

Jaarverslag 2020

Klachtencommissie voor Naasten Lister

Maart 2021

**Klachtencommissie voor Naasten Lister
Furkplateau 15
3524 ZH Utrecht
Tel: 030-2361070
E-mail: klachtencommissie@lister.nl**

INHOUD

	Pag.
Voorwoord	2
1. Achtergrond	3
2. Klachten en afhandeling	3
3. Overige activiteiten van de Klachtencommissie	4
4. Samenstelling Klachtencommissie	4
5. Ambtelijk secretariaat	5

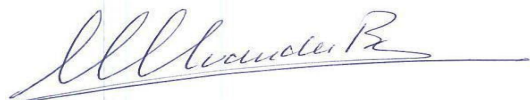
Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2020 van de Klachtencommissie voor Naasten Lister.

Met dit jaarverslag wil de Klachtencommissie de in het afgelopen jaar ingediende klachten/meldingen en haar activiteiten met betrekking tot de klachtvoorziening voor naasten onder de aandacht brengen van de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad, de Familievertrouwenspersonen en alle medewerkers en naasten van cliënten van Lister.

In dit jaar heeft de Klachtencommissie voor Naasten 3 meldingen van naasten ontvangen, die niet hebben geleid tot een klacht.

De oorzaak van dit geringe aantal klachten is niet direct te verklaren. Wellicht is de mogelijkheid om een klacht in te dienen voor naasten weinig bekend. Ook de Corona-crisis kan hierbij een rol hebben gespeeld. Aangezien de Familievertrouwenspersoon, die werkt voor Lister, ook weinig wordt benaderd door naasten, zou het goed zijn om de bekendheid van beiden nader te onderzoeken en eventueel te verbeteren.



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

1. Achtergrond

Het geven van aandacht aan naasten van cliënten is het beleid van Lister. In dat kader is er een klachtvoorziening bij Lister ingericht. Familieleden of andere naasten kunnen een klacht indienen bij de Klachtencommissie over een gedraging (handelen of nalaten) door (medewerkers van) Lister die direct gevolgen heeft voor de naaste. Naasten zijn alleen zij die door de betrokken cliënten als zodanig zijn aangemerkt op het moment van indiening van de klacht. Dit om te voorkomen dat een willekeurige derde een klacht kan indienen, die gevolgen kan hebben voor de betrokken cliënt. Naasten hebben de mogelijkheid hun ongenoegen/klacht over Lister eerst voor advies of bemiddeling voor te leggen aan en te bespreken met de Familievertrouwenspersoon (Fvp) die voor Lister werkzaam is. Mocht via deze weg geen oplossing worden gevonden, dan kan een klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie voor Naasten. Overigens kan iemand die wil klagen ook zonder een gesprek met de Fvp een klacht indienen.

2. Klachten en afhandeling

In 2020 hebben geen naasten van een cliënt van Lister een klacht bij de Klachtencommissie ingediend. Wel zijn er drie meldingen binnengekomen, die niet hebben geleid tot een klacht. Met deze klagers is de klachtenprocedure besproken en zijn zij geweest op de aanwezigheid van een familievertrouwenspersoon. Een klager heeft van de procedure afgezien om persoonlijke redenen en van de anderen is niets meer vernomen.

De meldingen betreffen ongerustheid over de verzorging van een familielid (1) en de wijze waarop een naaste werd betrokken bij de begeleiding van een cliënt (2). De derde betrof bejegening door een medewerker van Lister.

3. Overige activiteiten van de Klachtencommissie

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 en daardoor ook op bij de positionering van de Klachtencommissie. Ook beleidsveranderingen binnen Lister en het wijkgericht samenwerken met GGZ- instellingen en buurtteams, zijn hierop van invloed. De Klachtencommissie heeft zich in 2019/2020 intern over deze problematiek gebogen. In dit kader heeft de Klachtencommissie o.a. 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. In 2021 zal deze evaluatie worden voortgezet en afgerond.

Om verder 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, naast gesprekken met de RvB en medewerkers. Ter vergadering worden steeds belangrijke actuele ontwikkelingen op het gebied van wetgeving en beleid, en organisatorische veranderingen uitgewisseld.

Overleggen met Lister

Zoals ieder jaar heeft de Klachtencommissie (voorzitter en vicevoorzitter) op 16 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. 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 klachtenvoorziening 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 vervolgd en uitwerking heeft gekregen (deels begrijpelijk door Corona). wijze waarop cliënten zelfsturing invloed (kunnen)geven hebben op (de uitvoering van) beleid besproken. Het voorgaande zal in 2021 een vervolg krijgen in een gesprek met de Raad van Bestuur.

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. Om onafhankelijk te kunnen optreden heeft geen van de leden enige arbeids- en andere relatie met (medewerkers van) Lister.

De samenstelling van de Klachtencommissie Cliënten Lister was in 2019 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. Kiyamazaslan-Koevoets, lid op voordracht van OR (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 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 en professionele wijze van werken en de plezierige samenwerking.