



GGD
Amsterdam



GGD Amsterdam neemt uw klacht serieus

De medewerkers van GGD Amsterdam (hierna: GGD) willen u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Het kan zijn dat er desondanks wel eens wat mis gaat of dat iets anders had gemoeten. Als dat gebeurt, dan willen wij dat graag van u horen. Op deze manier kan de GGD het probleem - indien mogelijk - oplossen en haar dienstverlening verbeteren.

Misschien bent u niet helemaal tevreden over het contact met GGD. Bijvoorbeeld over onze bereikbaarheid, de gekregen informatie, hoe het contact verliep of een fout in de werkwijze. Ook kan uw klacht gaan over contact met toezichthouders van de GGD of over de bedrijfsvoering van de GGD. We stellen het op prijs wanneer u uw onvrede of klacht neerlegt bij iemand van de GGD. Bij voorkeur bij de medewerker(s) waarmee u contact had. Een misverstand kan gemakkelijk ontstaan en in een gesprek kunnen vaak al veel irritaties worden weggenomen. Uw klacht kan er voor zorgen dat de medewerker van de GGD de fout kan herstellen en/of de dienstverlening kan verbeteren.

Hoe dient u een klacht in?

Als het gesprek met de GGD-medewerker uw onvrede niet wegneemt, kunt u uw klacht schriftelijk bij de GGD indienen. U richt uw klacht aan de GGD met daarbij indien mogelijk de afdeling waar het om gaat. U kunt het klachtenformulier invullen op de website van de GGD (Ggd.amsterdam.nl) of uw klacht mailen naar klachten@ggd.amsterdam.nl.

U kunt uw klacht ook per post opsturen naar:

GGD Amsterdam
(t.a.v. de klachtencoördinator)
Postbus 2200
1000 CE Amsterdam

Als u moeite heeft om uw klacht duidelijk op te schrijven, kunt u de klachtencoördinator om hulp vragen via telefoonnummer **06 838 03 132**

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, hebben we de volgende gegevens van u nodig:

- Naam
- Adres (straat, huisnummer, postcode, woonplaats)
- Telefoonnummer en e-mailadres
- Datum (van schrijven)
- Omschrijving van uw klacht:
 - welke gebeurtenis heeft er plaatsgevonden?
 - welke medewerker was daarbij betrokken?
 - op welke locatie vond de gebeurtenis plaats?
 - op welke dag/ welk tijdstip vond de gebeurtenis plaats?
 - wat had er volgens u anders moeten gebeuren?

Anonieme klachten neemt de GGD niet in behandeling.

De ontvangst van uw klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.

De behandeling van uw klacht

Uw klacht wordt in principe altijd eerst behandeld door de afdeling van de GGD waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt hoor en wederhoor toegepast. Dit betekent dat zowel u als ook de medewerker tegen wie de klacht is gericht, de gelegenheid krijgt een toelichting te geven.

De resultaten van de klacht-afhandeling worden binnen zes weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk aan u bevestigd.

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door de GGD, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de GGD. U kunt hiervoor het klachtenformulier op de website van de GGD Amsterdam gebruiken of uw klacht mailen naar klachten@ggd.amsterdam.nl.

Ook is het mogelijk een brief te sturen naar:

**Klachtencommissie
GGD Amsterdam
Postbus 2200
1000 CE Amsterdam**

Klachtencommissie GGD Amsterdam

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam bij de GGD Amsterdam. De leden van de commissie hebben ervaring met klachtenprocedures en/of cliëntenrecht.

De klachtencommissie bepaalt na beoordeling van de ontvankelijkheid van uw klacht, de datum en het tijdstip voor de hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting wordt u in de gelegenheid gesteld om uw klacht toe te lichten. Ook degene over wie u klaagt, wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven.

U kunt zich bij de behandeling van uw klacht laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid, een vertrouwenspersoon of een juridisch adviseur. De klachtencommissie onderzoekt de zaak en vervolgens doet zij binnen 10 weken na ontvangst van de klacht door de GGD, een schriftelijke uitspraak. De commissie kan de termijn verlengen indien dat nodig is. In dat geval krijgt u hiervan bericht met vermelding van de reden.

De klachtencommissie stelt u, de betrokken medewerker en de directie van de GGD op de hoogte van de uitspraak.

De directeur van GGD Amsterdam stelt binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, zijn standpunt vast. In het standpunt geeft de directeur ook aan of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Als hij daarbij afwijkt van het oordeel of de aanbevelingen van de commissie, geeft hij dat beargumenteerd aan.

De klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie worden per brief op de hoogte gesteld van het standpunt.

Wanneer u ook na behandeling door de klachtencommissie niet tevreden bent, dan kunt u uw klacht sturen naar de Gemeentelijke Ombudsman:

Gemeentelijke Ombudsman
Singel 250
1016 AB Amsterdam
Postbus 11131
1001 GC Amsterdam
Telefoon 020-625 9999