



# SPELREGELS OVER KLAGEN

---

- Klagen mag altijd.
- Jij kiest op welke manier je wilt klagen.
- Je mag altijd ondersteuning krijgen/vragen bij het klagen.
- Ondersteunen bij het klagen en de behandeling van de klacht is altijd gratis
- Je klacht moet gaan over Pameijer, iemand die bij Pameijer in dienst is of die Pameijer inhuurt.
- De situatie waar je over klaagt mag niet ouder zijn dan 2 jaar.
- Medewerkers moeten meewerken aan de klachtbehandeling.

## Vind je het lastig of heb je vragen?

Neem dan vrijblijvend contact op met de klachtenfunctionaris of de cliëntenvertrouwenspersoon voor een vertrouwelijk gesprek. Je kunt hen bereiken via het telefoonnummer: 088 - 271 00 00.

# INHOUSOPGAVE

---

	Bladzijde
1. Klagen mag	4
2. Iets doen met je klacht	6
3. Mogelijkheden om iets met je klacht te doen	8
4. Wat je verder nog moet weten	11
Ik wil meer weten over:	
5. De vertrouwenspersonen	13
6. De klachtenfunctionaris en het bemiddelingstraject	14
7. De klachtencommissie	15

# 1. KLAGEN MAG

---

*Als je niet tevreden bent, is het goed dat te zeggen.  
Zo weten anderen wat je vindt.  
En het kan Pameijer helpen de dienstverlening te verbeteren.  
Hieronder vind je de regels over klagen bij Pameijer.  
Er staat in wat je als cliënt kunt doen als je een klacht hebt.  
Maar ook wie je kan ondersteunen als je een klacht hebt.  
Blijf niet rondlopen met een klacht, maar vertel wat je vindt.*

*Iedereen mag klagen, jij ook!*

## Wanneer klaag je?

Je klaagt als je vertelt dat iets voor jou niet goed voelt.  
Of als je iets niet goed vind gaan.  
Je bent dan ontevreden, boos, bang of verdrietig.

Praat daarover met één of meer mensen.  
Kijk samen naar jouw klacht.  
Bespreek hoe je wilt dat de klacht wordt opgelost.  
Daarna kijk je hoe of de klacht kan worden opgelost.

## Klagen over dingen van Pameijer

Ben je cliënt van Pameijer?  
En ben je ontevreden over iets?  
Of is iets volgens jou niet goed gegaan?  
Dan kan en mag je daar over klagen.  
Je hebt altijd recht op ondersteuning bij het klagen.  
Jouw vertegenwoordiger kan ook namens jou klagen.  
Er wordt dan wel aan jou gevraagd of je het eens bent dat iemand anders namens jou klaagt.

## Waarover kan je klagen?

Je kunt klagen over alles waarmee jij te maken hebt bij Pameijer:

- Over dingen die gebeuren en die je niet goed of niet fijn vindt.
- Over dingen die niet gebeuren terwijl dat wel was afgesproken.
- Over dingen die jij graag wilt, maar die niet kunnen of mogen.
- Over besluiten over de begeleiding/ondersteuning aan jou.
- Over de manier waarop medewerkers met je omgaan.
- Over afspraken die binnen Pameijer zijn gemaakt maar die op jouw locatie niet goed worden uitgevoerd.

Je mag klagen over het gedrag van alle medewerkers van Pameijer.  
En ook over het gedrag van mensen die in opdracht van Pameijer werken.  
Je mag ook klagen over dingen die al langer geleden gebeurd zijn.  
Maar niet langer dan twee jaar geleden.

### **Jij kiest**

Je kiest zelf wat je met jouw klacht wilt doen.  
Kijk wat voor jou goed voelt.

Wil je erover praten?

Met wie kun je erover praten?

Op welke manier wil je klagen?

Van wie wil jij ondersteuning?

### **Regels over klachten**

Pameijer heeft regels over het omgaan met klachten.

Die regels staan in de klachtenregeling.

Hieronder beschrijven we deze regels in eenvoudige taal.

Zo weet je wat je kunt doen met je klacht.

En wat er met jouw klacht gebeurt.

Het behandelen van je klacht en de ondersteuning daarbij is altijd gratis.

## 2. IETS DOEN MET JE KLACHT

---

*Jij bepaalt of je over je klacht wilt praten.*

*Soms is het al genoeg om iemand te vertellen wat je dwars zit.*

*Bijvoorbeeld aan een familielid, vriend of begeleider.*

*Of aan de vertrouwenspersoon.*

*Het kan ook zijn dat er meer nodig is om het op te lossen.*

### **Meer doen met je klacht**

Jij besluit dat je meer wilt doen met je klacht.

Er zijn verschillende manieren:

1. Je gaat in gesprek met de medewerker waar je klacht over gaat. Of je gaat in gesprek met de manager of je arrangeur. Lees hier meer over op bladzijde 7: *In gesprek met een medewerker, manager of arrangeur.*
2. Je schakelt de klachtenfunctionaris in. Lees hier meer over op bladzijde 7: *Naar de klachtenfunctionaris.*
3. Je stuurt je klacht naar de klachtencommissie. Lees hier meer over op bladzijde 8: *Naar de Klachtencommissie Cliënten.*

Is je klacht behandeld binnen Pameijer, maar ben je niet tevreden?

Dan kan je je klacht naar de geschillencommissie sturen.

### **Wat wil je bereiken?**

Welke manier het beste past, hangt af van wat je wilt bereiken.

Wil je dat mensen naar je luisteren?

Zoek je een oplossing?

Wil je een schadevergoeding?

Heb je nog een ander doel?

In het volgende hoofdstuk lees je meer over deze manieren.

### **Alleen of samen**

Je kunt zelf aan de slag gaan met je klacht.

Je kunt ook ondersteuning vragen.

Het is belangrijk dat je iemand vraagt bij wie jij je prettig voelt.

Bijvoorbeeld een familielid, vriend of begeleider.

Of de vertrouwenspersoon.

### **Samen met de vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon is er voor jou.

Je kunt in vertrouwen met hem praten.

De vertrouwenspersoon:

- staat aan jouw kant.
- ondersteunt je op verschillende manieren.
- ondersteunt jou bij alle manieren van klagen.

De vertrouwenspersoon:

- luistert naar jouw verhaal
- geeft informatie over de manieren waarop je kunt klagen
- geeft informatie over je rechten
- ondersteunt bij het kiezen van de stappen die je wilt zetten
- helpt bij het schrijven van mailtjes en brieven
- ondersteunt bij gesprekken en het voorbereiden daarvan. Bijvoorbeeld bij gesprekken met een medewerker, met de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

### Verschillende vertrouwenspersonen

Pameijer werkt met verschillende vertrouwenspersonen.

Op bladzijde 12 kan je meer lezen over de verschillende vertrouwenspersonen.

Wil je weten wie de vertrouwenspersonen zijn en hoe je hen kunt bereiken?

Kijk dan op de website van [pameijer.nl/vertrouwenspersoon](https://pameijer.nl/vertrouwenspersoon).

## 3. MOGELIJKHEDEN OM IETS MET JE KLACHT TE DOEN

---

*Er zijn verschillende manieren om iets met je klacht te doen.*

*Je kunt gaan praten met een medewerker, manager of je arrangeur.*

*Je kunt de klachtenfunctionaris inschakelen.*

*Je kunt naar de klachtencommissie gaan.*

*Is de klacht binnen Pameijer afgehandeld en ben je niet tevreden?*

*Dan kun je je klacht nog naar de externe geschillencommissie sturen.*

*Meestal begin je bij de eerste mogelijkheid.*

*Maar dat hoeft niet.*

*Jij bepaalt hoe je de klacht wil laten behandelen.*

*Je kan dus ook gelijk naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie gaan.*

### **In gesprek met een medewerker, manager of arrangeur**

Als jij dat wilt kun je praten met een medewerker, manager of je arrangeur.

Bijvoorbeeld met de medewerker over wie je een klacht hebt.

Jij maakt zelf een afspraak voor dat gesprek.

Of je vraagt de cliëntvertrouwenspersoon om dat te doen.

Je vertelt dat je wilt praten over iets waar je niet tevreden over bent.

Je kunt dat ook in een brief of mailtje zetten. Het gesprek over jouw klacht moet binnen een week plaatsvinden. Behalve als jij zelf langer wilt wachten.

Je kunt hierbij ondersteuning vragen van een vertrouwenspersoon.

Die kan je helpen bij het gesprek of de voorbereiding daarvan.

Jij bepaalt of je tevreden bent met de uitkomst van het gesprek.

Ben je tevreden over de uitkomst? Dan is de klacht opgelost.

Soms zijn er meer gesprekken nodig om het probleem goed te bespreken.

Ben je niet tevreden over de uitkomst?

Dan zijn er andere mogelijkheden om met je klacht verder te gaan.

*Wat kun je nu nog doen?*

→ Naar de klachtenfunctionaris

→ Naar de klachtencommissie



### **Naar de klachtenfunctionaris**

Vind je het lastig om met een medewerker over je klacht te praten?  
Of ben je ontevreden over de uitkomst van een gesprek over je klacht?  
Wil je wel graag samen met de medewerker een oplossing vinden?  
Dan kun je hulp vragen van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig.  
Dat betekent dat hij luistert naar jouw verhaal én het verhaal van de medewerker over wie de klacht gaat.

De klachtenfunctionaris bespreekt met jou hoe jij wilt dat je klacht opgelost wordt.  
Bijvoorbeeld een brief of bericht sturen naar de medewerker of manager. In dat bericht schrijft de klachtenfunctionaris wat jij niet fijn vindt en vraagt hij de medewerker om een reactie.  
De klachtenfunctionaris kan ook een herstelgesprek tussen jou en de medewerker begeleiden als er iets niet goed gegaan is tussen jullie.  
Er kan ook een bemiddelingstraject gestart worden. De klachtenfunctionaris begeleidt dit traject.

### **Wat is een bemiddelingstraject?**

Bij een bemiddelingstraject helpt de klachtenfunctionaris om samen een oplossing te zoeken voor je klacht.  
Hij praat met jou en daarna met de medewerker over wie je klaagt.  
De klachtenfunctionaris staat in het midden en kiest geen partij.  
De klachtenfunctionaris helpt jullie met het vinden van een oplossing.  
Een oplossing waar jij en de medewerker tevreden over zijn.  
Zodat je samen weer verder kunt.

Ook een medewerker kan hulp vragen aan de klachtenfunctionaris.  
Bijvoorbeeld als hij er met jou niet uitkomt.

Je mag altijd iemand meenemen bij het gesprek met de klachtenfunctionaris.  
Bijvoorbeeld de cliëntenvertrouwenspersoon.  
Of iemand anders die belangrijk voor je is.

Op bladzijde 13 kan je meer lezen over de klachtenfunctionaris en het bemiddelingstraject.

Wil je weten wie de klachtenfunctionarissen zijn en hoe je hen kunt bereiken?  
Kijk dan op de website van [pameijer.nl/klachten](https://pameijer.nl/klachten).

Ben je tevreden over de uitkomst?  
Dan is de klacht afgerond.  
Ben je niet tevreden?  
Dan kan je naar de klachtencommissie.

*Wat kun je nu nog doen?*  
→ Naar de klachtencommissie.

### **Naar de klachtencommissie cliënten**

Je kunt je klacht indienen bij de klachtencommissie cliënten.  
De klachtencommissie is onpartijdig.  
Dat betekent dat zij altijd luistert naar jou én naar het verhaal van diegene waar de klacht over gaat.

Een traject bij de klachtencommissie duurt ongeveer 6 weken.  
Soms is het handig om eerst te kijken of je het anders kunt oplossen.  
Bijvoorbeeld door je klacht met iemand te bespreken.  
Dat gaat vaak sneller.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan je helpen als je naar de klachtencommissie gaat.  
Maar je mag ook iemand vragen je te helpen bij wie jij je prettig voelt  
Bijvoorbeeld een familielid, vriend of begeleider

### Hoe werkt de klachtencommissie?

Je moet je klacht voor de klachtencommissie opschrijven.  
De cliëntenvertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.  
Daar mag je nog een geluidsopname of een filmpje bij doen.  
De commissie praat met jou en met de medewerker waarover je klacht gaat of met de manager  
of je arrangeur.  
Na dit gesprek doet de commissie onderzoek.

Als het onderzoek van jouw klacht klaar is maakt de commissie een eindverslag.  
Dit heet de uitspraak.  
De commissie geeft daar ook adviezen bij.  
Dit verslag gaat naar jou en diegene waar de klacht over gaat.

Ook de raad van bestuur van Pameijer krijgt het verslag toegestuurd.  
De raad van bestuur beslist wat er wordt gedaan met de adviezen uit het verslag.  
Dat wordt aan jou, aan de diegene waar de klacht over gaat en aan de klachtencommissie gestuurd.  
Na 3 maanden vraagt de bestuurder aan jou of je klacht opgelost is.

Op bladzijde 14 kan je meer lezen over de klachtencommissie.

Wil je weten hoe je de klachtencommissie kunt bereiken?  
Kijk dan op de website van [pameijer.nl/klachten](https://pameijer.nl/klachten).

Ben je tevreden over de uitkomst?  
Dan is de klacht afgerond.

### Ben je niet tevreden?

Je kan binnen Pameijer niet in discussie of in beroep gaan over de uitspraak van de klachtencommissie.

Ben je niet tevreden over hoe Pameijer jouw klacht heeft behandeld?  
Neem contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.  
Zij kunnen uitzoeken wat je dan nog met je klacht kunt doen.  
Bijvoorbeeld naar de gemeente of de geschillencommissie.

Let op: Je kan pas naar de gemeente of de externe geschillencommissie als je eerst bij Pameijer zelf geprobeerd hebt jouw klacht op te lossen.

## 4. WAT JE VERDER NOG MOET WETEN

---

*Hieronder lees je nog extra informatie.*

*Die kan handig zijn als je met een klacht zit.*

### **Als het klagen niet goed gaat**

In deze klachtenregeling staan de regels over klagen.

Als medewerkers zich niet houden aan deze afspraken, kun je daarover klagen.

Bijvoorbeeld als er niet op tijd wordt gereageerd op je klacht of als er geen afspraak met je wordt gemaakt.

Je kunt deze klacht dan melden bij de voorzitter van de raad van bestuur.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan je daarbij helpen.

### **Klachten van langer geleden**

Klagen mag altijd. Ook over zaken die al langer geleden gebeurd zijn.

Maar niet langer dan 2 jaar geleden. Het kan dan moeilijk zijn om alle informatie bij elkaar te verzamelen.

### **Klagen door anderen**

Je familie of je vertegenwoordiger mag namens jou klagen.

Zij kunnen ook ondersteund worden.

Dat kan de familievertrouwenspersoon doen.

Je vertegenwoordiger kan de familievertrouwenspersoon om hulp vragen en kan een klacht bij de klachtencommissie indienen.

Er wordt altijd gevraagd of je hiervan op de hoogte bent.

Het kan zijn dat jij het niet eens bent met de klacht van je vertegenwoordiger.

Dan vertel jij ook nog zelf wat je ervan vindt en wat je wilt.

### **Verslag over klachten**

Pameijer houdt bij hoeveel klachten er zijn en waarover de klachten gaan.

Dat staat in het verslag dat Pameijer iedere 4 maanden maakt.

Dit verslag wordt met het bestuur van Pameijer besproken.

In het gesprek hierover bekijkt het bestuur wat er kan verbeteren.

In dit verslag worden nooit namen genoemd. Niet van jou en niet van diegene waar je over klaagt.

Niemand kan zien van wie de klacht is. Of over wie de klacht gaat.

Ook de cliëntenraden en centrale verwantenraad krijgen het verslag.

Ze kunnen advies geven aan Pameijer over punten die beter moeten.

Door jouw klacht te bespreken kan Pameijer dingen beter gaan organiseren.

Dat kan ook andere cliënten helpen die hetzelfde probleem hebben.

### Wetten over klagen

In verschillende wetten zijn regels over klagen vastgelegd.  
De klachtenregeling van Pameijer voldoet aan al die wetten.

De wetten zijn:

- Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)
- Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)
- Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapten cliënten (Wzd)
- Wet Langdurige Zorg (Wlz)
- Jeugdwet (Jw)
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

### Naar de rechter

Wat kun je nog doen als je klacht niet is opgelost als je alle stappen hebt gezet?

Je kunt dan naar de rechter gaan en daar je probleem voorleggen.

Dat kan iedere burger, dus ook iedere cliënt.

Als je naar de rechter gaat, is het prettig als je advocaat hebt die je vertegenwoordigt en ondersteunt.

Je mag ook jezelf vertegenwoordigen.

### Heb je na het lezen van deze tekst nog vragen?

Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris of de cliëntenvertrouwenspersoon: 088-2710000.

Je kunt ook altijd een andere medewerker van Pameijer een vraag stellen.

## 5. VERTROUWENSPERSONEN

---

Een vertrouwenspersoon is iemand met wie je alles kunt delen.

Bijvoorbeeld als je ergens mee zit.

De vertrouwenspersoon staat aan jouw kant.

Alles wat je hem/haar vertelt is vertrouwelijk.

Dat betekent dat de vertrouwenspersoon niets doorvertelt.

Aan niemand. Ook niet aan je begeleider.

Tenzij jij het goed vindt dat je de informatie met iemand anders deelt.

De vertrouwenspersoon kan je ook helpen met klagen.

Hij kan je helpen bij:

- het indienen van de klacht
- het schrijven van de klachtbrief
- aanwezig zijn bij het gesprek met de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie
- het bespreken van de uitspraak (het eindverslag van de klachtencommissie)

Pameijer werkt met verschillende vertrouwenspersonen.

### Bij wie kan je terecht?

- Ben je 18 jaar of ouder?  
Dan kan je naar de **cliëntenvertrouwenspersoon Zorg**.
- Heb je een verstandelijke beperking? En heb je een vraag of klacht over vrijheidsbeperking?  
Dan kan je naar de **cliëntenvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang**.
- De **cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg** kan ook meer informatie geven over de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.
- Ben je jonger dan 18 jaar? Of vertegenwoordiger van een cliënt onder de 18 jaar?  
Dan kan je naar de **Vertrouwenspersoon kinderen en jongeren**.
- Ben je familie van een cliënt?  
Dan kan je naar de **Familievertrouwenspersoon**.

### Weet je niet bij wie je moet zijn?

Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Zij kunnen je naar de juiste persoon doorverwijzen.

Wil je weten hoe je de vertrouwenspersonen kunt bereiken?

Kijk dan op de website van [pameijer.nl/vertrouwenspersoon](https://pameijer.nl/vertrouwenspersoon)

## 6. KLACHTENFUNCTIONARIS EN HET BEMIDDELINGSTRAJECT

---

*De klachtenfunctionaris is onpartijdig.*

*Dat betekent dat hij niet aan jouw kant staat en niet aan de kant van diegene waar je over klaagt. Hij is neutraal.*

De klachtenfunctionaris luistert naar jouw klacht.

Hij bespreekt met je wat je met je klacht wilt doen.

Bijvoorbeeld een e-mail sturen aan de manager of aan je arrangeur.

Of een (herstel) gesprek begeleiden met een medewerker.

Er kan ook een bemiddelingstraject gestart worden.

De klachtenfunctionaris begeleidt dit traject.

### Het bemiddelingstraject

De klachtenfunctionaris zoekt samen met jou en diegene waar je over klaagt naar een oplossing.

Binnen een week praat de klachtenfunctionaris met jou over je klacht.

Daar maakt hij een verslag van.

Vind jij het verslag goed?

Dan stuurt de klachtenfunctionaris het door naar de medewerker over wie je klaagt.

Daarna praat de klachtenfunctionaris met de medewerker over wie je over klaagt.

Ook van dat gesprek maakt hij een verslag.

Vindt de medewerker over wie je klaagt het verslag goed?

Dan stuurt de klachtenfunctionaris het door naar jou.

Zo weet iedereen wat er besproken is.

Dan is er een gesprek samen met jou en de medewerker over wie je klaagt.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met jou en de medewerker naar een oplossing.

De klachtenfunctionaris maakt binnen 6 weken afspraken over de oplossing voor de klacht.

Soms kost het tijd om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.

Dan gaat de klachtenfunctionaris door tot je het met elkaar eens bent over de oplossing.

De klachtenfunctionaris houdt jou en de medewerker op de hoogte over het verloop van de behandeling van de klacht.

Als je een oplossing vindt, spreek je af dat jullie daar samen 3 maanden mee werken.

In deze periode kun je niet naar de klachtencommissie met dezelfde klacht.

Daarna word je gevraagd of je tevreden bent.

Ben je tevreden over de uitkomst? Dan is de klacht afgerond.

Het kan ook zijn dat je er samen niet uitkomt.

Of dat je klacht verandert in de tijd dat je met de oplossing werkt.

Je kan dan opnieuw met elkaar in gesprek en afspraken maken.

Of je kan op een andere manier met je klacht verder gaan.

## 7. DE KLACHTENCOMMISSIE

---

*De klachtencommissie werkt volgens het reglement Klachtencommissie Pameijer. Daarin staan regels en afspraken over hoe de klachtencommissie haar werk doet. Bijvoorbeeld hoeveel tijd de commissie mag nemen om tot een besluit te komen. Het reglement Klachtencommissie Pameijer kun je opvragen bij de commissie. De belangrijkste regels staan hier uitgelegd.*

### De klachtencommissie

De commissie bestaat uit drie leden.

Zij werken niet bij Pameijer en zijn onafhankelijk.

Naast hun werk voor de commissie hebben zij niets met Pameijer te maken.

De voorzitter van de commissie is een jurist.

Eén lid is gekozen door de cliëntenraad.

Eén lid is gekozen door de ondernemingsraad.

Als de commissie dat nodig vindt, wordt nog een deskundige uitgenodigd.

Samen kijken ze vanuit verschillende kanten naar je klacht.

Vanuit de wet, vanuit de zorg, vanuit de medewerker en vanuit de cliënt.

Is alles goed besproken met de cliënt en goed vastgelegd in het dossier?

Hebben de medewerkers zich gehouden aan de afspraken en werkwijze van Pameijer?

De klachtencommissie heeft een secretaris.

Die werkt wel bij Pameijer.

De secretaris ondersteunt de commissie in haar werk.

De secretaris verstuurt en ontvangt bijvoorbeeld brieven namens de commissie.

Ook helpt de secretaris bij het onderzoek van de klacht en het opstellen van de uitspraak (eindverslag) van de commissie.

### Een klacht indienen

Je moet je klacht indienen met een brief of een e-mailbericht.

Daar mag je een geluidsopname of een filmpje bij doen.

Om de klacht te behandelen heeft de commissie gegevens van jou nodig.

- Je naam
- Je telefoonnummer
- Je e-mailadres of postadres
- De naam van de medewerker en/of het team dat jou ondersteunt

Vind je het moeilijk zelf je klacht op te schrijven?

Dan kan je hulp vragen van iemand die jij vertrouwt of van de cliëntenvertrouwenspersoon.

De commissie behandelt alleen klachten over medewerkers en locaties van Pameijer.

Hieronder vallen ook klachten over medewerkers die Pameijer heeft ingehuurd.

Je mag niet twee keer dezelfde klacht indienen.

Tenzij er iets in de situatie veranderd is.

### Heb je je klacht ingediend?

Binnen een week laat de commissie weten of en wanneer zij de klacht gaat behandelen.  
Dus of de klacht past bij de klachtencommissie.  
Dit heet dan met een moeilijk woord of de klacht ontvankelijk is of niet.

### Informatie wordt gedeeld

Als je een klacht indient, geef je de klachtencommissie informatie.  
De klachtencommissie stuurt jouw klacht door aan diegene over wie je klaagt.  
Bijvoorbeeld aan de medewerker, de manager of arrangeur over wie je klaagt.

Diegene waar de klacht over gaat kan zelf ook informatie aan de klachtencommissie sturen.  
De commissie stuurt die informatie dan ook naar jou.  
Jij krijgt alle informatie die anderen aan de klachtencommissie sturen.

### De hoorzitting

Als je een klacht indient, volgt er binnen 2 weken een gesprek. Dit heet een hoorzitting.  
De commissie praat dan met jou en de mensen die bij de klacht betrokken zijn.  
De commissie stelt vragen aan jou over de klacht.  
Aan de medewerker over wie de klacht gaat vraagt de commissie een reactie.

De commissie gaat samen met jou en de medewerker over wie de klacht gaat in gesprek.  
Jullie horen dan allebei wat de ander zegt en daar kunnen jullie op reageren.  
Er kunnen situaties zijn waardoor jij of de medewerker het fijner vinden om het gesprek apart te voeren.

Dit kan jij of de medewerker over wie de klacht gaat, vooraf aan de commissie vragen.  
Je moet dan aangeven waarom je niet samen met de ander in gesprek wilt.  
De voorzitter van de commissie besluit of jullie wel of niet samen bij het gesprek moeten zijn.

Als je dat wilt, mag je iemand meenemen die jou ondersteunt.  
We raden dat ook aan. Een behandeling van een klacht, is best spannend.  
Je kunt ook een ander vragen namens jou te spreken op de hoorzitting.  
Je moet dit uiterlijk 1 week voor de hoorzitting aan de commissie melden. Je kan ook vanaf het begin vragen of iemand anders de klacht namens jou wil indienen.  
Als de commissie nog niet voldoende informatie heeft of nog andere mensen wil spreken zijn er soms nog meer gesprekken. Je wordt altijd op de hoogte gebracht als er een gesprek plaatsvindt over je klacht.

De commissie kan van de hoorzitting een geluidsopname maken.  
Dat mag alleen, als jij en degene over wie je klaagt, dat goed vinden..  
Deze geluidsopname wordt niet met jou of de medewerker of met anderen gedeeld.

### Onderzoek

Na de hoorzitting doet de commissie onderzoek.  
Bijvoorbeeld door informatie op te vragen.  
Of door de rapportage of stukjes van jouw dossier te lezen.  
De commissie vraagt aan jou toestemming om in je dossier te kijken.  
Alleen de secretaris kijkt in jouw dossier.



### **Uitspraak van de commissie**

Ongeveer 3 weken na de hoorzitting komt de commissie met een eindverslag. Dit heet de uitspraak. In dit verslag staat wat de commissie besluit: Jij hebt gelijk, gedeeltelijk gelijk of geen gelijk. Dat heet: de klacht is gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. In de uitspraak legt de commissie uit hoe ze tot dit besluit zijn gekomen. Ook staat er in de uitspraak wat jij en de medewerker tijdens het gesprek met de commissie over de klacht hebben verteld.

In de uitspraak geeft de commissie advies, als er iets verbeterd moet worden binnen Pameijer. De uitspraak gaat naar jou, de medewerker over wie je klaagt en naar de raad van bestuur van Pameijer.

Soms heeft de commissie meer tijd nodig voor het onderzoek en het uitwerken van de uitspraak. De commissie stuurt jou en de medewerker over wie de klacht gaat een bericht als de uitspraak later komt. In dat bericht staat waarom het langer duurt. Er staat ook in de brief wanneer de commissie het verslag aan je/jullie opstuurt.

### **Snelle behandeling**

Bij een crisissituatie kun je de commissie vragen om een snelle behandeling. Bijvoorbeeld als je heel snel uit je huis wordt gezet.

De medewerker moet dan voor jou de cliëntenvertrouwenspersoon informeren. De cliëntenvertrouwenspersoon kan jou ondersteunen bij het indienen van een klacht als je dit wilt. Hij neemt binnen een werkdag contact met je op. Jullie vragen de commissie dan om een snellere behandeling van je klacht. De voorzitter van de klachtencommissie beslist of je klacht sneller behandeld wordt.. Dat hoor je binnen 2 werkdagen. Als dat zo is, behandelt de commissie je klacht snel en krijg je de uitspraak binnen 2 weken.

### **De reactie van de bestuurder van Pameijer**

De raad van bestuur krijgt de uitspraak van de klachtencommissie. De raad van bestuur beslist wat er met het advies van de klachtencommissie wordt gedaan. Dit schrijft de raad van bestuur in een brief aan jou. In deze brief staat wat er wordt gedaan met het advies van de commissie. De medewerker die aanwezig was bij de hoorzitting en de klachtencommissie krijgen een kopie van deze brief.

Duurt het langer dan twee weken na de uitspraak voordat de raad van bestuur reageert? Dan stuurt de raad van bestuur een bericht dat het langer duurt, wat de reden daarvan is en wanneer de reactie wel komt.

Drie maanden daarna vraagt de raad van bestuur of je tevreden bent met wat er is gedaan.