



## Niet tevreden?

## Zeg het ons!

### Klachtenfolder GGD Zeeland

#### De GGD maakt er werk van!

De GGD wilt 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 te voorkomen.

#### Hoe kunt u een klacht indienen?

Het makkelijkst gaat dat wanneer u binnen drie maanden na de gebeurtenis een brief/email stuurt naar: GGD Zeeland,

t.a.v. de klachtenfunctionaris,

Antwoordnummer 390

4460 VB Goes

Via e-mail: [info@ggdzeeland.nl](mailto:info@ggdzeeland.nl)

De klachtenfunctionaris is ook telefonisch te bereiken via telefoonnummer: 0113-249400.

De klachtenfunctionaris kan u adviseren en ondersteunen bij het indienen en formuleren van de klacht.

In uw brief of email moeten in ieder geval staan:

- De datum van uw klacht
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- Omschrijf een en ander zo duidelijk mogelijk, zoals wat voor dienst is afgenomen en met welke medewerker van de GGD u al heeft gepraat. Eventueel de naam van de medewerker waarover u een klacht heeft.

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](http://www.ggdzeeland.nl) kunt u hierover meer lezen.



Als wij een klacht van u ontvangen, zal eerst de klachtenfunctionaris of leidinggevende van degene waarover u een klacht heeft ingediend contact met u opnemen. Vaak kan de klachtenfunctionaris of leidinggevende voor u de klacht oplossen, door samen met of namens de betrokken medewerkers, u een antwoord te geven op uw klacht. Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren. De gemiddelde behandeltijd van een klacht is zes weken. Dit kan per klacht en vanwege vakantieperioden in het jaar verschillen.

Als u er samen met de klachtenfunctionaris en/of leidinggevende niet naar tevredenheid uitkomt, dan kunt u of naar de klachtencommissie van GGD Zeeland, of naar de geschillencommissie Publieke Gezondheid. De klachtencommissie is een onderdeel van GGD Zeeland, de geschillencommissie PG niet. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het maken van een keuze hierin. Voor contactgegevens zie onderaan de folder.

Bent u alsnog niet tevreden met de klachtenafhandeling door de GGD Zeeland, dan kunt u met uw klacht naar de Zeeuwse ombudsman.

### **Doorgeleiding van uw klacht**

Voor de afhandeling van klachten heeft de GGD Zeeland een standaardprocedure. Ook deze kunt u nalezen op onze website [www.ggdzeeland.nl](http://www.ggdzeeland.nl).

Enkele belangrijke punten:

- Wij bevestigen de ontvangst van uw brief. Als de schriftelijke afhandeling van uw klacht, met oordeel over het onderzoek van de klacht, na afstemming met u en bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet naar tevredenheid is opgelost, wordt de klacht eventueel doorgeleid naar de klachtencommissie of doorverwezen naar andere instanties.
- U ontvangt schriftelijk bericht over de verdere gang van zaken.
- Als uw klacht wordt doorverwezen naar de klachtencommissie zal deze u – indien nodig – uitnodigen om schriftelijk of mondeling zaken nader toe te lichten.
- Binnen 3 maanden na ontvangst van uw klacht heeft de commissie deze hopelijk naar tevredenheid afgehandeld (tenzij dit door bijzondere omstandigheden niet haalbaar blijkt te zijn).
- U kunt zich in de gehele procedure laten bijstaan door een adviseur.



- De klachtencommissie bestaat uit een externe voorzitter, een extern lid en maximaal zes medewerkers van de GGD Zeeland.

Soms neemt de klachtenfunctionaris uw klacht niet in behandeling. Bijvoorbeeld wanneer het gaat over een gebeurtenis van meer dan 1 jaar geleden. Het kan ook zijn dat een andere instantie uw klacht beter kan behandelen. Hierover krijgt u schriftelijk bericht. Indien u dat wilt zal de klachtenfunctionaris u begeleiden naar deze andere instantie. Uiteraard zijn dan de voorwaarden van de andere instanties van toepassing.

### Ondersteuning bij uw klacht

Als u dat wilt, kunt u hulp vragen bij het indienen van uw klacht. Naast de klachtenfunctionaris van de GGD Zeeland kunt u ook terecht bij het landelijke Adviespunt Zorgbelang. Kijk voor meer informatie op [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl) of zorgbelangorganisaties: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl), telefoon 0900-2437070 (10c/min).

Bent u niet tevreden met de klachtenafhandeling door de GGD Zeeland, dan kunt u met uw klacht naar:

#### Zeeuwse Ombudsman

Postbus 6000  
4330 LA Middelburg  
Telefoon: (0118) 675571/572  
[info@dezeeuwseombudsman.nl](mailto:info@dezeeuwseombudsman.nl)

#### Geschillencommissie Publieke Gezondheid

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoon: 070-3105371  
[registrant@deggeschillencommissie.nl](mailto:registrant@deggeschillencommissie.nl)  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)