

Klachten? Vertel het ons!

Informatie over de klachtenregeling van de Gemiva

Klacht of compliment?

Alle mensen die bij Gemiva werken, doen hun best om je goed te ondersteunen. We vinden het belangrijk dat je tevreden bent over de zorg en ondersteuning die je van ons ontvangt.

Heb je een probleem of klacht?

Toch kan je ergens niet tevreden over zijn. Heb je een klacht over de ondersteuning die je krijgt? Ben je boos over een besluit dat genomen is? Vertel ons wat er is.

Ga eerst naar je persoonlijk begeleider of locatiemanager

Eerst kun je praten over je probleem of klacht met je persoonlijk begeleider. Je kunt ook praten met je locatiemanager.

Vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris

Soms helpen die gesprekken niet. Of je durft er misschien niet goed over te praten. Dan kun je terecht bij een vertrouwenspersoon voor cliënten. Of als je een klacht hebt, kun je naar de klachtenfunctionaris. Zij zullen je helpen. Of als het nodig is, verwijzen zij je door naar andere mogelijkheden. Samen zoeken we naar een goede manier om jouw klacht op te lossen, zodat je weer tevreden bent.

Compliment?

Het kan ook zijn dat je ergens tevreden over bent en daar een compliment over wilt geven. Daar zijn we uiteraard blij mee. Complimenten kun je altijd direct aan je begeleider geven. Ook kun je jouw verhaal delen door een e-mail te sturen naar complimenten@gemiva-svg.nl.

Klachtenfunctionaris

De meeste klachten kun je oplossen met je begeleiders of de locatiemanager. Kom je er met hen niet uit? Dan kun je naast de vertrouwenspersoon ook ervoor kiezen om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris luistert naar je. Zij is onafhankelijk en kiest geen partij. Samen met jou probeert ze duidelijkheid te krijgen over jouw klacht. En wie daarbij betrokken zijn. Zij praat met je over de klacht en samen met jou zoekt ze naar een oplossing.

De klachtenfunctionaris kan met de betrokken mensen een gesprek aangaan om tot een oplossing te komen. Ook ondersteunt zij je bij het voorleggen van de klacht aan de Klachtencommissie.

Via onderstaande gegevens kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris:

Hennie Blok
Bleulandweg 1b
2803 HG Gouda
Telefoonnummer: 0182 57 58 79
E-mail: klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl

Klachtencommissie

Als je een klacht hebt, kan de Klachtencommissie jouw klacht behandelen. Hier leggen we uit hoe de klachtencommissie werkt.

Wat is de Klachtencommissie?

De Klachtencommissie bestaat uit 5 mensen. Deze mensen werken niet bij Gemiva. De commissie behandelt klachten die per post of per e-mail bij haar zijn binnengekomen.

Heb je een klacht ingediend? Dan krijg je een brief dat je klacht ontvangen is. De Klachtencommissie bespreekt eerst of jouw klacht behandeld kan worden.

Hoe behandelen we jouw klacht?

Het kan zijn dat de Klachtencommissie jouw klacht niet kan behandelen. Met een moeilijk woord is jouw klacht dan 'niet ontvankelijk'. Dat is bijvoorbeeld als je klacht niet (alleen) over jezelf gaat, maar (ook) over de ervaringen van anderen. Als we jouw klacht niet kunnen behandelen, dan krijg je bericht van de Klachtencommissie.

In gesprek over jouw klacht

Als we jouw klacht wel kunnen behandelen, volgt er een zitting. Dit betekent dat je in een gesprek over je klacht kan vertellen. Ook de mensen over wie je klaagt mogen hun verhaal vertellen. De Klachtencommissie bespreekt dan wat zij vindt van deze klacht en schrijft een advies.

Advies van Klachtencommissie naar Raad van Bestuur

Dit advies gaat in een brief naar de Raad van Bestuur. Jij krijgt deze brief ook. De Raad van Bestuur gaat dan het advies van de Klachtencommissie bespreken. Binnen 6 weken laat de Raad van Bestuur jou weten welke stappen zij gaan zetten om de klacht op te lossen.

Hoe dien ik een klacht in bij de Klachtencommissie?

De klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon voor cliënten kunnen je helpen bij het indienen van je klacht. Je schrijft je klacht op en stuurt deze per post of per e-mail naar:

Klachtencommissie Gemiva
t.a.v. de heer mr. J.M. van Stel
Postbus 604
2800 AP Gouda
E-mail: klachtencommissie@gemiva-svg.nl

Cliëntondersteuner bij Wet langdurige zorg

Ontvang je begeleiding vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz)? Dan kun je als je niet tevreden bent of een klacht hebt, ook terecht bij een onafhankelijke cliëntondersteuner. De onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die niet bij Gemiva werkt. Deze ondersteuning is gratis. Je kunt informatie, advies en ondersteuning krijgen over bijvoorbeeld:

- Het zorgaanbod in de regio, cliëntrechten en wachtlijsten
- De keuze voor een zorgaanbieder
- De invulling van de zorg
- Het ondersteuningsplan
- Bemiddeling tussen jou en een zorgaanbieder

Waar kun je terecht?

Met een van onderstaande organisaties kun je contact opnemen voor een gesprek met een cliëntondersteuner:

- MEE, telefoon 0900 999 88 88,
www.mee.nl/clientondersteuning
- Adviespunt Zorgbelang, telefoon 0900 243 81 81,
www.adviespuntzorgbelang/clientondersteuning

Klachtenbehandeling bij Wet maatschappelijke ondersteuning

Ontvang je begeleiding vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)? Dan kun je als je niet tevreden bent of een klacht hebt, ook terecht bij de gemeente waar je woont. Iedere gemeente heeft dat weer anders geregeld. Kijk op de website van jouw gemeente voor meer informatie.

Klachtenbehandeling bij Jeugdwet

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

Ontvang je begeleiding vanuit de Jeugdwet? Dan kun je als je niet tevreden bent of een klacht hebt terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Zij werken samen met het Adviespunt Zorgbelang. Voor een vertrouwenspersoon jeugdhulp kun je hen bereiken via telefoon 088 555 1000. Kijk voor meer informatie op www.akj.nl of op www.adviespuntzorgbelang.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp.

Gemeente

Omdat de gemeente waar je woont de jeugdzorg betaalt, kun je ook met hen jouw klacht of onvrede bespreken. Kijk op de website van jouw gemeente voor meer informatie. Voor de gemeente Den Haag en omliggende gemeenten kun je ook naar de jeugdbudisman Den Haag. Kijk voor meer informatie op jeugdbudisman.denhaag.nl.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Vanuit de regering is er de [Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(IGJ\)](http://Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)). Zij letten erop dat de kwaliteit van de zorg in Nederland goed is. Bij deze organisatie kun je ook terecht met klachten of als je niet tevreden bent over de ondersteuning die je ontvangt.

Klacht melden bij Landelijk Meldpunt Zorg

Je kunt bij hen een klacht melden over de gezondheidszorg of jeugdhulp. De IGJ heeft hiervoor een meldpunt: het Landelijk Meldpunt Zorg. Zij luisteren naar jou en beantwoorden je vragen. Ook geven zij advies over verdere stappen. Zij lossen geen klachten op, maar helpen je wel verder. Zo informeren zij over mogelijkheden om jouw klacht op te lossen en helpen met praktische tips.

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Ben je niet tevreden over de behandeling van jouw klacht door onze klachtenfunctionaris of de klachtencommissie? Dan kun je contact opnemen met de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Je betaalt dan een bijdrage voor het behandelen van jouw klacht. Deze krijg je terug als de commissie je gelijk geeft.

Als je begeleiding ontvangt vanuit de Wet maatschappelijke opvang (Wmo), dan kun je niet bij deze commissie terecht. Daarvoor moet je bij de gemeente zijn waar je woont. Meer informatie vind je via www.degeschillencommissiezorg.nl.

Klachten onvrijwillige zorg

Vertrouwenspersoon voor cliënten bij onvrijwillige zorg

De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger heeft bij onvrijwillige zorg recht op ondersteuning door een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze persoon is niet in dienst van een zorginstelling. Daar kan je met vragen of klachten terecht. Zij gaat vertrouwelijk om met jouw vraag of klacht. De ondersteuning is gratis. Wanneer we onvrijwillige zorg willen bieden, krijgt de cliënt te horen bij wie hij terecht kan. Voor meer informatie kun je contact opnemen met Zorgstem via telefoon 088-678 1000 of mail naar info@zorgstem.nl.

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg wordt ook wel afgekort met de KCOZ. Deze commissie kan jouw klacht over onvrijwillige zorg behandelen. Je kunt samen met de cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg contact opnemen met de KCOZ. Zij kan jou en/ of jouw vertegenwoordiger verder ondersteunen in dit proces.

Meer informatie over de KCOZ vind je op www.kcoz.nl.

Al deze informatie kun je terug vinden op de website van Gemiva bij 'Cliënten en verwanten info'. Ook vind je daar de klachtenregeling.