

Klachtenprocedure

Klachten kunnen via het meldingsformulier op onze website [website](#) worden ingediend. Nadat dit formulier is ingestuurd, handelt JGZ de klacht als volgt af:

1. Binnen 10 werkdagen neemt de klachtenfunctionaris van JGZ de klacht in behandeling en ontvangt de klager een ontvangstbevestiging via de contactgegevens die in het meldingsformulier zijn ingevuld. In de ontvangstbevestiging staat hoe de klacht wordt opgepakt.
2. Betrokken medewerker(s) worden geïnformeerd over de klacht en worden om toelichting gevraagd.
3. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en probeert tot een duurzame oplossing te komen voor alle betrokken partijen. De genomen stappen worden geregistreerd.
4. Binnen 6 weken na het indienen van de klacht krijgt de klager een terugkoppeling over de afhandeling van de klacht.

Als we voorzien dat er meer dan 6 weken nodig is om de klacht te behandelen, dan worden betrokkenen daarover geïnformeerd. De reactie termijn wordt dan verlengd met maximaal 4 weken.

Bijzonderheden

- Er wordt vertrouwelijk omgegaan met de klacht en alle gegevens van betrokken personen.
 - We verzamelen de gegevens die in het meldingsformulier worden ingevuld om de klacht te kunnen behandelen.
 - De klachtenfunctionaris en het management van JGZ hebben toegang tot de klacht. Verder kan er niemand bij.
 - De klacht wordt 3 jaar bewaard. Hierna wordt deze volledig verwijderd.
- Als andere zorgaanbieders betrokken zijn bij de klacht, dan stemmen we met die partij(en) af hoe de klacht wordt afgehandeld. Hiervoor vragen we eerst toestemming aan de klager.

De Geschillencommissie

Niet tevreden over de geboden oplossing van JGZ? Dan kan de klacht ingediend worden bij [De Geschillencommissie](#). Dit is een externe partij. De uitspraak van De Geschillencommissie is bindend.