

# Klachten? Vertel het ons!

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

**Wij doen ons best om goede ondersteuning te bieden aan onze klanten. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Of over een besluit dat wij hebben genomen. Blijft u niet zitten met deze ontevredenheid en vertel ons wat u dwarszit. In deze folder leest u hoe u dat aan kunt pakken.**

### Aankaarten

Uw klacht kunt u het beste bespreken met de medewerker om wie het gaat. Het kan zijn dat dit niet oplevert wat u ervan verwacht. Of dat u om wat voor reden dan ook uw klacht liever niet met deze medewerker bespreekt. Dan kunt u diens leidinggevende aanspreken. U kunt ook contact opnemen met onze klachtenfunctionaris, Hennie Blok. Zij is bereikbaar via ons Servicecentrum in Gouda op telefoonnummer (0182) 57 58 79 of via het mailadres [klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl).

### Wat kan de klachtenfunctionaris voor u doen?

De klachtenfunctionaris luistert naar u en probeert samen met u uw klacht helder af te bakenen: waar gaat het over en wie binnen onze organisatie zijn daarbij nog meer betrokken? Zij helpt u bij het zoeken naar een oplossing, Bijvoorbeeld door een gesprek te organiseren met degenen die kunnen bijdragen aan die oplossing en dat gesprek te begeleiden. Is uw klacht dan niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan onze onafhankelijke Klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kent de procedure en kan u daarover informeren.

### Vertrouwenspersonen

Misschien aarzelt u nog over het indienen van een klacht, het aanspreken van een medewerker of het zoeken van contact met de klachtenfunctionaris. Of er zit u iets dwars dat u vertrouwelijk wilt bespreken. U zou dan een van onze vertrouwenspersonen kunnen benaderen. Met haar kunt u in volstrekt vertrouwelijkheid spreken.

De vertrouwenspersoon onderneemt alleen actie als u dat wilt en steeds in overleg met u. Ook zij kan desgewenst informatie geven over de klachtenprocedure. En over de mogelijkheden om een klacht in te dienen. De vertrouwenspersoon kan u ook helpen bij het indienen van de klacht en u eventueel bijstaan tijdens de klachtbehandeling door de klachtencommissie.

### Volgorde

U bent niet verplicht eerst met de medewerker en dan met de leidinggevende te praten. Of eerst contact op te nemen met de klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon. Als u wilt, kunt u ook meteen een brief of een mail naar de Klachtencommissie sturen. De keuze is steeds aan u.



GEMIVA-SVG GROEP

*Samen maken we het verschil*

## **Wat doet de klachtencommissie?**

De Klachtencommissie bestaat uit vijf personen. Zij zijn benoemd door de centrale raad van cliënten en vertegenwoordigers en de Raad van Bestuur. De commissie behandelt klachten vanuit een onpartijdig standpunt.

Als u een klacht wilt indienen, schrijft u dan naar:

De secretaris van de Klachtencommissie,  
de heer mr. J.M. van Stel  
p/a Postbus 604, 2800 AP Gouda.

U kunt ook een e-mail sturen naar:  
klachtencommissie@gemiva-svg.nl.

Binnen twee weken ontvangt u een bevestiging dat uw klacht ontvangen is. De secretaris stuurt de verantwoordelijke personen een kopie van de klacht. Ook regelt hij een datum voor een zitting van de Klachtencommissie. U ontvangt een uitnodiging. Tijdens de zitting hoort de commissie u, de beklagde(n) en andere betrokkenen.

## **Advies**

De Klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van uw klacht uitspraak. De commissie brengt daarover advies uit aan de Raad van Bestuur. U ontvangt daarvan een kopie. De Raad van Bestuur neemt zo snel mogelijk een besluit over het advies. U ontvangt dit besluit in ieder geval binnen vier weken. De Raad van Bestuur kan alleen in uitzonderlijke situaties van het advies afwijken. De Raad van Bestuur informeert alle betrokkenen. Als uw klacht gegrond is, moeten zij de situatie waarover u heeft geklaagd, corrigeren. En voor zover mogelijk de gevolgen ervan ongedaan maken.

## **Klachtenregeling**

De volledige klachtenprocedure vindt u op onze website [www.gemiva-svg.nl](http://www.gemiva-svg.nl). Klik op 'cliëntenweb'. Vervolgens op 'Klacht of compliment?' en daarna op 'Folders' en 'Klachtenregeling'. Aan het eind van de tekst klikt u op 'Klachtenregeling'. U kunt de regeling ook aanvragen via de klachtenfunctionaris of ons secretariaat. Het telefoonnummer is (0182) 57 58 72/76; het e-mailadres is [secretariaat@gemiva-svg.nl](mailto:secretariaat@gemiva-svg.nl). U krijgt de volledige regeling dan thuisgestuurd.

## **Leren van klachten**

We bieden u verschillende mogelijkheden om onvrede of zorgen over onze organisatie en ons doen en laten kenbaar te maken. Daarmee willen wij recht doen aan de belangen van de client. En aan zijn of haar ouder of vertegenwoordiger.

Daarnaast hopen wij dat het open bespreken van uw klachten en zorgen bijdraagt aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat we er van leren dat we zaken anders moeten organiseren of communiceren.

### **Klokkenluidersregeling**

De Gemiva-SVG Groep heeft ook een klokkenluidersregeling. Hierin staat wat u kunt doen als u ernstige misstanden vermoedt. Misstanden in onze organisatie waar wij niet genoeg tegen doen. In de regeling staat hoe u die kunt melden en hoe uw melding wordt onderzocht. Verder wat er met de uitkomsten van het onderzoek gebeurt. En hoe u als melder wordt beschermd. U vindt de regeling op onze website [www.gemiva-svg.nl](http://www.gemiva-svg.nl). Klik op 'clientsweb' en dan op 'Klacht of compliment?'. Daarna klikt u op 'Folders' en 'Klokkenluidersregeling'. U kunt de regeling ook aanvragen bij ons secretariaat. Het telefoonnummer is (0182) 57 58 72/76; het e-mailadres [secretariaat@gemiva-svg.nl](mailto:secretariaat@gemiva-svg.nl).

### **Geschillencommissie**

Ten slotte wijzen we u nog op de Geschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie kunt u inschakelen wanneer u een schadevergoeding van ons wenst. En wanneer u het met ons daarover niet eens kunt worden. Het gaat dan om een schade door onzorgvuldig handelen van onze kant. De commissie behandelt alleen klachten waarbij de schade in geld uit te drukken is. Meer informatie over de commissie vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Klik op Zorginstellingen (helemaal links onderin de pagina).