



Jaarverslag Klachten 2021

Christine Wolfgang
Klachtenfunctionaris
Maart 2022

Klachtbehandeling bij GGD Groningen in 2021

Inleiding

De GGD is de gezondheidsdienst van en voor de (sinds 2021) tien Groninger gemeenten. Meer dan 420 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 2021 is het aantal contacten bij benadering vertienvoudigd als gevolg van de grootschalige inzet van de GGD voor de 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 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. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over alle klachten en signalen die in 2021 zijn behandeld conform de Klachtenregeling GGD Groningen.

1. Klachtafhandeling in 2021

1.1 Klachtbehandeling en registratie

In 2021 zijn er in totaal 293 uitingen van ontevredenheid binnengekomen bij GGD Groningen. In al deze gevallen is de klachtenregeling van de GGD gevolgd. Er zijn in 2021 beduidend meer 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:

- uiting van ontevredenheid wat is opgelost en/of bemiddeld;
- formele klacht met een (schriftelijke) beoordeling door de directeur;
- zaak die voorgelegd is aan de Klachtencommissie GGD Groningen;
- signaal dat uiteindelijk geen klacht is geworden;
- onderzoek of melding verkregen van de gemeentelijk Ombudsman;
- klacht die binnengekomen is via de social media.

Onderstaande tabel (1) bevat een overzicht van de aantallen per wijze van afhandeling in vergelijking met voorgaande jaren. Waarbij opgemerkt moet worden dat de toename van klachten in 2020 en 2021 voornamelijk toe te schrijven is aan de (omvangrijke) COVID-19 taken. De COVID-19 gerelateerde klachten zijn in 2020 voornamelijk geregistreerd als signalen, in 2021 zijn deze meldingen voornamelijk geregistreerd als uitingen van ontevredenheid.

Tabel 1: Aantal klachten per wijze van afhandeling

Soort klacht	2021	2020	2019	2018	2017
Formele klacht	3	1	0	4	3
Uiting van ontevredenheid*	290	12	24	31	42
• Telefonisch of mail**	258				
Ombudsman					
College gem. Groningen	NVT	NVT	0	0	1
• Signaal**	17***	70	13	23	24
• Social media**	15	0	0	0	1
Klachtencommissie	0	0	0	1	4
Ombudsman	0	0	0	0	3
Totaal	293	87	37	59	74

*Totaal van het aantal informeel afgedane uitingen van ontevredenheid

**Uitgesplitste aantallen onderdeel van het totaal van uitingen van ontevredenheid

***Als zodanig geregistreerd sinds oktober 2021

1.2 Klachtbehandeling per categorie

De binnengekomen klachten worden onderverdeeld in vier categorieën (zie hierna). In 2020 was ervoor gekozen om een categorie E toe te voegen (geen relatie met GGD Groningen). De klachten in categorie E blijken voornamelijk COVID-19 gerelateerde klachten te zijn. Daar deze klachten voor het grootste deel onder de verantwoordelijkheid van GGD Groningen vallen,

wordt er in 2021 voor gekozen om categorie E te laten vervallen en deze klachten op eenzelfde manier te verwerken als de reguliere klachten.

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 2021.

Categorie A: onjuiste informatie

Dit zijn klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het de website, in brieven, folders en dergelijke. Het kan ook om onjuiste informatie van een medewerker gaan. Er zijn in 2021 **14 klachten** gerubriceerd onder deze categorie. Hierbij moet opgemerkt worden dat de registratie op categorie van de COVID-19 meldingen hierin meegenomen is vanaf oktober 2021. Wanneer we de COVID-19 meldingen excluderen komt het aantal meldingen op 5. Dit is vergelijkbaar met het voorgaande jaar.

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 2021 vielen **27 klachten** onder deze categorie. Hierbij moet opgemerkt worden dat de registratie op categorie van de COVID-19 meldingen hierin meegenomen is vanaf oktober 2021. Wanneer we de COVID-19 meldingen excluderen komt het aantal meldingen op 6. Dit is lager dan het voorgaande jaar, in 2020 ging het om 17 meldingen. De meldingen uit 2020 bevatten ook de COVID-19 gerelateerde meldingen.

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 2021 zijn onder deze categorie **59 klachten** gerubriceerd. Hierbij moet opgemerkt worden dat de registratie op categorie van de COVID-19 meldingen hierin meegenomen is vanaf oktober 2021. Wanneer we de COVID-19 meldingen excluderen komt het aantal meldingen op 2. Dit is lager dan het voorgaande jaar, in 2020 ging het om 13 meldingen. De meldingen uit 2020 bevatten ook de COVID-19 gerelateerde meldingen.

Categorie D: overig

Deze klachten zijn niet duidelijk in een van de andere categorieën onder te brengen. In 2021 vielen **18 klachten** onder deze noemer. Hierbij moet opgemerkt worden dat de registratie op categorie van de COVID-19 meldingen hierin meegenomen is vanaf oktober 2021. Wanneer we de COVID-19 meldingen excluderen komt het aantal meldingen op 16. Dit is lager dan het voorgaande jaar, in 2020 ging het om 29 meldingen. De meldingen uit 2020 bevatten ook de COVID-19 gerelateerde meldingen.

De som van de klachten in de categorieën A, B, C en D is 118. De som van de klachten vermeld in tabel 1 is 293. De registratie per categorie van de COVID-19 meldingen is meegenomen vanaf oktober, dit verklaart het verschil. De klachten zijn wel geregistreerd maar niet uitgesplitst per categorie.

2. Uitingen van ontevredenheid

In 2021 is wederom de grote meerderheid van alle binnengekomen uitingen van ontevredenheid (258) informeel afgedaan. In 98,9% van de gevallen was sprake van informele behandeling.

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 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 (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).

3. Formele klachtbehandeling

Bij een formele klachtbehandeling wordt een (schriftelijk) oordeel gegeven door de directeur. De mogelijkheid is daarbij aanwezig om eerst 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 2021 zijn er **3 klachten** op formele wijze afgedaan waarbij er in één geval is overgegaan tot het toekennen van een schadevergoeding. Het ging in dit geval om een volgens protocol uitgevoerde procedure. Als verbetermaatregel, voortvloeiend uit deze klacht, is het betreffende protocol aangepast.

4. Geen klacht geworden

Naast klachten die behandeld kunnen worden in een klachtenprocedure komen er ook signalen/meldingen binnen die uiteindelijk geen klacht worden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een melding, een informatieve vraag, een uitvoeringsvraag of een verzoek om hulp. In 2021 ging het om **17 signalen/meldingen** waarbij opgemerkt moet worden dat bij de COVID-19 gerelateerde meldingen deze registratie opgepakt is vanaf oktober 2021.

5. 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 zijn in 2021 15 klachten via deze route binnengekomen.

6. 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 melder 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 melder wordt hierover geïnformeerd.

7. Klachtencommissie

7.1 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'.

7.2 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 was in 2021 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

7.3 Procedure Klachtencommissie

Klagers worden door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de klachtenregeling van de GGD. 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.

7.4 Behandelde klachten

In 2021 zijn er geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie.

8. De Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid

In 2021 zijn geen klachten m.b.t. GGD Groningen behandeld door de Landelijke Geschillencommissie.

9. Ombudsman

De gemeentelijk Ombudsman kan de melder 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 2021 hebben **twee personen** zich gemeld bij de Ombudsman met een klacht over de GGD. Eén persoon is voor interne klachtbehandeling verwezen naar de klachtenregeling van GGD Groningen. De andere melding kwam binnen via de Nationale Ombudsman. Deze laatste zaak heeft geen vervolg gekregen omdat het, ondanks verschillende pogingen, niet gelukt is om in contact te treden met de betrokkene.

10. 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 2021 zijn bijna alle dossiers binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. Eén dossier loopt nog. De reden hiervan is dat de melder pas na lange tijd (enkele maanden) opnieuw contact heeft gezocht met de klachtenfunctionaris.

11. 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.

12. 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.