

# KLACHTENREGLEMENT VOOR PGB-GEFINANCIERDE OUDER/FAMILIE-INITIATIEVEN

voor aangesloten ouderinitiatieven bij Stichting Kwaliteit in Eigen Regie (in oprichting)

Vooraanmelding mogelijk via [info@kwaliteitineigenregie.nl](mailto:info@kwaliteitineigenregie.nl)

16 november 2019



## Werkgroep en stuurgroep

Dit klachtenreglement is het resultaat van de inspanningen van de Werkgroep Klachten en Geschillen. Deze werkgroep en de Werkgroep Handreiking Kwaliteit voor pgb-gefinancierde ouderinitiatieven hebben vanaf eind 2019 gewerkt aan mogelijkheden om de kwaliteit van en in ouderinitiatieven te verbeteren.

De resultaten van de werkgroepen zijn besproken in de stuurgroep Kwaliteit, die een adviserende rol had en waarin participeerden: Chapeau Woonkringen, De Grasboom, Naar-Keuze, Per Saldo, Regionaal Platform de Sleutel tot Wonen (RPSW), Ouderinitiatief Het Tweede Huis, Woongroep / Stichting De Toekomst en WoondroomZorg. Dit klachtenreglement en de profielschets worden samen met de laatste aanbevelingen van de stuurgroep overgedragen aan de Stichting Kwaliteit in Eigen Regie (in oprichting).

**Vooraanmelding mogelijk via [info@kwaliteitineigenregie.nl](mailto:info@kwaliteitineigenregie.nl)**

## Inhoud

- Begripsomschrijvingen
- Doelstelling van de klachtbehandeling
- Klachtencommissie: samenstelling, taken en bevoegdheden
- Indienen van klachten en procedure
- Rechten klager en beklagde
- Slotbepalingen

# Begripsomschrijvingen

## Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. het betreffende ouderinitiatief: het ouderinitiatief dat is aangesloten bij de klachtencommissie pgb- gefinancierde ouderinitiatieven, het ouderinitiatief dat dit reglement als bindend heeft aanvaard en waarbinnen het onderwerp van de klacht zich afspeelt;
- b. pgb- gefinancierd 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. De ouders / (wettelijk) vertegenwoordigers hebben op bestuurlijk niveau en door inzet van het PGB, blijvend de regie over het wonen, zorg en begeleiding van de bewoners. Er is sprake van hulp of ondersteuning op basis van de Wmo2015 of zorg op grond van de Wlz. Het ouderinitiatief is een rechtspersoon.
- c. klacht: elk naar voren gebracht bezwaar welke bij de klachtencommissie is gemeld en door de klachtencommissie is geregistreerd;
- d. klager: een bewoner, diens ouder of (wettelijk) vertegenwoordiger, (een lid van) het bestuur van een bij de klachtenregeling aangesloten ouderinitiatief dan wel een zorgverlener werkzaam binnen het ouderinitiatief;
- e. beklagde: degene tegen wie de klacht gericht is;
- f. klachtencommissie: geheel van benoemde personen die bij een klacht onafhankelijk bemiddelen en adviseren;
- g. bemiddeling: inzet en inspanning van onpartijdige personen om beklagde en klager gezamenlijk te doen komen tot een oplossing;
- h. klachtbehandelaar: door de voorzitter aangewezen lid van de klachtencommissie dat de ingediende klacht behandelt en ter zake contact houdt met klager en beklagde.
- i. zorgverlener: 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 ouderinitiatief;
- j. zorgorganisatie: door het bestuur van het desbetreffende ouderinitiatief gecontracteerde partij. Deze partij levert de zorgverleners. Er zijn constructies mogelijk waarbij het ouderinitiatief werkgever is en derhalve zelf de rol van zorgorganisatie vervult.



# Doelstelling van de klachtbehandeling

## Artikel 2

De klachtbehandeling is gericht op het door bemiddeling mogelijk maken dat partijen gezamenlijk tot een bevredigende oplossing komen voor de kwestie die hen verdeeld houdt.

Inhoudelijk omvat dit:

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

# Klachtencommissie: samenstelling, taken en bevoegdheden

## Artikel 3

- a. De onafhankelijke klachtencommissie beschikt over relevante kennis en vaardigheden. Deze commissie bestaat uit een aantal leden die elkaar qua kennis en vaardigheden afwisselen en aanvullen.
- b. Per klacht beslist de voorzitter welk lid van de commissie optreedt als klachtbehandelaar en voor de desbetreffende zaken contacten onderhoudt met klager en met beklagde.

## Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure;
- b. het in ontvangst nemen en registreren van klachten;
- c. het desgewenst helpen van de klager bij het formuleren van zijn/haar klacht;
- d. het horen van klager en beklagde en eventueel andere, bij het onderwerp van de klacht, betrokken personen;
- e. het bemiddelen tussen klager en beklagde om te zoeken naar een oplossing van de klacht;
- f. het uitbrengen van een advies aan klager en beklagde, indien het onder e gestelde niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid;



- g. de klager desgewenst wijzen op andere stappen als genoemd in artikel 9, indien bemiddeling /advies niet tot oplossing van de klacht heeft geleid;
- h. het registreren van inhoud en afwikkeling van de klachten, in een daarvoor ingerichte, beveiligde digitale omgeving;
- i. tijdig vernietigen van gegevens met betrekking tot eerdere klachten, waarbij de termijnen zoals die zijn vastgelegd in vigerende wetgeving maatgevend zijn;
- j. het jaarlijks rapporteren van het aantal en de aard van klachten aan de aangesloten ouderinitiatieven. Aangaande het rapporteren van de aard van de klachten beperkt de klachtencommissie zich tot hetgeen zij hierover in haar werkwijze heeft vastgelegd.;

## Artikel 5

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden en verplichtingen:

- a. De klachtencommissie kan ter uitvoering van zijn functie informatie inwinnen bij klager en beklaagde, stukken raadplegen en zo nodig externe deskundigheid betrekken;
- b. De klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en de beklaagde met betrekking tot de klacht. De klachtencommissie / klachtbehandelaar heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn functie is bekend geworden;
- c. Ten einde deze geheimhouding vorm te geven, tekenen leden van de klachtencommissie bij hun aantreden een geheimhoudingsverklaring;
- d. Uitzondering op deze geheimhoudingsplicht betreffen klachten die wettelijk gezien moeten leiden tot een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of andere overheidsinstantie;

## Artikel 6

Indienen van klachten en procedure:

- a. De klager dient zijn klacht in bij de voorzitter van de klachtencommissie.
- b. 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. Als dit niet tot het door de klager gewenste resultaat leidt, kan aan de klachtencommissie een verzoek tot bemiddeling worden gedaan. Deze bemiddeling is erop gericht tot een oplossing van de klacht te komen. (Besturen van) aangesloten ouderinitiatieven werken actief mee aan de procedure.
- c. Het is aan de klachtencommissie om te beslissen of een klacht in behandeling kan worden genomen. Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, koppelt zij aan klager de reden hiervan terug en geeft zij zo mogelijk aan waar de klacht thuishoort.



- d. Zo nodig verleent de klachtencommissie aan de klager hulp bij het formuleren van zijn klacht.
- e. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager en beklagde zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht worden geïnformeerd over de verdere procedure.
- f. De klachtbehandelaar houdt de klager en beklagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- g. De klachtencommissie brengt, indien nodig, uiterlijk 6 weken na het indienen van de klacht advies uit (zoals bedoeld in artikel 4 lid f). Indien de klachtencommissie meer tijd nodig heeft om haar taken zorgvuldig uit te voeren, kan dit verlengd worden met ten hoogste 4 weken.

## Artikel 7

- a. Indien de aard van de klacht daar aanleiding toe geeft, kan de klachtencommissie, na hiervoor toestemming van de klager te hebben gekregen, besluiten in een vroeg stadium het bestuur van het betreffende ouderinitiatief te informeren. De commissie informeert tevens de beklagde over het feit dat er een klacht is ingediend.
- b. Indien de klager geen toestemming geeft om het bestuur van het desbetreffende ouderinitiatief te informeren over de inhoud van de klacht, staat het de klachtenbehandelaar vanwege haar taak desalniettemin vrij om het bestuur van het ouderinitiatief te informeren over het feit dat er een klacht is ingediend.
- c. Indien de klacht de zorgverlening betreft door een zorgverlener werkzaam bij de zorgorganisatie waarmee het bestuur van het desbetreffende ouderinitiatief een overeenkomst over zorgverlening heeft afgesloten, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling en verwijst de klager door naar de ter zake bevoegde instantie.
- 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 Ggz, worden doorverwezen naar de door het Rijk landelijk ingestelde klachtencommissie.

## Rechten klager en beklaagde

### Artikel 8

De klager en de beklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een deskundige. Zij informeren de klachtencommissie 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 klachtencommissie mee. De klachtencommissie overlegt dan met de klager in hoeverre verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie nodig is.

### Artikel 10

De klachtenprocedure is voor klager en beklaagde kosteloos.



# Slotbepalingen

## Artikel 11

Potentiële leden van de klachtencommissie 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 aangesloten ouderinitiatieven worden door de commissie in kennis gesteld van het bestaan van een vacature.

## Artikel 12

Wijzigingen in het reglement geschieden met instemming van een meerderheid van de bij de commissie aangesloten ouderinitiatieven. Naar aanleiding van een door de klachtencommissie uitgebracht en toegezonden advies over een voorgenomen wijziging, kunnen aangesloten ouderinitiatieven hun standpunt kenbaar maken.

## Artikel 13

Bij omstandigheden waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.



## Bijlage: Profielschets leden klachtencommissie

### PGB-gefinancierde ouderinitiatieven

Het doel van deze klachtencommissie is samen met de klager en geklaagde te zoeken naar een oplossing. Bijvoorbeeld bij klachten van een ouder of bewoner t.a.v. bestuursbesluiten / wijze van bestuur binnen het ouderinitiatief.

Het opzetten van een klachtenregeling is nodig om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen als ouderinitiatieven.

Voor deze klachtencommissie zijn we op zoek naar leden die passen binnen de navolgende profielschets:

#### Houding

Het commissielid beschikt over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- Respectvol voor beleving en opvattingen van de ander
- Open en onbevooroordeeld
- Integer, eerlijk en betrouwbaar
- Overtuigend en doortastend
- Onpartijdig
- Gericht op samenwerking
- Toegankelijk
- Overstijgend kunnen denken

#### Vaardigheden

In verband met de voorkomende taken is het belangrijk dat het commissielid beschikt over uitstekende sociale en contactuele vaardigheden, in staat is om te analyseren vanuit overstijgend denken, kan reflecteren op eigen handelen, advies uit kan brengen en vaardigheden heeft om te bemiddelen.



Concreet denken we aan de volgende vaardigheden:

- Empathisch, tactvol en dienstbaar op kunnen treden, met gevoel voor verhoudingen binnen ouderinitiatieven
- Omgaan kunnen gaan met verschillende (sub-)culturen
- Initiërend, volhardend en geduldig, flexibel zijn in optreden, met oog voor de oplossingen.
- Om kunnen gaan met extreme vormen van gedrag bij partijen; (waaronder boosheid, agressie, eisend- en/of claimend gedrag)
- Actief kunnen luisteren
- In staat zijn zich correct en met duidelijk taalgebruik te verwoorden, in staat om aan te sluiten bij klager en aangeklaagde;
- Helder en systematisch kunnen rapporteren en corresponderen
- Inzicht hebben in verschillende belevingswerelden en belangenposities; kunnen omgaan met deze verschillen;
- Helder gebeurtenissen en belevingen kunnen analyseren, los van de eigen opvattingen;
- In staat zijn tot reflectie op eigen handelen, eigen motieven / opvattingen en de mogelijke effecten daarvan;
- In staat zijn om systematisch te werken; waarbij overzicht en structuur wordt geboden en behouden
- In staat zijn tot het plannen en uitvoeren van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken.

## Kennis en ervaring

Op het gebied van kennis en ervaring gelden de volgende vereisten:

- Tenminste HBO werk- en denkniveau;
- Bestuurlijke ervaring binnen ouderinitiatieven.
- Kennis over klachtrecht en klachtprocedures, intern en extern (in theorie of vanuit de praktijk, of bereid deze op te doen)
- Algemene kennis van de problematiek van de doelgroep.
- Kennis over relevante wet- en regelgeving (denk aan Wmo, Wlz, Wkkgz etc.) of de bereidheid deze op te doen.



## Beschikbaarheid

Ten aanzien van de beschikbaarheid vragen we van potentiële leden van de klachtencommissie:

- Commitment voor de duur van tenminste 2 jaar
- Reisbereidheid voor landelijke bezoeken aan klager(s) en aangeklaagden.
- Flexibele inzetbaarheid
- Tijdsbesteding per lid is afhankelijk van aantal klachten en wordt in onderling overleg bepaald.

## Wat bieden wij?

- Onkostenvergoeding
- De mogelijkheid om een communicatietraining te volgen
- Toegang tot gespecialiseerde kennis en de mogelijkheid om expertise in te roepen (rondom VG/ASS, Psychiatrie).

*Leden van de klachtencommissie dienen in het bezit te zijn van een VOG.*



## Verantwoording

Dit klachtenreglement pgb-gefinancierde ouderinitiatieven is ontwikkeld door en voor ouder/familie-initiatieven. Dit reglement en de bijbehorende profielschets zijn tot stand gekomen met inbreng van de volgende personen:

Mirjam Kleijweg (Stichting TOV)

Monique Kromhout (Stichting TOV)

Teska Seligmann (8Sprong)

Jolanthe Jansen (WMZO)

Annemie van den Heuvel (Stichting de Toekomst)

Henny Daniels (Plu-S)

Peter – Eric Verstegen (Woondroom Schiedam)

Pieter Rem (Grasboom Veenendaal)

Fons Spijkers (RPSW)

Bernadette van Esch (Stichting Benjamin)

Onafhankelijk voorzitter van de werkgroep klachten- en geschillen is Corry van Tol (De Roef).

De werkgroep werd ondersteund door: André Rhebergen, Elsemarie Westerveen en Arianne Brinkman (WoondroomZorg).

