



Driezorg
wonen • welzijn • zorg



Titel
Auteur
Portefeuillehouder
Beheerder

Jaarverslag 2024 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 2024 binnengekomen zijn. Ook worden de ontwikkelingen beschreven. Voor de samenstelling van de commissie in 2024 wordt verwezen naar bijlage 1.

Klachten in 2024

In 2024 zijn in totaal 27 klachtbrieven/klachtenformulieren door de klachtencommissie ontvangen. Er zijn ten opzicht van 2023 19 klachten meer binnengekomen.

Voor een vergelijk met voorgaande jaren wordt verwezen naar bijlage 2.

Er zijn 3 klachten niet ontvankelijk verklaard omdat deze niets hadden te maken met de zorgverlening maar zich afspeelden binnen de relationele sfeer. Eén klacht is niet doorgezet omdat deze voortijdig door betrokkene is ingetrokken.

De verdeling van klachten over de deelnemende organisaties is als volgt:

Het Baken	1 klacht
Viattence :	2 klachten
Het Zand:	0 klachten
Frion	8 klachten
Zorggroep De Noorderboog	2 klachten
IJsselheem	0 klachten
Rosengaerde	0 klachten
De Baalderborg Groep	6 klachten
Driezorg/ZGIJV	8 klachten

Bovengenoemde klachten zijn van bewoners/cliënten of hun 1^e contactpersonen. Er zijn in het jaar 2024 geen klachten van medewerkers ontvangen.

In het afgelopen jaar is er 1 hoorzitting geweest. Hiernaast zijn 2 hoorzittingen voorbereid welke in 2025 zullen plaatsvinden.

Hierna volgt een opsomming van het aantal klachten:

Nr	Organisatie	Aard van de klacht	Status
1	Frion	Zorgverlening broer, te weinig toezicht	Gesprek geweest. Zorgen weggenomen. Klacht is afgehandeld.
2	Frion	Ontbreken rookvrije ruimte	Gesprek geweest. Rookbeleid in ontwikkeling Klager gevraagd om mee te denken. Klacht afgehandeld
3	Driezorg	Onveilige situatie (deur kon niet van slot)	Klacht is afgehandeld
4	Frion	Slechte communicatie tussen zorg en cliënt	Gesprek geweest. Klacht is afgehandeld

5	Driezorg	Nalatigheid zorgverlening	Verwijzing naar interne klachtenfunctionaris
6	Frion	Bejegening	Gesprek geweest. Klacht is afgehandeld
7	Frion	ZZP-er	Klacht is ingetrokken
8	Viattence	Bejegening door medebewoner waardoor onveilige situatie ontstaat	Verwijzing naar interne klachtenfunctionaris
9	ZGIJV	Niet meer verlenen nachtzorg waardoor onveilige situatie ontstaat	Verwijzing naar interne klachtenfunctionaris
10	Baalderborg groep	Begeleiding, bejegening en zorgverlening dochter	Hoorzitting 23dec24 Klacht is afgehandeld
11	Vereen (ZGIJV/Driezorg)	Tekortkomingen in zorgbehoefte en zorgverplichtingen	Gesprek geweest. Klacht is afgehandeld
12	Frion	Dochter wordt lastig gevallen door buurtbewoner	Enkele gesprekken geweest. Klacht is afgehandeld
13	Zorggroep Noorderboog	Klacht niet concreet	Niet ontvankelijk
14	Frion	Klachten medicatie	Verwijzing naar interne klachtenfunctionaris
15	Driezorg	Klacht over schoonmaak, zorg/deskundigheid, welzijn	Gesprekken geweest. Klacht is afgehandeld
16	Baalderborg groep	Bejegening medebewoner	Niet ontvankelijk
17	ZGIJV	Klachten medicatie	2sep24 klager gevraagd om een officieel klachtenform. In te vullen, daarna niks meer gehoord. Afgesloten
18	Baalderborg groep	Gedrag medebewoner	Niet ontvankelijk
19	Baalderborg groep	Communicatie over verhuizing en afschalen zorgverlening	Veel aandacht voor geweest klager is niet blij met de uitkomst. Hoorzitting gepland 12feb25
20	Viattence	Zonder toestemming delen informatie Onjuiste declaratie	Gesprekken geweest. Klacht is afgehandeld
21	Het Baken	Plaatsing van een sonde	Geplande gesprek is gevoerd, betrokkenen hebben aangegeven het hierbij te laten Klacht is afgehandeld
22	Baalderborg groep	Dossier opgevraagd, verstrijken wettelijke termijn, onvolledig dossier gekregen	Klacht is afgehandeld
23	ZGIJV	Niet verstrekken van Medicatie	Klager doorverwezen naar interne klachtenfunctionaris, klacht doorgestuurd naar organisatie
24	Zorggroep Noorderboog	Onjuiste bejegening	Klager doorverwezen naar interne klachtenfunctionaris
25	Frion	Onrust en chaos op locatie	Klacht is afgerond
26	Baalderborg groep	Communicatie en bejegening	Nog in behandeling Hoorzitting gepland 4mrt25
27	Driezorg	Planning thuiszorg	Klager doorverwezen naar interne klachtenfunctionairs

Ontwikkelingen

Per 1 juni 2024 is de organisatie de Baalderborg Groep toegetreden tot klachtencommissie Signalis. De heer Ben de Vlugt heeft in oktober 2024 afscheid genomen van de klachtencommissie. In december 2024 heeft de klachtencommissie 3 vacatures geplaatst. De sollicitatiegesprekken zullen in januari 2025 plaatsvinden.

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 en vertegenwoordiger van de betrokken organisatie worden 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.

We hebben gesignaleerd dat er ook diverse klachten werden aangemeld waarbij de klager het nog niet met de interne klachtenfunctionaris in eigen organisatie had besproken. Daarop is het meldformulier aangepast. Signalis is laagdrempelig en dat willen we zo houden.

Bijlage 1, samenstelling commissie

Op 31 december 2024 bestond de klachtencommissie uit de volgende 6 leden

Commissieleden

Naam	Achtergrond	Voorgedragen door:
Dhr. B. Merx	Onderwijs	Lid Signalis
Mw. F. Lijffijt	Juriste	Lid Signalis
Mw A. Kalisvaart	Casemanager	Lid Signalis
Mw. M. de Belt	Specialist Ouderen Geneeskunde	Overgekomen uit klachtencommissie nieuw aangesloten organisaties
Dhr A. Akkerman	Gehandicaptenzorg	Overgekomen uit klachtencommissie nieuw aangesloten organisaties
Dhr J. Posthouwer	Huisarts (NP)	Overgekomen uit klachtencommissie nieuw aangesloten organisaties

Op 31 december 2024 waren de volgende vertegenwoordigers van de aangesloten organisaties aangehaakt:

Naam		
Thea Nicolai	Bestuurssecretaris het Baken	
Annemartien Berkelaar	Bestuurssecretaris Viattence	
Robertha Langenberg	Bestuurssecretaris a.i. ZGIJV/Driezorg	
Jacomijn Harmsen	Bestuurssecretaris Het Zand	
Corina Bosma	Bestuurssecretaris Zorggroep Noorderboog	
Mw. M Postema	Kwaliteitsadviseur Rosengaerde	
Inge Besten	Bestuurssecretaris Frion	
Karin Boonstra	Bestuurssecretaris IJsselheem	
Maurice van Leeuwen	Bestuurssecretaris de Baalderborg Groep	
Eipie van den Bosch	Ambtelijk secretaris	Benoemd door de Raden van Bestuur

Bijlage 2 overzicht klachten 2010-2024

