

GGMD

voor Doven
en Slechthorenden



Klachten- en privacyreglement

GGMD voor Doven en Slechthorenden

Wij hebben locaties door heel Nederland.

telefoon: 088 - 43 21 700

sms: 06 - 10 908 606

e-mail: contact@ggmd.nl

chat en teletolk: zie www.ggmd.nl/contact

website: www.ggmd.nl

Klachtenreglement

Bent u niet tevreden, vertel het ons

Bent u cliënt van GGMD? Of bent u een ouder, familie of andere vertegenwoordiger van een cliënt van GGMD? Heeft u een klacht of bent u teleurgesteld over onze dienstverlening? Laat het ons weten. Wij nemen uw klacht of tip altijd serieus. We zoeken graag samen met u naar een oplossing. En we gebruiken opmerkingen, tips en klachten altijd om onze dienstverlening te verbeteren.

U kunt uw klacht ook in gebarentaal of met hulp van een tolk indienen.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Bespreek uw klacht eerst met uw hulpverlener

Is het probleem hierna opgelost? Dan hoeft u verder niets te doen.

Is het probleem nog niet opgelost dan doet u het volgende:

Bespreek uw klacht met de cliëntvertrouwenspersoon

Bekijk de video van de cliëntvertrouwenspersoon op

www.ggmd.nl/over-ggmd/kwaliteit-en-klachten (in gebarentaal en ondertiteld).

Hierin legt hij uit wat u van hem kunt verwachten.

U kunt de cliëntvertrouwenspersoon bereiken via het algemene telefoonnummer van GGMD 088 - 43 21 700 of door te mailen naar cvp@ggmd.nl.

Is het probleem hierna opgelost? Dan hoeft u verder niets te doen.

Is het probleem nog niet opgelost dan doet u het volgende:

U kunt een klacht indienen bij de bestuurder van GGMD, per brief

U moet uw klacht opschrijven. Als u dat wilt, kan de

cliëntvertrouwenspersoon kan u daarbij helpen. De brief stuurt u naar:

GGMD voor Doven en Slechthorenden
t.a.v. de heer A. Bijman (bestuurder a.i.)
Büchnerweg 3, 2803 GR Gouda
E-mail: contact@ggmd.nl

Na ontvangst van de brief:

- Krijgt u binnen vijf werkdagen een brief van de bestuurder waarin staat hoe het verder gaat.
- Kunnen u en de medewerker over wie de klacht gaat, worden uitgenodigd om de standpunten toe te lichten.

Antwoord van de bestuurder

- Meestal ontvangt u binnen zes weken een brief van de bestuurder waarin staat wat hij met uw klacht gaat doen.
- Wanneer de bestuurder meer tijd nodig heeft, ontvangt u binnen zes weken een brief. Hierin wordt uitgelegd waarom het wat langer duurt. Tevens vraagt de bestuurder u dan om vier weken uitstel. De Bestuurder kan dan tot maximaal tien weken na ontvangst van uw brief antwoorden.

Bent u tevreden?

- Zes of zeven weken nadat de bestuurder heeft geantwoord, neemt een medewerker van GGMD contact met u op om te vragen of u tevreden bent met de afhandeling van uw klacht.
- Bent u niet tevreden? Dan doen wij onze best om uw klacht alsnog naar tevredenheid af te handelen. Lukt dat niet, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke geschillencommissie via:

Landelijke Geschillencommissie
Postadres : Postbus 90600 2509LP Den Haag
Bezoekadres: 070-3105310 (op werkdagen van 9.00 tot 17 uur)
Faxnummer 070-365 8 814
www.geschillencommissie.nl

Heeft u een klacht over onze loopbaanbegeleiding? Leg uw klacht dan voor aan de arbeidsdeskundige van het UWV.

Privacyreglement

GGMD heeft een privacyreglement. Hierin is geregeld dat uw begeleider of hulpverlener een beroepsgeheim of zwijgplicht heeft. Alleen met uw toestemming wordt overlegd met uw werkgever, de huisarts of een andere hulpverlener buiten GGMD.

Uw begeleider schrijft gegevens van u op en bewaart deze in een dossier. Dit is van belang als geheugensteun voor de begeleider. Er worden ook gegevens ingevoerd in de computer. Het computerprogramma is alleen toegankelijk voor de mensen die betrokken zijn bij de begeleiding/hulpverlening en de verwerking van de gegevens (ook zij hebben zwijgplicht). De gegevens worden vernietigd na de wettelijke bewaartermijn.

Vindt u dat binnen GGMD niet goed omgegaan wordt met uw privacy, dan kunt u een klacht indienen. Hoe u dit doet, staat hierboven beschreven onder het kopje klachtenreglement.

Het volledige privacyreglement kunt u lezen op www.ggmd.nl/over_ggmd. Op de pagina 'Hoe werkt GGMD' staat een link naar het reglement.

Meer informatie?

Neem voor meer informatie over ons klachten- en privacyreglement gerust contact met ons op:

Telefoon: 088 - 43 21 700

Sms: 06 - 10 908 606

E-mail: contact@ggmd.nl

Chat: op werkdagen van 10.30 tot 12 uur via www.ggmd.nl pagina Contact

Teletolk: zie www.ggmd.nl pagina Contact

Website: www.ggmd.nl

GGMD staat voor Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijk Dienstverlening voor doven en slechthorenden. GGMD heeft locaties door heel Nederland. Meer informatie over GGMD vindt u op www.ggmd.nl.