



KLACHTEN?

Laat het ons weten!

*24 uur per dag, 365 dagen per jaar
bereikbaar én inzetbaar...
dat is*

Veiligheids- en Gezondheidsregio



Gelderland-Midden

Verzorgingsgebied Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden



Kwaliteit en klanttevredenheid

Het is voor de medewerkers van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden vanzelfsprekend dat zij in hun dienstverlening streven naar kwaliteit en optimale klanttevredenheid. Daarnaast hechten wij veel waarde aan een goede relatie met u als klant.

Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, laat het ons dan weten. Hoe u dat doet, leest u in deze brochure.

Uw klacht biedt voor Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden de mogelijkheid tot verbetering van de dienstverlening.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt op diverse manieren uw klacht indienen. Dit kan via:

- het toegevoegde klachtenformulier;
- een klachtenformulier op onze website www.vggm.nl;
- een brief (zie onderstaand adres).

Ook kan iemand anders namens u een klacht indienen. Daarvoor moet u bij uw klacht wel een schriftelijke machtiging meesturen. Dat is een brief waarin staat dat u deze persoon machtigt. Deze machtiging moet door u ondertekend zijn. Een voorbeeld van een machtiging vindt u op de website (www.vggm.nl).

De klacht richt u aan:

**Veiligheids- en Gezondheidsregio
Gelderland-Midden
T.a.v. klachtencoördinator
Antwoordnummer 1542
6800 WC ARNHEM**

Welke gegevens moet u bij een schriftelijke klacht vermelden?

U vermeldt in ieder geval:

- uw naam, woonadres (of postadres) en telefoonnummer;
- de datum waarop de klacht is ontstaan;
- een korte en duidelijke omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal.

Anoniem ingediende klachten komen niet in aanmerking voor bemiddeling. Dit geldt ook voor klachten die niet binnen twee jaar na datum van voorval zijn ingediend.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Als u een klacht indient bij Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden beoordeelt de klachtencoördinator uw klacht. Na ontvangst van uw klacht sturen wij een ontvangstbevestiging of een gemotiveerde mededeling dat wij uw klacht niet in behandeling nemen. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat uw klacht bij de verantwoordelijke leidinggevende komt. De leidinggevende onderzoekt de klacht en neemt zo nodig contact met u

op. Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken af te handelen. U ontvangt daarvan schriftelijk bericht.

Het kan natuurlijk zijn dat u niet tevreden bent over het eindresultaat. In dat geval kunt u uw klacht laten behandelen door de Klachtencommissie van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie voor Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en is op wettelijke basis ingesteld.

U kunt uw klacht zowel tijdens als na onze bemiddeling indienen bij de Klachtencommissie. Dit kan direct, tijdens of na onze bemiddeling. De commissie neemt uw klacht echter pas in behandeling als u aan de klachtencoördinator van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden schriftelijk hebt laten weten de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.

De commissie handelt uw klacht binnen de wettelijke termijn van tien weken af.

Het adres van de Klachtencommissie is: Klachtencommissie Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
Antwoordnummer 1542
6800 WC ARNHEM

Klacht en bezwaar

Voor een snelle afhandeling van uw klacht is het goed om te weten dat er verschil is tussen een klacht en een bezwaar.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over onze organisatie en dienstverlening.

Er is sprake van een bezwaar als u het niet eens bent met een aan u gericht schriftelijk besluit. Bij dit besluit staat altijd aangegeven hoe u bezwaar kunt aantekenen tegen dat besluit.

U kunt een klacht en een bezwaar tegelijk indienen, maar ze worden door ons wel gescheiden behandeld.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Als u zelf deskundige (rechts)bijstand inschakelt, komen deze kosten voor uw rekening.

Informatie en vragen

Overige informatie over de behandeling van een klacht door ons of de Klachtencommissie kunt u lezen in de klachtenreglement dat te vinden is op onze website www.vggm.nl.

U kunt ook contact opnemen met de klachtencoördinator van Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden. Deze is tijdens kantooruren te bereiken via het algemene telefoonnummer 0800 8446 000.

KLACHTENFORMULIER VEILIGHEIDS- EN GEZONDHEIDSREGIO GELDERLAND-MIDDEN

Naam	<input type="text"/>	m/v
Adres	<input type="text"/>	
Postcode	<input type="text"/>	
Plaats	<input type="text"/>	
Telefoonnummer	<input type="text"/>	
E-mailadres	<input type="text"/>	
Datum klacht	<input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Voor wie klaagt u	<input type="checkbox"/> Voor uzelf <input type="checkbox"/> Voor een ander (naam) ¹	

¹ Vergeet niet een ondertekende machtiging bij te sluiten

Omschrijving klacht

Datum	<input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	(dd-mm-jjjj)
Handtekening	<input type="text"/>	

Dit formulier versturen in een envelop zonder postzegel naar:

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

T.a.v. klachtencoördinator

Antwoordnummer 1542

6800 WC ARNHEM

Andere mogelijkheden

Als u ondanks de inzet van de klachtencoördinator of de Klachtencommissie niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich wenden tot de volgende instanties:

de Nationale ombudsman

Antwoordnummer 10870 (geen postzegel nodig)
2501 WB Den Haag

Spoedklachten

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 0800 - 33 55 555 (gratis) / vanuit buitenland +31 70 356 35 63
Internet www.nationaleombudsman.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2680
3500 GR Utrecht

Telefoon 088 - 120 50 00 (lokaal tarief)
E-mail loket@igz.nl
Internet www.igz.nl

Medisch Tuchtcollege

Regionaal Tuchtcollege Zwolle
Postbus 10067
8000 GB Zwolle

Telefoon 038 - 888 44 44
Internet www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

