

► Nuttige adressen

**Klachtenfunctionaris GGD Brabant-Zuidoost**

Postbus 8684

5605 KR Eindhoven

088 0031 100 (meld dat u een klacht heeft)

[klachtenfunctionaris@ggdbzo.nl](mailto:klachtenfunctionaris@ggdbzo.nl)

**Adviespunt Zorgbelang**

0900 2437070 (€0,10 per minuut)

[adviespunt@zorgbelang-brabant.nl](mailto:adviespunt@zorgbelang-brabant.nl)

**Nationale ombudsman**

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

**Geschillencommissie Ambulancezorg**

**Geschillencommissie Publieke Gezondheid**

De GGD Brabant-Zuidoost heeft een [klachtenjaarverslag](#).

**Bezoekadres**

Clausplein 10

5611 XP Eindhoven

088 0031 100

**Postadres**

GGD Brabant-Zuidoost

Postbus 8684

5605 KR Eindhoven

[www.ggdbzo.nl](http://www.ggdbzo.nl)



/ggdbzo

@ggdbzo



maart 2018

# Heeft u een klacht?



DE GGD MAAKT ER WERK VAN!

**U wilt graag zo goed mogelijk geholpen worden, zeker wanneer het uw gezondheid betreft. Ook de GGD Brabant-Zuidoost vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening.**

Maar stel: u bent ontevreden of, sterker nog, u hebt een klacht over de manier waarop u behandeld bent, over afspraken die niet nagekomen zijn, over onjuiste of onvolledige informatie.

Laat het ons weten! Dan kunnen we er iets aan doen en zorgen voor verbetering. De GGD Brabant-Zuidoost heeft dit vastgelegd in een Algemene Klachtenregeling GGD Brabant-Zuidoost.

Voor de behandeling van klachten bestaan formele mogelijkheden, maar ook eenvoudige manieren. Zo kunt u zelf een klacht met de betrokken medewerker bespreken.

## ▶ Indienen van een klacht

Het is raadzaam niet te lang te wachten met het indienen van uw klacht. Hoe kunt u een klacht indienen, welke procedure heeft de GGD hiervoor?

- Dien uw klacht blij voorkeur in via het klachtenformulier.
- Een klacht kan ook ingediend worden per e-mail via klachtenfunctionaris@ggdbzo.nl of door een brief te sturen naar GGD Brabant-Zuidoost, Postbus 8684, 5605 KR Eindhoven.
- Mondeling kunt u uw klacht kenbaar maken bij de GGD via 088 0031 100. Geef dan aan dat het om een klacht gaat.

- Bij het indienen van een klacht vragen wij u het volgende te vermelden: uw naam, de datum waarop u de GGD bezocht, waarom dient u een klacht in en (als het een specifieke GGD-medewerker betreft) over wie. Ook vragen wij om uw contactgegevens te vermelden (uw e-mailadres of telefoonnummer).
- Als u dat wenst, kunt u uw klacht mondeling toelichten bij de GGD. Eventueel kunt u uw klacht bespreken met de persoon tegen wie de klacht gericht is. De klachtenfunctionaris begeleidt dit gesprek en onderzoekt de klacht.
- In vrijwel alle gevallen worden klachten op deze manier naar tevredenheid van zowel de klager als de GGD afgehandeld. Mocht dit niet zo zijn, dan neemt de directeur een beslissing.
- Als u niet tevreden bent met de manier waarop de GGD uw klacht heeft behandeld, of u bent het niet eens met de beslissing van de directeur, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman, de Geschillencommissie Ambulancezorg of de Geschillencommissie Publieke Gezondheid. Meer hierover leest u in de Algemene Klachtenregeling GGD Brabant-Zuidoost. Hierin is vastgelegd wie een klacht mag afhandelen, hoe de procedure is en hoe een en ander juridisch geregeld is.

## ▶ Kosten

Voor het behandelen van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht. De kosten voor eventuele juridische bijstand komen voor eigen rekening. In de klachtenprocedure wordt geen uitspraak gedaan over een eventueel recht op schadevergoeding, schadeloosstelling en dergelijke.