



KLACHTENPROCEDURE

Hierna is uitgewerkt de klachtenprocedure van:

Organisatie : Résidence Oud-Bommenede

Adres : Kijkuitsedijk 1

Postcode en plaats : 4316 PN Zonnemaire

Indiening klacht

Artikel 1.

Een klacht dient schriftelijk en met gebruikmaking van het daartoe bestemde klachtenformulier ingediend te worden bij de receptie van Résidence Oud-Bommenede, onder overleggen van kopieën van eventuele bewijsstukken. Het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier dient uiterlijk binnen één maand na het ontstaan van de klacht per post of pdf worden ingestuurd. Telefonische gedane klachten worden niet in behandeling genomen.

Indien een klager telefonisch een klacht aan Résidence Oud-Bommenede meldt dient de ontvanger de klager te wijzen op deze klachtenprocedure en hem die eventueel per post of digitaal toe te sturen tezamen met het klachtenformulier.

De ontvangst van de klacht wordt, binnen zeven dagen na ontvangst daarvan, door Résidence Oud-Bommenede schriftelijk aan de klager bevestigd.

Behandeling

Artikel 2.

De ontvangen klacht wordt door Résidence Oud-Bommenede geregistreerd met ontvangstdatum, naam en adresgegevens van de klager, de kerninhoud van de klacht en de naam van de binnen Résidence Oud-Bommenede aangewezen behandelaar.

De gegevens worden verder geregistreerd op de jaarlijkse samenvatting van klachten.

De behandelaar van Résidence Oud-Bommenede toetst de inhoud van de klacht. Om de klacht te kunnen toetsen neemt de behandelaar, indien nodig, contact op met de betrokken partijen. Hij interviewt hen en vraagt hen, waar nodig en mogelijk, bewijsstukken te overleggen van het door hen beweerde met betrekking tot de klacht.

De behandelaar legt de bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het dossier van de klacht.

De behandelaar neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet.

De behandelaar legt dit oordeel schriftelijk gemotiveerd vast

KLACHTENPROCEDURE

Besluitvorming

Artikel 3.

De behandelaar stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, aangevuld met een voorstel voor eventuele compensatie, naar de klager toe. Indien de klacht zich richtte tegen een identificeerbare en tot Résidence Oud-Bommenede behorende of behoord hebbende meewerkende persoon, wordt schriftelijk oordeel ook naar deze medewerker verstuurd.

Intern beroep

Artikel 4.

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van zijn klacht en/of de uitslag daarvan, dan kan hij daartegen gemotiveerd en schriftelijk in beroep gaan bij de directie van Résidence Oud-Bommenede.

De behandelaar die de klacht in eerste instantie heeft behandeld draagt er zorg voor dat de datum van ontvangst, de kerninhoud en de naam-, adres- en woonplaatsgegevens van het beroepschrift worden geregistreerd in het betreffende klachtendossier.

De directie neemt kennis van het klachtendossier en kan de betrokken partijen, voor zover dat naar haar oordeel noodzakelijk is, opnieuw interviewen en/of uitnodigen aanvullende bewijsstukken te overleggen ter onderbouwing of ten bewijze van in het beroepschrift eventueel gedane beweringen.

De directie neemt een beslissing over het al dan niet gegrond zijn van het ingediende beroep.

De directie stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van het beroepschrift een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, eventueel aangevuld met een hernieuwd voorstel voor eventuele compensatie naar de klager toe. Indien de klacht zich richtte tegen een identificeerbare en tot Résidence Oud-Bommenede behorende of behoord hebbende meewerkende persoon, wordt het schriftelijk oordeel op het beroepschrift ook naar deze medewerker gestuurd.

Extern beroep

Artikel 5.

Indien de klager het ook niet eens is met de beslissing op zijn beroepschrift van de directie van Résidence Oud-Bommenede, dan kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Recreatie te 's-Gravenhage, samengesteld door ANWB/Consumentenbond/RECRON. Zijn er volgens hem fouten gemaakt in de formele afhandeling van zijn klacht door Résidence Oud-Bommenede dan kan hij zijn klacht tevens voorleggen aan de NBAV, die vervolgens uitsluitend controleert of de klacht is behandeld conform de door de betreffende organisatie zelf opgestelde klachtenprocedure.



KLACHTENPROCEDURE

Registratie en bewaartermijn

Artikel 6.

Alle op de afwikkeling van de klacht betrekking hebbende stukken worden gearhiveerd in het papieren en/of digitaal klachtendossier overeenkomstig het daarover bepaalde in het privacyreglement van Résidence Oud-Bommenede.

Het klachtendossier wordt bewaard gedurende een termijn van vijf jaren en daarna zodanig vernietigd, dat geen identificatie van betrokken personen en persoonsgegevens meer kan plaatsvinden.



KLACHTENPROCEDURE

Heeft u een klacht over de dienstverlening van Résidence Oud-Bommenede en/of over één van onze medewerkers, wilt u dan alstublieft dit formulier volledig invullen en ondertekenen. Heeft u bewijsstukken ter onderbouwing of bewijs van uw klacht, wilt u die dan alstublieft bijvoegen. U kunt het formulier met de eventuele bijlagen vervolgens per post of e-mail verzenden aan:

Résidence Oud-Bommenede
t.a.v. mevr. B.B.C. Voet MBA
Kijkuitsedijk 1
4316 PN Zonnemaire
brendavoet@hetnet.nl

Informatie over hoe de klacht vervolgens wordt geregistreerd en behandeld, kunt u lezen in onze afzonderlijke klachtenprocedure.

1. Persoonlijke gegevens klager

Naam :

Voorletters :

Geboortedatum en –plaats :

Adres en huisnummer :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer thuis :(alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

Telefoonnummer werk :(alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

Telefoonnummer mobiel :(alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

E-mail adres :

2. Vertegenwoordiging

Heeft uw klacht betrekking op aan u persoonlijk overkomen omstandigheden of klaagt u als vertegenwoordiger van iemand anders die direct betrokken is?
(Graag aankruisen wat van toepassing is)

..... **Persoonlijk**

..... **Voor een ander**



KLACHTENPROCEDURE

Indien u de klacht als vertegenwoordiger voor iemand anders doet, wilt u dan alstublieft hierna de persoonsgegevens van die persoon vermelden:

Naam :

Voorletters :

Geboortedatum en –plaats :

Adres en huisnummer :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer thuis :(alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

Telefoonnummer werk :(alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

Telefoonnummer mobiel :(alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

E-mail adres :

3. Onderwerp(en) van de klacht

Wilt u hierna ingeven op welk onderdeel of welke onderdelen van de dienstverlening van Résidence Oud-Bommenede uw klacht betrekking heeft.

(Graag aankruisen wat van toepassing is)

1. Informatievoorziening vooraf Website Résidence Oud-Bommenede
2. Informatievoorziening vooraf Brochure Résidence Oud-Bommenede
3. Reserveringsprocedure van Résidence Oud-Bommenede
4. Algemene Voorwaarden
5. Voorzieningen Résidence Oud-Bommenede
6. Aanpassingsniveau Zorgchalet
7. Verblijf in Zorgchalet
8. Service van Dagarrangement
9. Service van Zorgbehandelplan
10. Service medewerkers van Résidence Oud-Bommenede
11. Anders, namelijk

.....



KLACHTENPROCEDURE

4. Aard van de klacht

Wilt u hierna zo beknopt maar duidelijk mogelijk uw klacht omschrijven met vermelding van de naam van eventuele medewerkers van onze Résidence Oud-Bommenede, die bij de oorzaken van uw klacht volgens u enige betrokkenheid hebben.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Ontstaan van de klacht

Wilt u hierna alstublieft de informatie invullen die betrekking heeft op het ontstaan van uw klacht.

Datum ontstaan :

Periode waarover :

Betrof reserveringsnummer :

Betrof accommodatie naam/nummer :

Verbleef u alleen of met andere :

Heeft u uw klacht direct gemeld? : JA/NEE Aan wie?..... Hoe?.....

Welke reactie kreeg u? :

.....



KLACHTENPROCEDURE

**Indien nee, waarom heeft u uw klacht niet direct gemeld?
(Graag beknopte redenen omschrijven)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Bewijsstukken

Beschikt u over bewijsstukken, waarmee u uw klacht kunt onderbouwen of waarmee u genoemde feiten kunt bewijzen? Zo ja, wilt u die stukken hierna beknopt beschrijven en in die volgorde bij dit formulier voegen?

1.
2.
3.
4.
5.
6.



KLACHTENPROCEDURE

7. Verwachte reactie

Welke reactie verwacht u van ons, indien uw klacht na behandeling gegrond blijkt te zijn?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. Klachtenprocedure

Onze organisatie heeft een klachtenprocedure, waarvan dit klachtenformulier deel uitmaakt. U heeft van die procedure kennis genomen door:

(Graag aankruizen wat van toepassing is)

..... **Lezen op de website**

..... **Lezen na uitprinten vanaf de website**

..... **Lezen nadat de procedure per e-mail was toegestuurd**

..... **Lezen nadat de procedure per post was toegestuurd**

..... **Anders, namelijk**

.....

Plaats, datum

Handtekening klager