

Jaarverslag ombudsdienst 2010

Overzicht van opvallendste gegevens

I. Algemeen

Algemene stijging van klachten en info-vragen van **284 in 2009** naar **352 in 2010**

II. Info

<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
17	13	36

III. Klachten: inhoud

	2008	2009	2010
Medische aspecten	107	92	113
Verpleegkundige aspecten	114	68	58
Administratief/financiële aspecten	46	31	38
Technische aspecten	26	31	37
Organisatorische aspecten	43	37	47

IV. Resultaat klachtenbehandeling/-bemiddeling

1) *Aantal intern opgeloste klachten* is gestegen t.o.v. vorige jaren

<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
254	209	291

2) *Aantal niet (intern) opgeloste klachten* is gedaald t.o.v. vorige jaren

- 'mogelijk actiepunt in de toekomst': 5 in 2010
- 'zonder gevolg': 20 in 2010
- 'doorgegeven aan verzekering ziekenhuis en/of arts': blijft stabiel