



Gelderland-Zuid

### Vragen

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen of wilt u een klacht indienen? Neem contact op met de klachtenfunctionaris van de GGD (088) 144 71 44 of mail naar klachtenfunctionaris@ggdgelderlandzuid.nl

### Meer informatie

Het Adviespunt Zorgbelang kan u ook helpen bij uw vraag of klacht over de zorg- en dienstverlening. U kunt bij hen terecht voor informatie en advies, ook bieden zij hulp bij het indienen van een klacht.  
[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)  
Telefoon (088) 555 10 00

Versie 170706



Gelderland-Zuid

# KLACHTEN- FOLDER

**U wilt zo goed mogelijk geholpen worden, zeker als het om gezondheid gaat. GGD Gelderland-Zuid vindt het belangrijk dat u tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat. Of dat de dienstverlening niet naar wens verloopt. Als dit gebeurt, willen wij dat graag van u horen. Met uw reactie of klacht kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.**

In deze folder leest u wat u kunt doen als u niet tevreden bent of een klacht wilt indienen.

#### **Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?**

Het is altijd zinvol om uw onvrede of klacht eerst te bespreken met de GGD-medewerker waarmee u contact heeft (gehad), of met de afdeling waar deze medewerker werkt. Misschien is er sprake van een misverstand en kan hij/zij dit in een gesprek rechtzetten. Lost dit gesprek voor u niets op? Of heeft u liever geen gesprek met de betrokken medewerker? Laat dan weten dat u ontevreden bent.

#### **Hoe laat u weten dat u ontevreden bent?**

Bent u ontevreden? Vul dan ons [klachtenformulier](#) in. U vindt dit op onze website als u zoekt op 'klachtenformulier'.

Stuurt u liever een mail of een brief? Verwoord hierin duidelijk wat er is gebeurd, wanneer en wie daarbij betrokken waren.

Uw mail stuurt u naar:  
[klachtenfunctionaris@ggdgelderlandzuid.nl](mailto:klachtenfunctionaris@ggdgelderlandzuid.nl)

Uw brief stuurt u naar:  
GGD Gelderland-Zuid  
Directiesecretariaat  
T.a.v. klachtenfunctionaris  
Postbus 1120  
6501 BC Nijmegen

De klachtenfunctionaris probeert u binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw bericht te bellen.

Tijdens dit telefoongesprek vertellen wij u de mogelijkheden om uw klacht te behandelen. Dit kan door:

- bemiddeling via klachtenfunctionaris
- behandeling door de klachtencommissie

De klachtenfunctionaris begeleidt u bij het verwoorden van uw klacht en tijdens het bemiddelingsproces. Het is ook mogelijk om u bij te laten staan door een andere organisatie of persoon naar keuze.

#### **Klachtbemiddeling**

Wij behandelen uw klacht bij voorkeur via bemiddeling. Dit gaat als volgt: onze klachtenfunctionaris hoort van u wat er misgegaan is en start een intern onderzoek. Soms vraagt de klachtenfunctionaris om

samen met u in gesprek te gaan met de afdeling. De bemiddeling wordt afgesloten met een bemiddelingsverslag met indien van toepassing verbetermaatregelen.

#### **Klachtencommissie**

Kunt u zich niet vinden in de uitkomst van de bemiddeling? Of legt u uw klacht liever meteen voor aan de klachtencommissie? Dan is dit mogelijk. De klachtencommissie maakt gebruik van uw informatie en die van de aangeklaagde. U wordt beiden om een toelichting gevraagd. De commissie komt daarna tot een uitspraak. U ontvangt een exemplaar van de uitspraak en, indien van toepassing, de daarin genoemde verbetermaatregelen.

De klachtencommissie van GGD Gelderland-Zuid bestaat uit leden die geen relatie hebben met de GGD. De gegevens van de klachtencommissie kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.

#### **Andere mogelijkheden**

Kunt u zich niet vinden in de uitspraak van de klachtencommissie? Dan kunt u contact opnemen met:

De Geschillencommissie Publieke Gezondheid  
Postbus 90600  
2509 LP 's-Gravenhage  
Telefoon (070) 310 53 10  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

of

De Nationale Ombudsman  
Telefoon (0800) 335 55 55.  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)