

# GGMD

voor Doven  
en Slechthorenden



## Heeft u een klacht over GGMD? laat het ons weten

### 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](mailto:contact@ggmd.nl)

chat en teletolk: zie [www.ggmd.nl/contact](http://www.ggmd.nl/contact)

website: [www.ggmd.nl](http://www.ggmd.nl)

Bekijk deze flyer in Nederlandse gebarentaal op:

<https://bit.ly/2J9rMaE>

### **Bent u niet tevreden, vertel het ons**

Bent u cliënt van GGMD? Of bent u een ouder, familie of andere wettelijke 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](http://www.ggmd.nl/over-ggmd/kwaliteit-en-klachten) (in Nederlandse 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 een e-mail te sturen naar [cvp@ggmd.nl](mailto: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 klachtenfunctionaris van GGMD***

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

De brief stuurt u per e-mail naar: [kf@ggmd.nl](mailto:kf@ggmd.nl)

of per post naar:

GGMD voor Doven en Slechthorenden

t.a.v. klachtenfunctionaris

Brechtzijde 20, 2725 NS Zoetermeer

#### *Na ontvangst van de brief:*

- Krijgt u binnen 1 week een brief waarin staat hoe het verder gaat.
- Kunt u worden uitgenodigd om uw standpunt toe te lichten. Als de klacht over een medewerker gaat, kan de medewerker ook worden uitgenodigd.

#### *Onderzoek klachtenfunctionaris en bemiddeling*

- De klachtenfunctionaris zal binnen twee weken onderzoeken of uw klacht kan worden opgelost. En zo ja, hoe deze kan worden opgelost.
- Hierbij kan bemiddeling/mediation worden ingezet. Dit betekent dat we onder begeleiding van een onpartijdige persoon, samen de klacht oplossen.

Als uw klacht niet kan worden opgelost, krijgt u antwoord van de bestuurder van GGMD.

#### *Antwoord van de bestuurder*

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

Voor klachten over de financiering van de zorg gelden andere termijnen.

#### *Bent u tevreden?*

- Twee 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 een klachtencommissie of een landelijke geschillencommissie.

Er zijn meerdere klachten- en geschillencommissies. De bestuurder zal daarom aangeven met welke klachten- of geschillencommissie u voor uw situatie het beste contact kunt opnemen.

#### ***Klachten over zorg aan minderjarige cliënten***

Heeft u een klacht over de zorg aan een minderjarige cliënt dan volgt u de procedure zoals hierboven beschreven.

- De klachtenfunctionaris onderzoekt of uw klacht kan worden opgelost (eventueel met bemiddeling).  
Kan dat niet, dan sturen wij uw klacht naar een externe klachtencommissie. U ontvangt hierover bericht.
- De klachtencommissie behandelt uw klacht binnen 10 weken na ontvangst van uw klacht.

#### **Meer informatie?**

U kunt voor meer informatie over ons klachtenreglement contact met ons opnemen via:

Telefoon: 088 – 43 21 700

Sms: 06 – 10 908 606

E-mail: [contact@ggmd.nl](mailto:contact@ggmd.nl)

Chat: op werkdagen van 10.30 tot 12 uur via  
[www.ggmd.nl](http://www.ggmd.nl) pagina Contact

Teletolk: zie [www.ggmd.nl](http://www.ggmd.nl) pagina Contact

Website: [www.ggmd.nl](http://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](http://www.ggmd.nl).