

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

De weerslag van deze wens is vertaald in een voor het Odensehuis Oud Alblas 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 Oud Alblas is een ontmoetingsplek voor mensen met beginnende dementie/geheugenklachten en hun naasten. Bij de stichting zijn vrijwilligers 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 Oud Alblas. De klager kan van mening zijn dat hij 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 Oud Alblas. 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 (secretariaat@odensehuismolenlanden.nl) voorgelegd aan het bestuur van Stichting Odensehuis Oud Alblas.