

KLACHTENREGLEMENT PUER LEVEN IN STIJL: ZORG EN WONEN ALGEMEEN

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. **Puer leven in stijl** (hierna te noemen: Puer):

Zorgonderneming (24/7) tevens winkel met werkplek voor volwassenen en jongeren met een beperking, zorgvraag, of afstand tot de arbeidsmarkt.

b. **zorgvrager:**

degene met wie Puer een zorgrelatie heeft of heeft gehad.

c. **zorgrelatie:**

overeenkomst waarbij Puer zich verbindt tegenover een ander, de opdrachtgever, tot het verrichten van zorgtaken die rechtstreeks betrekking hebben op de zorgvrager.

d. **medewerker:**

degene met wie door Puer één der volgende overeenkomsten is gesloten:

1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. stageovereenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst.

e. **directeur:**

De eigenaar van Puer: Rowena Holtkamp-Ossen.

f. **vertrouwenspersoon**

Vertrouwenspersoon voor Puer leven in stijl is Solopartners, Ridderhof 67, 5341 HS te Oss. De vertrouwenspersoon treedt op als plaatsvervanger van de directeur indien een klacht de directeur zelf betreft.

g. **klacht:**

elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit door een medewerker van Puer dan wel Puer zelf dat gevolgen heeft voor een zorgvrager van Puer.

h. **klachtbemiddeling:**

bemiddeling van de klacht, zonder dat dit leidt tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie van Solopartners, Ridderhof 67, 5341 HS te Oss. Bij Puer is hiervoor de Babbelbox ingesteld. De Babbelbox behandelt klachten met uitzondering van klachten die te maken hebben met lichamelijke intimidatie of anderszins grensoverschrijdend gedrag. Deze gaan rechtstreeks naar de onafhankelijke klachtencommissie van Solopartners.

i. **klager:**

een zorgvrager die een klacht indient.

j. **wettelijk vertegenwoordiger:**

de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de zorgvrager optreedt om de belangen van de zorgvrager, die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

k. **gemachtigde:**

iemand die gemachtigd is door de zorgvrager of diens nabestaande om diens zaak waar te nemen in het kader van dit klachtenreglement, al of niet in aanwezigheid van de betrokken zorgvrager of nabestaande.

l. **betrokkene:**

degene op wie de klacht betrekking heeft.

m. **adviseur:**

degene door wie de directeur of zijn plaatsvervanger zich in de uitoefening van zijn/haar taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met Puer, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door Puer wordt geboden.

Artikel 2 – Bijstand en/of vertegenwoordiging

De klager alsmede de betrokkene(n) kan zich zowel bij de klachtbemiddeling als bij klachtbehandeling door de klachtencommissie bij Solopartners laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een gemachtigde. Deze gemachtigde mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend en dient in alle opzichten mede te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

KLACHTBEMIDDELING VIA DE BABELBOX

Artikel 3 - Klachtbemiddeling via de Babelbox

1. Doelstellingen van klachtbemiddeling zijn:
 - a. Nagaan of in goed overleg de oorzaken van de klacht weggenomen kunnen worden en dit vervolgens ondersteunen;
 - b. Verhelderen van de klacht en de wensen van klager;
 - c. Herstel van de relatie met de zorgvrager;
 - d. Advies geven over andere mogelijkheden indien klachtbemiddeling door de Babelbox niet het meest aangewezen middel blijkt om de klacht weg te nemen, dan wel als de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft.
2. Klager wendt zich met zijn klacht rechtstreeks tot de directeur. Indien de klacht de directeur betreft wendt hij zich tot de vertrouwenspersoon van Puer. In dat geval treedt in de navolgende bepalingen de vertrouwenspersoon in de plaats van de directeur.
3. De directeur of zijn plaatsvervanger wijst klager op de klachtenprocedure en geeft waar nodig uitleg.
4. Indien klager zijn klacht niet op schrift heeft gesteld, kan de directeur / plaatsvervanger hem vragen dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de directeur/ plaatsvervanger een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening wordt voorgelegd aan de klager.
5. De directeur of zijn plaatsvervanger stelt de betrokkene op de hoogte van de klacht en het voornemen tot klachtbemiddeling door de Babelbox.
6. Door het eventueel wegnemen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden of het erkennen van fouten en het aanbieden van excuses, wordt getracht het gerezen ongenoegen zo spoedig mogelijk weg te nemen, klager zo nodig en zo mogelijk genoegdoening te geven en de relatie te herstellen.

Artikel 4 – Benoeming en samenstelling van de Babelbox

1. De Babelbox bestaat uit drie leden en één plaatsvervangend lid. De leden van de Babelbox zijn medewerkers/zorgvragers van Puer, waarbij elk van de onderstaande categorieën is vertegenwoordigd. Medewerkers/zorgvragers met een:
 - a. Arbeidsovereenkomst
 - b. Zorgovereenkomst
 - c. Vrijwilligersovereenkomst
2. De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd door de directeur van Puer.
3. Aan plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden die zij vervangen. De plaatsvervangende leden treden op:
 - a. Indien een lid van de Babelbox verhinderd is;
 - b. Ingeval van een nog niet vervulde vacature binnen de Babelbox.
4. De Babelbox benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
5. Een lid van de Babelbox kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 5 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de leden van de Babelbox is vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
2. De Babelbox stelt een rooster van aftreden op.

Werkwijze Babelbox

Artikel 6 - Indiening van een klacht en bevestiging van ontvangst

1. De secretaris van de Babelbox stuurt na ontvangst van de klacht binnen drie dagen een bevestiging aan de klager en licht hem in over de verdere procedure.
2. De voorzitter van de Babelbox bepaalt samen met de secretaris op welk moment de Babelbox klacht behandelt.
3. De secretaris van de Babelbox brengt na ontvangst van de klacht de leden van de Babelbox op de hoogte van de klacht en de datum waarop de klacht wordt behandeld.

Artikel – 7 Klachtbemiddeling

1. De Babelbox spreekt beide partijen. De secretaris van de Babelbox maakt van deze gesprekken een verslag. Indien de Babelbox partijen niet in elkaars aanwezigheid spreekt, dan stuurt de secretaris hen beide de verslagen van deze gesprekken toe.
2. Beide partijen mogen zich laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen persoon.
3. De Babelbox neemt de privacy van beide partijen in acht.
4. Voor het raadplegen van derden door de Babelbox is de toestemming van beide partijen nodig.
5. Aan Puer verbonden medewerkers met een arbeidsovereenkomst die door de Babelbox worden aangesproken, worden geacht medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de directeur.
6. Indien de Babelbox bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit gemotiveerd aan klager en betrokkene mee en wijst klager op de mogelijkheid van klachtbehandeling door de klachtencommissie van Solopartners.
7. De Babelbox zorgt ervoor de klacht en de verslagen van de bemiddelingsgesprekken worden doorgezonden ter archivering naar de directeur.
8. Een klager heeft op elk moment van de klachtbemiddeling het recht om over te gaan tot indiening van de klacht bij de klachtencommissie van Solopartners. In dat geval eindigt het werk van de Babelbox.

Artikel – 8 Het advies

1. De Babelbox brengt advies uit aan de directeur over de mogelijkheden tot oplossing van de ontstane klacht.
2. De directeur deelt aan klager en de leden van de Babelbox binnen twee weken na ontvangst van het advies schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 9 – Calamiteiten en grensoverschrijdend gedrag

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de directeur dan wel zijn plaatsvervanger daarvan een melding aan de bevoegde Inspectie. Bij een eventuele melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de directeur aangifte. De directeur dan wel zijn plaatsvervanger geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de directeur dan wel zijn plaatsvervanger of er voldoende objectieve redenen zijn om dat te doen. Daarbij gaat hij niet af op uitsluitend mondelinge beweringen. In dat geval of bij blijvende twijfel, wijst hij klager op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 10 - Periodieke rapportage en jaarverslag

1. De directeur van Puer stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin het aantal en de aard van de door de Babelbox behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven. In het verslag dient bovendien de strekking van de oordelen en adviezen van de Babelbox, alsmede de aard van de door Puer getroffen maatregelen te worden vermeld. In het verslag moet een uittreksel van de klachtenregeling en de samenstelling van de Babelbox worden opgenomen evenals de wijze waarop Puer de regeling onder de aandacht van de zorgvragers brengt. Tenslotte moet Puer aangeven in welke mate de Babelbox haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten.
2. De directeur van Puer zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid. Voornoemde toezending aan de inspecteur geschiedt uiterlijk voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.
3. De leden 2 en 3 zijn slechts van toepassing op die instellingen die vallen onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

Artikel 11 - Toezicht

Het toezicht op het naleven van de wet is opgedragen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Zorgvragers die van mening zijn dat Puer de wet niet of onvoldoende naleeft, kunnen zich daarmee tot de Inspectie wenden.

Artikel 12 - Inzageverlening

Een exemplaar van het klachtenreglement ligt ten kantore van Puer ter inzage voor de zorgvrager dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger en zal op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Artikel 13 - Onkosten

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

Artikel 14 - Evaluatie

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de Babelbox door de directeur van Puer.

Artikel 15 - Slotbepalingen

1. Puer brengt het klachtenreglement op passende wijze onder de aandacht van de zorgvragers.
2. Dit klachtenreglement laat onverlet de bevoegdheid van de klager om, al dan niet na de klachtenbemiddeling door de Babelbox, gebruik te maken van andere klacht- en beroepsmogelijkheden.
3. Het reglement treedt in werking op 1 januari 2020. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.