

KLACHTENREGLEMENT ZORGHOTEL DE KIM B.V. te NOORDWIJK

(verkorte versie)

Uitgangspunt:

Gasten dienen niet snel een klacht in. Als een gast de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat wij als zorgaanbieder daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij het vertrouwen van de ontevreden gast behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

De klachtenregeling van Zorghotel De KIM B.V is in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De KIM is tevens aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg onder nummer 28102569. Een volledige versie van het klachtenreglement is per aanvraag direct beschikbaar bij de receptie van Zorghotel De KIM B.V. of op verzoek per e-mail aan info@zorghoteldekim.nl

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

1. Een gast of diens vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtencommissie via de klachtenfunctionaris (dhr. P.R. Korsloot): per e-mail klachten@zorghoteldekim.nl
2. Een klacht kan worden ingediend bij de directie: info@zorghoteldekim.nl
3. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt U uw klacht melden bij de Geschillencommissie Zorg: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

De medewerker en zijn of haar leidinggevende:

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de gast daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden gasten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van gasten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een gast een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de gast in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de gast dit niet wenselijk vindt.

De klachtenfunctionaris en klachtencommissie:

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

Een klachtenformulier aan de klachtenfunctionaris kan worden gemaild aan: klachten@zorghoteldekim.nl

Bijlage: klachtenformulier



Dhr. Robert Korsloot, klachtenfunctionaris

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 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/>