

## KLACHTENREGLEMENT ZORGHOTEL DE KIM B.V. te NOORDWIJK - Volledige versie

### Begripsomschrijving

#### *Artikel 1*

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a) **klacht:** het kenbaar maken van onvrede, komende van de gast als gebruiker van de zorg en overige diensten van De Kim;
- b) **klager:** de hulpvrager dan wel namens hulpvrager zijn vertegenwoordiger of zijn naast staande of nabestaande(n);
- c) **beklaagde:** een ieder die binnen de instelling hulp verleent of daartoe diensten levert aan de hulpvrager of de instelling.
- d) **de instelling:** Zorghotel De Kim B.V. te Noordwijk;
- e) **klachtenfunctionaris:** een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke persoon die de door klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie indien de klacht niet is opgelost door de beklaagde;
- f) **klachtencommissie:** een voor de klager via de klachtenfunctionaris beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie;
- g) **geschillencommissie Zorg:** de voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een juridisch afdwingbare uitspraak doet indien de klacht niet is opgelost door de Klachtenfunctionaris of klachtencommissie van de beklaagde;

### Doelstelling van de klachtenopvang

#### *Artikel 2*

- a) Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen klager en beklaagde.
- b) Recht te doen aan de individuele klager.
- c) Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
- d) Controle op en evaluatie van de onder c verkregen gegevens, welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

## Uitgangspunten bij de klachtenopvang

### Artikel 3

- a) De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde.
- b) Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.
- c) Een vlotte afhandeling van de klacht.
- d) Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en beklagde. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
- e) Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en beklagde.

## Klachtenfunctionaris

### Artikel 4

Indien een gast niet tevreden is met de afhandeling van een klacht door een medewerker en/of een leidinggevende (beklaagde), kan een klacht altijd worden gemeld bij de klachtenfunctionaris van Zorghotel De KIM B.V. De klachtencommissaris van De Kim B.V. is dhr. Robert Korsloot. De klachtenfunctionaris schakelt met de klachtencommissie en brengt de klacht in bij klachtencommissie.

Een klachtenformulier aan de klachtenfunctionaris kan worden gemaïld aan:  
[klachten@zorghoteldekim.nl](mailto:klachten@zorghoteldekim.nl)



Dhr. Robert Korsloot  
klachtenfunctionaris

## Taken en bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie

### Artikel 5

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en beklagde, in afschrift aan de directie van de instelling, een en ander met inachtneming van het in artikel 26 bepaalde.
- b. Het voeren van periodiek overleg en het regelmatig doen van aanbevelingen aan de directie van de instelling c.q. het bestuur van de medische staf voor zover het medische aangelegenheden betreft, inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachten. Hiertoe kunnen vergaderingen met de directie van de instelling c.q. respectievelijk de Raad van Commissarissen worden belegd.
- c. Het zorgdragen voor berichtgeving in het jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

- d. Het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van hulpvragers.

#### *Artikel 6*

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.
- b. De op de klacht betrekking hebbende medische gegevens kunnen door leden van de klachtencommissie worden ingezien, mits vooraf de klager hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend.
- c. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- e. Het inschakelen van deskundigen.

#### *Artikel 7*

De samenstelling van de klachtencommissie dient een gerede afspiegeling te vormen van binnen de instelling werkzame personen en van representanten van de belangen van de hulpvrager.

#### *Artikel 8*

De commissie bestaat uit drie leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter en de klachtenfunctionaris. De voorzitter mag niet werkzaam zijn bij de instelling. De leden van de commissie worden voor drie jaar benoemd door de directie en zijn tweemaal herbenoembaar.

#### *Artikel 9*

Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de directie van de instelling.

#### *Artikel 10*

De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

#### *Artikel 11*

Een lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan de directie van de instelling, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, een en ander met inachtneming van het in de artikelen 8, 9 en 10 bepaalde.

#### *Artikel 12*

De directie van de instelling draagt zorg voor secretariële ondersteuning van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon/personen die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding als bedoeld in artikel 3 onder d.

#### *Artikel 13*

De directie van de instelling draagt er zorg voor dat de in de instelling werkzame personen die in de klachtencommissie zitting hebben of hebben gehad, niet uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie, worden benadeeld in hun positie in de instelling.

## **Indienen en behandelen van klachten**

### *Artikel 14*

De klager wendt zich bij voorkeur tot de persoon tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Voor het indienen van een klacht geldt een verjaringstermijn van 12 maanden. De termijn van verjaring vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen, of nalaten daarvan, is geschied.

### *Artikel 16*

In het geval het bepaalde in artikel 15 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan deze schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris: [klachten@zorghoteldekim.nl](mailto:klachten@zorghoteldekim.nl). De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

### *Artikel 17*

De klachtenfunctionaris doet binnen een week na ontvangst van de klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan de beklagde, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. De reactie van de beklagde wordt toegestuurd aan de klager. Klager en beklagde worden uitgenodigd om een en ander toe te lichten tijdens de vergadering van de klachtencommissie.

### *Artikel 18*

De klachtencommissie vergadert als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.

### *Artikel 19*

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal een plaatsvervanger voor het lid optreden.

### *Artikel 20*

De klager en beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

### *Artikel 21*

De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de commissie ten aanzien van de ingediende klacht. De uitspraak van de commissie dient gemotiveerd te worden.

### *Artikel 22*

De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk, uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, gezonden aan de klager, de beklagde en de directie van de instelling. Bij afwijking van de termijn van twee maanden, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Bij een gegronde klacht deelt de beklagde schriftelijk -met redenen omkleed- binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie mede aan klager en in afschrift aan de klachtencommissie en de directie respectievelijk de instelling of hij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie en, zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de beklagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de beklagde zijn stand punt kenbaar zal maken. Deze laatste termijn kan maximaal drie maanden bedragen.

#### *Artikel 23*

- lid 1: De klachtencommissie kan slechts besluiten nemen indien de voltallige commissie in de vergadering is.
- lid 2: Geldige besluiten kunnen slechts worden genomen met een meerderheid van stemmen. Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter.
- lid 3: Ieder lid heeft een stem.

#### *Artikel 24*

Indien aan de commissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de commissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken persoon (personen) of instelling aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

#### *Artikel 25*

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat ingevolge artikel 20 met zich meebrengt.

### **Geschillencommissie Zorg**

#### *Artikel 26*

Klager kan een beroep kunnen doen op de Geschillencommissie wanneer voorgaande met betrekking tot de afhandeling van de klacht tot onbevredigend resultaat heeft geleid:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

### **Slotbepalingen**

#### *Artikel 27*

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de instelling respectievelijk de organisatie, gehoord hebbende de klachtencommissie.

Leontine de Groot  
Directeur- Bestuurder a.i.

Bijlage: klachtenformulier

## Klachtenformulier voor directie, klachtenfunctionaris en klachtencommissie De Kim B.V.

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij de directie of klachtencommissie van Zorghotel De Kim via de klachtenfunctionaris. Om uw klacht beter en sneller te kunnen behandelen vragen wij u onderstaande vragen te beantwoorden.

Naam:

Kamernummer in De Kim:

Telefoon :

Email:

Wanneer de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de gast

Naam vertegenwoordiger:

Relatie tot de gast

Telefoon:

Email:

**Omschrijving van de klacht:**

**Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft:**

---

**Heeft u de klacht besproken met een medewerker? Ja | Nee (doorhalen wat niet van toepassing is)**

Naam medewerker:

Ingevuld en ondertekend, datum: \_\_\_\_\_

Handtekening Gast/vertegenwoordiger: \_\_\_\_\_

Door onderstaande machtiging te tekenen verleent u de klachtenfunctionaris of klachtencommissie toegang tot het zorgdossier indien en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is.

**Machtiging** tot inzage van het zorg-/cliëntdossier van de heer/mevrouw (naam):

Datum : \_\_\_\_\_ Handtekening gast/vertegenwoordiger: \_\_\_\_\_

Na invullen en ondertekenen kunt u dit formulier mail aan de klachtenfunctionaris:

[klachten@zorghoteldekim.nl](mailto:klachten@zorghoteldekim.nl) of u kunt uw klacht in een gesloten envelop t.a.v. de klachtenfunctionaris afgeven bij de receptie van De KIM.

Indien u uw klacht wilt indienen bij de Geschillencommissie Zorg, dient u gebruik te maken van het digitaal loket van deze commissie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>