



GM SOLUTIONS Complaints Procedure

The user of this complaints procedure is the sole proprietorship Grizzly Medic Solutions (hereinafter: GM Solutions), located at Jozef Israëlslaan 182, 2282 TP in RIJSWIJK, registered in the Trade Register under Chamber of Commerce number 87374188.

Purpose and scope

This procedure describes the manner in which GM Solutions receives, investigates and handles complaints, both for healthcare-related services within the meaning of the Wkkgz (such as first aid and other (para)medical procedures) and other, non-healthcare-related services (including security services). The policy applies to all clients and customers of GM Solutions (Complainant) and their representatives and next of kin.

These terms are drafted in the Dutch language. Any English translation is provided for convenience only. In the event of any conflict, inconsistency, or discrepancy between the Dutch version and any English translation, the Dutch version shall prevail and be binding.

Article 1 – Definitions

1. **In writing:** on paper or electronically on a durable data carrier (such as e-mail, designated portal, text message/messaging app), provided that the content is accessible, can be reproduced unchanged and remains available for consultation at a later date.
2. **Complaint:** any written expression of dissatisfaction with the conduct, omission or service of GM Solutions or a person working under its responsibility.
3. **Other Complaint:** a Complaint about services that do not fall under the Wkkgz.
4. **Complainant:** the client, principal, their representative or a surviving relative.
5. **Complaints officer:** an independent officer who supports, mediates and advises the complainant free of charge.
6. **Wkkgz:** The Dutch Healthcare Quality, Complaints and Disputes Act (Wkkgz) is the Netherlands' statutory framework setting minimum requirements for quality of care and for handling patient complaints and disputes.

PART A – (Healthcare-related) Complaint (Wkkgz)

Article 1 – Submitting a Complaint

- 1.1 The Complainant must submit their Complaint in writing to the healthcare provider. Verbal statements as such do not constitute a Complaint within the meaning of these regulations.
- 1.2 At the complainant's request, the complaints officer may put a verbal report in writing free of charge and send it to the complainant for confirmation. The complaint is deemed to have been submitted on the date of that written confirmation.
- 1.3 The Complaint shall be addressed to the Complaints Officer via the email address: complaints@gmsolutions.nl
- 1.4 GM Solutions will confirm receipt as soon as possible and in any case within five working days.
- 1.5 Complaints must be submitted as soon as possible, but no later than one year after the conduct/event. Complaints submitted after one year will be declared inadmissible.

Article 2 - Handling of the Complaint

The Complaint will be carefully investigated by the Complaints Officer, with a view to finding a solution that is satisfactory to both parties. During the handling of the complaint, the Complainant will be informed of the progress, findings, conclusions and any measures taken. The provisions of the Wkkgz apply to part A of this complaints procedure.

Article 3 - Processing time



The Complainant will receive a written and reasoned response as soon as possible, but no later than six weeks after the Complaint has been submitted. If necessary, this period may be extended by a maximum of four weeks; the Complainant will be informed of this in writing in good time.

Article 4 – Dispute resolution body

If the Complaint has not been resolved satisfactorily, the Complainant may submit the dispute to Stichting Zorggeschil, Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde. This is a recognised disputes committee in the healthcare sector.

PART B - Other Complaints

Article 5 – Submitting Other Complaints

Other Complaints must be submitted verbally or in writing via:

Email: kris@gmsolutions.nl

Postal address: Grizzly Medic Solutions, Jozef Israëlslaan 182, 2282 TP Rijswijk, NLD

Telephone: +31 (0)6 191 06 458

Article 6 – Handling of the Complaint

The Other Complaint will be carefully investigated by the owner of Grizzly Medic Solutions, with a view to finding a solution that is satisfactory to both parties. The Complainant will be kept informed of the progress, findings, conclusions and any measures taken during the handling of the complaint.

Article 7 - Handling period

The Complainant will receive a written and reasoned response as soon as possible, but no later than two weeks after the Complaint has been submitted. If necessary, this period may be extended; the Complainant will be informed of this in writing in a timely manner.



Klachtenregeling GM SOLUTIONS

De gebruiker van deze klachtenregeling is de eenmanszaak Grizzly Medic Solutions (hierna: GM Solutions), gevestigd aan Jozef Israëlslaan 182, 2282 TP te RIJSWIJK, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 87374188.

Doel en reikwijdte

Deze regeling beschrijft de wijze waarop GM Solutions klachten ontvangt, onderzoekt en afhandelt, voor zowel zorggerelateerde dienstverlening in de zin van de Wkkgz (zoals EHBO en andere (para)medische handelingen) als overige, niet-zorggerelateerde dienstverlening (waaronder beveiligingsdiensten). De regeling geldt voor alle opdrachtgevers en cliënten van GM Solutions (Klager) en hun vertegenwoordigers en nabestaanden.

Artikel 1 – Definities

1. **Schriftelijk:** op papier of elektronisch op een duurzame gegevensdrager (zoals e-mail, aangewezen portaal, sms/berichtenapp), mits de inhoud toegankelijk is, ongewijzigd kan worden gereproduceerd en later raadpleegbaar blijft.
2. **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, nalaten of dienst van GM Solutions of een persoon die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam is.
3. **Overige Klacht:** een Klacht over dienstverlening die niet onder de Wkkgz valt.
4. **Klager:** de cliënt, opdrachtgever, diens vertegenwoordiger of een nabestaande.
5. **Klachtenfunctionaris:** een onafhankelijke functionaris die de klager kosteloos ondersteunt, bemiddelt en adviseert.

DEEL A – (Zorggerelateerde) Klacht (Wkkgz)

Artikel 1 - Indienen van een Klacht

- 1.1 De Klager dient zijn Klacht schriftelijk in te dienen bij de zorgaanbieder. Mondelinge uitingen als zodanig gelden niet als Klacht in de zin van deze regeling.
- 1.2 Een mondelinge melding kan op verzoek van de Klager door de Klachtenfunctionaris kosteloos op schrift worden gesteld en ter bevestiging aan de Klager worden toegezonden. De Klacht geldt als ingediend op de datum van die schriftelijke bevestiging.
- 1.3 De Klacht wordt gericht aan de Klachtenfunctionaris via het mailadres: complaints@gmsolutions.nl
- 1.4 GM Solutions bevestigt de ontvangst zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen vijf werkdagen.
- 1.5 Klachten dienen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een jaar na de gedraging/gebeurtenis worden ingediend. Klachten ingediend na een jaar zullen niet ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 2 - Behandeling van de Klacht

De Klacht wordt zorgvuldig onderzocht door de Klachtenfunctionaris, gericht op een voor beide partijen bevredigende oplossing. De Klager wordt gedurende de behandeling geïnformeerd over de voortgang, bevindingen, conclusies en eventuele maatregelen. De bepalingen uit de Wkkgz zijn van toepassing op deel A van deze klachtenregeling.

Artikel 3 - Termijn afhandeling

De Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de Klacht, een Schriftelijke en gemotiveerde reactie. Indien noodzakelijk kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd; hiervan wordt de Klager tijdig schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 4 – Geschilleninstantie

Indien de Klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de Klager het geschil voorleggen aan Stichting Zorggeschil, Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde. Dit is een erkende geschillencommissie in de zorgsector.



DEEL B - Overige Klacht

Artikel 5 – Indienen van Overige Klacht

Overige Klachten dienen Schriftelijk te worden ingediend via:

E-mail: complaints@gmsolutions.nl

Postadres: Grizzly Medic Solutions, Jozef Israëlslaan 182, 2282 TP Rijswijk, NLD

Artikel 6 - Behandeling van de Overige Klacht

De Overige Klacht wordt zorgvuldig intern onderzocht, waarbij er bij betrokken partijen (cliënt en professional) hoor- en wederhoor plaatsvindt en onderzoek wordt gedaan, waarbij er gestreefd wordt naar een voor alle partijen bevredigende oplossing. De Klager wordt gedurende de behandeling geïnformeerd over de voortgang, bevindingen, conclusies en eventuele maatregelen.

Artikel 7 - Termijn afhandeling

De Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na indiening van de Klacht, een Schriftelijke en gemotiveerde reactie. Indien noodzakelijk kan deze termijn worden verlengd; hiervan wordt de Klager tijdig Schriftelijk op de hoogte gesteld.