

Jaarverslag Klachtbehandeling Hecht 2022



In 2022 kwam het gewone leven, het leven ná de coronapandemie, weer op gang. Voor Hecht betekende dit onder meer dat de corona testcapaciteit werd afgeschaald en dat vaccinatielocaties werden ontmanteld. Hoewel de naweeën van de pandemie voor Hecht nog voelbaar waren, zien we in de klachtbehandeling terug dat corona op zijn retour was. De reguliere werkzaamheden bij Hecht gingen gewoon door, inclusief de bijbehorende contacten met cliënten en inwoners. Meestal verliep dit contact naar volle tevredenheid, maar in sommige gevallen was dat niet zo. Dan was het goed om te luisteren, samen tot een oplossing te komen en ervan te leren.

Het afgelopen jaar werd naast het behandelen van klachten ook een slag gemaakt in de organisatie van de klachtbehandeling. Zo zijn we bij het registreren van de klachten in ons zaakstelsel gebruik gaan maken van trefwoorden. Het monitoren van trends en ontwikkelingen wordt hierdoor versterkt. Ook werd het mogelijk om onze reactie op de klachten op te nemen, om onze ambitie van lerende organisatie inzichtelijk te maken en te versterken.

Ook in 2022 zijn alle uitingen van ongenoegen zorgvuldig door de betrokken medewerkers, de managers en de klachtenfunctionarissen opgepakt. In dit jaarverslag leest u over alle klachten en signalen die in 2022 door Hecht werden ontvangen en behandeld.

De waarnemend Klachtenfunctionaris
Mei 2023

Conform artikel 13 van de Klachtenregeling Hecht brengt de klachtenfunctionaris jaarlijks vóór april van het lopende jaar verslag uit over het afgelopen jaar. Door het vertrek van de Klachtenfunctionaris eind 2022 en haar vervanging in april 2023 heeft het uitbrengen van het jaarverslag helaas enige vertraging opgelopen.

In dit Jaarverslag 2022 wordt ingegaan op het aantal binnengekomen klachten, uitgesplitst naar betrokken onderdeel van Hecht (Resultaat Verantwoordelijke Eenheid, afgekort RVE). Vervolgens wordt ingegaan op de doorontwikkelingen van betekenisvolle klachtenbehandeling.

Algemeen Overzicht

Overzicht cijfers 2021 en 2022

Cijfers	Totaal	RAV	ZVH	GTG	JGZ	GBO	COD	CCS	CB
2021	117	51	25 (VT 15)	7	34	0	0	0	-
2022	119	41	19 (alle VT)	23	34	0	1	0	1

Het totaal aantal ontvangen klachten in 2022 is 119. Dat aantal is vrijwel vergelijkbaar (+2) met dat van 2021. Er is een afname zichtbaar bij de Regionale Ambulance Voorziening (RAV) met 10 klachten (51 in 2021, 41 in 2022). Hiermee is het aantal klachten bij de RAV terug op het niveau van het jaar 2020. Bij het Zorg- en Veiligheidshuis daalde het aantal klachten naar 19 (25 in 2020). Alle klachten hadden betrekking op Veilig Thuis, waar dat in 2021 nog 15 van de 25 klachten waren. Er kwamen er in 2022 23 klachten binnen over Gezondheidsbescherming Toezicht en GHOR. Dat is een toename van 16 klachten ten opzichte van 2021. De RVE Jeugdgezondheidszorg ontving 34 klachten. Met betrekking tot de RVE Coronabestrijding, tot slot, werd door de klachtenfunctionaris 1 klacht opgepakt.

Onder het totaal aantal ontvangen klachten zaten in 2022 ook 2 klachten van medewerkers over de eigen organisatie. Eén klacht betrof de RVE Centraal Ondersteunende Diensten en ging over 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. De andere klacht kwam van een oud medewerker van RVE Coronabestrijding en betrof bejegening in de werksfeer. De behandeling van deze klacht is op verzoek van de klager aangehouden.

Bij alle klachten werd in overleg met de betrokkenen geprobeerd tot een oplossing voor de klacht te komen. Dit doel werd veelal bereikt door het voeren van een gesprek met de betrokken medewerker(s), diens leidinggevende en/of de klachtenfunctionaris, of door het versturen van een schriftelijke reactie op de klacht. Geen van de verzoekers wendde zich na afloop van een klachtbehandeling tot een Geschillencommissie of de Nationale ombudsman. Wel kwam de Geschillencommissie Ambulancezorg in 2022 tot een oordeel in een zaak die in 2021 was ingediend. De klacht werd ongegrond verklaard.

Binnen Hecht werd, in verband met de hoeveelheid, de aard en het onderwerp van de meldingen, een aangepast behandeltraject ingericht voor de RVE Coronabestrijding. Bijvoorbeeld klachten over vaccinatieplanning en het te laat ontvangen van uitslagen konden op deze wijze efficiënter en sneller afgehandeld worden. De klachtmeldingen zijn afzonderlijk geregistreerd en niet opgenomen in de totaalstelling (met uitzondering van de klacht van de oud medewerker, die rechtstreeks door de

klachtenfunctionaris is opgepakt). Wel is vast te stellen, uit gesprekken met medewerkers, dat er een afname is in het aantal meldingen. Gelet op het afschalen van de coronadienstverlening is dat conform de verwachting.

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

Binnen de RVE JGZ kwamen er in 2021 in totaal 34 klachten binnen. Dit is gelijk aan het aantal klachten in het voorgaande jaar. De klachten werden door bemiddeling en korte interventies in bijna alle gevallen naar tevredenheid van klagers behandeld.

Sinds 2022 krijgen kinderen, in het jaar dat ze 10 jaar worden, automatisch een uitnodiging voor de HPV-vaccinatie van de jeugdgezondheidszorg of een Centrum voor Jeugd en Gezin. Ondanks de omvang van de prikcampagne in 2022 heeft de klachtenfunctionaris slechts 4 klachten ontvangen over de HPV-vaccinatie. De klachten hadden betrekking op het registreren (geel vaccinatieboekje), de oproep en een misverstand over welke prik was gezet (de eerste of de tweede). De klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

Naast klachten over de HPV-vaccinatie kwamen bij RVE JGZ nog 7 klachten binnen die verband hielden met vaccineren. De klachten waren divers en zagen onder meer op het prikken zelf, de drukte bij de locatie en privacy. Ook deze klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, op één na. De behandeling van deze klacht loopt nog.

Een klacht over veronderstelde toestemming tot onderzoek had tot gevolg dat een standaardbrief werd aangepast.

Klachten RVE Gezondheidsbescherming, toezicht en GHOR (GTG)

De RVE Gezondheidsbescherming, Toezicht en GHOR (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.

Binnen de RVE Gezondheidsbescherming, toezicht en GHOR kwamen er in 2022 23 klachten binnen. Dat is een stijging van het aantal klachten met 16 ten opzichte van 2021. De oorzaak van deze stijging lijkt vooral te liggen in zes klachten over of samenhangend met de gelimiteerde voorraad (gratis) SOA-testen, die in het kader van preventie door GGD Hollands Midden worden verstrekt. De klachtbehandeling bestond in deze zaken veelal 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.

Verder was een deel van de 23 klachten niet-ontvankelijk (5). Deze klagers zijn merendeels doorverwezen.

De overige klachten waren divers van aard en zijn (op één na) door bemiddeling en korte interventies naar tevredenheid van klagers afgehandeld. De behandeling van die ene klacht loopt nog.

Klachten RVE Gezondheidsbevordering en Onderzoek (GBO)

De RVE Gezondheidsbevordering en Onderzoek (GBO) werkt aan collectieve preventie, onderzoek en ondersteuning van gemeenten

In 2021 werden geen klachten ingediend gerelateerd aan de RVE GBO.

Klachten RVE Regionale Ambulancevoorziening (RAV)

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

In 2022 werden 41 klachten bij de RVE RAV ingediend. Daarvan waren er 31 gerelateerd aan de Wet Kwaliteit Klachten Gezondheidszorg (WKKGZ) en 10 niet-WKKGZ gerelateerd (bejegening, rijgedrag en psychische problematiek).

Overzicht ontvangen klachten over drie jaar

Aantal klachten	2020	2021	2022
	41	51	41

Het aantal klachten nam af ten opzichte van 2021 en daalde naar het niveau van 2020. Alhoewel slecht objectiveerbaar kan het terugdringen van de pandemie van invloed zijn geweest op de daling in het aantal klachten. Van de 31 WKKGZ klachten gingen er 17 over bejegening. Overigens was er bij acht van de bejegeningklachten tevens een bijkomend klachtaspect over de anamnese.

In 2021 werd 1 klacht over de RVE RAV voorgelegd aan de Geschillencommissie Ambulancezorg. Zoals hiervoor al is aangegeven, kwam de Geschillencommissie Ambulancezorg in 2022 tot een oordeel in deze zaak. De klacht werd ongegrond verklaard.

Beoordeling klacht in drie jaar

Beoordeling klacht	Jaar	Gegrond	Ongegrond
	2020	14	27
	2021	24	27
	2022	9	24

In de tabel hieronder de klachtelementen per categorie:

Aantallen klachtelementen per categorie	2021	2022
Bejegening/houding/gedrag	32	19
Verkeersgedrag)*	-	1
Geluidsoverlast	2	-
Zoekgeraakte documenten	2	-
Intake en uitgifte Centrale meldkamer	2	2
Anamnese/lichamelijk onderzoek	9	13
Ambulance indicatie	7	5
Wachttijd	1	-
Nabespreking hulpverlening	2	1
Psychische problematiek	1	1
Onbekend		1
Klacht onterecht ingediend		3
Overdracht/Volgen werkafspraken		3
Rijgedrag*	4	-

*Rijgedrag gaat over de beleving van de patiënt in de ambulance, verkeersgedrag door buitenstaanders in het verkeer.

Zoals in het Jaarverslag van 2021 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 2022 is het direct bellen met klagers voortgezet, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris 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.

In 2022 heeft de RAV ook een aantal verbetermaatregelen genomen:

- Iedere ingekomen klacht wordt door het Locatiehoofd en/of de Medisch Manager besproken met de bemanning/medewerker. Mochten hier verbetermaatregelen uit voortkomen, dan krijgt de afdeling kwaliteit hier geen notificatie van in verband met de privacy van de medewerker. De Medisch Manager monitort dit wel.
- Om klachten te voorkomen is contact opgenomen met de apotheek van het LUMC om de verpakking van bepaalde medicijnen te wijzigen zodat er minder snel verwisselingen plaats kunnen vinden en patiënten daardoor het verkeerde toegediend krijgen.
- Er wordt beleid geschreven om te voorkomen dat een ambulance ter plaatse gaat bij een overduidelijk overleden persoon waardoor een ambulance te lang uit het rooster is.

Klachten RVE Zorg- en Veiligheidshuis

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

In de RVE ZVH waren in 2021 15 van de 25 klachten over Veilig Thuis Hollands Midden (VT). In 2022 betroffen alle (19) klachten handelen van Veilig Thuis. Hoewel het totale aantal klachten over het ZVH in 2022 is afgenomen, is het aantal klachten over Veilig Thuis iets toegenomen. Gelijke tred hiermee houdt de stijging van de in 2022 door Veilig Thuis afgegeven meldingen en adviezen: deze zijn gestegen van 10.144 in 2021 naar 10.724. De afnemers hiervan weten ook dit jaar de weg naar de klachtenfunctionaris te vinden. Hierbij dient opgemerkt, dat Veilig thuis ook zelfstandig, vóórdát de weg naar de officiële klachtenopvang wordt bewandeld, meldingen van ongenoegen direct 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.

De trend waarbij (overheids)instanties kritisch worden bekeken en ook op sociale media discussies worden gevoerd over die instanties, lijkt ook in 2022 verder door te zetten. 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. Dat communicatie van het grootste belang is voor de uitvoering van het werk van Veilig thuis blijkt ook wel uit het feit, dat de wijze van communiceren zeven keer onderwerp was van een klacht.

Drie klachten werden gedurende de behandeling door klagers ingetrokken.

Vijf klagers wendden zich in 2022 na behandeling van hun klacht door de klachtenfunctionaris voor verdere behandeling naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie Veilig Thuis kreeg in 2022 in totaal 5 klachten binnen en heeft in alle 5 zaken een uitspraak gedaan. Twee klagers werden door de klachtencommissie in het gelijk gesteld: hun klachten werden gegrond beoordeeld. Van één klager werd de klacht deels gegrond en deels

ongegrond verklaard en van één klager werd de klacht niet gegrond verklaard. Eén klager werd in de klacht niet ontvankelijk verklaard. Drie van de klachten zagen mede op de communicatie door Veilig Thuis. In twee daarvan oordeelde de klachtencommissie dat de klachten gegrond waren.

De klachtencommissie handelde in 2022 ook 12 klachten af uit 2021. Het merendeel van de beoordeelde klachtelementen werd niet gegrond geacht. In drie zaken heeft de klachtencommissie een aanbeveling gedaan.

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.

De klachtencommissie Veilig Thuis bestond in 2022 uit mevrouw mr. M. Huisman (voorzitter), de heer mr. E.M.P.A. Vriens (lid) lid en de heer C.J. Groos (lid). De heer Groos volgde het lid de heer mr. J.J.F. Visser op, die vanaf het najaar 2021 vanwege persoonlijke redenen afscheid heeft genomen.

Waar de hoorzittingen van de klachtencommissie in 2021 ook digitaal werden gehouden, was dit in 2022 in beginsel weer fysiek. Op verzoek van (één van de) partijen kon echter overgegaan worden tot een digitale hoorzitting.

RVE Coronabestrijding

In de loop van 2022 zijn de werkzaamheden in het kader van de coronabestrijding afgeschaald. Callcenters, testlocaties en vaccinatielocaties werden gesloten. Het aantal klantcontacten daalde navenant, net als het aantal meldingen. In 2022 kwamen er in totaal 183 meldingen binnen (2021:674), een aanzienlijk lager aantal dan in 2021.

In de loop van 2023 zal de tijdelijke RVE Coronabestrijding worden opgeheven.

Het grootste deel van de meldingen (76) zag, net als in 2021, op het vaccineren. De meldingen zagen met name op de informatievoorziening en de dienstverlening. Verder zagen de meldingen op het callcenter (57), het testen (47) en het BCO (3). Het merendeel van de meldingen kon na een snelle interventie naar tevredenheid worden opgelost. Van alle meldingen betroffen er 14 een compliment. Op een totaal van 183 lijkt dat wellicht weinig, maar de ervaring leert dat mensen eerder in de pen klimmen voor een klacht dan voor een compliment. Als 14 mensen de moeite nemen expliciet een compliment te geven, dan betekent dat in zoverre toch heel veel. Het wordt ook door de medewerkers gewaardeerd.

Leren van klachten

De klachtbehandeling van Hecht is gericht op kwaliteitsbevordering en het verder optimaliseren van de dienstverlening. Veel klachten werden intern besproken met de betrokken medewerker en in voorkomende gevallen werd de kwestie in algemene zin besproken binnen het team met het oog op kwaliteitsbevordering en het leereffect. Ook werd van hetgeen was geleerd verslag gedaan in nieuwsbrieven, uiteraard zonder dat dit te herleiden was naar klager.

Het afgelopen jaar werd naast het behandelen van klachten ook een slag gemaakt in de organisatie van de klachtbehandeling. Zo zijn we bij het registreren van de klachten in ons zaakstelsel gebruik gaan maken van trefwoorden. Het monitoren van trends en ontwikkelingen wordt hierdoor versterkt. Ook werd het mogelijk om onze reactie op de klachten op te nemen, om onze ambitie van lerende organisatie inzichtelijk te maken en te versterken.

Eind 2022 is de klachtenfunctionaris, na ruim anderhalf jaar in functie te zijn geweest, vertrokken. In april 2023 is een nieuwe klachtenfunctionaris aangetreden. Het komend jaar zal daarom vooral in het teken staan van voortbouwen op wat is en in alle rust bezien wat er verder verbeterd kan worden. Maar daarover volgend jaar meer.

