK is voor iedereen toegankelijk en wordt gepubliceerd op de website van UniK. Daarnaast is op verzoek een papieren versie beschikbaar.

### Evaluatie en wijziging van de regeling

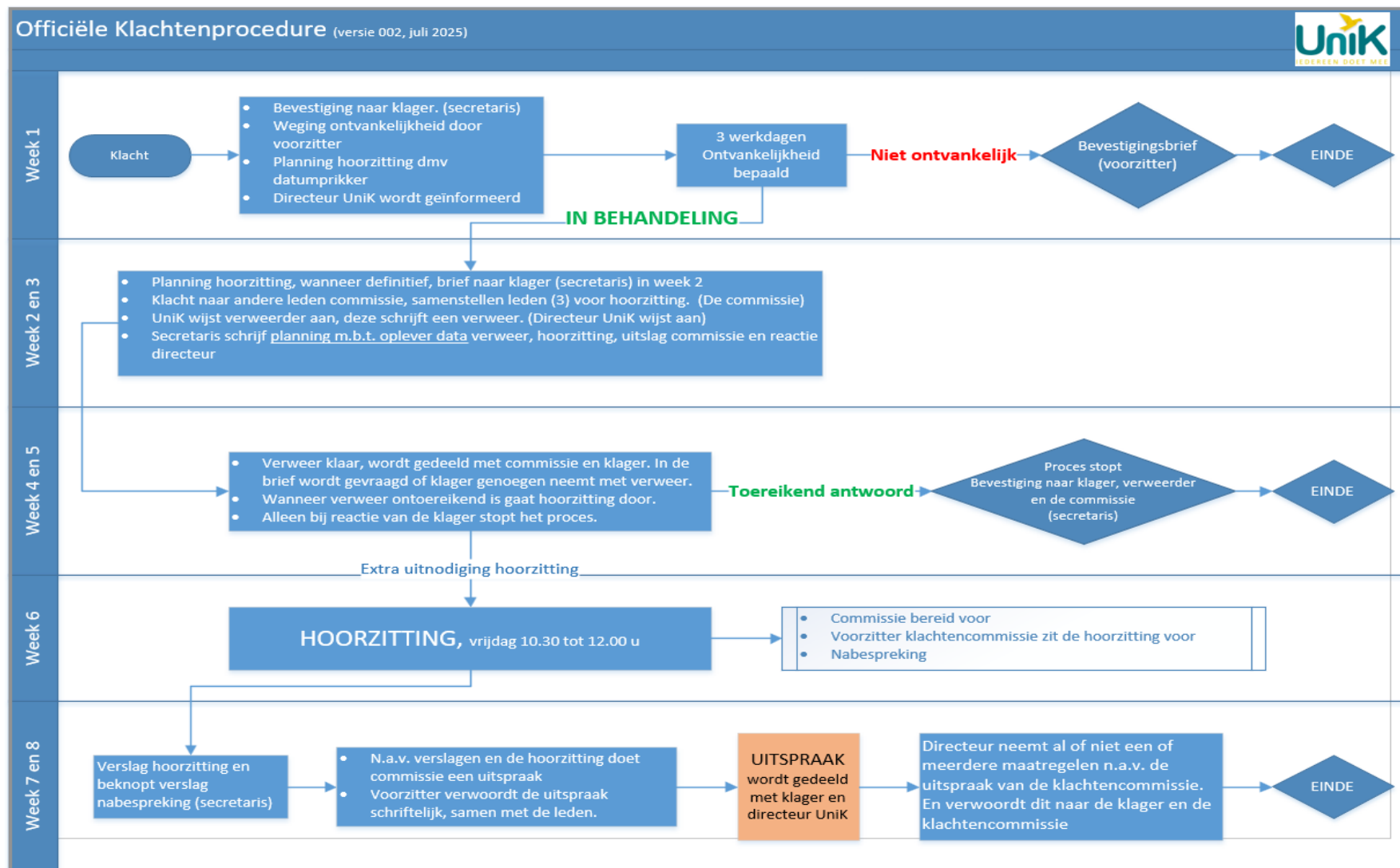
De klachtenregeling wordt periodiek geëvalueerd, ten minste eens per drie jaar, of eerder indien wet- of regelgeving daartoe aanleiding geeft. Wijzigingen worden vastgesteld door de directie, na advies van de Klantenraad.

### Kosten

Het indienen en behandelen van klachten is kosteloos voor de klager. Eventuele kosten voor juridische bijstand of externe ondersteuning zijn voor rekening van de klager, tenzij anders bepaald.

### Overige klacht- en meldmogelijkheden

Naast deze regeling kunnen cliënten zich bij onvrede of klachten ook wenden tot externe instanties zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, indien van toepassing.



## Actieoverzicht, officiële klacht

### Pagina 10

Auteur(s): Beleidsmedewerker kwaliteit, H. Visser

Verantwoordelijke: Directeur Anne-Marie Eeftink

Datum: versie juli 2025

