

Klachtenprocedure Sumvita

Sumvita zet zich in om zorg van hoogwaardige kwaliteit te leveren. Het kan echter zijn dat zaken onduidelijk zijn of dat iets niet volgens verwachtingen verloopt. Vaak berusten dit soort zaken in de praktijk op misverstanden, maar in een enkel geval kan een klacht ontstaan. Klagen heeft een negatieve klank, maar kan ook een signaal zijn om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Iets wat bij Sumvita hoog in het vaandel staat.

Eerst praten

Als er iets misgaat tijdens de begeleiding of als u niet tevreden bent over de geleverde zorg, kunt u met ons van Sumvita in gesprek gaan. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. Misschien was de begeleiding van Sumvita niet zorgvuldig genoeg of werd er een fout gemaakt. Ook dan kan een gesprek vaak een oplossing bieden. Als wij van Sumvita weten wat er misging, kunnen wij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Zo verbetert de zorg; niet alleen voor u, maar ook voor anderen.

Iemand meenemen

Misschien vindt u het moeilijk om uw klacht direct met ons te bespreken. Bijvoorbeeld omdat u bang bent dat dit gevolgen heeft voor uw begeleiding of voor de relatie met uw zorgaanbieder. Misschien wilt u niet als een klager overkomen of bent u geëmotioneerd. Het kan dan fijn zijn om iemand mee te nemen naar het gesprek, zoals een familielid, vriend of goede kennis. U kunt ook iemand anders vragen het gesprek aan te gaan. Bijvoorbeeld een familielid of uw mantelzorger.

Geen oplossing

Bent u niet tevreden over het gesprek met ons? Bijvoorbeeld omdat u vindt dat er niet goed naar u geluisterd is? Of bent u het niet eens met de oplossing die wij voorstellen? Dan kunt u contact opnemen met het AKJ (Stichting advies-en klachtenbureau Jeugdzorg). Zij zijn de vertrouwenspersoon als het gaat om jeugdhulp. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.akj.nl

Tel. AKJ: 088 555 1000
e-mail AKJ: info@akj.nl
Website AKJ: www.akj.nl

Klacht indienen

Wanneer bovenstaande stappen u niet verder hebben geholpen, kunt u een officiële klacht indienen. Dit kan, wanneer u **geen** zorg afneemt bij de Gemeente Gooi-en Vechtstreek bij Quasir. Meer informatie vindt u op de website www.quasir.nl.

Specifiek voor cliënten gemeente Gooi-en Vechtstreek

Wanneer u of uw zoon/dochter zorg afneemt via de gemeente Gooi-en Vechtstreek en u heeft een klacht over de begeleiding, dan kunt u contact opnemen met het meldpunt klachten van gemeente Gooi-en Vechtstreek.

Tel: 035-692 62 02
E-mail: klachtenmeldpunt@regiogv.nl

Geschillencommissie

Sumvita is aangesloten bij de geschillencommissie 'Stichting Zorggeschil'. Deze geschillencommissie is erkend door het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport. Voor meer informatie kunt u kijken op: www.zorggeschil.nl