

# Klachtbehandeling bij de GGD Groningen in 2015

## Inleiding

De Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Groningen (GGD) heeft te maken met twee wettelijke regelingen voor het behandelen van klachten:

- als zorginstelling met de Wet Klachtrecht voor Cliënten in de Zorgsector (Wkcz)
- als overheidsinstelling met de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)

De meeste klachten die betrekking hebben op de GGD Groningen worden behandeld volgens het gemeentelijk protocol, de Awb. Klachten die om een medisch inhoudelijke beoordeling vragen, worden voorgelegd aan de Klachtencommissie van de GGD in het kader van de Wkcz. De klager krijgt overigens wel de keuze uit beide regelingen. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de beide regelingen.

## 1. Klachtafhandeling Wet Klachtrecht voor Cliënten in de Zorgsector (Wkcz)

### 1.1 Algemeen

De Wet Klachtrecht voor Cliënten in de Zorgsector (Wkcz) schrijft voor dat elke zorgaanbieder een klachtencommissie met een externe voorzitter heeft of daarbij aansluiting zoekt. De GGD'en worden in deze wet expliciet genoemd als zorgaanbieder. De GGD hanteert als richtlijn dat een klacht die betrekking heeft op het medisch handelen van een arts, aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd. Overige klachten over de GGD Groningen worden in beginsel volgens het gemeentelijke protocol afgehandeld. Hiervoor is gekozen omdat bij deze laatste procedure een termijn geldt van zes in plaats van tien weken en omdat de klager, mocht hij niet tevreden zijn met de behandeling van zijn klacht door de directeur GGD, zijn klacht kan voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman van de gemeente Groningen. Klagers worden op de mogelijkheid gewezen om de klacht te laten behandelen door de Klachtencommissie, die een onafhankelijke voorzitter kent. In 2015 heeft één van de klagers voor deze route gekozen.

### 1.2 Samenstelling commissie

De Klachtencommissie van de GGD Groningen was in 2015 als volgt samengesteld:

Voorzitter	dhr. B. van den Bosch
Plaatsvervangend voorzitter	dhr. H.L.A. van Kats
Commissielid	mw. M.I. Oostingh
Commissielid	dhr. J. Broer
Plaatsvervangend commissielid	mw. J. Noorda
Plaatsvervangend commissielid	dhr. P. Jorna
Ambtelijk secretaris	mw. C. de Weijjs

De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam bij de GGD Groningen. Zij functioneren als onafhankelijke voorzitter. De (plaatsvervangende) commissieleden zijn wel werkzaam bij de GGD.

### 1.3 Klachten behandeld door de Klachtencommissie GGD Groningen

In 2015 is één klacht voorgelegd aan de Klachtencommissie. In september 2015 is een klacht ingediend over het handelen van de forensische artsen (7 in totaal) van de GGD ten tijde van de hechtenis (8 dagen) in het cellencomplex.

Klager stelt dat er op geen enkele wijze tegemoet is gekomen aan zijn verzoek tot verdere ondersteuning/ behandeling (bij voorkeur door een 2e lijns psycholoog). Klager is in isolatie geplaatst na verdenking van een ernstig misdrijf.

De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard. De commissie was van mening dat de forensische artsen hun werkzaamheden ten behoeve van arrestanten (met volledige beperking) hebben verricht binnen de vastgestelde justitiële kaders en het justitieel regime. Binnen de justitiële setting is adequate zorg verleend (er is aandacht besteed aan de emotionele belasting, de slaapproblemen zijn besproken en er is gesproken over medicatie). De forensische artsen hebben niet de conclusie getrokken dat er tweedelijnszorg ingezet moest worden. De artsen zijn tot gelijksoortige bevindingen gekomen over de psychische gesteldheid van klager, zijn slaapproblemen en mogelijke medicatie.

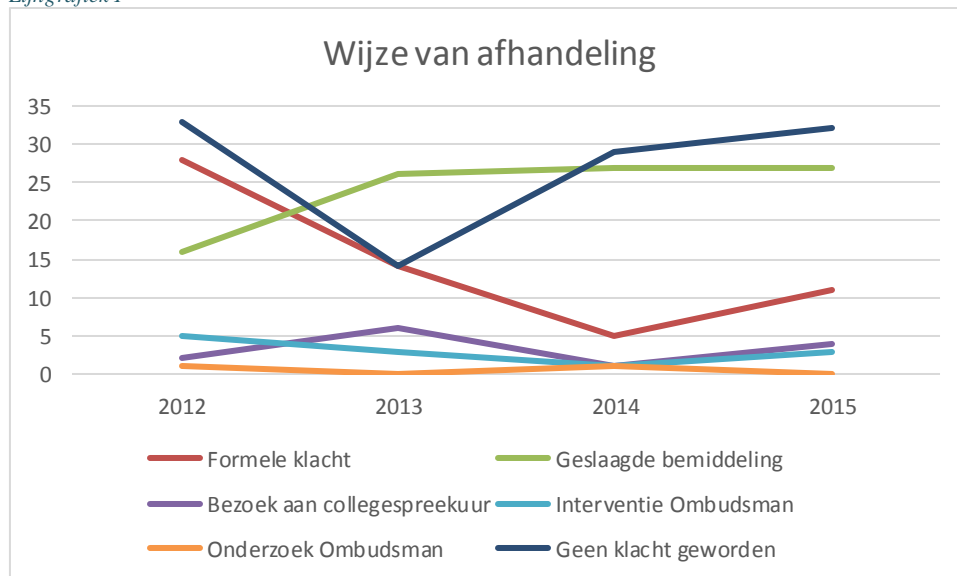
## 2. Klachtafhandeling Algemene wet bestuursrecht

### 2.1 Algemeen

In 2015 zijn er in totaal 77 klachten en signalen binnengekomen van klanten en/of burgers ter beoordeling door de klachtenfunctionaris van de GGD op grond van de Awb. Alle signalen van ontevredenheid worden zorgvuldig bekeken en daarna wordt de juiste route en wijze van registreren gekozen. Een binnengekomen klacht en/of signaal kan op zes manieren worden afgehandeld/geregistreerd.

Hieronder volgt een lijngrafiek van de aantallen per wijze van afhandeling.

Lijngrafiek 1



Het totaal aantal binnengekomen signalen en klachten is in 2015 licht toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor kan zijn:

- De burger weet ons goed te vinden.
- De GGD heeft er een taak bij gekregen. Per 1 januari 2015 vallen de klachten van de toegangsmedewerkers (voorheen oud BJZ) ook onder de klachtenregeling van de GGD.

## 2.2 Beoordeling formele klachten

Formele klachten worden beoordeeld als gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond. Hieronder volgt een overzicht van de beoordelingen van de afgelopen jaren.

Tabel 1

Oordeel	2015	2014	2013	2012
Gegrond	2	2	3	13
Gedeeltelijk gegrond	1	1	5	7
Ongegrond	8	2	2	4
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>24</b>

Het aantal klachten in 2015 dat volledig gegrond werd verklaard, evenals het aantal gedeeltelijk gegrond verklaarde klachten, is hetzelfde gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. Er is sprake van een verdubbeling van het totaal aantal binnengekomen formele klachten in 2015. Voor deze stijging zijn niet echt specifieke oorzaken te noemen. De toename heeft niet geleid tot een toename van gegronde klachten.

In het tabel hieronder volgt het aantal formele klachten per afdeling/onderdeel.

Tabel 2

Divisie	Afdeling/onderdeel	2015	2014	2013	2012
<b>PGZ&amp;W</b>	Uitvoering Wmo	1	3	3	7
<b>LGZ&amp;J</b>	JGZ	6		8	16
	OGGz	1	2		
<b>SZ&amp;V</b>	MMK	1			1
	Forensische gen.	2		2	
	Reizigersadviesing				2
	TBC-bestrijding				
	THI	1			1
	SOA-Aidsbestrijding			1	1
<b>Totaal</b>		<b>11</b>	<b>5</b>	<b>14<sup>2</sup></b>	<b>28<sup>2</sup></b>

JGZ = Jeugdgezondheidszorg

OGGz = Openbare Geestelijke Gezondheidszorg

MMK = Medische Milieukunde

THI = Technische Hygiëne Inspectie

TBC= Tuberculose

SOA= Seksueel Overdraagbare Aandoening

<sup>1</sup>) De afdeling PGZ&W valt per 1 januari 2015 onder een ander organisatieonderdeel, namelijk dat van de directie Maatschappelijke Ontwikkeling. De cijfers van deze afdeling worden daarom buiten dit jaarverslag gelaten.

<sup>2</sup>) De totalen van 2013 en 2014 komen niet overeen met de totaalcijfers genoemd in tabel 1. Dit heeft vermoedelijk te maken met het aantal klachten dat alsnog na een formele behandeling bemiddeld is.

## 2.3 Geslaagde bemiddelingen

Een bemiddeling is een informele manier van afhandelen en heeft in veel gevallen de voorkeur. Vooral omdat de contacten tussen de klager en de GGD een voornamelijk langdurig karakter hebben. De relatie van de GGD met een kind duurt over het algemeen tot het 19e levensjaar. De meerderheid van alle binnengekomen signalen is via een bemiddeling opgelost voordat er een formele procedure werd gestart. Dit jaar is de relatie met de burger/klant in 71% van de gevallen hersteld via zo'n geslaagde bemiddeling. Dit is een lichte daling ten opzichte van de het voorgaande jaar (84%). In 2013 lag het percentage op 65%. Er is een daling in het aantal bemiddelde bejegeningssklachten ten opzichte van 2014 waar te nemen tegenover een stijging van het aantal bemiddelde klachten in relatie tot een correcte afhandeling. We zien verder geen noemenswaardige verschuivingen.

Hieronder volgt een overzicht van het aantal succesvolle bemiddelingen per categorie van de afgelopen jaren.

Tabel 3

Categorie	2015	2014	2013	2012
A: Onjuiste informatie	5	4	0	4
B: Onheuse Bejegening	9	12	3	0
C: Correcte afhandeling	13	8	22	11
D: Overig	0	3	1	1
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>16</b>

- A = Onjuiste informatie: klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.
- B = Onheuse bejegening: klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren.
- C = Incorrecte afhandeling: klachten waarbij de burger aangeeft dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd of dat de procedures niet goed zijn verlopen.
- D = Overig: klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën zijn onder te brengen.

Het aantal succesvolle bemiddelingen per afdeling:

Tabel 4

Divisie/korps	Afdeling/onderdeel	2015	2014	2013	2012
<b>PGZ&amp;W</b>	Uitvoering Wmo	<sup>2)</sup>	2	5	4
<b>LGZ&amp;J</b>	JGZ	22	18	16	11
	OGGz	1		1	
<b>SZ&amp;V</b>	Reizigersadvisering	1	3	1	1
	TBC-bestrijding		1	2	
	Infectieziekten	1	1		
	MMK	1	1		
	THI	1	1		
<b>Brandweer <sup>1)</sup></b>			x	1	x
<b>Totaal</b>		<b>27</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>16</b>

<sup>1)</sup> M.i.v. 2014 geen onderdeel meer van de gemeente

<sup>2)</sup> M.i.v. 2015 geen onderdeel meer van de GGD, valt nu onder een ander organisatieonderdeel, namelijk de directie Maatschappelijke Ontwikkeling.

## 2.4 Aantal klachten en succesvolle bemiddelingen per gemeente/regio in 2015

Tabel 5

Woonplaats klager	Klachten	Bemiddelingen
Bellingwedde	2	
De Marne	1	2
Groningen	5	12
Grootegast		1
Hoogezand-Sappemeer		3
Leek		2
Marum		1
Menterwolde		2
Oldambt		3
Slochteren	1	
Stadskanaal	1	1
Vlagtwedde	1	
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>27</b>

De volgende gemeenten kennen in 2015 geen formele klacht(en) en/of geslaagde bemiddeling(en): Appingedam, Bedum, Delfzijl, Eemsum, Haren, Loppersum, Pekela, Ten Boer, Veendam, Winsum en Zuidhorn.

#### *Bijzonderheden/conclusies:*

- De twee klachten van de gemeente Bellingwedde zijn afkomstig van één klager.
- De gemeenten Groningen, Grootegast, Hoogezand, Marum en Stadskanaal stonden ook op de lijst van 2014.
- Van deze vijf stonden de gemeenten Groningen, Grootegast en Stadskanaal ook op de lijst van 2013.
- De gemeenten Bedum, Delfzijl, Eemsum, Loppersum en Zuidhorn stonden vorig jaar nog wel op de lijst, maar hebben dit jaar geen klachten ontvangen.
- De gemeenten De Marne, Oldambt en Slochteren hebben de afgelopen twee jaar niet op de lijst gestaan en hebben in 2015 wel klachten ontvangen. Opvallend hierbij is het aantal van 3 klachten voor De Marne en 3 klachten voor Oldambt. Het lijken op zichzelf staande incidenten en er lijkt geen verband te bestaan tussen de klachten onderling.
- De gemeenten Appingedam, Haren, Pekela, Ten Boer, Veendam en Winsum hebben de afgelopen twee jaar geen klachten ontvangen.
- De gemeente Ten Boer heeft in de afgelopen drie jaar geen klacht ontvangen en is hiermee het langste klachtenvrij gebleken.

## **2.5 Collegesprekkuur**

In 2015 hebben vier inwoners van de stad Groningen het Collegesprekkuur bezocht met een vraag voor ondersteuning vanuit de GGD. Als het zoeken naar een oplossing of beantwoording van de vraag langer dan vier weken duurt, moet betrokkene op de hoogte gehouden worden van de stappen die worden gezet. In dit geval is binnen de termijn een reactie gegeven. Vanuit het concern wordt een aparte jaarrapportage over de bezoeken aan het Collegesprekkuur uitgebracht. Deze bezoeken worden niet meegenomen in het jaarverslag klachten.

## **2.6 Ombudsman**

Wanneer de afhandeling van de klacht door de gemeente in eerste aanleg niet tot een bevredigend antwoord voor de klager leidt, kan de burger zich wenden tot de gemeente dan wel de gemeentelijke Ombudsman. De gemeentelijke Ombudsman kan de klager naar de gemeente verwijzen om zijn klacht daar in behandeling te laten nemen, zij kan een Interventie plegen waarbij vragen worden gesteld over de afhandeling of zij kan een Onderzoek instellen naar de klachtafhandeling. In 2015 heeft de gemeentelijke Ombudsman drie keer vragen gesteld over de afhandeling van een klacht. In 2015 vond er geen onderzoek plaats door de gemeentelijke Ombudsman. (Ter vergelijking: in zowel 2012, 2013 en 2014 heeft de Ombudsman in één geval een onderzoek ingesteld.) Bij een gegrondverklaring van de Ombudsman kan deze een aanbeveling opnemen. Betrokken klagers van dat onderzoek krijgen vanuit het college van B&W bericht naar aanleiding van de bevindingen van de Ombudsman, ook de Ombudsman krijgt bericht van het College van B&W. De gemeentelijke Ombudsman maakt haar eigen jaarverslag waarvan het College een afschrift krijgt.

## **2.7 Geen klacht geworden**

Naast klachten die behandeld kunnen worden in een klachtenprocedure komen er ook signalen van ontevredenheid binnen die niet onder de noemer klachten vallen. Het kan dan gaan om een informatieve vraag of om een verzoek om hulp. In 2015 kwam het in 32 gevallen niet tot een klacht die in het gemeentelijke registratiesysteem was in te voeren.

#### *Enkele oorzaken:*

- De klacht is eigenlijk een bezwaar of ingebrekestelling. Hiervoor gelden andere wettelijke procedures.
- De melding blijkt bij nader inzien geen klacht maar vooral een verzoek om hulp te zijn.
- De klager komt na een mondeling signaal niet terug op zijn klacht: hij vult geen toegestuurd klachtenformulier in of stuurt geen mail over zijn klacht, zoals wel is besproken. (Soms moet de conclusie luiden dat het luisteren naar het verhaal van betrokkene volstaat.) Als er geen reactie meer volgt, wordt het dossier gesloten.
- De klager kiest ervoor geen officieel vervolg te geven aan de klacht nadat hij zijn verhaal heeft gedaan.

- De klacht is niet ontvankelijk omdat bijvoorbeeld geklaagd wordt over een medewerker die niet in dienst is van de GGD.
- De klager heeft voornamelijk als doel een leerpunt af te geven voor de organisatie.

### 3. Ontwikkelingen

- De divisie Persoonsgerichte Zorg & Welzijn is met ingang van 1 januari 2015 geen onderdeel meer van de GGD. Het valt per die datum onder het organisatieonderdeel Maatschappelijke Ontwikkeling.
- De GGD heeft er per 1 januari 2015 een taak bij gekregen. Van Bureau Jeugdzorg (BJZ) zijn de afdelingen Toegang en Casemanagement ondergebracht bij de GGD. Klachten betreffende deze onderdelen vallen sindsdien onder de klachtenregeling van de GGD.
- De Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector is per 1 januari 2016 gewijzigd naar de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg. Naar aanleiding van deze nieuwe wet wordt de klachtenprocedure herzien. Hierbij wordt ook gekeken naar de verantwoording richting de Gemeenschappelijke Regeling Publieke Gezondheid en Zorg, daar waar nu nog de lijn binnen de gemeente Groningen ligt.
- Het Collegesprekuur is afgeschaft.
- De klachten betreffende het onderdeel Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz) vallen met ingang van 1 januari 2016 onder de directie Maatschappelijke Ontwikkeling omdat deze binnen de daar opgerichte en op te richten WIJ-teams opgepakt worden.

*Herma van Dalen*  
*Klachtenfunctionaris GGD*