

Klachtenregeling voor cliënten

Klagen mag!

De behandelaars van Novicare hechten sterk aan een goede en transparante relatie met hun cliënten. Onze dienstverlening 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. Klagen heeft vaak een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorgverlening. Wij hopen dan ook dat u het met ons deelt wanneer u ergens niet tevreden over bent.

In deze regeling kunt u lezen hoe u een klacht bij Novicare kunt indienen.

Voor wie is deze regeling bestemd?

De regeling is bestemd voor cliënten van de behandelaars van Novicare. Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, mag u ook een ander vragen u hierbij te helpen of namens u een klacht in te dienen. Denk bijvoorbeeld aan uw kinderen, familieleden of andere vertrouwenspersonen.

Termijn voor indienen van een klacht

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

Hoe gaan we met een klacht om?

Probeer u - als u een klacht heeft - eerst het probleem op te lossen met de persoon om wie het gaat. U kunt bijvoorbeeld uw behandelaar of diens leidinggevende hierover aanspreken. Een rustig en goed gesprek kan soms al veel oplossen.

Wanneer u er met uw behandelaar of de leidinggevende langs de informele weg niet uitkomt kunt u zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris van Novicare om een formele klacht in te dienen. Vanaf dat moment gaat onderstaande klachtenregeling in.

Behandeling van uw klacht

Vanaf het moment waarop u uw klacht officieel bij ons indient, ontvangt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging.

De klachtenfunctionaris gaat met u in gesprek over de klacht en 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.

Wij zorgen wij ervoor dat uw klacht binnen 6 weken afgehandeld is. Na afronding van uw klacht ontvangt u een terugkoppeling ter bevestiging dat uw klacht afgehandeld is en op welke manier.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of per mail indienen de klachtenfunctionaris van Novicare. Wij kunnen u ook een klachtenformulier doen toekomen om te gebruiken als u dat prettig vindt.

Adresgegevens:

Novicare
T.a.v. klachtenfunctionaris
Europaplein 1, gebouw 21
5684 ZC Best

T 0499-801 970
@info@novicare.nl
www.novicare.nl

Klacht niet naar tevredenheid opgelost?

Beroep

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u binnen 6 weken schriftelijk of per mail beroep indienen bij de directie van Novicare.

Novicare
T.a.v. de Directie
Europaplein 1, gebouw 21
5684 ZC Best
info@novicare.nl

De directie behandelt uw beroep binnen 6 weken vanaf het moment waarop u dit ingediend heeft.

De Geschillencommissie

U kunt zich ook wenden tot de Geschillencommissie Zorg Algemeen in Den Haag, waar Novicare bij aangesloten is.

Op de website van de commissie kunt u onder andere lezen hoe de Geschillencommissie te werk gaat wanneer u een klacht indient en op welke manier u deze kunt indienen:
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>.

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