

Jaarverslag klachten en complimenten 2025

Aan: Algemeen Bestuur van GGD Brabant-Zuidoost

Van: Team klachtenfunctionarissen

1. Inleiding

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders hun eigen kwaliteit te bewaken, te beheersen en te verbeteren. Zorgaanbieders zijn onder andere zorginstellingen, zoals GGD Brabant-Zuidoost. De Wkkgz waarborgt dat patiënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) houdt toezicht op de naleving van de Wkkgz.

2. Rol van de klachtenfunctionaris

Het achterliggende doel van de klachtenfunctionarissen is om de GGD in beweging te krijgen om te leren van de ervaringen van melders. De klachtenfunctionarissen bemiddelen bij het oplossen van ontevredenheid die bij de klant is ontstaan door het leveren van een dienst. In 2025 heeft de klachtenfunctionaris de klager verder geholpen als bemiddelaar tussen de klant en de betrokkenen medewerker(s) en manager, hetzij mondeling, schriftelijk en/of in een gesprek met de betrokken partijen. Soms werd door de GGD ter compensatie een kleine attentie uitgedeeld aan de klager zoals een bos bloemen, een GGD-gadget of een ambulancebeertje.

3. Overleggen en samenwerking met andere disciplines

De GGD-klachtenfunctionarissen kunnen lid zijn van de Landelijke Vereniging van Klachtenfunctionarissen (VKIG). In dat kader hebben in 2025 weer verschillende vakinhoudelijk overleggen en intervisiebijeenkomsten plaatsgevonden. Daarnaast is aangesloten bij het landelijk overleg klachten en geschillen ambulancezorg en het landelijk overleg van klachtenfunctionarissen van de verschillende GGD 'en om ervaringen uit te wisselen. Intern is samengewerkt met medewerkers en managers die betrokken waren bij de klachten en is regelmatig afstemming gezocht met de functionaris gegevensbescherming (FG), de Privacy Officer (PO) en de juridisch adviseur wanneer in casussen privacy/informatieveiligheid/juridische zaken een rol speelden. Verder zijn regelmatig contacten geweest met team kwaliteit en zijn de contacten met interne en externe vertrouwenspersoon verder gecontinueerd. Tot slot zijn er constructieve overleggen geweest met de GGD-bestuurder aangaande de follow-up.

4. Neventaken klachtenfunctionarissen

- De klachtenfunctionaris is betrokken bij calamiteiten als /cliëntencontactpersoon
- De klachtenfunctionaris kan geraadpleegd worden en kan de klagers informeren over aansprakelijkstellingen
- De klachtenfunctionaris wordt bij AZ ingezet bij vragen rondom informatie over ritformulieren
- De klachtenfunctionaris wordt bij AZ ingezet als gespreksleider bij nabestaandengesprekken
- De klachtenfunctionaris denkt mee/adviseert bij moeilijke casussen voordat deze mogelijk een klacht worden

5. Klachtenoverzicht 2025

In 2025 zijn er 190 meldingen bij GGD Brabant-Zuidoost binnengekomen. Deze bestonden uit klachten en complimenten. Van deze meldingen bleken na verkenning 15 meldingen niet opgepakt te kunnen worden via de klachtenprocedure. Het ging hier onder meer om meldingen bedoeld voor ketenpartners en andere instanties (andere GGD-en/RAV-en, huisartsen en ziekenhuizen). Daarnaast betrof dit meldingen over organisaties waar de GGD hygiëne inspecties uitvoert en milieu-gerelateerde klachten waarvoor team GMV wordt ingezet. Deze meldingen zijn doorgezet naar het desbetreffende team met het verzoek om deze verder op te pakken. Tot slot is één melding niet opgepakt omdat het een gebeurtenis betrof van lang geleden.

Via een mailbericht of een persoonlijk kaartje kreeg de GGD (AZ) circa 20 complimenten, sommigen met een attentie erbij voor de ambulancemedewerkers.

In totaal zijn 155 klachten in behandeling genomen volgens de Wkkgz/AWB. Daarnaast waren er een aantal klachten die een doorloop hadden van 2025 naar 2026 en vervolgens afgerond zijn/worden in 2026. Daarnaast is de klachtenfunctionaris 12 keer ingeschakeld om te ondersteunen/mee te denken bij moeilijke casussen. Ook is er via de klachtenfunctionaris twee keer informatie verstrekt aan klagers over het indienen van een aansprakelijkheidsstelling. De klachtenfunctionaris is daarnaast twee keer ingezet bij (vooronderzoek van) calamiteiten als procesbegeleider/coördinator en vier keer als procesbegeleider en gespreksleider bij nabestaandengesprekken.

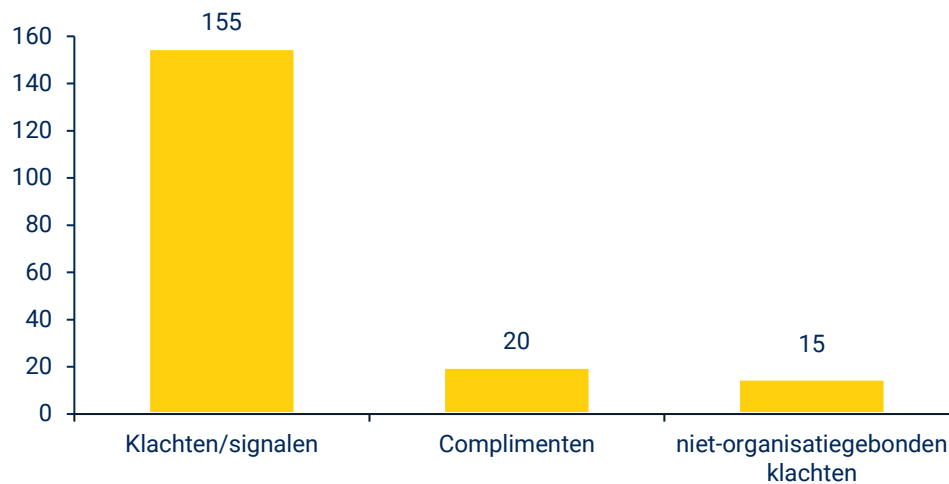
Ombudsman en geschillencommissie

In 2025 heeft één klager zich tot de ombudsman gewend omdat hij ontevreden was over de afhandeling van de klacht door de GGD. Het eerste contact met de ombudsman vond plaats eind 2025; de procedure krijgt in 2026 een vervolg.

Naar aanleiding van de afhandeling van één klacht heeft een klager zich gemeld bij de geschillencommissie. De zitting van de geschillencommissie vindt uiteindelijk plaats in februari 2026, het vonnis volgt medio april. Het geschil werd in augustus gemeld bij de geschillencommissie, maar was aangemeld bij de verkeerde geschillencommissie. Hierom is de doorlooptijd van dit geschil erg lang. Het interne proces voor wat betreft de voorbereiding van het geschil verliep niet altijd optimaal. Hiertoe vindt in maart 2026 een evaluatie plaats met de betrokkenen.

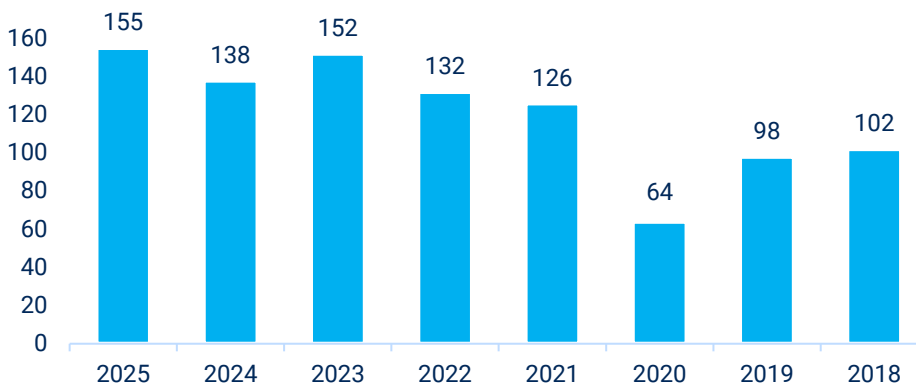
Overzicht meldingen in 2025 uitgesplitst naar soort (190 totaal)

Meldingen 2025 uitgesplitst naar soort



Overzicht trend klachten/signalen sinds 2018

Trend klachten/signalen



Er is een toename te zien in het aantal klachten in 2025 ten opzichte van 2024. Er is geen specifieke oorzaak hiervoor aan te wijzen. De trend in complexiteit van de klachten zet in 2025 ook door.

Overzicht aard klachten in 2025

De top 5 van de aard van de klachten in 2025 is niet anders dan in 2024. Deze top 5 bestaat uit:

- Bejegening/interpersoonlijke communicatie
- Verleende zorg/medisch handelen
- Procedure
- Administratie/informatie
- Vervoersindicatie

Eerder is benoemd dat de complexiteit van de klachten toeneemt. Onderdeel van deze complexiteit is dat de aard van de klacht meerledig is, bijvoorbeeld bejegening gecombineerd met verleende zorg/medisch handelen.

6. Bijzonderheden wat betreft klachtenmanagement 2025

- In 2025 heeft binnen het team klachtenfunctionarissen een personele wijziging plaatsgevonden, waarbij de functie van klachtenfunctionaris Ambulancezorg door twee nieuwe functionarissen is ingevuld
- Wat betreft de aard van de klachten blijft bij Ambulancezorg (en in mindere mate ook bij de PG-teams) bejegening een belangrijk aandachtspunt. Klagers geven vaker aan dat de manier waarop ze aangesproken werden niet prettig is en er werd inlevingsvermogen gemist
- Net als in 2024, is er afgelopen jaar binnen de PG teams relatief vaak geklaagd over de gevolgde procedures (bv. rondom vaccinaties, JGZ (vragenlijst) onderzoeken, Veilig Thuis meldingen, bemoeienis van team Bijzondere Zorg en inspecties toezicht Kinderopvang)
- Daarnaast zijn er bij PG relatief veel klachten over plannen van afspraken voor consulten en vaccinaties. Het gaat dan met name over beperkte planningsmogelijkheden, lange wachttijden, het lastig kunnen maken van een afspraak, het niet ontvangen van een uitnodiging en het moeilijk in contact kunnen komen met de GGD
- De toename in klachten over het handelen van Team Bijzondere Zorg blijft ook in 2025 zichtbaar. Vanwege de aard van de doelgroep neemt het team bij deze klachten soms zelf contact op met de klager
- De trend dat klachten toenemen in complexiteit voortgezet. Het afhandelen van complexe klachten neemt relatief veel tijd in beslag van alle betrokken professionals. Dit komt omdat er bij deze casussen vaak meerdere contactmomenten en afstemming nodig zijn (zowel met de klager als intern met verschillende professionals). Daarnaast is een bemiddelingsgesprek hier ook vaker onderdeel van het proces. Ook zien we dat de manier waarop klagers hun beklag doen door de jaren heen veranderd is. Zo uiten klagers zich vaker op een onprettige manier (zowel naar medewerkers als klachtenfunctionarissen toe) en zien we vaker veeleisende/volhardende klagers. Dit zorgt ervoor dat het afhandelen meer inzet en tijd van de klachtenfunctionaris en de organisatie kost

7. Aandachtspunten voor 2026

- Blijven evalueren en aanscherpen van de klachtenprocedure met de teammanagers; wat gaat goed, wat kan beter
- Continueren van het GGD-breed op de kaart zetten van klachtenmanagement b.v. door aansluiten bij team overleggen en/of plaatsen van stukje op intranet. Dit om het klachtenmanagement 'uit de negatieve sfeer' te halen en medewerkers te informeren over wat de klachtenfunctionaris (ook voor hen) kan betekenen bij klachten/moeilijke gesprekken
- In 2026 vindt er een update van de klachtenregeling en bijbehorende tekst op de website plaats
- Om op een goede manier met veeleisende/volhardende klagers om te kunnen gaan, is duidelijke communicatie over de klachtenprocedure (en wanneer deze is afgerond) en de rol/mogelijkheden van de klachtenfunctionaris heel belangrijk
- Belangrijk om hier aandacht voor te blijven houden. In 2026 wordt hier bijscholing in gevolgd

- Vanwege de toenemende onprettige manier waarop klagers communiceren, is het belangrijk om de eigen grenzen/grenzen van de organisatie goed te bewaken en te communiceren naar de klager toe. Ook is het van belang aandacht te hebben voor wat dit met de klachtenfunctionaris doet
- Samen met team kwaliteit vervolg geven aan de wens om klachtenmanagement beter in te bedden in het totale kwaliteitsmanagementsysteem

8. Klachtenjaarslag in breder perspectief

De klachten beschreven in het jaarverslag zijn alleen de klachten die bij de klachtenfunctionaris zijn binnengekomen/behandeld. Het daadwerkelijke aantal klachten dat binnenkomt bij de verschillende teams/klantcontactcentrum en door betrokken medewerkers zelf, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris, wordt opgelost is naar alle waarschijnlijkheid vele malen groter. Dit verslag geeft dan ook geen totaalbeeld van het aantal klachten binnen de GGD maar draagt wel bij aan het inzichtelijk maken van de aard van de klachten die de GGD binnenkrijgt en welke trends te onderscheiden zijn door de jaren heen. Daarnaast biedt het aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering. Sommige klachten hebben echter betrekking op landelijke procedures/richtlijnen waardoor het niet altijd mogelijk is om daar als regionale GGD iets aan te kunnen veranderen.

Tot slot is het belangrijk om te realiseren dat het aantal klachten dat de GGD ontvangt op het totaal aantal klantcontacten zeer gering is en dat er vanuit de klanttevredenheidsonderzoeken naar voren komt dat men over het algemeen heel tevreden is over de dienstverlening door de GGD.