



Klachten

GGD Hollands Noorden en Veilig thuis Noord-Holland Noord

T | 088 01 00 500

M | info@ggdhn.nl

W | www.ggdhn.nl

Compliment, verbetertip of klacht?

Voor wie is deze folder?

Deze folder is voor alle klanten van GGD Hollands Noorden (GGD HN) en Veilig Thuis Noord-Holland Noord (VT NHN).

Waarom deze folder?

De medewerkers van GGD HN en VT NHN proberen je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de verleende dienst, over de manier waarop je te woord bent gestaan. Of over de informatie die je hebt gekregen. In dat geval horen wij dat graag van je. Wij kunnen dan actie ondernemen om herhaling te voorkomen en de relatie met je herstellen. Ook als het goed is gegaan, vinden we het fijn om dit te horen.

Compliment of verbetertip

Ben je tevreden over onze dienstverlening en wil je ons hiermee complimenteren? Dat kan door een e-mail te sturen voor GGD HN naar info@ggdhn.nl of voor Veilig Thuis NHN naar info@vtnhn.nl. Heb je een verbetertip? Ook dat horen wij graag. Alvast bedankt!

Klacht

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over onze dienstverlening en daarover een klacht wilt indienen. Onze organisatie heeft hiervoor een klachtenregeling. Wij onderzoeken of we je klacht(en) op kunnen lossen. Ook proberen we van klachten te leren. Zodat in de toekomst voorkomen kan worden dat hetzelfde probleem ontstaat.

Niet alle klachten kunnen we behandelen. 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.

Bij wie maak je je klacht bekend?

Je kunt je klacht direct bekend maken bij de medewerker(s) waar je mee te maken hebt (gehad). Je kunt ervan uitgaan dat elke medewerker bereid is met je te praten. De medewerker gaat samen met jou naar een oplossing zoeken.



Klacht liever **schriftelijk** dan mondeling indienen?

Vind je het lastig om de klacht met de medewerker te bespreken of blijf je ontevreden?
Dan kun je dit schriftelijk laten weten. Zie de mogelijkheden die hieronder staan vermeld.

Het indienen van een klacht kan op verschillende manieren.

1. Je stuurt je klacht naar de GGD t.a.v. de klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 251, 1800 VB Alkmaar.
2. Je kunt je klacht ook per e-mail sturen naar: info@ggdhn.nl.
3. Voor Veilig Thuis NHN kun je je klacht sturen naar: klachten@vtnhn.nl. Indien gewenst kun je hulp vragen van een vertrouwenspersoon van het AKJ. Op de website www.akj.nl vind je meer informatie hierover.
4. Je kunt gebruikmaken van het digitale klachtenformulier die op onze website staat.
5. Je kunt telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris, telefoonnummer 088-01 00 500.

Vermeld bij je klacht:

- de gebeurtenis of het gedrag waarover je een klacht hebt;
- de datum waarop je klacht is ontstaan;
- je naam, adres en telefoonnummer.

Binnen één week bevestigen wij de ontvangst van je klacht. In de brief staat de naam van de medewerker die je klacht gaat onderzoeken. De medewerker neemt contact met je op om de bevindingen met je te bespreken. Je klacht handelen wij binnen 6 weken af. Dit geldt niet als dit door bijzondere omstandigheden niet haalbaar is.

Inschakelen externe klachtencommissie

Wij proberen als eerste je klacht intern op te lossen. Ben je niet tevreden over onze bemiddeling?

Dan kun je je klacht indienen bij:

- de geschillencommissie in geval van klachten over GGD HN;
- de externe klachtencommissie in geval van klachten over Veilig Thuis NHN.

Deze commissies beoordelen je klacht vanuit een onafhankelijke positie.

Geschillencommissie Publieke Gezondheid geldt voor klachten over GGD HN

Ben je niet tevreden over de interne klachtafhandeling of wil je geen interne bemiddeling? Je kunt je dan richten tot de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag. De commissie neemt de klacht pas in behandeling nadat je deze eerst bij de GGD hebt ingediend en laten behandelen. Alleen wanneer je belangrijke redenen hebt om dit niet te doen, kun je direct naar de Geschillencommissie. Je betaalt € 52,50 aan de Geschillencommissie om je klacht daar te laten behandelen.

De Geschillencommissie Publieke Gezondheid werkt volgens de regels van de Geschillencommissie Publieke Gezondheid.

Externe klachtencommissie geldt voor klachten over Veilig Thuis NHN

Ben je niet tevreden over de interne klachtafhandeling. Of wil je geen interne bemiddeling, dan kun je je richten tot de externe klachtencommissie. Het postadres van de externe klachtencommissie is: Antwoordnummer 251, 1800 VB Alkmaar. De secretaris van de externe klachtencommissie stuurt je een ontvangstbevestiging. Hierin lees je ook hoe het proces bij de commissie verloopt. De externe klachtencommissie werkt volgens de klachtenregeling van Veilig Thuis NHN.

Geheim houden

GGD HN en VT NHN behandelen elke klacht zorgvuldig. Wij houden de privacy van klager en medewerkers scherp in de gaten. Informatie behandelen wij vertrouwelijk. Het krijgen van informatie bij andere organisaties of personen mag niet in strijd zijn met het beroepsgeheim of de privacywetgeving.

Jouw rechten als klant

De Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Algemene Verordening Gegevens (AVG) regelen jouw rechtspositie als klant.

De WGBO regelt dat je:

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

De AVG regelt dat wij zorgvuldig met jouw persoonsgegevens omgaan. Daarnaast schrijft de AVG voor dat je een kopie kunt krijgen van jouw persoonsdossier. Ook heb je het recht te vragen om aanpassing van verkeerde gegevens in je persoonsdossier.

De Autoriteit Persoonsgegevens controleert of wij ons aan de wet houden. Meer informatie over jouw rechten als klant kun je vinden op de website van de GGD.



Meer informatie

De klachtenfunctionaris is bereikbaar op het volgende adres:

GGD Hollands Noorden

Hertog Aalbrechtweg 22

1823 DL Alkmaar

T 088 01 00 500

E kwaliteit@ggdhn.nl

I www.ggdhn.nl

VT Noord-Holland Noord

Hertog Aalbrechtweg 22

1823 DL Alkmaar

T 088 01 00 500

E kwaliteit@ggdhn.nl

I www.ggdhn.nl

Algemene contactgegevens GGD Hollands Noorden

Hoofdkantoor:

Hertog Aalbrechtweg 22

1823 DL Alkmaar

T 088 01 00 500

E info@ggdhn.nl

I www.ggdhn.nl

Postadres:

Postbus 9276

1800 GG Alkmaar

Tekst:

GGD Hollands Noorden

Beeldmateriaal:

GGD Hollands Noorden

Datum:

GGD-K-04/2020