

Reglement bemiddeling bij geschillen en klachten voor Stichting de Grasboom en aangesloten stichtingen

- Begripsomschrijvingen
- Doelstelling van de geschillen- en klachtenbemiddeling
- Aanstelling geschillen- en klachtenfunctionaris
- Taken en bevoegdheden van de geschillen- en klachtenfunctionaris
- Aanmelden en behandelen van geschillen
- Aanmelden en behandelen van klachten
- Slotbepalingen

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De Grasboom: Stichting De Grasboom opgericht op 21 juni 2006 te Utrecht als overkoepelende stichting van de aangesloten ouderinitiatieven;
- b. de betreffende Stichting: de stichting die is aangesloten bij De Grasboom, die dit reglement als bindend voor deze stichting heeft aanvaard en binnen de werkring van welke stichting het onderwerp van de klacht zich afspeelt;
- c. geschil: een mondeling of schriftelijk naar voren gebrachte kwestie waarover twee of meer onder e. genoemde personen of organen, onderling een verschil van mening of inzicht hebben, waar betrokkenen ondanks meerdere pogingen niet tot een vergelijk zijn gekomen komen en waarvan één of meerdere betrokkenen van mening zijn dat het in het belang van betrokkene(n) en/of de Grasboom als geheel is dat dit geschil wordt opgelost, en welke kwestie door de geschillen- en klachtenfunctionaris is geregistreerd,
- d. klacht: elk mondeling of schriftelijk naar voren gebracht bezwaar tegen het gedrag of uitlatingen van een onder e. genoemd persoon of orgaan
- e. personen of organen die een geschil of klacht kunnen aanmelden, en die onderwerp kunnen zijn van een geschil of klacht:
 - een bewoner,
 - diens ouder of wettelijk vertegenwoordiger, broer of zus,
 - een lid van het bestuur, dan wel het bestuur als geheel van ofwel stichting (koepel) De Grasboom,
 - ofwel een aangesloten Stichting
 - dan wel een zorgverlener binnen die Stichting;
 - dan wel een derde met een kennelijk belang of betrokkenheid, dit ter beoordeling van de geschillen- en klachtenfunctionaris. Een derde kan zichzelf aanmelden of uitgenodigd worden mee te werken aan de geschillen- en klachtenprocedure, maar kan hier nooit toe gedwongen worden.
- f. beklagde: degene tegen wie de klacht gericht is;
- g. geschillen- en klachtenfunctionaris: de door het bestuur van De Grasboom benoemde persoon die kan worden benaderd bij een klacht en die onpartijdig bemiddelt en/of adviseert;
- h. bemiddeling: het proces waarbij getracht wordt om met behulp van een onpartijdige persoon een geschil of klacht tussen betrokkenen tot een oplossing te brengen;
- i. zorgverlener: zorgverlener werkzaam bij de zorginstelling waarmee het bestuur van een bij De Grasboom aangesloten stichting een overeenkomst over zorgverlening aan bewoners van die stichting heeft afgesloten.

Doelstelling van de geschillen- en klachtenbemiddeling

Artikel 2

De geschillen- en klachtenbemiddeling is gericht op:

- a. het op snelle wijze bemiddelen bij een geschil of klacht;
- b. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en beklagde, of betrokkenen bij een geschil;
- c. het rapporteren van geschillen en klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in het functioneren van het bestuur van De Grasboom en de bij De Grasboom aangesloten stichtingen als een veilige en zorgzame woonomgeving die bijdraagt aan de ontwikkeling van het zelfstandig functioneren van de bewoners;
- d. het bevorderen van de kwaliteit van de bewoning, de zorg en de veiligheid binnen bij De Grasboom aangesloten stichtingen.

Aanstelling geschillen- en klachtenfunctionaris

Artikel 3

Het bestuur van De Grasboom benoemt een onafhankelijke geschillen- en klachtenfunctionaris die beschikt over kennis van autisme en andere relevante ervaring. Bestuursleden, bewoners of hun familieleden en betrokkenen bij de zorgverlening binnen De Grasboom of bij De Grasboom aangesloten stichtingen kunnen niet als geschillen- en klachtenfunctionaris worden benoemd.

Taken en bevoegdheden van de geschillen- en klachtenfunctionaris

Artikel 4

De geschillen- en klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. het verstrekken van informatie over de geschillen- en klachtenprocedure;
- b. het in ontvangst nemen van mondelinge en schriftelijke geschillen en klachten;
- c. het desgewenst verwijzen van de betrokkenen bij een geschil of klager naar assistentie bij het op schrift stellen van het geschil of de klacht;
- d. het horen van de bij een geschil betrokkenen of klager en beklagde, of andere, bij het onderwerp van de geschil of klacht betrokken personen;
- e. het mondeling of schriftelijk bemiddelen tussen betrokkenen bij een geschil, of klager en beklagde, in geval van een klacht, of om te zoeken naar een oplossing van het geschil of de klacht;
- f. het uitbrengen van een zwaarwegend advies aan het bestuur van de betreffende stichting: het bestuur neemt het advies in principe over, maar heeft wel de mogelijkheid om beargumenteerd van dit advies af te wijken. In dat laatste geval stelt het bestuur de betrokkenen bij het geschil, of de klager, en de beklagde in geval van een klacht, en de geschillen- en klachtenfunctionaris schriftelijk in kennis van de redenen waarom het advies niet of gedeeltelijk wordt gevolgd.
- g. als bemiddeling niet tot oplossing van de geschil of klacht leidt, de klager desgewenst wijzen op andere stappen als genoemd in artikel 10;
- h. het registreren van inhoud en afwikkeling van de geschillen en klachten;
- i. het jaarlijks rapporteren van geanonimiseerde geschillen en klachten aan het bestuur van de betreffende Stichting en De Grasboom;
- j. het signaleren van structurele klachten en het adviseren van het bestuur van de betreffende Stichting over verbetering van de woonomgeving en de zorg binnen die stichting.

Artikel 5

1. De geschillen- en klachtenfunctionaris kan ter uitvoering van zijn functie informatie inwinnen bij betrokkenen bij een geschil, of klager en beklagde in geval van een klacht, of stukken raadplegen en, zo nodig, deskundige derden inschakelen. Indien hierbij kosten gemaakt zouden moeten worden, overlegt de functionaris voorafgaand met zijn aanspreekpunt in het koepelbestuur van De Grasboom. Binnen het budget van de koepel De Grasboom wordt een bescheiden reserve aangehouden voor deze

kosten. Nut, noodzaak en effect van deze eventuele uitgaven worden na afloop geëvalueerd door de klachtenfunctionaris in zijn rapportage aan het bestuur van de koepel De Grasboom.

2. De geschillen- en klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over betrokkenen bij een geschil of de klager en de beklagde in geval van een klacht, met betrekking tot het geschil of de klacht. Hij/zij heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn/haar functie is bekend geworden. De geschillen- en klachtenfunctionaris zorgt voor een vlotte afhandeling van de klacht of het geschil.

Aanmelden en behandelen van geschillen

Artikel 6

De betrokkene(n) meld(t/en) zijn/hun geschil bij de geschillen- en klachtenfunctionaris. Zo nodig verwijst de geschillen- en klachtenfunctionaris de melder(s) naar assistentie bij het schriftelijk formuleren van het geschil. Het geschil kan uitsluitend in behandeling worden genomen vanaf het moment dat dit schriftelijk is aangemeld.

De geschillen- en klachtenfunctionaris bepaalt of het geschil ontvankelijk is, d.w.z. past binnen letter en geest van deze geschillen en klachtenregeling. Indien hij/zij van mening is dat deze klacht niet ontvankelijk is, stelt hij melder(s) hiervan binnen twee weken na indiening op de hoogte, schriftelijk en voorzien van motivering.

De geschillen- en klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de melder(s) binnen twee weken na ontvangst van de op schrift gestelde en ontvankelijk bevonden klacht/melding wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Op dat moment informeert de geschillen- en klachtenfunctionaris tevens de eventuele andere betrokkene(n) over aard en inhoud van het geschil en over de verdere procedure.

Artikel 7

1. Indien de aard van het geschil daar aanleiding toe geeft, kan de geschillen- en klachtenfunctionaris, na hiervoor toestemming van alle betrokkenen te hebben gekregen, besluiten in een vroeg stadium het bestuur van de betreffende Stichting te informeren over het geschil.

Artikel 8

De geschillen- en klachtenfunctionaris probeert te bewerkstelligen dat alle betrokkenen bij het geschil eerst zelf trachten tot een oplossing te komen. De melder(s) kan/kunnen, indien hij/zij dat wens(t/en), hierbij de hulp van de geschillen- en klachtenfunctionaris inroepen om dit contact tot stand te brengen (procesmatige betrokkenheid, geen inhoudelijke betrokkenheid van de geschillen- en klachtenfunctionaris).

Als dit niet tot het door de melder(s) gewenste resultaat leidt, probeert de geschillen- en klachtenfunctionaris via bemiddeling tussen alle betrokkenen tot een oplossing van het geschil te komen. De voorkeur gaat hierbij uit naar een daadwerkelijk gesprek tussen alle betrokkenen, maar in voorkomende gevallen kan er in eerste instantie ook voor pendelbemiddeling worden gekozen. Als daadwerkelijk contact niet mogelijk is, kan er ook voor een audio- of videogesprek gekozen worden. Een geschil zal nimmer uitsluitend schriftelijk worden behandeld, tenzij hier zwaarwegende argumenten voor zijn en alle betrokkenen hier uitdrukkelijk voor kiezen of mee instemmen.

Artikel 9

Elk van de betrokkenen kan zich, indien zij dat wensen, en uitsluitend wanneer dit vooraf is gemeld, laten bijstaan door een adviseur of deskundige. Zij informeren de geschillen- en klachtenfunctionaris en de andere betrokkenen hierover zo tijdig mogelijk. Deze informeert hierover de andere betrokkene(n) tijdig, zodat ook deze kan/kunnen besluiten zich te laten bijstaan. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van degene die die bijstand heeft ingeschakeld.

Artikel 10

De melders behouden ook na indiening en/of afwikkeling van de behandeling van het geschil de mogelijkheid om dezelfde kwestie als een klacht in plaats van een geschil in te dienen bij de geschillen- en klachtenfunctionaris. Deze zal vervolgens binnen twee weken laten weten of hij de

klacht ontvankelijk verklaart, d.w.z. of deze past binnen letter en geest van deze geschillen- en klachtenregeling en of er een reële verwachting is dat de behandeling van de betreffende klacht tot een andere uitkomst zal leiden dan de behandeling van het eerdere geschil.

Aanmelden en behandelen van klachten

Artikel 11

De klager dient zijn klacht bij de geschillen- en klachtenfunctionaris in. Zo nodig verwijst de geschillen- en klachtenfunctionaris de klager naar assistentie bij het schriftelijk formuleren van zijn klacht. De klacht kan uitsluitend in behandeling worden genomen vanaf het moment dat deze schriftelijk is ingediend.

De geschillen- en klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht ontvankelijk is, d.w.z. of deze past binnen letter en geest van deze geschillen en klachtenregeling. Indien hij/zij van mening is dat deze klacht niet ontvankelijk is, stelt hij klager hiervan binnen twee weken na indiening op de hoogte, schriftelijk en voorzien van motivering.

De geschillen- en klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na ontvangst van de op schrift gestelde en ontvankelijk bevonden klacht/melding wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Op dat moment informeert de geschillen- en klachtenfunctionaris tevens de beklagde over aard en inhoud van de klacht en over de verdere procedure.

Artikel 12

1. Indien de aard van de klacht daar aanleiding toe geeft, kan de geschillen- en klachtenfunctionaris, na hiervoor toestemming van de klager en beklagde te hebben gekregen, besluiten in een vroeg stadium het bestuur van de betreffende Stichting te informeren over de klacht.

2. Indien de klacht de zorgverlening betreft door een zorgverlener werkzaam bij de zorginstelling waarmee het bestuur van de betreffende Stichting een overeenkomst over zorgverlening aan bewoners van die Stichting heeft afgesloten, wijst de geschillen- en klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van die zorginstelling. Naam en adres van de betreffende klachtencommissie zijn opvraagbaar bij het bestuur van De Grasboom, de betreffende Stichting of bij de geschillen- en klachtenfunctionaris.

Artikel 13

De geschillen- en klachtenfunctionaris probeert te bewerkstelligen dat de klager eerst zelf de beklagde benadert om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager kan, indien hij dat wenst, hierbij de hulp van de geschillen- en klachtenfunctionaris inroepen om dit contact tot stand te brengen (procesmatige betrokkenheid, geen inhoudelijke betrokkenheid van de geschillen- en klachtenfunctionaris).

Als dit niet tot het door de klager gewenste resultaat leidt, probeert de geschillen- en klachtenfunctionaris via bemiddeling tussen klager en beklagde tot een oplossing van de klacht te komen. De voorkeur gaat hierbij uit naar een daadwerkelijk gesprek tussen klager en beklagde, maar in voorkomende gevallen kan er in eerste instantie ook voor pendelbemiddeling worden gekozen. Als daadwerkelijk contact niet mogelijk is, kan er ook voor een audio of videogesprek gekozen worden. Een klacht zal nimmer uitsluitend schriftelijk worden afgedaan, tenzij hier zwaarwegende argumenten voor zijn en alle betrokkenen hier uitdrukkelijk voor kiezen of mee instemmen.

Artikel 14

De klager en de beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, en uitsluitend wanneer dit vooraf is gemeld, laten bijstaan door een deskundige naar eigen keuze. Zij informeren de geschillen- en klachtenfunctionaris hierover zo tijdig mogelijk. Deze informeert hierover de andere betrokkene (beklaagde c.q. klager) tijdig, zodat ook deze kan besluiten zich te laten bijstaan. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van degene die die bijstand heeft ingeschakeld.

Artikel 15

De klager behoudt ook na indiening van zijn klacht, al dan niet ontvankelijk verklaard, de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Gezondheidszorg, 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 geschillen- en klachtenfunctionaris mee. De geschillen- en klachtenfunctionaris overlegt dan met de klager in hoeverre verdere behandeling van de klacht door de geschillen- en klachtenfunctionaris nog nodig en nuttig is.

Artikel 16

De geschillen- en klachtenprocedure is kosteloos voor de melders/betrokkenen, met inachtneming van art. 9 en art. 14.

Artikel 17

Na afsluiting van de behandeling van een geschil of klacht verstuurt de geschillen- en klachtenfunctionaris aan alle betrokkenen bij het geschil of de klacht een evaluatieformulier (zie bijlage). Hierop kunnen de betrokkenen aangeven hoe zij de behandeling van de kwestie door de geschillen- en klachtenfunctionaris en het gehele proces hebben ervaren. De geschillen- en klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een rapportage op aan het bestuur van De Grasboom, waarin ook deze evaluaties worden meegenomen.

Slotbepalingen

Artikel 18

Wijziging van deze regeling geschiedt door het bestuur van De Grasboom, nadat de geschillen- en klachtenfunctionaris advies heeft uitgebracht over de voorgenomen wijziging en de besturen van de bij De Grasboom aangesloten stichtingen in de gelegenheid zijn gesteld hun standpunt over de voorgenomen wijziging ter kennis van het bestuur van De Grasboom te brengen.

Artikel 19

Deze regeling en eventuele wijzigingen worden door het Bestuur ter kennis gebracht van de bewoners van de bij De Grasboom aangesloten stichtingen, hun ouders en de zorgverleners die binnen die stichtingen werkzaam zijn.

Aldus vastgesteld door het bestuur van stichting De Grasboom op 17-05-2021.

Bijlage 1
EVALUATIEFORMULIER VOOR DEELNEMERS
AAN GESCHILLEN- EN KLACHTENREGELING
DE GRASBOOM

NAAM : (MAG OOK ANONIEM)

ROL : BETROKKEN BIJ GESCHIL/KLAGER/BEKLAAGDE/ANDERE ROL
BEGIN EN EIND VAN HET PROCES : VAN... TOT...

HET BETROF EEN GESCHIL/KLACHT (DOORHALEN WAT N.V.T. IS)

ALGHELE WAARDERING: VAN 5 TOT 1 : 5: ZEER GOED, 4: GOED/VOLDOENDE. 3: NEUTRAAL,
2: MATIG, 1: ZWAAR ONVOLDOENDE

WAS U BEKEND MET HET BESTAAN VAN DE GESCHILLEN- EN KLACHTENREGELING ?

- IK WIST AL VAN HET BESTAAN
- IK HEB DEZE GEVONDEN TOEN IK ER NAAR ZOCHT
- IK BEN ER DOOR ANDEREN OP GEWEZEN
- ANDERS : ...

HOE BEOORDEELT U DE TEKST VAN DE REGELING, QUA LEESBAARHEID/HELDERHEID ?
SCHAAL VAN 5-1

HOE BEOORDEELT U HET HELE PROCES, ZOALS U DAT DOORLOPEN HEEFT ? SCHAAL VAN 5-1

HOE BEOORDEELT U DE HANDELWIJZE VAN DE GESCHILLEN/KLACHTENFUNCTIONARIS ?
SCHAAL VAN 5-1

- DESKUNDIGHEID
- COMMUNICATIE
- ONPARTIJDIGHEID/NEUTRALITEIT
- VERTROUWELIJKHEID
- EMPATHIE
- IK VOELDE ME GEZIEN/GEHOORD
- OVERIG : WAT WIL U HIER VERDER OVER KWIJLT ?

ZIJN ER DESKUNDIGEN INGESCHAKELD BIJ DE BEHANDELING VAN UW GESCHIL/KLACHT ?
HOE HEBT U HUN INBRENG ERVAREN ?

- POSITIEF, NAMELIJK...
- NEGATIEF, NAMELIJK
- NEUTRAAL, NAMELIJK

HOE HEEFT U HET TIJDSVERLOOP IN HET PROCES ERVAREN ?

- TE SNEL, TE GEHAAST

- TE LANGZAAM, TE VEEL VERTRAGING
- PLEZIERIG, PROFESSIONEEL
- ANDERS, NAMELIJK ...

HEEFT U VREDE MET DE UITKOMST VAN DE DOORLOPEN PROCEDURE?
SCHAAL VAN 5-1

ZOU U ANDEREN ADVISEREN GEBRUIK TE MAKEN VAN DEZE REGELING ?
SCHAAL VAN 5-1

WAT ZOU ER NOG VERBETERD KUNNEN WORDEN AAN DEZE REGELING, OF DE UITVOERING
DAARVAN ?

.....

MOGEN WE VANUIT HET BESTUUR VAN DE GRASBOOM-KOEPSEL NOG CONTACT MET U
OPNEMEN, MOCHTEN WE NOG NADERE VRAGEN HEBBEN ?
JA/NEE