

## voor cliënten en verwanten

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

---

# ZIT JE IETS DWARS? BESPREEK HET!

Het kan zijn dat je iets dwars zit.  
Bijvoorbeeld als je iets vervelends hebt meegemaakt.  
Of als je ontevreden bent over iets bij Pameijer.  
Dan is het goed om dat te zeggen.  
Zo weten anderen wat je vindt.  
Dan kan er misschien iets verbeteren.

## cliëntenvertrouwenspersoon

Het begint ermee dat je iemand vertelt wat je dwars zit.  
Je kunt er bijvoorbeeld over praten met de cliëntenvertrouwenspersoon.  
Die staat helemaal aan jouw kant.  
De vertrouwenspersoon luistert naar jou en kan jou ondersteunen.  
Bijvoorbeeld bij het voeren van een gesprek of het zoeken naar een oplossing.

## heb je een klacht?

Het kan ook zijn dat je een klacht hebt en daar iets mee wilt doen.  
Iedereen mag een klacht indienen.  
Jij zelf, maar ook een familielid van je.  
Je hebt recht op ondersteuning als je een klacht indient.  
Je kunt altijd ondersteuning krijgen van de cliëntenvertrouwenspersoon.  
Je kunt ook een familielid, vriend of begeleider vragen je te helpen.

## bespreek het

Je kiest zelf wat je doet met een klacht.  
Vaak helpt het als je het bespreekt met degene over wie je een klacht hebt.  
Dat kan bijvoorbeeld je begeleider zijn.  
Je kunt dan een gesprek aanvragen met de begeleider of met de manager.  
Je kunt hen vertellen waar je ontevreden over bent en wat je graag anders wilt.

## klachtenbemiddelaar

Als je dat niet wilt, kun je ook iets anders doen met je klacht.  
Je kunt bijvoorbeeld de klachtenbemiddelaar van Pameijer inschakelen.  
Die is onpartijdig en gaat dan praten met jou en met degene over wie je klaagt.  
Samen met jullie zoekt de klachtenbemiddelaar naar een oplossing.

## klachtencommissie

Er is nog een andere mogelijkheid.  
Je kunt je klacht kort beschrijven en naar de klachtencommissie sturen.  
De onafhankelijke klachtencommissie van Pameijer onderzoekt jouw klacht dan.  
Daarvoor houdt de commissie onder andere een zitting om iedereen te horen.  
Jij en de ander kunnen op die zitting vertellen wat er gebeurd is.  
Als de commissie genoeg weet, doet ze een schriftelijke uitspraak.  
Je krijgt dan te horen of je gelijk of ongelijk hebt met je klacht.  
De klachtencommissie geeft ook advies aan Pameijer.

---

## WIE KUNNEN JE HELPEN?

Je kunt binnen Pameijer hulp krijgen als je iets dwars zit.  
Hieronder staat bij wie je daarvoor terecht kunt en hoe je hen bereikt.  
Je kunt hen ook altijd om meer informatie vragen.

### cliëntenvertrouwenspersonen

- Voor cliënten:  
Marit van Ewijk  
E-mail: [marit.van.ewijk@pameijer.nl](mailto:marit.van.ewijk@pameijer.nl)  
Telefoon: 06 – 20 40 85 94  
  
Belinda Beikes  
E-mail: [belinda.beikes@pameijer.nl](mailto:belinda.beikes@pameijer.nl)  
Telefoon: 06 – 25 16 41 05
- Voor kinderen en jongeren: Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)  
Telefoon: 010 – 402 25 56
- Voor familie: Pim Stumpe  
E-mail: [p.stumpe@familievertrouwenspersonen.nl](mailto:p.stumpe@familievertrouwenspersonen.nl)  
Telefoon: 06 – 21 14 95 10

### klachtenbemiddelaars

- Han Biesheuvel  
E-mail: [klachtenbemiddeling@pameijer.nl](mailto:klachtenbemiddeling@pameijer.nl)  
Telefoon: 088 – 271 15 13
- Liset Dettingmeijer  
E-mail: [klachtenbemiddeling@pameijer.nl](mailto:klachtenbemiddeling@pameijer.nl)  
Telefoon: 088 – 271 16 46

### klachtencommissie

- E-mail: [klachtencommissie.clienten@pameijer.nl](mailto:klachtencommissie.clienten@pameijer.nl)  
Telefoon: 088 – 271 00 00

### informatie over de klachtenregeling

Alle regels voor het omgaan met klachten staan in de klachtenregeling van Pameijer.  
Als je precies wilt weten hoe iets werkt, kun je de regeling zelf lezen.  
Je kunt de klachtenregeling opvragen bij het team dat jou begeleidt.  
En je kunt hem ook vinden op de website van Pameijer.  
Kijk dan onderaan de hoofdpagina bij 'klachten'.

Uitgave Pameijer 2023  
[www.pameijer.nl](http://www.pameijer.nl)