



Klachten

Jaarverslag 2019

Klachtbehandeling GGD Groningen in 2019

Inleiding

De Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Groningen (GGD) is van en voor de 12 Groninger gemeenten. Meer dan 400 GGD'ers zetten zich elke dag direct of indirect in voor gezondheid, welzijn en veiligheid van de Groningers. De meeste van deze medewerkers hebben dagelijks contact met klanten, zowel persoonlijk alsook telefonisch en digitaal. Een voorzichtige schatting leert dat het op jaarbasis om ca. 250.000 klantcontacten gaat.

Kwalitatief goede en professionele dienstverlening staat hoog in het vaandel van de GGD. Meestal verloopt de dienstverlening tot volle tevredenheid van de klanten. Maar in sommige gevallen is dat niet zo. Dan is het goed dat er de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen.

De huidige Klachtenregeling GGD Groningen is in januari 2017 vastgesteld door het algemeen bestuur Publieke Gezondheid & Zorg. De regeling is klantgericht en voldoet aan de vereisten van zowel de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) als de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In de huidige klachtenregeling bestaat ook de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie van GGD Groningen.

De klachtbehandeling van de GGD is gericht op kwaliteitsbevordering en het optimaliseren van de dienstverlening. Alle uitingen van ongenoegen worden zorgvuldig bekeken door de klachtenfunctionaris. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over alle klachten en signalen die in 2019 zijn behandeld conform de Klachtenregeling GGD Groningen.

Herma van Dalen, klachtenfunctionaris
Februari 2020

1. Klachtafhandeling

1.1 Klachtbehandeling en registratie

In 2019 zijn er in totaal 37 klachten binnengekomen bij GGD Groningen. In al deze gevallen is de Klachtenregeling van GGD Groningen gevolgd. Er zijn in 2019 beduidend minder klachten binnengekomen dan in voorgaande jaren. Er was met name een daling te zien in de eerste helft van het jaar. Er zijn geen duidelijke redenen voor deze daling aan te geven. Mogelijk dat de verhoogde aandacht voor klachten en signalen op de werkvloer heeft geleid tot deze afname. Als dat het geval is zou deze trend zich ook in 2020 moeten voortzetten.

Een binnengekomen klacht kan op zeven manieren afgehandeld/geregistreerd worden:

1. informele klacht waarbij de klacht is opgelost en/of bemiddeld;
2. formele klacht met een (schriftelijke) beoordeling door de directeur;
3. zaak die voorgelegd is aan de Klachtencommissie GGD Groningen;
4. klacht die uiteindelijk geen klacht is geworden;
5. klacht binnengekomen vanuit het College van B&W gemeente Groningen;
6. onderzoek of melding verkregen van de gemeentelijk Ombudsman;
7. klacht die binnengekomen is via de social media.

Onderstaande tabel (1) geeft een overzicht van de aantallen per wijze van afhandeling in vergelijking met voorgaande jaren.

Tabel 1

Soort klacht	2019	2018	2017	2016
Formele klacht	0	4	3	13
Informele klacht	24	31	42	28
Ombudsman	0	0	0	3
College	0	0	0	1
Geen klacht	13	23	24	20
Social Media	0	0	1 ¹	
Klachtencommissie	0	1	4 ²	
Totaal	37	59	74	65

¹ In 2017 wordt voor het eerst verslag gemaakt van klachten die op deze wijze binnenvallen.

² In voorgaande jaren werd hierover apart gerapporteerd.

1.2 Klachtbehandeling per categorie

Alle binnengekomen klachten worden onderverdeeld in vier door de gemeente Groningen vastgestelde categorieën. Soms is er sprake van een klacht die past in meerdere categorieën. In dat geval wordt de meest voor de hand liggende categorie gekozen.

Per klacht wordt dus één categorie gekozen. Hieronder worden de categorieën omschreven en wordt benoemd hoeveel klachten er per categorie zijn binnengekomen in 2019.

Categorie A: onjuiste informatie

Dit zijn klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn. Er is in 2019 1 klacht weggeschreven onder categorie A. In voorgaande jaren waren er ook per jaar slechts enkele zaken die onder deze categorie vielen.

Categorie B: onheuse bejegening

Dit zijn klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren. In 2019 zijn 14 klachten weggeschreven onder deze categorie.

Categorie C: incorrecte afhandeling

Dit zijn klachten waarbij de burger aangeeft dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, dat de procedures niet goed zijn verlopen of dat men niet heeft gehandeld conform protocol. In 2019 zijn de meeste klachten onder deze categorie weggeschreven, namelijk 18.

Categorie D: overig

Deze klachten zijn niet duidelijk in een van de andere categorieën onder te brengen. In 2019 zijn er 4 klachten weggeschreven onder deze categorie.

2. Informele klachtbehandeling

De klager voelt zich vaak geholpen en gehoord door een goede uitleg, meer informatie en/of het oplossen van problemen. Klagers hechten waarde aan een serieuze, tijdige aanpak van de klacht, waarbij ruimte wordt gegeven aan het belichten en ophelderen van beide kanten van het verhaal. Dit zorgt voor wederzijds begrip en acceptatie. Een informele aanpak past hierbij en heeft in veel gevallen de voorkeur, met name omdat de contacten tussen de klager en de GGD over het algemeen een langdurig karakter hebben. De relatie van de GGD c.q. de JGZ met een kind duurt namelijk meestal tot het 19^e levensjaar (met een piek in de periode van 0-4 jaar). De meeste klagers lieten weten tevreden te zijn over de rol van de klachtenfunctionaris en de wijze waarop de leidinggevenden de klacht hebben opgepakt.

In 2019 is wederom de meerderheid van alle binnengekomen klachten informeel afgedaan. In 2019 was in bijna 92% van de gevallen sprake van een informele behandeling. Er zijn dit jaar evenveel klachten informeel afgedaan dan vorig jaar, toen lag het percentage ook op 92%.

3. Formele klachtbehandeling

Bij een formele klachtbehandeling wordt een (schriftelijk) oordeel gegeven door de directeur. In sommige gevallen bestaat ook de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie GGD Groningen. In die gevallen ontvangt de directeur een rapport van de commissie met hierin de bevindingen, een advies en eventuele aanbevelingen inzake de klacht. Formele klachten worden beoordeeld als gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond. In sommige gevallen is de klacht niet te beoordelen of wordt deze ingetrokken door de klager.

In 2019 is er geen enkele klacht op formele wijze behandeld.

4. Klachtencommissie

4.1 Algemeen

GGD Groningen heeft al jarenlang de mogelijkheid om een klacht gericht tegen het medisch handelen van een medewerker van de GGD voor te leggen aan de Klachtencommissie GGD Groningen. Voorheen bestond deze mogelijkheid op basis van de Wet klachtrecht voor cliënten in de zorg (Wkcz). Hoewel het in het kader van de opvolger, de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) niet langer verplicht is om als GGD een Klachtencommissie te hebben, wordt de Klachtencommissie GGD Groningen nog altijd gezien als zeer waardevol voor de klachtbehandeling. Binnen de huidige klachtenregeling GGD Groningen bestaat ook nog steeds de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.

4.2 Samenstelling commissie

De commissie kent een externe, onafhankelijk voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam bij de GGD. De (plaatsvervangende) commissieleden zijn wel

werkzaam bij de GGD. Een klacht wordt behandeld door minimaal drie leden, waaronder de voorzitter en minimaal één arts.

De Klachtencommissie GGD Groningen was in 2019 als volgt samengesteld:

Voorzitter	dhr. B. van den Bosch
Plaatsvervangend voorzitter	dhr. T. F. Bruinenberg
Commissielid	dhr. J. Broer
Commissielid	dhr. T. van Mesdag
Commissielid	dhr. C. Schelwald
Plaatsvervangend commissielid	dhr. P. Jorna
Ambtelijk secretaris	mw. H. van Dalen

4.3 Procedure Klachtencommissie

Klagers worden door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de klachtenregeling van GGD Groningen. Hierbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie GGD Groningen. Uiteindelijk bepaalt de directeur welke klachten aan de commissie worden aangeboden. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht, past hoor en wederhoor toe tijdens een hoorzitting en adviseert de directeur over de afdoening van de klacht door middel van een uitgebreid adviesrapport met hierin de bevindingen, het oordeel en eventuele aanbevelingen. Na ontvangst van het rapport deelt de directeur zijn gemotiveerde oordeel schriftelijk mee aan betrokken partijen waarbij hij aangeeft of de genoemde aanbevelingen door hem worden overgenomen.

4.4 Klachten behandeld door de Klachtencommissie

In 2019 is er geen enkele klacht behandeld door de Klachtencommissie. Er is wel een zaak voorgelegd aan de Klachtencommissie met de vraag of de commissie deze zaak wil behandelen. De commissie heeft hierover in het verslagjaar nog geen beslissing genomen.

5. Geen klacht geworden

Naast klachten die behandeld kunnen worden in een klachtenprocedure komen er ook uitingen van ongenoegen binnen die niet onder de noemer klacht vallen. Het kan dan gaan om een melding, een informatieve vraag, een uitvoeringsvraag of een verzoek om hulp. In 2019 ging het om 13 signalen die geen klacht zijn geworden.

Enkele oorzaken:

- De klacht is reeds binnen enkele dagen opgelost of bemiddeld.
- Het betreft een uitvoeringsvraag, of de melding blijkt bij nader inzien geen klacht maar vooral een verzoek om hulp te zijn.
- De klacht is eigenlijk een bezwaar of ingebrekestelling. Hiervoor gelden andere procedures.
- De klager komt na een mondelinge klacht niet terug op zijn klacht: hij vult geen toegestuurd klachtenformulier in of stuurt geen mail over zijn klacht, zoals wel is besproken. Soms moet de conclusie luiden dat het luisteren naar het verhaal van betrokkene volstaat. Als er geen reactie meer volgt, wordt het dossier gesloten.
- De klager kiest ervoor geen officieel vervolg te geven aan de klacht nadat hij zijn verhaal heeft gedaan.
- De klacht is niet ontvankelijk omdat bijvoorbeeld geklaagd wordt over een medewerker die niet in dienst is van de GGD.
- De klager heeft voornamelijk als doel een verbeterpunt af te geven voor de organisatie.

6. College B&W

In 2019 zijn er geen kwesties binnengekomen via het college van B&W van de gemeente Groningen.

7. Social media

Klachten die binnenkomen via de social media, zoals Facebook, LinkedIn, Twitter en WhatsApp worden gemeld bij de klachtenfunctionaris en hierover wordt structureel gerapporteerd.

Er is in 2019 geen klacht via deze route binnengekomen. Wel is de klachtenfunctionaris enkele keren geconsulteerd.

8. Wat als de klager het niet eens is met het oordeel?

Wanneer de afhandeling van de klacht door de GGD in eerste aanleg niet tot een bevredigend antwoord voor de klager leidt, kan deze burger zich wenden tot de gemeentelijk Ombudsman of de Geschillencommissie. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) schrijft voor dat alle zorgaanbieders moeten zijn aangesloten bij een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. GGD Groningen is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid. Formele klachten gericht tegen de zorginstelling GGD kunnen voorgelegd worden aan de Geschillencommissie. Formele klachten gericht tegen de overheidsinstelling GGD kunnen voorgelegd worden aan de Ombudsman van de gemeente Groningen. De klager wordt hierover geïnformeerd.

8.1 Ombudsman

De gemeentelijk Ombudsman kan de klager naar de gemeente verwijzen om zijn klacht daar in behandeling te laten nemen, zij kan een interventie plegen waarbij vragen worden gesteld over de afhandeling of zij kan een onderzoek instellen naar de klachtafhandeling. Bij een gegrondverklaring van de Ombudsman kan deze een aanbeveling opnemen. Betrokken klagers krijgen vanuit het college van B&W bericht naar aanleiding van de bevindingen van de Ombudsman, ook de Ombudsman krijgt bericht van het college van B&W. De gemeentelijk Ombudsman maakt haar eigen jaarverslag waarvan het college een afschrift krijgt.

In 2019 vond er, evenals in 2018, 2017, 2016 en 2015, geen onderzoek plaats door de gemeentelijk Ombudsman.

Er is wel een klacht vanuit de Ombudsman doorgestuurd naar de GGD voor verdere behandeling.

8.2 Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid

Voor zover bekend zijn er in 2019 geen klachten van GGD Groningen behandeld door de Landelijke Geschillencommissie.

9. Afhandeltermijn

Voor de bestuurlijke behandeling van klachten geldt een wettelijke afhandeltermijn van zes weken. In bijzondere omstandigheden mag deze termijn met vier weken verruimd worden. GGD Groningen stelt zich als doel om de meeste klachten binnen 6 weken af te handelen. In 2019 zijn van de 37 klachtdossiers 30 klachten binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld en zijn vier zaken alsnog na de wettelijke toegestane verlenging van 4 weken afgehandeld. Hiermee

is in 92% van de gevallen voldaan aan de wettelijke afhandeltermijn. In goed overleg met de klager was in drie gevallen meer tijd nodig om de klacht zorgvuldig af te handelen. Hiervoor is toestemming gegeven door de klagers.

10. Verbeterpunten en aanbevelingen

De klachtbehandeling van GGD Groningen is gericht op kwaliteitsbevordering en het verder optimaliseren van de dienstverlening. Veel klachten werden intern besproken met de betrokken medewerker en in voorkomende gevallen werd de kwestie in algemene zin besproken binnen het team met het oog op kwaliteitsbevordering en het leereffect. In een paar gevallen is excuus aangeboden en aanvaard of er is een nieuwe contactpersoon toegewezen aan de klant waardoor de klacht kon worden opgelost.

11. Afschrift en publicatie

Het DB en AB van de Gemeenschappelijke Regeling Publieke Gezondheid en Zorg krijgen als bestuur van de GGD een afschrift van dit verslag. Ook de gemeentelijk Ombudsman ontvangt een afschrift. De directeur draagt zorg voor publicatie van het jaarverslag.