



Inleiding

In dit jaarverslag benoemt de commissie hoeveel klachten er in het jaar 2023 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 2023 t/m 31 december 2023 aan.

Samenstelling

De klachtencommissie bestond in het verslagjaar uit drie leden en drie plaatsvervangende leden. Ultimo 2023 zijn de volgende personen lid van de externe klachtencommissie:

Mevrouw mr. A.A.M. van der Weiden (voorzitter);
 Mevrouw drs. A. den Hertog (lid);
 De heer J.G.W. Rikkers (lid);
 De heer mr. J.E. Hartjes (plaatsvervangend voorzitter);
 De heer R.A. Zoutendijk MBA MSW (plaatsvervangend lid);
 Mevrouw A. de Hoog (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 tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in de verslagperiode van aan de klachtencommissie voorgelegde klachten.

Tabel 1: Instroom/uitstroom klachten

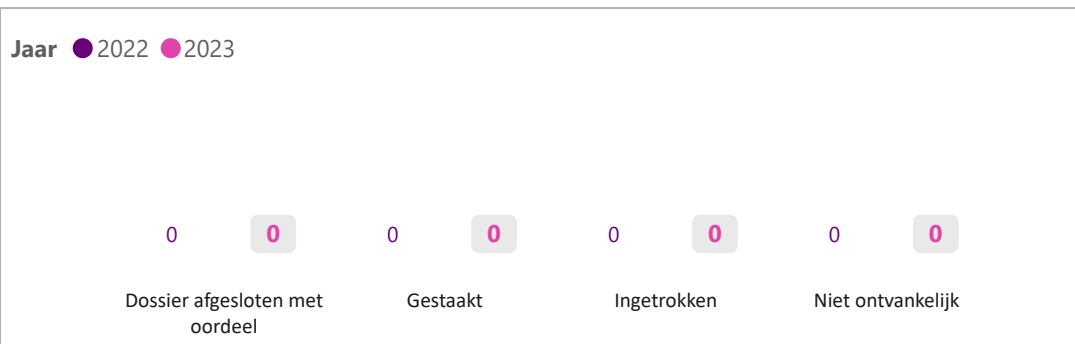
Klachten in 2023

0 Werkvoorraad uit vorige periode	1 Binnengekomen in 2023
1 Totaal aantal in 2023	0 Afgehandeld in 2023
1 Werkvoorraad per 31 december 2023	

Klachten in 2022

0 Werkvoorraad op 1 januari 2022	0 Binnengekomen in 2022
0 Totaal aantal in 2022	0 Afgehandeld in 2022
0 Werkvoorraad per 31 december 2022	

Wijze van afhandeling



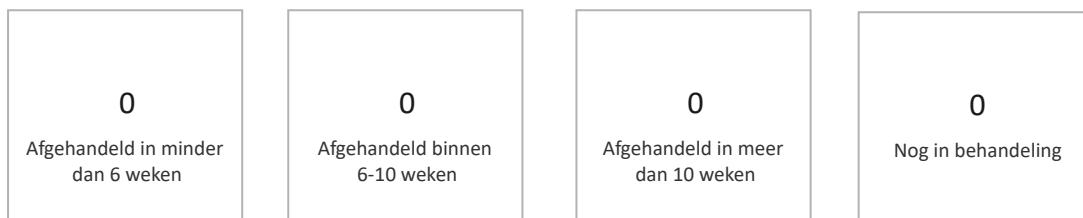
Duur klachtbehandeling

Termijn inzake beslissing over in behandeling nemen

Conform het reglement 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.

Termijn gehele klachtprocedure (exclusief reactie directeur op uitspraak)



Structurele knelpunten

De klachtencommissie signaleerde in de verslagperiode geen structurele knelpunten.

Gorinchem, 26 januari 2024

Mevrouw mr. A.A.M. van der Weiden, voorzitter