

Heeft u een klacht? Laat het ons weten



Het kan zijn dat u niet tevreden bent of een klacht heeft over onze dienstverlening. Als dit het geval is dan horen wij dit graag van u. We nemen uw klacht of gevoel van onvrede altijd serieus. We gaan hier graag met u over in gesprek en zoeken samen naar een oplossing. Wacht in ieder geval niet te lang met het bespreken van uw klacht.

GGMD wil zorgvuldig omgaan met klachten en uitingen van onvrede. We gebruiken dit ook om onze dienstverlening te verbeteren. We behandelen uw klacht professioneel volgens onze klachtenregeling. Deze is te vinden op <https://ggmd.nl/over-ggmd/ggmd-werkwijze/tevreden-of-klachten/>.

Waar kunt u terecht met een klacht?

We adviseren om een gevoel van onvrede of een klacht eerst te bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of met de leidinggevende. Dat is meestal de beste manier om tot een oplossing te komen. Helpt dat niet of praat u liever met iemand anders? Neem dan contact op met Pien den Hollander, de klachtenfunctionaris van GGMD.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal, geeft advies en kan bemiddelen. De klachtenfunctionaris zoekt met beide partijen naar een oplossing. Nadat u uw klacht heeft verstuurd, neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact met u op.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Mail: kf@ggmd.nl

Bestuurssecretariaat t.a.v. klachtenfunctionaris

Kanaalweg 93c

3533HH Utrecht

U kunt in de klacht aangeven hoe u contact wilt hebben met de klachtenfunctionaris. Dit kan per e-mail, telefoon of beeldbelgesprek.

Cliëntvertrouwenspersoon

Heeft u liever dat iemand anders u bijstaat bij de aanpak van de klacht? Dan kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) van GGMD. Deze kan u bijvoorbeeld helpen met het indienen van de klacht. Deze persoon is gebarentaalvaardig.

De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk van de organisatie. Dat maakt dat de vertrouwenspersoon echt naast de cliënt kan staan en kan meedenken over oplossingsmogelijkheden. De cliëntvertrouwenspersoon heeft geheimhoudings- en zwijgplicht. Je hoeft niet te betalen voor de hulp van een cliëntvertrouwenspersoon.

Contactgegevens cliëntvertrouwenspersoon

Om de cliëntvertrouwenspersoon te bereiken, kun je mailen naar cvp@ggmd.nl.

Komt u er met ons niet uit?

Soms komt het voor dat u niet tevreden bent over de klachtafhandeling en we samen niet tot een oplossing kunnen komen. Dan kunt u uw klacht indienen bij:

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht
klachtencommissiemd@kpnmail.nl
06-21892058
Krokusstraat 47
2015 AE Haarlem

Deze commissie onderzoekt eerst uw klacht en adviseert als onafhankelijke partij de bestuurder van GGMD. Vervolgens oordeelt de bestuurder hoe de klacht wordt afgehandeld.

Geschil

Ontvangt u zorg vanuit de Zorgverzekeringswet en bent u het bijvoorbeeld niet eens met het oordeel van de bestuurder, dan bestaat er de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg. De commissie houdt een hoorzitting waar u uw klacht kunt inbrengen en de betrokken medewerkers worden gehoord. De uitspraak van deze commissie is bindend.

Meer informatie over de Landelijke Geschillencommissie Zorg vindt u op: degeschillencommissiezorg.nl.

Meer informatie?

GGMD voor Doven en Slechthorenden heeft locaties door heel Nederland.

Telefoonnummer: 088 – 43 21 700

Whatsapp: 06 – 10 908 606

E-mail: contact@ggmd.nl

Chat/teletolk: Zie www.ggmd.nl/contact