

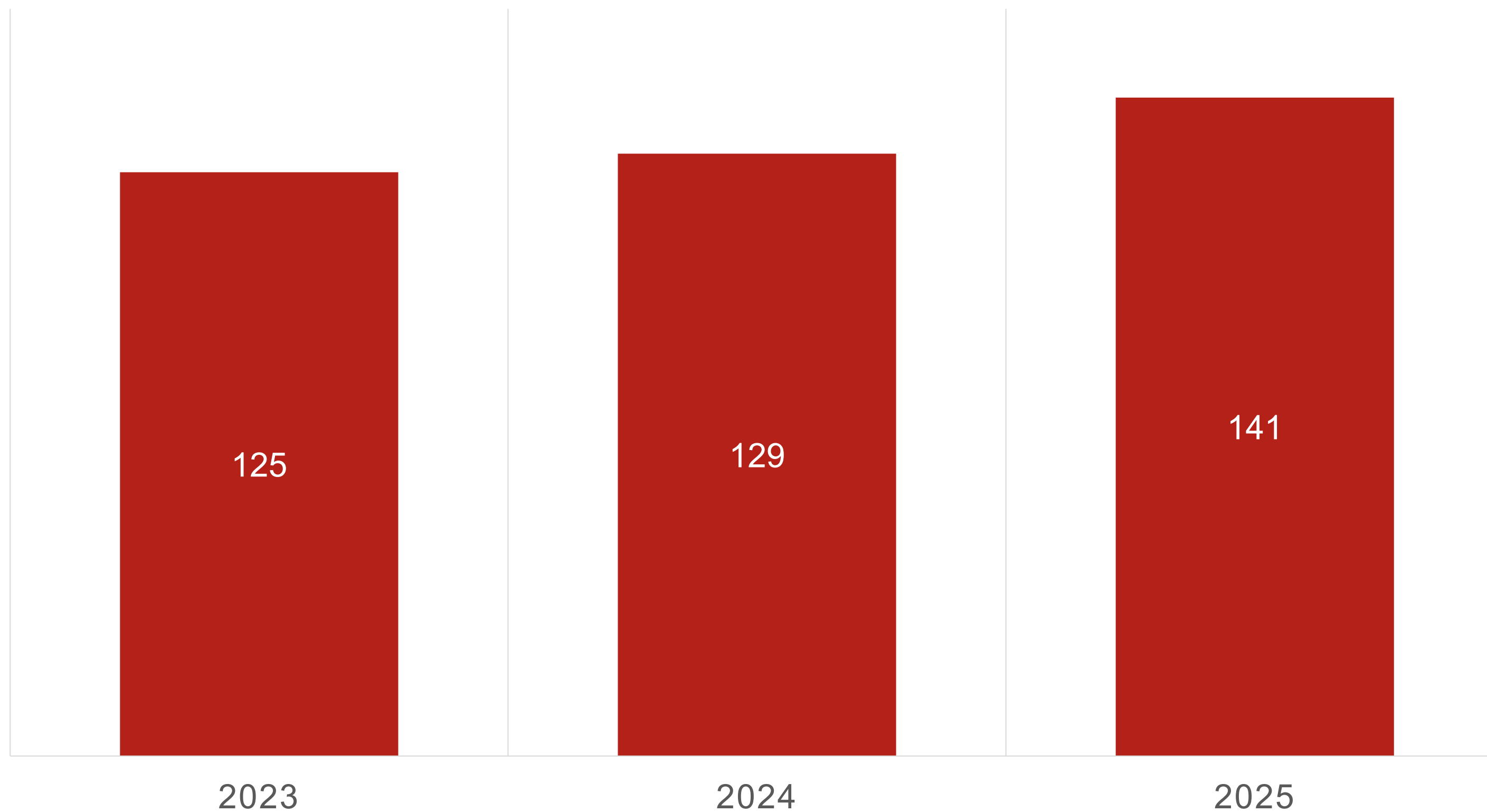


Klachtenopvang 2025

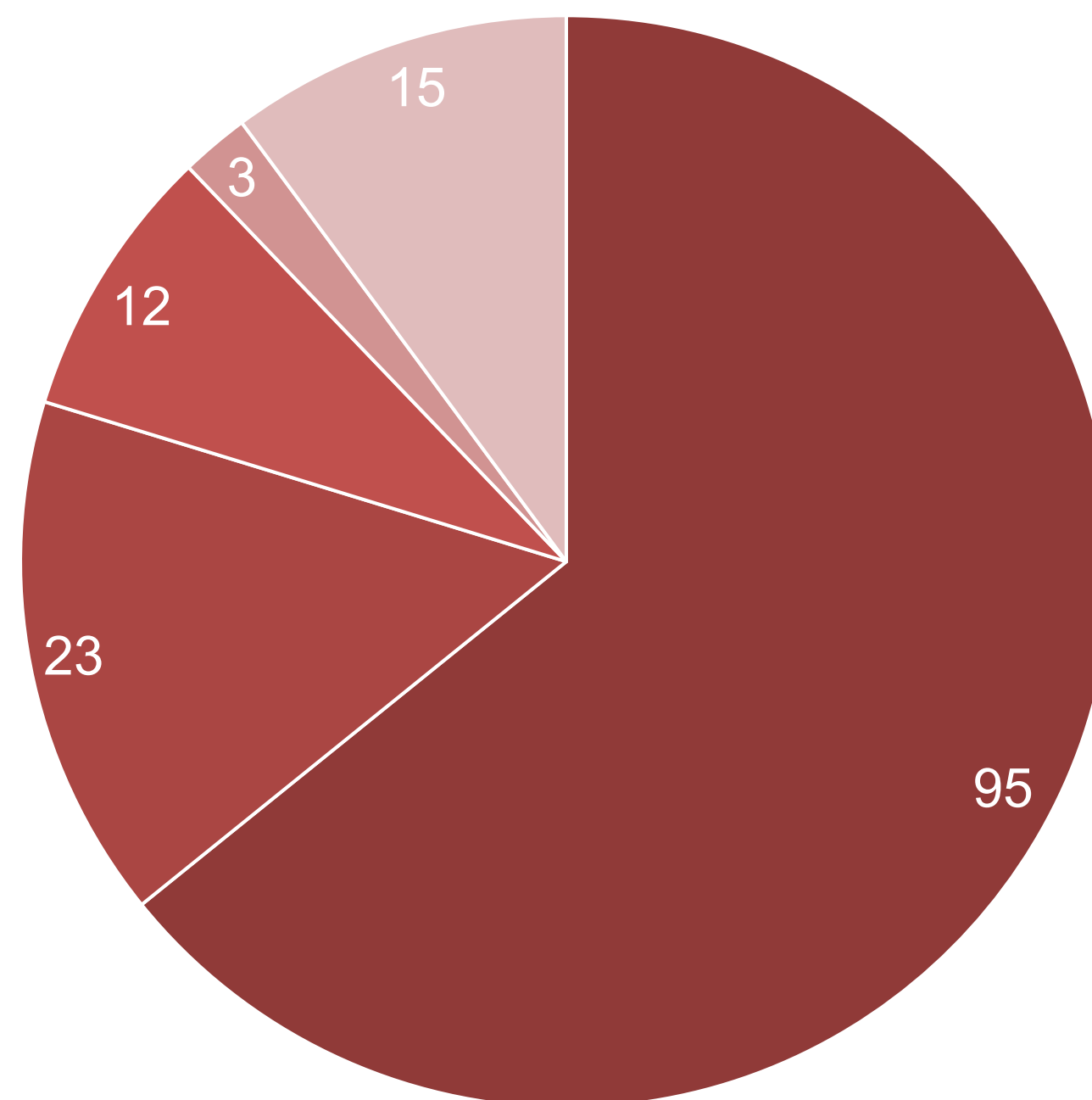
Jaarverslag

Samen gezonder.

GEREGISTREERDE KLACHTEN



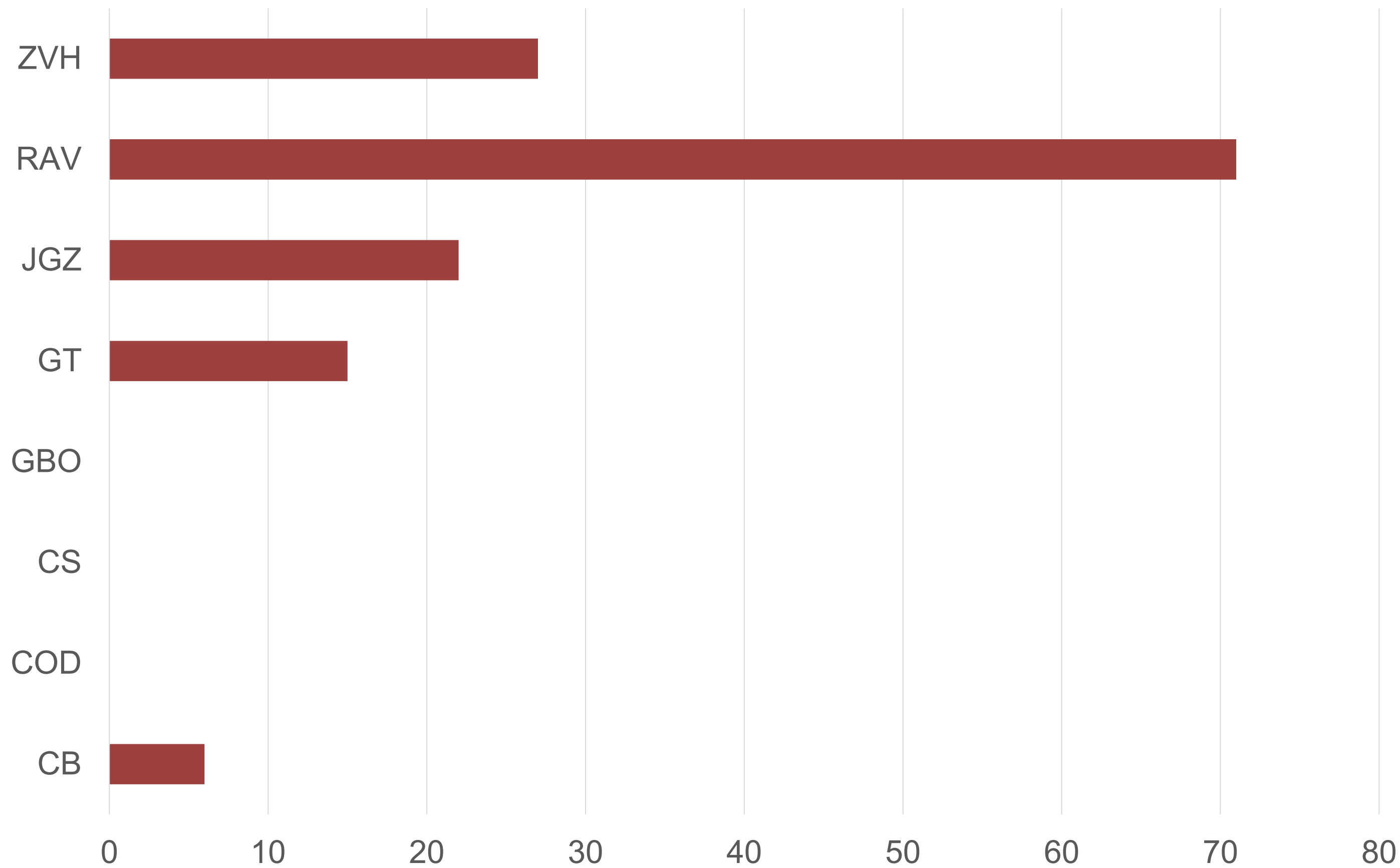
KLACHTEN UITGESPLITST



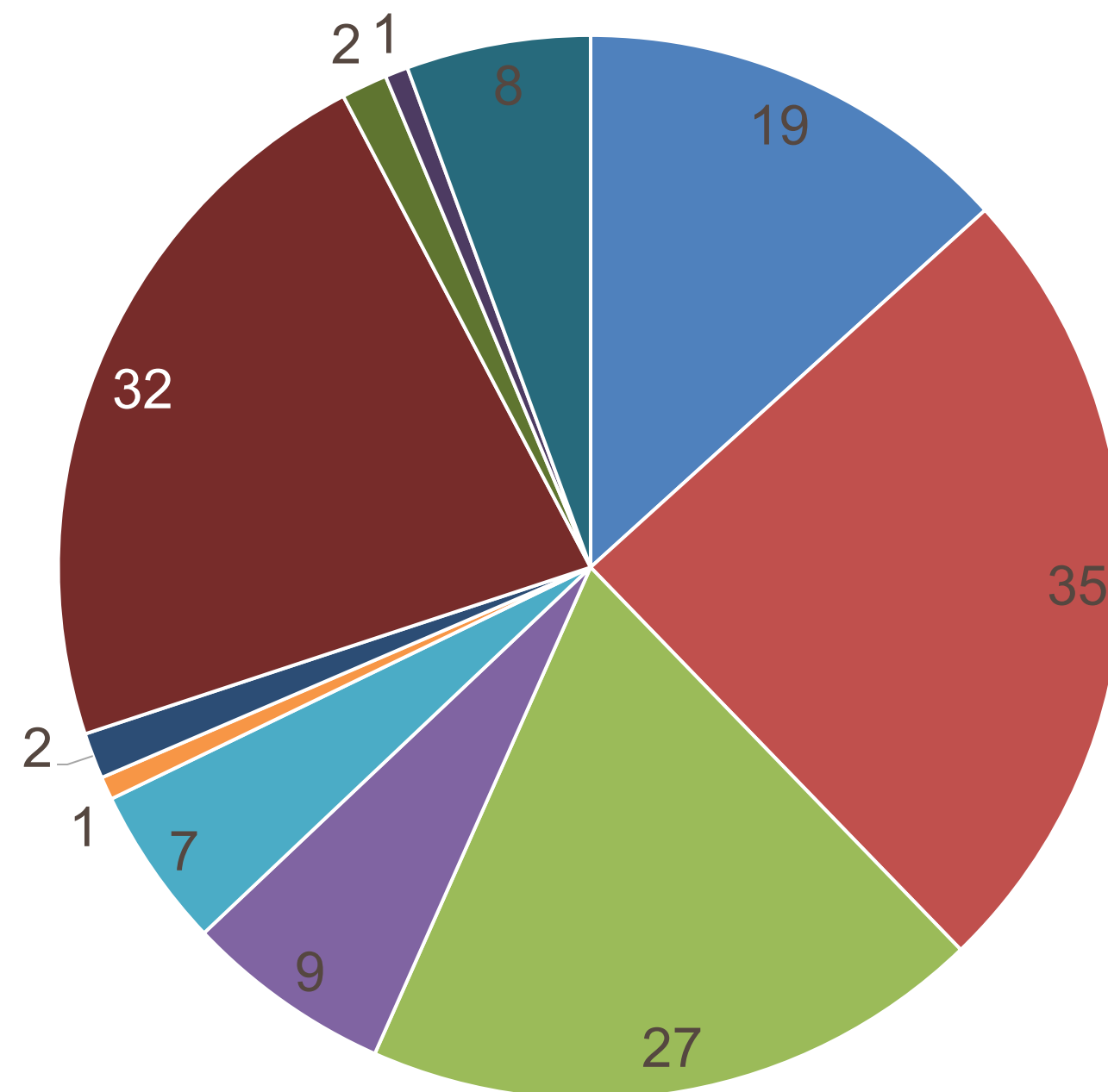
■ Afgerond ■ Nog niet afgerond ■ Niet-ontvankelijk ■ Ingetrokken ■ Niet in behandeling genomen*

*Een aantal klachten zijn niet in behandeling genomen, omdat de klacht niet ingediend werd door de patiënt/client zelf en er ook geen machtiging werd afgegeven. Ook kregen we niet altijd contact met klager. Een aantal klachten zijn op verzoek van de klager doorgezet naar de organisatie als signaal.

KLACHTEN 2025 PER RVE

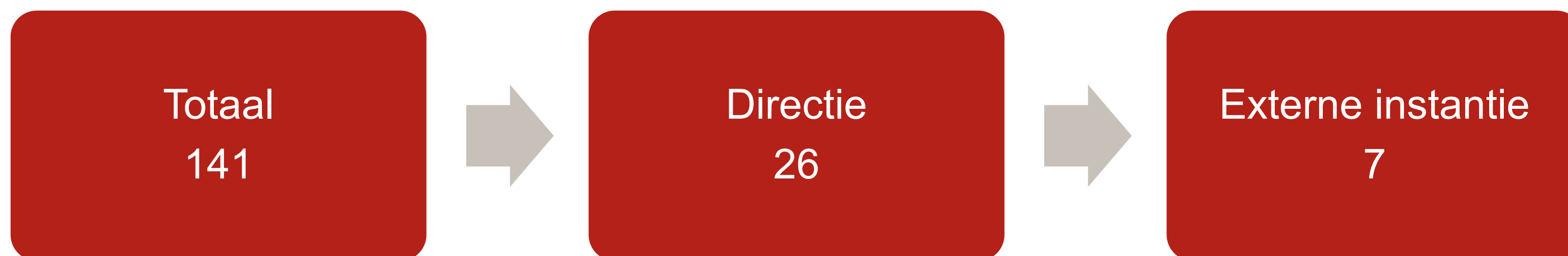


KLACHTONDERWERPEN



- Bedrijfsvoering
- Bejegening/houding/gedrag
- Communicatie/informatieverstrekking
- Deskundigheid/professionaliteit
- Discriminatie/Seksuele intimidatie
- Geen/onvoldoende/onjuiste actie
- Klachtbehandeling
- Medische casuïstiek
- Partijdigheid/objectiviteit
- Privacy schending
- Overig

Opschaling



- Rechtstreeks naar Klachtencommissie VT: 3
- Na doorlopen klachtenprocedure klacht voorgelegd bij de Nationale Ombudsman: 2
- Na doorlopen klachtenprocedure klacht voorgelegd bij de Autoriteit Persoonsgegevens: 2
- Geschillencommissie: Geen
- Door de laagdrempelige klachtenbemiddeling leidt het grootste gedeelte van de klachten tot een goede afhandeling van de klacht en hoeft de klacht niet voorgelegd te worden aan de directie.

AANDACHTS-/VERBETERPUNTEN EN SIGNALLEN

Bedrijfsvoering

- Groepsvaccinaties: wachttijden en onrust voor kinderen. Signaal opgepakt: Vanaf 2026 gestart met kleinschalig vaccineren door vaste vaccinatieteams.
- Coronavaccinaties: bereikbaarheid, toegankelijkheid en tijden. Ook aanmeldingen Landelijk Callcenter zijn niet gebeld.

Communicatie/informatieverstrekking

- Bij klachten die gaan over ZVH is klager het vaak niet eens met de uitkomst van of conclusies uit het onderzoek en is hij/zij van mening dat het onderzoek niet klopt.
- Andere verwachtingen van de werkwijze of bevoegdheden van ZVH.
- Signaal is opgepakt: ZVH informeert cliënten actief over de procedure en de werkwijze. Dit heeft een positief effect.

Bejegening

- Waar klager stelt onheus bejegend te zijn door een medewerker, geeft de medewerker aan door klager niet prettig bejegend te zijn.
- De samenleving verhardt en men wordt steeds mondiger. In algemene zin valt aan te bevelen dit thema eens aan bod te laten komen in een teamoverleg

Medisch inhoudelijk

- Andere verwachtingen vervoer t.o.v. triage en protocollen
- Aanmoediging klagen vanuit keten en omgeving
- Ander beeld van hulpverlening, inzet/gedrag

Klachtenmanagement

2025

- Voorstel gemaakt voor het optimaliseren van het klachtenproces
- E-Form geïmplementeerd
- Overgang naar een registratiesysteem (JOIN) voor de hele organisatie

2026

- Implementatie van een geoptimaliseerd klachtenproces
- Klachtenregeling herzien
- Werken in 1 gezamenlijk systeem: JOIN
- Periodieke interne rapportages