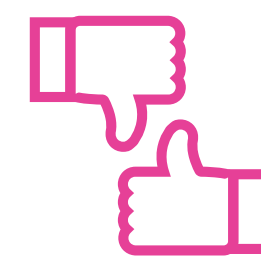


Compliment of klacht?



Als u tevreden bent over de zorg en ondersteuning van Pergamijn dan horen we dat graag. Dat geldt overigens ook als u – ondanks uw tevredenheid- nog suggesties hebt voor verbeteringen. U kunt uw complimenten en suggesties bespreken met de direct betrokkenen of sturen naar info@pergamijn.org

Klachten?

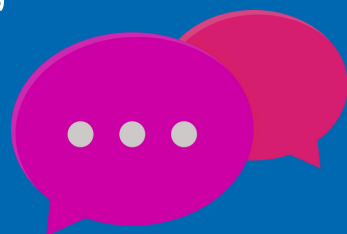
Praat erover.

Heb je een klacht of ben je ontevreden over de zorg, ondersteuning of begeleiding? Dan is het goed om te weten waar je hiermee terecht kunt.

1

Bij voorkeur bespreek je de klacht met de mensen die er direct mee te maken hebben.

- De (senior) cliëntbegeleider;
- De teamleider of zijn/haar leidinggevende



Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon kan cliënten ondersteunen om tot een passende oplossing te komen:
Heleen Verbeek: 06 362 19 161 e/o mail naar h.verbeek@pergamijn.org
Kijk ook op de webpagina van de cliëntvertrouwenspersoon.

2

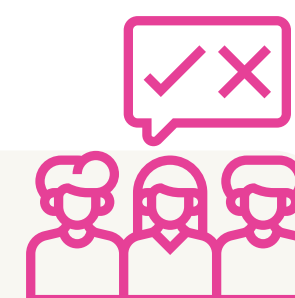
Klachten rondom de Wet Zorg en Dwang worden behandeld door de KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg).

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden gemeld via Pergamijn.

Wet zorg en dwang (WZD)

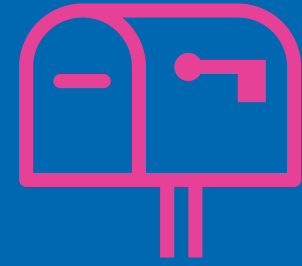
Ben je ontevreden rondom toepassing van Wet Zorg en Dwang (WZD) dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon WZD:

- **Susan Hermans:** 06 34 57 69 90 e/o susanhermans@burgerkrachtlimburg.nl
- **Desiree van Goor:** 06 41 14 53 90 e/o desireevangoor@burgerkrachtlimburg.nl



3

Met klachten van een algemeen karakter en klachten die zich richten tegen een beslissing kun je terecht bij:



De klachtencommissie cliënten
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 5002
6097 AK Heel

klachtencommissie.clienten@pergamijn.org

Stichting Pergamijn heeft een klachtenreglement dat de informele en formele klachtenbehandeling regelt in het kader van de Wet langdurige zorg (WLZ), de Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet / UWV-regelingen. Je kunt het volledige document van de klachtenregeling downloaden op onze website.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris wordt ingehuurd door Pergamijn, is onafhankelijk en onpartijdig en bemiddelt om tot een bevredigende oplossing voor álle partijen te komen. Je kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

Klachtenfunctionaris Pergamijn
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem
Telefoonnummer: 088 024 51 44
Mail: klachtenfunctionarispergamijn@cbkz.nl



Tot slot is het mogelijk je klacht over een zorgverlener of arts neer te leggen bij:

- Geschillencommissie Gehandicaptenzorg;
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg;
- Landelijk Meldpunt Zorg.

Klachtenregeling en -procedure



Lees de klachtenregeling voor de zorg die valt onder de Wet Langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).