



## **Toelichting** op de conceptklachtenregeling ROS-collectief

Doel van de regeling is de klachtprocedure helder en in leekentaal te beschrijven.

Gekozen is voor de volgende opzet.

Naast een aantal algemene begrippen worden doel en achtereenvolgens klachtbemiddeling, klachtbehandeling, taak van de klachtencommissie, ontvankelijkheid en de uitspraak beschreven. Pas daarna algemene zaken zoals registratie, samenstelling, benoeming en ontslag van de commissie en slotbepalingen. Daarmee is het voor de klager belangrijkste stuk tekst aan het begin gezet. De tekst in de laatste artikelen heeft mede tot doel transparantie te betrachten omtrent de werkwijze, bijvoorbeeld bij benoeming, zodat duidelijk is dat hiermee op serieuze wijze wordt omgegaan.

De groep van klagers is beperkt tot diegenen die gebruik maken of hebben gemaakt van de dienstverlening van een ROS. Dat is bewust gedaan, aangezien ermee rekening moet worden gehouden dat in de toekomst ook derden die geen relatie hebben een ROS zullen willen proberen van de klachtencommissie gebruik te maken, bijvoorbeeld als bij de opzet van een zorggroep bepaalde zorgverleners worden buitengesloten. Dat lijkt niet wenselijk.

De personen over wie kan worden geklaagd zijn de eindverantwoordelijk bestuurders of medewerkers. Dat kunnen ook zijn door de ROS ingehuurde medewerkers, maar niet adviseurs die de klant zelf betaalt.

Gesproken wordt over zowel directie als bestuur, aangezien de organisatie per ROS kan verschillen. Op deze wijze wordt alles gedekt.

De klachtbemiddeling houdt in dat die procedure eerst moet worden doorlopen. Een weigering om dat te doen zonder deugdelijke reden kan leiden tot niet-ontvankelijkheid. Het is aan de klachtencommissie om te beoordelen of de grond om niet mee te willen werken aan klachtbemiddeling deugdelijk is. Bemiddeling is dus in principe verplicht.



De hoogte van vacatiegelden is in dit reglement niet geregeld. Dat regardeert de klager ook niet. De procedure is voor klager immers laagdrempelig en kosteloos. Over de hoogte van de vacatiegelden zal nadere afstemming moeten plaatsvinden. Denkbaar is een vast bedrag met de mogelijkheid van afwijking indien sprake is van een principiële zaak waar veel tijd in gaat zitten.

Eldermans & Geerts Advocaten

Mr. A.F. Geerts

📍 Dribergseweg 16-C, 3708 JB Zeist

☎ +31 30 2332218

Fax +31 30 2322722

✉ [geerts@eldermans-geerts.nl](mailto:geerts@eldermans-geerts.nl)

-0-0-0-