

Viafence
vertrouwd vakkundig

 **vereen**

BAKEN
ZORGVERLENING

Het Zand
ZORG SPECTRUM


Noorderboog
Zorggroep


**BAALDERBORG
GROEP**
leef je leven

signalis
klachtencommissie

 **Frion**
Zorg die jou ziet

 **Rosengaerde**
zorgt voor mogelijkheden

IJsselheem
ER ZIT EEN VERHAAL IN ELK MENS

Titel
Auteur
Portefeuillehouder
Beheerder

Jaarverslag 2025 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 2025 binnengekomen zijn. Ook worden de ontwikkelingen beschreven. Voor de samenstelling van de commissie in 2025 wordt verwezen naar bijlage 1.

Klachten in 2025

In 2025 zijn in totaal 18 klachtbrieven/klachtenformulieren door de klachtencommissie ontvangen.

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

Er zijn 5 klachten niet ontvankelijk verklaard. Eén klacht is niet behandeld omdat het, ook bij navraag bij de klager, niet bekend was om welke zorgverlening het ging.

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

Het Baken	0 klachten
Viattence :	0 klachten
Het Zand:	2 klachten
Frion/de Baalderborggroep	11 klachten
Zorggroep De Noorderboog	2 klachten
IJsselheem	0 klachten
Rosengaerde	0 klachten
Vereen	2 klachten

Bovengenoemde klachten zijn van bewoners/cliënten of hun 1^e contactpersonen. Er zijn in het jaar 2025 geen klachten van medewerkers ontvangen.

In het afgelopen jaar zijn er drie hoorzittingen geweest. Twee hoorzittingen kwamen nog voort uit klachten van het jaar 2024. Hiernaast is één hoorzitting voorbereid welke in 2026 zal plaatsvinden.

Hierna volgt een opsomming van het aantal klachten:

Datum	Organisatie	Melding	Bijzonderheden	Status
28jan25	?	2025.01	Opzeggen nachtzorg	Om meer informatie gevraagd aan de klager. Niet ontvangen. Klacht niet behandeld
29jan25	Baalderborg groep	2025.02	Niet toestaan van camera's in woning	Opvolging aangegeven door organisatie
5feb25	Vereen	2025.03	Opruimen afval	Niet zorg gerelateerd. Niet ontvankelijk
3mrt25	Baalderborg groep	2025.04	Onvoldoende medewerking bij aanvraag WLZ indicatie, overschrijden van termijnen	Teruggelegd bij organisatie

19mei25	Frion	2025.05	Klager wil dat de arts en gedragswetenschapper niet meer in contact komt met haar dochter. Klachtenfunctionaris is op de hoogte	Contact geweest met klager. Formulier was summier ingevuld. Klager heeft aangegeven dat Signalis de klacht niet hoeft te behandelen
26mei25	Frion	2025.06	Sluiten locatie Jutjesriet	Route uitgelegd, verder geen reactie, klacht afgesloten
3jul25	Baalderborggroep	2025.07	Klacht gedwongen verhuizing	Route uitgelegd, verder geen reactie, klacht afgesloten
11aug25	Zorgspectrum Het Zand	2025.08	Klager voelt zich niet gehoord	Hoorzitting geweest 29sep25 Klacht afgesloten
12aug25	Baalderborggroep	2025.09	Wisseling apotheek zonder toestemming van dochter en klager	Klacht teruggelegd bij organisatie. Gesprek geweest tussen klager en organisatie. Klacht afgesloten.
12aug25	Zorgspectrum Het Zand	2025.10	Klacht over zorgverlening partner	Mw route voor het indienen van een klacht uitgelegd. Na 9 wkn niets meer gehoord. Klacht afgesloten
14aug25	Vereen	2025.11	Klachten die zijn ontstaan na renovatie woning	Dhr route voor indienen klacht uitgelegd en Vereen op de hoogte gebracht van klacht. Vereen heeft gesprek gehad met de klager. Signalis hoort nog of het is opgelost
17sep25	De Noorderboog	2025.12	Klachten over de zorgverlening tijdens revalidatie	Mw route voor het indienen van een klacht uitgelegd. Na 9 wkn niets meer gehoord. Klacht afgesloten
29okt25	Frion/	2025.13	Bejegening	Dhr route van de klacht uitgelegd
16dec25	De Noorderboog	2025.14	Klachten zorgverlening	Hoorzitting wordt gepland in 2026
23dec25	Frion	2025.15	Relatie cliënten onderling	Niet ontvankelijk Organisatie op de hoogte gebracht
31dec25	Frion	2025.16	Relatie cliënten onderling	Niet ontvankelijk Organisatie op de hoogte gebracht
31dec25	Frion	2025.17	Relatie cliënten onderling	Niet ontvankelijk Organisatie op de hoogte gebracht
31dec25	Frion	2025.18	Relatie cliënten onderling	Niet ontvankelijk

				Organisatie op de hoogte gebracht
--	--	--	--	-----------------------------------

Ontwikkelingen

Mw Fiona Lijffijt heeft tijdelijk de voorzittershamer overgenomen van de heer Berry Merckx die in de vergadering van 17 maart 2025 afscheid heeft genomen van de klachtencommissie.

Mw Jolanda Spelten en de heer Huub Lubbers zijn per 1 februari 2025 en de heer Jan Meems is per 1 april 2025 toegetreden tot de Klachtencommissie.

Woonzorgcentrum Rosengaarde heeft besloten om per 1 januari 2026 niet aangesloten te zullen zijn bij Klachtencommissie Signalis.

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. Wanneer de klacht nog niet bij de interne klachtenfunctionaris is aangemeld wordt de klager hiernaar terugverwezen. De ambtelijk secretaris legt uit wat de route van een klachtmelding is.

Als er na 6 weken niets meer is vernomen van de klager stuurt de ambtelijk secretaris een brief waarin zij vermeldt dat, wanneer er na 3 weken niets meer is vernomen, de klacht wordt afgesloten.

Wanneer de juiste route is gevolgd en de klacht komt bij de commissie dan 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.

Signalis is laagdrempelig en dat willen we zo houden.

Bijlage 1, samenstelling commissie

Op 31 december 2025 bestond de klachtencommissie uit de volgende 8 leden

Commissieleden

Naam	Achtergrond	Voorgedragen door:
Mw. F. Lijffijt	Juriste	Lid Signalis
Mw A. Kalisvaart	Casemanager	Via vacature
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
Mw J. van Spelten	Klachtenfunctionaris	Via een vacature
Dhr H. Lubbers	Jurist	Via een vacature
Dhr J. Meems	Strategisch Adviseur	Via een vacature

Op 31 december 2025 waren de volgende vertegenwoordigers van de aangesloten organisaties aangehaakt:

Naam		
Thea Nicolai	Bestuurssecretaris het Baken	
Annemartien Berkelaar	Bestuursadviseur Viattence	
Hedwig Kauffman	Bestuurssecretaris Vereen	
Jacomijn Harmsen	Bestuurssecretaris Het Zand	
Corina Bosma	Bestuurssecretaris Zorggroep Noorderboog	
Hermien Feberwee	Kwaliteitsadviseur Rosengaerde	
Inge Besten	Bestuurssecretaris Frion/de	

	Baalderborggroep	
Karin Boonstra	Bestuurssecretaris IJsselheem	
Eipie van den Bosch	Ambtelijk secretaris	Benoemd door de Raden van Bestuur

Bijlage 2 overzicht klachten 2010-2025

