ONS HUIS

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING STICHTING ONS HUIS

Overwegingen

- De Stichting Ons Huis (Ons Huis), opgericht bij akte van 17 februari 2004, is een ouderinitiatief met als doel een kleinschalige woonvoorziening in een woonwijk te bieden voor mensen met een verstandelijke beperking en zorg op maat te bieden aan de bewoners van die voorziening, gericht op het bevorderen van het welzijn van de individuele bewoners en de bewoners als groep.
- Het bestuur van Ons Huis bestaat uit ouders of andere wettelijke vertegenwoordigers van de bewoners.
- Ons Huis heeft om haar doel te realiseren een zorgvisie. Zij wenst voor haar bewoners zorg op maat, d.w.z. specifiek gericht op ieders behoefte, met persoonlijke aandacht, een stimulerende en betrokken begeleiding, eigen leefruimte, een woongroep waarin de bewoners zich thuis voelen in een vertrouwde, veilige omgeving.
- Die visie is gebaseerd op een mensbeeld waarin ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers het belangrijk vinden dat:
  - de bewoners een gevoel van eigenwaarde ontwikkelen
  - de bewoners geaccepteerd en gerespecteerd worden zoals zij zijn (met hun kwaliteiten en beperkingen).
  - de bewoners zoveel mogelijk zelf richting kunnen geven aan hun leven
  - de bewoners zich optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien
  - de bewoners rekening leren houden met regels en beperkingen.
- Ons Huis wil de goede onderlinge verhoudingen waarborgen, wat noodzakelijk is voor een duurzaam welslagen van het initiatief.
- De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) schrijft voor klachten en geschillen over de zorg een regeling voor die voorziet in een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten en geschillen.

- Ons Huis heeft voor de uitvoering van de zorg een samenwerkingsovereenkomst met stichting Prisma (Prisma).
- Op grond van art. 10 van deze samenwerkingsovereenkomst kunnen bewoners van Ons Huis en/of hun ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers Prisma rechtstreeks aanspreken over de zorgverplichtingen die voor Prisma uit de samenwerkingsovereenkomst voortvloeien.
- Zorgaanbieder Prisma heeft een klachten- en geschillenregeling, conform de Wkkgz
- Voor andere klachten en geschillen is het gewenst dat er een klachten- en geschillenregeling tot stand komt.
- Ons Huis heeft een Raad van Advies (RvA), die tot taak heeft gevraagd en ongevraagd het bestuur van Ons Huis te adviseren en waar mogelijk bereid is bij klachten en geschillen te bemiddelen, behoudens het recht van betrokkenen om een klacht of geschil voor te leggen aan andere instanties.

Begripsbepaling

Artikel 1

Voor de toepassing van deze regeling, wordt verstaan onder:

- *Klacht*: elke uiting van onvrede met de begeleiding of bejegening ten opzichte van een bewoner, ouder/wettelijk vertegenwoordiger van die bewoner of een verzorger of vrijwilliger of bestuurder, als die klacht geen betrekking heeft op de zorg, maar wel wordt ervaren als niet in overeenstemming met de overeenkomsten die betrokkenen sloten of niet in overeenstemming met het mensbeeld en de zorgvisie van Ons Huis;
- *Geschil*: een verschil van inzicht tussen ouders/wettelijk vertegenwoordigers, begeleiding en/of het bestuur van de zorgaanbieder Prisma en Ons Huis, dat mondeling of schriftelijk aan de RvA kenbaar is gemaakt en dat eerder is voorgelegd aan het Bestuur van Ons Huis;
- *Klachtgerechtigde*:de bewoner, de ouder of wettelijk vertegenwoordiger van een bewoner of de verzorger van een bewoner in dienst bij de zorgaanbieder waar de Ons Huis een overeenkomst mee heeft gesloten, of een vrijwilliger of een bestuurder van Ons Huis;
- *Bemiddeling:* de procesbegeleiding van betrokkenen om met behoud van eigen verantwoordelijkheid en rekening houdende met de belangen van betrokkenen tot oplossing van een klacht of een geschil te komen.

Doel en onderwerp van de klachten- en geschillenregeling

Artikel 2

1. De klachten- en geschillenregeling heeft tot doel een laagdrempelig traject te bieden om te komen tot:
   oplossing van kwesties, klachten of geschillen, herstel van de relatie tussen bewoner, bestuurder, ouder of andere wettelijk vertegenwoordiger enerzijds en Ons Huis anderzijds en oplossing van geschillen tussen Ons Huis en Prisma over de samenwerkingsovereenkomst.
2. Met betrekking tot de zorg in Ons Huis waarvoor Prisma verantwoordelijk is, is de Klachten- en geschillenregeling van Prisma van toepassing.
   Zie: https://www.prismanet.nl/dit-is-prisma/organisatie/probleem-of-klacht.
3. Een geschil over de zorg, waarbij Stichting Ons Huis partij is kan worden voorgelegd aan een erkende geschilleninstantie, t.w. de Geschillencommissie Zorg, volgens het reglement van deze instantie. Zie: https://www.degeschillencommissiezorg.nl
4. Voor andere klachten of geschillen gelden de navolgende artikelen.

Uitgangspunten van de klachten- en geschillenregeling

Artikel 3

De klachten- en geschillenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

a. een toegankelijke procedure voor een klachtgerechtigde, waar geen of zo weinig mogelijk kosten aan verbonden zijn;
b. een onafhankelijke en onpartijdige behandeling van klachten en bemiddeling bij geschillen;
c. voortvarendheid in de afhandeling;
d. het beginsel van hoor en wederhoor van klachtgerechtigde en beklaagde of zij die bij een geschil zijn betrokken;
e. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens van de klachtgerechtigde en degene(n) tegen wie de klacht is gericht.

Indienen van een klacht of het voorleggen van een geschil

Artikel 4

1. De klachtgerechtigde wendt zich bij voorkeur tot degene bij wie de klacht is ontstaan, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen en indien dit geen bevredigend resultaat heeft tot de teamleider.
2. Een klacht of geschil wordt eerst voorgelegd aan het Bestuur van Ons Huis voordat de RvA wordt ingeschakeld.

3. In het geval het voorgaande niet tot een oplossing van de klacht of het geschil leidt, kan – mits alle partijen hiermee instemmen- de klacht of het geschil schriftelijk worden voorgelegd aan de voorzitter van de RvA voor bemiddeling.
   Indien bemiddeling niet aan de orde is, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter. Bij andere klachtenregelingen zoals Stichting Dienstverlening Ouderinitiatieven is Ons Huis niet aangesloten.

Artikel 5

1. De RvA poogt op grond van de ontvangen informatie tussen partijen te bemiddelen. Deze bemiddeling is vormvrij.
2. Indien bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt staat het betrokkenen vrij de zaak voor te leggen aan de burgerlijke rechter of een andere daartoe geëigende instantie.

Werkwijze van de RvA bij bemiddeling in geval van een klacht of geschil

Artikel 6

De leden van de RvA en andere bij de bemiddeling betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen over de klacht of het geschil bekend is geworden.

Artikel 7

Afspraken die na bemiddeling worden vastgelegd, gelden tussen de deelnemers mits ieder daarmee instemt door ondertekening. Daarbij wordt ook afgesproken of en wat daarvan aan anderen wordt meegedeeld.

Artikel 8

Bemiddeling houdt op als de klacht door de klachtgerechtigde wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling blijkt dat er bij de klachtgerechtigde verder geen behoefte aan is.

Wijziging van deze regeling

Artikel 9

1. Uitsluitend degenen die betrokken zijn bij een klacht hebben inzagerecht in het klachtdossier, voor zover daarmee niet de privacy van anderen, inclusief de klachtgerechtigde resp. degene(n) tegen wie de klacht is gericht in het geding zijn.

2. Na volledige afronding van de klacht wordt het klachtdossier gedurende twee jaar bewaard op een door de RvA aan te wijzen plaats in een afgesloten kast. Dit dossier is vertrouwelijk. Na die twee jaar dienen alle gegevens verwijderd te worden die tot een persoon herleid kunnen worden.

Slotbepaling

Artikel 10

Deze regeling kan gewijzigd worden door het Bestuur van Ons Huis na advies van de RvA.

Deze regeling is definitief vastgesteld door het Bestuur op 13 oktober 2025 en wordt bekendgemaakt aan de bewoners van Ons Huis c.q. hun wettelijke vertegenwoordigers en aan Stichting Prisma. De regeling gaat in na bekendmaking.