

# Welkom

## Welkom!

Je gaat gebruik maken van de diensten van de Gemiva-SVG Groep. Wij heten je van harte welkom. Wij danken je voor het vertrouwen dat je in ons stelt.

We staan aan het begin van een gezamenlijke weg. Misschien heb je vragen als:

- Met welke medewerkers heb ik te maken?
- Wat kan ik van de Gemiva-SVG Groep verwachten?
- Wat verwacht de Gemiva-SVG Groep van mij?
- Hoe is de Gemiva-SVG Groep georganiseerd?
- Welke afspraken en regelingen zijn er?

Op deze vragen willen wij je graag antwoord geven. De (korte) antwoorden op deze en andere vragen lees je op de volgende pagina's. Als er uitgebreider informatie beschikbaar is, verwijzen wij je naar onze website. Daar vind je altijd de meest actuele versie van onze informatie.

Kun je geen gebruik maken van het internet? Bel dan naar ons Servicecentrum, telefoonnummer (0182) 57 58 00. Hier kun je aangeven welke informatie je wilt ontvangen. Wij sturen je die dan per post.

Met je vragen kun je natuurlijk altijd terecht bij je persoonlijk begeleider of de locatiemanager.

Wij vertrouwen op een prettige samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Gerard Gerding,

Raad van Bestuur

Gemiva-SVG Groep



GEMIVA-SVG GROEP

*Samen maken we het verschil*

## Organisatie

### Met wie heb je te maken?

De persoonlijk begeleider is je eerste aanspreekpunt. Bij hem of haar kun je terecht met je vragen. De naam en de contactgegevens van deze medewerker heb je al ontvangen of ontvang je binnenkort. Je hebt daarnaast te maken met andere begeleiders. De dagelijkse leiding van de locatie is in handen van de locatiemanager.

### Hoe ziet de organisatie er uit?

De locatie waar je gebruik van maakt, is onderdeel van de Gemiva-SVG Groep. Het organisatieschema zie je hiernaast. De locatiemanager ontvangt leiding van de regiodirecteur. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor wat er gebeurt in de Gemiva-SVG Groep.

De organisatie heeft verschillende ondersteunende diensten, zoals Financiën & Informatievoorziening en Personeel, Organisatie en Opleidingen. Verder werken er onder andere gedragsdeskundigen en therapeuten.

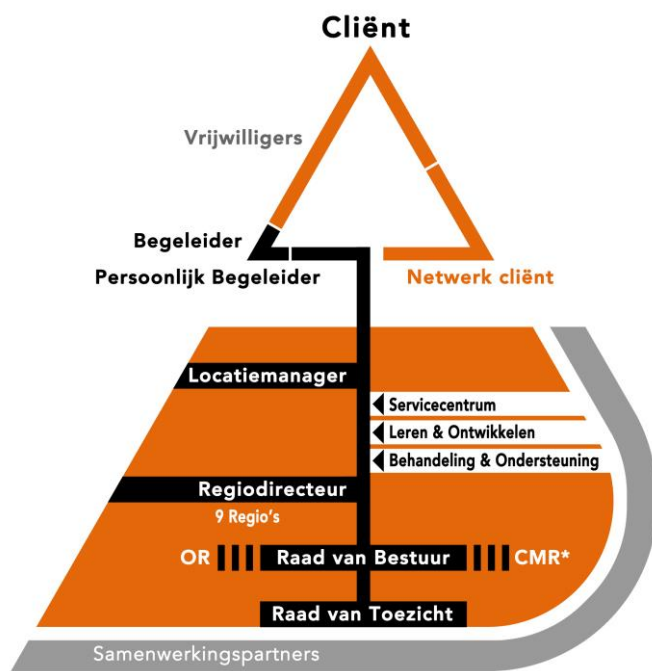
De Gemiva-SVG Groep ondersteunt in de provincie Zuid-Holland zo'n 4.500 mensen. De organisatie is verdeeld in tien regio's.

Meer informatie vind je op onze website [www.gemiva-svg.nl/organisatie](http://www.gemiva-svg.nl/organisatie) of kun je aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

### Wat is onze visie?

De Gemiva-SVG Groep ondersteunt mensen bij hun leven in onze samenleving. Mensen die dat op eigen kracht (nog) niet kunnen. We dragen daarmee bij aan een zo goed mogelijk bestaan van de mensen die we ondersteunen. Volgens ons bestaat dat uit:

- zo veel mogelijk regie over je eigen leven;
- een plek hebben waar je jezelf kunt zijn;
- leven in contact met anderen;
- je talenten kunnen gebruiken;



\* Naast de Centrale Medezeggenschapsraad (CMR) zijn er Lokale Medezeggenschapsraden (LMR) van cliënten en/of vertegenwoordigers in de locaties.

- hulp vragen en krijgen bij wat je (nog) niet kunt.

De volledige tekst van onze Visie en Waarden vind je op onze website [www.gemiva-svg.nl/visie](http://www.gemiva-svg.nl/visie) of kun je aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

### ***Levensbeschouwing***

De Gemiva-SVG Groep is een organisatie met een algemeen karakter. Iedereen is welkom, ongeacht levensovertuiging. Jouw vraag staat bij ons centraal. Dat betekent dat we zo veel mogelijk rekening houden met jouw persoonlijke overtuiging. Afspraken hierover leggen we vast.

### **Ondersteuningsplan**

We maken samen met jou een ondersteuningsplan. Daarin beschrijven we wat we voor je doen en wat wij van jou verwachten. Dit plan maken we binnen zes weken na de start van de ondersteuning. We bespreken dit plan twee keer per jaar samen met jou. Met elkaar bekijken we regelmatig of de afspraken en doelen nog kloppen. Zo nodig maken we nieuwe afspraken en/of stellen we nieuwe doelen.

### **Digitaal Dichtbij**

Bij je begeleiding maken we zo mogelijk (ook) gebruik van contact via de computer. Met het programma Digitaal Dichtbij kunnen we op gezette tijden met je afspreken via beeldbellen. Je kunt ook contact opnemen wanneer je vragen hebt.

### **Inzet gespecialiseerde deskundigen**

De Gemiva-SVG Groep heeft naast de deskundige medewerkers van de locatie ook andere deskundigen die je zo nodig kunt raadplegen. Onder hen zijn onder meer gedragsdeskundigen en therapeuten. Met de locatiemanager kun je overleggen over de inzet van deze deskundigen. In de meeste gevallen moet je hiervoor een beroep doen op je zorgverzekering.

### **Privacy**

Onze medewerkers respecteren je privacy en je persoonlijke levenssfeer. Wat zij over jou, jouw gezin, partner of huishouden weten, blijft vertrouwelijk en geheim. Behalve als wetgeving hen verplicht informatie over je te geven.

Voor het verlenen van zorg en ondersteuning hebben wij persoonsgegevens nodig. Deze gegevens verwerken wij zorgvuldig, we gaan er vertrouwelijk mee om. We gebruiken ze alleen:

- voor de uitvoering van de zorg;
- voor de verantwoording die wij moeten afleggen.

Voor het verwerken, raadplegen en verstrekken van deze informatie geldt het privacyreglement van de Gemiva-SVG Groep. Je hebt het recht te weten welke gegevens verwerkt zijn. Je kunt daarop een aanvulling of correctie geven. Ook kunt je een verzoek indienen tot verwijdering van persoonsgegevens.

Meer informatie vind je op onze website [www.gemiva-svg.nl/privacy](http://www.gemiva-svg.nl/privacy) of kun je aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

## **Klachten**

Wij doen ons best om je goede ondersteuning te bieden. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening. Ben je het niet eens met wat onze medewerkers doen of laten? Bespreek dat dan rechtstreeks met hen of de locatiemanager. Kom je er samen niet uit, dan kun je terecht bij:

- onze klachtenfunctionaris;
- onze vertrouwenspersonen;
- of onze klachtencommissie.

Meer informatie vind je op [www.gemiva-svg.nl/klachten](http://www.gemiva-svg.nl/klachten) of kun je aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

## **Onafhankelijke cliëntondersteuning**

Wij willen je er ook op wijzen dat je gebruik kunt maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld wanneer je niet tevreden bent over de zorg of begeleiding die je ontvangt. Of als je informatie of advies op andere gebieden nodig heeft. Deze ondersteuning is gratis en onafhankelijk van zorgaanbieders.

Heb je een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg, dan kun je onafhankelijke ondersteuning vragen bij:

- MEE, telefoon 0900 999 88 88 (lokaal tarief), [www.mee.nl](http://www.mee.nl);
- Zorgbelang Zuid-Holland, 088 929 40 40, [www.zorgbelang-zuidholland.nl](http://www.zorgbelang-zuidholland.nl).

Mensen die Wmo-beschikking hebben, kunnen bij hun gemeente navragen hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning geregeld is.

Ouders van minderjarige kinderen kunnen ook een beroep doen op een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), telefoon (088) 555 10 00. Meer informatie vind je op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

## **Vrijheidsbeperking**

Zo veel mogelijk de regie hebben over je eigen leven. Daar is de begeleiding van de Gemiva-SVG Groep op gericht. Het is echter mogelijk dat je gedrag een gevaar vormt voor jezelf of anderen. Dan moeten we jou of jouw omgeving kunnen beschermen.

Wij willen onze cliënten, vrijwilligers, gasten en medewerkers beschermen. Als je jezelf agressief of intimiderend gedraagt, dan mogen wij de dienstverlening onder een aantal voorwaarden stoppen. We zorgen er samen voor dat onze medewerkers veilig zijn. We verwachten dat je ervoor zorgt dat onze medewerkers veilig kunnen werken. En dat zij onder hygiënische omstandigheden hun werk kunnen doen.

## **Medezeggenschap**

De Gemiva-SVG Groep vindt het belangrijk dat cliënten meedenken, meepraten en meebeslissen over wat er in de locatie gebeurt. Dit kan in de cliëntenraad of de cliëntvertegenwoordigersraad die overlegt met de locatiemanager.

De Ambulante Dienst heeft geen eigen cliëntenraad. Heb je vragen of suggesties over ons beleid? Overleg dan met de locatiemanager.

## **CMR**

De Centrale Medezeggenschapsraad overlegt met de Raad van Bestuur. De leden van deze raad vertegenwoordigen alle cliënten van de Gemiva-SVG Groep. De CMR praat over onderwerpen die de hele organisatie aangaan. Bijvoorbeeld nieuw beleid of de jaarrekening.

Meer informatie over medezeggenschap vind je op [www.gemiva-svg.nl/medezeggenschap](http://www.gemiva-svg.nl/medezeggenschap). De informatie kun je ook aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

## **Eigen bijdrage**

De kosten voor onze ondersteuning worden betaald uit Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarbij betaal je een eigen bijdrage. Het innen van deze eigen bijdrage gaat buiten de Gemiva-SVG Groep om. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is hiervoor verantwoordelijk.

Wil je meer weten over de eigen bijdrage? Kijk dan op de website van het Centraal Administratie Kantoor: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

## ***Extra diensten***

De kosten voor de ondersteuning en veel (huishoudelijke) kosten worden betaald uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Voor een aantal zaken geldt dit niet. Je kunt die desgewenst zelf (laten) regelen. Je kunt er ook voor kiezen dat de Gemiva-SVG Groep dit doet. Dat betaal je zelf.

Het gaat om:

- beheer bewonersgelden;
- waskosten;
- vakantiebegeleiding;
- uitvaartbegeleiding (Swetterhage)
- naaiwerkzaamheden (Swetterhage).

Kijk voor meer informatie op [www.gemiva-svg.nl/plusdiensten](http://www.gemiva-svg.nl/plusdiensten). Je kunt de informatie ook aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

### **Wie betaalt wat?**

Veel van onze diensten worden betaald uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Andere diensten betaal je zelf. Soms kun je die declareren bij je zorgverzekering. Of je kunt ze aanvragen bij de gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meer hierover lees je in de folder *Wie betaalt welke kosten*. We hebben daarvan vier verschillende versies voor:

- mensen met een indicatie Verblijf met behandeling;
- mensen met een indicatie Verblijf zonder behandeling;
- voor mensen die wonen via een PGB-initiatief;
- voor mensen die gebruik maken van Volledig Pakket Thuis.

Deze en andere informatie vind je op onze website [www.gemiva-svg.nl/kosten](http://www.gemiva-svg.nl/kosten) of kun je aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

### **Samenwerken**

De Gemiva-SVG Groep wil je kind zo goed mogelijk ondersteunen. Dat kan alleen wanneer wij goed samenwerken. Daarvoor is nodig dat wij open zijn naar elkaar. Over onze gezamenlijke mogelijkheden, wensen en grenzen.

Je kunt van ons verwachten dat we duidelijk zijn over wat wel en wat niet kan. Dat we onze toezeggingen nakomen. Daar mag je ons op aanspreken. Natuurlijk is het soms onvermijdelijk om afspraken bij te stellen. Dat doen we samen in overleg.

Wij vinden het belangrijk dat je naar vermogen meewerkt aan een goede uitvoering van de dienstverlening. Bijvoorbeeld door ons de informatie te geven die we nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen. Wij zijn ook duidelijk over onze grenzen. Wij willen onze cliënten, vrijwilligers, gasten en medewerkers beschermen. Als je jezelf agressief of intimiderend gedraagt, dan mogen wij de dienstverlening onder een aantal voorwaarden stoppen.

We zorgen er samen voor dat onze medewerkers veilig zijn. We verwachten dat je ervoor zorgt dat onze medewerkers veilig kunnen werken. En dat zij onder hygiënische omstandigheden hun werk kunnen doen.

### **Regels en regelingen**

#### ***Spelregels***

Wij vinden het belangrijk om met jou duidelijke afspraken te maken. We willen helder zijn over jouw en onze rechten en plichten. Die vind je in de Spelregels voor de zorgverlening aan cliënten. De tekst tref je elders in deze map aan.

Je vindt de laatste versie altijd op [www.gemiva-svg.nl/spelregels](http://www.gemiva-svg.nl/spelregels). Je kunt ze ook telefonisch aanvragen via (0182) 57 58 00.

### ***Huisregels***

Van je locatie ontvangt je een eigen overzicht van huisregels en afspraken.

### ***Zorgovereenkomst***

Als je zorg ontvangt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), of wanneer de gemeente dat van ons vraagt, sluiten we met jou een zorgovereenkomst. De hiervoor genoemde spelregels maken deel uit van de zorgovereenkomst. Is een zorgovereenkomst niet van toepassing, dan leggen we de afspraken vast in het ondersteuningsplan.

### ***Aansprakelijkheid***

Je kunt ons aansprakelijk stellen als je door onze schuld schade lijdt tijdens de ondersteuning. Wij geven je claim dan door aan onze verzekeraar. Wij zijn nooit aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht.

### ***Reanimatie***

Wij respecteren (uiteraard) een door jou eventueel afgegeven rechtsgeldige non-reanimatieverklaring. In noodsituaties zullen we medische spoedhulp inroepen. Die kan je gezondheidssituatie op een medisch verantwoorde wijze beoordelen.

### ***Verzekering***

Wij hebben een WA- en een beperkte inboedelverzekering afgesloten. Beperkt wil zeggen voor de normale huisraad, niet voor bijvoorbeeld dure sieraden. Wij verwachten dat je een aansprakelijkheidsverzekering hebt gesloten. Dat voor het geval je schade toebrengt aan ons of onze medewerkers.

### ***Meldcode huiselijk geweld***

De Gemiva-SVG Groep heeft een verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers handelen volgens de meldcode wanneer zij een vermoeden hebben van geweld of misbruik.

### ***Ontruimen woonruimte na overlijden***

Komt een cliënt in een woonlocatie te overlijden, dan eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Ons uitgangspunt is dat de nabestaanden de kamer of het appartement binnen tien kalenderdagen na het overlijden 'leeg' opleveren. Dit gebeurt in overleg met de locatiemanager.

We gaan er vanuit dat de overledene tot de uitvaart in een rouwcentrum of elders wordt opgebaard. Onze ervaring is dat opbaren in de eigen kamer of het eigen appartement belastend kan zijn voor andere bewoners en het dagelijks reilen en zeilen van de locatie.

Zijn die bezwaren er niet en heeft de cliënt aangegeven in zijn kamer of appartement opgebaard te willen worden? Of stellen zijn nabestaanden dat op prijs? Dan kan dit in overleg met de locatiemanager van de locatie.

## **Informatie van de Gemiva-SVG Groep**

### ***Digitale informatie***

De website van de Gemiva-SVG Groep vind je via [www.gemiva-svg.nl](http://www.gemiva-svg.nl). Klik op 'cliëntenweb' voor informatie die voor je van belang is.

Er is ook vraagbaak voor en door cliënten: [www.gemivraag.nl](http://www.gemivraag.nl). Deze vraagbaak is op werkdagen ook telefonisch te bereiken via (0182) 57 59 59.