



Activerende en ontwikkelingsgerichte begeleiding voor bijzondere kinderen

Klachtenprocedure So Vie / So Vie BV

So Vie 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. Dat is wat bij So Vie / So Vie BV 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 So Vie / So Vie BV in gesprek gaan. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. Misschien was de begeleiding van So Vie niet zorgvuldig genoeg, niet naar uw verwachtingen of ging er iets verkeerd, ook dan kan een gesprek vaak een oplossing bieden. Als wij van So Vie / So Vie BV weten wat er misging of onbegrepen is, kunnen wij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter uitgelegd wordt en/of beter verloopt. Zo verbetert onze 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. Wanneer u graag communiceert via een andere weg, zoals e-mail, brief en/of met een ander persoon, dan kunt u ervoor kiezen om onze klachtenfunctionaris een mail te sturen of een brief te sturen naar het klachtenpunt:

- Klachtenfunctionaris, info@puurcaro.nl
- Klachtenpunt, Krekelmeent 73, 1218 ED Hilversum

Hoe u uw klacht ook meldt, wij gaan onze uiterste best doen het goed met u op te lossen.

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 en onderstaande gegevens:

T: 088 - 555 1000

E: info@akj.nl

W: www.akj.nl

T.N. van Herwaarden - Legemaat

E: info@so-vie.nl

W: www.so-vie.nl

T: 06-53237665

Leer mij een beetje van jou, dan leer ik jou een beetje over mij