



Stichting Dienstverlening
Ouderinitiatieven

Regeling voor Kwesties en Klachten

Ouders werken met enorm veel inzet en passie samen om een ouderinitiatief op te starten of in de lucht te houden. Het is een intensieve samenwerking, want in je eentje kan je geen ouderinitiatief vormgeven. Juist door die inzet en passie kan het voorkomen dat erop een gegeven moment toch een verschil van inzicht ontstaat. Vaak komen ouders daar samen wel uit, maar de ervaring leert dat er toch ook geregeld grotere problemen ontstaan. Problemen die kunnen uitmonden in conflicten. Soms leidt dit tot rechtszaken of het einde van het ouderinitiatief. Ook kunnen er klachten ontstaan waarop een passende reactie moet komen. Het is goed dat een ouderinitiatief zich dat op voorhand realiseert en zich daarop voorbereidt.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De Wkkgz is er om de positie van cliënten in de gezondheidszorg te verstevigen. De Wkkgz legt een [groot aantal verplichtingen op aan zorgaanbieders](#). Een hiervan is het bieden van toegang tot een laagdrempelige klachtenregeling. Een tweede verplichting is het bieden van toegang tot een geschillenregeling.

De wet geldt voor alle zorgaanbieders, dus ook voor ouderinitiatieven die als zorgaanbieder opereren. Dit zijn alle ouderinitiatieven die een zorgovereenkomst met hun bewoners zijn aangegaan. Als er binnen het ouderinitiatief ook maar één bewoner is die gebruikt maakt van de Wet langdurige zorg (Wlz), dan is de Wkkgz van toepassing voor alle bewoners.

Alleen als een ouderinitiatief uitsluitend op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorg verleent, is deze wet niet van toepassing. Ons advies is wel dat ook deze ouderinitiatieven zich aansluiten bij onze [Regeling voor Kwesties en Klachten](#).



Stichting Dienstverlening
Ouderinitiatieven

Klachtenregeling

De Stichting Dienstverlening Ouderinitiatieven (SDOI) heeft bij het ontwerpen van een klachtenregeling voor een ruime opzet gekozen op basis van de principes van mediation:

- Deelname aan een bemiddelingsproces is altijd vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Er wordt van de deelnemers een serieuze inspanning gevraagd om het proces een kans te geven.
- Alles wat gezegd en gedeeld wordt is en blijft vertrouwelijk. Informatie kan en mag niet buiten de bemiddeling worden gedeeld. Iedere deelnemer kan zich dus kwetsbaar opstellen, zonder angst dat dit later tegen hem of haar gebruikt wordt.
- De bemiddelaars zijn en blijven neutraal en onpartijdig. Zij zullen geen oordeel uitspreken over de situatie. Ook niet achteraf. Dat is niet hun rol.
- In tegenstelling tot gewone mediators zijn de bemiddelaars van de SDOI gepokt en gemazeld in de wereld van ouderinitiatieven. Vanuit hun kennis, ervaring en sensitiviteit kunnen zij sneller en dieper tot de kern van de zaak komen.

Kwesties en Klachten

Een klacht ontstaat zelden in een vacuüm. Meestal gaat er aan het indienen van een klacht een proces vooraf dat is begonnen met een onschuldig verschil van mening of inzicht. Tegen de tijd dat er een klacht wordt ingediend, heeft er meestal al een proces van escalatie plaatsgevonden, zijn er posities ingenomen en wordt er gepraat in termen van gelijk hebben, gelijk krijgen, winnen of verliezen.

Klachtenregeling

De Stichting Dienstverlening Ouderinitiatieven (SDOI) heeft bij het ontwerpen van een klachtenregeling voor een ruime opzet gekozen op basis van de principes van mediation:

- Deelname aan een bemiddelingsproces is altijd vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Er wordt van de deelnemers een serieuze inspanning gevraagd om het proces een kans te geven.
- Alles wat gezegd en gedeeld wordt is en blijft vertrouwelijk. Informatie kan en mag niet buiten de bemiddeling worden gedeeld. Iedere deelnemer kan zich dus kwetsbaar opstellen, zonder angst dat dit later tegen hem of haar gebruikt wordt.



Stichting Dienstverlening
Ouderinitiatieven

- De bemiddelaars zijn en blijven neutraal en onpartijdig. Zij zullen geen oordeel uitspreken over de situatie. Ook niet achteraf. Dat is niet hun rol.
- In tegenstelling tot gewone mediators zijn de bemiddelaars van de SDOI gepokt en gemazeld in de wereld van ouderinitiatieven. Vanuit hun kennis, ervaring en sensitiviteit kunnen zij sneller en dieper tot de kern van de zaak komen.

Kwesties en Klachten

Een klacht ontstaat zelden in een vacuüm. Meestal gaat er aan het indienen van een klacht een proces vooraf dat is begonnen met een onschuldig verschil van mening of inzicht. Tegen de tijd dat er een klacht wordt ingediend, heeft er meestal al een proces van escalatie plaatsgevonden, zijn er posities ingenomen en wordt er gepraat in termen van gelijk hebben, gelijk krijgen, winnen of verliezen.

Jarenlange ervaring en wetenschappelijk onderzoek in de wereld van conflictbeheersing en mediation, heeft aangetoond dat bemiddeling in een vroeg stadium van een conflict veel meer kans van slagen heeft. Daarom biedt de *Regeling voor Kwesties en Klachten* van de SDOI ook bemiddeling aan in een heel vroeg stadium van een verschil van mening of inzicht. We noemen dat een kwestie. In zo'n geval kunnen betrokkenen ondersteuning zoeken bij de deskundige bemiddelaars van de SDOI. Door de inbreng van een deskundige buitenstaander die belangeloos de kwestie in kaart brengt, kan er vaak veel bereikt worden en kunnen grotere conflicten of klachten worden voorkomen.

Geen geschillenregeling

De *Regeling voor Kwesties en Klachten* van de SDOI is geen geschillenregeling. Bij een geschillenregeling is het de bedoeling van de eiser dat er een bindend oordeel en eventueel zelfs een boete wordt opgelegd. Daarin ziet de SDOI geen rol voor zichzelf. Bemiddelen staat haaks op oordelen.



Stichting Dienstverlening
Ouderinitiatieven

Bovendien geldt de wettelijke plicht om toegang te bieden tot een geschillenregeling alleen voor de geleverde zorg. In de meeste gevallen wordt de zorg in een ouderinitiatief geleverd door een zorgsamenwerkingspartner: een grotere, professionele zorgaanbieder of -instelling, zoals 's Heeren Loo, Amerpoort, ASVZ, Prisma, Ipse de Bruggen of WoonDroomZorg. Deze zorgaanbieders zijn allen aangesloten bij een geschillenregeling. Het bestuur van het ouderinitiatief kan in overleg treden met de zorgsamenwerkingspartner en in de samenwerkingsovereenkomst opnemen, dat er in het geval van een geschil over de geleverde zorg, een beroep kan worden gedaan op de geschillenregeling van de zorgsamenwerkingspartner.

Mocht er een geschil ontstaan in een ouderinitiatief waarbij het niet over de geleverde zorg gaat en bemiddeling (al dan niet via de SDOI) niet heeft geleid tot een oplossing, dan staat in Nederland altijd de weg naar de rechter open.

Voor ouderinitiatieven die zelf personeel hebben (zowel in loondienst als op zzp-basis) zal aansluiting bij een externe geschillenregeling onvermijdelijk zijn. Alle andere ouderinitiatieven die als zorgaanbieder opereren, kunnen zich aansluiten bij de *Regeling voor Kwesties en Klachten* van de SDOI. Hiermee voldoen zij aan hun wettelijke verplichting om toegang te bieden tot een laagdrempelige klachtenregeling.

Ervaringen van de afgelopen twee jaar

Er zijn inmiddels zo'n 25 kwesties en/of klachten bij de SDOI aangemeld. Bemiddeling door de SDOI heeft bij het merendeel geleid tot een verbetering van de situatie. Een luisterend, deskundig en vertrouwelijk oor heeft in veel gevallen een positief effect gehad. De aantallen zijn nog te gering om betrouwbare statistische conclusies te trekken, maar dit resultaat is zeker bemoedigend.



Stichting Dienstverlening
Ouderinitiatieven

Het gaat bij deze kwesties en/of klachten in de kern veelal om zeggenschap. Veel ouderinitiatieven hebben als rechtsvorm een stichting met een bestuur waarin ouders de meerderheid vormen. Soms is dat bestuur aangevuld met één of meer externe leden, die dan vaak de rol van (onafhankelijk) voorzitter of penningmeester hebben. Echter, bij grotere ouderinitiatieven zit er niet van elke bewoner een ouder in het bestuur. Ook bij verenigingen is er een verschil tussen ouders die in het bestuur zitten, en ouders die alleen via de ledenvergadering invloed kunnen uitoefenen. Bij verschil van inzicht, blijkt dat sommige ouders toch echt meer macht, invloed of zeggenschap hebben dan andere ouders. Dat is vaak de oorzaak van een conflict, of anders op zijn minst een complicerende, versterkende factor.

Andere oorzaken van conflicten kunnen zijn:

- De opvolging van vertrekkende bestuursleden.
- Het niet goed vastgelegd hebben of up-to-date hebben van de zorgvisie van het ouderinitiatief. Hierdoor kunnen misverstanden ontstaan bij nieuwe toetredende ouders en bewoners.
- Onduidelijkheid over wie op welke wijze bevoegd is te besluiten over toetreding van nieuwe bewoners in het ouderinitiatief.
- Onduidelijkheid over hoe ver de solidariteit strekt binnen het ouderinitiatief.

Kosten

Door het inzetten van deskundige en ervaren bemiddelaars op vrijwillige basis, biedt de SDOI kwaliteit tegen lage kosten.

Een ouderinitiatief moet aangesloten zijn bij de *Regeling Kwesties en Klachten* van de SDOI om van de diensten van een klachtenfunctionaris of bemiddelaar gebruik te kunnen maken. Aangesloten ouderinitiatieven betalen een bijdrage per kalenderjaar. Als binnen drie maanden na aansluiting om bemiddeling wordt verzocht, zal een extra toeslag ter hoogte van een jaarbijdrage in rekening worden gebracht.



Het tarief voor aansluiting in het kalenderjaar 2024 is:

- Ouderinitiatieven tot en met vijf bewoners: € 80,00.
- Toeslag per bewoner bij ouderinitiatieven met meer dan vijf bewoners: € 10,00.

Elk ouderinitiatief kan zich aansluiten bij de *Regeling voor Kwesties en Klachten*, ongeacht of het initiatief lid is van de [Landelijke Vereniging van Ouderinitiatieven \(LVOI\)](#).

Oprichting SDOI

In 2020 is een aantal ouders bijeengekomen om na te denken over een passend aanbod voor ouderinitiatieven. Dit zijn ouders die allemaal betrokken zijn bij een ouderinitiatief en daarnaast professioneel actief zijn en ervaren in de wereld van klachten en conflictoplossing. Er zijn natuurlijk goede mediators beschikbaar en er zijn ook organisaties die bijstand kunnen bieden bij klachten en conflicten. Tegelijk weten we dat de wereld van ouderinitiatieven een bijzondere wereld is. De ervaring leert dat het moeilijk is voor buitenstaanders om snel te begrijpen wat er eigenlijk allemaal kan spelen binnen een ouderinitiatief. Het is een complex samenspel van ouders, bestuursleden, bewoners, zorgverleners en derden.

Vandaar de gedachte om bemiddeling aan te bieden door professionele bemiddelaars die ervaring hebben met ouderinitiatieven. Het gaat dan vooral om deskundige bijstand in de vroegste fase van een verschil van inzicht, want dan is de kans op een oplossing groter.

In 2021 is de SDOI opgericht door de LVOI. Omdat de LVOI schouder aan schouder staat met de besturen van ouderinitiatieven die bij deze organisatie zijn aangesloten, is de LVOI geen goede partij om bemiddeling aan te bieden. De LVOI zou immers als partijdig kunnen worden ervaren. Om die reden is een aparte stichting opgericht met bemiddelaars die te allen tijde strikt neutraal en onpartijdig zijn en blijven: de SDOI.



Stichting Dienstverlening
Ouderinitiatieven

Omdat het bij problemen en klachten altijd om zeer gevoelige kwesties gaat, is het van groot belang dat de dienstverlening van de SDOI van een zeer hoog professioneel niveau is. Dat betekent dat er heel veel energie en tijd nodig is geweest om deze dienstverlening in te richten.

De volgende punten hebben we opgepakt:

- Het opstellen van de *Regeling voor Kwesties en Klachten*, met als achterliggende gedachte:
 - Dat er altijd problemen, klachten en conflicten kunnen ontstaan binnen ouderinitiatieven.
 - Dat er een wettelijke verplichting is om toegang te bieden tot een laagdrempelige klachtenregeling.
 - Dat het mooi is als professionele bemiddelaars met ervaring in de wereld van ouderinitiatieven, deskundige bijstand kunnen bieden.
- Het opstellen en inrichten van processen, procedures en werkwijzen voor de daadwerkelijke bemiddelingen.
- Het vinden van ervaren en deskundige klachtenbehandelaars en bemiddelaars.
- Het trainen van deze bemiddelaars, ook om samen tot een gemeenschappelijke visie en werkwijze te komen.
- Overleg en intervisie binnen de Commissie voor Kwesties en Klachten, waarin alle bemiddelaars samenwerken.
- Het inrichten van de website.
- Het aanvragen van fondsen.
- Communicatie met de aangesloten ouderinitiatieven.

De dienstverlening is volledig opgetuigd en binnenkomende kwesties en klachten worden onmiddellijk opgepakt.



Stichting Dienstverlening
Ouderinitiatieven

Het SDOI-bestuur bestaat uit personen die ook bij de LVOI actief zijn, daarom is het van belang te vermelden dat de privacy volledig gegarandeerd is. Het bestuur van de SDOI krijgt alleen geanonimiseerde, geaggregeerde informatie over zaken die in het kader van de *Regeling voor Kwesties en Klachten* bij de SDOI zijn aangemeld.

Via [onze site](#) kunt u zich makkelijk aansluiten bij de *Regeling voor Kwesties en Klachten*.

Mei 2024

Het bestuur van de SDOI:

Rudo Jockin
Harald Kemper
Lucas Middelhoff



Stationsweg 6b
3862CG Nijkerk



www.sdoi.nl
info@sdoi.nl