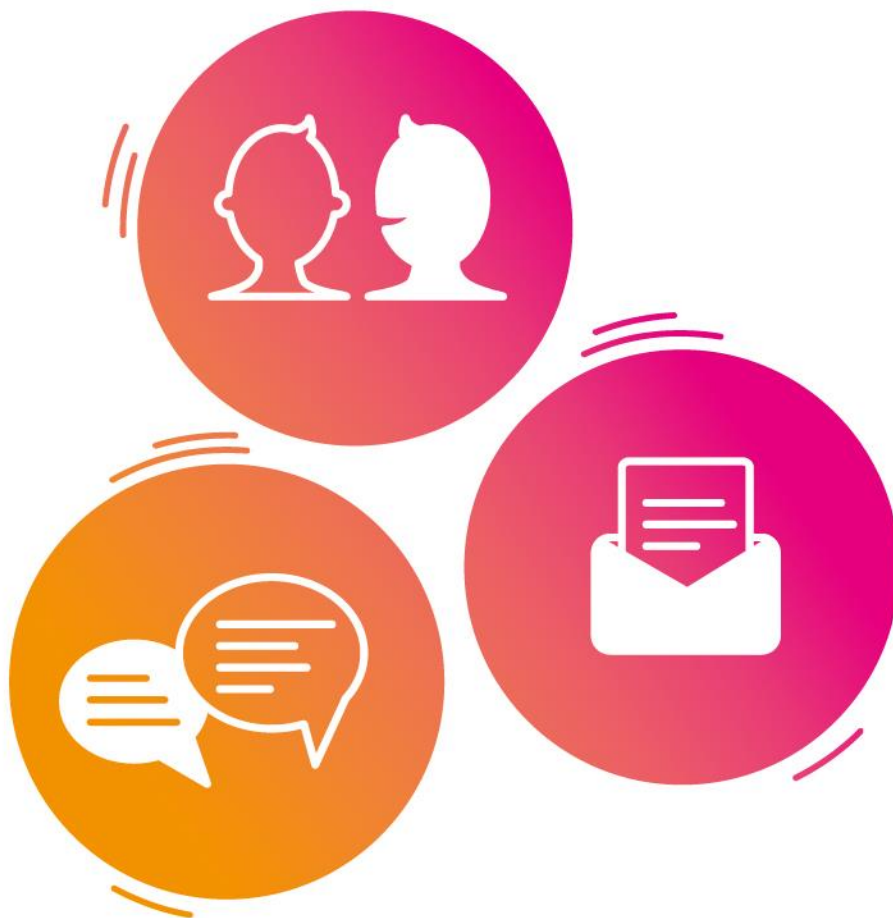


voor cliënten en verwanten

ondersteuning bij opgroeien, opvoeden, wonen, werken
vrije tijd en sociale contacten

KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN VAN PAMEIJER

**HEB JE EEN KLACHT?
JE KUNT ER IETS AAN DOEN!**



Inhoudsopgave

1. Klagen mag	pag. 3
2. Iets doen met je klacht	pag. 5
3. Mogelijkheden om iets met je klacht te doen	pag. 7
4. Hoe werkt de klachtencommissie?	pag. 10
5. Naar de geschilleninstantie	pag. 13
6. Extra informatie	pag. 14

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 met een klacht kunt doen.
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!**

Als iets niet goed voelt

Je klaagt als je vertelt dat iets voor jou niet goed voelt.
Je bent dan ontevreden, boos, bang of verdrietig.
Praat daarover met een of meer mensen.
Samen kijken jullie wat jouw klacht is.
En of de klacht kan worden opgelost.

Klagen over dingen van Pameijer

Als cliënt van Pameijer kun je klagen over dingen waar je ontevreden over bent.
Je hebt altijd recht op ondersteuning bij het klagen.
Jouw vertegenwoordiger kan ook namens jou 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 zorg- en dienstverlening 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.

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 de regeling in eenvoudige taal.

Zo weet je wat je kunt doen met je klacht.

En wat er met jouw klacht gebeurt.

Ondersteuning bij het klagen en de behandeling van de klacht 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 cliëntenvertrouwenspersoon.

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

Dan kun je samen bespreken wat je met je klacht wilt doen.

Meer doen met je klacht

Jij besluit of je meer wilt doen met je klacht.

Welke mogelijkheid 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?

Er zijn verschillende manieren:

1. In gesprek gaan met een medewerker, leidinggevende of je arrangeur.

Bijvoorbeeld met de medewerker over wie je een klacht hebt.

2. De klachtenbemiddelaar inschakelen.

3. Je klacht naar de klachtencommissie sturen.

Uiteindelijk kun je je klacht ook nog naar de geschilleninstantie sturen.

In het volgende hoofdstuk lees je meer over deze manieren.

Je kunt zelf aan de slag gaan met je klacht.

Je kunt ook ondersteuning vragen.

Bijvoorbeeld van een familielid, vriend of begeleider.

Of van de cliëntenvertrouwenspersoon.

Samen met de cliëntenvertrouwenspersoon

Je kunt bij alle manieren van klagen ondersteuning vragen van de cliëntenvertrouwenspersoon.

Die is er helemaal voor jou.

Je kunt in vertrouwen met hem praten.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan je op allerlei manieren ondersteunen.

Hij kan:

- luisteren naar jouw verhaal
- informatie geven over de manieren waarop je kunt klagen
- informatie geven over je rechten
- ondersteunen bij het kiezen van de stappen die je wilt zetten
- helpen bij het schrijven van mailtjes en brieven

-
- ondersteunen bij gesprekken en het voorbereiden daarvan.

Pameijer heeft ook vertrouwenspersonen voor kinderen en hun vertegenwoordigers en familie van cliënten.

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

Dat kun je vinden op de website van Pameijer.

En ook in de informatiemap op de locatie.

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, leidinggevende of je arrangeur.

Je kunt de klachtenbemiddelaar inschakelen.

Je kunt naar de klachtencommissie gaan.

Uiteindelijk kun je je klacht nog naar de geschilleninstantie sturen.

Meestal begin je bij de eerste mogelijkheid.

1. Gesprek met een medewerker, leidinggevende of arrangeur

Als jij dat wilt kun je praten met een medewerker, leidinggevende 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 de cliëntvertrouwenspersoon.

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

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

Als je tevreden bent met de uitkomst, ben je klaar met klagen.

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

Het kan ook zijn dat je niet tevreden bent.

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

Wat kun je nu nog doen?

- Naar de klachtenbemiddelaar
- Naar de klachtencommissie

2. Naar de klachtenbemiddelaar

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?

Maar je wilt wel graag samen met de medewerker een oplossing vinden?

Dan kun je hulp vragen van de klachtenbemiddelaar.

Je kunt je klacht ook altijd meteen met de klachtenbemiddelaar bespreken.

Ook een medewerker kan de klachtenbemiddelaar vragen om hulp.

Bijvoorbeeld als hij er met jou niet uitkomt.

Wil je weten wie de klachtenbemiddelaars zijn en hoe je hen bereikt?

Dat kun je vinden op de website en in de informatiemap op de locatie.

Je kunt bij gesprekken met de klachtenbemiddelaar ondersteuning vragen.
Bijvoorbeeld van de cliëntenvertrouwenspersoon.
Of van iemand anders die belangrijk voor je is.

De bemiddelaar helpt om samen een oplossing te zoeken voor je klacht.
Hij praat bijvoorbeeld met jou en de medewerker over wie je klaagt.
De bemiddelaar staat in het midden en kiest geen partij.
De bemiddelaar helpt zoeken naar een oplossing.
Een oplossing waar jij en de medewerker tevreden over zijn.
Zodat je samen weer verder kunt.

Het eerste gesprek is binnen een week, behalve als jij wilt wachten.
Binnen 4 weken zijn er afspraken over de oplossing.
De afspraak kan zijn dat je nog meer gesprekken hebt.
Soms kost het tijd om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.
Dan kun je doorgaan tot je het met elkaar eens bent over de oplossing.
Als je een oplossing vindt, spreek je af dat je daar 3 maanden mee werkt.
In die periode kun je niet naar de klachtencommissie met dezelfde klacht.
Daarna wordt je gevraagd of je tevreden bent.
Als je tevreden bent, ben je klaar met klagen.

Het kan ook zijn dat je er samen niet uitkomt.
Of dat je klacht verandert in de tijd dat je met de oplossing werkt.
Dan zijn er andere mogelijkheden om met je klacht verder te gaan.

Wat kun je nu nog doen?

- Naar de klachtencommissie.

3. Naar de klachtencommissie

Je kunt je klacht altijd indienen bij de klachtencommissie.
Dus ook meteen als je een klacht hebt.
Wil je weten hoe je de klachtencommissie bereikt?
Dat staat op de website en in de informatiemap op de locatie.
Meestal is het handig om eerst te kijken of je het anders kunt oplossen.
Bijvoorbeeld door je klacht met iemand te bespreken.
Dat gaat vaak veel sneller.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan je helpen als je naar de klachtencommissie gaat.
Je kunt ook om ondersteuning vragen aan iemand anders die je vertrouwt.
Zij kunnen je helpen bij:

- het indienen van de klacht
- het schrijven van de klachtbrief
- het gesprek met de klachtencommissie
- het bekijken van de informatie en uitspraak van de klachtencommissie.

Je zet je klacht op papier.
Daar mag je nog een geluidsopname of een filmpje bij doen.
De commissie onderzoekt dan jouw klacht.
De commissie praat met alle mensen die ermee te maken hebben.
Samen bekijken ze goed wat er aan de hand is.
Daarna doet de commissie een uitspraak over jouw klacht.
Die uitspraak gaat naar iedereen die bij de klachtbehandeling betrokken is.
Ook de voorzitter van de Raad van Bestuur van Pameijer krijgt de uitspraak toegestuurd.

Die bestuurder beslist wat er wordt gedaan met de uitspraak van de klachtencommissie.
Dat meldt de bestuurder aan alle mensen die bij de klacht betrokken zijn.
Na 3 maanden vraagt de bestuurder aan jou of je klacht echt weg is.

Als je tevreden bent met de oplossing ben je klaar met klagen.

Het kan ook zijn dat je niet tevreden bent.
Vind je dat je klacht niet goed is afgehandeld door de klachtenbemiddelaar, de klachtencommissie of de Raad van Bestuur?
Ben je het niet eens met de uitspraak?
Dan kun je je klacht nog naar de geschilleninstantie sturen.

Wat kun je nu nog doen?

- Naar de geschilleninstantie

Wil je dat de geschilleninstantie naar jouw klacht kijkt?

Lees dan hoofdstuk 5.

Daar staat hoe je de geschilleninstantie inschakelt.

Eerst vertellen we in hoofdstuk 4 nog hoe de klachtencommissie werkt.

4. Hoe werkt de klachtencommissie?

De klachtencommissie werkt volgens het reglement Klachtencommissie Pameijer. Daarin staan regels en afspraken voor de klachtencommissie. Bijvoorbeeld hoe de commissie werkt en hoeveel tijd de commissie mag nemen. Het reglement Klachtencommissie Pameijer kun je opvragen bij de commissie. De meeste regels staan hier uitgelegd.

De klachtencommissie

De commissie bestaat uit minimaal 3 leden.
Zij werken niet bij Pameijer en zijn onafhankelijk.
In de commissie zitten een jurist, iemand die is uitgekozen door de cliëntenraad en iemand die is uitgekozen door de ondernemingsraad.
Als dat nodig is, 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.

De klachtencommissie heeft ook een (ambtelijk) secretaris.
Die werkt wel bij Pameijer.
De secretaris ondersteunt de commissie in haar werk.
De secretaris verstuurt en ontvangt bijvoorbeeld brieven namens de commissie.

Een klacht indienen

Je kunt je klacht indienen met een brief.
Eventueel mag je daar een geluidsopname of een filmpje bij doen.
Om de klacht te behandelen heeft de commissie gegevens van jou nodig.
In de klacht moet je naam vermeld zijn en waar je te bereiken bent.
Je moet dus een telefoonnummer, e-mail of postadres opgeven.
En ook de naam van het team dat jou ondersteunt.
De commissie behandelt alleen klachten over Pameijer.
Hieronder vallen ook klachten over medewerkers die Pameijer heeft ingehuurd,
Het kan zijn dat je al eerder over een onderwerp hebt geklaagd.
Dan mag je pas na een jaar opnieuw een klacht indienen.
In sommige gevallen mag dat ook eerder.
Bijvoorbeeld als er iets in de situatie is veranderd.
Je mag ook opnieuw klagen als Pameijer de gemaakte afspraken niet nakomt.
Binnen een week laat de commissie weten dat je klacht is ontvangen.
Dan hoor je ook of de commissie de klacht gaat behandelen.
Dus of de klacht past bij de klachtencommissie.
De commissie zegt dan dat de klacht ontvankelijk is of niet.

Informatie wordt gedeeld

Als je een klacht indient, geef je de klachtencommissie informatie.
De klachtencommissie stuurt jouw klacht ook aan de andere betrokkenen.

Bijvoorbeeld aan de medewerker over wie je klaagt of een leidinggevende.
Zij kunnen zelf ook informatie aan de klachtencommissie sturen.
De commissie zorgt er dan voor dat jij die informatie ook krijgt.
Jij krijgt alle informatie die anderen aan de klachtencommissie geven.

De hoorzitting

Als je een klacht over een medewerker of een afdeling indient, volgt er binnen 2 weken een gesprek.
De commissie praat dan met jou en de mensen die erbij betrokken zijn.
Dat gesprek heet een hoorzitting.
De commissie stelt vragen aan jou en aan degene over wie de klacht gaat.
Als je liever een gesprek apart wilt, vraag je dat vooraf aan de voorzitter.
Medewerkers kunnen dat ook vragen.
De commissie besluit dan of dat gebeurt.
Als je dat wilt, kun je iemand meenemen die jou ondersteunt.
Je kunt ook een ander vragen voor jou te spreken op de hoorzitting.
Je moet dit 1 week voor de hoorzitting aan de commissie melden.
Als de commissie dat nodig vindt, volgen er nog meer gesprekken.
Van de hoorzitting kan een geluidsopname worden gemaakt.
Jij en degene over wie de klacht gaat, mogen hier bezwaar tegen maken.

Het kan zijn dat je geen hoorzitting wilt.
Dan kun je ook alle informatie op een andere manier aan de commissie geven.
Je schrijft dan een brief.
Daar mag een geluidsopname of filmpje bij.

Verder onderzoek

Na de hoorzitting doet de commissie verder onderzoek.
Bijvoorbeeld door de rapportage of stukjes van jouw dossier te lezen.
Daar vraagt de commissie jouw toestemming voor.
Als de commissie voldoende informatie heeft, stelt ze een uitspraak op.

Besluit van de commissie

Binnen 3 weken na de hoorzitting doet de commissie een uitspraak over de klacht.
De commissie besluit of jij gelijk hebt, gedeeltelijk gelijk of geen gelijk.
Dat heet: de klacht is gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond.
De commissie legt het besluit ook uit.

Als er iets verbeterd moet worden, geeft de commissie daar advies over.
De uitspraak gaat naar alle betrokkenen en naar de voorzitter van de Raad van Bestuur van Pameijer.
Die laatste beslist binnen een week wat er met het advies wordt gedaan.
In uitzonderlijke situaties kan het langer duren tot de commissie een uitspraak doet.
De commissie moet dat dan uitleggen aan de betrokkenen.

Snelle behandeling

Klachten over vrijheidsbeperking behandelt de commissie sneller.

Je hoort dan binnen 2 weken de uitspraak van de commissie

Als de klacht over vrijheidsbeperking geen echte haast heeft, heeft de commissie 4 weken de tijd om een uitspraak te doen.

Bij een crisissituatie kun je de commissie vragen om snelle behandeling.

Dat is als het vinden van een oplossing volgens jou niet kan wachten.

Bijvoorbeeld als je uit je huis wordt gezet.

De begeleider moet dan voor jou de cliëntenvertrouwenspersoon informeren.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan jou ondersteunen.

Hij neemt binnen een werkdag contact met je op.

Dan kun je samen vragen om een snellere behandeling van je klacht.

Je hoort binnen 2 werkdagen of je klacht sneller behandeld wordt.

Als dat zo is, krijg je de uitspraak binnen 2 weken.

De reactie van de bestuurder van Pameijer

Binnen 1 week na de uitspraak vertelt de voorzitter van de Raad van Bestuur wat er wordt gedaan met het advies van de commissie.

In uitzonderlijke situaties kan dat langer duren.

Dan hoor je de reden daarvoor en wanneer het wel gebeurt.

3 maanden daarna vraagt de bestuurder of je tevreden bent met wat er is gedaan.

5. Naar de geschilleninstantie

Het kan zijn dat je ontevreden bent over hoe er met je klacht is omgegaan binnen Pameijer.

Is je klacht volgens jou niet goed afgehandeld door de klachtenbemiddelaar, klachtencommissie of Raad van Bestuur?

Dan kun je je klacht indienen bij de geschilleninstantie.

Deze instantie is onafhankelijk en staat los van Pameijer.

Zij behandelt klachten van cliënten van allerlei zorginstellingen.

Er zijn in het land een aantal geschilleninstanties.

De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend.

Dat betekent dat iedereen moet doen wat de geschilleninstantie zegt.

De cliëntenvertrouwenspersoon kan je helpen bij het indienen van de klacht.

Hij kan je ook ondersteunen bij het gesprek met de geschilleninstantie.

Samen kun je de informatie en uitspraak van de instantie bekijken.

In uitzonderlijke gevallen mag je meteen naar de geschilleninstantie.

Dat kan als het echt niet mogelijk is om je klacht binnen de zorginstelling te bespreken.

De geschilleninstantie kan ook bepalen dat Pameijer jou een schadevergoeding moet betalen.

Wil je weten hoe je de geschilleninstantie bereikt?

Dat kun je het beste vragen aan de klachtenbemiddelaar.

6. Extra informatie

**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 je 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.

Het kan dan wel moeilijk zijn om alle informatie bij elkaar te verzamelen.

Het kan voor de klachtencommissie lastig zijn om een goede uitspraak te doen.

Klagen door anderen

Je familie of je vertegenwoordiger mag namens jou klagen.

Zij kunnen dan ook ondersteund worden.

Dat kan de familievertrouwenspersoon doen.

Je vertegenwoordiger kan de klachtenbemiddelaar om hulp vragen.

Dan komt de klachtenbemiddelaar eerst met jou praten.

Je vertegenwoordiger kan een klacht bij de klachtencommissie indienen.

Dan komt iemand van de klachtencommissie eerst met jou praten.

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 wil.

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.

Bij de bespreking van het verslag, kijkt Pameijer wat er kan verbeteren.

De naam van de persoon die klaagt, staat nooit in dat verslag.

Niemand kan zien van wie de klacht is.

De cliëntenraden en centrale verwantenraad krijgen het verslag ook.

Ze kunnen advies geven over punten die beter moeten.

Door jouw klacht te bespreken kan de organisatie dingen beter gaan organiseren.

Dat kan ook andere cliënten helpen met eenzelfde probleem.

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 Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz), Wet Langdurige Zorg (Wlz), Jeugdwet, Zorgverzekeringswet en de 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, heb je een advocaat nodig die je vertegenwoordigt.

Je mag ook jezelf vertegenwoordigen,

Heb je na het lezen van deze tekst nog vragen?

Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon, de klachtenbemiddelaar of de klachtencommissie.

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