| Naam overleg | Vergaderdatum | Agendapunt |
|---|---|---|
| Algemeen Bestuur | 10-5-2023 | 6 |

| | |
|---|---|
| Notitie | **Klachtenjaarverslag 2022** |
| Opsteller | Pim Lamers |
| Datum | 26-4-2023 |
| Korte omschrijving | De GGD geeft jaarlijks inzicht in de ingekomen complimenten en klachten. In bijgaand jaarverslag treft u een beschrijving en overzicht aan van de ingekomen complimenten, signalen en klachten in 2022.<br><br>Het aantal klachten is in 2022 (132) licht gestegen t.o.v. 2021 (126). Het aantal binnengekomen complimenten was 7 (9 in 2021). Gelet op het grote aantal klantcontacten van de GGD (jaarlijks meer dan 150.000 klantcontacten) is het aantal klachten relatief gering.<br><br>De top 5 klachten categorieën hebben betrekking op:<br>1. Bejegening (33)<br>2. Interpersoonlijke communicatie (32)<br>3. Procedure (27)<br>4. Verleende zorg (19)<br>5. Vervoersindicatie ambulancezorg (15)<br><br>Een klacht is aangemeld bij de Nationale Ombudsman.<br><br>In hoofdstuk 6 van het jaarverslag zijn de aandachtspunten voor 2023 geformuleerd. De directie ziet elke klacht als een gratis advies en ziet het als een plicht om uit de ingekomen klachten voor zover mogelijk verbeterpunten te halen voor de dienstverlening van de GGD.<br><br>Voorstel:<br>Het klachtenjaarverslag 2022 ter vaststelling voorleggen aan het Algemeen Bestuur. |

| | |
|---|---|
| Behandeling van agendapunt | Besluitvormend |
| Draagvlak | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Consequenties Financieel (past het in begroting) | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Kansen en mogelijkheden Sociaal/personeel/overig | Klik hier als u tekst wilt invoeren. |
| Communicatie *Hoe besluit te communiceren in de organisatie* | Hoe wordt het besluit in de organisatie gecommuniceerd |
| Evaluatie gewenst *Indien ja graag aangeven op welk termijn* | Nee |
| Verdere besluitvorming *Voorstel door naar OR/DB/AB* | Kies een item. |

**BESLUIT**

| | |
|---|---|
| Datum besluit: | Klik of tik om een datum in te voeren. |
| Vul hier besluit in | |