



## Klachtenprocedures huisgenoten/werkmakers

In De Ark Gouda kennen we meerdere klachtenprocedures;

1. Een procedure die bedoeld is voor de huisgenoten, werkmakers en wettelijk vertegenwoordigers/verwanten.
2. Een procedure wanneer er onvrede is over de toepassing van onvrijwillige zorg (WZD).
3. Een procedure die bedoeld is voor medewerkers, assistenten, stagiaires/leerlingen en (inwonend) vrijwilligers. Opgenomen onder kopje KHB Personeel.

### 1. Klachtenprocedure huisgenoten, werkmakers en/of wettelijk vertegenwoordigers

Wederkerigheid en respect voor elkaar zijn belangrijke waarden voor De Ark Gouda. Tegelijk, wanneer men intensief met elkaar leeft en werkt ontstaan ook wel eens gevoelens van onvrede frustratie of bezorgdheid over elkaar of bepaalde zaken in de gemeenschap. De Ark Gouda nodigt eenieder nadrukkelijk uit deze onvrede uit te spreken.

Van medewerkers wordt gevraagd iedere uiting van ontevredenheid serieus te nemen, te rapporteren in het elektronisch dossier van de huisgenoot of werkmaker en erover in gesprek te gaan zodat er gezamenlijk naar een passende oplossing kan worden gezocht. Het uitgangspunt is dat alle betrokkenen zich inzetten voor het oplossen van de klacht of het geschil en willen bijdragen aan een cultuur van openheid, vertrouwen en wederzijds respect.

### Klachtenprocedure in begrijpelijke taal

We vinden het belangrijk dat de klachtenprocedure ook begrijpelijk is voor onze huisgenoten en werkmakers. Tegelijkertijd beseffen we dat het veel informatie is met ingewikkelde procedures. Daarom willen wij medewerkers, ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers vragen waar gewenst een vertaalslag te maken naar onze huisgenoten en werkmakers. Je kunt hierbij gebruik maken van de bijlage in begrijpelijke taal.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over een besluit dat genomen is of een situatie dat heeft plaatsgevonden waarin men zich onheus bejegend voelt. Binnen 6 weken na het indienen van een klacht bij De Ark Gouda, ontvangt de klager een reactie. De Ark Gouda mag de behandeling van de klacht één keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als de klager dat goed vindt.

1. Huisgenoten/ werkmakers en hun wettelijk vertegenwoordigers kunnen mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij een medewerker, een verantwoordelijke of de klachtenfunctionaris.
2. Jaarlijks wordt tijdens de synthesebespreking aan huisgenoten/ werkmakers en hun wettelijk vertegenwoordiger gevraagd of zij tevreden zijn over de geleverde zorg en krijgen zij de gelegenheid eventuele ongenoegen te uiten.



3. Algemene klachten of uitingen van ontevredenheid kunnen naar voren komen tijdens tevredenheidsonderzoeken, huis- of makkervergaderingen of ouderavonden.

#### **Procedure melding klacht**

- Als een huisgenoot, werkmakker of diens wettelijke vertegenwoordiger onvrede heeft over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een huisgenoot/ werkmakker, spreekt hij/zij in eerste instantie de persoonlijk begeleider (pb-er) aan of indien gewenst de verantwoordelijke en zoeken zij samen naar een passende oplossing. De persoonlijk begeleider of verantwoordelijke rapporteert de klacht in het elektronisch dossier van de cliënt.
- Mocht de klacht niet opgelost worden na afstemming met de pb-er/ verantwoordelijk of is de klacht gericht tegen de verantwoordelijke, dan kan men contact opnemen met de gemeenschapsverantwoordelijke.
- Bij klachten die over de gemeenschapsverantwoordelijke gaan, kan men zich wenden tot het bestuur van De Ark Gouda. Als de klacht zich tot het bestuur richt, of de gemeenschap overstijgt, dan kan de regionale coördinator van de Ark Internationaal geconsulteerd worden om mee te overleggen over de te nemen stappen.
- Voor de procedure bij klachten over het functioneren van het bestuur of haar leden wordt verwezen naar het bestuursreglement. Deze is bij de secretaris van het bestuur op te vragen.
- Er kan gevraagd worden om een klachtenfunctionaris voor bemiddeling. Zie hieronder.
- Wanneer de bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet is gelukt, of de huisgenoot/werkmakker is niet tevreden met het oordeel van De Ark Gouda over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. In dat geval verwijst het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris de huisgenoot/werkmakker of wettelijk vertegenwoordiger naar de Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar De Ark Gouda zich bij heeft aangesloten. Op de website van de Geschillencommissie Zorg wordt de procedure voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie verder toegelicht. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht.

#### **Klachtenfunctionaris**

Wanneer een huisgenoot, werkmakker of wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft, kan te allen tijde met de klachtenfunctionaris contact worden opgenomen.

Huisgenoten/werkmakkers en wettelijk vertegenwoordigers kunnen altijd gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van De Ark Gouda. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige rol. Hij luistert naar het verhaal van de huisgenoot/werkmakker en probeert te bemiddelen en te helpen. Maar hij doet geen uitspraak over de klacht.

#### *Contactgegevens klachtenfunctionaris*

De Ark Gouda maakt gebruik van de klachtenfunctionaris van Gemiva-svg. Wanneer er vragen zijn, behoefte aan advies of wanneer men een klacht in wil dienen, kan contact met E-mailadres: [klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl)



### **Registreren van klachten en verbeteracties**

Klachten worden door de persoonlijk begeleider of verantwoordelijke, afhankelijk bij wie de klacht wordt gemeld, vastgelegd in het formulier Klachtenregistratie in het ECD (persoonlijk dossier). Meldingen van onvrede of registraties van afwijkende zorg<sup>1</sup>, voortkomend uit de evaluatie van een synthese, worden door de pb-er vastgelegd in het formulier Verbeterpunten Zorg.

Alle registraties worden ieder tertaal besproken in het kwaliteitsoverleg van het kernteam. Een melding blijft als actief staan totdat deze is afgehandeld. Pas dan archiveert de verantwoordelijke de melding in het dossier. Het is belangrijk dat er altijd een terugkoppeling plaatsvindt van eventuele genomen acties naar de persoon die de melding heeft gedaan.

### **Inschakelen van cliëntvertrouwenspersoon**

Een bijzondere rol is weggelegd voor de cliëntvertrouwenspersoon. Soms is het moeilijk om de onvrede of klacht direct te bespreken met de betreffende medewerker of verantwoordelijke. Dan kan er een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, stelt zich luisterend op en kan helpen bij het formuleren van de klacht, bemiddelend optreden tussen cliënt en medewerker en/of de klachtenprocedure verhelderen.

#### *Contactgegevens cliëntvertrouwenspersoon*

Binnen de Ark Gouda heeft onze secretariaatsverantwoordelijke, Diana Kruse, tevens de rol van vertrouwenspersoon voor huisgenoten en werkmakers en hun wettelijk vertegenwoordigers. Telefoon: 0182-582581, E-mailadres: [diana.kruse@arkgouda.nl](mailto:diana.kruse@arkgouda.nl)

Indien gewenst kan tevens een beroep worden gedaan op een (onafhankelijk) vertrouwenspersoon van Gemiva-svg, Mw. Desiree Pardon. Telefoon: 0182-575800, E-mailadres: [desiree.pardon@gemiva-svg.nl](mailto:desiree.pardon@gemiva-svg.nl)

## **2. Procedure onvrede over onvrijwillige zorg**

Wanneer huisgenoten, werkmakers/ wettelijk vertegenwoordigers het niet eens zijn met de toepassing van onvrijwillige zorg en daar niet uitkomen met de zorgverantwoordelijke, dan kan er contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon WZD. Dit is een persoon die onafhankelijk van de Ark Gouda werkt. De gesprekken zijn vertrouwelijk en geven een advies.

---

<sup>1</sup> zorg niet geleverd volgens afspraak



### Contactgegevens vertrouwenspersoon WZD

Voor de Ark Gouda is er een vertrouwenspersoon via Zorgstem. Gegevens: 06 28 84 00 19,  
E-mailadres: [l.huisman@stemgever.nl](mailto:l.huisman@stemgever.nl)

### Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De Wet zorg en dwang bepaalt dat Wzd-klachten worden behandeld door een klachtencommissie. De Ark Gouda heeft zich aangesloten bij de KCOZ. Het Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) doet bindende uitspraken over Wzd-klachten. De KCOZ beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig. De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang worden genoemd.

#### Werkwijze indienen van klachten

Klachten kunnen niet door de klager rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar dienen eerst te worden toegezonden aan de zorgorganisatie waarop de klacht betrekking heeft.

Een zorgorganisatie die een Wzd-klacht wil doorsturen aan de KCOZ, neemt contact op met het secretariaat van de KCOZ. De zorgorganisatie krijgt dan een aanmeldformulier en een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

### Alle informatie op een rij

Financieringsvorm/ wetgeving	Klachtenfunctionaris	Cliënt-vertrouwenspersoon	Medewerker Vertrouwenspersoon	Klachtencommissie Cliënten	Geschillencommissie
WLZ VG= Wkkgz	Gemiva-svg	Diana Kruse en Gemiva-svg	Gemiva-svg		De Geschillen commissie Zorg
Wet Zorg & Dwang		<a href="http://www.Stemgever.nl">www.Stemgever.nl</a>		KCOZ	



## Klacht of compliment?<sup>2</sup>

### Niet tevreden?

Bij De Ark Gouda doen we ons best jou zo goed mogelijk te ondersteunen. We vinden het belangrijk dat je tevreden bent over de zorg en ondersteuning die je van ons ontvangt.

Toch kan je ergens niet tevreden over zijn. Het kan gebeuren dat je boos bent, omdat je iets niet leuk vindt in de Ark.



We vinden het belangrijk dat je dit aan iemand vertelt in De Ark. Ga eerst naar je persoonlijke begeleider of je verantwoordelijke.



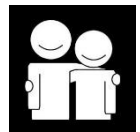
Jullie kunnen met elkaar nadenken hoe het probleem opgelost kan worden. Ook wordt je verhaal op papier geschreven.



Soms helpen de gesprekken niet of durf je er misschien niet over te parten. Dan kun je terecht bij een vertrouwenspersoon. Of als je een klacht hebt, kun je naar de klachtenfunctionaris.



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 de assistenten geven. Ook kun je jouw verhaal delen door een email te sturen naar [contact@arkgouda.nl](mailto:contact@arkgouda.nl)

## Clïëntvertrouwenspersoon

### Wat doet de cliëntvertrouwenspersoon?

- De vertrouwenspersoon staat aan jouw kant.
- De vertrouwenspersoon luistert goed naar jouw verhaal.
- Wat jij vertelt, vertelt de vertrouwenspersoon aan niemand anders.
- De vertrouwenspersoon denkt mee over wat jou kan helpen. Samen zoeken we naar oplossingen.
- De vertrouwenspersoon kan meegaan naar een moeilijk gesprek.
- Ze kan je informeren over dingen waar je recht op hebt.

---

<sup>2</sup> Bijlage klachtenprocedure



## Wie zijn de vertrouwenspersonen

Je kunt terecht bij:

1. Vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg. Als je zorg krijgt die je niet wilt of er zijn regels waar je het niet mee eens bent, kun je contact opnemen met Stemgever via [www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl), Leanne Huisman [l.huisman@stemgever.nl](mailto:l.huisman@stemgever.nl). Zie bijlage hieronder.
2. Vertrouwenspersonen zorg. Bij alle andere situaties waar je mee zit.



In De Ark bij Diana Kruse, telefoonnummer: 0182-582581  
E-mailadres: [diana.kruse@arkgouda.nl](mailto:diana.kruse@arkgouda.nl)



Via Gemiva-svg, Desiree Pardon, telefoonnummer: 06-11309070  
E-mailadres: [clientvertrouwenspersoon@gemiva-svg.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@gemiva-svg.nl)

## Klachtenfunctionaris

De meeste klachten kun je oplossen met je persoonlijk begeleiders of de verantwoordelijke. Kom je er met hen niet uit? Dan kun contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar je. Zij is onafhankelijk en kiest geen partij. Samen met jou en de betrokkenen vanuit De Ark probeert ze duidelijkheid te krijgen over de klacht. De klachtenfunctionaris helpt de betrokken mensen om met elkaar in gesprek te gaan over de klacht om tot een oplossing te komen.

E-mailadres: [klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl)



Bijlage:



**Leanne Huisman**

**stemgever**  
cliëntenvertrouwenspersoon  
onvrijwillige zorg

**Ik ben jouw cliënten-  
vertrouwenspersoon  
onvrijwillige zorg**

Heb je te maken met onvrijwillige  
zorg, opname of verblijf?  
Dan kun je bij mij terecht.

- Word je beperkt in je vrijheid?
- Heb je hierover een vraag of een klacht?
- Ik luister naar je.
- Ik sta naast je.
- Samen zorgen we ervoor dat jouw stem gehoord wordt.

Jij (of jouw vertegenwoordiger) kan mij bellen,  
whatsappen of mailen via:

**jouw stem  
doet ertoe**

- 📞 0628840019
- ✉️ l.huisman@stemgever.nl
- 📍 Spreek mij aan als ik op de locatie ben

**Stemgever - Cliëntenvertrouwenspersonen onvrijwillige zorg**  
[www.stemgever.nl](http://www.stemgever.nl)

