

Klachten en geschillen

Een regeling voor PGB- gefinancierde ouder- / familie initiatieven



Ontstaan werkgroep:

Wettelijk bestaat de verplichting te voorzien in een klachten- en geschillenregeling.

De bestaande klachten- en geschillenregelingen blijken niet passend te zijn voor PGB-gefinancierde ouder-/familie initiatieven.

Vanuit ervaring van bestaande initiatieven blijkt een sterke behoefte aan een eigen regeling.

De opzet/organisatie van PGB-gefinancierde ouderinitiatieven wijkt te veel af van wooninitiatieven en instellingen. (Zie voor de definitie van een PGB-gefinancierd ouder-/familie initiatief de documenten 'klachtenreglement voor PGB-gefinancierde ouder-/familie initiatieven' en de 'handreiking kwaliteit in eigen regie').

PGB-gefinancierd ouder-/familie initiatief:	Wooninitiatief / instelling
<ul style="list-style-type: none">- Bewoner is het uitgangspunt- Zorg/begeleiding/wonen is maatwerk en volledig aangepast aan de bewoners en wordt daardoor als kwalitatief hoog ervaren.- Regie ligt volledig bij de ouders / familie. Missie / visie is door hen opgesteld.- Belang is goed wonen, leven, begeleiding van de bewoners. Er zijn geen eigen belangen voor ouders /familieleden.- Groep en solidariteit zorgt voor draagkracht en voldoende financiën.- Geld wordt vrijwel volledig ingezet voor het wonen, begeleiding, welzijn van de bewoners.- ouder-/familie initiatieven zijn klein, ook weinig financiële ruimte. Draagkracht is kleiner, daardoor is men kwetsbaarder bij conflicten.	<ul style="list-style-type: none">- Bedrijf is het uitgangspunt- Zorg en begeleiding is afhankelijk van de bedrijfsmatige opzet en wat daarbinnen wordt geboden, dus niet altijd passend / maatwerk.- Regie ligt bij de directie/bedrijf. Missie/visie is vanuit het bedrijf opgesteld.- Belang is het bedrijf goed te laten lopen en in stand te houden, groei, winst.- Groter bedrijf zorgt voor voldoende financiën. Groep en solidariteit is niet bepalend.- Er gaat een groter gedeelte naar de organisatie, directie, overhead.- Vaak een grotere organisatie, grotere financiële armslag, minder kwetsbaar bij conflicten.

Door de totaal afwijkende opzet van wordt door externe klachtenbehandelaars of binnen een regulier juridisch traject vaak meer gefocust op de individuele bewoner, diens klacht en problemen.

Het belang van de individuele bewoner wordt vaak goed begrepen en behartigd (mede dankzij organisaties voor budgethouders). Het belang van de groep en voortbestaan van het ouderinitiatief wordt minder begrepen (door vergelijk met instelling / grote organisatie).

Een externe klachtenbehandelaar / rechter doet daarom ook eerder een uitspraak in het voordeel / belang van de individuele bewoner.

Een uitspraak kan zelfs resulteren in het einde van een ouder- / familie initiatief!

Er is behoefte aan klachtenbehandeling met meer begrip voor en verstand van het reilen en zeilen binnen PGB gefinancierde ouder-/familie initiatieven

Uitgangspunten werkgroep

De werkgroep is uitgegaan van de karakteristieke eigenschappen van een PGB-gefinancierd ouder-/familie initiatief zoals aangegeven in bovenstaand schema.

Naast het belang van de individuele bewoner, is ook de bewonersgroep en de ouder-/ familiegroep (als bestuur en drijvende kracht van het ouderinitiatief) cruciaal.

Ouder-/familie initiatieven verschillen veel van elkaar, doordat er sprake is van maatwerk.

Ook behandeling van klachten / geschillen dient maatwerk te zijn.

Er dient gestreefd te worden naar het komen tot een oplossing die voor alle partijen acceptabel is.

Dit is in het belang van de toekomst van het ouder-/familie initiatief en alle bewoners.

Pas in het uiterste geval zal een advies uitgebracht worden.

Noodzakelijk om de behandeling van de klacht / het conflict zo goed mogelijk te laten verlopen:

- Er worden hoge eisen gesteld aan een klachtenbehandelaar.
Zie de profielschets (bijlage bij Klachten-/geschillenreglement)!
Dit zijn hoge eisen waaraan een persoon zou dienen te voldoen. Daarom is er gekozen voor een klachten-geschillencommissie: Een team/groep van klachtbehandelaars met verschillende specialismen, kennis en vaardigheden, die elkaar aanvullen. Daarnaast is besloten de mogelijkheid te bieden tot het inwinnen van externe informatie/advies.
Er is voor gekozen klachtbehandelaars te laten voordragen door het bestuur van een ouderinitiatief. Daardoor wordt kennis van de gang van zaken binnen een ouderinitiatief gegarandeerd en kan door het bestuur worden beoordeeld of de kandidaat behandelaar de benodigde contactuele kwaliteiten heeft.
- Het komt de procedure ten goede als er één klachtbehandelaar per klacht contact onderhoudt met de betrokkenen.
- De klachtbehandelaar zorgt tijdens het gehele proces voor terugkoppeling naar de commissie. Zo kan er gebruik gemaakt worden van elkaars expertise en houdt de commissie de behandelaar scherp.
- Er dient volkomen onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de klachtbehandelaar te zijn. De klachtbehandelaar mag geen belang bij de uitkomst hebben.
Dit wordt bereikt door:
 - Geen binding met / verplichting aan een andere organisatie. De commissie moet dus niet afhankelijk zijn / gestuurd worden door een vereniging/organisatie die belang heeft bij het proces of de uitkomst. Zelfs loyaliteit moet niet aan de orde zijn.
 - Financiële onafhankelijkheid.
 - Onkostenvergoeding i.p.v. salariëring/hoge bijdrage voor behandelaar. Deze behandelt dus uit drive en niet uit noodzaak/broodwinning.
 - Geen persoonlijk belang bij de uitkomst. Een klachtbehandelaar wordt niet ingezet voor het eigen ouderinitiatief of een ouderinitiatief waar mee samengewerkt wordt.
Bij behandeling van een klacht/geschil binnen een dergelijk ouderinitiatief wordt de bij het ouderinitiatief betrokken klachtbehandelaar niet op de hoogte gehouden en neemt hij/zij geen deel aan de terugkoppeling / ruggenspraak met de commissie.

De werkwijze en te ondernemen stappen zijn terug te lezen in het klachtenreglement.

Een onafhankelijke vereniging/stichting van ouderinitiatieven, waaronder de klachten- / geschillencommissie kan functioneren is cruciaal!

Zonder deze paraplu kan een klachten/geschillencommissie niet worden opgericht en blijven functioneren. Zie het manifest van Rudo Jockin en Lucas Middelhoff!

Het is goed wanneer er een klachten-/geschillencommissie kan worden samengesteld.

Nog beter is het om klachten en geschillen te voorkomen. Dit is te bereiken door:

- Duidelijke visie/missie, opgesteld/onderschreven door alle deelnemende ouders/familieleden
- Afspraken over individuele en collectieve zorg
- Afspraken over de grens van zorg / wanneer afscheid nemen
- Documenten waarin de onderlinge afspraken goed worden vastgelegd en ondertekend (bv koppeling zorg-wonen, communicatiestromen, profielschets nieuwe bewoners).

Wanneer je samen dit soort documenten formuleert, opstelt en gaat ondertekenen is het veel concreter wat je met elkaar afspreekt. Mondelinge afspraken zijn vluchtig en kunnen in de loop van de tijd een andere kant uit evolueren.