



<b>Naam overleg</b>	<b>Vergaderdatum</b>	<b>Agendapunt</b>
Algemeen Bestuur	3 juli 2024	4

Onderwerp	Klachtenjaarsverslag 2023
Opsteller	Pim Lamers
Datum	21 juni 2024
Behandeling van agendapunt	Besluitvormend
Voorstel/beslispunten	Bijgaand klachtenjaarsverslag vaststellen
Aanleiding/voorgeschiedenis	<p>De GGD geeft jaarlijks inzicht in de ingekomen complimenten en klachten. In bijgaand jaarsverslag treft u een beschrijving en overzicht aan van de ingekomen complimenten, signalen en klachten in 2023. Het aantal klachten in 2023 (in totaal 152) is licht gestegen t.o.v. 2022 (132). De extra klachten komen vooral voort uit Coronazorg. De verdeling van klachten tussen Publieke Gezondheid en Ambulancezorg is resp. 87 en 65 klachten. Het aantal binnengekomen complimenten was 21, vnl. bij ambulancezorg (7 in 2022).</p> <p>De top 5 klachten categorieën hebben betrekking op:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bejegening &amp; interpersoonlijke communicatie (50)</li><li>2. Administratie/communicatie/planning (37)</li><li>3. Procedure (34)</li><li>4. Vervoersindicatie ambulancezorg (20)</li><li>5. Verleende zorg (19)</li></ol> <p>In hoofdstuk 7 van het jaarsverslag zijn de aandachtspunten voor 2024 geformuleerd. In vergelijking tot de andere GGD'en scoort onze GGD wat betreft het aantal klachten bij Publieke Gezondheid relatief laag. Zo waren er in Hart voor Brabant bv 138 klachten (2023), West-Brabant: 160 (2022) en GGD regio Utrecht telde er 246 (2023). Hierbij moet opgemerkt worden dat de cijfers lastig te vergelijken zijn omdat het aantal klachten van veel factoren afhankelijk is zoals grootte verzorgingsgebied, taken van de GGD (bv wel of niet Ambulancezorg, Reizigerszorg, Veilig Thuis) en de manier van registratie (registreer je elke uiting van ongenoegen als een klacht). Binnen onze GGD wordt bijv. een deel van 'de uitingen van ongenoegen' door het team zelf of door ons KlantContactCentrum afgehandeld zonder dat deze officieel via de klachtenprocedure worden afgehandeld en deze worden dan ook niet</p>



	<p>meegerekend bij totaal aantal klachten. En dat is ook de bedoeling; klachten worden zo laagdrempelig mogelijk opgepakt.</p> <p>Zaken als bejegening/interpersoonlijke communicatie, administratie/communicatie, procedures en verleende zorg scoren in de klachten hoog bij onze GGD en dat is ook herkenbaar bij de andere GGD'en. Algemene tendens is dat klagers steeds veeleisender/vasthoudender worden, deze tendens wordt ook door klachtenfunctionarissen van andere GGD'en bevestigd.</p>
Beoogd effect (impact/ gevolgen)	Leren van ingekomen klachten zodat de dienstverlening van de GGD verbetert. Leren van klachten maakt deel uit van het uitgangspunt continu verbeteren dat de GGD heeft omarmd.
Argumenten	
Kantttekeningen (risico's)	
Financiën	
Communicatie	Een publieksversie van het klachtenjaarslag wordt op de website van de GGD geplaatst.
Uitvoering en evaluatie	
Bijlagen	Klachtenjaarslag 2023