

# Klachten? Vertel het ons!

*Informatie over de klachtenregeling van de Gemiva-SVG Groep*

## **Klacht of compliment?**

Alle mensen die bij de Gemiva-SVG Groep 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](mailto:complimenten@gemiva-svg.nl).

## **Vertrouwenspersoon voor cliënten**

Alle mensen die bij Gemiva werken doen hun best om je goed te ondersteunen. Het is belangrijk dat je tevreden bent over de zorg en ondersteuning die je krijgt. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Je kunt daardoor boos zijn of verdrietig. Als je een probleem hebt, dan kun je hier natuurlijk altijd over praten met je persoonlijk begeleider of met de locatiemanager.



### **Wat is jouw vraag, zorg of klacht?**

Soms helpen deze gesprekken niet. Misschien durf je er niet over te praten met je persoonlijk begeleider. Misschien wil je er wel met iemand anders over praten. Dan kun je bij een vertrouwenspersoon terecht. Deze vertrouwenspersoon kijkt samen met jou wat er precies aan de hand is. En wat er aan te doen is om het op te lossen.

### **Een gesprek in vertrouwen**

De vertrouwenspersoon luistert goed naar jouw verhaal. Zij vertelt niets door aan anderen als jij dat niet wil. Dus ook niet aan jouw begeleider of familie. De vertrouwenspersoon is er voor jou.

### **Naar de oplossing**

De vertrouwenspersoon denkt met je mee over wat jou zou kunnen helpen. Samen zoek je naar mogelijke oplossingen. Ook kan zij meegaan naar een moeilijk gesprek, als jou dat helpt. Daarnaast kan zij jou informeren over de rechten die je hebt. De vertrouwenspersoon behandelt zelf geen klachten. Dat doet de klachtenfunctionaris en klachtencommissie wel.

Ga naar [www.gemiva-svg.nl/clientvertrouwenspersonen](http://www.gemiva-svg.nl/clientvertrouwenspersonen) en bekijk een filmpje over de vertrouwenspersonen voor cliënten van de Gemiva-SVG Groep. Ook vind je daar een poster met deze informatie. Deze poster hangt op iedere locatie.

### **Klachten over onvrijwillige zorg?**

Heb je klachten over onvrijwillige zorg? Dan is daar een aparte vertrouwenspersoon voor. Lees hierover meer verderop in dit document.

## **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](mailto: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-SVG Groep  
t.a.v. de heer mr. J.M. van Stel  
Postbus 604  
2800 AP Gouda  
E-mail: [klachtencommissie@gemiva-svg.nl](mailto: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 de Gemiva-SVG Groep 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](http://www.mee.nl/clientondersteuning)
- Adviespunt Zorgbelang, telefoon 0900 243 81 81,  
[www.adviespuntzorgbelang/clientondersteuning](http://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](http://www.akj.nl) of op [www.adviespuntzorgbelang.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp](http://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 jeugdbudsman Den Haag. Kijk voor meer informatie op [jeugdbudsman.denhaag.nl](http://jeugdbudsman.denhaag.nl).

## Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Vanuit de regering is er de [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](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## Klachten onvrijwillige zorg

### Vertrouwenspersoon voor cliënten Wet zorg en dwang

Heeft jouw vraag, zorg of klacht te maken met onvrijwillige zorg? Dan kun je contact opnemen of worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon voor cliënten Wet zorg en dwang. Jij of jouw vertegenwoordiger hebt bij onvrijwillige zorg recht op ondersteuning van deze vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is in dienst bij een onafhankelijke organisatie.

#### Een gesprek in vertrouwen

Deze vertrouwenspersoon luistert goed naar jouw verhaal. Zij vertelt niets door aan anderen als jij dat niet wil. Dus ook niet aan jouw begeleider of familie. De vertrouwenspersoon is er voor jou.

Zij kan je ook helpen om een klacht over vrijheidsbeperking in de zorg voor te leggen aan de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

#### Contactgegevens

Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang: Jolanda van der Linden, bereikbaar via telefoon 06 36 08 13 58 of via e-mail [j.vanderlinden@zorgstem.nl](mailto:j.vanderlinden@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 Wet zorg en dwang 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](http://www.kcoz.nl).

---

Al deze informatie kun je terugvinden op cliëntenweb op de website van de Gemiva-SVG Groep: [www.gemiva-svg.nl/Clientenweb/Klachten](http://www.gemiva-svg.nl/Clientenweb/Klachten)

Ook vind je daar meerdere folders over de klachtenregeling en klachtenbehandeling.