

Voor wie is deze folder?

Deze folder is voor alle cliënten van de GGD Hollands Noorden die een klacht willen indienen of ideeën hebben ter verbetering van de dienstverlening.

Waarom deze folder?

De medewerkers van de GGD proberen u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent, bijvoorbeeld over de verleende dienst, over de manier waarop u te woord bent gestaan of over de informatie die u heeft gekregen.

In dat geval horen wij dat graag van u, zodat wij actie kunnen ondernemen om herhaling te voorkomen, en de relatie met u kunnen herstellen.

Uw opmerkingen of klachten kunnen voor ons aanleiding zijn onze procedures aan te scherpen of het beleid aan te passen.

Hoe geeft u uw klacht of opmerking aan ons door?

U kunt uw klacht zowel schriftelijk als mondeling doorgeven aan de klachtenfunctionaris van de GGD.

Vermeld bij een klacht in ieder geval het volgende:

- uw naam, adres en telefoonnummer;
- de datum van het voorval;
- de gebeurtenis, de medewerker of het gedrag waarover u een klacht indient.

Als u geen klacht wilt indienen, maar ook niet helemaal tevreden bent over de GGD, horen wij dit eveneens graag. U geeft dan aan dat het om een opmerking ter verbetering van de kwaliteit gaat. Wij gaan er in het laatste geval vanuit dat u geen behoefte heeft aan een persoonlijke benadering van het probleem, maar wel graag wilt dat wij er in het kader van kwaliteitsverbetering aandacht aan schenken.

Mondelinge opmerkingen of klachten worden direct op schrift gesteld.

Welke klachten worden niet in behandeling genomen?

Niet alle klachten kunnen worden behandeld. Bezwaren over het al of niet toekennen van een voorziening door een gemeente vallen onder de bezwaarprocedure van die gemeente. Ook anonieme klachten nemen we niet in behandeling. Klachten dienen binnen een jaar nadat het voorval heeft plaatsgevonden te worden ingediend.

Hoe wordt uw klacht door de GGD behandeld?

Als uw klacht bij de GGD binnenkomt wordt deze volgens de interne klachtenprocedure afgehandeld. Daarbij worden de volgende stappen gezet:

- binnen een week bevestigen wij de ontvangst van uw brief;
- uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht;
- binnen drie weken neemt de GGD contact met u op over de resultaten van dit onderzoek en over mogelijke oplossingen en maatregelen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren;
- we streven ernaar uw klacht binnen zes weken naar uw tevredenheid te hebben afgehandeld;
- als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u de klacht schriftelijk voor behandeling indienen bij de externe, onafhankelijke klachtencommissie.

De externe klachtencommissie van de GGD Hollands Noorden

De GGD Hollands Noorden is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie:

- u kunt uw klacht binnen het jaar na het voorval schriftelijk bij de externe klachtencommissie indienen;
- de secretaris van de klachtencommissie zorgt ervoor dat uw klacht wordt aangemeld;
- de externe klachtencommissie onderzoekt uw klacht en licht u vervolgens schriftelijk in over de voorgenomen afhandeling. Meestal worden u en degene over wie u klaagt voor één of meer gesprekken uitgenodigd, waarna de commissie tot een oordeel komt.

Geheimhouding

De GGD behandelt elke klacht zorgvuldig en houdt de privacy van klager en medewerkers scherp in de gaten. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Het inwinnen van informatie bij derden mag niet in strijd zijn met het beroepsgeheim of de privacywetgeving.

Uw rechten als patiënt

De Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) regelen uw rechtspositie als cliënt.

De WGBO regelt dat u:

- recht heeft op voldoende informatie;
- toestemming moet geven voor behandeling;
- uw dossier in mag zien;
- recht heeft op privacybescherming.

De WBP regelt dat er zorgvuldig wordt omgegaan met uw persoonsgegevens. Daarnaast schrijft de wet voor dat u tegen betaling een kopie kunt krijgen van uw persoonsdossier, dat u het recht heeft te vragen om correctie van onjuiste gegevens, en dat op uw verzoek uw persoonsdossier geschoond wordt van informatie.

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) controleert of wij de wet naleven. Meer informatie over uw rechten als patiënt kunt u vinden op de website van de GGD.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar op het volgende adres:

GGD Hollands Noorden
Grotewallerweg 1
1742 NM Schagen
tel: 0224-720620
www.ggdhollandsnoorden.nl



Een klacht of idee?
De GGD doet er wat mee!