

# Klachtenrapportage 2024

|                |                        |
|----------------|------------------------|
| Ons kenmerk    | DOC-25010757           |
| Versie         | 1                      |
| Datum          | 6 mei 2025             |
| Contactpersoon | M. van Schaik          |
| E-mail         | m.vanschaik@regiogv.nl |

## 1. Inleiding

De klachtenrapportage wordt aangeboden door de klachtenfunctionaris die organisatie breed is aangewezen als klachtenfunctionaris. De klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek schrijft voor dat de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapportage opstelt waarin ten minste wordt vermeld wat de aard van de ingediende klachten is geweest, de wijze waarop de klachten zijn afgedaan en of de klachten aanleiding hebben gegeven om het beleid of de wijze van uitvoering van een taak te wijzigen. De klachtenrapportage dient aangeboden te worden aan het dagelijks bestuur. Dit is reden dat er een rapportage wordt opgesteld.

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.

De klachtenrapportage is opgesteld aan de hand van de klachten die zijn ontvangen bij die organisatieonderdelen waarop de Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek van toepassing is en de Klachtenregeling voor de zorgverlening in de zin van de Wkkgz. De volgende organisatieonderdelen vallen onder deze twee klachtenregelingen; GGD, Bedrijfsvoering, Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL), Urgentiebureau, Grondstoffen- en Afvalstoffendienst (GAD), Regionale ambulancevoorziening Gooi en Vechtstreek (RAV). Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek en Vervoer BV kennen eigen regels omtrent verslaglegging van de klachten. Daarom worden de klachten niet in deze rapportage meegenomen.

De Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek en de Klachtenregeling voor de zorgverlening in de zin van de Wkkgz kennen allebei een interne en een externe behandelfase. Dit betekent dat in eerste instantie bekeken wordt of een klacht via interne bemiddeling kan worden opgelost. Indien de klager aangeeft na de bemiddeling niet tevreden te zijn over de afdeling van de klacht, dan geeft de klachtenfunctionaris aan het dagelijks bestuur een advies over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen. Het dagelijks bestuur handelt de klacht schriftelijk af en deelt het oordeel mede. Bij de mededeling aan klager wordt de mogelijkheid vermeld tot het indienen van een verzoekschrift bij de nationale ombudsman ofwel het indienen van een geschil bij de geschilleninstantie. Dit betreft dan de externe behandeling. De meeste klachten worden via bemiddeling in de interne behandelfase naar tevredenheid opgelost en daarom volgt er vaak geen schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Deze klachtenrapportage is gebaseerd op de geregistreerde klachten over 2024 door de klachtenfunctionarissen die de klachten behandelen van één van de organisatieonderdelen. In totaal zijn er 4 klachtenfunctionarissen en 3 plaatsvervangende klachtenfunctionarissen.

De Regio streeft naar een laagdrempelige en eenvoudige wijze van het indienen van een klacht en een voortvarende klachtbehandeling. Klachten worden inmiddels goed herkend. Een klacht wordt gezien al een signaal dat de dienstverlening kan verbeteren.

## 2. Overzicht klachten

In 2024 zijn er in totaal 93 klachten ontvangen. Per organisatieonderdeel is bekeken of er klachten zijn ontvangen en hoeveel. Ook is er gekeken naar de aard van klachten en hoe de klachten zijn afgehandeld.

### 1. Urgentiebureau

| Aantal klachten | Aard van de klachten | Wijze van afhandelen |
|-----------------|----------------------|----------------------|
|-----------------|----------------------|----------------------|

|                 |                                                                         |                                                                                                                                                          |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2               | Onduidelijke informatie/<br>communicatie                                | Telefonisch en schriftelijk afgedaan.                                                                                                                    |
| 1               | Maken van onderscheid en<br>schending privacy bij urgentie<br>aanvraag. | Schriftelijk contact geweest en er heeft een<br>bemiddelingsgesprek plaatsgevonden. Niet<br>naar tevredenheid opgelost. Schriftelijk<br>oordeel gegeven. |
| 1               | Onzorgvuldige besluitvorming en<br>bejegening                           | Telefonisch en schriftelijk afgedaan. Naar<br>tevredenheid opgelost.                                                                                     |
| <b>Totaal 4</b> |                                                                         |                                                                                                                                                          |

Bij het Urgentiebureau zijn er 4 klachten ontvangen. Van de 4 klachten zijn er 3 klachten opgelost via bemiddeling. Er is op 1 klacht een schriftelijk oordeel gegeven over de gegrondheid van de klacht, omdat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost via bemiddeling. De klacht is ongegrond verklaard.

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

| Aantal klachten   | Aard van de klachten                                 | Wijze van afhandelen                      |
|-------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 16                | Bejegening medewerker GAD                            | Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. |
| 24                | Rijgedrag                                            | Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. |
| 11                | Houding en gedrag medewerkers                        | Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. |
| 4                 | Schade                                               | Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. |
| 1                 | Geluidsoverlast                                      | Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. |
| 3                 | Communicatie over ophaalkalender<br>en ophalen afval | Telefonisch en/of schriftelijk afgedaan   |
| <b>Totaal: 59</b> |                                                      |                                           |

Bij de GAD zijn er in totaal 59 klachten ontvangen. De meeste klachten hadden betrekking op bejegening/ houding en gedrag van medewerkers en het rijgedrag van de chauffeurs. Sommige klachten hadden betrekking op meerdere klachtonderdelen. Bij de GAD komen veel meldingen binnen over het niet goed terugzetten van een minicontainer of het niet goed legen. Dergelijke meldingen worden niet aangemerkt als een klacht en komen dus niet terug in dit overzicht.

## 3. Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL)

| Aantal klachten  | Aard van de klachten           | Wijze van afhandelen                      |
|------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|
| 1                | Houding en bejegening          | Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. |
| 1                | Delen informatie en bejegening | Telefonisch en/ of schriftelijk afgedaan. |
| <b>Totaal: 2</b> |                                |                                           |

Bij het RBL zijn er 2 klachten ontvangen. Er is contact met klagers gezocht en uitleg gegeven.

## 4. GGD

| Aantal klachten | Aard van de klachten                                                | Wijze van afhandelen       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 3               | Bereikbaarheid afdeling, website en<br>foutieve informatie in flyer | Telefonisch of per e-mail. |
| 2               | Bejegening                                                          | Telefonisch                |

|                   |                                                                         |                                     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 5                 | Ontvangst factuur en/ of onvoldoende informatie dekking zorgverzekering | Telefonisch en per mail afgedaan    |
| 3                 | Omstandigheden vaccinatie locatie                                       | Telefonisch en per e-mail afgedaan. |
| 1                 | Ondersteuning hulpvraag                                                 | Telefonisch afgedaan                |
| 1                 | Medische handelen                                                       | Telefonisch                         |
| 2                 | Gegeven advies in het kader van Leerplicht of VT                        | Telefonisch en per mail             |
| <b>Totaal: 17</b> |                                                                         |                                     |

Bij de GGD zijn er 17 klachten binnengekomen. De klachten zijn veelal op vlotte wijze telefonisch of per email afgehandeld door een interventie vanuit de klachtenfunctionaris of een betrokken teammanager. De 2 klachten/ meldingen die toezagen op de omstandigheden bij de vaccinatielocatie zijn intern opgepakt.

## 5. RAV Gooi en Vechtstreek

| Aantal klachten   | Aard van de klachten                                         | Wijze van afhandelen                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 7                 | Bejegening en of behandeling door APV                        | Telefonisch en/of per e-mail            |
| 1                 | Zoekgeraakte eigendommen patiënt                             | Schriftelijk en telefonisch afgehandeld |
| 1                 | Niet sturen van een ambulance door MK                        | Telefonisch en schriftelijk afgehandeld |
| 1                 | Toezenden factuur naar verkeerd persoon                      | Telefonisch en schriftelijk afgehandeld |
| 1                 | Voorbij rijden ambulance vanwege onbekend adres routeplanner | Telefonisch en schriftelijk afgehandeld |
| <b>Totaal: 11</b> |                                                              |                                         |

Alle 11 de klachten zijn via bemiddeling opgelost. Er is geen formeel schriftelijk oordeel gegeven op ingekomen klachten.

## 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 contact vanuit een leidinggevende heeft bij bepaalde klachten bijgedragen aan een vlotte en positieve afwikkeling van de klacht. Eén klacht heeft aanleiding gegeven om het bestaande agressieprotocol aan te passen en de medewerkers te trainen. Dit naar aanleiding van een incident op een scheidingsstation. Over het rijgedrag van medewerkers zijn er 24 klachten binnengekomen. Bij controle van de snelheid blijkt dat de medewerkers zich hebben gehouden aan de toegestane snelheid. Wel kan de omvang van het voertuig voor een gevoel van onveiligheid zorgen bij overige weggebruikers of tot een onveilige verkeerssituatie leiden. Inzicht in het rijgedrag van medewerkers blijft een punt van aandacht.

## 4. Conclusie

In 2024 zijn er 93 klachten ontvangen. De klachten zijn veelal binnen de behandeltermijn opgepakt en opgelost. Vergeleken met 2023 zijn er 8 klachten meer ontvangen. Van de 93 klachten hadden er 39 betrekking op bejegening/ houding en gedrag van medewerkers. Alle klachten zijn intern afgedaan.

In 2025 zal het te doorlopen proces van de geldende klachtenregelingen binnen de Regio worden besproken met de klachtenfunctionarissen en de managers. Dit in het kader van een uniforme handelswijze van de klachtbehandeling.