



Niet tevreden?

Zeg het ons!

Klachtenfolder GGD Zeeland

Een klacht of een suggestie?

De GGD maakt er werk van!

De GGD wil u graag zo goed mogelijk helpen en probeert daarbij geen fouten te maken. Toch vindt u misschien dat u niet juist behandeld bent of dat u niet de juiste informatie hebt gekregen. In dat geval horen wij dat graag van u, want pas dan kunnen wij in actie komen om herhaling bij u of anderen te voorkomen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Als wij een klacht van u horen, verwijzen wij u eerst naar de medewerker of de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft. Soms kan dat, in goed overleg met elkaar, al veel oplossen. Als u dat niet wilt of als u dat al gedaan heeft, maar niet tevreden bent over het resultaat, kunnen wij uw klacht noteren op een verbeterrapport, met uw naam en adres.

U kunt natuurlijk ook een brief schrijven met daarin uw klacht of uw suggestie. Stuur u die brief naar:

Directeur GGD Zeeland

Antwoordnummer 390

4460 VB Goes

Een postzegel is niet nodig.

In uw brief moeten in ieder geval staan:

- De datum van uw klacht of suggestie
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De gebeurtenis of de medewerker waarover u een klacht of suggestie heeft



Omschrijf zo duidelijk mogelijk uw klacht of uw suggestie en met welke medewerker(s) van de GGD u al heeft gepraat.

De GGD Zeeland gaat zorgvuldig om met uw persoonlijke (medische) gegevens en gaat daarbij uit van de WBP (wet bescherming persoonsgegevens) regeling GGD Zeeland 2003. In een aparte folder en op onze website www.ggdzeeland.nl kunt u hierover meer lezen.

Behandeling van uw klacht

Voor de afhandeling van klachten heeft de GGD Zeeland een standaardprocedure.

De belangrijkste punten zijn:

- Wij bevestigen de ontvangst van uw brief. U hoort dan ook de naam van de leidinggevende die uw klacht in behandeling neemt.
- Indien uw klacht door de interne klachtencommissie wordt behandeld dan ontvangt u van de secretaris (directeur) schriftelijk bericht over de afhandeling en beslissing. De klachtencommissie bestaat uit een externe voorzitter, een externe plaatsvervangende voorzitter, een extern lid en vijf medewerkers van de GGD Zeeland.
- De leidinggevende neemt contact met u op
 - om u te horen over de gebeurtenis waarover u de klacht hebt ingediend;
 - om een oplossing voor te stellen, en/of om u te vragen of de betreffende medewerker contact met u mag opnemen; wilt u dit laatste niet, dan gebeurt het ook niet;
 - om u uit te nodigen voor een gesprek
- Binnen 3 maanden na ontvangst van uw klacht hebben wij deze hopelijk naar tevredenheid afgehandeld (tenzij dit door bijzondere omstandigheden niet haalbaar blijkt te zijn).

Soms neemt de interne klachtencommissie uw klacht niet in behandeling. Bijvoorbeeld wanneer u een bezwaar had kunnen indienen, maar dat niet hebt gedaan of wanneer het gaat over een gebeurtenis van meer dan 1 jaar geleden. Hierover krijgt u schriftelijk bericht.

Bent u met de uitspraak van de klachtencommissie van de GGD Zeeland niet tevreden, dan kunt u eventueel met uw klacht naar de onafhankelijke externe klachtencommissie voor GGD'en in Brabant en Zeeland:



Klachtencommissie voor GGD'en in Brabant en Zeeland

Postbus 3024
5003 DA Tilburg
Telefoon: (013) 4643338

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling door deze externe klachtencommissie, kunt u met uw klacht ook terecht bij de Zeeuwse Ombudsman:

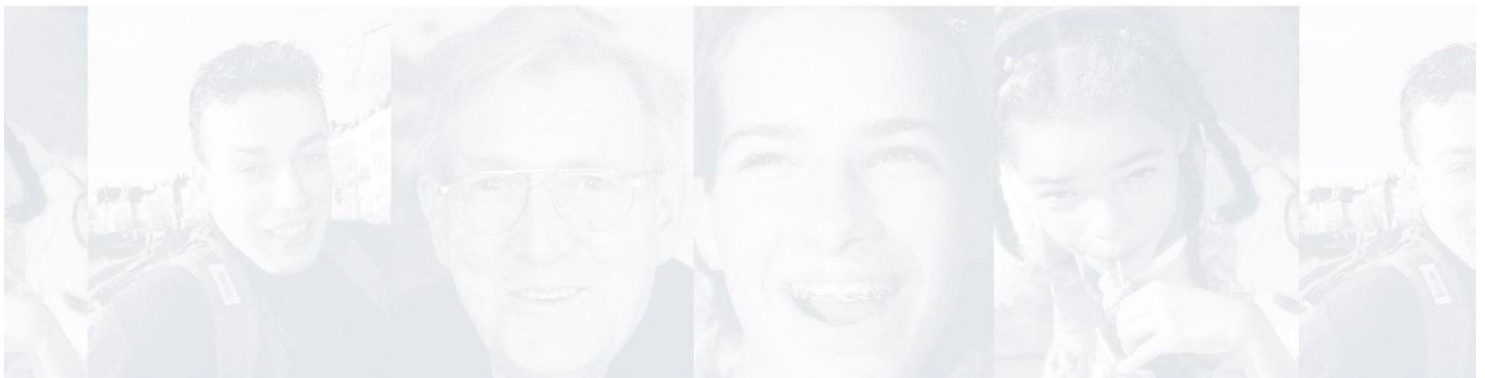
Zeeuwse Ombudsman

Postbus 3000
4380 GV Vlissingen
Telefoon: (0118) 487271

Tot slot is het mogelijk een beroep te doen op het medisch tuchtcollege.

Ondersteuning bij uw klacht

Als u dat wilt, kunt u hulp vragen bij het indienen van uw klacht. Daarvoor kunt u terecht bij het (onafhankelijke) Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) Zeeland, Van Hertumweg 17-19, 4462 EV Goes, telefoon (0113) 21 27 83.





Samenvatting

