



Jaarverslag klachten 2020

Klachtbehandeling bij GGD Groningen

Inleiding

De Gemeentelijke Gezondheidsdienst Groningen (GGD) is van en voor de (sinds 2021) 10 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.

In 2020 is het aantal contacten met vele tienduizenden toegenomen als gevolg van de grote extra inzet van de GGD rond coronabestrijding (publieksvoorlichting, advies, testen, BCO en vaccineren).

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 vastgesteld door het algemeen bestuur Publieke Gezondheid & Zorg (PG&Z) op 13 december 2019 en bekrachtigd door het algemeen bestuur PG&Z op 14 februari 2020. De regeling voldoet aan de vereisten van zowel de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) als de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In de klachtenregeling bestaat ook de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de (interne) Klachtencommissie van GGD Groningen.

De klachtbehandeling van GGD Groningen is gericht op kwaliteitsbevordering en het optimaliseren van de dienstverlening. Alle uitingen van ongenoegen worden zorgvuldig bekeken door de klachtenfunctionaris van GGD Groningen. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over alle klachten en signalen die in 2020 zijn behandeld conform de Klachtenregeling GGD Groningen.

K. Mintes, klachtenfunctionaris a.i.
Maart 2021

1. Klachtafhandeling

1.1 Klachtbehandeling en registratie

In 2020 zijn er in totaal 87 klachten en uitingen van ontevredenheid binnengekomen bij GGD Groningen. In al deze gevallen is de klachtenregeling van GGD Groningen gevolgd. Er zijn in 2020 beduidend meer klachten en uitingen van ontevredenheid binnengekomen dan in voorgaande jaren. Dit wordt veroorzaakt door de sterke toename van klantcontacten in het kader van de coronabestrijding vanaf maart 2020.

Een binnengekomen klacht kan op de volgende manieren afgehandeld/geregistreerd worden, namelijk als:

1. Formele klacht met een (schriftelijke) beoordeling door de directeur;
2. Uiting van ontevredenheid;
3. Onderzoek of melding verkregen van de gemeentelijk Ombudsman;
4. Melding die uiteindelijk geen klacht is geworden;
5. Zaak die voorgelegd is aan de Klachtencommissie GGD Groningen;

In onderstaande tabel (1) volgt een overzicht van de aantallen per wijze van afhandeling in vergelijking met voorgaande jaren.

Tabel 1

Soort klacht	2020	2019	2018	2017	2016
Formele klacht	1	0	4	3	13
Uiting van ontevredenheid	12	24	31	42	28
Ombudsman	0	0	0	0	3
College gem. Groningen	NVT	0	0	0	1
Melding	74***	13	23	24	20
Klachtencommissie	0	0	1	4* *	
Totaal	87	37	59	74	65

*In 2017 wordt voor het eerst verslag gemaakt van klachten die op deze wijze binnenkomen.

**In voorgaande jaren werd hierover apart gerapporteerd.

*** Waarvan 25 waarbij GGD Groningen niet verantwoordelijk was voor het betrokken proces waarop de melding gericht is. Veelal Covid-19 gerelateerd.

1.2 Aard van de klachten

Binnengekomen klachten en uitingen van onvrede worden qua aard verdeeld in vier categorieën. Voor 2020 is er tevens voor gekozen om een categorie E toe te voegen ('geen relatie met GGD Groningen').

Soms is er sprake van een klacht die onderverdeeld kan worden 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 2020.

Categorie A: onjuiste informatie

Dit zijn klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een medewerker zijn. Er zijn in 2020 3 klachten gerubriceerd onder deze categorie. Ook in voorgaande jaren waren er slechts enkele zaken die onder deze categorie vielen.

Categorie B: onheuse bejegening

Dit zijn klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een GGD-medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren. In 2020 vielen 17 klachten onder deze categorie.

Categorie C: incorrecte afhandeling

Dit zijn klachten waarbij de burger aangeeft dat de GGD bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, de procedures niet goed zijn verlopen of dat er niet is gehandeld conform protocol. In 2020 zijn onder deze categorie 13 klachten gerubriceerd.

Categorie D: overig

Deze klachten zijn niet duidelijk in een van de andere categorieën onder te brengen. In 2020 vielen 29 klachten onder deze noemer.

Categorie E: geen relatie met GGD Groningen

Deze klachten zijn bij GGD Groningen binnengekomen, maar GGD Groningen was niet verantwoordelijk voor het proces waarop de klacht betrekking had. Deze klachten waren veelal Covid-19 gerelateerd, bijvoorbeeld klachten over de onbereikbaarheid van het landelijk nummer testafspraken of het te lang moeten wachten op de uitslag van de coronatest. In 2020 vielen onder deze categorie 25 klachten.

1.3 Wijze van behandeling

Klachten en uitingen van onvrede kunnen op verschillende manieren worden behandeld c.q. afgedaan.

1.3.1 Informele behandeling

In 2020 is wederom de meerderheid van de binnengekomen klachten en uitingen van ontevredenheid informeel afgedaan. In 98,5% van de gevallen was sprake van informele behandeling. Er zijn dit jaar meer klachten op deze wijze afgedaan dan vorig jaar, toen lag het percentage op 92%.

De klager/melder voelt zich vaak geholpen en gehoord door een goede uitleg, nadere informatie en/of het oplossen van problemen. Klagers/melders hechten vooral waarde aan een serieuze, tijdige aanpak van de uiting van ontevredenheid, waarbij ruimte wordt gegeven aan het belichten en ophelderend 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 (bijvoorbeeld het contact van de GGD met een jeugdige en/of de ouders/verzorgers van geboorte tot het 18^e levensjaar in het kader van de JGZ).

1.3.2 Formele behandeling

Bij een formele klachtbehandeling wordt, op verzoek van de klager, een (schriftelijk) oordeel gegeven door de directeur. De mogelijkheid is daarbij aanwezig om de klacht door de directeur 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 2020 is er 1 klacht op formele wijze afgedaan.

1.3.3 Behandeling door de Klachtencommissie

Algemeen

GGD Groningen heeft 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 (interne) Klachtencommissie te hebben, is de Klachtencommissie GGD Groningen in de aangepaste Klachtenregeling gecontinueerd als 'last resort'.

Samenstelling commissie

De commissie kent een onafhankelijk voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam bij GGD Groningen. 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 2020 als volgt samengesteld:

Voorzitter	dhr. B. van den Bosch
Plaatsvervangend voorzitter	dhr. T. F. Bruinenberg
Commissielid	dhr. T. van Mesdag
Commissielid	dhr. C. Schelwald
Plaatsvervangend commissielid	dhr. P. Jorna
Ambtelijk secretaris	dhr. K. Mintes

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.

Klachten behandeld door de Klachtencommissie

In 2020 zijn er geen klachten voorgelegd aan de Klachtencommissie.

1.3.4 Geen klacht geworden

Naast klachten die behandeld kunnen worden in een klachtenprocedure komen er ook meldingen binnen die uiteindelijk geen klacht worden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een signaal, een informatieve vraag, een uitvoeringsvraag of een verzoek om hulp. In 2020 ging het om 74 meldingen.

Enkele oorzaken:

- De melding blijkt bij nader inzien geen klacht maar vooral een verzoek om hulp te zijn.
- De melding is bij nadere beschouwing een bezwaar of ingebrekestelling. Hiervoor gelden andere wettelijke procedures.
- De melder komt na een mondelinge melding niet terug op zijn melding: hij vult geen toegestuurd klachtenformulier in of stuurt geen mail over zijn melding, zoals wel is besproken. Als er geen reactie meer volgt, wordt het dossier gesloten.
- De melding/klacht is niet ontvankelijk omdat bijvoorbeeld geklaagd wordt over een medewerker die niet in dienst is van de GGD of klager is geen belanghebbende.
- De klacht/melding betreft een proces waarvoor GGD Groningen niet verantwoordelijk is, veelal Covid-19 pandemie gerelateerd.

2. 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 2020 geen klacht via deze route binnengekomen. Wel is de klachtenfunctionaris enkele keren geconsulteerd in verband met uitingen op social media m.b.t. de GGD.

3. 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 Geschilleninstantie. Formele klachten gericht tegen het openbaar lichaam GGD kunnen voorgelegd worden aan de gemeentelijk Ombudsman van de gemeente Groningen. De klager wordt hierover geïnformeerd.

4. Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid

In 2020 zijn geen klachten m.b.t. GGD Groningen behandeld door de Landelijke Geschillencommissie.

5. 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. In 2020 vond er, evenals in de jaren 2015-2019, geen onderzoek plaats door de gemeentelijk Ombudsman.

6. 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 2020 zijn alle dossiers binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld.

7. 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, indien daartoe aanleiding bestaat, werd de kwestie in algemene zin besproken binnen het betrokken team in verband met kwaliteitsbevordering en het leereffect op anderen. In een paar gevallen is excuus aangeboden en aanvaard, of er is een nieuwe contactpersoon toegewezen aan de klant waardoor een klacht kon worden opgelost.

8. Afschrift en publicatie

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