



Stichting  
**KLACHTENCOMMISSIE**  
Gezondheidszorg



Jaarverslag externe klachtencommissie – persoonlijk jaarverslag

Datum: 1 juni 2016  
Plaats: Leiderdorp  
Betreft: Jaarverslag externe klachtencommissie 2015

info@lkgz.nl  
www.lkgz.nl

Geachte lid,

U bent met uw organisatie aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie gezondheidszorg. Hierbij ontvangt u uw persoonlijke jaarverslag.

Indien u vragen heeft over uw persoonlijke verslag kunt u dit e-mailen naar [klachtenbehandeling@lkgz.nl](mailto:klachtenbehandeling@lkgz.nl)

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Max van Veenendaal  
(Ambtelijk secretaris - Klachtencommissie)

Cynthia Rouwenhorst  
(Bestuursvoorzitter – Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg)

## Persoonlijk jaarverslag 2015

Onze klachtencommissie heeft in 2015 geen klacht(en) ontvangen tegen uw organisatie.

	2015	
klagers	0	
klachten (klachtonderdelen)	0	
BOPZ	0	
WKCZ	0	
Onbekend	0	
schorsingsverzoeken	0	
bijstand - advocaat/jurist - cliëntvertrouwenspersoon - advocaat en cliëntvertrouwenspersoon		
	BOPZ	WKCZ
gegrond	n.v.t.	
ongeground	n.v.t.	
deels gegrond	n.v.t.	
Bemiddeld op hoorzitting	n.v.t.	
niet ontvankelijk	n.v.t.	
deels niet ontvankelijk / deels ongegrond	n.v.t.	
ingetrokken	n.v.t.	
klachtencommissie onbevoegd	n.v.t.	
procedure gestaakt	n.v.t.	
nog in behandeling op 31-12-15*	n.v.t.	

## Behandeling van klachten

Bij de behandeling van de klacht start de vaste klachtencommissie met een onderzoek. Wanneer de commissie voldoende informatie heeft om de klacht in behandeling te nemen wordt de zittingscommissie samengesteld. De behandeling van klachten wordt vastgelegd in een beveiligde omgeving in een document beheer systeem.

De Klachtencommissie streeft naar een zo kort mogelijke doorlooptijd. De commissie doet conform de klachtenregeling binnen twee tot vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen een gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Zij beoordeelt of een klacht terecht is of niet. De uitspraak wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan klager en verweerder (de directie).

Zo nodig doet de commissie hierbij aanbevelingen aan de directie.

## Samenstelling van de klachtencommissie

Op 31 december 2015 bestond de klachtencommissie uit:

- dhr. mr M. Zaaijer, voorzitter
- dhr. mr. M. van Veenendaal, plaatsvervangend voorzitter
- mw. H.E. Snoeks, interim manager gezondheidszorg
- dhr. L. Heuckeroth, haarwerkspecialist
- mw T.H. Bijker, inhoudelijk deskundige
- diverse externe deskundigen

Naam en functie	benoemd	herbenoemd	aftredend
M. Zaaijer (voorzitter)	2015	n.v.t.	n.v.t.
M. van Veenendaal (plv voorzitter)	2014	n.v.t.	n.v.t.
H.E. Snoeks (lid)	2014	n.v.t.	n.v.t.
L. Heuckeroth (lid)	2014	n.v.t.	n.v.t.
T.H. Bijker (lid)	2015	n.v.t.	n.v.t.

Haarlem, juni 2016

Max van Veenendaal  
Ambtelijk secretaris