Klachtenproces JGZ

Auteurs: 5.1, 2, e 5.1, 2, e

Versie: Okt 2023

Korte omschrijving:

Klachten worden binnen de GGD afgehandeld volgens de klachtenregeling van GGD. De JGZ valt hier ook onder, alleen hebben wij voor onze afdeling specifieke afspraken met de klachtenfunctionaris GGD gemaakt. Vandaar dat dit proces ook specifiek voor de JGZ is beschreven.

Doel:

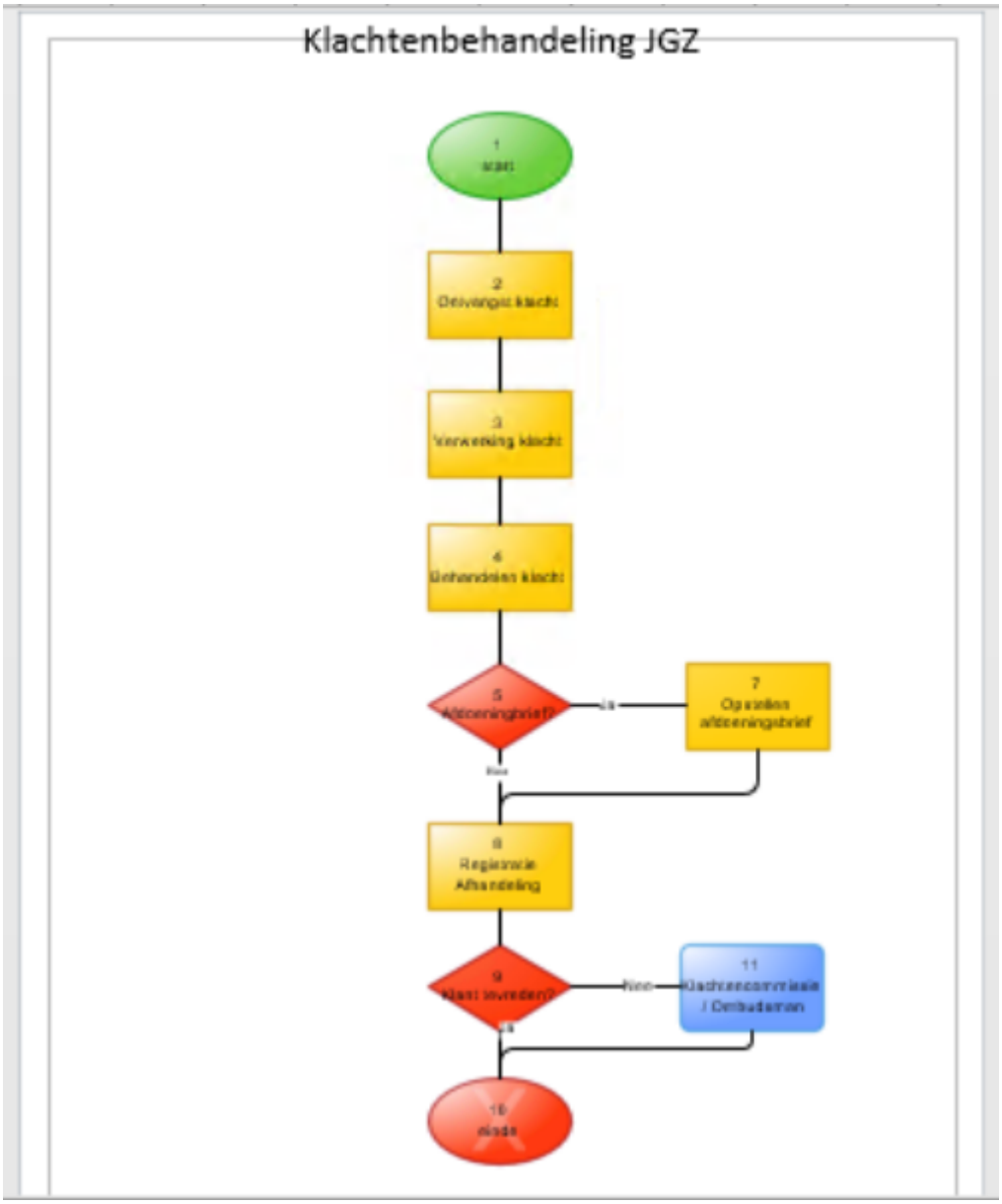
We streven ernaar om de klachten van klanten naar tevredenheid binnen de gestelde termijn van 6 weken te behandelen. Belangrijk hierbij is het persoonlijke contact en de bejegening bij het afhandelen van klachten. Indien mogelijk wordt altijd telefonisch contact gezocht met de klant.
De klacht en waardoor deze is ontstaan, kan als input dienen voor de kwaliteitsverbetering van diensten en processen.

Resultaat:

Naast tevreden klanten willen we ook de klachten benutten om onze dienstverlening op hoog kwaliteitsniveau te houden en waar mogelijk te verbeteren.

Samenhang (met andere processen):

Klachten kunnen betrekking hebben op alle processen binnen onze organisatie.



Trigger (Startpunt/moment/input):
Klachten kunnen op diverse plekken binnenkomen. Natuurlijk via de website van de GGD. Dan komen ze rechtstreeks bij onze klachtenfunctionaris binnen. Maar er kunnen ook klachten binnen komen via de OKT site of via de e-mailadressen van de teams. Het is de bedoeling om alle klachten naar onze klachtenfunctionaris te sturen.

Ontvangst klacht
Als de klacht niet binnenkomt bij de klachtenfunctionaris, dan stuurt de ontvanger (OKT klachten, team mail, etc.) de klacht door naar5.1, 2, i @ggd.amsterdam.nl.

De klachtenfunctionaris registreert de klacht in Smile (Gemeente breed tool voor klachten). Indien nodig om het team te bepalen, wordt er aanvullende informatie opgevraagd. In elk geval ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Verwerking klacht
De klachtenfunctionaris vraagt indien het team niet bekend is, via een mail naar de JGZ clientadministratie op bij welk team het kind onder zorg is. De (meewerkend) teamleider wordt bepaald aan de hand van de lijst met locaties en teamleiders op de intranet pagina contactgegevens JGZ. De (meewerkend) teamleider wordt via een Klachten mail op de hoogte gesteld van de klacht.

Indien het een klacht betreft omtrent de vaccinatie van een kind/jongere boven de 9 jaar, wordt de klacht gestuurd naar5.1, 2, i @ggd.amsterdam.nl. In het verdere proces wordt dan gehandeld zoals beschreven voor de (meewerkend) teamleider die de klacht behandeld.

Behandelen klacht
(Meewerkend) teamleider van het team waar de jeugdige onder zorg is, ontvangt een mail met de klacht. Indien de klacht thuishoort bij een ander team, als klacht bijvoorbeeld over planbureau/screeners gaat, stuur de klacht dan door aan de bijbehorende teamleider met de klachtenfunctionaris in de cc.

Het is belangrijk om binnen 5 werkdagen eerst telefonisch contact met de klant te zoeken. In dat gesprek is de bejegening van essentieel belang. We willen het liefst voorkomen dat het escaleert en de ouder de stap maakt om de klachtencommissie, ombudsman of het tuchtrecht in te schakelen. Het hele proces bij escalatie is ontzettend ingrijpend voor organisatie en zorgprofessional. Veelal kan de klacht echter al tijdens het telefonische contact tot een afronding komen. Vraag dan nog wel even of de klant een afdoeningsbrief wil ontvangen. Zorg dat de eventueel gemaakte afspraken worden nagekomen.

Wenst de cliënt de klacht niet telefonisch af te handelen, dan wordt deze formeel, schriftelijk via een afdoeningsbrief afgehandeld.

Onderzoek daarna wat er feitelijk gebeurd is volgens de professional en eventueel wat er in Kidos staat. Soms is het nodig om meerdere keren de waarom vraag te stellen om achter de werkelijke oorzaak te komen. Bijvoorbeeld bij bejegening: waarom kon je de vragen van de ouder niet beantwoorden? Daar had ik geen tijd voor. Waarom had je daar geen tijd voor? Het spreekuur liep uit. Waarom liep het spreekuur uit? Ik had die dag allemaal 1,5 jarigen staan en die afspraken lopen meestal uit. Waarom had je allemaal 1,5 jarigen in één spreekuur? We zijn bezig achterstanden weg te werken met deze consulten. Wss weet je dit, maar er kan ook iets uitkomen dat nog niet bekend is en waar mogelijk iets aan gedaan kan worden.

Kom je er niet uit of heb je vragen, dan kun je eventueel een ervaren (M)TL, klachtenfunctionaris of beleidsteam benaderen voor ondersteuning. In het overzicht aandachtsgebieden staat wie voor welk aandachtsgebied bezig is en benaderd kan worden.

Bepaal hoe je de klacht gaat afhandelen en communiceer dit naar de klant, indien dit nog niet gebeurd is. Vraag altijd of klant een afdoeningsbrief wil.

Stuur tenslotte meteen een terugkoppeling naar de klachtenfunctionaris met
- datum afhandeling klacht,
- Zet uitéén in korte stappen wat er feitelijk gebeurd is, waardoor de klacht is ontstaan (bijv. school vraagt om advies bij verzuim, jeugdarts nodigt ouder uit, ouder komt niet op gesprek, jeugdarts brengt advies uit op basis van beschikbare informatie en stuurt advies naar school en ouder, ouder is het niet eens met advies),
- hoe de klacht is afgehandeld,
- eventueel de afdoeningsbrief (die verstuurt de klachtenfunctionaris naar de klant),

- en mogelijke leerpunten.

Afdoeningsbrief?
Altijd vragen of klant een afdoeningsbrief wil. Zo ja, ga verder met Opstellen afdoeningsbrief. Zo nee, dan gaat het proces verder met de Registratie afhandeling.

Opstellen afdoeningsbrief
Stel een afdoeningsbrief op en stuur deze in word versie naar de klachtenfunctionaris, die stuurt hem naar de klant.

Registratie afhandeling
De klachtenfunctionaris krijgt vanuit Smile een signaal als een klacht over 14 dagen het einde van de behandeltermijn bereikt en stuurt deze door naar de klachtenbehandelaar. Er wordt dan ook gevraagd of er verlenging van de behandeltermijn nodig is.

Bij ontvangst van de terugkoppeling worden de gegevens overgenomen in Smile en eventueel afdoeningsbrief bekeken en verstuurd. Mails, brieven en andere informatie wordt aan het dossier gekoppeld. Is alles op orde dan sluit de klachtenfunctionaris de klacht.

Klachtencommissie / ombudsman / tuchtraad
Mocht de klant niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht, dan kan deze contact opnemen met de klachtencommissie of de ombudsman. Deze werkwijze staat beschreven in de klachtenregeling van de GGD en is opgenomen in de afdoeningbrief.
Is het professioneel handelen van een medewerker onderdeel van de klacht dan heeft de klager de mogelijkheid naar de tuchtraad te stappen. Dit wordt niet actief gecommuniceerd.