

Voorlopig Jaarverslag klachtencommissie UniK 2024

Voor u ligt het verslag van de klachten, die bij UniK in 2024 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, Wim van Geffen (Arts M&G)
- Lid, Coby Nell (Maatschappelijk werker, Projectleider science practitioner, RVT)
- Lid, Helga Haas (Jurist)
- Lid, Leo Heldens (maatschappelijk werker, mediator)
- Reserve lid: Theo Verhappen (GZ-Psychooloog)

Officiële klachten 2024

- Totaal aantal ingediende officiële klachten 0
- Aantal behandelde officiële klachten 0
- Aantal ingetrokken officiële klachten 0
- Aantal niet ontvankelijk 0

In 2024 zijn er geen officiële klachten ingediend.

Opvolging voorzitterschap

In juli 2024 hebben de voorzitter en de beoogde voorzitter, dhr W. van Geffen, een gesprek gehad. In dat gesprek heeft dhr. W. van Geffen aangegeven het voorzitterschap te aanvaarden. De beoogde nieuwe voorvoorzitter is voorgedragen aan de bestuurder van UniK en per 1 augustus ook aangesteld als voorzitter van de klachtencommissie van UniK. De oud voorzitter, dhr. Verhappen, heeft later nog aangegeven dat als de commissie een lid te kort komt ivm een behandeling van een klacht. Hij nog beschikbaar is, mits het in zijn eigen planning past op dat moment.

Verder zijn er in 2024 geen aanvullende bijzonderheden te melden met betrekking tot klachten.

Op 19 december was het jaaroverleg van de commissie. Items hier naar voren kwamen:

- De commissie wil graag 1x per jaar een overleg met de directeur/bestuurder om zo (meer) voeling met de organisatie te behouden. Wat beweegt UniK. Hoe beweegt UniK zich in de markt.
- De commissie vraagt zich af of het aantal van nul klachten in een jaar nu een goed of een slecht teken is. Wordt er weinig geklaagd, wordt er veel door de organisatie opgevangen en opgelost (en zo ja, hoeveel klachten zijn dit, wat is de aard ervan en hoe worden ze opgelost), of is de drempel om te klagen (te) hoog. Ook de door de praktijk (met goede intentie) gegroeide werkwijze met betrekking tot de ingekomen klachten roept vragen op. Met name of de onafhankelijkheid van de commissie voldoende is geborgd en of de klager voldoende onafhankelijkheid ervaart, zal worden besproken. Mogelijk is dit voor verbetering vatbaar. Om op dit alles wat meer zicht op te krijgen wil de commissie graag de klachtenregeling en de opvolging en/of het proces nog eens tegen het licht houden. Om mogelijk daarna met verbetervoorstellen te komen. Leo gaat enkele andere regelingen delen. Om zo slimme items mee te nemen in een voorstel tot verbetering van de klachtenregeling van UniK. In een volgend overleg willen we hier op terugkomen.
- Helga gaat graag haar derde termijn in. Directie van UniK is akkoord.
- Een volgend overleg staat gepland op vrijdag 14 maart 2025 van 10.00 tot 12.00.
Agenda: Het klachtenreglementen de (werk)afspraken.
Aansluitend is er een lunch voor de leden die hiervan gebruik willen maken.
Het jaargesprek met de bestuurder van UniK wil de commissie graag iets voor de vakantieperiode organiseren. Dit gesprek is aangevraagd.

Overzicht termijnen leden klachtencommissie

	Naam	lid sinds	aantal jaren lid	Afspraken
1	Theo Verhappen	1-6-2016	8,5	Gast lid (wanneer noodzakelijk)
2	Siny Drent	1-6-2016		Gestopt
3	Mieke Sliepen	1-6-2016		Gestopt
4	Bart v. Dolderen	1-6-2016		Gestopt
5	Helga Haas	1-12-2016	8,0	lid + 2 verlengingen
6	Coby Neil	21-5-2019	5,5	lid + 1 verlenging
7	Leo Heldens	1-3-2023	1,8	lid
8	Wim v Geffen	1-8-2024	0,3	Voorzitter

Cuijk, 2 januari 2025

Secretaris klachtencommissie UniK



H. Visser

Voorzitter klachtencommissie UniK



W. van Geffen