



Klachtenregeling

U ontvangt een dienst op bedrijfsmaatschappelijk terrein van Gimd. Gimd professionals willen iedereen zo goed mogelijk van dienst zijn maar toch kan het gebeuren dat het contact anders is verlopen dan u had verwacht.

Wij helpen graag het probleem op te lossen.

In deze klachtenregeling wordt stap voor stap beschreven wat u als cliënt kunt doen en wat wij voor u kunnen doen om de onvrede weg te nemen, zodat er weer vertrouwen is en u met elkaar verder kunt.

De dienstverlening van Gimd valt niet onder het bereik van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De normen uit de Wkkgz hebben wij wel als leidraad gehanteerd voor het gehele proces dat in deze klachtenregeling wordt beschreven (fase 1 t/m 3).

Als u een klacht heeft, die betrekking heeft op de verwerking van uw persoonsgegevens, in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dan zal uw klacht gezien de specifieke context worden behandeld volgens ons privacy beleid. Hierover is meer te lezen in onze privacyverklaring op [onze website](#).

Fase 1 Ga in gesprek met uw Gimd professional

In geval van onvrede gaat u eerst in gesprek met de Gimd professional over wie het gaat. U geeft aan wat u dwars zit en wat u wilt bereiken. Het kan namelijk zijn dat er sprake is van een misverstand. De Gimd professional kan u daarover meer uitleg geven.

De Gimd professionals stellen het namelijk zeer op prijs als u uw bedenkingen uit. Zij leren ervan en kunnen daarmee in de toekomst de kwaliteit van hun dienstverlening verbeteren. Doe dit echter op tijd voordat de emoties te hoog zijn opgelopen.

Na beantwoording van de vragen heeft u de keuze om:

- a. zelf verder te gaan met de informatie en tips die u hebt gekregen;
- b. een formele klacht in te dienen via kwakeitezorg@gimd.nl of per post (fase 2).

Fase 2 Klacht voorleggen aan de leidinggevende van uw Gimd professional

Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.

U kunt bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. Voor u is namelijk een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar die u kosteloos kan ondersteunen bij het



Klachtenregeling

indienen en formuleren van uw klacht. Daarnaast kan deze klachtenfunctionaris u eventueel begeleiden bij het zo mogelijk vinden van een passende oplossing.

Mocht u behoefte hebben aan ondersteuning door deze klachtenfunctionaris, kunt u bij het indienen van uw formele klacht een verzoek daartoe aangeven.

Na het indienen van uw formele klacht wordt deze dan in behandeling genomen door de leidinggevende van de professional. Binnen een termijn van 2 weken zal vanuit de leidinggevende van de professional met u over de door u ingediende klacht contact worden opgenomen. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt (bijvoorbeeld schriftelijk, telefonisch of per e-mail) kunt u dat bij het indienen van uw formele klacht vermelden.

Zodra uw formele klacht bij de leidinggevende van de betrokken Gimd professional is ontvangen, reageert de leidinggevende zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen vier weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de leidinggevende in ieder geval ingaan op eventueel de door de u voorgestelde oplossing of enkele andere voorstellen.

Als u en de leidinggevende al of niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van Gimd en de door beiden aanvaarde oplossing in het persoonlijke digitale klachtdossier opgeslagen. U krijgt ook een korte schriftelijke afhandelingsbevestiging van de klacht, dat ook onderdeel is van het digitale klachtendossier. Daarna wordt het klachtendossier gesloten.

Als zich later nog eens een probleem tussen u als cliënt en Gimd voordoet, kan het klachtendossier weer worden geopend. Het klachtdossier wordt niet langer dan 5 jaar na einde van de klachtenprocedure bewaard, tenzij er een noodzaak is om het klachtdossier langer te bewaren.

Deze fase van het proces duurt in principe niet langer dan zes weken vanaf het indienen van de klacht, tenzij:

- Gimd meer tijd nodig heeft om de klacht zorgvuldig te onderzoeken, en de reactietermijn wordt verlengd met 4 weken of zoveel langer als dit noodzakelijk is;
- De leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris van mening zijn dat over (een onderdeel van) de klacht het oordeel van een deskundige noodzakelijk is.

In beide gevallen ontvangt u bericht hierover vóór het verstrijken van de zes weken, met uitleg waarom verlenging nodig is. Het totale proces inclusief verlenging zal in deze fase dus in principe niet langer duren dan tien weken.

Als ook Fase 2 niet heeft geleid tot een voor u aanvaardbare oplossing, kunt u uw klacht/het geschil mogelijk voorleggen aan een klachtencommissie of geschillencommissie. Zie fase 3.



Klachtenregeling

Fase 3 Klacht voorleggen aan de door Gimd aangesloten Klachten- of Geschillencommissie

Als ook fase 2 niet heeft geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, kunt u mogelijk in dat geval na deze kennisgeving de formele klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie of het geschil voorleggen aan een geschillencommissie. Gimd kan u aangeven waar u terecht kunt. Een verzoek kunt u indienen via kwakeiteitszorg@GIMD.nl.