

# Klachtenrapportage 2023

Ons kenmerk	DOC-24004759
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 2023.

## 2. Overzicht klachten

In 2023 zijn er in totaal 85 klachten ontvangen. Per organisatieonderdeel is bekeken of er klachten zijn ontvangen en hoeveel. Ook is er gekeken naar de aard van klacht is en hoe de klacht is afgehandeld.

### 1. Urgentiebureau

Bij het Urgentiebureau zijn er 3 klachten ontvangen, waarvan 2 door dezelfde klager.

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
2	Bejegening en wijze van communiceren over het proces van een aanvraag	Telefonisch en schriftelijk afgedaan.
1	Maken van onderscheid en schending privacy bij urgentie aanvraag.	Schriftelijk contact geweest en bemiddelingsgesprek in 2024 ingepland vanwege vakanties en overige omstandigheden. Deze klacht was in 2023 nog niet afgerond.
<b>Totaal: 3</b>		

### 2. Grondstoffen-en Afvalstoffen Dienst (GAD)

Bij de GAD zijn er in totaal 50 klachten ontvangen. De meeste klachten hebben betrekking op bejegening/ houding en gedrag van medewerkers of het rijgedrag van de chauffeurs.

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
6	Te hard rijden chauffeurs	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken
11	Rijgedrag overig	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken
28	Gedrag en houding medewerkers	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken

5	KCC over communicatie en/of bejegening	Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. Indien gegrond; medewerker op aangesproken
<b>Totaal: 50</b>		

### 3. GGD

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
6	Bejegening tijdens contact met medewerkers	Telefonisch of per e-mail, zoals klager te kennen heeft gegeven.
2	Verkeerd gegeven vaccinatieadvies.	Ongegrond, telefonisch afgehandeld door manager AGZ.
<b>Totaal: 8</b>		

### 4. Jeugd en gezin

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
13	Bejegening	Schriftelijk of telefonisch afgehandeld en opgelost
1	Verkeerd gegeven vaccinatie	Telefonisch afgedaan
<b>Totaal 14</b>		

### 5. RAV Gooi en Vechtstreek

Aantal klachten	Aard van de klachten	Wijze van afhandelen
6	Bejegening van medewerker	Schriftelijk of telefonisch afgehandeld
1	Vragen over de wijze van vervoeren persoon	Schriftelijk of telefonisch afgehandeld
1	Over afgenomen intake 112 en warm doorverbinden huisarts	Telefonisch en schriftelijk afgehandeld
2	Deskundigheid/ medisch inhoudelijk handelen	Telefonisch en schriftelijk afgehandeld
<b>Totaal 10</b>		

## 3. Behandeling van de klachten

Uit de analyse van de klachten blijkt, dat de meeste klachten vrijwel direct zijn opgelost door telefonisch contact tussen klager en de klachtenfunctionaris. Ook een bericht per e-mail of telefonisch vanuit een leidinggevende heeft bij bepaalde klachten bijgedragen aan een vlotte en positieve afwikkeling van een klacht.

## 4. Conclusie

In 2023 zijn er 85 klachten ontvangen. Vergeleken met 2022 zijn er 18 klachten minder ontvangen. Van de 85 klachten hadden er 60 betrekking op bejegening/ houding en gedrag van medewerkers. Alle klachten zijn intern behandeld. Er zijn dus geen klachten extern voorgelegd. Wel was er in 2023 1 klacht nog niet afgerond. Deze klacht is niet afgehandeld binnen de termijn vanwege diverse omstandigheden. In 2024 zal er een format worden opgesteld, zodat de behandeltermijn eenvoudig door de klachtenfunctionarissen kan worden bijgehouden. De termijn volgens de Klachtenregelingen is 6 weken en kan vervolgens met 4 weken worden verlengd. Bij Bedrijfsvoering, het Werkgeversservicepunt (WSP) en het Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL) zijn over 2023 geen klachten ontvangen.