

Een klacht of idee?

GGD Hollands Noorden en Veilig Thuis
Noord-Holland Noord en je klachten

A close-up photograph of a hand holding a small, torn piece of white paper. The word "KLACHTEN" is printed in bold, black, uppercase letters on the paper. The background is a soft-focus image of the hand and fingers. The entire image is framed by a large, stylized graphic element consisting of overlapping green and white shapes with thin white outlines.

KLACHTEN

Voor wie is deze folder?

Deze folder is voor alle cliënten van GGD Hollands Noorden (GGD HN) en Veilig Thuis Noord-Holland Noord (VT NHN) die een klacht willen indienen of ideeën hebben ter verbetering van de dienstverlening.

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, zodat wij actie kunnen ondernemen om herhaling te voorkomen, en de relatie met je kunnen herstellen. Je opmerkingen of klachten kunnen voor ons aanleiding zijn onze procedures aan te scherpen of het beleid aan te passen.

Hoe geef je jouw klacht/opmerking door?

Je kunt jouw klacht zowel schriftelijk als mondeling doorgeven aan de klachtenfunctionaris van GGD HN en VT NHN.

Vermeld bij een klacht in ieder geval het volgende:

- je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- de datum van het voorval;
- de gebeurtenis, de medewerker waarover je een klacht indient.

Bovenstaande gegevens worden vastgelegd in een klachtendossier.

Als je geen klacht wilt indienen, maar ook niet helemaal tevreden bent over GGD HN of VT NHN, horen wij dit eveneens graag. Je geeft dan aan dat het om een opmerking ter verbetering van de kwaliteit gaat.

Wij gaan er in het laatste geval vanuit dat je geen behoefte hebt 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 je klacht behandeld?

Als je klacht bij GGD HN of VT NHN binnenkomt, wordt deze volgens de interne klachtenprocedure afgehandeld.

Daarbij worden de volgende stappen gezet:

- binnen een week bevestigen wij de ontvangst van je klacht;
- je klacht wordt zorgvuldig onderzocht;
- GGD HN of VT NHN neemt contact met je op over de resultaten van dit onderzoek en over mogelijke oplossingen en maatregelen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren;

- je klacht wordt binnen zes weken afgehandeld, tenzij dit door bijzondere omstandigheden niet haalbaar is;
- het klachtendossier wordt 5 jaar bewaard zoals bepaald in de archiefwet en daarna vernietigd;
- als je niet tevreden bent met de afhandeling van jouw klacht, dan kun je jouw klacht schriftelijk voor behandeling indienen bij de Geschillencommissie/Externe klachtencommissie.

De externe klachtencommissie

(geldt voor klachten over Veilig Thuis NHN)

Veilig Thuis NHN is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie:

- je kunt jouw klacht binnen het jaar na het voorval schriftelijk indienen bij de externe klachtencommissie, Antwoordnummer 251, 1800 VB Alkmaar;
- de secretaris van de klachtencommissie zorgt ervoor dat je klacht wordt aangemeld;
- de externe klachtencommissie onderzoekt jouw klacht en licht je vervolgens schriftelijk in over de voorgenomen afhandeling. Meestal word jij en degene over wie je klaagt voor één of meer gesprekken uitgenodigd, waarna de commissie tot een oordeel komt. Indien gewenst kun je ondersteuning vragen van een vertrouwenspersoon van het AKJ. Op www.akj.nl vind je meer informatie hierover.

De geschillencommissie Publieke Gezondheid

(geldt voor klachten over GGD HN)

Ben je niet tevreden over de interne klachtenafhandeling of wil je geen interne bemiddeling, dan kun je jouw klacht sturen naar de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag. Je betaalt € 52,50 aan de geschillencommissie om je klacht daar te laten behandelen.

Geheimhouding

GGD HN en VT NHN behandelen elke klacht zorgvuldig en houden 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.

Jouw rechten als cliënt

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

De WGBO regelt dat je:

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

De AVG regelt dat er zorgvuldig wordt omgegaan met jouw persoonsgegevens. Daarnaast schrijft de AVG voor dat je een kopie kunt krijgen van jouw persoonsdossier, dat je het recht hebt te vragen om correctie van onjuiste gegevens, en dat op jouw verzoek jouw persoonsdossier geschoond wordt van informatie.

De Autoriteit Persoonsgegevens controleert of wij de wet naleven. Meer informatie over jouw rechten als cliënt 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

M | kwaliteit@ggdhn.nl www.ggdhn.nl

VT NHH

Hertog Aalbrechtweg 22

1823 DL Alkmaar

T | 088-01 00 500

M | klachten@vtnhn.nl

GGD Hollands Noorden
Hoofdkantoor
Hertog Aalbrechtweg 22
1823 DL Alkmaar

Postadres
Postbus 9276
1800 GG Alkmaar

T 088 - 01 00 500
E info@ggdhollandsnoorden.nl
I www.ggdhollandsnoorden.nl

Januari 2019