

Betreft: algemeen bestuur

Datum: 17 april 2025

Bijlage: 1

Agendapunt: 2.1

Jaarverslag klachten 2024 GGD Groningen

Inleiding

GGD Groningen behandelt klachten conform de Klachtenregeling GGD Groningen. Op grond van deze regeling dient de directeur GGD jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit te brengen aan het algemeen bestuur GGD over de klachtafhandeling en de werkzaamheden van de klachtencommissie.

Het verslag over 2024 ligt nu voor.

Klachtenbehandeling en klachtencommissie

In 2024 zijn er in totaal 69 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). In vergelijking met 2023 is het aantal nagenoeg gelijk gebleven. De verklaring hiervoor ligt in het feit dat het Covid-testbeleid in 2022 is aangepast waardoor het aantal klantcontacten in 2023 sterk is afgenomen en dat is in 2024 gecontinueerd.

In 2024 is wederom de grote meerderheid van alle binnengekomen klachten en uitingen van ontevredenheid (63) informeel afgedaan. In 91,3% van de gevallen was sprake van informele behandeling.

In 2024 zijn er 6 klachten op formele wijze afgedaan. Het ging hierbij om aansprakelijkheidsstellingen, deze zijn ter behandeling voorgelegd aan de verzekeraar en allen gegrond verklaard.

Er zijn in 2024 geen klachten binnenkomen via de Social media, zoals Facebook, LinkedIn, Twitter en WhatsApp.

In 2024 zijn er geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie en er zijn ook geen klachten met betrekking tot GGD Groningen behandeld door de Landelijke Geschillencommissie en de Ombudsman.

Besluit

Het algemeen bestuur besluit kennis te nemen van het jaarverslag klachten 2024 GGD Groningen.