



Klachtenreglement Stichting Odensehuis Culemborg

Het bestuur van de Stichting Odensehuis Culemborg stelt zich op het standpunt dat een klachtenreglement gewenst is, ondanks het feit dat het onder haar beheer/toezicht vallende Odensehuis Culemborg, niet valt onder de formele Wet kwaliteit klachten en geschillen zorgsector (Wkkgz)

De weerslag van deze wens is vertaald in een voor het Odensehuis Culemborg 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 te vinden teneinde zo de relatie te herstellen op basis van wederzijds vertrouwen. Een neveneffect van een goede klachtenafhandeling is dat het organisatorisch kan leiden tot een verbetering, dan wel aanscherping van bepaalde regels, zodat herhaling kan worden voorkomen en de kwaliteit van ontmoeting wordt bevorderd.

Stichting Odensehuis Culemborg is een ontmoetingsplek voor mensen met beginnende dementie/geheugenklachten en hun naasten (verder in dit stuk aan te duiden als deelnemers). Bij de stichting zijn vrijwilligers en twee beroepskrachten werkzaam. Om deelnemers 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 Culemborg. De klager kan van mening zijn dat hij onbillijk is behandeld door een vrijwilliger/beroepskracht/deelnemer van het Odensehuis en/of een opgelegde maatregel, een veroorzaakte toestand door een vrijwilliger/beroepskracht/deelnemer 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 Culemborg.

Om een duidelijke afbakening binnen dit klachtenreglement mogelijk te maken wordt deze toegespitst op:

- klacht van een deelnemer over een vrijwilliger;

- klacht van een deelnemer over een deelnemer;
- klacht van een deelnemer over de beroepskracht;
- klacht van een vrijwilliger over een vrijwilliger;
- klacht van vrijwilliger over een deelnemer;
- klacht van een vrijwilliger over de beroepskracht.

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

4. Procedure

Uitgangspunt is dat degene die zich onheus bejegend voelt, in eerste instantie een gesprek aangaat met de andere partij, die iets gedaan of nagelaten heeft. Samen kijken zij of ze de lucht kunnen klaren, dit kunnen uitpraten en verbeterafspraken kunnen maken. Daarbij wordt geprobeerd zaken zo klein mogelijk te houden en zo min mogelijk anderen daarbij te betrekken. Overal waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt en die probeer je met elkaar op te lossen.

Mocht dit niet tot wederzijdse tevredenheid opgelost kunnen worden dan kan er een klacht ingediend worden, volgens onderstaande procedure. Degene die een klacht heeft, kan zich hierbij laten ondersteunen door een vertrouwde persoon.

A] Een klacht wordt ingediend bij de coördinator:

1. bij een klacht van een deelnemer over een vrijwilliger;
2. bij een klacht van een deelnemer over een deelnemer;
3. bij een klacht van een vrijwilliger over een deelnemer;
4. bij een klacht van een vrijwilliger over een vrijwilliger.

Stap 1:

De klager (deelnemer of vrijwilliger) meldt de klacht bij de coördinator. Deze organiseert een gesprek tussen klager (deelnemer of vrijwilliger) en de betrokken vrijwilliger of deelnemer waarop de klacht betrekking heeft. Beiden kunnen bij dit gesprek een vertrouwd persoon meenemen. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt. De coördinator kan wel of niet bij dit gesprek aanwezig zijn als bemiddelaar, in overleg met betrokkenen.

Stap 2:

Mocht dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leiden voor partijen, dan kan de coördinator, op basis van dit klachtenreglement en de complexiteit van de klacht, met instemming van het bestuur besluiten tot het instellen van een geschillencommissie. Een geschillencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger namens beide partijen, samen kiezen zij een derde onafhankelijke persoon. Een geschillencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak naar eer en geweten. Gedurende het bemiddelingstraject besluit de coördinator zo nodig over de inzet van de betreffende vrijwilliger binnen de organisatie van het Odensehuis Culemborg.

B] Een klacht wordt ingediend bij het bestuur:

5. bij een klacht van een deelnemer over een beroepskracht;

6. bij een klacht van een vrijwilliger over een beroepskracht.

Stap 1]

Bij een klacht van een deelnemer of een vrijwilliger over de coördinator of andere beroepskracht van het Odensehuis Culemborg (5), wordt een gesprek tussen beide partijen georganiseerd. Beiden mogen een vertrouwd persoon meenemen. Hierbij is het uitgangspunt dat geprobeerd wordt de klacht door overleg tussen beide partijen tot een oplossing te komen. Indien dit niet bevredigend is, kan er een klacht bij het bestuur gelegd worden.

Stap 2]

Tenminste één van de bestuursleden zal bemiddelen. Beide partijen worden door het bestuurslid uitgenodigd voor een gesprek. Beiden mogen een vertrouwd persoon meenemen. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.

Stap 3}

Als dit niet lukt, zal het bestuurslid dit voorleggen aan het bestuur. In dit geval wordt de klacht door de klager schriftelijk geformuleerd en gemaild aan het secretariaat van het Odensehuis Bestuur (info@odensehuisculemborg.nl), die deze na toetsing op ontvankelijkheid doorstuurt naar de externe klachtenfunctionaris.

Het bestuur zal in voorkomende gevallen klachtenbemiddeling door een onafhankelijk externe klachtenfunctionaris voorstellen.

Deze klachtenfunctionaris treedt op als onafhankelijk bemiddelaar in het conflict en probeert via gesprekken tot een oplossing te komen voor betrokken partijen.

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.

5. 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 beklaagde.

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 deelnemer/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.

6. 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 kan 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.

7. Registratie

De coördinator van het Odensehuis Culemborg 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.

8. Kosten

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

9. Wat hiermee niet geregeld is

Indien er een geschil tussen coördinator en bestuur ontstaat, voorziet deze klachtenregeling niet in een procedure. Het bestuur heeft geprobeerd met enkele aanpassingen in het Huishoudelijke reglement zoveel mogelijk te stroomlijnen en potentiële conflicten te voorkomen. Toch is dat niet geheel uit te sluiten.

De voorzitter heeft daarnaast het verzoek bij het Landelijke Platform Odensehuizen neergelegd of zij voor dergelijke situaties een klachtenreglement kunnen opstellen en een vertrouwenspersoon voor de coördinator kunnen leveren. De gedachte daarbij is dat het LPO over de expertise beschikt om potentiële conflicten tussen bestuur en coördinator te kunnen duiden en kan ondersteunen bij kwaliteitsontwikkeling. Het bestuur is nog in afwachting van hun antwoord. Tot die tijd zal het bestuur zelf een externe klachtenfunctionaris benaderen als deze situatie zich voordoet.

Mei 2024