

Regeling voor behandeling van kwesties en klachten bij ouderinitiatieven

Voorwoord:

Om het klachtenbeleid voor pgb-gefinancierde ouderinitiatieven in Nederland vorm te geven, faciliteert de stichting dienstverlening ouderinitiatieven (SDOI) het opzetten en in stand houden van de Commissie voor kwesties en klachten bij ouderinitiatieven.

De klachtenfunctionarissen die deel uitmaken van de Commissie voor kwesties en klachten gaan te werk volgens de Regeling voor behandeling van kwesties en klachten bij ouderinitiatieven met als doel:

door bemiddeling tot een bevredigende oplossing komen voor de kwestie of klacht die betrokkenen verdeeld houdt.

Daarbij is het nadrukkelijk de bedoeling zo laagdrempelig te werken, dat ook kwesties in de aanloop naar een klacht behandeld kunnen worden, om zo te voorkomen dat een klacht ontstaat.

Ouderinitiatieven kunnen, door aangesloten te zijn bij de Regeling, gebruik maken van de diensten van de klachtenfunctionarissen en voldoen daarmee aan de wettelijke verplichting tot het bieden van laagdrempelige toegang tot een klachtenregeling en klachtenfunctionaris.

Het fundament van deze Regeling is het Klachtenreglement voor pgb-gefinancierde ouderinitiatieven, dat in 2019 werd opgesteld door de Werkgroep klachten en geschillen, een werkgroep waarin een aantal ouderinitiatieven hebben samengewerkt met ondersteuning van WoondroomZorg.

De Regeling :

Inhoud

Begripsomschrijvingen	3
Doelstelling van het traject	4
De commissie: benoeming, samenstelling, taken en bevoegdheden	4
Aanmelden van klachten of kwesties en het traject.....	6
Rechten betrokkenen	7
Kosten voor deelname aan de dienstverlening conform de regeling	8
Slotbepalingen	8

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

De schuin gedrukte woorden in het vervolg van de Regeling, worden uitgewerkt en/of toegelicht in de begripsomschrijvingen.

In de Regeling wordt verstaan onder

- a. *Regeling*: de Regeling voor de behandeling van kwesties en klachten bij ouderinitiatieven (hierna te noemen de 'Regeling');
- b. *Commissie*: De Commissie voor behandeling van kwesties en klachten bij ouderinitiatieven, hierna te noemen 'de Commissie'. De *Commissie* bestaat uit het geheel van *klachtenfunctionarissen* die bij een *kwestie* of *klacht* onafhankelijk bemiddelen en adviseren;
- c. *klachtenfunctionaris*: een lid van de *Commissie* die onafhankelijk en onpartijdig bemiddelt bij een *kwestie* of *klacht*;
- d. *voorzitter*: de voorzitter van de *Commissie*;
- e. *ouderinitiatief*: een woonvorm die zonder winstoogmerk of geldelijk belang is opgezet door ouders/vertegenwoordigers van (meestal volwassen) kinderen met een beperking/aandoening die niet zelfstandig kunnen wonen, waarbij de woonvorm voldoet aan de criteria zoals genoemd bij ¹. Bij twijfel of het ouderinitiatief voldoet aan de criteria zoals bij ¹ beschreven, besluit het bestuur van de SDOI ter zake;
- f. *het betreffende ouderinitiatief*: Het *ouderinitiatief* dat is aangesloten bij de *Regeling* om daarmee gebruik te kunnen maken van de diensten van de *Commissie*. Door aansluiting aanvaardt het *ouderinitiatief* de *Regeling* als bindend. Bij elke aangemelde *kwestie* of *klacht* is er een *ouderinitiatief* betrokken waarbinnen de *kwestie* of *klacht* zich afspeelt;
- g. *kwestie*: een *kwestie* is elk bij de *Commissie* gemeld en door de *Commissie* geregistreerd bezwaar, verschil van inzicht, ontstaan tussen *betrokkenen* bij een *ouderinitiatief*, waarbij behoefte ontstaat aan bijstand, bemiddeling en/of advies;
- h. *klacht*: elk naar voren gebracht bezwaar, gericht op het handelen of nalaten van een bij het ouderinitiatief betrokkene welke bij de *Commissie* is gemeld en door de *Commissie* is geregistreerd;

¹ *Ouderinitiatief* (Bron: Statuten Landelijke Vereniging van Ouderinitiatieven)

een ouderinitiatief is een rechtspersoon, opgezet door ouders/vertegenwoordigers van (meestal volwassen) kinderen met een beperking, met als doel het oprichten en/of in standhouden van een collectieve woonvorm, op basis van het geheel of gedeeltelijk bundelen van de persoonsgebonden budgetten en/of Modulair Pakket Thuis van de bewoners, en dient te voldoen aan de volgende criteria om te kunnen toetreden als lid van de vereniging:

- a. De meerderheid van het bestuur van het initiatief/woonvorm wordt gevormd door ouders/vertegenwoordigers van de bewoners. Zo nee, dan zijn de ouders/vertegenwoordigers, bijvoorbeeld door middel van een Raad van Toezicht, bevoegd bestuursleden aan te stellen en/of te ontheffen uit hun bestuursfunctie.
- b. Het bestuur is bevoegd en bij machte eventueel een andere zorgpartner/zorgleverancier te kiezen in plaats van de huidige, zonder dat de bewoners hierbij moeten verhuizen.
- c. Ouders/vertegenwoordigers hebben geen direct of indirect eigen financieel belang bij het ouderinitiatief.

Indien het initiatief/woonvorm voldoet aan alle eisen onder a, b en c dan hebben en houden de ouders/vertegenwoordigers de regie en is er sprake van een ouderinitiatief.

- i. *betrokkene(n)*: een persoon of een groep personen die betrokken zijn bij een *kwestie* of *klacht*. Te denken valt aan bewoners, ouders, (wettelijke) vertegenwoordigers, bestuursleden, vrijwilligers, zorgverleners. Hieronder vallen ook bestuursorganen, directies, managementteams, commissies of andere organen. Ook omwonenden kunnen van de *Regeling* gebruik maken. *Betrokkenen* bij een *klacht* worden hierna aangeduid als '*klager*' en '*beklaagde*';
- j. *klager*: een betrokkene die een *klacht* heeft ingediend bij de *Commissie*;
- k. *beklaagde*: een betrokkene tegen wie de ingediende *klacht* gericht is;
- l. *het traject* : het proces waarbij één of meer *klachtenfunctionarissen* zich inspannen *betrokkenen* bij de *kwestie* of *klacht* gezamenlijk te doen komen tot een oplossing;
- m. *behandelaar*: de door de voorzitter van de *Commissie* aangewezen *klachtenfunctionaris* die de ingediende *kwestie* of *klacht* behandelt en ter zake contact houdt met de *betrokkenen*;
- n. *zorgverlener*: degene die zorg verleent aan een of meerdere bewoners;
 1. medewerker die in dienst is bij de zorgorganisatie waarmee het bestuur van een aangesloten *ouderinitiatief* een overeenkomst heeft, of de medewerker die een contract heeft met het *ouderinitiatief*;
 2. medewerker binnen het aangesloten *ouderinitiatief* die een rechtstreekse zorgrelatie onderhoudt met een bewoner;
- o. *zorgorganisatie*: door het bestuur van het betreffende *ouderinitiatief* gecontracteerde partij. Deze partij is de werkgever van de zorgverleners als genoemd bij lid n.1. van dit artikel. Er zijn constructies mogelijk waarbij het ouderinitiatief werkgever is en derhalve zelf de rol van zorgorganisatie vervult.

Doelstelling van het traject

Artikel 2

Het *traject* is gericht op het door bemiddeling mogelijk maken dat *betrokkenen* gezamenlijk tot een bevredigende oplossing komen voor de *kwestie* of *klacht* die hen verdeeld houdt.

Inhoudelijk omvat dit:

- a. het op laagdrempelige en vlotte wijze bemiddelen bij een *kwestie* of *klacht*;
- b. het creëren van mogelijkheden voor herstel van de relatie tussen betrokkenen bij een *kwestie* of *klacht*, indien die beschadigd is geraakt.

De Commissie: benoeming, samenstelling, taken en bevoegdheden

Artikel 3

- a. Leden van de *Commissie* worden benoemd door het bestuur van de SDOI. Kandidaat-leden kunnen worden voorgedragen door het bestuur van een ouderinitiatief, of worden uitgenodigd door het bestuur van de SDOI. De 'profielchets leden van de Commissie '(annex bij de *Regeling*) is leidend voor de bepaling van de geschiktheid van kandidaat-leden. De leden van de *Commissie* kiezen uit hun midden een *voorzitter*.

- b. De leden van de *Commissie* worden voor drie jaar benoemd. Na afloop van een termijn kan een lid herbenoemd worden, op voordracht van het bestuur van de SDOI.
- c. Lidmaatschap van het bestuur van de SDOI of de LVOI is niet verenigbaar met het lidmaatschap van de *Commissie*, met uitzondering van de leden van het oprichtingsbestuur van de SDOI.
- d. De *Commissie* beschikt over relevante kennis en vaardigheden. De *Commissie* bestaat uit een aantal leden die elkaar qua kennis en vaardigheden afwisselen en aanvullen.
- e. Per *kwestie* of *klacht* beslist de *voorzitter* welk lid van de *Commissie* optreedt als *behandelaar* en voor de desbetreffende zaken contacten onderhoudt met *betrokkenen*.

Artikel 4

De *Commissie* heeft onder meer de volgende taken:

- a. het verstrekken van informatie over de procedures en het *traject*;
- b. het in ontvangst nemen en registreren van *kwesties* en *klachten*;
- c. het desgewenst helpen van de *klager* bij het formuleren van zijn/haar *klacht*;
- d. het horen van de direct *betrokkenen*, en eventueel andere bij de *kwestie* of *klacht* betrokken personen;
- e. het bemiddelen tussen *betrokkenen*, om betrokkenen te doen komen tot een oplossing van de *kwestie* of *klacht*;
- f. het uitbrengen van een advies aan *betrokkenen*, indien het onder e. van dit artikel gestelde niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid;
- g. de *klager* desgewenst wijzen op andere stappen als genoemd in artikel 9, indien het *traject* niet tot oplossing van de *klacht* heeft geleid;
- h. het registreren van inhoud en afwikkeling van behandelde *kwesties* of *klachten*, in een daarvoor ingerichte, beveiligde digitale omgeving;
- i. tijdig vernietigen van gegevens met betrekking tot eerdere *kwesties* of *klachten*, waarbij de termijnen zoals die zijn vastgelegd in vigerende wetgeving maatgevend zijn;
- j. het jaarlijks geanonimiseerd rapporteren van het aantal en de aard van de aangemelde *kwesties* en *klachten* aan het bestuur van de SDOI en aan de aangesloten ouderinitiatieven. Aangaande het rapporteren van de aard van de klachten beperkt de *Commissie* zich tot hetgeen zij hierover in haar werkwijze vastlegt.

Artikel 5

De *Commissie* heeft de volgende bevoegdheden en verplichtingen:

- a. De *Commissie* kan ter uitvoering van haar functie informatie inwinnen bij *betrokkenen*, stukken raadplegen en zo nodig externe deskundigheid betrekken.
- b. De *Commissie* draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de betrokkenen, met betrekking tot de *kwestie* of *klacht*. (Elk lid van) de *Commissie* heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie is bekend geworden; deze geheimhoudingsplicht geldt niet t.o.v. andere leden van de *Commissie*, indien dit noodzakelijk is voor overleg binnen het *traject*.

- c. Ten einde deze geheimhouding vorm te geven, tekenen leden van de *Commissie* bij hun aantreden een geheimhoudingsverklaring.
- d. Uitzondering op deze geheimhoudingsplicht betreft *kwesties* of *klachten* die wettelijk gezien moeten leiden tot een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of andere overheidsinstantie.

Aanmelden van klachten of kwesties en het traject

Artikel 6

- a. De *betrokkene(n)*, dan wel *klager(s)* meldt (melden) hun kwestie bij de *voorzitter*.
- b. Een *kwestie* kan slechts aangemeld worden nadat betrokkenen eerst zelf een serieuze poging hebben gedaan om tot een oplossing te komen, op de wijze zoals dat binnen het *ouderinitiatief* overeengekomen is. Als dit niet tot een voor beiden/allen bevredigende uitkomst heeft geleid, kan aan de *Commissie* een verzoek worden gedaan de *kwestie* in behandeling te nemen. Deze bemiddeling is erop gericht tot een oplossing van de *kwestie* te komen. Leden van besturen en andere organen van het *ouderinitiatief* werken actief en bereidwillig mee aan het *traject*.
- c. Een *klacht* kan slechts ingediend worden nadat *klager* eerst zelf contact heeft gehad met de *beklaagde* om tot een oplossing te komen, op de wijze zoals dat binnen het *ouderinitiatief* overeengekomen is. De *klager* mag deze stap overslaan indien van hem/haar, gezien de aard van de *klacht* en/of de betrokken personen niet gevraagd kan worden het interne proces van het *ouderinitiatief* eerst te volgen, zulks ter beoordeling van de *voorzitter*. Als deze eerste stap van *klager* niet tot het door *klager* gewenste resultaat leidt, kan aan de *Commissie* een verzoek worden gedaan de *klacht* in behandeling te nemen. Het *Traject* is erop gericht tot een oplossing van de *klacht* te komen.
- d. De *Commissie* neemt geen *kwesties* of *klachten* in behandeling die spelen tussen werknemer en werkgever van een door het *ouderinitiatief* gecontracteerde externe organisatie.
- e. Het is aan de *Commissie* om te beslissen of een *kwestie* of *klacht* in behandeling kan worden genomen. Indien de *Commissie* beslist dat de *kwestie* of *klacht* niet in behandeling kan worden genomen, koppelt zij aan betrokkenen de reden hiervan terug en geeft zij zo mogelijk aan door welke instantie deze *kwestie* of *klacht* wel in behandeling zou kunnen worden genomen.
- f. Zo nodig verleent de *Commissie* aan de *klager* hulp bij het formuleren van zijn *klacht*. Indien hiervoor intensief contact en communicatie noodzakelijk is tussen *klager* en *behandelaar*, kan het zijn dat de *behandelaar* daardoor niet langer over de vereiste neutraliteit en onpartijdigheid beschikt voor het vervolg van het *traject*. In dat geval treedt de *behandelaar* in overleg met de *voorzitter* om eventueel te komen tot een andere *behandelaar* voor het vervolg van het *traject*.
- g. De *Commissie* draagt er zorg voor dat de *betrokkenen* zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de *kwestie* of *klacht* worden geïnformeerd over het verdere verloop van het *traject*. In het geval dat lid e. van dit artikel van toepassing is, kan het zijn dat deze termijn verlengd wordt.

- h. De *behandelaar* houdt de *betrokkenen* op de hoogte van de voortgang in het *traject*.
- i. De *Commissie* brengt, indien nodig, uiterlijk 6 weken na het aanmelden van de *kwestie* of *klacht* advies uit aan de *betrokkenen* (zoals bedoeld in artikel 4 lid f). Indien de *behandelaar* meer tijd nodig heeft om zijn taken zorgvuldig uit te voeren, kan deze termijn verlengd worden in overleg met de *voorzitter*.

Artikel 7

- a. Indien de aard van de *kwestie* of *klacht* daar aanleiding toe geeft, kan de *Commissie*, na toestemming van de *betrokkenen*, besluiten in een vroeg stadium het bestuur van het *ouderinitiatief* te informeren over de *kwestie* of *klacht*.
- b. Indien niet alle *betrokkenen* toestemming geven om het bestuur van het *ouderinitiatief* te informeren over de *kwestie* of *klacht*, staat het de *behandelaar* desalniettemin vrij om het bestuur van het *ouderinitiatief* te informeren over het feit dat er een *kwestie*, eventueel *klacht* is aangemeld en in behandeling is.
- c. Indien de *klacht* de zorgverlening betreft door een zorgverlener werkzaam bij de zorgorganisatie waarmee het bestuur van het *ouderinitiatief* een overeenkomst over zorgverlening heeft afgesloten, kan de *Commissie* besluiten de *klacht* niet in behandeling te nemen en de *klager* doorverwijzen naar een ter zake bevoegde instantie, indien de *Commissie* van mening is dat de kans op een positieve uitkomst daarmee wordt vergroot.
- d. *Klachten* die betrekking hebben op onvrijwillige zorg en wettelijk gezien afgehandeld dienen te worden conform de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg, worden doorverwezen naar de juiste instantie.

Rechten betrokkenen

Artikel 8

De *betrokkenen* kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een deskundige. Zij informeren de *Commissie* hierover zo tijdig mogelijk. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van degene die de bijstand heeft ingeschakeld.

Artikel 9

De *klager* behoudt ook na indiening van de *klacht* de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de *klacht* in behandeling kan nemen, zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, het College voor de Rechten van de Mens, de burgerlijke rechter dan wel de officier van Justitie. Als de *klager* hiertoe besluit, deelt hij dit onverwijld aan de *Commissie* mee. De *Commissie* overlegt dan met de *klager* in hoeverre verdere behandeling van de *klacht* door De *Commissie* opportuun is.

Artikel 10

Het *traject* is voor betrokkenen kosteloos.

Kosten voor deelname aan de dienstverlening conform de Regeling

Artikel 11

Deelnemende *ouderinitiatieven* betalen een jaarlijkse bijdrage in de kosten. De hoogte hiervan wordt jaarlijks door het bestuur van de SDOI bepaald. Indien een *ouderinitiatief* binnen drie maanden na aansluiting bij de Regeling betrokken raakt bij een *kwestie* of *klacht* en deze aangemeld wordt, geldt een extra toeslag ter hoogte van de dan geldende jaarlijkse bijdrage.

Slotbepalingen

Artikel 12

Potentiële leden van de *Commissie* herkennen zich in de opgestelde profielschets (zie bijlage). Hun voordracht voor de *Commissie* moet ondersteund worden door het bestuur van het desbetreffende *ouderinitiatief*. Besturen van *ouderinitiatieven* worden door de *Commissie* in kennis gesteld van het bestaan van een vacature.

Artikel 13

Het bestuur van de SDOI is bevoegd tot het wijzigen van de *Regeling* in samenspraak met de *Commissie*, overeenkomstig het bepaalde in de statuten van de SDOI. Voorgenomen wijzigingen in de *Regeling* worden eerst voorgelegd aan de besturen van de *ouderinitiatieven*, zodat deze hun standpunt kenbaar kunnen maken.

Artikel 14

Bij omstandigheden waarin de *Regeling* niet voorziet, beslist het bestuur van de SDOI, na advies van de *Commissie*.

Artikel 15

Bij deze *Regeling* aangesloten ouderinitiatieven maken het bestaan van deze *Regeling* bekend bij hun bewoners, de ouders, wettelijk vertegenwoordigers en de leden van alle organen binnen het *ouderinitiatief*, als ook bij de zorgorganisatie, de zorgverleners en andere betrokkenen bij het *ouderinitiatief*. Door deelname aan deze *Regeling* verplicht het *ouderinitiatief* zich erop toe te zien dat (alle leden van) de organen van het initiatief actief en bereidwillig zullen deelnemen aan de behandeling van *kwesties* of *klachten* door de *Commissie* conform de *Regeling*.