



Jaarverslag klachten 2023

Christine Wolfgang
Klachtenfunctionaris
Januari 2024

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1. Klachtafhandeling in 2023	4
1.2 Klachtbehandeling per categorie	5
2. Uitingen van ontevredenheid	6
3. Formele klachtbehandeling	6
4. Geen klacht geworden	6
5. Social media	7
6. Wat als de klager het niet eens is met het oordeel?	7
7. Klachtencommissie	7
7.1 Algemeen	7
7.2 Samenstelling commissie	7
7.3 Procedure klachtencommissie	7
7.4 Behandelde klachten	8
8. De Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid	8
9. Ombudsman	8
10. Afhandeltermijn	8
11. Verbeterpunten en aanbevelingen	9
12. Afschrift en publicatie	9

Klachtbehandeling bij GGD Groningen

INLEIDING

De GGD is de gezondheidsdienst van en voor de (sinds 2021) tien Groninger gemeenten. Meer dan 450 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 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 en of de plaatsvervangend klachtenfunctionaris. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over alle klachten en signalen die in 2023 zijn behandeld in overeenstemming met de Klachtenregeling GGD Groningen.

Naast het jaarverslag Klachten worden er in Q1, Q2 en Q3 van het betreffende jaar ook kwartaalrapportages aangeleverd aan het MT.

1. Klachtafhandeling in 2023

1.1 Klachtbehandeling en registratie

In 2023 zijn er in totaal **65** uitingen van ontevredenheid binnengekomen bij GGD Groningen. In al deze gevallen is de klachtenregeling van de GGD gevolgd. In vergelijking met 2022 zijn er beduidend minder uitingen van ontevredenheid binnengekomen (**169**). De verklaring hiervoor ligt in het feit dat het testbeleid in 2022 is aangepast waardoor het niet meer nodig is om na een positieve test een bevestigingstest te doen bij de GGD. Het aantal klantcontacten is daardoor sterk afgenomen. Na de zomer van 2023 is er een nieuwe vaccinatiecampagne gestart waardoor het aantal klantcontacten weer toenam. Het ging hier om een korte campagne tot eind 2023. Hierdoor nam het aantal klantcontacten weer toe en namen de klachtmeldingen ook iets toe maar dit nam ook al snel weer af.

Een binnen gekomen 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 gemeentelijke Ombudsman
- klacht die binnengekomen is via de social media

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

Tabel 1 Overzicht aantal klachten per wijze van afhandeling

Soort klacht	2023	2022	2021	2020	2019
Formele klacht	5	5	3	1	0
Uiting van ontevredenheid*	60	163	290	12	24
• Telefonisch of mail**	62	158	258		
• Signaal**			17	70***	13
• Social media**	3	9	15	0	
• Ombudsman	0	1	0	0	0
• Klachtencommissie	0	0	0	0	0
Totaal	65	169	293	83	37

*Totaal van het aantal informeel afgedane uitingen van ontevredenheid

**Uitgesplitste aantallen. Deze zijn onderdeel van het totaal van uitingen Van ontevredenheid. Als zodanig geregistreerd sinds oktober 2021

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

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 ervoor 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 per categorie zijn binnengekomen in 2023.

Categorie A: onjuiste informatie

Dit zijn klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld de website, in brieven, folders en dergelijke. Het kan ook om onjuiste informatie van een medewerker gaan. Er zijn in 2023 **3** klachten gerubriceerd onder deze categorie. Het aantal klachten gerubriceerd onder deze categorie is lager dan het aantal in 2022 (13). De klachten die in deze categorie in 2022 geregistreerd werden hadden vooral betrekking op communicatie rondom COVID-19 priklocaties en de openingstijden van deze locaties.

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 2023 vielen **13** klachten onder deze categorie. Hierbij gaat het om **11** reguliere meldingen en **2** meldingen m.b.t. de COVID organisatie. Dit is beduidend minder dan in 2022 toen ging het in deze categorie om **34** klachten. Van deze klachten werden 9 als regulier geregistreerd en 25 hadden betrekking op de COVID organisatie. Hierbij moet opgemerkt worden dat het aantal klantcontacten rondom COVID-19 in 2022 hoger lag dan in 2023. Het aantal reguliere meldingen in 2023 is nagenoeg gelijk aan het aantal in 2022. Het gaat hierbij om de gesprekston die als onredelijk wordt ervaren en het lastig kunnen aanpassen van geplande CB-afspraken.

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. Er werden in deze categorie **17** klachten geregistreerd. Hierbij ging het in **13** gevallen om reguliere meldingen en in **4** gevallen m.b.t. de COVID organisatie. In 2022 werden er onder deze categorie **85** klachten geregistreerd **71** van deze meldingen hadden betrekking op de COVID organisatie. De klachten hadden vooral betrekking op de drukte bij de vaccinatie locaties en niet geregistreerde booster vaccinaties. Hierbij moet opgemerkt worden dat het aantal klantcontacten rondom COVID-19 vaccinaties in 2023 beduidend lager lag dan in 2022. Het aantal reguliere meldingen in deze categorie is in 2023 nagenoeg gelijk gebleven. In drie gevallen gaat het om claims i.v.m. aanhoudende klachten na een vaccinatie (zowel COVID als HPV) en één klacht is door de klager voorgelegd aan het medisch tuchtcollege. In drie gevallen gaat het om klachten over niet verleende toestemming voor het uitvoeren van het gezondheidsonderzoek in groep 7.

Categorie D: overig

Deze klachten zijn niet duidelijk in een van de andere categorieën onder te brengen. In 2023 vielen **24** klachten onder deze rubriek. Het gaat hierbij om **21** reguliere meldingen en **3** meldingen die betrekking hebben op de COVID organisatie. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2022 toen werden er in deze categorie **29** klachten geregistreerd. In een aantal gevallen gaat het om klachten over de inhoud van de COVID en HPV-campagnes. In één geval ging het over schending van het copyright op afbeeldingen op de website van de GGD.

2. Uitingen van ontevredenheid

In 2023 is, net als in voorgaande jaren, de grote meerderheid van de binnen gekomen uitingen van ontevredenheid (**60**) informeel afgedaan. In 92,3% van de gevallen was er sprake van een informele afhandeling.

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 over 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 2023 zijn er **3 klachten** op formele wijze afgedaan. Het gaat hierbij om **3** aansprakelijkheidsstellingen, deze zijn ter behandeling voorgelegd aan de verzekeraar. Van **1** melding geeft de medisch adviseur aan dat er geen aanwijzingen zijn dat er een fout is gemaakt door de GGD. De andere **2** meldingen zijn nog in behandeling.

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 2023 ging het om **4** signalen/meldingen. Hierbij ging het in twee gevallen om een verzoek om hulp, in beide gevallen is er doorverwezen naar een sociaal team.

5. Social media

Klachten die binnenkomen via de Social mediakanalen, zoals Facebook, LinkedIn, Twitter en WhatsApp, worden gemeld bij de klachtenfunctionaris en hierover wordt structureel gerapporteerd. Er zijn in 2023 3 klachten via deze route binnen gekomen. Van deze klachten hebben er 2 betrekking op de bejegening tijdens een CB bezoek en 1 klacht gaat over de fietsenstalling van de GGD.

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 gemeentelijke 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. Op dit moment zijn de positie van de voorzitter, door pensionering van de vorige voorzitter, en twee van de posities van commissie leden vacant. De klachtencommissie is hierdoor op dit moment slapend.

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 de eventuele aanbevelingen. Na ontvangst van het rapport deelt de directeur zijn gemotiveerde oordeel schriftelijk mee aan de betrokken partijen waarbij hij aangeeft of de genoemde aanbevelingen door hem worden overgenomen.

7.4 Behandelde klachten

In 2023 zijn er geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie. Wel is er een beroep gedaan op de vicevoorzitter van de klachtencommissie. Het ging hierbij over het opnieuw in behandeling nemen van een al eerder door de klachtencommissie behandelde klacht. Daar de klacht qua aard en strekking gelijk was aan de eerder behandelde klacht was het advies negatief en werd de klacht niet opnieuw in behandeling genomen.

8. De Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid

In 2023 zijn er geen klachten m.b.t. GGD Groningen behandeld door de Landelijke Geschillencommissie.

9. Ombudsman

In 2023 zijn er geen klachten m.b.t. GGD Groningen behandeld door de Ombudsman.

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 2023 zijn bijna alle dossiers binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. Twee dossiers lopen nog deze liggen beiden bij de verzekeraar.

11. Verbeterpunten en aanbevelingen

Heroverwegen of de klachtencommissie in deze vorm gehandhaafd moet blijven. Het is op dit moment een slapende commissie. De laatste jaren is er geen beroep op de klachtencommissie gedaan. Uitzondering hierop is een beoordeling van de vicevoorzitter van de klachtencommissie. Hierbij ging het om het opnieuw in behandeling nemen van een klacht waar de klachtencommissie al een advies voor af had gegeven. Het valt te overwegen om na te gaan of het een optie is om bij een andere klachtencommissie aan te sluiten. Vanuit de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg) is GGD Groningen niet verplicht om een interne klachtencommissie te hebben.

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.