

VERSLAG ACTIVITEITEN 2022-2023

STICHTING DIENSTVERLENING OUDERINITIATIEVEN (SDOI)

U heeft zich aangesloten bij de Regeling voor Kwesties en Klachten van de SDOI. Inmiddels hebben zo'n 40 ouderinitiatieven dat gedaan. Bij deze willen we u informeren over onze activiteiten. We hadden dit natuurlijk al eerder moeten doen, maar het opbouwen van onze dienstverlening heeft al onze tijd en aandacht opgeëist. Wij hopen op uw begrip hiervoor en nemen ons voor u vanaf heden periodiek, minimaal jaarlijks, op de hoogte te houden. Aarzel ook niet contact met ons op te nemen, mocht u daar ook maar enige aanleiding voor hebben.

De SDOI is in de zomer van 2021 opgericht. Het bestuur van de LVOI en andere betrokkenen, actief in ouderinitiatieven (hierna te noemen OI) en met een achtergrond in klachtafhandeling en bemiddeling, waren van mening dat een team van deskundige bemiddelaars, met kennis en ervaring in de wereld van ouderinitiatieven, goed en nuttig werk zou kunnen verrichten bij problemen die binnen OI kunnen ontstaan. En OI hebben ook een wettelijke plicht, vanuit de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), om toegang te bieden tot een laagdrempelige klachtenregeling. De LVOI wil OI graag ondersteunen met een goede dienstverlening, tegen lagere kosten dan hiervoor door andere aanbieders, actief in deze markt, worden berekend. En deze andere aanbieders hebben ook geen deskundigheid op het gebied van OI: toch een bijzondere wereld, naar onze mening.

Maar dan zou dat wel vanuit een onafhankelijke organisatie moeten gebeuren, omdat de LVOI zelf immers' schouder aan schouder' staat met de besturen van OI, en daarmee, bij een mogelijk conflict tussen een bestuur van een OI en een ouder die juist niet in dat bestuur zit, mogelijk van 'partijdigheid' zou kunnen worden beticht. Om die reden heeft de LVOI de SDOI opgericht: een stichting, op voldoende afstand van de LVOI, die volstrekt onafhankelijk en in volledige vertrouwelijkheid OI kan ondersteunen.

Omdat het bij problemen en klachten altijd om zeer gevoelige kwesties gaat, was/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 op te tuigen:

- Het opstellen van de Regeling voor Kwesties en Klachten
- Het opstellen en inrichten van processen, procedures en werkwijzen voor de daadwerkelijke bemiddelingen
- Het vinden van ervaren en deskundige 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 OI

Het oprichtingsbestuur van de SDOI, bestaande uit Teska Seligmann, Jolanthe Jansen, Pauline Hillen en Monique Kromhout heeft zich twee jaar lang met bovenstaande activiteiten beziggehouden, en daarnaast hebben zij zich, als bemiddelaars, beziggehouden met echte 'Kwesties en Klachten', die vanuit deelnemende OI werden aangemeld. Er zijn inmiddels zo'n 15-20 "Kwesties en/of Klachten" bij de SDOI aangemeld. In de meerderheid van de gevallen heeft de bemiddeling van de SDOI geleid tot een verbetering van de situatie voor de betrokkenen. Een luisterend, deskundig, vertrouwelijk 'oor' heeft in veel gevallen al een zeer positief effect gehad. De aantallen zijn nog te gering om harde conclusies te trekken, maar dit resultaat is zeker bemoedigend. Hoewel dit nog een beperkt aantal is, valt er wel al iets te zeggen over de aard van de problemen die binnen OI kunnen ontstaan.

Veel zaken gaan, in de kern, om zeggenschap: veel OI hebben als rechtsvorm een stichting, bestuurd door een bestuur, waarin ouders de meerderheid vormen, met mogelijk één of meer externe leden, die dan vaak de rol van (onafhankelijk) voorzitter of penningmeester hebben. Echter, bij grotere OI zit er niet van elke bewoner een ouder in het bestuur. En ook bij verenigingen is er een verschil tussen ouders die in het bestuur zitten, en anderen die alleen via de ledenvergadering invloed kunnen uitoefenen. Als er dan verschillen van inzicht ontstaan, blijkt (opeens) dat sommige ouders toch echt meer macht/invloed/zeggenschap hebben dan andere ouders, en dan is dat vaak de oorzaak, of anders op zijn minst een complicerende, versterkende factor bij het ontstaan van conflicten. Andere, verwante oorzaken van conflicten kunnen zijn:

- Het niet goed vastgelegd hebben, of up-to-date gehouden hebben van de zorgvisie van het OI, waardoor er misverstanden kunnen ontstaan bij nieuwe toetredende ouders/bewoners
- Onduidelijkheid over wie, op welke wijze bevoegd is te besluiten over toetreding nieuwe bewoners in het OI
- Onduidelijkheid over hoe ver de solidariteit strekt binnen het OI
- De wijze waarop ouders/bewoners regie kunnen uitvoeren is soms onvoldoende geregeld en/of niet goed vastgelegd;
- Door in de statuten niet goed te regelen hoe en wie bestuursleden controleert, en daarnaast benoemt/ontslaat kan een bestuur een heel eigen kant op gaan en niet langer voldoen aan de bedoelingen van de ouders/oprichters.

In de zomer van 2023 is het bestuur van de SDOI, op verzoek van het oprichtingsbestuur, overgedragen aan Rudo Jockin (voorzitter) Harald Kemper (penningmeester) en Lucas Middelhoff (secretaris). De leden van het voormalige oprichtingsbestuur kunnen zich nu volledig storten op de daadwerkelijke dienstverlening van de SDOI, door hun deelname aan de Commissie voor Kwesties en Klachten. Het nieuwe bestuur zal zich bezighouden met werving van nieuwe OI als deelnemer aan de Regeling voor Kwesties en Klachten, met communicatie naar de deelnemers en met oriëntatie op mogelijke nieuwe activiteiten van de SDOI t.b.v. ouderinitiatieven. Tevens betreft het ook hier een interim-bestuur, dat hard op zoek zal gaan naar mensen die bereid zijn in het SDOI-bestuur zitting te nemen.

Nu het SDOI-bestuur wordt gevormd door personen, die ook bij de LVOI actief zijn, 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 bij de SDOI zijn aangemeld.

Wij danken het eerdere oprichtingsbestuur voor hun tomeloze inzet om de SDOI op poten te zetten, en wensen ze veel succes met hun verdere activiteiten in de Commissie voor Kwesties en Klachten. Ook danken we alle aangesloten OI voor hun vertrouwen in en steun voor de SDOI. Wij hopen natuurlijk op voortzetting van uw deelname aan onze Regeling voor Kwesties en Klachten, waarbij we, paradoxaal, ook hopen dat u geen gebruik zult hoeven maken van onze dienstverlening. Maar mocht er iets aan de hand zijn in uw OI, wacht dan niet te lang met contact opnemen met de SDOI: hoe eerder een helpende hand kan worden geboden, des te groter is de kans op een positieve uitkomst.

Januari 2024

Het bestuur van de SDOI

Rudo Jockin

Harald Kemper

Lucas Middelhoff

Mede namens het oprichtingsbestuur

Teska Seligmann

Jolanthe Jansen

Pauline Hillen

Monique Kromhout

