

novicare

**Klachtenregeling voor
zorgorganisaties**

1. Inleiding

Novicare hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar samenwerkingspartners (zorginstellingen).

Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of dat er iets mis gaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Novicare een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van samenwerkingspartners van Novicare. Deze regeling is niet bedoeld voor cliënten van de partners van Novicare. Zie hiervoor 'klachtenregeling cliënten'.

2. Hoe gaan we met een klacht om?

We proberen klachten graag eerst op informele wijze op te lossen. Het liefst tussen u en de medewerker(s) die het betreft, of diens leidinggevende. Een rustig en goed gesprek kan soms bijvoorbeeld al veel oplossen.

Wanneer u er echter met uw behandelaar of een leidinggevende langs de informele weg niet uitkomt, kunt u zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris van Novicare en een formele klacht indienen. De klachtenfunctionaris bespreekt de verschillende mogelijkheden om uw klacht te behandelen met u. Mogelijk kan de klachtenfunctionaris een oplossing bieden of kan een gesprek met een andere medewerker van Novicare helderheid bieden. Vanaf het moment dat u een formele klacht bij ons indient, gaat onderstaande klachtenregeling in werking.

3. Publicatie

De klachtenregeling wordt op verzoek aan samenwerkingspartners toegezonden.

4. Indienen klachten

U kunt uw klacht schriftelijk of per mail indienen bij de klachtenfunctionaris van Novicare:

Novicare
T.a.v. klachtenfunctionaris
Oranjestraat 75a
5682 CB Best
info@novicare.nl

5. Termijn

Het is het beste om klachten zo snel mogelijk na constatering en uiterlijk 2-3 maanden na het moment van handelen of nalatigheid van de medewerker(s) van Novicare in te dienen. Door een klacht zo kort mogelijk na constatering te kunnen behandelen kan uit onderzoek nog de meeste informatie verkregen worden om tot een optimale behandeling te komen.

6. Procedure

6.1 Coördinatie klachtenbehandeling

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de regioleider in de betreffende regio van Novicare. Als de regioleider zelf betrokken is bij de klacht, wordt de klacht afgehandeld door de manager zorgconcepten van Novicare.

6.2 Behandeling

U ontvangt binnen 1 week een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Behalve bevestiging van ontvangst, wordt u ook geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure:

- a. U ontvangt binnen 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan u wordt verzonden.
- b. Uw klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken afgehandeld.
- c. Na afronding van uw klacht ontvangt u een terugkoppeling ter bevestiging dat uw klacht afgehandeld is en op welke manier.

Is de klacht niet binnen 6 maanden na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de samenwerkingspartner te zijn afgehandeld.

De klachtenfunctionaris betreft waar nodig andere medewerkers van Novicare bij de behandeling van uw klacht, zoals de betreffende behandelaar, de regioleider, medisch of operationeel verantwoordelijke of de directie.

6.3 Beroep

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kunt u binnen 6 weken schriftelijk of per mail beroep indienen bij de directie van Novicare. Dit kan per mail via info@novicare.nl of per post:

Novicare
T.a.v. de directie
Oranjestraat 75a
5682 CB Best

De directie handelt het beroep binnen 6 weken nadat dit aan haar is voorgelegd af. Zo niet, dan wordt het beroep geacht niet tot tevredenheid van de samenwerkingspartner te zijn afgehandeld.

6.4 Behandeling geschil door externe instantie

Indien uw klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld door Novicare, kunt u gebruik maken van de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij een externe instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de rechtbank.

Voor cliënten van zorginstellingen waar Novicare mee samenwerkt, geldt de klachtenregeling voor cliënten. Wanneer hun klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld door Novicare, kunnen zij zich wenden tot De Geschillencommissie Zorg Algemeen, waarbij Novicare aangesloten is.

Aan de behandeling van een geschil door een externe instantie kunnen kosten zijn verbonden.