

Jaarverslag 2020
Klachtencommissie Cliënten Lister

Maart 2021

Klachtencommissie Cliënten Lister
Furkaplateau 15
3524 ZH Utrecht
Tel: 030-2361070
E-mail: klachtencommissie@lister.nl

INHOUDSOPGAVE

| | Pag. |
|---|------|
| Voorwoord | 2 |
| 1. Klachten in 2020 | |
| 1.1 Overzicht van de klachten en meldingen en wijze van afhandeling | 3 |
| 1.2 Onderwerpen van meldingen en klachten die in behandeling zijn genomen en uitspraak van de Klachtencommissie | 4 |
| 2. Overige activiteiten Klachtencommissie | 5 |
| 3. Samenstelling Klachtencommissie | 6 |
| 4. Ambtelijk secretariaat | 6 |

Bijlage: Overzicht binnengekomen klachten, meldingen en afhandeling

Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2020 van de Klachtencommissie Cliënten Lister.

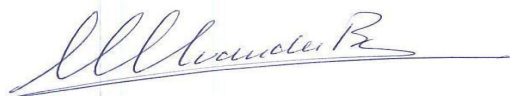
Met dit jaarverslag wil de Klachtencommissie de in het afgelopen jaar binnengekomen klachten/meldingen en haar activiteiten onder de aandacht brengen van de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en van alle medewerkers en cliënten van Lister.

Het jaar 2020 was ook voor de Klachtencommissie een bijzonder jaar. Er zijn minder klachten binnengekomen en behandeld dan in voorgaande jaren. In totaal waren er slechts 3 klachten die in behandeling zijn genomen. Daarnaast was er sprake van 12 meldingen van onvrede die geen klachten waren of niet tot klachten hebben geleid. Deze meldingen zijn voor het merendeel op een andere wijze afgehandeld. Of de Corona-crisis de oorzaak van dit geringe aantal klachten, is moeilijk te zeggen. De volgende jaren zullen dit uitwijzen.

In de eerste maanden van 2020 zijn nog wel uitspraken gedaan over 4 klachten die aan het eind van 2019 waren binnengekomen. Deze klachten zijn in het Jaarverslag van 2019 opgenomen en worden hier niet meer behandeld.

De trend van vorig jaar dat gevoelens van onvrede bij cliënten meer op ‘niet-juridisch’ wijze kunnen worden opgelost, lijkt zich voort te zetten. Een luisterend oor of een gesprek met betrokken medewerker blijkt soms voldoende te zijn, al dan niet met hulp van een van de Cliënt Consulente(n). Deze ontwikkeling was voor de Klachtencommissie *mede* een reden om na te denken over de gehele keten van behandeling van gevoelens van onvrede en klachten. Daarnaast speelden diverse wets- en beleidswijzigingen van de afgelopen jaren een rol bij deze herbezinning. Ook deze ontwikkelingen zijn immers van invloed op de klachtenbehandeling. De vraag drong zich daardoor bij ons op of de huidige klachtenbehandeling in voldoende mate is afgestemd op al deze veranderingen. Vanwege de Corona-crisis is bredere bespreking van deze problematiek binnen Lister helaas vertraagd. Hopelijk kan hierover in 2021 wel worden gesproken.

Tenslotte bevatten de meeste uitspraken van de Klachtencommissie één of meer adviezen aan de Raad van Bestuur. Deze adviezen zijn vooral gericht op verbetering van de kwaliteit van de begeleiding en meer zorgvuldige communicatie tussen medewerker en cliënt. De Raad van Bestuur heeft deze adviezen in het algemeen positief opgepakt en vervolgacties in gang gezet overeenkomstig de gegeven adviezen.



Mw. mr. M.M. (Mieke) van der Burg
voorzitter

1. Klachten in 2020

1.1 Overzicht van de klachten/meldingen en wijze van afhandeling

Er is in 2020 in totaal 18 maal op verschillende wijzen contact gezocht met de Klachtencommissie over gevoelens van onvrede en klachten. Van deze 18 contacten bleken er 3 afkomstig te zijn van naasten (zie Jaarverslag 2020 Naasten Lister) en de andere óf geen klacht te bevatten, óf niet te leiden tot een klacht, maar konden voor het merendeel wel op een andere wijze worden afgehandeld. Van de 4 resterende zaken kon de Klachtencommissie één klacht niet in behandeling nemen aangezien over dezelfde problematiek van cliënt al eerder een uitspraak was gedaan. Drie klachten zijn in behandeling genomen en hebben geleid tot een uitspraak.

Schema 1: Afhandeling van klachten

| | |
|---|-----------|
| Totaal aantal meldingen en klachten | 18 |
| Meldingen/klachten van Naasten | 3 |
| Meldingen van cliënten | 11 |
| Klachten die niet ontvankelijk zijn verklaard | 1 |
| Klachten die tot een hoorzitting en uitspraak hebben geleid | 3 |

Het percentage behandelde klachten ten opzichte van het totaal aantal binnengekomen contacten is 20%. Dat is beduidend lager dan in de afgelopen jaren. Het kan zijn dat de uitingen van onvrede al in eerder stadium worden opgelost zodat een klachtenprocedure niet meer nodig is. Het kan ook zijn dat de situatie rondom Corona- maatregelen hierop van invloed is geweest. De toekomst zal dit uitwijzen.

Schema 2: Overzicht aantal uitingen van onvrede en van klachten waarover een uitspraak is gedaan vanaf 2010 .

| Jaar | aantal klachten en uitingen van onvrede | aantal klachten die tot een uitspraak hebben geleid | percentage uitspraken |
|------|---|---|-----------------------|
| 2020 | 15 | 3 | 20% |
| 2019 | 24 | 7 | 29% |
| 2018 | 21 | 5 | 24% |
| 2017 | 18 | 6 | 33% |
| 2016 | 13 | 6 | 46% |
| 2015 | 18 | 6 | 33% |
| 2014 | 27 | 14 | 52% |
| 2013 | 22 | 6 | 27% |
| 2012 | 25 | 13 | 52% |
| 2011 | 14 | 3 | 21% |
| 2010 | 17 | 6 | 35% |

Doorlooptijden

De doorlooptijd van behandeling van klachten ligt tussen 7 en 9 weken. De hoorzittingen hebben altijd binnen 4 weken plaatsgevonden, en hoewel het ons streven is binnen de voorgeschreven periode van 6 weken te blijven, heeft deze periode in sommige gevallen wat langer geduurd, bijvoorbeeld door het wachten op gevraagde informatie.

Ondersteuning van klagers

Alle klagers worden na het indienen van een klacht of melding geattendeerd op de mogelijkheid van hulp, advies en bemiddeling door een van de Cliënt Consulenten (CC's). Deze weg leidt soms tot een oplossing van de klacht, met name bij de meldingen. Het is de Klachtencommissie niet bekend of de klagers na doorverwijzing ook werkelijk contact met een van de CC's hebben opgenomen en hoe dat contact verder is verlopen.

Bij klachten ondersteunt de CC klager zowel voor, als tijdens de hoorzitting. Bij alle 3 de klachtbehandelingen is een van de Cliënt Consulenten ter ondersteuning betrokken geweest.

Vergaderingen

De Klachtencommissie heeft dit jaar 3 maal vergaderd, te weten op 8 juni, 21 september en 16 december. Vanwege de uitbraak van Corona is de geplande vergadering van maart komen te vervallen en zijn de vergaderingen in juni en december online gehouden.

Naast het bespreken van klachten en uitspraken, is aandacht besteed aan ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving in de zorg, die ook van invloed zijn op de wijze waarop en door wie klachten worden behandeld. Ook de positionering van de Klachtencommissie kwam hierbij aan de orde. Daarnaast zijn beleidsveranderingen binnen Lister en het wijkgericht samenwerken met GGZ- instellingen en buurtteams, ook hierop van invloed. De Klachtencommissie heeft zich in 2019/2020 intern over deze problematiek gebogen. In dit kader heeft de Klachtencommissie o.a. een informatief gesprek gehad met de Klachtenfunctionaris van Altrecht over haar ervaring als Klachtenfunctionaris bij GGZ instelling Altrecht.

Het plan was om dit onderwerp in 2020 onder professionele leiding in breder verband binnen Lister te bespreken, te weten met de de Cliëntenraad, de Cliënt Consulenten, de Familievertrouwenspersonen en de Raad van Bestuur van Lister. Vanwege de Corona-crisis kon deze bespreking helaas geen doorgang vinden. Hopelijk is dit wel mogelijk in 2021.

Daarnaast heeft de Klachtencommissie een zelfevaluatie uitgevoerd. Althans, hiermee is een begin gemaakt. De Corona-crisis heeft ook op dit punt deels 'roet in het eten' gegooid. Begin 2021 zal deze evaluatie worden voortgezet en afgerond.

Om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen Lister is steeds kennis genomen van de inhoud van de bladen UP (Cliëntenblad) en Context (personeelsblad) en is de website van Lister regelmatig bezocht. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met de RvB en medewerkers. Verder worden ter vergadering steeds belangrijke actuele ontwikkelingen op het gebied van wetgeving en beleids- en organisatorische veranderingen uitgewisseld.

Overleggen met Lister

Zoals ieder jaar heeft de Klachtencommissie (voorzitter en vicevoorzitter) op 22 september 2020 haar Jaarverslagen over 2019, de klachten en haar werkwijze besproken met een delegatie van de Raad van Bestuur, vertegenwoordiger(s) van de Cliëntenraad en de twee

Cliënt Consulenten en de Familievertrouwenspersoon. Tevens zijn ter vergadering beleidsontwikkelingen besproken en het effect daarvan op cliënten en het ontstaan (en voorkomen) van klachten. Zelfstandig 'moeten' wonen binnen 2 jaar geeft soms onrust bij cliënten; verzekerd wordt dat cliënten nooit zonder zorg komen te zitten. Wel is sprake van andere zorg door ambulantisering. Verder geeft te late of geen informatie/communicatie van /met cliënten door medewerkers bij verandering van een situatie onrust. die vermeden kan worden. Aandacht hiervoor wordt door de Klachtencommissie bepleit.

De Klachtencommissie heeft mede in het kader van de evaluatie van de klachtvoorziening binnen Lister - en om te komen tot eventuele aanpassingen hierop - een gesprek gehad met de Cliëntenraad, Cliënt Consulenten en de Ondernemingsraad. Onder andere is geconstateerd dat medewerkers en cliënten weinig bekend zijn met het bestaan van de Klachtencommissie, CC's en Cliëntenraad. Dit volgt ook uit het Klanttevredenheidsonderzoek (CTO 2019). Verder is geconstateerd dat niet erg duidelijk is wat de rechten zijn van cliënten en de 'Notitie Cliënteninvloed' nog weinig vervolg en uitwerking heeft gekregen (deels begrijpelijk door Corona). Het voorgaande zal in 2021 een vervolg krijgen in een gesprek met de Raad van Bestuur.

1.2. Onderwerp klachten die in behandeling zijn genomen en beslissing van de Klachtencommissie

De klachten betreffen diverse onderwerpen. Onderstaand schema (schema 2) bevat een overzicht van de onderwerpen waarover geklaagd is. In wezen komen de meeste klachten voort uit een tekort in de communicatie tussen cliënt en (medewerkers van) Lister. Een ingediende klacht kan meerdere klacht-onderwerpen bevatten. Ook is hierbij aangegeven welke klachten (deels) gegrond, respectievelijk ongegrond heeft verklaard.

De meldingen die niet tot een klacht hebben geleid hadden voornamelijk betrekking op onvrede over de begeleiding (begeleiding doet te weinig of gaat niet in op wensen van de cliënt, cliënt voelt zich niet gesteund) en bejegening (niet correcte manier gebruik voornaam cliënt)

Schema 2: Overzicht onderwerpen klachten en gegrond of ongegrond verklaard

| | |
|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • onvoldoende begeleiding | gegrond |
| <ul style="list-style-type: none"> • uitzetting woning | ongegrond |
| <ul style="list-style-type: none"> • zonder toestemming binnentreden van de woning | gegrond |

Het percentage van de klachten dat gegrond is verklaard bedraagt 66%. Hoewel het hier gaat om kleine aantallen, kan toch voorzichtig worden geconcludeerd dat het aantal klachten dat gegrond is verklaard - na een daling van vorig jaar - nu weer in lijn ligt met die van voorgaande jaren.

Schema 3: Percentage gegrond verklaarde klachten afgelopen 5 jaar.



3. Overige activiteiten Klachtencommissie

Vergaderingen

De Klachtencommissie heeft dit jaar 3 maal vergaderd, te weten op 8 juni, 21 september en 16 december. Vanwege de uitbraak van Covid 19 is de geplande vergadering van maart komen te vervallen en zijn de vergaderingen in juni en december online gehouden.

4. Samenstelling Klachtencommissie

Leden van de Klachtencommissie

De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen tweemaal worden herbenoemd. De Klachtencommissie heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van Lister. De leden hebben ook geen (arbeids)relatie met Lister.

De samenstelling van de Klachtencommissie Cliënten Lister was in 2020 als volgt:

Mw. mr. M.M. van der Burg, voorzitter (van 2009, 2x herbenoemd tot 2021)

Dhr. mr. R. Rinzema, vicevoorzitter (van juni 2019 - 2023)

Mw. drs. C.J.M.M. van de Gevel, lid op voordracht van Cliëntenraad (van 2016, 1x herbenoemd tot 2024)

Mw. F. Kiymazaslan-Koevoets, lid op voordracht van Ondernemingsraad (van 2015, 1x herbenoemd tot 2023)

Mw. N.A. Mellor, lid op voordracht van Cliëntenraad (van april 2018 - 2022)

Mevr. drs. Y.Y. Kooistra, lid op voordracht van OR (van nov. 2018 - 2022)

5. Ambtelijk secretariaat

Het ambtelijk secretariaat is in handen van mw. J. Baar. Zij is de directe contactpersoon van de Klachtencommissie en eerste aanspreekpunt voor klagers.

Zij verzorgt de agenda-voorbereiding en notulen van de vergaderingen van de klachtencommissie en bewaakt de behandelingstermijnen van de Klachtencommissie.

Verder is zij verantwoordelijk voor de verslaglegging van de hoorzittingen en draagt zij er zorg voor dat per klachtzaak alle handelingen die in het kader van de behandeling van de klacht plaatsvinden, geregistreerd en gearchiveerd worden.

De Klachtencommissie bedankt de ambtelijk secretaris voor haar goede professionele wijze van werken en de plezierige samenwerking.

Bijlage: overzicht klachten 2020

Klachten en meldingen 2020

| nr. | datum binnenkomst | ontvangen website/form. /mail/tel. | klacht of melding | naam cliënt/indiener klacht | onderwerp klacht | gericht tegen | afhandeling | datum uitspraak | cliënt consultant | gegrond/ ongegrond | reactie RvB |
|-----|-------------------|------------------------------------|-------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------|---|-----------------|-------------------|--------------------|-------------|
| 1 | 6-1-2020 | webformulier | klacht | cliënt | onvrde begeleiding | begeleider | hoorzitting | 25-2-2020 | ja | gegrond | 27-2-2020 |
| 2 | 8-1-2020 | telefoon | melding | naaste | bejegening van "naaste" van cliënt | begeleider | geadviseerd contact op te nemen met LH | | | | |
| 3 | 8-1-2020 | webformulier | melding | cliënt | bejegening | begeleiders | bespreek het met zijn begeleiders, is besproken met LH | | | | |
| 4 | 23-1-2020 | klachtformulier | klacht | cliënt | huisvesting | locatiehoofd | hoorzitting 18-2-2020 | 23-3-2020 | ja | ongegrond | 6-4-2020 |
| 5 | 13-2-2020 | webformulier | melding | cliënt | onvrde begeleiding | begeleiders | procedure besproken, ziet niets in klachtbehandeling | | | | |
| 6 | 11-2-2020 | klachtformulieren | klachten | cliënt | bejegening | begeleiders | klachten niet ontvankelijk | | | | |
| 7 | 12-5-2020 | klachtformulieren | melding | cliënt | bejegening | begeleiders | verduidelijking gevraagd, geen reactie | | | | |
| 8 | 15-5-2020 | webformulier | melding | cliënt | begeleiding/bejegening | alle begeleiders | bespreek het met behandelaar. besproken met LH, die zal zich houden aan afspraken die (zullen)worden gemaakt. | | | | |
| 9 | 2-6-2020 | mail | melding | cliënt | begeleiding | begeleiding | is met hulp Buurtteam ingediend. geadviseerd eerst contact op te nemen met LH en/of CC | | | | |
| 10 | 4-6-2020 | mail | melding | cliënt | begeleiding | begeleiding | duidelijkheid gevraagd, formulieren verstuurd, niets meer van vernomen. | | | | |
| 11 | 15-6-2020 | telefoon | melding | naaste | begeleiding/bejegening | begeleiding | contactgegevens FVP gegeven, alle formulieren gestuurd. hij laat het er bij zitten | | | | |
| 12 | 18-6-2020 | webformulier | melding | cliënt | begeleiding | begeleiding | gegevens cliëntconsulenten doorgegeven | | | | |
| 13 | 17-8-2020 | klachtformulier | klacht | cliënt | begeleiding/bejegening | begeleiding | hoorzitting 19-9-2020 | 8-10-2020 | nee | gegrond | 12-11-2020 |
| 14 | 27-7-2020 | telefoon | melding | cliënt | begeleiding | begeleiding/LH | doorverwezen naar CC, daarna niets meer van vernomen | | | | |
| 15 | 26-8-2020 | mail | melding | cliënt | begeleiding | team | verduidelijk klacht gevraagd, geen reactie gekregen. | | | | |
| 16 | 2-9-2020 | telefoon | melding | cliënt | begeleiding | begeleider | doorverwezen naar CC. LH is op de hoogte en in gesprek met klager. | | | | |
| 17 | 5-11-2020 | mail | melding | cliënt | begeleiding | team | verduidelijk gevraagd, geen reactie. Team geeft aan dat het een complexe situatie is. | | | | |
| 18 | 9-11-2020 | mail | melding | naaste | begeleiding | begeleider | procedure uitgelegd, geattendeerd op FVP, klachtformulieren verstuurd. geen reactie gekregen | | | | |

