

Jaarverslag Klachtbehandeling Hecht 2023



Samenvatting

In dit jaarverslag leest u over alle klachten en signalen die in 2023 door Hecht zijn ontvangen en behandeld.

Toename aantal klachten

Het totaal aantal ontvangen klachten in 2023 is 158. Dit is een toename in klachten van 39 ten opzichte van 2022.

Nieuw dit jaar is de uitsplitsing in doorlopende klachten *uit* het vorige jaar en *naar* het volgende jaar. In 2023 zijn er 14 klachten die doorliepen vanuit het jaar 2022 afgehandeld. Er zijn 19 klachten van 2023 die doorlopen naar 2024.

Bij de helft van de resultaat verantwoordelijke eenheden is er sprake van een toename van het aantal klachten. Bij de RVE Jeugdgezondheidszorg is een afname van het aantal (nieuw) afgehandelde klachten te zien. Voor de RVE Gezondheidsbevordering en Onderzoek, de Centraal Ondersteunende Dienst en de Control en Concernstaf geldt dat er geen klachten zijn ingediend.

De klachtenfunctionaris signaleert dat er bij de binnengekomen klachten in toenemende mate sprake is van een emotionele lading. Daarnaast wordt er regelmatig een (nieuwe) klacht ingediend in een lopende klachtbehandeling (6 keer in 2023).

In 2023 is er ook sprake van een toename van het aantal niet-ontvankelijke klachten (totaal over 2023: 12). Hiervan is bijvoorbeeld sprake wanneer er een klacht wordt ingediend, maar klager daarna niet meer bereikbaar is voor aanvullende informatie. Conform wetgeving dient deze klacht dan niet-ontvankelijk te worden verklaard en wordt deze niet verder behandeld.

Klagers in meerderheid tevreden

De klagers hebben de inhoudelijke klachtbehandeling als kwalitatief goed ervaren en zijn merendeels tevreden over de afhandeling van hun klacht.

Er zijn door klagers geen vervolgstappen gezet richting de Ombudsman, de Commissie Publieke gezondheid of de Geschillencommissie Ambulancezorg. In vergelijking: in 2022 wendden twee klagers zich tot de Geschillencommissie Publieke gezondheid en één tot de Geschillencommissie Ambulancezorg.

Organisatie van klachtbehandeling

Het afgelopen jaar werd naast het behandelen van klachten ook een slag gemaakt in de organisatie van de klachtbehandeling. In 2023 is er een aanzet gegeven om de klachtbehandeling onder te (gaan) brengen bij de afdeling Kwaliteit en samen te voegen met de klachtbehandeling van de RVE RAV. Dit om de samenhang van de behandeling van klachten binnen Hecht te bevorderen en de leerelementen Hechtbreed te implementeren, borgen en evalueren volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Act-Check). Ook dit zal zijn vervolg krijgen in 2024.

Als sluitstuk zal de klachtenregeling van Hecht naar verwachting in 2024 herijkt worden en daarmee ook het interne werkproces en de taak- en functieomschrijving van de klachtenfunctionaris.

De Klachtenfunctionaris

April 2024

Terugkijken

Conform artikel 13 van de Klachtenregeling brengt de klachtenfunctionaris jaarlijks vóór april van het lopende jaar verslag uit over het afgelopen jaar.

In dit Jaarverslag 2023 wordt ingegaan op het aantal binnengekomen klachten, uitgesplitst naar het betrokken onderdeel (RVE) binnen Hecht, te weten:

- het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH);
- Jeugdgezondheidszorg (JGZ),
- Regionale Ambulancevoorziening (RAV)
- Gezondheidsbescherming Toezicht en GHOR (GTG),
- Gezondheidsbevordering en Onderzoek (GBO).
- Coronabestrijding (CB),
- Centraal Ondersteunende Dienst (COD),
- Control en Concernstaf (CCS).

Algemeen Overzicht

Overzicht cijfers 2022 en 2023

Jaartal		Totaal	ZVH	JGZ	RAV	GTG	GBO	CB	COD	CCS	Niet-ontvankelijk
2022		119	19	34	41	23	0	1	1	0	0
2023	Nieuw	125	22	23	46	26	0	4	0	0	4*)
	Totaal *)	158	34 (met 6 uit '22) (met 6 naar '24)	29 (met 6 uit '22)	58 (met 12 uit '22)	28 (met 1 uit '22) 1 naar '24)	0	5 (met 1 uit '22)	0	0	4

*)in voorgaande jaren is de telling niet op deze manier weergegeven

De tabel laat in dit jaarverslag een totaalstelling voor 2023 zien van 158 behandelde klachten. Dit is een toename in klachten van 39 ten opzichte van 2022.

Nieuw dit jaar is de uitsplitsing in doorlopende klachten *uit* het vorige jaar en *naar* het volgende jaar. In 2023 zijn er 14 klachten die doorliepen vanuit het jaar 2022 afgehandeld. Er zijn 19 klachten van 2023 die doorlopen naar 2024.

Bij de helft van de resultaat verantwoordelijke eenheden is er sprake van een toename van het aantal klachten. Bij de RVE Jeugdgezondheidszorg is een afname van het aantal (nieuw) afgehandelde klachten te zien. Voor de RVE Gezondheidsbevordering en Onderzoek, de Centraal Ondersteunende Dienst en de Control en Concernstaf geldt dat er geen klachten zijn ingediend.

Er is sprake van een toename van het aantal niet-ontvankelijke klachten.

Klachten RVE Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH)

De RVE Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH) organiseert regie in de keten voor veiligheid en gezondheid alsook taken op het gebied van maatschappelijke zorg.

Totaal van de klachten in 2023

Aangemeld in 2022 en doorlopend in 2023	6
Aangemeld in 2023	22
Aangemeld in 2023 en doorlopend naar 2024	6
Totaal	34*

**in voorgaande jaren is de telling niet op deze manier weergegeven*

Aantal nieuw afgehandelde klachten Zorg- en Veiligheidshuis:

2022 19

2023 22

In de RVE ZVH is er sprake van een toename van het aantal nieuw afgehandelde klachten in 2023 (plus drie).

In 2022 betroffen alle (19) klachten het handelen van Veilig Thuis Hollands Midden. In 2023 zijn dit er 17 (min twee).

Uitsplitsing Klachten van het Zorg- en Veiligheidshuis in 2023

Meldpunt Zorg en Overlast	4
Basiszorg coördinatie Kwetsbare Kind (BKK)	1
Veilig Thuis	11
Klachtencommissie Veilig Thuis	6
Totaal	22

Score per klacht op voornaamste klachtelement

Geen/onvoldoende/onjuiste actie	7
Deskundigheid/professionaliteit	2
Communicatie/informatieverstrekking	1
Verantwoording/vastleggen	2
Ingetrokken	1
Niet ontvankelijk	2
Door klager omgezet in aansprakelijkheidstelling	1
Klachtencommissie Veilig Thuis	6

Afdoening

Klachtgesprek	3
Bemiddeling (telefonisch/schriftelijk)	6
Aanpassing rapportage	2
Vernietigingsverzoek	1
Door klager omgezet in aansprakelijkheidsstelling	1
Ingetrokken	1
Niet ontvankelijk	2
Klachtencommissie Veilig Thuis	6

Gelijke tred houdt de stijging (toename van 965) van de in 2023 door Veilig Thuis afgegeven meldingen en adviezen:

2022	10.724
2023	11.689

De afnemers weten ook dit jaar de weg naar de klachtenfunctionaris te vinden. Hierbij dient opgemerkt dat Veilig thuis ook zelfstandig, vóórdat de weg naar de officiële klachtenopvang wordt bewandeld, meldingen van ongenoegen direct met een gesprek en uitleg oppakt en afhandelt. In het vaak één op één contact tussen afnemers en medewerkers van Veilig Thuis is dit een meestal logische en snelle wijze van werken. Deze meldingen, waarvan de afhandeling als het ware ingebed is in het onderliggende proces, worden niet geregistreerd.

Bij het Zorg- en Veiligheidshuis kan er sprake zijn van terugkerende klagers. Dit zijn klagers die op meerdere momenten tijdens het proces bij Veilig Thuis of het Meldpunt Zorg en Overlast een klacht indienen. De achtergrond hiervan ligt waarschijnlijk in de omstandigheid dat de klager niet zelf heeft gekozen voor betrokkenheid vanuit Veilig Thuis of het Meldpunt Zorg en Overlast.

Klagers laten zich soms bijstaan door Jeugdstem (voorheen: het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). Zij ondersteunen klagers bij het indienen van de klacht bij Veilig Thuis. Ook kan een medewerker van Jeugdstem aanwezig zijn bij een klachtgesprek. Jaarlijks vindt er een gesprek plaats met een vertegenwoordiger van Jeugdstem, de manager van Veilig Thuis en de klachtenfunctionaris met als doel te evalueren en knelpunten te bespreken.

In het jaar 2023 is met name de manager van Veilig Thuis betrokken geweest bij de afhandeling van klachten, vooral in de zittingen die plaatsvinden bij de klachtencommissie Veilig Thuis. Eind 2023 zijn er vijf operationeel managers aangesteld die de afhandeling van klachten, samen met de directe medewerker(s), oppakken.

De trend waarbij (overheids-)instanties kritisch worden bekeken en er ook op sociale media discussies worden gevoerd over die instanties, werd in 2023 verder doorgezet. Ook Veilig Thuis is onderwerp van dergelijke discussies, waarin kritiek soms omslaat in wantrouwen. Het is aan de klachtenopvang en de medewerkers van Veilig Thuis om hierop een antwoord te vinden, dat recht doet aan de klager én aan het werk van Veilig thuis. De focus blijft daarom ook voor het komend jaar liggen op zorgvuldig en begrijpelijk communiceren, waardoor doelen en werkwijze van Veilig Thuis voor iedereen kenbaar en voorspelbaar zijn.

In 2022 hebben er zes klachten van het ZVH een doorloop naar het jaar 2023. Vijf hadden betrekking op Veilig Thuis, één op het BKK (Basiszorg coördinatie Kwetsbare Kinderen).

Score per klacht op voornaamste klachtelement

Deskundigheid/ professionaliteit	1
Communicatie/informatieverstrekking	3
Bejegening	1
Verslaglegging	1

Afdoening

Klachtgesprek door Veilig Thuis	2 (3)
Bemiddeling door Veilig Thuis	2
Klachtencommissie Veilig Thuis	1 (na eerst klachtgesprek door Veilig Thuis)
Aanpassing verslag door BKK	1

Klachtencommissie Veilig Thuis

Zes klager wendden zich in 2023 na behandeling van hun klacht door de klachtenfunctionaris voor verdere behandeling tot de klachtencommissie.

De klachtencommissie Veilig Thuis bestond in 2023 uit:

Mevrouw Mr. M. Huisman (voorzitter)

De heer Mr. E.M.P.A. Vriens (lid)

De heer C.J. Groos (lid)

Klachtelement	Uitspraak op klachtelement
Hulpverlening 11 x	Ongegrond 6 Deels gegrond 1 Gegrond 4
Communicatie 3x	Ongegrond 2 Deels gegrond – Gegrond 1
Rapportage 3x	Ongegrond 3 Deels gegrond – Gegrond -
Bejegening 1x	Onthouden van een oordeel
	<i>Opgeteld:</i> Ongegrond 11 Deels gegrond 1 Gegrond 5
In 1 klachtzaak heeft er wel een hoorzitting plaatsgevonden maar is deze in bemiddeling tussen klager en Veilig Thuis opgelost	

De klachtencommissie heeft in één zaak een aanbeveling aan de directie gegeven.

De directie heeft in haar eindoordeel ten aanzien van de klachten in alle gevallen de adviezen van de klachtencommissie gevolgd en aanbevelingen uitgezet bij Veilig Thuis. Deze aanbevelingen waren onder meer: het nader bezien van werkinstructies en administratieve processen; het duidelijker vermelden van de status op rapportage; het inzichtelijker maken van af- en overwegingen tot een genomen besluit en het volgen van de taak- en functieomschrijving van de klachtenfunctionaris conform de Klachtenregeling van Hecht.

Eén klager wendde zich in 2023 na behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris voor verdere behandeling naar de klachtencommissie.

In 2023 hebben er zes klachten van het ZVH een doorloop naar het jaar 2024:

- Klachtencommissie Veilig Thuis 4
- In bemiddeling bij Veilig Thuis 1
- Meldpunt Zorg en Overlast 1

Klachten RVE Jeugdgezondheidszorg (JGZ)

De RVE Jeugdgezondheidszorg (JGZ) bewaakt, beschermt en bevordert de gezonde lichamelijke, psychische en sociale ontwikkeling van alle jeugdigen in Hollands Midden.

Aangemeld in 2022 en doorlopend in 2023	6
Aangemeld in 2023	23
Totaal	*29

**)in voorgaande jaren is de telling niet op deze manier weergegeven*

Aantal nieuw afgehandelde klachten JGZ

2022	34
2023	23

In de RVE JGZ is er sprake van een afname van het aantal nieuw afgehandelde klachten in 2023 (min 11).

Score per klacht op voornaamste klachtelement

Communicatie/informatieverstrekking	6
Bedrijfsvoering	4
Geen/onvoldoende/onjuiste actie	6
Bejegening	5
Verantwoording/vastleggen	1
Ingetrokken	1

De klachten zijn merendeels door bemiddeling en korte interventies in de vorm van een gesprek dan wel telefonisch/schriftelijk door de JGZ manager/medewerker met de klager opgepakt.

In één klacht is er een verzoek ingediend voor een financiële tegemoetkoming (informatieverstrekking bij vaccinatie buitenland). Hierbij was er ook een andere GGD betrokken die deze vergoeding heeft verstrekt.

De RVE JGZ heeft uit de gemelde klachten een aantal verbeterpunten geformuleerd. Zo zijn er wijzigingen aangebracht in het werkproces ten aanzien van dossiers (hierover zijn twee klachten ingediend). Ditzelfde geldt ten aanzien van de transparantie naar cliënten over informatie die gedeeld wordt met derden.

Op de vijf bejegeningselementen heeft reflectie door de betrokken medewerkers plaatsgevonden, zijn excuses gemaakt en is dit bespreekpunt geweest in het afdelingsteamoverleg.

Een aantal klachten heeft een AVG/privacy element. Hierbij zijn er vijf klachten ingediend naar aanleiding van de brief die ouders ontvingen ten behoeve van de screening van hun kind door de schoolarts in groep 2 en 7. De formulering in de brief bleek op het punt van veronderstelde toestemming tot onderzoek onduidelijk en had tot gevolg dat een standaardbrief werd aangepast.

Bij twee klachten is er een VIM (veilig incident melden) en bij één een MIC (melding incident client) gedaan. Eén keer na een brandwond bij een baby bij het aanstippen van de navel met zilvernitraat. Hierop heeft een aanpassing in de werkinstructie plaatsgevonden De tweede betrof het voor de derde keer geven van een HPV vaccinatie.

De MIC melding betrof de digitale verzending van een verwijsbrief over een ander kind aan een ouder. In een aantal klachtzaken is er uitleg gegeven over het beleid, bijvoorbeeld ten aanzien van stereoprikken en de taakafbakening Centrum Jeugd en Gezin en GGD.

In vier klachtzaken was een bijkomende complicerende factor een ICT-storing.

In 2022 hebben er zes klachten van de RVE JGZ een doorloop naar het jaar 2023.

Score per klacht op voornaamste klachtelement

Medische casuïstiek	5
Bejegening	1

Bij vier van de vijf klachten uit 2022 doorlopend naar 2023 rondom medische casuïstiek was er een verband met vaccineren.

Het ging hier om een te vroeg gezette (herhaal-) vaccinatie, een allergische reactie na een vaccinatie bij een verkouden kind, een bijna gezette foute vaccinatie en het zetten van de vaccinatie op de verkeerde plek op het lichaam.

Naar aanleiding van deze klachten is de werkinstructie aangescherpt. Er zijn maatregelen genomen om de taakverantwoordelijkheid van de supervisor/jeugdarts en de coassistent te verscherpen en deze binnen de organisatie te borgen.

De andere klacht medische casuïstiek ging over de wijze van bejegening bij de advisering logopedie. De bejegeningklacht betrof die door de jeugdverpleegkundige bij het consultatiebureau.

Op de twee bejegeningselementen heeft reflectie door de betrokken medewerkers plaatsgevonden en is dit bespreekpunt geweest in het afdelingsteamoverleg.

Klachten RVE Regionale Ambulancevoorziening (RAV)

De RVE Regionale Ambulance Voorziening (RAV) levert mobiele zorg met en zonder vervoer in acute en geplande situaties.

De klachten van de RAV worden zelf door de kwaliteitsmedewerker van de RVE behandeld.

Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris van Hecht voor de RAV één klacht behandeld. Op het medisch inhoudelijke deel van deze klacht heeft de RAV een calamiteitenrapportage opgesteld en deze gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De inspectie oordeelt op grond van de rapportage dat de aangelegenheid waarop de melding betrekking heeft voldoende zorgvuldig is onderzocht. De inspectie vindt met name de reflectie binnen het onderzoek van goede kwaliteit.

In 2023 werden 57 klachten bij de RVE RAV ingediend. Daarvan waren er 40 gerelateerd aan de Wet Kwaliteit Klachten Gezondheidszorg (WKKKGZ) en 17 niet-WKKKGZ gerelateerd (bejegening, rijgedrag en psychische problematiek). Er is sprake van een stijging van het aantal klachten in 2023 (plus 17 met die van de klachtenfunctionaris).

Overzicht ontvangen klachten over drie jaar

Aantal klachten	2021	2022	2023
	51	41	57

Klachten Niet WKKKGZ:

Aantal klachten	Gegronnd	Ongegronnd	Niet ontvankelijk	Nog niet afgerond
17	5	9	2	1

Klacht WKKKGZ:

Aantal klachten	Gegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel	Nog niet afgerond
40	7	19	3	11

Score per klacht op voornaamste klachtelement

Bejegening/houding/gedrag:	14
Verkeersgedrag	3
Zoekgeraakte documenten	1
Intake MKA	5
Anamnese	16
Klacht onterecht ingediend	2
Anamnese i.c.m. bejegening	7
Onterechte factuur ambulancevervoer	7
Volgen werkafspraken	1
Communicatie	1
Totaal	57

Ter vergelijking is hieronder een tabel opgenomen met het aantal ritten in 2023

EHGV + decl	60.091
EHGV + decl + afgebroken + loos	65.742
EHGV + decl + afgebroken + loos + standby	65.884
EHGV + decl + afgebroken + loos + standby + VWS	76.756

EHGV = Eerste hulp geen vervoer

Declarabel = ritten gedeclareerd bij de zorgverzekeraars

VWS = Voorwaarde scheppend (ambulance naar buitenlocatie voor borgen dekkingsgraad regio)

Alle klachten zijn grondig onderzocht en besproken met de desbetreffende medewerkers. Er zijn geen afgehandelde klachten over de RVE RAV voorgelegd aan de geschillencommissie ambulancezorg.

Zoals in een eerder jaarverslag is aangegeven, heeft de RAV in 2021 een pilot gedaan om de kwaliteit van de klachtafhandeling te verhogen. Doel was om het contact met klagers te optimaliseren. Om die reden nam het locatiehoofd – direct na ontvangst van een klacht – telefonisch contact op met klagers. De eerste ervaringen met deze nieuwe werkwijze waren positief. In 2023 is het direct bellen met klagers voortgezet, met dien verstande dat de RAV kwaliteitsmedewerker na binnenkomst van de klacht contact opneemt met de klager om de ontvangst te bevestigen en de procedure uit te leggen. Bij een bejegeningssklacht neemt het locatiehoofd op een later moment contact op met de klager. Medisch inhoudelijke klachten worden door de medisch manager behandeld.

Klachten RVE Gezondheidsbescherming, toezicht en GHOR (GTG)

De RVE GTG beperkt en/of voorkomt de verspreiding van infectieziekten, draagt o.a. bij aan een veilige omgeving voor kwetsbaren en coördineert, registreert en adviseert over de geneeskundige hulpverlening bij crisisbeheersing.

Totaal van de klachten in 2023

Aangemeld in 2022 en doorlopend in 2023	1
Aangemeld in 2023	26
Aangemeld in 2023 en doorlopend naar 2024	1
Totaal	*28

**)in voorgaande jaren is de telling niet op deze manier weergegeven*

Aantal nieuw afgehandelde klachten GTG

2022	23
2023	26

In de RVE GTG is er sprake van een toename van het aantal nieuw afgehandelde klachten in 2023 (plus drie).

Uitsplitsing klachten op werksoort binnen GTG *)

Algemene infectiebestrijding	7
Tuberculose bestrijding	1
Seksuele gezondheid	4
Sociaal Medische Advisering	6
Reizigerszorg	3 (plus 1 door naar 2024)
Inspectie kinderopvang en toezicht WMO	5

**)in voorgaande jaren is de telling niet op deze manier weergegeven*

Score per klacht op voornaamste klachtelement

Geen/onvoldoende/onjuiste actie	9
Bejegening/houding	5 (plus 1 door naar 2024)
Communicatie/informatieverstrekking	5
Bedrijfsvoering	7

Bij het onderdeel Algemene infectiebestrijding zijn er twee klachten ingediend inzake het Scabiës-beleid. Er is mondeling uitleg gegeven hoe dit beleid binnen Hecht vorm krijgt. Eén klacht ging over het niet meer verkrijgbaar zijn van een (herhaal) Rabiës vaccinatie. Dit was een gevolg van een landelijk tekort aan deze vaccinatie.

Bij Tuberculose bestrijding is er een klacht ingediend naar aanleiding van de uitnodiging BCG-vaccinatie. De klager heeft met een directiebrief uitleg gekregen over de achtergrond van de uitnodiging en dat de basis hiervan ligt in het Nationaal plan tuberculose bestrijding.

Bij Seksuele gezondheid zijn er twee klachten ingediend rondom SOA-testen (geen afspraak kunnen maken en geen SOA test online kunnen bestellen). Er geldt een gelimiteerde voorraad (gratis) SOA-testen, die in het kader van preventie door GGD Hollands Midden worden verstrekt. De klachtbehandeling bestond in deze zaken uit het geven van uitleg over de beleidskeuzes als het gaat om het testen op seksueel overdraagbare aandoeningen.

In het kader van verwachtingenmanagement is de informatieverstrekking zowel actief (in de voorlichting) als op de website van GGD Hollands Midden aangepast naar aanleiding van de klachten. Zo is op de website opgenomen dat het aantal testplekken beperkt is en wordt aangeraden om een afspraak te maken bij de huisarts wanneer er geen plek beschikbaar is.

Bij Sociaal Medische Advisering zijn er twee klachten ingediend rondom de medische beoordeling ten behoeve van een (verlenging) parkeervergunning en één ten aanzien van de rapportage hiervan. Het administratieve proces is hieromtrent nader geëvalueerd en de informatieverstrekking in de brief is verduidelijkt.

Bij Reizigerszorg is er in één klachtzaak een financiële vergoeding verstrekt vanwege het tussentijds verhogen van de vaccinatieprijs bij een herhaalvaccinatie.

Er zijn twee klachten binnengekomen aangaande het spreekuur in verband met te laat verschijnen. Gezien het overvolle spreekuur geeft te laat komen in de praktijk een probleem. Informatie is op dit punt nog meer benadrukt op de site en in de brief.

Bij de afdeling Inspectie kinderopvang zijn er vier klachten ingediend na een inspectiebezoek bij een kinderdagverblijf en de door klagers beleefde invloed daarvan op de aanwezige kinderen. Er is bij Inspectie kinderopvang ook één anonieme klacht ingediend.

Bij de RVE GTG zijn er vier niet-ontvankelijke klachten. Deze betreffen allen de Inspectie kinderopvang.

Bij drie klachten ten aanzien van een inspectiebezoek bleek contact vanuit de klachtenfunctionaris met de klagers niet mogelijk en bleef nadere specificatie van de klacht achterwege en kon deze daarmee niet afgehandeld worden.

Eén klacht had betrekking op de zienswijze (bezwaar) van de eigenaar van het kinderdagverblijf op het inspectierapport. Hiervoor is een aparte procedure ingericht.

Eén klacht betrof een bezwaar bij de gemeente inzake een parkeervergunning.

De klacht uit 2022 betrof die van een medewerker van de eigen organisatie. Hierbij ging het om het standaard gebruik van de geboortenaam van medewerkers in het werk-e-mailadres. De betrokken medewerker was het met dit beleid niet eens. De behandeling van deze klacht, welke bestond uit uitleg over het beleid en het toelichten van de (on-)mogelijkheden van onze ICT systemen, werd in 2023 afgerond.

Klachten RVE Gezondheidsbevordering en Onderzoek (GBO)

In 2023 werden er geen klachten ingediend gerelateerd aan de RVE GBO.

Klachten RVE Coronabestrijding (CB)

Binnen Hecht werd, in verband met de hoeveelheid, de aard en het onderwerp van de meldingen aangaande corona-vaccinaties, een aangepast behandeltraject ingericht voor de RVE Coronabestrijding.

Meldingen kunnen op deze wijze efficiënter en sneller afgehandeld worden. Deze klachtmeldingen zijn afzonderlijk geregistreerd en niet opgenomen in de totaalstelling.

In 2023 heeft de klachtenfunctionaris vijf klachten van de RVE CB behandeld.

Totaal van de klachten in 2023

Aangemeld in 2022 en doorlopend in 2023	1
Aangemeld in 2023	4
Totaal	*5

**)in voorgaande jaren is de telling niet op deze manier weergegeven*

Score per klacht op voornaamste klachtelement

Bedrijfsvoering	3
Privacy-schending	1
Communicatie/informatieverstrekking	1

Twee klachten kwamen van (mogelijke) sollicitanten, één klacht betrof het weigeren een anoniem BSN-nummer aan te maken en één een huisbezoekafspraak die geannuleerd was maar waar geen nieuwe afspraak op volgde.

In één klacht is er door een medewerker van de Corona afdeling een foto gemaakt van de ID om deze beter te kunnen lezen. De klager heeft een financiële tegemoetkoming gekregen voor de aanschaf van een nieuwe ID.

De klacht uit 2022 betrof die van een oud medewerker van de RVE Coronabestrijding over bejegening en privacy in de werksfeer. De behandeling van deze klacht is middels een directiebrief afgehandeld.

In 2023 zijn de werkzaamheden in het kader van de coronabestrijding verder afgeschaald, aangezien de coronapandemie in de endemische fase terecht is gekomen. Testlocaties en het bron- en contactonderzoek werden gesloten en de vaccinatielocaties en callcenter werden afgeschaald tot waakvlamniveau om tijdens de najaar campagne te worden opgeschaald. Het aantal meldingen nam hierbij fors af. In 2023 zijn er in Hollands Midden in totaal ruim 180.000 Covid- en HPV 18+ vaccinaties gezet door de RVE Coronabestrijding.

In 2023 kwamen er in totaal 11 meldingen binnen, een aanzienlijk lager aantal dan in 2022 (183). De meldingen waren gelijk verdeeld over vaccineren en callcenter en betroffen met name de wijze van communicatie en bejegening. Per functiegroep (prikkers, host, arts, beveiliging ect.) zijn hierop acties uitgezet. Het merendeel van de meldingen kon na een snelle interventie naar tevredenheid worden opgelost.

Klachten RVE Centraal Ondersteunende Dienst (COD)

In 2023 werden er geen klachten ingediend gerelateerd aan de RVE COD.

Klachten RVE Control en Concernstaf (CCS)

In 2023 werden er geen klachten ingediend gerelateerd aan de RVE CCS.

Niet Ontvankelijke Klachten

In 2023 zijn er in totaal 12 niet ontvankelijke klachten ingediend.

Twee zijn verbonden aan de RVE ZVH, vier aan de RVE GTG en twee aan de RVE RAV0.

Vier niet-ontvankelijke klachten zijn niet gekoppeld aan een van de RVE-en. Deze klachten behelzen een ingediende tandartsrekening of klachten die niet toebehoorden aan Hecht.

Organisatorische wijzigingen

In maart 2023 is de huidige klachtenfunctionaris in dienst getreden. Na indiensttreding werd duidelijk dat het aantal ingediende klachten verder zou toenemen, waardoor de beschikbare fte is uitgebreid van 0,44 naar 0,55.

Vooruitkijken

De organisatie heeft zich de ambitie gesteld om de leeropbrengst uit de ingediende klachten verder te vergroten. De klachtbehandeling behoeft doorontwikkeling in 2024, bijvoorbeeld ten aanzien van de standaardisering van gegevens in het zaakregistratiesysteem om efficiënter te komen tot verbeterde data en analyse.

Om trends en ontwikkelingen in klachtbehandeling adequater te signaleren en werkinstructies daarop sneller bij te kunnen stellen, zal de klachtenfunctionaris per 2024 intern halfjaar cijfers per RVE gaan verstrekken.

In 2023 is er een aanzet gegeven om de klachtbehandeling onder te (gaan) brengen bij de afdeling Kwaliteit en samen te voegen met de klachtbehandeling van de RVE RAV.

Dit om de samenhang van de behandeling van klachten binnen Hecht te bevorderen en de leerelementen Hechtbreed te implementeren, borgen en evalueren volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Act-Check). Ook dit zal zijn vervolg krijgen in 2024.

Als sluitstuk zal de klachtenregeling van Hecht naar verwachting in 2024 herijkt worden en daarmee ook het interne werkproces en de taak- en functieomschrijving van de klachtenfunctionaris.