

Klachtenreglement Unitio

Algemeen

Unitio probeert haar cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zo zijn dat een cliënt niet tevreden is over de zorg- en/of dienstverlening. Unitio staat open voor klachten en verbetermogelijkheden om de zorg- en/of dienstverlening voor haar cliënten, hun naasten en haar netwerkpartners te optimaliseren.

Dit reglement is bedoeld om inzicht te geven in de wijze waarop klachten binnen Unitio zijn geregeld. Op deze pagina staan de te ondernemen stappen op een rij.

Klachtenregeling kort toegelicht: alle stappen op een rij

De klachtenregeling omvat de volgende werkwijze:

1. de Cliënt maakt de klacht allereerst kenbaar aan de begeleider (of rechtstreeks aan de Manager Forensische Zorg). De begeleider zal de klacht of tip/verbetervoorstel met de Cliënt bespreken en zo snel mogelijk direct ten behoeve van de cliënt actie ondernemen richting de Manager Forensische Zorg.
2. Indien het bespreken van de klacht tussen Cliënt en begeleider niet tot een oplossing leidt dan kan de Cliënt de klacht melden bij de manager via info@unitio.nl
3. De zorgaanbieder wijst een (1) of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
4. Na ontvangst van de klacht ontvangt de Cliënt via de mail een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht.
5. Binnen zes (6) weken na de datum van ontvangst van de klacht, handelt Unitio de klacht af en stelt de klager schriftelijk in kennis van de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Indien binnen deze termijn echter geen zorgvuldig onderzoek kan worden verricht, terwijl dat wel noodzakelijk is om tot een oordeel te komen, dan mag Zorgaanbieder de termijn met maximaal vier (4) weken verlengen en maakt de verlenging vóór verstrijken van de eerste termijn schriftelijk kenbaar aan de klager.
6. Bent u het niet eens met de uitvoering van de zorg die u kreeg, de manier waarop Unitio met u omging, uw Actieplan, de informatie die u van Unitio kreeg, de kwaliteit van de geleverde zorg, e.d.? Dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Dit geldt ook voor uw naasten. Meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Klachtenreglement Unitio

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Unitio: forensische zorgaanbieder en al haar regioteams met een hoofdvestiging te Sint-Oedenrode.
- b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen of onvrede over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Unitio danwel over de zorg- en/of dienstverlening door Unitio.
- c. Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Unitio, ongeacht of hij in dienst is van Unitio of werkzaam namens en in opdracht van Unitio.
- d. Klager: de persoon die een klacht indient.
- e. Manager Forensische Zorg: leidinggevende medewerker bij Unitio die klachten behandelt en niet bij de betreffende gedraging waarop de klacht betrekking heeft, is betrokken.
- f. Klachtenfunctionaris: een medewerker van de moederonderneming Venturion Health & Care die bij klachten betrokken wordt wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van de Manager Forensische Zorg. De klachtenfunctionaris is niet bij Unitio en de betreffende gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken en beoordeeld de klacht onafhankelijk.
- g. Geschillencommissie: de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg.

Artikel 2. Doelstellingen

1. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en aangeklaagde bevredigende oplossing.
2. Het opheffen van individueel ongenoegen en wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager;
3. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen - en gelijkwaardigheid van - de klager en de aangeklaagde;
4. Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Unitio, door het signaleren van vaker mogelijk voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

Artikel 3. Klachtrecht

1. Eenieder die gebruik maakt van de dienstverlening van Unitio heeft het recht om over de wijze waarop Unitio zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Unitio.
2. Onder eenieder wordt tevens verstaan een nabestaande van de overleden klager dan wel een vertegenwoordiger van de klager.

Artikel 4. Behoorlijke behandeling

Unitio draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk. Unitio faciliteert dit zo veel mogelijk. De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

Hoofdstuk 2. Indienen en in behandeling nemen van klachten

Artikel 5. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Mondelinge indiening geschiedt via telefoonnummer 0413-763263. Schriftelijke indiening geschiedt per post middels het adres Jan Tinbergenstraat 4H, 5491DC Sint-Oedenrode of per e-mail naar info@unitio.nl. Indien nodig wordt een mondelinge klacht door Unitio in overleg met de klager op schrift gesteld.
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling naar het Nederlands voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling. De termijn zoals bedoeld in artikel 11 lid 1 van dit reglement, vangt in dit geval aan bij ontvangst van de naar het Nederlands vertaalde klacht.
4. Unitio kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan bovenstaande voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

Artikel 6. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Unitio is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - d. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening door het Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ), de gemeente of het Centraal Administratiekantoor (CAK) vallen buiten dit klachtenreglement.

3. Unitio is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging volgens Unitio kennelijk onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk met reden omkleed in kennis gesteld.

Hoofdstuk 3. Klachten

Artikel 7. Behandeling klacht

De behandeling van de klacht geschiedt door de Manager Forensische Zorg en/of een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Artikel 8. Ontvangst klacht

1. Zodra een klacht is ontvangen, wordt de klacht in behandeling genomen door de Manager Forensische Zorg. De Manager Forensische Zorg legt de klacht voor aan de medewerker van Unitio op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De Manager Forensische Zorg wijst een (1) of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Unitio zal een klacht waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, in overleg met de indiener onverwijld naar die instantie zenden.
4. Unitio zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 9. Directe klachtenafhandeling

1. De Manager Forensische Zorg neemt (indien mogelijk en niet nadrukkelijk is uitgesloten bij de indiening van de klacht) binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen en indien gewenst de klacht te bespreken met de klager.
2. In dit telefoongesprek kan eventueel de zienswijze van de klager en Unitio worden uitgewisseld.
3. Zodra de manager namens Unitio naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
4. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat Unitio ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid mondeling is afgehandeld.
5. De medewerker van Unitio op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling en indien nodig aangesproken op zijn bejegening, handeling of nalaten.
6. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld conform artikel 10 e.v. van dit reglement.

Artikel 10. Uitgebreide klachtenafhandeling

1. Indien artikel 9 lid 6 van dit reglement van toepassing is, ontvangt de klager binnen 5 werkdagen nadat duidelijk is dat de klager niet tevreden blijkt over de directe afhandeling van zijn klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn klacht met daar in informatie over de verdere afhandeling van zijn klacht.
2. Deze informatie bevat:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon.

Artikel 11. Afhandelingstermijn

1. Unitio handelt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, af.
2. Indien de klacht een zorgvuldig onderzoek vereist, kan Unitio de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12. Mogelijkheid tot horen

1. Unitio stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag maakt onderdeel uit van de bevindingen zoals in volgend artikel omschreven.

Artikel 13. Bevindingen en conclusies

De klager ontvangt een schriftelijke mededeling van Unitio waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Unitio over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen worden.

Hoofdstuk 4. Geschillen

Artikel 14. Geschillencommissie

1. Een geschil met Unitio kan schriftelijk ter beslechting aan de Geschillencommissie Algemeen worden voorgelegd door een klager, een nabestaande van een overleden klager dan wel een vertegenwoordiger van de klager, indien:
 - a. is gehandeld in strijd met hoofdstuk 3;
 - b. de mededeling, bedoeld in artikel 13, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Unitio in het kader van de zorgverlening bij Unitio indient.
2. De Geschillencommissie Zorg behandelt de klacht vervolgens conform haar eigen reglement, welke te vinden is op <https://www.degeschillencommissie.nl>

Hoofdstuk 5. Overige bepalingen

Artikel 15. Verantwoordingsinformatie

Unitio draagt zorg voor de verzameling en registratie van de bij haar ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit betreft zowel de directe alsook de uitgebreide klachtenafhandelingsprocedure.

Artikel 16. Slotartikel

1. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Unitio.
2. Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 november 2024.

