

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 onafhankelijke, onpartijdig en maakt geen deel uit van de vaste groep van medewerkers van U-center. Zij 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 klachtencommissie. Uiteraard kan zij oplossingen voorstellen.

Bereikbaarheid

De klachtenfunctionaris houdt spreekuur op woensdag van 12.00 tot 14.00 uur. Op de kamerindeling vindt u terug op welke kamer de klachtenfunctionaris te bereiken is. Buiten het spreekuur is de klachtenfunctionaris bereikbaar per e-mail (klachtenfunctionaris@u-center.nl) of per brief, deze kunt u in gesloten envelop, gericht aan "Klachtenfunctionaris", bij de receptie inleveren.

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 en verwijzen naar de klachtencommissie.

Klachtendossier klachtenfunctionaris

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

Klachtencommissie

De klachtencommissie van U-center bestaat uit drie personen:

- een onafhankelijke voorzitter, een jurist die niet in dienst is van U-center;
- een lid dat benoemd is op voordracht van de patiënten/patiëntenraad van U-center; - een medewerker van U-center.

U kunt uw klacht voorleggen aan deze klachtencommissie. U doet dat door uw klacht te beschrijven op het klachtenformulier, dat verkrijgbaar is bij de receptie. Lever het ingevulde klachtenformulier in bij de receptie in een gesloten envelop, geadresseerd aan "Klachtencommissie U-center".

Klachtenbehandeling door de klachtencommissie

Binnen een week krijgt u bericht van de klachtencommissie over de gang van zaken. De klachtencommissie zal zowel u als de aanklaagde behandelaar of medewerker horen. Als klager heeft u het recht u te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een zelf gekozen vertrouwenspersoon.

Als de leden van de klachtencommissie behoefte hebben aan inzage in uw behandelgegevens zullen zij daarvoor vooraf uw toestemming vragen.

Binnen vier weken doet de klachtencommissie een uitspraak. De commissie kan maatregelen voorstellen aan de directie van U-center. De klachtencommissie stelt u schriftelijk in kennis van de uitspraak.

Maatregelen

De beslissing over de te nemen maatregelen ligt in handen van de directie van U-center. De directie kan hierover nader overleg hebben met de direct betrokkenen. De directie bericht u uiterlijk een maand na de uitspraak van de klachtencommissie tot welke maatregelen is besloten.

Klachtendossier klachtencommissie

De klachtencommissie legt van elke klacht die haar bereikt een dossier aan. Daarin bewaart de klachtencommissie alle schriftelijke stukken, die bij de klacht horen. Behalve de leden van de klachtencommissie hebben alleen de klager en de beklagde recht op inzage. U-center vernietigt het klachtendossier weer binnen zes maanden na schriftelijke uitspraak door de klachtencommissie. Als u schriftelijk hebt laten weten bij een andere instantie een procedure aan te zullen spannen, bewaart U-center het klachtendossier. Vernietiging vindt plaats als deze nieuwe procedure is afgerond.

Externe instanties

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

Adres: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
Postbus 90137
5200 MA
Den Bosch
Telefoon, + 31 (0) 73 620 73 00
<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/home>

Klachtenbrochure versie 1.2. vastgesteld 01/02/2013