



Titel  
Auteur  
Portefeuillehouder  
Beheerder  
Uitgiftedatum  
Versiedatum  
Status

Jaarverslag 2022 Signalis  
Eipie van den Bosch  
Bestuurders  
Ambtelijk secretaris Signalis  
maart 2023  
maart 2023  
vastgesteld d.d. 13 maart 2023

## Inleiding

In dit jaarverslag van klachtencommissie Signalis staat het overzicht van het aantal en de aard van de klachten die in 2022 binnengekomen zijn. Tevens worden de ontwikkelingen beschreven.

Voor de samenstelling van de commissie in 2022 wordt verwezen naar bijlage 1.

## Klachten in 2022

In 2022 zijn in totaal 7 klachtbrieven/klachtenformulieren door de klachtencommissie ontvangen. Er zijn ten opzicht van 2021 minder klachten binnengekomen. Voor een vergelijk met voorgaande jaren wordt verwezen naar bijlage 2. Er is 1 klacht niet ontvankelijk verklaard omdat de adresgegevens van de klager niet bekend waren.

De verdeling over de deelnemende organisaties is:

Driezorg	4 klachten
Het Bakken	1 klacht
Viattence :	0 klacht
Zonnehuisgroep IJssel-Vecht:	2 klacht
Het Zand:	0 klacht

Hierna volgt een opsomming van het aantal klachten:

Organisatie	Aard van de klacht	Status
Het Bakken	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zorgverlening laat zeer te wensen over</li><li>- Klager vindt dat ze niet wordt gehoord</li><li>- Contact met RvB opgenomen door Signalis</li><li>- Klager door verwezen naar vertrouwenpersoon</li><li>- Klager heeft ook klacht ingediend bij Inspectie</li><li>- Bestuurder heeft prisma onderzoek laten uitvoeren</li></ul>	Klacht is daarmee afgehandeld.
ZGIJV	<ul style="list-style-type: none"><li>- Frustratie over de staat van de rolstoel</li><li>- Teruggelegd bij de organisatie</li><li>- Contact geweest met klager door organisatie</li><li>- Klacht is opgelost</li></ul>	Klacht is daarmee afgehandeld
Driezorg	<ul style="list-style-type: none"><li>- Klacht naleving huisregels in openbare ruimtes</li><li>- Geen betrekking op zorg of het zorgpersoneel</li><li>- Signalis is niet bevoegd deze klacht in behandeling te nemen (art 7.1)</li></ul>	Klacht is daarmee afgehandeld
Driezorg	<ul style="list-style-type: none"><li>- Klager vindt dat bewoner appartementen erg eenzaam is</li><li>- Klager vindt dat appartement is bevuild</li><li>- Geen adresgegevens van klager</li></ul>	Klacht is niet ontvankelijk verklaard

Driezorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klager vindt dat zorgverlening te wensen over laar</li> <li>- Appartement is bevuild</li> </ul>	Klacht loopt nog. Gesprek wordt gepland
Driezorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klager vindt: Zorgverlening laat te wensen over</li> <li>- Klager vindt: Slechte communicatie</li> <li>- Signalis contact opgenomen met organisatie</li> <li>- Klager was niet tevreden</li> <li>- Gesprek voorgesteld met organisatie, klager en Signalis</li> <li>- Gesprek afgewezen door klager</li> </ul>	Klacht is hiermee afgehandeld
ZGIJV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klager vindt dat er slechte communicatie is met wijkverpleging</li> <li>- Klager voelt zich niet begrepen</li> <li>- Gesprek voorgesteld met organisatie, klager en Signalis</li> <li>- Gesprek afgewezen door klager</li> </ul>	Klacht is hiermee afgehandeld

### **Ontwikkelingen**

Mw Annelies Kalisvaart en de heer Ben de Vlucht zijn de commissie komen versterken.

Signalis heeft een verzoek tot samenvoeging van de klachtencommissie ontvangen van de organisaties Frion, Noorderboog, Rosengaerde en IJsselheem. De gesprekken hierover worden in 2023 voortgezet.

### **Werkwijze.**

Om tot een goede afhandeling van de klachten te komen wordt de volgende procedure toegepast. De klacht komt binnen via een formulier op de site van Signalis. De voorzitter en de ambtelijk secretaris ontvangen deze klacht via een mail in hun mailbox. De ambtelijk secretaris stuurt een ontvangstbevestiging. Vervolgens stemmen de voorzitter en de ambtelijk secretaris af hoe de klacht wordt aangevlogen. De bestuurder van de betrokken organisatie wordt in kennis gesteld van de ontvangen klacht.

In veel gevallen is een afstemming tussen de organisatie en de klager voldoende. Mocht dit niet het geval zijn dan volgt er een bemiddeling door de commissie, hetgeen kan leiden tot een hoorzitting.

## Bijlage 1, samenstelling commissie

Op 31 december 2022 bestond de klachtencommissie uit de volgende 7 leden en van iedere aangesloten organisatie een afgevaardigde:

### Commissieleden

Naam	Achtergrond	Voorgedragen door:
Dhr. J. Wesselink, Voorzitter	Bestuurskunde	CR Driezorg
Dhr. B. Merckx	Onderwijs	Lid Signalis
Mw. R. de Bar	Verpleegkundige	Lid Signalis
Mw. F. Lijffijt	Juriste	Lid Signalis
Dhr. H.J. Schaatsbergen	Advocaat	Gezamenlijk Cliëntenraden
Mw A. Kalisvaart	Casemanager	Lid Signalis
Dhr. B. de Vlugt	Onderwijs	Lid Signalis

### Vertegenwoordigers organisaties

Naam		
Mw T. Nicolai	Bestuurssecretaris het Baken	
Mw. N. Steenge	Bestuursadviseur Viattence	
Mw. M. van Minnen	Bestuurssecretaris ZGIJV (ook zij vertegenwoordigt Driezorg)	
Mw M. van Tilborg	Bestuurssecretaris Het Zand	
Mw. E. van den Bosch	Ambtelijk secretaris	Benoemd door de Raden van Bestuur

## Bijlage 2, overzicht aantal klachten 2010-2022

**Bijlage 2 overzicht klachten 2010-2022.**

