



Jaarverslag klachten 2024

Januari 2025

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1. Klachtafhandeling in 2024	4
1.2 Klachtbehandeling per categorie	4
2. Uitingen van ontevredenheid	5
3. Formele klachtbehandeling	6
4. Geen klacht geworden	6
5. Social media	6
6. Wat als de klager het niet eens is met het oordeel?	6
7. Klachtencommissie	6
7.1 Algemeen	6
7.2 Samenstelling commissie	7
7.3 Procedure klachtencommissie	7
8. De Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid	7
9. Ombudsman	7
10. Afhandeltermijn	7
11. Verbeterpunten en aanbevelingen	7
12. Afschrift en publicatie	8

Klachtbehandeling bij GGD Groningen

INLEIDING

De GGD is de gezondheidsdienst van en voor alle 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 als ook telefonisch en/of 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 soms niet en dan kan er gebruik gemaakt worden van de klachtenprocedure.

Doel van de klachtenprocedure is om de klager (op weg) te helpen en een oplossing te bereiken. De klachtenprocedure kan voor de klager genoegdoening opleveren. Ook kan de klachtenprocedure bijdragen aan het herstel van de relatie en vertrouwen tussen klager en de GGD. De klachtenprocedure is ook voor de GGD zelf van belang immers klanten die een klacht indienen laten hiermee een signaal achter van ontevredenheid. Het zorgvuldig onderzoeken van klachten binnen de GGD heeft voor de GGD een belangrijk leereffect. De kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de GGD kunnen op deze manier verder verbeterd worden. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over alle klachten en signalen die in 2024 zijn behandeld in overeenstemming met de Klachtenregeling GGD Groningen.

De Klachtenregeling GGD Groningen is vastgesteld door het algemeen bestuur Publieke Gezondheid & Zorg (PG&Z). Op 19 dec 2024 is een herziene klachtenregeling GGD bekrachtigd door het algemene bestuur PG&Z in verband met de wijziging van de gr PG&Z in gr GGD. Deze klachtenregeling is per 1 januari 2025 in werking getreden. 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 een zorginhoudelijke klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

1. Klachtafhandeling in 2024

1.1 Klachtbehandeling en registratie

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.

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 DPG;
- 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 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	2024	2023	2022
Formele klacht	6	7	5
Uiting van ontevredenheid*	63	58	163
• Telefonisch of mail**	57	55	158
• Signaal**	5***		
• Social media**	0	3	4
• Ombudsman	0	0	1
• Klachtencommissie	1	0	0
Totaal	69	65	168

**Totaal van het aantal informeel afgedane uitingen van ontevredenheid*

***Uitgesplitste aantallen. Deze zijn onderdeel van het totaal van uitingen Van ontevredenheid.*

****Hier was GGD Groningen niet verantwoordelijk voor het betrokken proces waarop de melding gericht is maar een andere organisatie zoals bijv. het RIVM.*

1.2 Klachtbehandeling per categorie

De binnengekomen klachten worden onderverdeeld in vier categorieën (zie hierna).

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 2024.

Categorie A: onjuiste informatie

Dit zijn klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld de website, in brieven, folders etc. Het kan ook om onjuiste informatie van een medewerker gaan. Er zijn in 2024 10 klachten gerubriceerd onder deze categorie. Het aantal klachten dat onder deze categorie gerubriceerd werden hadden vooral betrekking op de communicatie rondom COVID-19 en dan vooral over de priklocaties en over de HPV-vaccinatie sessies.

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 2024 vielen 11 klachten onder deze categorie. Hierbij gaat het om 8 reguliere meldingen en 3 meldingen m.b.t. de COVID organisatie. Dit is iets minder dan in 2023 toen ging het in deze categorie in totaal om 13 klachten. Het ging bij deze klachten voornamelijk over de gesprekston.

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 14 klachten geregistreerd. Hierbij ging het in 10 gevallen om reguliere meldingen en in 4 gevallen ging het om meldingen m.b.t. de COVID organisatie. In drie gevallen gaat het om een financiële claim i.v.m. aanhoudende klachten na een vaccinatie, deze zijn door de verzekeraar ontvankelijk verklaard en uitgekeerd. Eén klacht is door de klager voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege, hierbij zou het gaan om een protocol fout. Bij drie andere meldingen ging het om klachten over niet verleende toestemming voor het uitvoeren van het gezondheidsonderzoek op school.

Categorie D: overig

Deze klachten zijn niet duidelijk in een van de andere categorieën onder te brengen. In één geval ging het over de schending van het copyright op afbeeldingen op de website van de GGD, dit is na het ontvangen van de melding direct gecorrigeerd. In 2024 vielen 27 klachten onder deze rubriek. Het ging hierbij om 21 reguliere meldingen en 6 meldingen die betrekking hadden op de COVID organisatie. Wat betreft de COVID organisatie ging het bijv. om het ontbreken van de bewegwijzering of een niet rolstoel toegankelijke locatie.

2. Uitingen van ontevredenheid

In 2024 is, net als in voorgaande jaren, de grote meerderheid van de binnen gekomen uitingen van ontevredenheid 63 informeel afgedaan. In 91,3 % 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. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de directeur de klacht eerst voorlegt aan de klachtencommissie. 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 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.

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 2024 ging het om 5 signalen/meldingen. Hierbij ging het om klachten over een andere zorginstelling of gemeente. In deze gevallen zijn de klagers (op weg) geholpen bij het indienen van hun klacht bij de betreffende organisatie.

5. Social media

Klachten die binnenkomen via de Social mediakanalen, zoals Facebook, LinkedIn, Twitter en WhatsApp, worden gemeld bij de klachtenfunctionaris, hierover wordt structureel gerapporteerd. Er zijn in 2024 geen klachten via deze route binnen gekomen.

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 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. Er is contact met GGD Drenthe om aan te sluiten bij hun klachtencommissie.

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.

In 2024 zijn er geen klachten m.b.t. GGD Groningen behandeld door de klachtencommissie, er is 1 klacht voorgelegd aan de voorzitter van de klachtencommissie.

8. De Landelijke Geschillencommissie Publieke Gezondheid

In 2024 zijn er geen klachten m.b.t. GGD Groningen behandeld door de Landelijke Geschillencommissie.

9. Ombudsman

In 2024 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 2024 zijn alle dossiers binnen de wettelijke termijnen van 6 of 10 weken afgehandeld.

11. Verbeterpunten en aanbevelingen

Vanuit de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg) is GGD Groningen niet verplicht om een klachtencommissie te hebben. De laatste jaren is er geen beroep op de klachtencommissie gedaan en is onderzocht of een samenwerking mogelijk is met de klachtencommissie GGD Drenthe. GGD Drenthe heeft aangegeven dat er gebruik gemaakt kan worden van de klachtencommissie GGD Drenthe. Op dit moment wordt bekeken hoe dit operationeel vorm gegeven kan worden.

12. Afschrift en publicatie

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