



COMPLIMENT OF KLACHT

Onze medewerkers doen hun uiterste best om goede kwaliteit van zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat niet alles naar wens verloopt. Bent u ergens ontevreden over? Praat er dan over. Het is prettiger om een gevoel van onvrede eerst met elkaar te bespreken en te voorkomen dat zo'n gevoel uitgroeit tot een formele klacht. Wij zullen er altijd naar streven samen met u de klacht of het gevoel van onvrede in een zo vroeg mogelijk stadium te verhelpen. Praten is dé manier om dit te bereiken.

Ondersteuning bij onvrede of klachten

Neem het liefst eerst contact op met de mensen met wie de cliënt het meeste omgaat of met uw contactpersoon, de senior cliëntbegeleider of de leidinggevende. We kunnen daardoor de kwaliteit van de zorg verbeteren en we zorgen er samen voor dat een zelfde soort probleem in de toekomst niet meer voorkomt.

U kunt ook ondersteuning vragen aan de (cliënt)vertrouwenspersoon.

Clientvertrouwenspersoon Pergamijn

De clientvertrouwenspersoon kan (cliënten) ondersteunen om tot een passende oplossing te komen:

Heleen Verbeekh.verbeek@pergamijn.org

Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en dwang

Indien u een klacht heeft over onvrijwillige zorg of de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd), kunt u een beroep doen op een van de cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang. Desiree van Goor en Suzan Cox zijn onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen. Zij werken voor een onafhankelijk bureau, Adviespunt zorgbelang, en zijn niet in dienst van Pergamijn. Zij geven advies en verlenen bijstand bij het zoeken naar een oplossing. Kijk voor meer informatie op www.adviespuntzorgbelang.nl

Informatie over Desiree van Goor en Suzan Cox en Burgerkracht Limburg

Klachtenfunctionaris Pergamijn

Wanneer u met de begeleider of leidinggevende niet tot een oplossing komt dan kunt u een gesprek plannen met de klachtenfunctionaris. Die is onafhankelijk en onpartijdig en is ook niet in dienst van Pergamijn. De klachtenfunctionaris luistert, informeert, adviseert en bemiddelt om tot een bevredigende oplossing voor alle partijen te komen.

Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem
088 – 024 51 44

klachtenfunctionarispergamijn@cbkz.nl

Klachtencommissie

Mocht het ondanks alle inspanningen van betrokkenen niet lukken het probleem te verhelpen, kan de klachtenfunctionaris of één van de genoemde vertrouwenspersonen u ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie van Pergamijn. Mocht u om bepaalde redenen zelf de klachtencommissie rechtstreeks willen benaderen, is dat ook mogelijk.

Contact Klachtencommissie Pergamijn
E-mail: klachtencommissie.clienten@pergamijn.org
Postadres: Klachtencommissie cliënten Pergamijn

T.a.v. ambtelijk secretaris
Postbus 5002
6097 AK Heel



Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) is een landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ingesteld. Deze commissie heeft een eigen klachtenregeling. Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend via Pergamijn. Pergamijn zorgt er voor dat de klacht bij de KCOZ terecht komt. De KCOZ handelt de klacht af. Kijk op www.kcoz.nl voor meer informatie.

Klachten kunnen ingediend worden bij:

Pergamijn

t.a.v. bestuurssecretariaat

Postbus 5002

6097 ZG Heel

E-mailadres: klachtencommissie.clienten@pergamijn.nl
onder vermelding van Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)