

Onze aanpak bij klachten

We doen ons uiterste best om de beste kwaliteit te leveren. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over een aspect van onze service. We vinden het fijn als je je klacht met ons deelt, zodat we ervan kunnen leren en in de toekomst vergelijkbare klachten kunnen voorkomen. Hieronder lees je hoe je een klacht indient.

Stap 1: In gesprek gaan

De eerste stap is altijd om het gesprek aan te gaan met de medewerker van Gimd waarover je een klacht hebt. Wacht hiermee niet te lang, zodat eventuele emoties niet erger worden. Een gesprek kan duidelijkheid bieden en een oplossing geven. Zo zijn verdere stappen niet nodig.

Ben je nog niet tevreden? Dien dan een officiële klacht in, lees hieronder stap 2.

Stap 2: Een officiële klacht indienen

Een officiële klacht dien je in via het emailadres kwakeiteitszorg@gimd.nl. Lukt dit niet, dan kan je ook een klacht per brief indienen. Stuur de brief naar ons hoofdkantoor:

Gimd B.V.
t.a.v. afdeling kwaliteit
Sixmastraat 66
8932 PA Leeuwarden

Noem in ieder geval de volgende gegevens:

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Werkgever/bedrijf
- Eventuele cliënt-klantcode of andere referenties
- De naam van de medewerker van Gimd die betrokken is bij de klacht
- Omschrijving van de klacht
- Op welk resultaat je hoopt door deze klacht in te dienen.

Zo kunnen wij een goede reactie geven op je klacht. Let op: we nemen alleen klachten in behandeling die minder dan één jaar oud zijn.

Behandeling van de klacht

De afhandeling van je officiële klacht verloopt als volgt:

- Je krijgt binnen vijf werkdagen nadat wij de klacht hebben ontvangen een ontvangstbevestiging;

- Je klacht wordt onderzocht door de klachtenbehandelaar. Dit is niet de persoon over wie jouw klacht gaat;
- Binnen zes weken na ontvangst van je klacht krijg je van ons een schriftelijk antwoord op je klacht. Als deze reactietermijn niet haalbaar is, geven we aan wat wel haalbaar is. Als je klacht gegrond is, geven we aan welke maatregelen we nemen om te verbeteren. Dit noem je een gegronde klacht.
- Ben je niet tevreden met de geboden oplossing? Dan verwijzen wij je zo goed mogelijk door naar een andere instantie(s) om je klacht voor te leggen als die instantie er is.

Ik heb klacht over mijn persoonsgegevens

Klachten over persoonsgegevens vallen onder ons privacybeleid. Hiervoor geldt een ander proces. Lees meer hierover in ons privacystatement.

Ik heb een klacht over de factuur

Onderaan de factuur vind je contactgegevens waar je terecht kunt met je klacht over je factuur.

Tot slot

Heb je nog vragen over onze aanpak bij klachten? Neem dan contact met de afdeling kwaliteit op. Hier kan je ook het klachtenreglement opvragen, met nog meer uitleg over onze aanpak bij klachten. Onze medewerkers helpen je graag.