



Titel
Auteur
Portefeuillehouder
Beheerder

Jaarverslag 2023 Signalis
Eipie van den Bosch
Bestuurders
Ambtelijk secretaris Signalis

Inleiding

In dit jaarverslag van klachtencommissie Signalis staat het overzicht van het aantal en de aard van de klachten die in 2023 binnengekomen zijn. Tevens worden de ontwikkelingen beschreven.

Voor de samenstelling van de commissie in 2023 wordt verwezen naar bijlage 1.

Klachten in 2023

In 2023 zijn in totaal 8 klachtbrieven/klachtenformulieren door de klachtencommissie ontvangen. Er is ten opzicht van 2022 één klacht meer binnengekomen. Voor een vergelijk met voorgaande jaren wordt verwezen naar bijlage 2. Er is 1 klacht niet ontvankelijk verklaard omdat deze niet had te maken met de zorgverlening maar zich afspeelde binnen de relationele sfeer in openbaar toegankelijke ruimtes van de Instelling. Eén klacht is niet doorgezet omdat deze voortijdig door betrokkene is opgelost.

De verdeling over de deelnemende organisaties is:

Driezorg/ZGIJV	4 klachten
Het Baken	0 klachten
Viattence :	0 klachten
Het Zand:	2 klachten
Frion	1 klacht
De Noorderboog	1 klacht
IJsselheem	0 klachten
Rosengaerde	0 klachten

Bovengenoemde klachten zijn van bewoners/cliënten of hun 1^e contactpersonen. Er zijn in het jaar 2023 geen klachten van medewerkers ontvangen.

Hierna volgt een opsomming van het aantal klachten:

Organisatie	Aard van de klacht	Status
Het Zand	Contact gelegd met organisatie. Klager en organisatie met elkaar in gesprek gegaan.	Klacht is afgehandeld.
Driezorg	Klacht in relationele sfeer, speelde zich af in de openbare ruimtes van de instelling	Klacht is niet ontvankelijk verklaard
Driezorg	Schending privacy, klacht met AVG functionaris opgepakt, geen betrokkenheid van Signalis meer gewenst.	Klacht is afgehandeld
De Noorderboog	Klachten zorgverlening en communicatie.. Organisatie heeft verschillende verbeterpunten opgepakt. Naaste is overleden. De klager heeft het dossier ontvangen waarmee de klacht is afgehandeld	Klacht is afgehandeld.
Het Zand	Klacht was zorgverlening aan dochter. Klager was niet op de hoogte van interne klachtenfunctionaris. Zij heeft samen met klager de klacht besproken en er zijn acties uitgezet.	Klacht is afgehandeld.
Driezorg	Communicatie over het niet verlenen van thuiszorg aan ouders. Teammanager heeft	Klacht is afgehandeld

	contact gehad met de klager. Processen zijn opnieuw bekeken.	
Driezorg	Vernieling fiets buurvrouw. Zij heeft foto's van klager gemaakt. Foto's zijn verwijderd. Klager heeft via voicemail laten weten dat de klacht hiermee is afgehandeld. Niet tot een contact met de organisatie gekomen.	Klacht is afgehandeld
Frion	Bejegening van medewerker naar klager Klacht kwam voort uit nieuwe huisregels bij Frion. Deze huisregels waren voor klager niet duidelijk. Gesprek geweest tussen medewerker en klager Klager is geweest op de aanwezigheid van een interne klachtenfunctionaris	Klacht is afgehandeld

Ontwikkelingen

Per 1 augustus 2023 zijn de organisaties Frion, de Noorderboog, Rosengaerde en IJsselheem toetreden tot klachtencommissie Signalis. De klachtencommissie is uitgebreid met mw. Mahtab van de Belt en de heren Jan Posthouwer en Ad Akkerman.

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 2023 bestond de klachtencommissie uit de volgende 7 leden en van iedere aangesloten organisatie een afgevaardigde:

Commissieleden

Naam	Achtergrond	Voorgedragen door:
Dhr. B. Merkx	Onderwijs	Lid Signalis
Mw. F. Lijffijt	Juriste	Lid Signalis
Mw A. Kalisvaart	Casemanager	Lid Signalis
Dhr. B. de Vlugt	Onderwijs	Lid Signalis
Mw. M. de Belt	Specialist Ouderen Geneeskunde	Overgekomen uit klachtencommissie nieuw aangesloten organisaties
Dhr A. Akkerman		Overgekomen uit klachtencommissie nieuw aangesloten organisaties
Dhr J. Posthouwer	huisarts	Overgekomen uit klachtencommissie nieuw aangesloten organisaties

Vertegenwoordigers organisaties

Naam		
Mw T. Nicolai	Bestuurssecretaris het Baken	
Mw N.Steenge	Bestuurssecretaris Viattence	
Mw. M. van Minnen	Bestuurssecretaris ZGIJV/Driezorg	
Mw. Jacomijn Harmsen	Bestuurssecretaris Het Zand	
Mw. Sandra van Hees	De Noorderboog	Per 1 januari 2024
Mw. M Postema	Kwaliteitsadviseur Rosengaerde	
Mw I. Besten	Bestuurssecretaris Frion	Per 1 januari 2024
Mw. S. Oldewarris-de Vries	Secretaris RvB/RvT IJsselheem	
Mw. E. van den Bosch	Ambtelijk secretaris	Benoemd door de Raden van Bestuur

Bijlage 2, overzicht aantal klachten 2010-2023

Bijlage 2 overzicht klachten 2010-2023

