

Klachtenrapportage 2022

Ons kenmerk	Doc-24004753
Versie	1
Datum	21 maart 2024
Contactpersoon	M. van Schaik
E-mail	m.vanschaik@regiogv.nl

1. Inleiding

Binnen de Regio Gooi en Vechtstreek gelden vier verschillende klachtenregelingen, namelijk:

- Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek;
- Klachtenregeling Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek;
- Klachtenregeling Vervoer Gooi en Vechtstreek BV;
- Klachtenregeling voor zorgverlening in de zin van de Wkkgz Regio Gooi en Vechtstreek.

Deze klachtenrapportage is opgesteld aan de hand van de klachten die zijn ontvangen bij de organisatieonderdelen waarop de Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek van toepassing is en de Klachtenregeling voor de zorgverlening in de zin van Wkkgz. Dit om een vollediger beeld te kunnen geven van de ontvangen klachten. De volgende organisatieonderdelen vallen onder deze twee klachtenregelingen; GGD, Jeugd en Gezin, Bedrijfsvoering, Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL), Urgentiebureau, Werkgeversservicepunt (WSP), Grondstoffen-en Afvalstoffendienst (GAD), Regionale ambulancevoorziening Gooi en Vechtstreek (RAV).

Deze klachtenrapportage is gebaseerd op de geregistreerde en mondelinge klachten over 2022.

2. Overzicht klachten

In 2022 zijn er in totaal klachten ontvangen 103. Van de 103 klachten hadden er 37 betrekking op de COVID-19 dienstverlening. Per organisatieonderdeel is bekeken hoeveel klachten er zijn ontvangen, wat de aard van klacht is en hoe de klacht is afgehandeld.

1. Bedrijfsvoering

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
1	Bejegening medewerker	Telefonisch afgedaan

2. Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL)

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
1	Bejegening medewerker en omgaan privacy	Telefonisch afgedaan

3. Urgentiebureau

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
1	Uitblijven contact/ reactie	Schriftelijk afgedaan

4. Werkgeversservicepunt (WSP)

4	Bejegening medewerker en uitblijven van reactie of schending privacy	Telefonisch afgedaan of per e-mail als er geen contact tot stand kwam om over de klacht inhoudelijk te spreken of de gewenste wijze van klachtbehandeling
---	--	---

5. Grondstoffen-en Afvalstoffen Dienst (GAD)

Bij de GAD zijn er in totaal 31 klachten ontvangen. De klachten gaan over het rijgedrag van chauffeurs of de bejegening van medewerkers.

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
3	Te hard rijden in woonwijken door chauffeurs	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken
3	Rijgedrag overig	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken
19	Gedrag en houding medewerkers	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken
6	KCC	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken
Totaal: 31		

De GAD heeft diverse maatregelen genomen naar aanleiding van de ontvangen klachten. De medewerkers zijn persoonlijk aangesproken op hun rijgedrag als uit de gegevens van de rijvoertuigen ook bleek, dat de betreffende medewerker zich niet had gehouden aan de snelheid. Ook is er aandacht geweest in teamsessies met medewerkers over het gewenste rijgedrag en houding richting de inwoners van de regio.

6. GGD

Bij de GGD zijn 5 klachten ontvangen die toezien op de dienstverlening van de GGD in het algemeen. Van de 37 klachten die COVID-19 gerelateerd waren, hadden de meeste betrekking op de afstand tot een testlocatie of de locatie zelf. Ook zijn er klachten ontvangen over de manier waarop een vaccinatie is gezet of het uitblijven van een testuitslag of de late ontvangst van een testuitslag.

GGD algemeen

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
1	Klager wil internationale hersteldverklaring zonder bij de GGD getest te zijn	Veelvuldige uitleg schriftelijk en telefonisch aan klager en zijn gemachtigde dat en waarom wij dit niet kunnen afgeven.
1	Niet houden aan coronamaatregelen tijdens fotowedstrijd	Foto's verwijderd en klager aangegeven dat zij gelijk had.
1	Te hoog gezette vaccinatie	Telefonisch contact met arts
1	Reactie na plaatsen DTP-vaccinatie	Telefonisch contact met arts
1	Contact met medewerker	Telefonisch contact opgenomen door directeur publieke gezondheid
Totaal: 5		

GGD COVID-19

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
4	Afstand testlocatie was te ver	Telefonisch afgedaan
3	Onvrede over opheffen van een testlocatie	Telefonisch afgedaan

4	Klacht over de bejegening door een medewerker op een testlocatie of van callcenter	Telefonisch afgedaan
3	Onduidelijke informatievoorziening vaccinaties	Telefonisch afgedaan
5	Slechte toegankelijkheid van een testlocatie en/of verkeersveiligheid	Telefonisch afgedaan
10	Wijze van afnemen van een vaccinatie of de werkwijze op een locatie	Telefonisch afgedaan
5	Het uitblijven van het doorgeven van een testuitslag	Telefonisch afgedaan
1	Niet in aanmerking komen van een extra boorster	Telefonisch afgedaan
1	Lange wachtrij bij een testlocatie	Telefonisch afgedaan
1	Inplannen van een test	Telefonisch afgedaan
Totaal: 37		

7. Jeugd en gezin

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
10	Lange wachtrij bij HPV-vaccinatie	Schriftelijk of telefonisch excuses aangeboden
1	Uitblijven benodigde verklaring	Telefonisch afgedaan
Totaal 11		

8. RAV Gooi en Vechtstreek

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
7	Bejegening van medewerker of over wijze van deskundigheid of medisch handelen	Schriftelijk of telefonisch afgehandeld
3	Over niet vervoeren van een persoon of over de wijze van vervoer	Schriftelijk of telefonisch afgehandeld
1	Over niet sturen van een ambulance	Telefonisch en schriftelijk afgehandeld
1	Geen dekking van de zorgkosten door verzekeraar	Telefonisch en schriftelijk afgehandeld
Totaal 12		

3. Behandeling van de klachten

Als er een klacht wordt ontvangen, dan neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager om de procedure van de klachtbehandeling te bespreken en de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Uit de analyse van de klachten blijkt, dat de meeste klachten zijn opgelost door een snelle reactie en/of actie. De klachten worden veelal binnen de behandeltermijn naar tevredenheid opgelost. Telefonisch contact met de klachtenfunctionaris, een leidinggevende of een betrokken medewerker is vaak voldoende om de klacht intern en informeel af te ronden.

In 2022 zijn de klachten opgelost via de interne klachtenbehandeling. In 2022 zijn er geen klachten van de Regio voorgelegd aan de Nationale ombudsman of aan de externe geschillencommissie indien een klacht viel onder het bereik van de klachtenregeling voor de zorgverlening in de zin van de Wkkgz.

5. Conclusie

Er zijn in totaal 103 klachten binnengekomen, waarvan 37 klachten toezien op bejegening of houding en gedrag van medewerkers. Daarnaast zijn er 37 klachten ontvangen over de COVID-19 dienstverlening. De overige klachten hadden betrekking op de wijze van communiceren over de dienstverlening of de uitvoering van de dienstverlening. Een klacht kan uit verschillende onderdelen bestaan. Meerdere klachten betroffen zowel de bejegening als de dienstverlening.

Vrijwel de meeste klachten zijn telefonisch afgehandeld of telefonisch en per e-mail. Het streven van de klachtenfunctionarissen is om zo laagdrempelig en dienstverlenend mogelijk te werken en daarom zijn veel klachten op een informele wijze afgehandeld. Er zijn geen klachten doorgezet naar het dagelijks bestuur voor het geven van een oordeel over de gegrondheid van een klacht, naar de Nationale ombudsman of de externe geschillencommissie omdat de klachten binnen de interne klachtenbehandeling zijn opgelost.

Een punt van aandacht voor 2023 is dat nauwkeuriger wordt bijgehouden wat de behandeltermijn per klacht is geweest. Ook kunnen klagers na bemiddeling door een klachtenfunctionaris er duidelijker op gewezen worden dat de klacht ook verder formeel kan worden afgehandeld. Dit kan bijvoorbeeld door een oordeel van het dagelijks bestuur te vragen of een verwijzing naar de Nationale ombudsman of de externe geschillencommissie als de indruk bestaat dat de klager toch niet tevreden is over de behandeling of afhandeling van de klacht.