

Algemene voorwaarden Pameijer

Versie 1 juni 2026



stap
verder
pameijer

Hoofdstuk 1 - Algemeen

1.1 Wat zijn algemene voorwaarden?

Jij¹ krijgt begeleiding en/of behandeling van Pameijer. De doelen die wij met jou stellen, werken wij uit in jouw ondersteuningsplan. Bij Pameijer noemen wij dit Mijn Plan. In Mijn Plan hebben wij² samen met jou doelen en afspraken beschreven om jouw resultaten te halen.

Er zijn ook afspraken die gelden voor iedereen die begeleiding en/of behandeling krijgt van Pameijer. Deze afspraken staan in de algemene voorwaarden. Hierin staat wat jij van Pameijer kunt verwachten. En wat wij van jou verwachten. Deze voorwaarden vullen de wettelijke regels aan die voor jou en voor ons gelden. Vind je deze tekst moeilijk te begrijpen? Je kan de tekst samen met jouw begeleider en/of vertegenwoordiger doorlezen.

1.2 Kunnen de algemene voorwaarden wijzigen?

Wij kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. Voordat wij dat doen vragen we goedkeuring van de centrale cliëntenraden. Als wij de algemene voorwaarden wijzigen laten we jou dit weten, jij kunt dan beslissen of je de begeleiding en/of behandeling wilt voortzetten. De algemene voorwaarden mogen niet anders zijn dan de wet of onze afspraken met het zorgkantoor of de gemeente.

¹ Met 'je' / 'jij' bedoelen wij jou. De cliënt aan wie Pameijer begeleiding en/of behandeling verleent.

² Met 'wij' / 'ons' bedoelen wij Pameijer en/of medewerkers van Pameijer.

Hoofdstuk 2 – Op welke zorg zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

2.1 Begeleiding en behandeling

Bij Pameijer kunnen wij je begeleiding geven bij dingen waar jij tegenaan loopt in het leven. Heb je ook behandeling nodig? Dan werken we samen met behandelende organisaties. In enkele gevallen kunnen wij ook behandeling bieden. Wij bieden begeleiding en behandeling voor verschillende doelgroepen. Wij houden hierbij rekening met wat er met de vertegenwoordigers van jouw doelgroep is afgesproken. Deze algemene voorwaarden sluiten daarom aan op de model algemene voorwaarden van de Vereniging voor Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en GGZ Nederland. Ook hebben de centrale cliëntenraden, de verwantenraad en de ondernemingsraad van Pameijer ingestemd met deze algemene voorwaarden.

2.2 Regels voor jouw begeleiding en behandeling (de Wgbo)

Wij volgen de richtlijn Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Dat betekent dat wij ons houden aan wat er in deze wet is opgeschreven als jij begeleiding of behandeling van ons krijgt. Wij houden ons bijvoorbeeld aan de regels over goed hulpverlenerschap en geheimhouding.

2.3 (On)vrijwillige zorg

Je bent vrijwillig cliënt van Pameijer. Pameijer vindt het belangrijk dat je zelf regie hebt en houdt over je leven. Zorg waar jij geen toestemming voor geeft (onvrijwillige zorg) past daar niet bij. Maar er kunnen ook situaties zijn, die gevaar voor jou of anderen met zich mee brengen. Dan moeten we handelen. Dan gaan we met jou, en/of je naaste en een behandelaar in gesprek en bespreken het risico. Soms komt het dan voor dat er geen (vrijwillige) oplossing gevonden wordt en kan er een probleem ontstaan voor jou of jouw omgeving. We moeten dan helaas onvrijwillige

zorg inzetten. We volgen hierin de wet en houden ons aan het verplichte stappenplan. Of een situatie onder de Wet zorg en dwang (Wzd) of de Wet verplichte ggz (Wvggz) valt, hangt af van jouw verstandelijke beperking of psychische probleem. Voor een heldere uitleg, kun je kijken op de website www.pameijer.nl/vrijwilligezorg. Het uitgangspunt bij Pameijer is vrijwillige zorg en onvrijwillige zorg is echt een uitzondering.

Deze algemene voorwaarden gelden ook voor de begeleiding en/of behandeling op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvggz).

2.4 Goed om te weten

Bij Pameijer gelden de algemene voorwaarden voor begeleiding en/of behandeling. Maar niet alles wat hierin staat is altijd voor jou van toepassing. Woon je niet in een woonruimte van Pameijer dan gelden de afspraken over wonen, in hoofdstuk 12 van deze algemene voorwaarden, niet voor jou.

Let op: Voor de begeleiding en/of behandeling door Mozaïk gelden de Algemene Voorwaarden van Pameijer-Mozaïk.

Hoofdstuk 3 – Hoe wordt jouw begeleiding of behandeling betaald?

3.1 Betaling via een financier

Op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz):

- Een indicatie is een beslissing waarin staat op welke begeleiding of behandeling jij recht hebt. Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) neemt deze beslissing.
- Een indicatie moet je aanvragen bij het CIZ. Lukt dat niet zelf? Dan kan onze arrangeur (of trajectcoach) je daar bij helpen.
- Het zorgkantoor betaalt Pameijer voor de begeleiding en behandeling die jij van ons krijgt.
- Hiervoor betaal je een eigen bijdrage aan het CAK.

Op basis van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo):

- Een beschikking vraag je aan bij de gemeente waar je staat ingeschreven. Soms kun je dat niet zelf doen en helpt onze arrangeur (of trajectcoach) je daar bij.
- Als de gemeente vindt dat je recht hebt op begeleiding, betalen zij de kosten hiervan aan Pameijer.
- Voor begeleiding vanuit de Wmo betaal je een eigen bijdrage aan het CAK.

Op basis van de Jeugdwet:

- Een beschikking vraag je aan bij de gemeente waar je staat ingeschreven. Soms kun je dat niet zelf doen en helpt onze arrangeur (of trajectcoach) je daar bij.
- Als de gemeente vindt dat je recht hebt op jeugdzorg, betalen zij de kosten van de begeleiding en/of behandeling bij Pameijer.
- Je betaalt (nog) geen eigen bijdrage voor jeugdzorg. Misschien verandert dit in de toekomst.

Op basis van de Wet forensische zorg:

- Forensische zorg maakt deel uit van een (voorwaardelijke) straf of maatregel. Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) betaalt de forensische zorg, verslavingszorg en zorg voor verstandelijk gehandicapten.
- Je betaalt (nog) geen eigen bijdrage. Misschien verandert dit in de toekomst.

Op basis van de Zorgverzekeringswet:

- Je betaalt maandelijks een bedrag aan je zorgverzekeraar voor je zorgverzekering. Hierdoor kun je bij Pameijer behandeling krijgen.
- Je betaalt een eigen risico aan de zorgverzekeraar.

3.2 Betaling via pgb

Een persoonsgebonden budget (pgb) is een bedrag waarmee jij zelf begeleiding inkoopt. Jij bepaalt zelf welke zorgverleners begeleiding geven. Jij kiest dan zelf voor Pameijer. Eventueel helpt onze arrangeur (of trajectcoach) bij het aanvragen van een pgb.

Op basis van de Wmo, Jeugdwet of Wlz

- Bij begeleiding op basis van de Wmo, Jeugdwet of Wlz staat jouw pgb bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
- Je kunt dan je begeleiding bij Pameijer declareren bij de SVB.
- De SVB doet alle uitbetalingen uit jouw pgb aan Pameijer.
- Je betaalt een eigen bijdrage aan het CAK.

Declareer op tijd

Je kunt het pgb zelf beheren of iemand aanwijzen die dit voor jou doet. Diegene die het pgb beheert, is de budgethouder. Wij sturen de budgethouder een rekening voor begeleiding op basis van een pgb. De budgethouder is verantwoordelijk voor de betaling van de rekening. Zorg dus dat de rekening op tijd wordt ingediend bij de SVB. Zij betalen het geld dan aan ons. De rekening moet binnen dertig dagen worden betaald.

Als er niet op tijd betaald wordt, sturen wij een herinnering. Er moet dan alsnog worden betaald binnen veertien dagen nadat wij de herinnering hebben gestuurd. Als

er daarna nog niet betaald is, verhogen wij het bedrag dat moet worden betaald met rente en kosten.

Wij passen de prijzen van begeleiding op basis van een persoonsgebonden budget jaarlijks aan. Aanpassingen van de prijzen laten wij weten aan de budgethouder. Je kan dan besluiten geen gebruik meer te maken van de begeleiding. Bespreek dit met je arrangeur (of trajectcoach).

Hoofdstuk 4 – Wat mag je van Pameijer verwachten?

4.1 Iedereen doet mee. Jij ook.

Samen ontdekken wij jouw talenten en krachtbronnen. Dat doe je op eigen kracht, maar niet alleen. Dat doen we met elkaar in en met de omgeving waarin jij woont, werkt of opgroeit.

Stap voor stap gaan we samen vooruit. Wij luisteren naar wat jij belangrijk vindt in je leven en naar wat jouw wensen zijn. Samen kiezen we de begeleiding en/of behandeling die bij je past. Soms helpt je vertegenwoordiger je daarbij. De afspraken schrijven we op in jouw Mijn Plan.

4.2 Wij houden ons aan de regels

Om ons werk goed te kunnen doen, houden wij ons aan regels. Zoals over kwaliteit van zorg, veiligheid en hygiëne. We hebben bij Pameijer leefregels en huisregels. In de leefregels staat hoe we prettig met elkaar kunnen omgaan. Deze regels gelden voor cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers. In de huisregels staat welke regels er gelden voor een bepaalde locatie van Pameijer. Deze kunnen dus per locatie verschillen. Deze regels gelden voor de cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers die op deze specifieke locatie aanwezig zijn. De leef- en huisregels vind je op de locatie.

4.3 Mijn Plan: ons online cliëntenportaal

In Mijn Plan staat alles over jouw begeleiding en/of behandeling. Dat moet volgens de wet. Mijn Plan is een online cliëntenportaal. Hierin kun je rapporteren, je eigen gegevens inzien en je dossier bekijken. Dit doe je op een computer, laptop of tablet. Je begeleider en jij werken vanuit hetzelfde systeem. Dat betekent dat je snel en makkelijk bij je eigen gegevens kunt.

In Mijn Plan zijn jouw gegevens goed beveiligd. Je logt in met een gebruikersnaam, wachtwoord en een code via een sms die je op je mobiele telefoon krijgt. Gebruik je Mijn Plan nog niet, maar wil je dit? Geef dit dan aan bij je begeleider. Bekijk voor meer informatie de pagina Handleiding van Mijn Plan.

Hoofdstuk 5 – Wat verwachten wij van jou?

5.1 Wat doe jij?

Bij Pameijer verwachten we dat je deelneemt aan de samenleving. Je werkt actief aan je begeleidings- en behandeldoelen. Je neemt bijvoorbeeld deel aan activiteiten, je hebt dagbesteding of werk of je volgt een opleiding.

Jij hebt recht op goede begeleiding en/of behandeling van ons. Daarvoor hebben wij ook iets van jou nodig. Dit is wat wij van jou verwachten:

- Je geeft ons de informatie die wij nodig hebben om jou begeleiding of behandeling te bieden, bijvoorbeeld over jouw medicatiegebruik en welke mensen jouw netwerk vormen. We bespreken dit in het intakegesprek en tijdens de evaluatiegesprekken.
- Je hebt een geldig paspoort, rijbewijs of een geldige identiteitskaart. Als wij daarom vragen, laat je ons dat document zien.
- Je laat ons de begeleiding en/of behandeling verlenen zoals afgesproken in Mijn Plan.
- Je houdt je aan de leefregels en aan de huisregels die gelden waar je woont of aanwezig bent. De leefregels gelden altijd, ook als je alleen in je eigen omgeving begeleiding en/of behandeling krijgt. De huisregels kunnen per locatie van Pameijer verschillen en gelden alleen op die specifieke locatie.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als wij of een ander iets hebben gedaan waardoor je schade hebt.
- Je gaat op een respectvolle manier om met ons en andere cliënten.
- Je komt op tijd en houdt je aan de afspraken.
- Je mag zonder toestemming geen foto of video maken van medewerkers, andere cliënten of mensen. Wil je een geluidsopname maken van een gesprek? Dan moet je dat vooraf vragen aan de persoon met wie je het gesprek hebt. Je mag een foto, video of geluidsopname alleen openbaar maken als de personen die daar op staan dat goed vinden.
- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als je wilt verhuizen.

- Je laat het ons zo snel mogelijk weten als er iets verandert in je indicatie van het zorgkantoor of beschikking van de gemeente.

5.2 Hoe lang van tevoren kun je een afspraak afzeggen of verzetten?

Je kunt een afspraak tot 24 uur van tevoren afzeggen of verzetten. Geef dit aan bij de begeleider of behandelaar met wie je de afspraak hebt. Doe je dit niet?

Dan kunnen we kosten in rekening brengen of uiteindelijk de begeleiding en/of behandeling stoppen.

Hoofdstuk 6 – Toestemming en vertegenwoordiging

Als jij zelf over jouw begeleiding of behandeling bij Pameijer kan beslissen en je bent 16 jaar of ouder, dan maken wij met jou afspraken. Deze afspraken maken we aan het begin en tijdens de begeleiding en/of behandeling. Wij zorgen dat wij jou de informatie geven op een manier waarop jij deze begrijpt. Wij vragen of jij de informatie hebt begrepen en of er nog vragen zijn. Jij kan dan zelf de keuze maken voor jouw begeleiding of behandeling en hiervoor toestemming geven. Je kan toestemming ook weigeren of intrekken. Geef dit aan bij je begeleider of behandelaar.

Soms kunnen wij niet alleen met jou afspraken maken omdat je te jong bent, dan maken wij (ook) afspraken met jouw ouder(s) of vertegenwoordiger(s). Wanneer een gedragsdeskundige vaststelt dat je niet wilsbekwaam ter zake bent en er is een (wettelijk) vertegenwoordiger, dan maken wij (ook) afspraken met jouw vertegenwoordiger.

6.1 Jonger dan 12

Als jij jonger bent dan 12 jaar, dan vragen wij voor de begeleiding of behandeling toestemming aan jouw ouder(s) of voogd(en).

6.2 Tussen de 12 en de 16 jaar

Als jij zelf over jouw begeleiding of behandeling kan beslissen, maar je bent tussen de 12 en 16 jaar, dan vragen wij aan het begin en tijdens de begeleiding en behandeling naast jouw toestemming, ook toestemming aan jouw vertegenwoordiger. Dit kunnen je ouders zijn, maar ook iemand anders die volgens de wet is aangesteld om beslissingen te nemen, bijvoorbeeld een voogd of pleegouder.

6.3 Mentor, curator of bewindvoerder

Soms bepaalt de rechter dat jij hulp nodig hebt met je geldzaken of persoonlijke zaken. Dan kan de rechter iemand aanwijzen die jou daarmee gaat helpen. Wij noemen dat wettelijke vertegenwoordiging. Dit betekent natuurlijk niet dat jij niks meer te zeggen hebt. De vertegenwoordiger neemt de beslissingen zoveel mogelijk in overleg met jou.

Er zijn verschillende vormen van wettelijke vertegenwoordiging.

- Een bewindvoerder neemt beslissingen over jouw geldzaken. Pameijer beheert geen cliëntgeld.
- Een mentor neemt beslissingen over jouw persoonlijke zaken zoals verzorging, verpleging, behandeling of begeleiding.
- Als je meer hulp nodig hebt met geldzaken én persoonlijke zaken, dan kan een curator jou vertegenwoordigen. Je hebt dan geen eigen zeggenschap meer.

Met een mentor of een curator maken wij dus afspraken over jouw begeleiding of behandeling en deze persoon beslist namens jou. Deze persoon moet wel beslissingen nemen die ook voor jou het beste zijn en zich gedragen als een goed vertegenwoordiger. Zo moet een vertegenwoordiger Pameijer bijvoorbeeld zo snel mogelijk informeren over zaken die relevant zijn voor jouw begeleiding en/of behandeling. Ook moet de vertegenwoordiger redelijkerwijs medewerking verlenen aan jouw begeleiding en/of behandeling.

6.4 Volmacht

Als de rechter geen persoon voor je heeft aangewezen die je gaat helpen met je geldzaken en/of persoonlijke zaken, kun jij zelf iemand aanwijzen om dit voor je te doen. Dit heet een volmacht geven. Wij maken dan met hem of haar afspraken over jouw begeleiding of behandeling. Een volmacht regel je bij de notaris.

6.5 Betrekken naasten

Ook als wij geen toestemming nodig hebben van jouw naasten voor de begeleiding of behandeling, kan het voor jou wel fijn zijn om naasten bij jouw behandeling of begeleiding te betrekken. Dat doen wij alleen als jij daar toestemming voor geeft.

Hoofdstuk 7 - Wanneer stopt de begeleiding en/of behandeling?

De bedoeling van jouw begeleiding en/of behandeling is dat we samen aan jouw doelen werken zodat jij zelfstandig verder kunt. Maar er zijn ook andere situaties waarin de begeleiding en/of behandeling kan stoppen. Soms moeten we hiervoor toestemming vragen aan het zorgkantoor of de gemeente, omdat zij de begeleiding en/of behandeling betalen. Hieronder staan de meest voorkomende redenen om de begeleiding en/of behandeling te stoppen.

7.1 Er is een einddatum

In het intakegesprek spreken we af hoelang de begeleiding en/of behandeling duurt als deze tijdelijk is. De einddatum zetten we in jouw portaal Mijn Plan. De begeleiding en/of behandeling stopt als de einddatum is bereikt. We kijken samen of we goed kunnen afsluiten of dat we de begeleiding en/of behandeling verlengen. De financier beslist uiteindelijk of de begeleiding en/of behandeling verlengd kan worden. Als dat niet zo is, kun je bezwaar maken bij de gemeente of het zorgkantoor en/of sluiten we de begeleiding/behandeling zorgvuldig af.

7.2 Jij wilt geen begeleiding en/of behandeling meer van ons

Jij kunt begeleiding en/of behandeling op elk moment opzeggen. Stoppen kan ook als je begeleiding en/of behandeling van een andere zorgverlener wilt. Als je een vertegenwoordiger hebt, moet deze hiervoor toestemming geven. Bij een PGB kun je ook stoppen als het tarief voor jouw begeleiding en/of behandeling verandert.

Als je de begeleiding en/of behandeling wilt opzeggen, bespreek het dan eerst met ons. Daarna stuur jij of stuurt jouw vertegenwoordiger ons een e-mail of brief met de reden waarom je wilt stoppen. De begeleiding en/of behandeling stopt 1 maand na de datum waarop we jouw e-mail of brief kregen. Behalve als we iets anders afspreken.

7.3 Jij hebt andere begeleiding en/of behandeling nodig

De begeleiding en/of behandeling kan veranderen als wij samen denken dat jij ergens anders betere begeleiding en/of behandeling kunt krijgen. In deze situaties kijken wij samen met jou naar mogelijkheden voor andere begeleiding en/of behandeling. Zowel binnen als buiten onze organisatie. We doen ons best om deze overstap goed te begeleiden.

7.4 Wij stoppen begeleiding en/of behandeling aan jou

We willen jou zo goed mogelijk ondersteunen. Daarom stoppen we de begeleiding en/of behandeling alleen als het echt niet anders kan. We mogen de begeleiding en/of behandeling onder andere stoppen als:

- Jij onvoldoende meewerkt aan gemaakte afspraken. Waardoor wij of andere organisaties jou niet goed kunnen helpen. Je moet bijvoorbeeld thuis zijn en de deur opendoen als je met een begeleider hebt afgesproken.
- Jouw gedrag of het gedrag van jouw familie, vrienden of vertegenwoordiger overlast veroorzaakt voor andere cliënten of medewerkers.
- Jij, jouw familie, vrienden of vertegenwoordiger iets strafbaars doet op onze locaties. Zoals grensoverschrijdend gedrag, diefstal of het kopen of verkopen van drugs.
- Jij andere begeleiding en/of behandeling wilt dan in Mijn Plan staat. En het niet lukt om samen nieuwe afspraken te maken.
- Jij meer of andere begeleiding en/of behandeling nodig hebt, maar niet meewerkt aan het vinden van een passende plek. Of als jij of je vertegenwoordiger een passende plek blijft weigeren.
- Onze facturen voor begeleiding en/of behandeling niet betaald worden.
- Jij je niet aan de leef- of huisregels houdt.

Je wordt eerst mondeling een paar keer op je gedrag aangesproken. Wij voeren een gesprek met jou (en je vertegenwoordiger) als je gedrag niet verbetert. We kijken samen wat we gaan verbeteren en hoe we dat moeten doen. Als de situatie niet

verbetert, geven we je maximaal twee keer een officiële waarschuwing per brief. Het kan ook voorkomen dat je naar een andere locatie van Pameijer moet.

Verandert je gedrag hierna nog steeds niet? Dan vragen we gemeente of het zorgkantoor of we mogen stoppen met de begeleiding en/of behandeling. Je ontvangt een brief waarin staat dat we de begeleiding en/of behandeling willen stoppen en waarom. Je kunt hiertegen bezwaar maken bij de bestuurssecretaris. Tot die tijd helpen we je zo goed mogelijk en zoeken we naar andere passende begeleiding en/of behandeling voor jou buiten Pameijer. Als je een vertegenwoordiger hebt, wordt deze geïnformeerd als wij jouw begeleiding of behandeling stoppen. Als jouw bezwaar wordt afgewezen en het zorgkantoor of de gemeente gaat akkoord met de beëindiging, dan stopt jouw begeleiding en/of behandeling.

Belangrijk: Het kan ook zo zijn dat er sprake is van een acute noodsituatie. Bijvoorbeeld als jij, je familie, vrienden of vertegenwoordiger onze medewerkers bedreigt, intimideert of gewelddadig bent en er een ernstige dreiging ontstaat richting onze begeleiders of andere cliënten. In overleg met het zorgkantoor of de gemeente beëindigt Pameijer de begeleiding en/of behandeling dan per direct.

7.5 Je komt te overlijden

We hopen het natuurlijk niet, maar het kan voorkomen dat je overlijdt terwijl je begeleiding of behandeling ontvangt van Pameijer. Dan stopt daardoor de begeleiding en/of behandeling natuurlijk ook.

Tip: Je betaalt zelf de kosten voor de crematie of begrafenis. Bespreek daarom jouw wensen na je overlijden alvast met je familie of vrienden en met je persoonlijk begeleider. Jouw begeleider legt jouw wensen samen met jou vast in het cliëntendossier. Zo komt niemand voor verrassingen te staan.

Hoofdstuk 8 – Aansprakelijkheid

8.1 Schade

Wij gaan netjes met elkaar en elkaars spullen om. Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen spullen. Jij betaalt zelf de reparatiekosten als je iets stuk maakt in een gemeenschappelijke ruimte, aan de spullen van Pameijer of van één van onze medewerkers of van andere cliënten.

Hoofdstuk 9 - Privacy

Pameijer kan jou helpen bij wonen, werken, leren en opgroeien. Om dit goed te kunnen doen, hebben we gegevens van jou nodig. Zo heeft iedere cliënt bij ons een eigen dossier. Zonder dossier kunnen we je namelijk geen goede begeleiding en/of behandeling aanbieden. We maken dit dossier zodra we een aanvraag voor hulp van een nieuwe cliënt krijgen.

Wij gaan vertrouwelijk om met de gegevens van onze cliënten en houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel de Europese Privacywet genoemd. Op de website [Privacyverklaring-website-januari-2026.pdf](#) vind je meer informatie over hoe Pameijer omgaat met je gegevens en vind je de privacyverklaring voor cliënten.

Hoofdstuk 10 – Cliëntvertrouwenspersoon

Het kan zijn dat je in vertrouwen met iemand wilt praten. Bijvoorbeeld wanneer je iets dwars zit. Of als je ergens advies over wilt. Dan kun je altijd terecht bij een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon staat naast je en denkt met je mee. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Pameijer. Je kunt altijd gratis gebruik maken van een vertrouwenspersoon.

10.1 Wat doet een vertrouwenspersoon?

Een vertrouwenspersoon luistert en helpt bij het zoeken naar een oplossing die jij prettig vindt. Hij of zij kan je ondersteunen bij een gesprek met je begeleider of een andere medewerker van Pameijer. Ook ondersteunt de vertrouwenspersoon jou als je een klacht hebt. Hij of zij kan bijvoorbeeld vertellen op welke manier je een klacht kunt indienen. Of wat je rechten zijn. Ook kan hij helpen bij het op papier zetten van je klacht en ondersteunen bij een klachtgesprek.

10.2 Verschillende vertrouwenspersonen

Er zijn verschillende vertrouwenspersonen binnen Pameijer. Op de website www.pameijer.nl/vertrouwenspersoon kun je vinden bij welke vertrouwenspersoon je moet zijn voor jouw specifieke probleem. Weet je niet bij wie je terecht kunt? Of zie je jouw locatie er niet tussen staan? Bel of mail dan naar één van de cliëntenvertrouwenspersonen of naar de afdeling klachten (zie hoofdstuk 11 van deze algemene voorwaarden). Zij helpen je verder.

Hoofdstuk 11 – Klachten en zorgen

Als je niet tevreden bent over de begeleiding en/of behandeling of je maakt je ergens zorgen om, laat het ons dan weten.

11.1 Klachten of zorgen? Praat erover!

Het belangrijkste om te doen als je klachten of zorgen hebt, is erover praten met iemand. Je kan daarvoor terecht bij je begeleider, de meewerkend teamleider of de regiomanager. Ook kun je contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon (zie hoofdstuk 10 van deze algemene voorwaarden) en met de klachtenfunctionaris. Zij luisteren naar je verhaal en geven informatie, zonder dat je daar iets mee hoeft te doen. Jij beslist namelijk zelf wat je met de klacht wil doen.

11.2 Maak je je zorgen?

Maak je je zorgen over een situatie binnen een locatie of over een cliënt? Dan kan je een zorgsignaal insturen. Lees hier meer over op de website www.pameijer.nl/klachten.

11.3 Heb je een klacht?

Als je een klacht hebt, dan zijn dit de mogelijkheden:

- de klacht zelf bespreken met de medewerker, arrangeur, trajectcoach, meewerkend teamleider of regiomanager.
- een bemiddelingstraject: wil je samen op zoek naar een oplossing? Kies dan voor het bemiddelingsgesprek.
- de klachtencommissie: wil je een oordeel over je klacht? Kies dan voor de klachtencommissie.

Op www.pameijer.nl/klachten lees je meer over deze mogelijkheden en vind je de contactgegevens van de klachtenfunctionarissen.

11.4 Klachtenregeling

De mogelijkheden en regels over klachten staan geschreven in de klachtenregeling.

De klachtenregeling vind je op de website www.pameijer.nl/klachten. Hier vind je ook een eenvoudig schema welke stappen je kunt nemen.

Hoofdstuk 12 - Jouw woonruimte

Let op: dit hoofdstuk geldt alleen voor jou als je bij Pameijer woont!

Wanneer je tijdelijk of voor onbepaalde tijd bij ons verblijft, krijg je een woonruimte in bruikleen van Pameijer. Dit betekent dat de woonruimte van Pameijer is en dat je hier gebruik van kunt maken, voor de periode dat je begeleiding en/of behandeling krijgt.

12.1 Waar zorgen wij voor als het om jouw woonruimte gaat?

- Wij regelen een aantal voorzieningen, zoals een vloer en gordijnen. Of Pameijer ook andere dingen voor jou regelt (zoals meubels) lees je terug in de Woonkaart. De Woonkaart kun je opvragen bij je begeleider of arrangeur (of trajectcoach).
- Wij onderhouden jouw woonruimte en gaan netjes met jouw spullen om.
- Wij nemen maatregelen om onveilige situaties te voorkomen.
- Wij hebben voor alle woonruimtes een calamiteiteninstructie. Hierin staat wat iedereen moet doen in een noodsituatie.
- Wij maken samen met jou afspraken zodat de woning brandveilig blijft. Maar wanneer je zoveel spullen in de woning verzamelt dat de woning niet meer brandveilig is (hoarding), ondernemen wij samen met jou stappen.

12.2 Welke verplichtingen heb je voor jouw woonruimte?

- Je zorgt dat je woonruimte schoon en opgeruimd blijft.
- Je volgt onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid en hygiëne.
- Je geeft ons de mogelijkheid om jouw woonruimte te onderhouden, je geeft monteurs en onderhoudsbedrijven toegang tot de woonruimte.
- Je betaalt zelf de reparatiekosten als je (expres) iets stuk maakt in jouw woonruimte, in een gemeenschappelijke ruimte of aan onze eigendommen.
- Je brengt zelf geen grote veranderingen aan in jouw woonruimte en laat geen onderhoud plegen door anderen dan de leveranciers waar Pameijer een

opdracht aan heeft gegeven. Wil je graag iets veranderen? Overleg dit dan met je persoonlijk begeleider.

- Je woont alleen in jouw woonruimte.
- Je veroorzaakt geen overlast voor je omgeving en bent een goede buur. Dit geldt ook voor bezoek en huisdieren.
- Je zorgt ervoor dat bergingen en gemeenschappelijke ruimtes, galerijen, portieken, paden en vluchtwegen vrij toegankelijk zijn. Deze ruimtes mogen niet gebruikt worden voor opslag of stalling van bijvoorbeeld tweewielers en scootmobielen. Dit is belangrijk voor de brandveiligheid.
- Het kweken, drogen of knippen van hennep (of andere drugs) in jouw woonruimte mag niet.
- Gebruiken van of handelen in drugs of andere verboden middelen mag niet.
- Je gebruikt de woning niet voor commerciële doelen (bijvoorbeeld prostitutie).
- Je mag geen camera (waaronder ook een deurbelcamera) plaatsen in en rond de woonruimte.

12.3 Binnentreden van de woonruimte

Het is onderdeel van de normale begeleiding dat begeleiders regelmatig in jouw woonruimte mogen komen. Wij respecteren jouw privacy en doen dit niet zonder dat wij dit eerst aan jou laten weten. Maar soms moeten we de woonruimte betreden, bijvoorbeeld als we ons zorgen maken over jouw veiligheid of hygiëne (of die van anderen), wanneer we een verplichte (brandveiligheid)controle of reparatie moeten uitvoeren of als we vermoeden dat er illegale dingen gebeuren in de woonruimte. Er wordt altijd goed nagedacht over jouw recht op privacy en de belangen van Pameijer om binnen te komen.

12.4 Welke regels gelden er bij verhuizing?

Jij kiest ervoor om te verhuizen

Als je er zelf voor kiest om te verhuizen, betalen wij de kosten niet. We kunnen wel proberen je te helpen bij het vinden van een andere plek om te wonen.

Wij kiezen ervoor dat je verhuist

Soms moet je verhuizen. Bijvoorbeeld als het gebouw waar je woont wordt verbouwd. Of als je op een andere plek betere begeleiding en/of behandeling kunt krijgen. Wij laten je weten waarom je moet verhuizen en hoe we de verhuizing organiseren. Vraag aan je begeleider of je recht hebt op een verhuisvergoeding.

12.5 Wanneer moet je uit de woonruimte?

Wanneer de begeleiding en/of behandeling van Pameijer stopt moet je ook de woonruimte verlaten. Bijvoorbeeld wanneer jij de begeleiding en/of behandeling beëindigt of wanneer Pameijer dit stopt. Zonder begeleiding en/of behandeling van Pameijer kun je niet in de woonruimte blijven wonen. De woonruimte is onlosmakelijk verbonden met de begeleiding en/of behandeling.

Pameijer laat aan jou weten op welke datum je de sleutel in moet leveren en wanneer de woonruimte leeg moet zijn. Deze datum kan afhankelijk zijn van de datum dat jouw indicatie of beschikking stopt. Zonder begeleiding en/of behandeling van Pameijer kun je niet in de woonruimte blijven wonen. De woonruimte is onlosmakelijk verbonden met de begeleiding en/of behandeling.

12.6 Hoe lever je de woonruimte op?

Je laat jouw woonruimte leeg en schoon achter als je verhuist. Na de opleverdatum mogen er geen spullen meer achterblijven in jouw woonruimte of op de locatie. Als er toch nog spullen van jou achterblijven, mag Pameijer deze spullen verwijderen en bewaart Pameijer deze spullen niet. De spullen worden dan weggegooid of bijvoorbeeld naar de kringloopwinkel gebracht. De kosten van het verwijderen van de spullen worden door jou betaald.

12.7 Welke regels gelden er als jij komt te overlijden?

Wij hopen het natuurlijk niet, maar als je een woonruimte hebt van Pameijer en je komt te overlijden dan gelden er ook afspraken.

Voor jouw overlijden spreek je met iemand af om jouw zaken te regelen na jouw overlijden. Diegene moet binnen 5 dagen na jouw overlijden jouw spullen op komen halen en de woonruimte leeg maken. Lukt het ons niet om contact met diegene te krijgen of werkt diegene niet mee? Dan worden de spullen weggegooid of bijvoorbeeld naar een kringloopwinkel gebracht. Pameijer heeft geen plicht om jouw spullen te bewaren.

Tip: bespreek jouw wensen na je overlijden alvast met je familie of vrienden en met je persoonlijk begeleider. Jouw begeleider legt jouw wensen samen met jou vast in het cliëntendossier. Zo komt niemand voor verrassingen te staan.