



Klachtenreglement Stichting Odensehuis Gorinchem

Het bestuur van de Stichting Odensehuis Gorinchem stelt zich op het standpunt dat een klachtenreglement gewenst is, ondanks het feit dat het onder haar beheer/toezicht vallende Odensehuis Gorinchem niet valt onder de formele klachtwet (Wkkgz).

De weerslag van deze wens is vertaald in een voor het Odensehuis Gorinchem opgestelde klachtenreglement.

1. Algemeen

Het is publiekelijk bekend dat daar waar gewerkt wordt onbedoeld fouten worden gemaakt. Er zijn tal van mogelijkheden en situaties waarin een persoon zich benadeeld kan voelen. Meestal gaat het om een (verkeerde) gedraging en/of bejegening. Dit klachtenreglement richt zich primair op het bespreekbaar maken van een probleem en daarvoor een oplossing vinden om zo de relatie te herstellen op basis van wederzijds vertrouwen. Een neveneffect van een goede klachtafhandeling is dat dit organisatorisch kan leiden tot een verbetering dan wel aanscherping van bepaalde regels, zodat herhaling wordt voorkomen en de kwaliteit van ontmoeting wordt bevorderd. Stichting Odensehuis Gorinchem is een ontmoetingsplek voor mensen met beginnende dementie/geheugenklachten en hun naasten. Bij de stichting zijn vrijwilligers en een beroepskracht (coördinator) werkzaam. Om bezoekers en vrijwilligers de ruimte te bieden een klacht in te dienen is deze klachtenregeling opgesteld.

2. Definitie van een klacht

Een klacht is elk tot uitdrukking gebracht gevoel van onvrede of gegriefdheid dat een klager heeft over het handelen of nalaten door een ander (beklaagde) binnen het Odensehuis Gorinchem. De klager kan van mening zijn dat hij/zij onbillijk is behandeld door een vrijwilliger/beroepskracht van het Odensehuis en/of een opgelegde maatregel, een veroorzaakte toestand door een medewerker/vrijwilliger of overschrijdend gedrag in welke vorm dan ook wat in strijd is met een wettelijke bepaling.

3. Soorten klachten

Een klacht die voor behandeling in aanmerking komt dient te gaan over het handelen of nalaten van één of meerdere vrijwilliger(s) of over de beroepskracht werkzaam bij het Odensehuis Gorinchem. Om een duidelijke afbakening binnen dit klachtenreglement mogelijk te maken wordt deze toegespitst op:

- klacht van een bezoeker/mantelzorger over een vrijwilliger;
- klacht van een bezoeker/mantelzorger over de coördinator;
- klacht van een vrijwilliger over de coördinator;
- klacht van een bezoeker over een bezoeker;
- klacht van een vrijwilliger over een vrijwilliger.

Overige klachten vallen buiten het bestek van dit klachtenreglement en worden in voorkomende gevallen ter beoordeling en afhandeling schriftelijk via het secretariaat (secretaris@odensehuisgorinchem.nl) voorgelegd aan het bestuur van Stichting Odensehuis Gorinchem.

4. Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

4.1 Benoeming, schorsing en ontslag van de vertrouwenspersoon

Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.

De bestuurder stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn/haar taken naar behoren te vervullen.

4.2 Taken van de vertrouwenspersoon

- Het opvangen, van advies dienen en begeleiden van de klager, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie, dit i.o.m. het bestuur
- het door middel van het inschakelen van een bemiddelaar trachten tot een oplossing te komen. Als deze bemiddeling, naar het oordeel van de klager, onvoldoende tot een oplossing leidt, of de verhoudingen ernstig verstoord zijn, kan, zo de klager en de aangeklaagde dit wensen een deskundige of een externe mediator worden ingeschakeld.
- het adviseren over en behulpzaam zijn van de klager bij eventueel verder te nemen stappen;
- het ondersteunen en begeleiden van de persoon die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht ter zake bij de klachtencommissie benoemen en bij het horen door deze commissie;
- het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur op het gebied van beleid en preventie.
- het anoniem registreren van de aard, omvang en afhandeling van de meldingen over ongewenste omgangsvormen om deze informatie ter beschikking te stellen van de bestuurder. Dit kan in de vorm van een jaarverslag;
- het verlenen van nazorg aan de persoon die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen. Het doel hiervan is onder meer te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager, of de ongewenste gedragingen zijn opgehouden, of de door het bevoegd gezag gestelde maatregel wordt uitgevoerd;

De vertrouwenspersoon is gecertificeerd bij de LVV (Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen) en voldoet aan alle eisen die daaraan zijn verbonden.

4.3 Werkwijze en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en mag geen lid zijn van het bestuur.

De vertrouwenspersoon legt verantwoording af aan het bestuur met in achtneming van de vertrouwelijkheid.

De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen die noodzakelijk is om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing.

De vertrouwenspersoon neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.

De vertrouwenspersoon is verplicht tot het vertrouwelijk omgaan met hetgeen haar of hem in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon als regel alleen naar buiten treedt met wat de cliënt hem verteld heeft, met toestemming van de cliënt. In uitzonderingssituaties als er gevaar dreigt voor de cliënt of voor een

ander heeft de vertrouwenspersoon de bevoegdheid de vertrouwelijkheid te doorbreken op grond van een zogeheten conflict van plichten. Personen die door de vertrouwenspersoon zijn benaderd zijn tevens tot deze vertrouwelijkheid verplicht.

De vertrouwenspersoon verwerkt de persoonsgegevens in verband met zijn taken conform de bepalingen van de algemene verordening gegevensbescherming.

5. Procedure

Als een bezoeker/mantelzorger van het Odensehuis Gorinchem gebruik maakt van ons ondersteuningsaanbod dan kan deze in geval van onvrede over een vrijwilliger een klacht indienen. In eerste instantie wordt de klacht over onze dienstverlening besproken met de betrokken vrijwilliger die verantwoordelijk is voor de activiteit waarop uw klacht betrekking heeft. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt. Mocht in het gesprek met deze vrijwilliger niet tot een bevredigende oplossing voor partijen worden gekomen, kan de bezoeker/mantelzorger met de klacht terecht bij de coördinator van het Odensehuis. De coördinator kan op basis van dit klachtenreglement en de complexiteit van de klacht met instemming van het bestuur besluiten tot het inschakelen van een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris treedt op als onafhankelijk bemiddelaar in het conflict en probeert via gesprekken tot een oplossing te komen voor betrokken partijen. Gedurende het bemiddelingstraject besluit de coördinator over de inzet van de betreffende vrijwilliger binnen de organisatie van het Odensehuis Gorinchem.

Bij een klacht van een bezoeker/mantelzorger over de coördinator van het Odensehuis Gorinchem is eveneens het uitgangspunt dat in deze situatie geprobeerd wordt de klacht door overleg tussen de betrokken partijen tot een oplossing te brengen. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt. Als dit niet lukt, maakt de coördinator hiervan melding bij het bestuur. Het bestuur zal in voorkomende gevallen klachtenbemiddeling door een onafhankelijk externe klachtenfunctionaris voorstellen.

Een klacht van een vrijwilliger over de coördinator van Odensehuis Gorinchem wordt in eerste instantie ook tussen de betrokken partijen besproken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt. Als deze gesprekken niet leiden tot een oplossing van de klacht, maakt de coördinator hiervan melding bij de voorzitter van het bestuur. Het bestuur kan op basis van deze klacht bemiddeling door een onafhankelijk externe klachtenfunctionaris voorstellen. In dit geval wordt de klacht door de klager schriftelijk geformuleerd en gemaïld aan het secretariaat van het Odensehuisbestuur (secretaris@odensehuisGorinchem.nl), die deze na toetsing op ontvankelijkheid doorstuurt naar de externe klachtenfunctionaris.

De behandeling van een klacht wordt stopgezet als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijke kennisgeving per brief of e-mail aan het bestuur.

6. Ontvankelijkheid

Een schriftelijk ingediende klacht wordt door het bestuur van Stichting Odensehuis slechts doorgestuurd naar een externe klachtenfunctionaris als die eerst is besproken in een overleg tussen klager en beklagde.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld door een klachtenfunctionaris of;
- een gelijke klacht nog in behandeling is of;
- de klacht niet door een bezoeker/mantelzorger of vrijwilliger wordt ingediend of;
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan één/twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van (in beginsel) vijf jaar.

7. Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

8. Registratie

De coördinator van het Odensehuis Gorinchem is belast met de coördinatie en registratie van alle klachten en vermeldt dit in een klachtendossier. De coördinator kan hierin worden geadviseerd door een externe klachtenfunctionaris.

9. Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt het Odensehuis Gorinchem geen kosten in rekening aan klager of beklagde.