

Wilt u meer informatie?

Op elke vestiging of afdeling van Novadic-Kentron kunt u onderstaande documenten opvragen:

- de volledige tekst van de Klachtenregeling Novadic-Kentron voor cliënten, familie en direct betrokkenen;
- het Protocol Klachtenregeling cliënten / patiënten (het reglement van de externe Klachtencommissie);
- de functiebeschrijving van de Klachtenfunctionaris;
- een folder van de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP);
- de tekst van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

U kunt ook contact opnemen met het Cliënten Service Bureau van Novadic-Kentron (06-30 11 01 67). De medewerkers kunnen u verdere informatie geven over het indienen van een klacht.

Adressen en telefoonnummers

Klachtenfunctionaris

Hogedwarsstraat 3, 5261 LX Vught
Telefoon: (073) 684 95 00
E-mail: klachten@novadic-kentron.nl

Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

PVP Helpdesk
Telefoon: 0900-444 88 88
E-mail: Helpdesk@pvp.nl

Klachtencommissie GGzE

Postbus 909
5600 AX Eindhoven
Telefoon secretaris: (040) 297 04 96

Zorgbelang Brabant afdeling Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg

Telefoon: 0900-243 70 70
www.zorgbelang-brabant.nl

Heeft u een klacht?

Informatie over de klachtenregeling

Voor cliënten

Inleiding

Novadic-Kentron is de gespecialiseerde instelling voor verslavingszorg in de provincie Noord-Brabant. Wij begeleiden gebruikers en verslaafden met problemen door alcohol, drugs, gokken en medicijnen. Maar ook hun partners, gezinsleden en vrienden helpen we op een professionele, persoonlijke manier. Novadic-Kentron wil goede en verantwoorde zorg verlenen.

Elke medewerker levert daar zo goed mogelijk een bijdrage aan. Novadic-Kentron vindt het dan ook belangrijk dat cliënten, familie en direct betrokkenen tevreden zijn over de behandeling en de verleende zorg.

Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund.

Uw opmerkingen of klachten kunnen een aanleiding vormen om de behandeling en zorgverlening van Novadic-Kentron verder te verbeteren.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alles wat betrekking heeft op de zorg die u wordt geboden.

U kunt bijvoorbeeld klagen over een beslissing of gedrag van één of meer medewerkers, of over de gang van zaken binnen Novadic-Kentron. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

Wie kan een klacht indienen?

Elke cliënt van Novadic-Kentron kan een klacht indienen. Maar ook een familielid of direct betrokkene van een cliënt kan dit doen.

U kunt als cliënt, familielid en direct betrokkene zelf de klacht indienen of u kunt een belangenbehartiger dat namens u laten doen.

Voor bemiddeling en afhandeling van een klacht brengt Novadic-Kentron geen kosten in rekening.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

U kunt uw ontevredenheid of suggesties voor verbeteringen het beste bespreken met de betrokken medewerker. Vaak kunt u dan samen al tot een oplossing komen. U kunt ook contact opnemen met de leidinggevende van de medewerker of de afdeling.

Voor advies of bemiddeling kunt u contact opnemen met de Klachtenfunctionaris van Novadic-Kentron of met de onafhankelijke patiëntenvertrouwenspersoon (PVP).

Verder kunt u terecht bij de onafhankelijke externe Klachtencommissie van de GGzE te Eindhoven, waarbij Novadic-Kentron is aangesloten. U kunt hier terecht als de bespreking van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt. Maar u kunt zich ook direct tot deze externe Klachtencommissie wenden.

Op de achterkant van deze folder vindt u alle adressen en telefoonnummers van de verschillende personen en commissies.