

Jaarverslag klachtencommissie UniK 2021

Voor u ligt het verslag van de klachten die bij UniK in 2021 zijn ingediend volgens het klachtenreglement van UniK. Het klachtenreglement is opgesteld conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg. De leden van de klachtencommissie UniK hebben geen verbintenis met UniK. Hierdoor is de onafhankelijke behandeling van de ingediende klachten geborgd.

Leden klachtencommissie UNIK

- Voorzitter, dhr. T. Verhappen (GZ-Psycholoog)
- Lid, mevr. C. Nell (Maatschappelijk werk, dr. Humanistiek te Utrecht)
- Lid, dhr. B. v. Dolderen (Deskundige organisatieontwikkelingen)
- Lid, mevr. H. Haas (Jurist)

Officiële klachten 2021

- Aantal ontvankelijke officiële klachten 1
- Aantal niet ontvankelijke officiële klachten 0
- Totaal aantal ingediende officiële klachten 1

Nummer	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gemeente (klant)
001-2021	Ja		Venlo

	Onderwerp van de klacht
001-2021	Delen van vertrouwelijke informatie in de vorm van een evaluatie met de gemeente Venlo zonder toestemming van de klant.

	(niet) Gegrond	Toelichting
001-2021	Gegrond	De klacht is gegrond verklaard. Ondanks dat de inhoud niet gelezen is door de gemeente. Is de handeling niet conform wet en regelgeving geweest. UniK heeft hiervoor instructies. De medewerkster was hiervan op de hoogte. Desondanks is het haar toch overkomen.

Acties bestuurder n.a.v. uitspraak klachtencommissie(s)

	Opgvolging/ actie(s)
	Acties zijn uitgezet door de instructies met betrekking tot het delen van privacy gevoelige informatie nogmaals te delen in de organisatie en deze in het inwerkprogramma te benadrukken tijdens de uitleg van de ICT items.

Het jaarverslag is samengesteld door de secretaris van de klachtencommissie van UniK en geaccordeerd door de voorzitter van de klachtencommissie van UniK.

Het overzicht van de officiële klachten van UniK wordt besproken met de commissieleden in januari 2022.

Tijdens de klacht van 2021 is er een nieuwe werkwijze toegevoegd aan de klachtenregeling. De betreffende klant wilde de klacht schriftelijk afhandelen. Gezien haar beperking wilde ze dat op deze wijze laten behandelen. De commissie is hier mee akkoord gegaan mede omdat dit volgens de juriste van de klachtencommissie, mevr. Haas, dit geen rare wijze is van het behandelen van een klacht. Waar UniK er de voorkeur aan geeft om dit meer persoonlijk te willen oppakken door een zitting. Is deze mogelijkheid voor de klant toevoegt. Als de klant het kenbaar maakt dat een zitting te confronterend is in verband met de beperking die hij of zij heeft, wordt de mogelijkheid aangeboden.

Op 3 november 2021 is er een overleg geweest tussen de klachtencommissie en de bestuurder van UniK. In het prettig verlopen gesprek is het aanbod gekomen dat de betrokkenheid van de leden bij UniK soms lastig is. Er zijn weinig tot geen klachten.

Het nut voor UniK is tijdens het gesprek duidelijk naar voren gekomen.

In 2022 gaat UniK tweemaal een bijeenkomst organiseren voor de leden. Met daarin in ieder geval de ontwikkelingen van UniK

Secretaris klachtencommissie UniK

H. Visser