Bezoekadres

Nieuwe Achtergracht 100

1018 WT Amsterdam

Postbus 2200

1000 CE Amsterdam

Telefoon 5.1, 2, e

Fax 5.1, 2, e

ggd.amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 2200, 1000 CE Amsterdam

Aan [**Naam klager]**

[Adres]

[Postcode] [**Woonplaats]**

Datum	7 mei 2026
Behandelaar	
Onderwerp	klachtafhandeling

Geachte **[Naam klager]**,

Op **[datum]** heeft u een klacht bij ons ingediend.

Het spijt ons dat onze dienstverlening/ uw contact met [naam/organisatie] niet naar uw tevredenheid is geweest.

Wij vinden het belangrijk uw klacht zorgvuldig te behandelen. Hieronder staat onze reactie op de (verschillende onderdelen van de) klacht:

1. U meldde dat [**omschrijving onderdeel/klacht**].

[**optioneel: beschrijving feiten**]

U heeft ons gevraagd [**welke oplossing vraagt de cliënt**]

Naar onze mening [toelichting/uitleg].

Conclusie [bij een terechte klacht: beschrijven wat ondernomen is en/of wat ondernomen wordt]

2. U meldde dat [**optioneel: omschrijving onderdeel 2**].

[**optioneel: beschrijving feiten**]

U heeft ons gevraagd [welke oplossing vraagt de cliënt]

Naar onze mening [toelichting/uitleg].

Conclusie [bij een terechte klacht: beschrijven wat ondernomen is en/of wat ondernomen wordt]

[Bij telefonisch/mondeling contact]

Op [**datum**] hebben wij uw klacht onlangs **telefonisch** / **mondeling** met u gesproken. In dat gesprek zei u dat u [**nog niet**] tevreden bent met onze reactie op uw klacht.

[**Na gesprek**]

Uw klacht is [**datum**/**data**] aan de orde gekomen in een gesprek met [**namen teamleiders**/**medewerkers**]. We hebben in dit gesprek bovenstaande met u doorgesproken.

[**optioneel**]: Daarnaast hebben we ook een schriftelijk verslag van dit gesprek gemaakt, dat op [**datum brief**] aan u is gestuurd. In dit gesprek zei u dat u [**nog niet**] tevreden bent met onze reactie op uw klacht.

[**Bij geen contact**]

Wij hebben onlangs geprobeerd om u **telefonisch** / **via de mail** te bereiken. Het is niet gelukt om met u in contact te komen. Wij hopen dat u tevreden bent met deze reactie op uw klacht. Mocht dat niet het geval zijn of wilt u alsnog met ons in gesprek, wilt u dan zo vriendelijk zijn dit te laten weten door [aangeven wat de beste manier is om contact op te nemen]

Wij danken u dat u de moeite heeft willen nemen uw ervaringen met ons te delen. Deze zijn voor ons leerzaam en stellen ons in staat om onze diensten te verbeteren.

[**Niet nodig als je zeker weet dat cliënt het eens is met de afhandeling van de klacht**]

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door de GGD Amsterdam, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie van de GGD Amsterdam of met de gemeentelijke ombudsman.

Klachtencommissie

- U kunt een brief sturen naar: Klachtencommissie GGD Amsterdam, postbus 2200, 1000CE Amsterdam.
- U kunt ook mailen naar 5.1, 2, i @ggd.amsterdam.nl.
- Kijk Voor meer informatie op: **ggd.amsterdam.nl/klachtencommissie**

Gemeentelijke ombudsman

- Via het webformulier: https://www.ombudsmanmetropool.nl/klacht-indienen
- Telefonisch: op werkdagen van 09.00 tot 12.00 via telefoonnummer 5.1, 2, €
- Spreekuur: dinsdag van 09.30 tot 11.30 op het bezoekadres Jacob Bontiusplaats 9, 1018LL Amsterdam
- Overige informatie: www.ombudsmanmetropool.nl

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Teamleider **[Naam teamleider]**,

[**Ouder- en Kindteam** / **JGZ locatie**] **[naam locatie]**