

DE KLACHTENCOMMISSIE

In de commissie zitten vijf leden van wie er steeds minimaal drie op een bijeenkomst aanwezig moeten zijn, de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter meegerekend. De leden en plaatsvervangende leden komen uit de kringen van de Veiligheidsregio Kennemerland. De voorzitter en zijn of haar plaatsvervanger zijn onafhankelijk; zij zijn niet verbonden aan de instellingen waar de klacht betrekking op heeft. De leden hebben een bestuurlijke, juridische of medische achtergrond. Van het onderzoek en van het hoor en wederhoor tijdens de bijeenkomst worden verslagen gemaakt.

UITSPRAAK VAN DE COMMISSIE

De commissie doet binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke uitspraak. Deze tijd is nodig om uw klacht zorgvuldig te behandelen. De termijn gaat in na de ontvangstdatum van uw klacht of wanneer de aanvullende informatie is ontvangen. De commissie kan de termijn verlengen als ze dat nodig vindt. U krijgt hiervan bericht met vermelding van de reden. Het secretariaat van de commissie stelt de klager, de beklaagde en het verantwoordelijke bestuur (of de directie) op de hoogte van de uitspraak.

MEDEDELING VAN HET BESTUUR OF DE DIRECTIE

Het bestuur of de directie van de Veiligheidsregio Kennemerland moet binnen een maand op de uitspraak van de commissie reageren. Bestuur of directie moeten dan laten weten of er maatregelen genomen worden naar aanleiding van de uitspraak. Als het niet mogelijk is om binnen een maand te reageren, ontvangt u daarvan bericht met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen het bericht alsnog komt. Tegen de uitspraak van de commissie of het besluit van bestuur of directie kunt u niet in beroep gaan.

MEER INFORMATIE?

Voor meer informatie of voor het reglement Klachtenbehandeling Zorg kunt u terecht bij:

De Klachtencommissie Zorg
GGD Kennemerland
p/a Veiligheidsregio Kennemerland
Postbus 5514
2000 GM Haarlem

Meer informatie kunt u vinden op onze website:

www.ggdkennerland.nl



Uw klacht is onze zorg



DE VERORDENING KLACHTENBEHANDELING ZORG

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector verplicht zorginstellingen een klachtencommissie in te stellen voor de behandeling van klachten. Voor GGD Kennemerland is er ook zo'n klachtencommissie. Voor die commissie is een reglement opgesteld: de Verordening Klachtenbehandeling Zorg.

WAAROM ZO'N REGELING?

Nu de instellingen een klachtencommissie hebben, wordt het voor klanten (cliënten) makkelijker om hun onvrede te uiten over hoe zij zijn behandeld. De positie van klanten wordt hier sterker door. Wanneer de klacht gegrond is, adviseert de klachtencommissie aan de betrokken sector om de dienstverlening te verbeteren, zodat herhaling van de klacht voorkomen kan worden. In de toekomst kunnen andere klanten daar profijt van hebben.

Heeft u een klacht over een van de volgende sectoren?

Doe er iets mee!

1. GGD Kennemerland; Sector Algemene Gezondheidszorg, Jeugdgezondheidszorg en de Ambulancehulpverlening en Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (beiden onderdeel van Veiligheidsregio Kennemerland);
2. Forensisch artsen

WAT IS EEN KLACHT?

Wie een klacht heeft, is ergens ontevreden over. Bij GGD Kennemerland wordt geprobeerd om de dienstverlening zo goed mogelijk te organiseren en uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de gang van zaken of over de manier waarop u behandeld bent door een van de medewerkers. Die onvrede kan tot een klacht leiden. In deze folder leest u hoe de klachtenregeling werkt, hoe u een klacht indient en hoe een klacht wordt afgehandeld.

KLACHT OF MISVERSTAND?

Uw ongenoegen kan op een misverstand berusten. Met een telefoontje naar de betreffende medewerker, de leidinggevende of - eventueel - de klachtenfunctionaris van de instelling kan het misverstand misschien snel uit de wereld geholpen worden. Hieronder vindt u de telefoonnummers van de sectoren die aan deze klachtenregeling deelnemen. Als dat overleg u onvoldoende tevreden stelt, kunt u besluiten alsnog een schriftelijke klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Die beslissing ligt altijd bij u.

TELEFOONNUMMERS:

- Algemene Gezondheidszorg en Forensisch artsen
023 - 78 91 756
- Jeugdgezondheidszorg,
023 - 78 91 757
- Ambulancezorg
023 - 51 59 745
- GHOR
023 - 51 59 131



HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

Een klacht moet u altijd schriftelijk indienen met vermelding van uw naam en adres. Het is prettig als het probleem dan nog niet zo lang geleden heeft plaatsgevonden. Dan kan de instelling snel tot actie overgaan. U richt de klacht aan het volgende adres:



Klachtencommissie Zorg
GGD Kennemerland
p/a Veiligheidsregio Kennemerland
Postbus 5514
2000 GM Haarlem

In de brief geeft u informatie over uw klacht: wanneer en waar heeft het probleem zich voorgedaan, wie zijn er bij betrokken, wat is er precies gebeurd, wat is er al aan gedaan, enzovoorts. Als er nog informatie ontbreekt, kan de commissie u in de gelegenheid stellen binnen 15 dagen meer informatie te verstrekken.

DE BEHANDELING VAN UW KLACHT

Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging en meldt u hoe het vervolg van de procedure is. Zo kan er bijvoorbeeld een onderzoek worden ingesteld bij de sector waartegen uw klacht is gericht. De commissie kan uw dossier inzien of andere stukken die de betreffende sector heeft. In de ontvangstbevestiging vraagt de commissie of u hiertegen bezwaar maakt. Dit bezwaar kunt u binnen 15 dagen na verzending van de ontvangstbevestiging indienen. Alleen met uw schriftelijk toestemming kan de commissie inlichtingen inwinnen bij anderen dan de sector waartegen u een klacht heeft ingediend. U heeft het recht om alle informatie in te zien die de commissie heeft ingewonnen. De behandeling van uw klacht gebeurt vertrouwelijk. Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht.

MONDELINGE TOELICHTING: HOOR EN WEDERHOOR

U krijgt schriftelijk of mondeling de gelegenheid uw klacht toe te lichten. De uitnodiging voor een mondelinge toelichting krijgt u uiterlijk twee weken vóór het moment waarop u wordt verwacht. Ook degene over wie u klaagt, krijgt die gelegenheid. De commissie hoort zowel de klager als de beklagde afzonderlijk, maar kan hen ook tegelijkertijd horen. De bijeenkomst is niet toegankelijk voor publiek of media.