Jaarverslag klachtencommissie 2024

1 januari 2024 t/m 31 december 2024

BasicMe



Inleiding
In dit jaarverslag benoemt de commissie hoeveel klachten er in het jaar 2024 zijn binnengekomen, de aard en inhoud van deze klachten alsmede het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de commissie. Tevens wordt in het verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie mogelijk gesignaleerde structurele knelpunten.

De commissie biedt u hierbij met genoegen haar verslag over de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024 aan.

Samenstelling
De klachtencommissie bestond in het verslagjaar uit drie leden en drie plaatsvervangende leden.
Ultimo 2024 zijn de volgende personen lid van de externe klachtencommissie:

De heer mr. J.E. Hartjes (voorzitter);
Mevrouw D. Gerritsma (lid);
Mevrouw drs. A. den Hertog (lid);
Mevrouw mr. L. Otterman (plaatsvervangend voorzitter);
Mevrouw M. Baanvinger (plaatsvervangend lid);
De heer J.G.W. Rikkers (plaatsvervangend lid).

Het ambtelijk secretariaat van de commissie is ondergebracht bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) te Gorinchem.

Instroom en uitstroom klachten
In figuur 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in de verslagperiode van aan de klachtencommissie voorgelegde klachten.

Figuur 1: Instroom/uitstroom klachten

Klachten in 2024

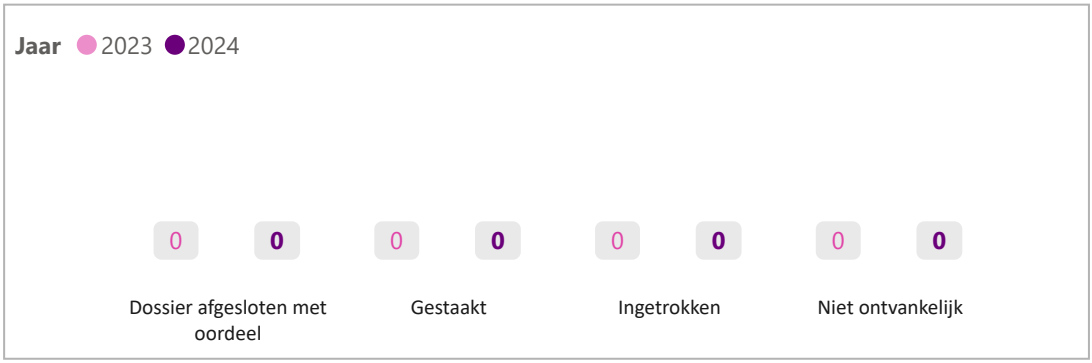
0 Werkvoorraad uit vorige periode	0 Binnengekomen in 2024
0 Totaal aantal in 2024	0 Afgehandeld in 2024
0 Werkvoorraad per 31 december 2024	

Klachten in 2023

0 Werkvoorraad op 1 januari 2023	0 Binnengekomen in 2023
0 Totaal aantal in 2023	0 Afgehandeld in 2023
0 Werkvoorraad per 31 december 2023	

Wijze van afhandeling
In figuur 2 is een overzicht te zien van wijze waarop klachten zijn afgehandeld.

Figuur 2: Wijze van afhandeling



Duur klachtbehandeling
Conform het regelement dient de voorzitter van de klachtencommissie binnen vier weken na indiening van de klacht aan de betrokken partijen te laten weten of zij bevoegd is en of de klacht in behandeling kan worden genomen.

De maximale termijn om een klacht te behandelen bedraagt zes weken na datum indiening van de klacht. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken.

Figuur 3: Termijn gehele klachtprocedure (exclusief reactie directeur op uitspraak)

0	0	0	0
Afgehandeld in minder dan 6 weken	Afgehandeld binnen 6-10 weken	Afgehandeld in meer dan 10 weken	Nog in behandeling

Structurele knelpunten
De klachtencommissie signaleerde in de verslagperiode geen structurele knelpunten.

Gorinchem, 28 januari 2025

De heer mr. J.E. Hartjes, voorzitter