

Aan: XXX

Uw brief : · Ref. :
van
Uw kenmerk : - Tel. :
Ons kenmerk : GGD
Datum : 13 september 2022 E-mail : ombudscommissie@s-hertogenbosch.nl

Onderwerp : Eindbrief onderzoek door ombudscommissie

Geachte mevrouw XXX,

U vroeg de ombudscommissie in april 2022 onderzoek te doen naar uw klacht. U bent het er niet mee eens dat de GGD uw ongenoegen ten aanzien van systemen achter de coronacheck app en de gedraging van 'X' op de vaccinatielocatie niet herkent en erkent.

De ombudscommissie besloot verkennend onderzoek te doen naar uw klacht. Hieronder leest u verder waarom.

Onderzoek door ombudscommissie

Voordat de ombudscommissie een verzoek om klachtbehandeling in onderzoek neemt, beoordelen wij onder andere of de gedraging(en) waartegen de klacht zich richt duidelijk omschreven is, of de ombudscommissie bevoegd is van de klacht kennis te nemen en of de GGD niet eerst nog de kans moet krijgen de klachten en/of bezwaren op te pakken dan wel af te handelen.

Uit de eerste inventarisatie is gebleken dat de GGD uw klacht heeft behandeld en afgerond. U bent echter niet tevreden met de afronding van de klacht. Uw klacht heeft betrekking op de werking van de coronacheck app en het gedrag van de eerstverantwoordelijke op de vaccinatielocatie.

In het kader van het verkennen van de inhoud en context van de klacht, heeft de commissie informatie ingewonnen. Met name op het eerste onderdeel van uw klacht. Dit gaat over de techniek achter het GGD systeem in relatie tot de corona check app. De commissie vond het belangrijk om op dit onderdeel vragen te stellen aan professionals van de GGD vanwege de technische kant van de situatie. Wat kwam er uit dit onderzoek?

Ten aanzien van de coronacheck app

De overheid greep via coronamaatregelen in door onder andere snel ict-faciliteiten in te zetten. Daarmee heeft de overheid getracht om burgers zo goed als mogelijk te ondersteunen in het leven. Op een aantal punten kon dat beter. Zo is geconstateerd dat naast u, ook duizenden andere burgers in afwachting waren van een (verlate) Qr-code. In veel gevallen was de 'boosdoener' een bug, een foutje in het systeem. Dit foutje is via ict-omzeilingen rechtgetrokken waarna Qr-codes afgegeven konden worden. De ombudscommissie constateerde ook dat de eigenaars van het landelijke systeem (welke zorg moet dragen voor de Qr-code) het RIVM en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS) zijn. Formeel zijn dus andere partijen (dan de lokale GGD) verantwoordelijk voor dit systeem. Vragen over de techniek of het gebruik van de app (voor zover u dit nog niet heeft gedaan) kunt u melden bij de coronahelpdesk. U kunt dan bellen met 0800 - 1280 of mailen naar helpdesk@coronamelder.nl. Uw beklag kunt u dus richten aan een andere instantie (in dit geval het RIVM en het ministerie van VWS). Is de gedraging geen GGD (Hart voor Brabant) gedraging dan is de ombudscommissie onbevoegd een klacht tegen die betreffende gedraging in behandeling te nemen.

Ten aanzien van de onheuse bejegening op de vaccinatielocatie

Uit het verkennend onderzoek komt naar voren dat er in de periode dat de klacht speelde de vaccinatielocatie 'beveiligd' werd. Dit leverde een gespannen situatie op, voor burgers en voor medewerkers van de GGD. De commissie betreurt het dat u de situatie als zeer onprettig heeft ervaren. Echter de weergaven over wat er zich heeft voorgedaan tussen u en de medewerker 'X' staan tegenover elkaar waardoor achteraf niet vast te stellen is wat er precies is gezegd tijdens de ontmoetingen. Gelet op de diverse interpretaties en belevingen is dan ook niet meer goed vast te stellen wat er precies is gebeurd. De commissie kan dan ook geen oordeel geven over de toon en de houding tijdens de gesprekken en zal de klacht op dit punt dan ook niet (verder) in behandeling nemen.

Vragen?

Eventuele vragen kunt u per brief, per e-mail of tijdens kantooruren, per telefoon stellen. Mijn contactgegevens vindt u hieronder. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.