



1 januari 2024 t/m 31 december 2024

Zorgmaatje aan Huis Nederland



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:

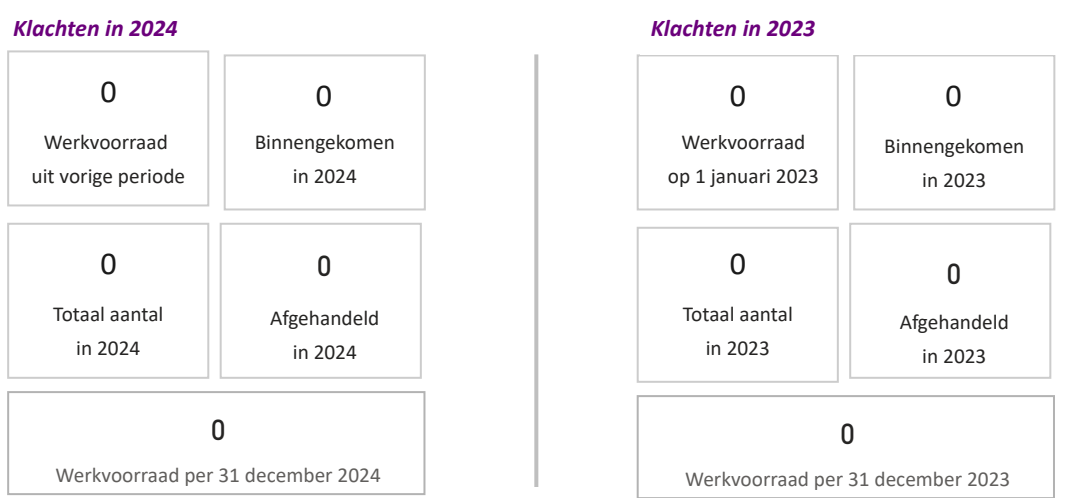
- De heer mr. J. W. Selles (voorzitter);
- De heer J.D.J. Spanbroek (lid);
- Mevrouw drs. A. den Hertog (lid);
- De heer mr. J.E. Hartjes (plaatsvervangend voorzitter);
- Mevrouw J.A.M. Kuijpers (plaatsvervangend lid);
- De heer J.G.W. Rikkers (plaatsvervangend lid).

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.

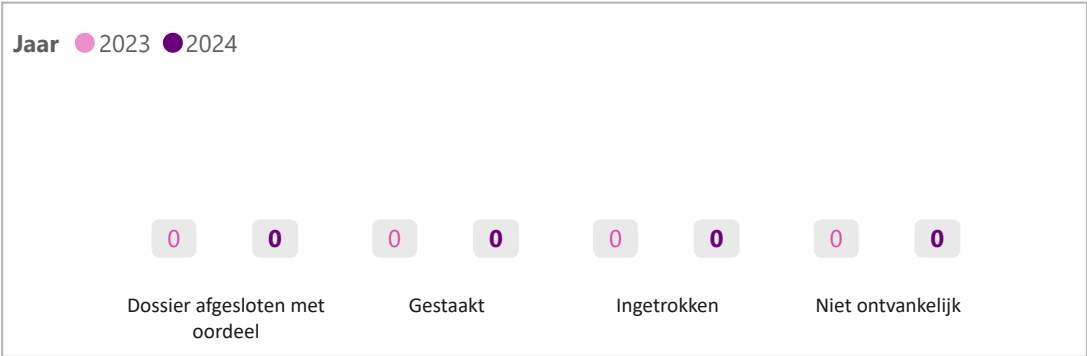
Figuur 1: Instroom/uitstroom klachten



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 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.

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



Structurele knelpunten

De klachtencommissie signaleerde in de verslagperiode geen structurele knelpunten.

Gorinchem, 28 januari 2025

De heer mr. J. W. Selles, voorzitter