

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling
Publieke Gezondheid & Zorg Groningen
Mevrouw M. Molema, voorzitter
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN

Contactgegevens
info@ombudsman.groningen.n
www.ombudsmangroningen.n

Post- en bezoekadres
Trompsingel 33
9724 DA Groningen

Telefoonnummer
050 318 6568

Groningen, 1 maart 2023

Geachte mevrouw Molema,

In de gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg Groningen is Ombudsman Groningen¹ aangewezen voor de onafhankelijke tweedelijns klachtafhandeling. In dat kader breng ik eenmaal per jaar verslag uit over de door mij verrichte werkzaamheden.

In 2022 heeft één persoon zich bij ons gemeld met een klacht over de GGD. Net als in de twee voorgaande jaren hield de gemelde kwestie verband met de coronamaatregelen. Deze kwestie hebben wij in onderzoek genomen. Wat in die zaak opviel was dat de interne klachtbehandeling bij de GGD zelf, niet goed was verlopen. Iets wat de GGD gelukkig zelf ook erkend heeft en waarvan de GGD zegt dat dit in de toekomst anders moet. De samenvatting van het betreffende klachtonderzoek treft u hierachter aan.

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u vragen hebben, dan verneem ik dat graag.

Met vriendelijke groet,



Marijke Hermans
ombudsman voor de GR PG&Z

¹ Art. 31a lid 2 GR

GGD**Geen vaccinkeuze**

22.5.001

Trefwoorden: klachtbehandeling

Een man gaat voor een vaccinatie naar de GGD Groningen (verder: de GGD). Hij wil graag het Pfizer-vaccin ontvangen, maar krijgt te horen dat dat niet kan. Er worden die dag alleen Moderna-vaccins gezet. De man vertrekt vervolgens naar Assen, omdat hij daar een vaccinatieafspraken heeft. Daar blijkt dat de afspraak is geannuleerd. Toch krijgt hij een vaccinatie met Moderna.

Achteraf begrijpt hij van de locatiecoördinator in Groningen dat er die dag wel met Pfizer geprikt werd maar dat hij deze keuze niet kreeg vanwege zijn houding. De afspraak in Assen is door dezelfde locatiecoördinator geannuleerd, aldus de man. Hij dient dezelfde dag een klacht in bij de GGD. Een dag later stuurt de GGD zijn e-mail door aan de regiocoördinator.

Ruim twee weken later heeft de man nog niks gehoord van de regiocoördinator. De GGD geeft aan dat er een gesprek is geweest tussen de locatie- en de regiocoördinator en dat de klacht daarmee is afgehandeld. Ook na verdere correspondentie tussen de man en de GGD komt er geen inhoudelijke reactie op zijn klacht. Hij vindt dit onacceptabel en wendt zich tot de ombudsman

Geen uitzondering

In een reactie aan de ombudsman laat de GGD weten dat het gedrag of de houding van de man niet de reden was dat hij geen Pfizer-vaccin kon krijgen. Vanwege destijds geldende richtlijnen van het RIVM kreeg iedereen boven de 45 jaar het Moderna-vaccin. Er waren hierop twee uitzonderingen, maar die waren beide niet van toepassing op de man.

De GGD zegt dat de man deze uitleg ook heeft gekregen bij zijn bezoek. De man stelt van niet. De ombudsman was niet bij dit gesprek aanwezig en kan daardoor niet concluderen dat de GGD verkeerd heeft gehandeld.

Geen annulering

De GGD verklaart ook dat de afspraak in Assen niet is geannuleerd. Wel is de status van de afspraak aangepast omdat de man de vaccinatie in Groningen weigerde. In het systeem van de GGD zijn 2 opties mogelijk als iemand in de stoel voor een vaccinatie zit. Deze opties zijn 'vaccinatie gezet' en 'vervallen, geannuleerd'. Omdat de vaccinatie niet is gezet bij de man, moest de GGD kiezen voor de tweede optie.

Wat er in Assen mogelijk gezegd is tegen de man, valt buiten de reikwijdte van het onderzoek van de ombudsman.

Klachtbehandeling GGD

Wat betreft de klachtbehandeling geeft de GGD toe dat het anders had gemoeten. Namelijk langs de projectdirecteur of de interne klachtencommissie. De GGD neemt zich voor om deze stap in toekomstige gevallen beter te benutten. Dat is mooi, want daarmee heeft de klacht van de man zin gehad.

Ten slotte wil de man graag weten wat er over hem besproken is in het gesprek tussen de locatie- en regiocoördinator. De GGD maakt dit niet kenbaar. Wel dat de uitkomst ervan was dat de locatiemanager adequaat en proportioneel heeft gehandeld. De man is hierover niet inhoudelijk op de hoogte gebracht. Omdat de GGD ook niet aan de ombudsman uitlegt waarom de klachtbehandeling werd beëindigd, vindt de ombudsman dat de GGD op dit punt niet behoorlijk heeft gehandeld.