



GGD

Rotterdam-Rijnmond

Klachtenfolder GGD Rotterdam-Rijnmond

Het is voor de GGD Rotterdam-Rijnmond belangrijk dat haar klanten tevreden zijn. Daarom streven de medewerkers ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u door de GGD behandeld bent. U kunt dan een klacht indienen. In deze folder staat beschreven hoe de GGD omgaat met klachten.

Niet tevreden? Zeg het ons!

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze medewerkers. Misschien heeft u lang moeten wachten. Kunt u iemand moeilijk of helemaal niet bereiken. Heeft u het gevoel dat u niet voldoende informatie krijgt. Misschien vindt u dat u niet netjes bent behandeld.

Als dat zo is: laat het ons weten! Met uw reactie geeft u de GGD de kans om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Wat kunt u doen?

Een klacht moet altijd schriftelijk ingediend worden. U kunt dit op verschillende manieren doen:

- u stuurt een brief met de omschrijving van uw klacht naar: GGD Rotterdam-Rijnmond t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 70032, 3000 LP Rotterdam;
- op de website van de GGD (www.ggdrotterdamrijnmond.nl) heeft u ook de mogelijkheid om het klachtenformulier digitaal in te vullen en te versturen.

De brief of e-mail moet in elk geval de volgende gegevens bevatten:

- uw naam, voorletters, adres en telefoonnummer;
- wie de klager is: uzelf of iemand namens wie u klaagt;
- datum waarop de klacht is ontstaan;
- naam van medewerker(s) over wie u klaagt (indien bekend);
- inhoud van de klacht: wat is er gebeurd, waar bent u ontevreden over?;
- eventuele opmerkingen;
- eventuele namen van betrokkenen en getuigen;
- ondertekening, plaats en datum.

Als u ons schrijft, krijgt u per kerende post een ontvangstbevestiging. U weet dan dat uw brief op de juiste plek is aangekomen.

Klachtbemiddeling

De GGD probeert problemen zo snel mogelijk op te lossen. Het hoofd van de afdeling waarbinnen de klacht speelt benoemt een bemiddelaar. Deze zal met u contact opnemen. Dat kan telefonisch, maar het kan ook zijn dat u wordt uitgenodigd voor een gesprek. U kunt dan nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. Daarnaast zal de bemiddelaar de betreffende medewerker(s) horen en de feiten rondom uw klacht onderzoeken. U kunt er van op aan dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Geprobeerd wordt om uw klacht tot ieders tevredenheid af te handelen. Een oplossing voor de klacht wordt gezocht binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid. Als u daarmee tevreden bent, is dat zowel voor u als voor ons het plezierigst. U wordt in ieder geval schriftelijk geïnformeerd over wat wij aan uw klacht doen.

Klacht niet naar tevredenheid opgelost?

Bent u na afloop van de klachtbemiddeling niet tevreden met het resultaat, dan kunt u terecht bij de gemeentelijke ombudsman Rotterdam of bij de geschillencommissie Publiek gezondheid.

U kunt zelf kiezen tot welke van deze twee instanties u zich wendt. Uw klacht zal niet door beide instanties tegelijk worden behandeld.

Gemeentelijke ombudsman Rotterdam

Wanneer u uw klacht voorlegt aan de gemeentelijke ombudsman, zal hij in de meeste gevallen eerst nagaan of de GGD de klacht alsnog kan oplossen. Zo nodig bemiddelt de ombudsman tussen u en de GGD. Lukt dat niet, dan start de ombudsman een officieel onderzoek en houdt zo nodig een hoorzitting waarvoor u wordt uitgenodigd. Het onderzoek eindigt dan met een oordeel van de ombudsman, al dan niet met aanbevelingen aan de GGD.

U kunt de ombudsman telefonisch, met een brief of via de e-mail benaderen. Daarnaast kunt u zonder afspraak langskomen tijdens de spreekuren in Rotterdam en in zeven andere gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond (zie www.ombudsmanrotterdam.nl). Aan het indienen van een klacht bij de gemeentelijke ombudsman zijn geen kosten verbonden.

Gemeentelijke ombudsman
Minervahuis I
Meent 106 (4e etage)
3011 JR Rotterdam
telefoon: (010) 411 16 00
e-mail: info@ombudsmanrotterdam.nl

Geschillencommissie Publieke Gezondheid

U kunt uw klacht of uw verzoek om schadevergoeding voorleggen aan de geschillencommissie Publieke Zorg. De geschillencommissie vraagt dan informatie bij u en bij de GGD op. Vervolgens kunt u tijdens een zitting van de geschillencommissie uw klacht verder toelichten. De geschillencommissie zal daarna een uitspraak doen over uw klacht. De GGD moet zich neerleggen bij deze uitspraak. Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie kost € 52,50. Als de geschillencommissie u gelijk geeft, krijgt u dit bedrag terug.

Postadres
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
telefoon: (070) 310 53 80

Bezoekadres
Bordewijk 46
2591 XR Den Haag

Kosten

Aan het indienen van een klacht bij de GGD zijn geen kosten verbonden. Indien u deskundige (rechts)bijstand inschakelt zijn deze kosten voor eigen rekening.

Vragen in informatie?

Indien u vragen heeft over het invullen van het klachtenformulier, nadere informatie wilt over de klachtenprocedure of een klacht wilt indienen kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator:

GGD Rotterdam - Rijnmond
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 70032
3000 LP Rotterdam
Telefoon: (010) 433 93 85